

# مبادرة صناعية مصر 2021

## برنامج مهارات الاتصال الفعال في صناعة السياحة

### \* مقدمة عن البرنامج التدريبي:

يعد قطاع السياحة قوة دافعة لتحقيق التنمية الاقتصادية في كل من الدول النامية والمتقدمة فهو يستحوذ علي 30 % من تجارة الخدمات في العالم، ويعد الاتصال عملية اجتماعية هامة لا يمكن أن يعيش بدونها الإنسان أو المنظمات أو المؤسسات على المستوى المجتمعي ككل، لذا فإن من اهم اسس النجاح في تسيير المنظمات فهم الأفراد لبعضهم بعضا، ويشكل الاتصال الوسيلة التي يتم من خلالها إحداث التغييرات المنتظرة وأداء العمل بطريقة أفضل، وجعل الأفكار والتعليمات تفهم بوضوح، وتحقيق أفضل تعاون مع الآخرين، إن نجاح المرء في الحياة مرهونٌ بقدرته على الاتّصال الفعّال فنحن نتبادل كميات ونوعيات ضخمة من البيانات والمعلومات، ولكي نتواصل مع الآخرين ببراعة لا بدّ لنا من إتقان أساسيات التواصّل، والقيام ببناء المكوّن الرئيس للاتصال الفعّال، وهو كسب المصداقية والثّقة لدى الآخرين، وإذا انتقلنا إلى منظمات الأعمال نجد أن نجاح الإدارة يتوقف إلى حد كبير على فاعلية الاتصال بالآخرين ، فالاتصالات هي المفتاح إلى فعالية الإدارة.

لقد تم تصميم البرنامج التدريبي بهدف تطوير مهارات المتدربين بصفة عامة وللعاملين بقطاع السياحة بصفة خاصة فيما يتعلق بمفاهيم وأسس واساليب التواصل الناجح مع الآخرين من خلال عدد من المهارات الاساسية التي تضمن للمتدرب الوصول الى تطبيق عملية تواصل ناجحة، وذلك من خلال إكساب مهارات التفاعل والتعامل مع الآخرين كمهارة الإصغاء الفعال ومهارة التحدث بهدف فهم تنوع الشخصيات وآلية التواصل بناء على طبيعة الآخرين وسلوكياتهم ، وكذلك التعرف على عناصر عملية التواصل الفعال وآلية تطبيقها، فضلا عن توضيح الاختلافات ما بين انواع التواصل المختلفة، وكيفية اعطاء تغذية راجعة وطلب توضيح المعلومات التي يتم استقبالها من الطرف الآخر وآلية التعامل مع مشكلات ومعوقات عملية التواصل الفعال.

# مبادرة صناعية مصر 2021

## برنامج مهارات الاتصال الفعال في صناعة السياحة

\* أجددة العمل

الموضوعات	الزمن		اليوم
	الي	من	
تعارف وأهداف البرنامج	10.30	10	الأول
الجلسة الأولى	12.30	10.30	
استراحة	1	12.30	
الجلسة الثانية	3	1	
الجلسة الأولى	10.30	10	الثاني
استراحة	12.30	10.30	
الجلسة الثانية	1	12.30	
تطبيقات عملية	3	1	

\* الهدف العام للبرنامج التدريبي :

1. تعريف المتدرب بأسس ومهارات الاتصال الفعال بصفة عامة وفي قطاع السياحة بصفة خاصة .
2. إكساب المتدرب المهارات اللازمة للتفاعل مع الآخرين داخل المنشآت السياحية.
3. إعداد الكوادر البشرية المدربة والتي تتطلب أعمالهم مهارات الاتصال، وكذلك العاملين في المستوى الإداري التنفيذي بقطاع السياحة.
4. تزويد المتدرب بالخبرات والمهارات اللازمة التي تساعد على تقديم أنفسهم وأفكارهم بأكثر الطرق فعالية.
5. إكساب المتدرب أنماط ووسائل الاتصال في بيئة العمل السياحي واكتساب مهارات الاتصال بكفاءة داخل هذه البيئة.

# مبادرة صناعية مصر 2021

## برنامج مهارات الاتصال الفعال في صناعة السياحة

### \* الأهداف الفرعية للبرنامج التدريبي :

بأنتهاء هذا البرنامج يصبح المشاركون قادرين علي :

- 1- التعرف علي مفاهيم و اهداف وخصائص الاتصال الفعال.
- 2- تحديد أنواع الاتصال الفعال و معوقاته.
- 3- إكتساب مهارات الاصغاء.
- 4- إتقان مهارات التواصل اللفظي الرسمية في العمل.
- 5- التعرف علي مهارات التواصل غير اللفظي .
- 6 - استخدام لغة الجسد في مهارات الاتصال الفعال.
- 7 - أكتساب مهارات التحدث عبر الهاتف المنشآت السياحية .
- 8- إتقان اداب التعامل داخل المنشآت السياحية .
- 9- كتابة سيرة ذاتية ناجحة.
- 10- اجراء مقابلة عمل شخصية ناجحة.

### \* الخطة التدريبية للبرنامج :

يشمل دليل المدرب علي الهدف العام والاهداف التفصيلية وطرق وإجراءات التدريب.

### \* مكونات البرنامج التدريبي :

يتكون البرنامج التدريبي من دليل المدرب والذي يتضمن المحتوى العلمي في ابسط صورة وكذلك العرض التقديمي Power Point خلال فترة التدريب وأوراق العمل التي تتضمن أنشطة تعتمد علي التعلم الذاتي والعصف الذهني .

