



دورة:
ادارة جودة الخدمات الفندقية في المستشفيات

2024 - 16 سبتمبر
كوالالمبور (ماليزيا)

ادارة جودة الخدمات الفندقية في المستشفيات

رمز الدورة: SI12406 | تاريخ الإنعقاد: 16 - 20 سبتمبر 2024 | دولة الإنعقاد: كوالالامبور (ماليزيا) | رسوم الإشتراك: 5445 Euro

المقدمة:

الخدمات الفندقية في المستشفيات هي مجموع الخدمات غير الطبية، والتي تقدم للمريض وتساعد في توفير قدر من الراحة النفسية والجسمانية للمرضى وتحسن الانطباع عن خدمات المستشفى، وتتضمن خدمات التغذية، خدمات النظافة ، خدمات الغسيل ، مواقيع الزيارة، أماكن الترفيه والحدائق ، أمن المستشفى ، الأثاث والفرش والمرافق العامة، خدمات الاتصالات،مواقف السيارات،الاستعلامات وخدمات الجمهور، معاملة ولباقة الموظفين.

أهداف البرنامج:

لشك أن الرضا عن جودة الخدمات أصبح الشاغل الأساسي للمؤسسات العامة والخاصة الصغيرة و الكبيرة منها لإن مجال التنافس والتميز قد اشتد في هذه الأيام في مجال إرضاء الزبائن.

يتناول هذا البرنامج ادارة الجودة في الخدمات الفندقية في المستشفيات، ويهدف الى صقل وتطوير خبرات المشاركين واكتسابهم المهارات والخبرات التالية:

- فهم مفاهيم الجودة وخصائصها وطرق قياسها
- معرفة عناصر الخدمات الفندقية في المستشفيات
- معرفة الإدارات والاقسام الفندقية في المستشفيات
- معرفة نقاط القوة والضعف في الخدمات واقتراح الأولويات للتحسين
- تطوير وسائل الإشراف الداخلي وإدارة الأغذية والمشروبات

الجمهور المستهدف:

- العاملين في قسم الجودة في المستشفيات
- العاملين في اقسام الإشراف الداخلي
- العاملين في ادارة الأغذية والمشروبات في المستشفيات
- موظفو الاستقبال والخدمات داخل الأقسام
- كل من يرغب بتطوير مهاراته وخبراته ويرى الحاجة الى هذه الدورة

المحاور العامة التدريبية

اليوم الأول:

نظرة عامة عن جودة الخدمات الفندقية

- مفهوم جودة الخدمة الفندقية في المستشفيات
- أبعاد وخصائص جودة الخدمة الفندقية
- كيفية الارتقاء بجودة الخدمة الفندقية داخل المستشفيات
- طرق قياس جودة الخدمات الفندقية SERVPERF - SERVQUAL
- المشاكل التشغيلية داخل القطاع الفندي بالمستشفيات وكيفية التغلب عليها

اليوم الثاني:

عناصر الخدمات الفندقية في المستشفيات

- خدمات الترفيه
- وسائل الترفيه
- التنظيم الداخلي المساعد في الخدمات
- تنظيم الإدارات والأوقات

اليوم الثالث والرابع :

ادارة الاشراف الداخلي في المستشفيات

- التوصيف الوظيفي للعاملين بالاشراف الداخلي
- الـ SOP Procedures of Standard للمهام الوظيفية للعاملين بالاشراف الداخلي
- نظافة الأماكن العامة
- نظافة الغرف
- نظافة الأماكن الحرجة Areas Critical غرف العمليات - العناية المركزيةالخ
- نظافة الحمامات
- ترتيب السرائر وتنظيف البياضات
- المواد المستخدمة والأدوات المستخدمة في عملية التنظيف والتطهير داخل الغرف والأماكن العامة
- إدارة المخلفات الطبية - الصلبةالخ

اليوم الخامس:

ادارة الأغذية والمشروبات في المستشفيات

- التوصيف الوظيفي للعاملين بإدارة الأغذية والمشروبات في المستشفيات
- الاشتراطات الصحية الواجب توافرها في أماكن إعداد وتجهيز الأغذية
- الرقابة الصحية على إجراءات تداول الأغذية Procedures Handling Food الاستلام - التخزين - التحضير والتجهيز -
- الطهي - الخدمة طرق خدمة الأغذية والمشروبات في المستشفيات
- خدمة الغرف SERVICE ROOM
- التغذية العلاجية وكيفية تخطيط قوائم طعام المرض