

"دبي للسياحة" تواصل جهودها للارتقاء بمستوى خدمة العملاء عبر إجراء تحسينات على برنامجي "خبير دبي" و"نهج دبي"

30 ألف مشارك استفادوا من البرامج التدريبية التي توفرها كلية دبي للسياحة ضمن
مبادرات التعليم الإلكتروني

دبي، 6 يناير 2019: تواصل كلية دبي للسياحة، التابعة لدائرة السياحة والتسويق التجاري بدبي (دبي للسياحة) تطوير إمكانيات التدريب وبرامجها المتعلقة بخدمة وعلاقات المتعاملين وذلك عبر إجراء تحسينات وتحديثات على برنامجي (خبير دبي) و(نهج دبي) اللذين أطلقتها الكلية في عام 2017 ضمن مبادراتها للتعليم الإلكتروني. وتعتبر تلك البرامج اليوم أدوات أساسية للتدريب على خدمة العملاء واكتساب خبرات ومعلومات حول آخر تطورات القطاع السياحي في دبي. وشهدت البرامج التدريبية تفاعلاً من قبل العاملين في قطاع السياحة وشبكة الشركاء من حول العالم، حيث بلغ عدد المشاركين في تلك البرامج أكثر من 30 ألف شخص.



وقال عيسى بن حاضر، المدير العام لكلية دبي للسياحة: "إن 'خبير دبي' و'نهج دبي' يعتبران من المنصات والبرامج التي تعكس استثمارنا المستمر في التقنيات المبتكرة، والتي تساهم في تطوير المعرفة للارتقاء بقدرات الكوادر البشرية العاملة في القطاع. وهي تعتبر اليوم أدوات أساسية تساعدنا على تحقيق استراتيجية السياحة 2022-2025، حيث تضمن للعاملين في القطاع تقديم خدمات تلبي تطلعات الزوار، وذلك في الوقت الذي نستعد فيه للترحيب بأعداد متزايدة من الزوار خلال السنوات المقبلة. وقد تم تصميم البرنامجين بأسلوب مميز يضمن توفير أحدث المعلومات الخاصة بقطاع السياحة في دبي، وتوفير الإرشادات العملية من خلال أمثلة عن أفضل الممارسات، بما يساعد على الارتقاء بالخدمات للمحافظة على مكانة دبي وتنافسيتها على المستوى العالمي، وكذلك المعايير القياسية لقطاعي السياحة والضيافة. ونحن سعداء بما حققه البرنامجان حتى اليوم، والدليل على ذلك مشاركة أكثر من 30 ألفاً بهما، الأمر الذي يحثنا على الاستمرار في إدخال التحسينات على أدوات التدريب الإلكترونية، بما يتوافق مع طبيعة قطاع السياحة الحيوي في دبي."

وتهدف برامج التدريب الإلكترونية إلى الارتقاء بقدرات الأفراد والمؤسسات ذات العلاقة بقطاع السياحة في دبي وحول العالم، وتوفير خبرات تعليمية تنعكس فوائدها على رحلة الزائر، وذلك من خلال زيادة الوعي بمقومات قطاع السياحة في دبي وتنوع عروضه، بما يضمن تقديم تجربة سياحية متميزة للزوار.

ويقدم برنامج التدريب (خبير دبي) واجهة مستخدم تفاعلية تتيح لوكلاء السفر حول العالم الحصول على آخر التحديثات من أخبار ومعلومات وتطورات في قطاع السياحة بدبي، فضلاً عما يقدمه من رؤية شاملة لوكلاء السفر تساعدهم على إعداد برامج سياحية جذابة للزوار الدوليين الراغبين في زيارة دبي. وتتضمن آخر التحديثات التي طرأت على برنامج (خبير دبي) تحسينات لواجهة المستخدم والتي تتوفر الآن بـ 14 لغة في 40 دولة. ويعتمد برنامج (خبير دبي) أسلوب الألعاب الإلكترونية التي تتضمن عنصر المنافسة، حيث يخوض المشاركون في البرنامج مراحل مختلفة تقودهم إلى الحصول على مواقع قيادية وميداليات تكريم ضمن العالم الافتراضي للعبة. كما أن المشاركة في برنامج (خبير دبي) من شأنها أن تمكن المتدربين من المشاركة في الجولات التعريفية التي تستضيفها "دبي للسياحة" في المدينة.

وعلى المستوى المحلي، يهدف برنامج (نهج دبي) إلى تطوير قدرات العاملين في قطاع السياحة الذين تستلزم مهامهم الوظيفية التعامل مباشرة مع زوار الإمارة في العديد من الأماكن والمواقع والتي تشمل على سبيل المثال لا الحصر؛ المنشآت الفندقية وقطاع التجزئة والنقل. وشهد البرنامج في آخر تحديثاته، إدخال نموذج تدريبي جديد بعنوان "الخدمة الشاملة" يركز على توفير أفضل خدمات العملاء للزوار من أصحاب الهمم. ويعتمد البرنامج على نماذج تفاعلية على الإنترنت ومقاطع فيديو تعليمية تغطي مجموعة من المواضيع، من بينها الارتقاء بالمعلومات الخاصة بالثقافة المحلية، والأسلوب الاحترافي للترحيب بالزوار وخدمة العملاء والتعرف على القيم والأخلاقيات الخاصة بدبي، وتعلم أساسيات اللغة العربية. ويحصل المشاركون في نهاية التدريب على شهادة "رواد نهج دبي".

ويضمن البرنامج "خبير دبي" و"نهج دبي" تقديم أعلى مستوى من خدمة المتعاملين والمعرفة الدقيقة بإمكانيات ومقومات المدينة، وذلك في الوقت الذي تستعد فيه الإمارة لاستقبال ملايين الزوار وفق استراتيجية السياحة 2025-2022 مع الحرص على تطوير كل من المنصتين بشكل مستمر وفق أحدث التقنيات المتاحة، مع إدخال تحديثات منتظمة بما يساهم في إبراز العروض الجديدة للمدينة.

-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 والترويج له؛ وهي المنوط بها ترخيص جميع الخدمات السياحية وتصنيفها، بما في ذلك المنشآت الفندقية، وشركات تنظيم الرحلات، وكلاء السياحة والسفر. ومن العلامات التجارية والإدارات الحالية التي تنضوي تحت مظلة "دبي للسياحة": "فعاليات دبي للأعمال"، و"جدول فعاليات دبي"، و"مؤسسة دبي للمهرجانات والتجزة".

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 التجزة. 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 تقدم الكلية برامج أساسية تم تصميمها خصيصاً لتلائم القطاع السياحي، ومن بينها "نهج دبي"، المخصص 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

0097142017682