

# كلية السياحة وإدارة الفنادق

---



## المشروع : السياحة الميسرة للجميع: دورات تدريبية لمقدمي الخدمة

### الطلاب المشاركون :

١. دميانا فؤاد داوود
٢. أسامة أشرف صدقي
٣. مريم جمال بيومي
٤. ميار محمد عبد القادر ياقوت
٥. أمل عصام محمود

### تحت إشراف

إدارة كلية السياحة وإدارة الفنادق

### ملخص المشروع

### فكرة المشروع:

غالبًا ما يؤدي عدم الوعي الكافي باحتياجات السائحين ذوي الهمم من قبل موظفي السياحة والضيافة إلى مشكلات كثيرة ومن هنا تتمثل فكرة المشروع في تعميق المعرفة بمفهوم السياحة الميسرة للجميع ورفع مستوى الوعي مع الأخذ في الاعتبار طريقة معاملة الأشخاص ذوي الهمم من خلال تصميم دورات تدريبية لتعزيز مهارات وقدرات مقدمي الخدمات.

### مراحل المشروع:

- **المرحلة الأولى:** تحديد أنواع الإعاقات المختلفة وكذلك احتياجاتهم سواء كانت الإعاقة جسدية, حسية, عقلية أو غير ظاهرة.
- **المرحلة الثانية:** تحديد العوائق والمشاكل المتعلقة بالسائحين من ذوي الإعاقات المختلفة.
- **المرحلة الثالثة:** تحديد توقعات العملاء أو السائحين من ذوي الهمم والقواعد العامة للتعامل معهم وتلبية متطلباتهم.
- **المرحلة الرابعة:** تتضمن تصميم دورات تدريبية تتضمن آداب التعامل مع السائحين أو العملاء الذين يعانون من أنواع مختلفة من الإعاقات وتحديد الفئة المستهدفة من المتدربين

## هدف المشروع:

تصميم دورات تدريبية لمقدمي الخدمات السياحية (مقدمي خدمة الإقامة والمطاعم والمطارات) لتزويدهم بالمهارات والمعارف اللازمة لخدمة العملاء / السائحين من ذوي الهمم.

## منهجية المشروع:

- مقابلات منسقة مع خبراء صناعة السياحة والضيافة لتقييم الوضع الحالي ومدى وعي العاملين بالصناعة باحتياجات وتوقعات العملاء / السائحين من ذوي الهمم.
- استبيانات مع العملاء / السائحين من ذوي الهمم للتعرف على المشاكل والعقبات أثناء السفر والسياحة وما هي توقعاتهم إزاء الخدمات المقدمة لهم.

## مخرجات المشروع:

- برامج تدريبية للعاملين في قطاع السياحة المصري، واكتشاف الخطوات المتخذة لتقليل المعوقات التي تواجه السياحة الميسرة. وكانت حزمة البرامج كالتالي:

نظرة عامة: الإعاقات وعدم القدرة واحتياجات الوصول	الوحدة الأولى
متطلبات الوصول والمعوقات والمشاكل في خدمات الإقامة	الوحدة الثانية
متطلبات الوصول والمعوقات والمشاكل في وكالات السفر	الوحدة الثالثة
نظرة عامة: خدمة العملاء بمتطلبات وصول محددة	الوحدة الرابعة
خدمة العملاء ذوي الاحتياجات الخاصة في منشآت الإقامة	الوحدة الخامسة
خدمة العملاء ذوي الاحتياجات الخاصة في وكالات السفر	الوحدة السادسة
خدمة العملاء ذوي الاحتياجات الخاصة في المطارات	الوحدة السابعة