# مبادرة صناعية مصر 2021

## برنامج مهارات الاتصال الفعال في صناعة السياحة

### \* الاساليب التدريبية:

تتنوع اساليب التدريب وتتعدد اشكالها ومن بين الاساليب المستخدمة :

- 1- المحاضرات النظرية.
- 2- المناقشة والحوار .
- 3- التقسيم الي فرق عمل.
- 4- تمثيل الأدوار.
- 5- التكاليف التدريبية.

### \* الوسائل التدريبية:

- 1- جهاز حاسب آلي ( Laptop ).
- 2- جهاز عرض ( Data Show ).
- 3- السبورة الورقية أو البيضاء.
- 4- دليل المدرب.

### \* تقويم البرنامج التدريبي:

تشمل عملية تقويم البرنامج التدريبي ما يلي :

- ( أ ) - تقويم أداء المتدربين.
- 1- الالتزام بحضور جميع الجلسات التدريبية.
- 2- التفاعل أثناء الجلسات.
- 3- تحقيق متطلبات العمل في فريق.
- 4- اداء اختبار لتقييم مستوي الفهم والاستفادة في نهاية البرنامج التدريبي.

# مبادرة صناعية مصر 2021

## برنامج مهارات الاتصال الفعال في صناعة السياحة

(ب) - تقييم فاعلية البرنامج التدريبي:

وذلك من خلال تصميم استمارة استقصاء لتقييم البرنامج التدريبي في نهاية البرنامج .

(ج) - تقييم أداء المدرب:

وذلك من خلال تصميم استمارة استقصاء لتقييم أداء المدرب من وجهة نظر المتدربين في نهاية البرنامج .

### \* دور المدرب:

- 1- التهيئة للتدريب والرغبة في تحقيق اهدافه والقناعة التامة بأهميته.
- 2- الاستعداد لاجراء الممارسات الجيدة والعمل علي تحقيق الاهداف المنشودة من التدريب.
- 3- دراسة اهداف اليوم واهداف كل جلسة قبل بدايتها والحرص علي تحقيق هذه الاهداف بتوجيه اسئلة للمدرب والاستفسار الدائم عما يريد.
- 4- ممارسة العصف الذهني اثناء جلسة التدريب وبعدها.
- 5-الحرص علي المشاركة الفعالة اثناء التدريب.
- 6-تدوين الملاحظات الخاصة بالبرنامج التدريبي.
- 7-الاستفادة القصوي من التدريب وتفعيله في الممارسات اليومية للعمل.
- 8-ممارسة التقييم الذاتي في نهاية كل جلسة لتحديد مدي تحقيق اهداف البرنامج التدريبي.

# مبادرة صناعية مصر 2021

## برنامج مهارات الاتصال الفعال في صناعة السياحة

### اليوم الأول

#### \* أهداف اليوم الأول:

- 1- التعرف علي مفاهيم واهداف و انواع الاتصال الفعال.
- 2- إكتساب مهارات التواصل اللفظي .
- 3- التعرف علي لغة الجسد وأثرها في مهارات الاتصال
- 4- إكتساب مهارات التحدث عبر الهاتف داخل المنشآت السياحية.

### اليوم الثاني

#### \* أهداف اليوم الثاني:

- 1- . التمكن من كتابة سيرة ذاتية ناجحة.
- 2- اجراء مقابلة عمل شخصية ناجحة
- 3- إتقان اداب التعامل داخل المنشآت السياحية .

# مبادرة صناعية مصر 2021

برنامج مهارات الاتصال الفعال في صناعة السياحة

## السيرة الذاتية لمقدم البرنامج



أولاً : البيانات الشخصية

الاسم : نهى ابراهيم خليل ابراهيم

الوظيفة الحالية : استاذ مساعد- قسم الدراسات السياحية- كلية السياحة و الفنادق- جامعة مطروح.

العنوان : 10 شارع مسجد الفقي -سيدي بشر - الاسكندرية.

تاريخ الميلاد : 20 اكتوبر 1978.

التليفون : 01288141247 - 01010609385

ثانياً : التدرج العلمي

# مبادرة صناعية مصر 2021

## برنامج مهارات الاتصال الفعال في صناعة السياحة

- بكالوريوس السياحة و الفنادق من قسم الدراسات السياحية - كلية السياحة و الفنادق - جامعة الاسكندرية  
1999.

- ماجستير السياحة و الارشاد السياحي و الفندقية - من قسم الدراسات السياحية - كلية السياحة و الفنادق -  
جامعة الاسكندرية 2008.

- دكتوراة الفلسفة في السياحة و الارشاد السياحي و الفندقية - من قسم الدراسات السياحية - كلية السياحة و الفنادق  
- جامعة الاسكندرية 2012.

### ثالثا التدرج الوظيفي و الخبرات التدريسية :

- مدرس الدراسات السياحية بالمعهد العالي للسياحة و الفنادق و ترميم الاثار - قسم الدراسات السياحية منذ عام  
2012-2018.

- مدرس منتدب بكلية السياحة و الفنادق - جامعة الاسكندرية- فرع مطروح خلال الفصل الدراسي الاول للعام  
الجامعي 2015-2016 لتدريس ثلاثة مقررات دراسية للفرقة الاولى بالكلية.

- استاذ مساعد و قائم بعمل رئيس قسم الدراسات السياحية بالمعهد العالي للسياحة و الفنادق و ترميم الاثار منذ  
عام 2019 حتي 2021.

- استاذ مساعد- قسم الدراسات السياحية- كلية السياحة و الفنادق- جامعة مطروح.

- خبرات وظيفية اخري: - مسئول العلاقات العامة بمنطقة اثار الاسكندرية- وزارة الاثار- خلال الفترة (2007-  
2009).

