JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة الذكاء الثقافي لقادة خدمة الضيوف والمرضى

21 – 25 نوفمبر 2027

مسقط

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة الذكاء الثقافي لقادة خدمة الضيوف والمرضى

المرجع: 80279_2176 **التاريخ:** 21 – 25 نوفمبر 2027 **المكان:** مسقط **الرسوم:** GBP 5500

الذكاء الثقافي لقادة خدمة الضيوف والمرضى محور هذه الدورة التدريبية الممتدة أسبوع، وهي موجهة إلى مشرفي الاستقبال ومنسقي الأجنحة والعيادات وقادة مكاتب الخدمة، ويخرج المشاركون منها بدليل ثقافة الخدمة لطاقمهم متعدد الثقافات. فالفنادق والمستشفيات والمطارات والعيادات تخدم اليوم ضيوفا ومرضى من خلفيات متنوعة بطواقم قادمة من خلفيات أكثر تنوعا. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة حول الذكاء الثقافي عند نقطة تقديم الخدمة.

لماذا يهم الذكاء الثقافي الآن

تشكل ثلاث فئات الذكاء الثقافي في بيئات الخدمة اليوم. فالضيوف والمرضى يصلون بتوقعات مختلفة حول اللباقة والخصوصية ودور الأسرة ودرجة الصراحة. وطواقم الخدمة تستقطب من بلدان متعددة، فتحمل افتراضات متباينة حول التسلسل الهرمي والتعبير عن الرأي والتعامل مع الشكاوى. والأسر والمرافقون كثيرا ما يكونون أصحاب القرار، خاصة في بيئات الرعاية. وقراءة هذه الفروق بإتقان تبني الثقة وتثبت الطواقم، بينما يؤدي تجاهلها إلى سوء فهم عند مكتب الاستقبال. وتستند الدورة إلى القدرات الأربع للذكاء الثقافي: الدافع التحفيزي، والمعرفة الثقافية، والاستراتيجية ما وراء المعرفية، والسلوك العملي.

المستفيدون من الذكاء الثقافي

- مشرفو الاستقبال الذين يوجهون طواقم متعددة الجنسيات ويوزعونها في كل وردية
- منسقو الأجنحة والعيادات المسؤولون عن التعامل مع المرضى وأسرهم
- قادة علاقات الضيوف وتجربة المرضى الذين يعالجون الشكاوى الحساسة
- قادة مكاتب الخدمة والكونسيرج الذين يضعون معايير الاتصال الأول
- مديرو المناوبة الذين يتدخلون حين يتصاعد سوء فهم ثقافي

وتتحقق الفائدة الكبرى حين يحضر مشرفون من عدة ورديات في فندق أو مستشفى أو صالة سفر واحدة معا، فيتفقون على أعراف خدمة مشتركة لطواقمهم.

قدرات الذكاء الثقافي

يغادر المشاركون قادرين على قراءة الإشارات الثقافية عند مكتب الاستقبال وبجانب سرير المريض، وعلى قيادة طاقم يستجيب بأسلوب متسق.

- يقيمون دافعهم ومعرفتهم واستراتيجيتهم وسلوكهم الثقافي — أولوية التطوير الشخصي
- يطبقون أبعاد القيم الثقافية على توقعات الضيوف والمرضى — الاستجابة الخدمية المناسبة
- يكيفون النبرة والصراحة ولغة الجسد بين الثقافات — الثقة منذ الاتصال الأول
- يخططون للمحادثات مع الأسر والمرافقين — القرارات المشتركة في بيئات الرعاية
- يبنون أعرافا دامجة للطاقم في التعبير عن الرأي والتسليم — تماسك فريق الوردية
- يصممون نصوص استعادة الخدمة للشكاوى الحساسة ثقافيا — قائد علاقات الضيوف

مصطلحات الذكاء الثقافي الأساسية

- الذكاء الثقافي — القدرة على العمل والقيادة بفاعلية في مواقف متنوعة ثقافيا، ويتكون من الدافع والمعرفة والاستراتيجية والسلوك.
- الدافع التحفيزي — الاهتمام والثقة اللذان يحملهما الفرد للتكيف في بيئات ثقافية غير مألوفة.
- الاستراتيجية ما وراء المعرفية — التخطيط لافتراضات الفرد وفحصها وتعديلها قبل التفاعل بين الثقافات وأثناءه.
- الاتصال عالي السياق — أسلوب يعتمد فيه المعنى على العلاقة والنبرة والموقف أكثر من الكلمات الصريحة.
- استعادة الخدمة — الخطوات المتخذة لاستعادة ثقة الضيف أو المريض بعد إخفاق أو شكوى.
- العرف الدامج للطاقم — سلوك متفق عليه يتيح لكل فرد في الطاقم الإسهام بصرف النظر عن خلفيته أو أقدميته.

