

كلية دبي للسياحة تطلق برنامج "معايير المسافر الصيني"

لتعزيز تجربة الزوّار من الصين

- يدعم البرنامج استراتيجية "جاهزية دبي لاستقبال الزوّار الصينيين" وذلك لأهمية الصين كونها من الأسواق الرئيسية للإمارة
- سيتم تدريب الموظفين ممن يتعاملون مباشرة مع الزوّار لتمكينهم من تقديم تجارب استثنائية للصينيين
- يتكون البرنامج من أربع دورات تشكّل جزءاً من التدريب عبر الإنترنت ضمن مبادرة "نهج دبي"
- سيتعرّف المشاركون على الثقافة الصينية وتأثيرها على هذه الفئة من المسافرين، كما يشمل البرنامج على أنواع التجارب التي يبحثون عنها

دبي، الإمارات العربية المتحدة، 30 أبريل 2019: أطلقت كلية دبي للسياحة، التابعة لدائرة السياحة والتسويق التجاري بدبي "دبي للسياحة" وفي إطار استراتيجية "جاهزية دبي لاستقبال الزوّار الصينيين" برنامج "معايير المسافر الصيني"، الفريد من نوعه والمصمّم لتدريب الموظّفين الذين يتواصلون بشكل مباشر مع زوّار المدينة في مختلف نواحي القطاع لتقديم تجارب استثنائية للزوّار من الصين.



ويعتبر برنامج معايير المسافرين الصيني جزءاً من مبادرة "نهج دبي"، وهي من الأدوات التدريبية التفاعلية التي طوّرتها كلية دبي للسياحة. فيما يستهدف البرنامج الموظفين العاملين في قطاعي السياحة والضيافة، ويلبّي كذلك احتياجات شريحة أوسع من الموظفين ممن يتعاملون مباشرة مع الزوّار سواء في قطاعات الضيافة أو التجزئة أو المواصلات أو غيرها.

ويتوفّر برنامج نهج دبي على الإنترنت، كما يمكن استخدامه أيضاً من خلال الهواتف الذكية، عبر دروس فيديو تعليمية توفّر للأشخاص الفرصة للحصول على معلومات أساسية ومهمّة، تجعلهم يعتمدون عليها خلال تواصلهم المنتظم مع الزوّار. وتتيح مجموعة مقاطع الفيديو التي يتضمّنها البرنامج العديد من المعلومات والأنشطة التفاعلية، ومع وضع تقييمات للمنتسبين، لتمنح المشاركين معرفة واسعة حول تاريخ دبي، وتراثها، وتطوّراتها المستقبلية، ومعالم الجذب، والبنية التحتية المتطورة، وكيفية تقديم أعلى مستوى من الخدمة للمتعاملين. ولا يتطلّب ممن يرغبون بالتسجيل الالتحاق بالبرنامج الكامل ل نهج دبي، ولكن سيتم تشجيعهم على الانضمام إليه قبل التسجيل.



وفي تعليق له على إطلاق البرنامج الجديد قال عيسى بن حاضر، المدير العام لكلية دبي للسياحة: "مع تنامي أهمية الصين كأحد أسرع الأسواق الرئيسية نمواً لقطاع السياحة في دبي، فإنّ برنامج معايير المسافرين الصيني سوف يساهم في تزويد الموظفين ممن يتعاملون مباشرة مع الزوّار بالمعلومات والمعرفة المناسبة لمختلف الشرائح من الزوّار، وخدمة المتعاملين، والحصول على المهارات الضرورية للارتقاء بمستوى الخدمة التي تعتبر ذات أهمية كبيرة لضمان تقديم تجربة مميزة لا تنسى لضيوفنا من الصين. ويهتم الزوّار الصينيون حالياً بالحصول على برامج زيارات وتجارب تتوافق مع رغباتهم واحتياجاتهم، ويتطلّعون أيضاً إلى استكشاف أشياء جديدة في كل مرة يزورون بها المدينة".

وأضاف قائلاً: "سيتمكّن العاملون بقطاع الضيافة في دبي عبر إضافة هذا النموذج الجديد إلى برنامج نهج دبي الناجح من تقديم تجارب ذات قيمة أكبر لزوّارنا الصينيين، مما يساعد على تعزيز مكانة الإمارة كوجهة مفضّلة لقضاء العطلات. كما يتناسب البرنامج التدريبي أيضاً مع استراتيجية "جاهزية دبي لاستقبال الزوّار الصينيين" لمواكبة الطلب المتزايد والمتوقع من الزوار من الصين الراغبين بزيارة الإمارة، وهو ما يؤكده النمو المطرد من هذا السوق الرئيسي".