- مسئول العلاقات العامة بمتحف الاسكندرية القومي - وزارة الاثار - خلال الفترة (2009-2012).

### رابعا الاهتمامات البحثية :

# مبادرة صناعية مصر 2021

## برنامج مهارات الاتصال الفعال في صناعة السياحة

- المتاحف و ادارة التراث الثقافي و السياحة الثقافية.
- التنمية السياحية .
- اقتصاديات السياحة.
- سلوك المستهلك في السياحة.
- التنمية السياحية المستدامة.

خامسا: الدورات التدريبية: ا- البرامج التدريبية الستة الخاصة بمصفوفة الترقى بنظامها الجديد للمدرس  
بمركز تنمية قدرات اعضاء هيئة التدريس و القيادات - جامعة الاسكندرية

- دورة مهارات الاتصال و العرض الفعال 2016.
- استخدام قواعد البيانات العالمية 2016.
- النشر الدولي للبحوث العلمية 2017 .
- تصميم و انتاج المحتوى الرقمي 2018.
- تنفيذ المشروعات البحثية الممولة و ادارة الفريق البحثي 2018.
- الجوانب القانونية و المالية في الاعمال الجامعية 2018 .

### ب- دورات تدريبية اخرى :

ادارة الازمات و الكوارث بمعهد اعداد القادة الخاص بموظفي الجهاز الاداري بالدولة 2009.

دورة ادارة التوكيلات الملاحية بمعهد تدريب الموانئ التابع للاكاديمية العربية للعلوم و التكنولوجيا و النقل  
البحري 2019.

دورة ادارة اللوجيستيات بمعهد تدريب الموانئ التابع للاكاديمية العربية للعلوم و التكنولوجيا و النقل البحري  
2019.

ج- البرامج التدريبية الستة الخاصة بمصفوفة الترقى بنظامها الجديد للاستاذ المساعد

# مبادرة صناعية مصر 2021

## برنامج مهارات الاتصال الفعال في صناعة السياحة

دورة القيادة و التفكير الاستراتيجي فبراير 2021 بمركز تنمية قدرات اعضاء هيئة التدريس و القيادات -  
جامعة الاسكندرية

دورة القوانين واللوائح الجامعية ابريل 2021. بمركز تنمية قدرات اعضاء هيئة التدريس و القيادات - جامعة  
مطروح

### سادسا: اعمال الكنترولات

- عضو كنترول الفرق الثانية و الثالثة و الرابعة خلال الفصول الدراسية بالمعهد العالي للسياحة و الفنادق و ترميم الاثار منذ عام 2012 -2020.
- رئيس كنترول الفرقة الاولى بكلية الادارة الفندقية - جامعة الاسكندرية- فرع مطروح خلال الفصل الدراسي الاول للعام الجامعي 2015- 2016.
- رئيس كنترول الفرقة الثانية بالمعهد العالي للسياحة و الفنادق و ترميم الاثار العام الجامعي(الفصل الدراسي الثاني) 2019-2020.

### سابعا: النشر العلمي ا- الابحاث المنشورة:

- بحث بعنوان :  
المدونة العالمية لاختلاقيات السياحة: رؤية جديدة نحو استدامة التراث الثقافي ، مجلة كلية السياحة و الفنادق ، جامعة الفيوم ، المجلد السابع ، العدد الاول ، مارس 2013.
- بحث بعنوان :  
تنمية السياحة البطيئة كنمط سياحي حديث(دراسة حالة - شركات السياحة بالاسكندرية)، مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة و الضيافة ، المجلد العاشر ، عدد خاص، ديسمبر 2013.
- بحث بعنوان :

# مبادرة صناعية مصر 2021

## برنامج مهارات الاتصال الفعال في صناعة السياحة

- Applications of Augmented Reality in cultural tourism: The case of Bibliotheca Alexandrina, Journal of Association of Arab Universities for Tourism and Hospitality, Volume 11, Issue 3, special issue, Part 1, December,2014.

- بحث بعنوان :

دور السياحة الداعمة للفقراء في تحقيق التنمية البشرية المستدامة رؤية لتوظيف تراث الصيد البحري بالاسكندرية، مجلة كلية السياحة و الفنادق جامعة الفيوم ، الاصدار العاشر، العدد (1-1) مارس 2016.

- بحث بعنوان :

دور التراث اليونانى الرومانى بمتاحف الآثار بالأسكندرية فى تأكيد هويتها الثقافية كمقصد سياحى ، المجلة الدولية للتراث و السياحة و الضيافة كلية السياحة و الفنادق ، جامعة الفيوم ، المجلد (11) العدد (3-1)، فبراير ، 2017.

- بحث مشترك بعنوان :

Assessing the accessibility of disabled guests' facilities for enhancing accessible tourism: case study of five- star hotels' websites in Alexandria International Journal of Heritage, Tourism, and Hospitality, Vol.11,No.(3/2),2017.

- بحث بعنوان :

محددات واثار الزيارة لمواقع التراث العالمي علي السياحة الدولية : دراسة حالة شارع المعز لدين الله بالقاهرة التاريخية ، المجلة العلمية لكلية السياحة و الفنادق جامعة المنصورة ، العدد الثالث ، يونيو 2018.

- بحث مشترك بعنوان :

The role of industrial heritage in sustainable tourism development:Case study of Mina EL-Basal district in Alexandria –Egypt,Vol.14,Issue.3 special issue,Feb.2020.

# مبادرة صناعية مصر 2021

## برنامج مهارات الاتصال الفعال في صناعة السياحة

- بحث مشترك بعنوان

The role of heritage hotels in the development of creative cultural  
tourism, Vol. 18, Issue. 3, June, 2020.

