



**دورة:**  
**إدارة جودة الخدمات الفندقية في المستشفيات**

**10 - 14 فبراير 2025**  
**كوالالمبور (ماليزيا)**

## إدارة جودة الخدمات الفندقية في المستشفيات

رمز الدورة: SC12407 تاريخ الإنعقاد: 10 - 14 فبراير 2025 دولة الإنعقاد: كوالالمبور (ماليزيا) - رسوم الإشتراك: Euro 5775

### المقدمة:

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

### أهداف البرنامج:

لاشك أن الرضا عن جودة الخدمات أصبح الشاغل الأساسي للمؤسسات العامة والخاصة الصغيرة والكبيرة 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 واكسابهم 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 وادارة الأغذية والمشروبات

### الجمهور المستهدف:

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

### المحاور العامة:

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 SERVQUAL - SERVPERF
- المشاكل التشغيلية داخل القطاع الفندقي 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 :**

#### **إدارة الاشراف الداخلي في المستشفيات**

- التوصيف الوظيفي للعاملين بالاشرف الداخلي
- ال Procedures of Standard SOP للمهام الوظيفية للعاملين بالاشرف الداخلي
- نظافة الأماكن العامة
- نظافة الغرف
- نظافة الأماكن الحرجة Areas Critical غرف العمليات - العناية المركزة ....الخ
  - نظافة الحمامات
  - ترتيب السرائر وتغيير البياضات
- المواد المستخدمة والأدوات المستخدمة في عملية التنظيف والتطهير داخل الغرف والأماكن العامة
- إدارة المخلفات الطبية - الصلبة .....الخ

### **اليوم الخامس:**

#### **إدارة الأغذية والمشروبات في المستشفيات**

- التوصيف الوظيفي للعاملين بإدارة الأغذية والمشروبات في المستشفيات

- الاشتراطات الصحية الواجب توافرها في أماكن إعداد وتجهيز الأغذية
- الرقابة الصحية علي 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 المرضى