ويشتمل برنامج معايير المسافر الصيني على سلسلة من أربع دورات تهدف إلى تزويد الطلاب بمعلومات عن الثقافة الصينية، وتأثيرها على سلوك هذه الشريحة المهمة من المسافرين، بالإضافة إلى تعليم الأتيكيت والآداب العامة التي يتوجب إتقانها عند التعامل مع الضيوف الصينيين. وكذلك تستعرض الدورات أيضاً نوع التجارب التي يرغب بها الزوّار الصينيون، إلى جانب كيفية تحديد مثل هذه الأنشطة في دبي، وتكييفها بطريقة ملائمة لتحظى بتقدير هؤلاء الزوّار وجعل زيارتهم تجربة لا تنسى.

سوف يتمكّن المشاركون في الدورات التدريبية الثلاث الأولى من التعرّف على دبي وفق وجهة نظر الزوّار من الصين، بحيث يتعلّمون الأساليب التي تمكّنهم من التغلّب على حاجز اللغة لمساعدتهم على التواصل بفاعلية، وتقديم النصيحة المناسبة والتوصيات بأفضل برامج الزيارات وفق مختلف الرغبات والمتطلبات. بينما تركز الدورة الأخيرة على استراتيجية "جاهزية دبي لاستقبال الزوّار الصينيين"، والتي ستساعد في تزويد الطلاب بالمهارات اللازمة للتعامل بشكل فعّال مع الأعداد المتزايدة والمتوقّعة للزوّار من الصين.

وستساهم هذه الدورة في مساعدة المشاركين على وضع خطة لدعم استراتيجية التسويق الخاصة بمؤسستهم وشركاتهم لجذب الزوار من الصين، وكذلك إطلاعهم على أحدث اتجاهات السياحة الخارجية للصينيين، وأيضاً منحهم فهماً أعمق لقطاع السفر في الصين والمنظومة الرقمية التي تتضمن تطبيقات الملاحة وحلول الدفع.

وتظهر الإحصاءات الصادرة عن "دبي للسياحة" أنّ المدينة استقبلت 857 ألف زائر صيني في عام 2018، بزيادة قدرها 12 بالمائة بالمقارنة مع الفترة ذاتها من عام 2017، مما يجعل الصين ثالث أكبر سوق رئيسي لدبي.

للمرغبيين بالتسجيل في برنامج معايير المسافر الصيني، يرجى زيارة الموقع

<https://dubaiway.ae/>

(انتهى)

ملاحظات للسادة المحررين:

نبذة عن دائرة السياحة والتسويق التجاري بدبي (دبي للسياحة)

تتمثل رؤية دائرة السياحة والتسويق التجاري في ترسيخ مكانة دبي باعتبارها وجهة سياحية رائدة عالمياً ومركز تجاري متميز على مستوى العالم، وتسعى إلى تعميق مستوى الوعي حول مدينة دبي لدى الجمهور من مختلف أنحاء العالم وجذب السياح وتعزيز

الاستثمارات الداخلية في الإمارة. وتعتبر (دبي للسياحة) الجهة الرئيسية المسؤولة عن التخطيط والإشراف والتطوير والتسويق السياحي في إمارة دبي، كما تعمل أيضاً على تسويق القطاع التجاري في الإمارة والتررويج له؛ وهي المنوط بها ترخيص جميع الخدمات السياحية وتصنيفها، بما في ذلك المنشآت الفندقية، وشركات تنظيم الرحلات ، ووكلاء السياحة والسفر. ومن العلامات التجارية والإدارات الحالية التي تنضوي تحت مظلة "دبي للسياحة": "فعاليات دبي للأعمال"، و"جدول فعاليات دبي"، و"مؤسسة دبي للمهرجانات والتجزئة".

نبذة عن كلية دبي للسياحة

لقد تأسست كلية دبي للسياحة التابعة لـ "دبي للسياحة" بهدف تلبية الطلب الهائل على الكوادر المؤهلة في قطاعات السياحة، الضيافة، الفعاليات، فنون الطهي وإدارة التجزئة. وتم تطوير جميع مقررات كلية دبي للسياحة بالتعاون مع خبراء مختصين من هذه القطاعات، لضمان دخول الخريجين سوق العمل بكل ثقة بعد حصولهم على المعرفة والمهارات العملية اللازمة لشق طريقهم المهني بنجاح، وبأسرع وقت ممكن. كما تقدّم الكلية برامج أساسية تمّ تصميمها خصيصاً لتلائم القطاع السياحي، ومن بينها "نهج دبي"، المخصّص للموظفين الذين يتعاملون مباشرة مع الزبائن، و"خبير دبي"، البرنامج التعليمي والتدريبي الإلكتروني لوكلاء السياحة والسفر. للمزيد من المعلومات حول كلية دبي للسياحة، يرجى التواصل على info@dct.ac.ae.

للمزيد من المعلومات يرجى الاتصال على:

mediarelations@dubaitourism.ae