ب- الكتب المنشورة :

- نهي ابراهيم خليل ، الصناعات الصغيرة و الحرفية و دورها في التنمية الاقتصادية و السياحية ، الاسكندرية : مؤسسة شباب الجامعة، 2009.
- نهي ابراهيم خليل ، السياحة في الدول الاسلامية في ظل الظروف المعاصرة ، الاسكندرية : مؤسسة شباب الجامعة، 2013.
- جليلة حسن حسنين ، نهي ابراهيم خليل ، هبة القرموطي ، مقالات في الاتجاهات الحديثة في السياحة ، الاسكندرية : منشأة المعارف ، 2013.
- نهي ابراهيم خليل ، السياحة المحلية و الدولية ، الناشر المؤلف ، 2016.
- نهي ابراهيم خليل ، البيئة المصرية ، الاسكندرية : دار فاروس العلمية ، 2017.
- نهي ابراهيم خليل ، محاضرات في دراسة جدوي المشروعات ، الاسكندرية : دار فاروس العلمية ، 2018.

ثامنا: المؤتمرات و الندوات العلمية و ورش العمل:

ا- حضور المؤتمرات :

- المؤتمر العلمي السادس لكلية السياحة و الفنادق جامعة الاسكندرية تحت عنوان " السياحة في عالم متغير " الفرص و التحديات" في الفترة من 28-30 ابريل 2014.
- ملتقى شباب الباحثين الدولي الاول كلية السياحة و الفنادق - جامعة المنصورة بعنوان " التراث الحضارى ومستقبل السياحة فى مصر" 2018 .

# مبادرة صناعية مصر 2021

## برنامج مهارات الاتصال الفعال في صناعة السياحة

- المشاركة بحضور Webinar on tourism and a new challenging era كلية السياحة و الفنادق جامعة الاسكندرية مارس 2021.
- ب- حضور ندوات و ورش العمل و ملتقيات :
  - ورشة عمل التخطيط الاستراتيجي لكليات و معاهد التعليم العالي - الهيئة القومية لضمان جودة التعليم و الاعتماد 2018.
  - ورشة عمل توصيف البرامج و المقررات - الهيئة القومية لضمان جودة التعليم و الاعتماد 2018.
  - ورشة عمل التقويم الذاتي لمؤسسات التعليم العالي الهيئة القومية لضمان جودة التعليم و الاعتماد 2018.
  - ورشة عمل اهمية جودة التعليم 2018.
  - ورشة عمل للتصحيح الاليكتروني 2019.
  - حضور ورشة عمل عن منحة فولبرايت-جامعة مطروح- ابريل 2021.
  - حضور ورشة عمل "مقدمة عن الملكية الفكرية - مكتب دعم الابتكار و نقل و تسويق التكنولوجيا TICO - جامعة مطروح ابريل 2021.
  - حضور المسابقة الاولى للشيف الصاعد بتنظيم المعهد العالي للسياحة و الفنادق ترميم الاثار -ابي قير 2019.
- ج-المشاركة بحضور المؤتمرات و و لقاء ابحاث :
  - المؤتمر الدولي لجمعية كليات و معاهد و اقسام السياحة العربية التابعة لاتحاد الجامعات العربية الاسكندرية 2012.
  - المؤتمر الدولي لجمعية كليات و معاهد و اقسام السياحة العربية التابعة لاتحاد الجامعات العربية شرم الشيخ 2013.
  - المؤتمر الدولي لجمعية كليات و معاهد و اقسام السياحة العربية التابعة لاتحاد الجامعات العربية شرم الشيخ 2014.
  - المؤتمر الدولي لكلية السياحة و الفنادق جامعة الفيوم ، مرسى علم 2016.
  - المؤتمر الدولي لكلية السياحة و الفنادق جامعة الفيوم ، شرم الشيخ 2017.

# مبادرة صناعية مصر 2021

## برنامج مهارات الاتصال الفعال في صناعة السياحة

- المؤتمر الدولي لكلية السياحة و الفنادق جامعة الفيوم ، شرم الشيخ 2017.
- المؤتمر الدولي لكلية السياحة و الفنادق جامعة الفيوم ، الفيوم 2020.

### تاسعا : أنشطة اعلامية :

- المشاركة كضيف حلقات ببرامج الاذاعة و التلفزيون المتخصصة في السياحة وكفقرات ومدخلات مرتين سنويا منذ 2010 و حتي الان.

### عاشر : أنشطة ثقافية و محاضرات في مجال التخصص :

- المشاركة بالقاء ندوات ثقافية حول السياحة و التراث و تنمية الوعي السياحي بالهيئة العامة لقصور الثقافة - فرع الاسكندرية - و عبر الفيديو - خلال الفترة من (ديسمبر 2019- مارس 2021) قصر ثقافة الانفوشي.

- المشاركة بالقاء ندوات ثقافية حول السياحة و التراث و تنمية الوعي السياحي بالهيئة العامة لقصور الثقافة - فرع الاسكندرية - و عبر الفيديو- شهر مارس 2021، قصر التذوق بسيدي جابر.

### حادي عشر : ا- أنشطة الجودة

- منسق برنامج الدراسات السياحية لللائحة المعاهد الخاصة بالمعهد العالي للسياحة و الفنادق و ترميم الاثار -ابي قير -للعام الجامعي 2018- 2019.

- عضو بفريق اعداد معيار المعايير الاكاديمية و البرامج التعليمية-للعام الجامعي 2018- 2019.