الذكاء الثقافي يوما بيوم

اليوم 1: الثقافة عند نقطة الخدمة

- القدرات الأربع للذكاء الثقافي — نقطة انطلاق كل قائد
- التقييم الذاتي للدافع والمعرفة الثقافية — تحديد الأولويات الشخصية
- رسم خريطة توقعات الضيوف والمرضى — اللباقة والخصوصية وأدوار الأسرة
- ملف تنوع الطاقم — نقاط القوة والجوانب الخفية خلف المكتب
- قصص المواقف الحرجة من الفنادق والعيادات — ما الذي أخفق

اليوم 2: قراءة القيم الثقافية

- أبعاد القيم الثقافية في الخدمة — التسلسل الهرمي والوقت والصراحة
- الاتصال عالي السياق ومنخفض السياق — تفسير الطلبات غير المعلنة
- الاعتبارات الدينية والغذائية — تعديلات خدمية تراعي الاحترام
- توقعات النوع الاجتماعي والحشمة في الرعاية — تكليف الموظف المناسب
- قائمة الاستراتيجية ما وراء المعرفية — اختبار الافتراضات قبل الاستجابة

اليوم 3: تكييف الاتصال والسلوك

- ضبط النبرة ودرجة الصراحة — إبلاغ الأخبار غير المرغوبة بلباقة
- الإشارات غير اللفظية والمسافة الشخصية — قراءة ارتياح الضيف
- العمل عبر المترجمين والمرافقين — فهم مشترك ودقيق
- المحادثات مع الأسر في قرارات الرعاية — موازنة رغبات المريض
- تبسيط اللغة للطواقم المختلطة — إحاطات واضحة في بداية الوردية

اليوم 4: قيادة الطاقم متعدد الثقافات

- أعراف دامجة للتعبير عن الرأي — إظهار المخاوف مبكرا
- أساليب التغذية الراجعة بين الثقافات — التصحيح مع حفظ ماء الوجه
- الخلاف بين أفراد طاقم من خلفيات مختلفة — مسارات الوساطة
- نصوص استعادة الخدمة للشكاوى الحساسة — استعادة الثقة
- التصعيد إلى مديري المناوبة — متى يحتاج الاحتكاك الثقافي إلى صلاحية

اليوم 5: تطبيق دليل ثقافة الخدمة

- لعب أدوار عند مكتب الاستقبال وبجانب السرير — تطبيق الاتصال المكيف
- محاكاة شكوى مع مجموعة عائلية — اختبار نصوص الاستعادة
- تمرين إحاطة الطاقم — تطبيق الأعراف الدامجة واللغة الواضحة
- نقد الأقران لخرائط التوقعات — سد الجوانب الثقافية الخفية
- استكمال دليل ثقافة الخدمة — اتفاق على الأعراف والنصوص والإحاطة

تطبيق الذكاء الثقافي بعد الدورة

- إدارة إحاطة وردية تقدم عرفين دامجين للطاقم، مع سؤال كل فرد عن طريقة تطبيقهما مع الضيوف أو المرضى.
- مراجعة شكاوى الشهر الماضي مع قائد علاقات الضيوف أو تجربة المرضى وإعادة كتابة نص واحد لاستعادة الخدمة باستخدام أبعاد القيم الثقافية.

أسئلة حول الذكاء الثقافي

ما الذكاء الثقافي لقادة خدمة الضيوف والمرضى، ولماذا يهم الآن؟

هو القدرة على قراءة الفروق الثقافية بين الضيوف والمرضى والطواقم والاستجابة لها. ويهم الآن لأن جهات الخدمة تخدم وتوظف أشخاصا من خلفيات كثيرة، وسرعان ما تتحول التوقعات المقروءة خطأ إلى شكاوى.

من الأكثر استفادة من الذكاء الثقافي لقادة خدمة الضيوف والمرضى؟

يستفيد أكثر مشرفو الاستقبال ومنسقو الأجنحة والعيادات وقادة علاقات الضيوف. ويستفيد كذلك قادة مكاتب الخدمة ومديرو المناوبة حين يتبنون نهجا واحدا مع مشرفيهم.

كيف يختلف الذكاء الثقافي لقادة خدمة الضيوف والمرضى عن تدريب القيادة العابرة للحدود؟

يركز على مكتب الاستقبال وسرير المريض. فتدريب القيادة العابرة للحدود يتناول الفرق البعيدة والأسواق الدولية، بينما تعمل هذه الدورة على توقعات الضيوف ومحادثات الأسر واستعادة الخدمة وإحاطات الطاقم في الضيافة والرعاية الصحية.

ماذا تعود به من الذكاء الثقافي لقادة خدمة الضيوف والمرضى؟

تعود بدليل ثقافة الخدمة. ويضم خرائط التوقعات وأعراف الطاقم الدامجة ونصوص استعادة الخدمة المكيفة وروتين إحاطة يستخدمه طاقمك من الوردية التالية.

الذكاء الثقافي: الطريق إلى الأمام

يوجه دليل ثقافة الخدمة أولا طريقة إدارة إحاطة الوردية التالية والأعراف التي تقدم للطاقم. ويستخدمه المشرفون مع قادة علاقات الضيوف وتجربة المرضى لمعالجة الشكاوى الحساسة بأسلوب متسق. وبعد الشهر الأول تستحق خرائط التوقعات مراجعة جديدة، لأن فئات الضيوف والمرضى الجديدة تكشف افتراضات لم يختبرها الطاقم بعد.