- عضو فريق الخطة الاستراتيجية بالمعهد العالي للسياحة و الفنادق و ترميم الاثار-للعام الجامعي -ابي قير 2018-2019

### ثاني عشر أنشطة ثقافية و طلابية و تنظيم ندوات و أنشطة اكااديمية اخري:

- رئيس اللجنة الثقافية -للعام الجامعي 2018- 2019.

- تنظيم يوم ترفيهي للطلاب بالمعهد العالي للسياحة و الفنادق ترميم الاثار -ابي قير 2015 .

- تنظيم و الاشراف علي رحلة ترفيهية لطلاب الفرقتين الثالثة و الرابعة قسم الدراسات السياحية بالمعهد العالي للسياحة و الفنادق ترميم الاثار -ابي قير 2015

# مبادرة صناعية مصر 2021

## برنامج مهارات الاتصال الفعال في صناعة السياحة

- تنظيم ندوة ثقافية بعنوان "ريادة الاعمال السياحية .. رؤية جديدة نحو المستقبل ابريل 2019.
- عضو لجنة مسابقة اختيار الطالب المثالي بالمعهد العالي للسياحة و الفنادق و ترميم الاثار -ابي قير للعام الجامعي 2019-2020.
- المشاركة في تنظيم ندوة الملاحة البحرية بالمعهد العالي للسياحة و الفنادق و ترميم الاثار -ابي قير 7 مارس 2020.
- المشاركة في فعاليات اليوم التعريفي لطلاب الفرقة الاولى للعام الجامعي بالمعهد العالي للسياحة و الفنادق و ترميم الاثار -ابي قير 2019-2020.
- المشاركة في عضوية لجان مشروع التخرج لطلاب الفرقة الرابعة قسم الدراسات السياحية بالمعهد العالي للسياحة و الفنادق و ترميم الاثار -ابي قير خلال العام الجامعي:
- 2014-2013
- 2015-2014
- 2016-2015
- 2017-2016
- 2018-2017
- 2019-2018
- 2020-2019
- المشاركة في تنظيم سيمينار تقييم نتائج التدريب الصيفي لطلاب قسم الدراسات السياحية المعهد العالي للسياحة و الفنادق و ترميم الاثار للعام الجامعي 2018-2019.
- المشاركة في تنظيم سيمينار تقييم نتائج التدريب الصيفي لطلاب قسم الدراسات السياحية المعهد العالي للسياحة و الفنادق و ترميم الاثار للعام الجامعي 2019-2020.
- المشاركة في اعداد و تجهيز محاكي شركة السياحة لطلاب قسم الدراسات السياحية المعهد العالي للسياحة و الفنادق و ترميم الاثار للعام الجامعي 2018-2019.

### ثالث عشر عضوية اللجان الفنية:

- عضو لجنة شئون التعليم و الطلاب بالمعهد العالي للسياحة و الفنادق و ترميم الاثار -ابي قير للعام الجامعي 2019-2020.

# مبادرة صناعية مصر 2021

## برنامج مهارات الاتصال الفعال في صناعة السياحة

عضو لجنة المكتبة بالمعهد العالي للسياحة و الفنادق و ترميم الاثار - ابي قير للعام الجامعي 2019-2020.

### رابع عشر : أنشطة خدمة المجتمع و تنمية البيئة:

- عضو مؤسس لجمعية كيان الخيرية لتنمية المجتمع منذ عام 2011 وعضو مجلس ادارة منذ عام 2016 حتي الان .
- المشاركة في اقامة السوق الخيري الاول للمعهد العالي للسياحة و الفنادق و ترميم الاثار- ابي قير - 2019
- اقامة السوق الخيري السنوي بكلية السياحة و الفنادق - جامعة الاسكندرية لمدة ستة سنوات علي التوالي منذ عام 2013 و حتي عام 2019.
- المشاركة في عدد من الانشطة الخيرية للاطفال الايتام و المعاقين و مد المياه النقية بصعيد مصر و القوافل الطبية و رعاية المسنين منذ عام 2006 و حتي الان بجمعتي الروان الخيرية و كيان الخيرية.
- المشاركة في اليوم الاول لزيارة الهيئة القومية لضمان جودة التعليم والاعتماد لكلية السياحة و الفنادق - جامعة الاسكندرية كاحد الخريجين المتميزين و كاحد الاطراف الخارجية المتعاونة مع الكلية في مجال خدمة المجتمع و تنمية البيئة ديسمبر 2017.
- المشاركة في اقامة السوق الخيري الاول لكلية السياحة و الفنادق جامعة مطروح -2021.

### المحتوي التدريبي

#### الجلسة الاولى (120 دقيقة )

- **اهداف الجلسة في نهاية الجلسة التدريبية يكون المتدرب قادرا علي :**
  - يتعرف علي زملائه المشاركين في التدريب.
  - يعبر عن توقعاته من التدريب.
  - يستنتج اهداف البرنامج و اساليب تنفيذها .
  - يتعرف علي مفهوم و انواع الاتصال الفعال (نموذج الاتصال)

# مبادرة صناعية مصر 2021

## برنامج مهارات الاتصال الفعال في صناعة السياحة

- يكتسب مهارات التواصل اللفظي .
- يتعرف على عوائق الاتصال وسبل التغلب عليها.

### • ادوات الجلسة

- دليل المتدرب.
- عرض تقديمي.
- أوراق العمل.
- المناقشة و الحوار

### الخلفية العلمية:

مفهوم السائح **Tourist** عرفت لجنة الخبراء الاحصائيين التابعة للأمم المتحدة عام 1937 مصطلح السائح بأنه يقصد به "اي شخص يسافر فترة 24 ساعة أو أكثر خارج المنطقة التي يقيم فيها بصفة دائمة".

السياحة **Tourism** : عرفها أيضا "Mathieson & wall" 1981 بأنها "حركة إلي وإقامة في أماكن خارج المكان المعتاد للإقامة". مفهوم الإتصال تشتق كلمة (اتصال) communication من الأصل اللاتيني وهو communis وهي تعنى common أي مشترك في المعنى الانجليزي، وفي اللغة الفرنسية Commun أي عام ومشارك. وهي أيضا العملية التي يتمكن خلالها شخصين أو أكثر من تبادل الأفكار والحقائق والانطباعات والمشاعر . مؤدياً ذلك بالتالي إلى الفهم المشترك لمعنى ومغزى وفائدة الرسالة المتبادلة بينهم". وذلك بواسطة استخدام الرموز والكلمات والرسوم".

الاتصال الفعال: التحقق من أن المتلقي قد فهم الرسالة على النحو المنشود وأنه قد لوحظ استجابة لاحقة.

### أهداف الإتصال:

- هدف اعلامي يتمثل في الحصول على المعلومات والبيانات أو إعطاء معلومات.
- هدف تعليمي حيث أن التعليم تتوافر فيه الصلة المباشرة بأدلة بين المتعلم والمعلم.

# مبادرة صناعية مصر 2021

## برنامج مهارات الاتصال الفعال في صناعة السياحة

-هدف توجيهي و يطلق عليه هدف اقناعي وهو إقناع الآخرين بتبني فكرة أو رأى أو شراء شيء أو التوقف عن سلوك غير مرغوب أو إقناع الآخر باتجاهات جديدة مرغوبة.

-هدف تثقيفي تستهدف زيادة الوعي والحصول على معارف جديدة من خلال اكتساب المعلومات العامة

هدف ترفيهي وترويحي وهو رغبة الناس في قضاء وقت طيب الوقت يتم تغذيتهم برسائل مرغوبة إجتماعياً.مع إسعاد الناس وتحقيق إشباع لديهم للرغبة في الإحساس بالسعادة والترويح عن النفس.

عرض فيديو استنتج توقعاتك من هذا البرنامج التدريبي (نشاط رقم 1).

### مكونات عملية الاتصال

المرسل : هو الجهة التي تبعث و ترسل المعلومات بقصد إثارة سلوك محدد وهو المسؤول عن

صياغة الرسالة المقصودة برموز ذات معنى لفظي أو غير لفظي أو كتابي.

2-الرسالة أو المحتوى: الرسالة هي موضوع الاتصال وهي المعلومات أو المحتوى التي يود مصدر الإتصال في أن يتلقاها الجمهور ويفهموها

-قنوات الإتصال ( الوسيلة) : وهي عبارة عن الوسائط أو الطرق والوسائل المناسبة التي يستخدمها المصدر في توصيل رسالته و نقل تعليماته.

المستقبل: وهو الطرف متلقي الرسالة المقصود ويتحدد مدى استجابته للرسالة على مدى نجاح أو فشل عملية الإتصال

-التغذية المرتدة او العكسية ( رجع الصدي ): وتتمثل فيما يقوم به المتلقي من ردود أفعال نتيجة تلقيه للرسالة.

اساليب الاتصال :

# مبادرة صناعية مصر 2021

## برنامج مهارات الاتصال الفعال في صناعة السياحة

- اسلوب الاتصال الشفهي : و يتم عن طريق الكلمة المنطوقة و المسموعة حيث يتم الاتصال و تبادل المعلومات و لقاء الاوامر شفهيًا بين طرفي الاتصال عن طريق عدة قنوات: المقابلات الشخصية – الاجتماعات والمكالمات الهاتفية .
- اسلوب الاتصال الكتابي : ويتم من خلال الكلمة المكتوبة و ذلك عبر اللوائح و التقارير و الاوامر .
- اسلوب الاتصال المصور: و يتم عبر الصورة الصامتة او المتحركة او الخرائط او الاشكال البيانية.و يستخدم لتبسيط المعني و تيسير نقله. وكان لانتشار الانترنت دورا في تطوير هذا النوع من الاتصالات.
- اسلوب الاتصال الحركي ( غير اللفظي) : عن طريق التصرفات التي يقوم بها المرسل اثناء الاتصال مثل : لغة الجسد و التي تختلف دلالاتها من مجتمع لآخر سواء عن طريق نبرة الصوت او الايماءات.

### مقومات الاتصال الفعال :

- ان يكون موضوع الاتصال او مضمون الرسالة واضحا
- ان تكون كمية المعلومات بالقدر الذي يمكن استقباله و استيعابه و ان تكون هذه المعلومات مهمة بالنسبة للمرسل اليه و جديدة و الافقت اهميتها.
- ان تتم عملية التغذية العكسية Feed back وان يتأكد المرسل من ان المرسل اليه قد ادرك الرسالة و انفعال منها و ذلك عن طريق ملاحظة رد فعله سواء بالتعبير الشفوي او التصرف العملي.
- يجب ان تركز الرسالة – شفوية كانت او كتابية – علي الحقائق و المعلومات المهمة مع شرح المعلومات الفنية و تبسيطها و التعريف بالمصطلحات او الحقائق غير المعروفة و مقارنتها بما هو معروف.
- الموقف الذي تسلم فيه الرسالة ، حالة التوقع النفسية التي يكون عليها المستلم ، العلاقات التي تربطه بالغير.

### نشاط رقم (2) مناقشة قم بتحديد عناصر الاتصال الفعال من خلال

- موقف اتصالي شخصي : المطلوب توضيح ما اذا كان الاتصال فعالا ام لا.
- موقف اتصال مصور: المطلوب تخيل موقف كامل لعملية اتصال فعال مع توضيح اطرافه و اسباب الاتصال .

### معوقات الاتصال الفعال :

# مبادرة صناعية مصر 2021

## برنامج مهارات الاتصال الفعال في صناعة السياحة

يقصد بمعوقات الاتصال " كافة المؤثرات التي تمنع عملية تبادل المعلومات او تعطيلها او تؤخر ارسالها او استلامها او تشوه معانيها او تؤثر في كميتها".

- التعصب.
- الصورة الذهنية المسبقة و التجارب السابقة
- الاستماع السلبي (قصور مهارة الاصغاء)
- عدم مصداقية المرسل
- التفسيرات غير الكافية.
- معوقات لغوية (عدم اتقان اللغة - الاستخدام الخاطيء - اختلاف اللهجة)
- معوقات الميكانيكية او التكنولوجية (تعقيد الاجهزة - ضعف خبرة الاستخدام)
- التوقيت غير المناسب الرسالة حيث قد يتم إرسال الرسالة في وقت ليس مناسباً للمستقبل موظفيه في نهاية الدوام لمناقشة موضوع معقد يحتاج إلي بعض الوقت. فالموظف في توقيت يكون فيه ليس على استعداد للإصغاء الجيد لأنه يفكر في أمور أهم في ذلك الوقت.
- التعميم

نشاط (3) " ورقة عمل " اقرأ الجمل التالية وحدد معوقات الاتصال في كل جملة

- مهارة الاتصال اللفظي

التحدث (اللغة الشفهية)

تعتبر مهارة التحدث وسيلة لتبادل المعلومات بين شخصين او اكثر

رسمية : تلك المستخدمة في العمل او غير الرسمية: تلك المستخدمة مع الغرباء و الاصدقاء و الاطفال.

و تتلخص تلك المهارة في ماذا يقال ؟ و كيف يقال ؟ و بالتالي فان الامر يتعلق بشقين

اولا : استعمال الألفاظ : وعند اختيار الالفاظ يجب مراعاة القواعد التالية :

# مبادرة صناعية مصر 2021

## برنامج مهارات الاتصال الفعال في صناعة السياحة

- الألفاظ المقبولة اجتماعياً.
- الألفاظ المقبولة مهنيًا .
- الألفاظ المقبولة أخلاقياً .

ثانيا : استخدام الصوت :

**النعمة ( مستوي الصوت- المشاعر ) :** قد تكون عالية او متوسطة او منخفضة و كل منها تعكس امرا فالنعمة العالية تعكس الغضب او السلطة ، اما النعمة المتوسطة فتستخدم في المحادثة الطبيعية اما البطيء يستخدم ليعكس الحزن وفضلها بالنسبة للعمل في الشركات السياحية ووظائف الاستقبال و العلاقات العامة بالفنادق هي " المتوسطة"

**التعبير :** هي طريقة نطق الكلمات.

**السرعة :** سرعة نطق الكلمات و في الوظائف السياحية القائمة علي الاتصال الانساني ينصح بالتحدث ببطء

### اساسيات الحوار الفعال

- مراعاة فهم المخاطب.
- فكر ثم تكلم ثم اسكت.
- لا تكرر كثيرا فهو مدعاة ملل.
- يمكنك ان تتكلم و لكن لا يمكنك ان تسحب الكلمات بسهولة.

### ممنوعات الحوار

- لا تجب علي حديث لست جزء منه.
- لا تهمس في اذن شخص امام شخص اخر.
- لا تقاطع شخصا اثناء الحوار.
- لا تسال شخصا عن تكلفة الاشياء او عن ملابسه.
- لا تشر باصبعك و لا تحمق.
- لا تجادل ف الامور غير الهامة.
- تكلم بثقة و رزانة و لا تزهد أبدا في الابتسامه

# مبادرة صناعية مصر 2021

## برنامج مهارات الاتصال الفعال في صناعة السياحة

- اجعل الأفعال دائما أقوى من الكلمات
  - قلل من الكلام عن نفسك.
  - لا تصبغ الاراء بصبغة الحقائق.
- نشاط (4) موقفين تمثليين بين موظف استقبال و سائح قارن بينهما من حيث مهارات التحدث.

### مهارة الاصغاء

#### اولا مفهوم الاصغاء :

الفرق بين الاستماع والاصغاء

الاستماع : يتعلق بوظيفة الاذن فى تلقى المثيرات الصوتية فى حدود القدرة السمعية للانسان ..

اما الاصغاء فهو مدى انتباه الفرد إلى المعاني المتضمنة فيما يقوله المرسل ، بما يتحقق به فهم

#### اهمية الاصغاء داخل القطاع السياحي :

في داخل المؤسسات يتيح الإصغاء للموظف ما يلي :

- الحصول على معلومات قد يكون بحاجة إليها وبالتالي يضعه في موضع قوة.
- يتيح للشخص الغاضب أو الثائر الوقت لاستعادة صوابه.
- يمكن من تفهم موقف الآخر ووجهة نظره

#### اما بالنسبة للعملاء فيما يلي :

- يسهم الاصغاء في فهم ما يريده العميل و تنفيذه.
- هو احد اشكال الاتصال الفعال بما يسهم في تحقيق اهداف العميل و تخطي توقعاته.
- ضمان تقديم خدمة ذات جودة خاصة في القطاع السياحي مثلا.

# مبادرة صناعية مصر 2021

## برنامج مهارات الاتصال الفعال في صناعة السياحة

- إن الإصغاء الجيد يستغرق وقتا طويلا ويتطلب جهدا إلا أن هذا يهون إلى جانب ما يضيع عندما نضطر إلى الرجوع إلى نقطة البدء لكي نعالج ما جاءنا من سوء الفهم بعد أن نكون قد قطعنا شوطا طويلا في الإتجاه الخاطيء وهذا يحتم علينا فهم الآخرين قبل أن نجعلهم يفهموننا.

ثالثا: العوامل المؤثرة في فاعلية عملية الإصغاء فيما يلي:

### 1- المتحدث:

- سرعة المتحدث
- اللهجة التي يتحدث بها المتحدث
- درجة انفعال المتحدث
- مكانة المتحدث
- مستوى ثقة المتحدث في نفسه

### - الرسالة:

تتأثر فاعلية الإصغاء بالعبارات والصيغات التي تم معالجة الرسالة بها من قبل المرسل والتي يستقبلها المستمع، من حيث وضوحها وترابطها المنطقي .

### 3- المستمع:

# مبادرة صناعية مصر 2021

## برنامج مهارات الاتصال الفعال في صناعة السياحة

وهو الطرف المستهدف من عملية الاتصال والاساسى فى عملية الاصغاء وعليه يتوقف نجاح أو فشل العملية الاتصالية ولذا ينبغي ان تتوفر فى المستمع مجموعة من المقومات والقدرات التى تساهم فى نجاح عملية الاصغاء وهى:

-القدرة على فهم اللغة الشفهية للمتحدث.

-القدرة على تحديد التفاصيل الفرعية المرتبطة بموضوع الاتصال.

-تمييز العلاقات الواضحة بين الافكار والتي لها علاقة مباشرة أو غير مباشرة بموضوع الاتصال.

-القدرة على استدعاء أو استرجاع الافكار والمعلومات والخبرات والتفاصيل السابقة والتي لها علاقة رئيسية بموضوع الاتصال.

-يجب توافر المقدرة اللغوية والدافع .

### رابعا: معوقات الاصغاء الفعال:

( 1) ميل المستمع الى نقد أسلوب أو شخصية المتكلم.

( 2) تأثر المستمع بطريقة إلقاء المتكلم.

( 3) انصراف المستمع بتحليل الحقائق التي يسمعها بالتالي الابتعاد عن الفهم الكلي للرسالة.

( 4) الاصغاء المزيف.

( 5) الانصراف عن موضوع الحديث والاشتغال بأشياء جانبية،

( 6) عدم فهم بعض المصطلحات التقنية والصعبة،

# مبادرة صناعية مصر 2021

## برنامج مهارات الاتصال الفعال في صناعة السياحة

7) فقدان الإحساس بالمسؤولية لدى المستمع وفقدان الإحساس بأهميته كعضو اساسى ومشارك (8) فقدان الهدف: فالمستمع الذي يشعر أن الحديث لن يقدم له معلومات جديدة لن يشعر بأهمية الحديث ولن يشجع المتحدث على الاستمرار .

9) عدم الإعداد الجيد للحديث يجعل المستمع ينصرف عن الاصغاء له.

10) وجود عوائق ذهنية مثل عدم التركيز والسرحان وضعف الطلاقة اللغوية.

5- وجود عوائق مشاعرية مثل الضغط ، والإجهاد ، والغضب ، والتحيز .

6- وجود عوائق بيئية مثل :الضوضاء ، حلول موعد الراحة في الجلسة، أو عدم القدرة على تسجيل وتدوين ما تم الاصغاء إليه.

7-الاهتمام والتركيز في محاولة السيطرة على الطرف الآخر .وتلعب القدرة على التعبير ومهارة التفاوض دورا كبيرا في ذلك.

1- اللامبالاة وعدم الاهتمام بالمتحدث أو بموضوع الحديث.

9-السلوك النقدي المتشدد ضد المتحدث.

10-الاتجاه السلبي ضد المتحدث أو عدم قبوله ،أو عدم الارتياح له.

خامسا :مهارات الاصغاء الفعال

# مبادرة صناعية مصر 2021

## برنامج مهارات الاتصال الفعال في صناعة السياحة

- يستخدم طبقات صوت متنوعة في التحدث .
  - يتنفس بطريقة مريحة .
  - متزن و يتميز بقدرته الشديدة على الإنصات دون مقاطعة .
  - يعطي اهتماما اكبر للأصوات عن المناظر و الأحاسيس خلال تجاربه و ما يمر به من أحداث
  - يأخذ قراراته على أساس ما يسمعه شخصا او على أساس تحليله للموقف
- ويمكن تحسين مهارة الاصغاء كما يلي :

1- استمع إلى الآخرين وأنت تحمل نحوهم اتجاهات موجبة.

2- لا تجعل مشاعرك تؤثر في قدراتك على الحكم السليم.

3- حافظ على تركيزك.

4- حاول إيجاد ما يجذب اهتمامك.

5- ضع نفسك مكان المتحدث.

6- الاصغاء النشط يعطى معنى للرسالة.

7- غربل وافرز ما تستمع إليه.

8- كن الحكم على ما تسمع.

# مبادرة صناعية مصر 2021

## برنامج مهارات الاتصال الفعال في صناعة السياحة

9- لا تتردد في طلب الاستيضاح.

نشاط (5) " ورقة عمل" حدد من العبارات التالية هل تعبر عن اصغاء فعال (صح) ام (خطأ)

### الجلسة الثانية (120 دقيقة)

#### اهداف الجلسة

في نهاية الجلسة التدريبية يكون المتدرب قادرا علي :

- 1- يستطيع الحديث عبر الهاتف بفعالية.
- 2- يتعرف علي لغة الجسد وأثرها في مهارات الاتصال.

#### • ادوات الجلسة

- دليل المتدرب.
- عرض تقديمي.
- أوراق العمل.
- تمثيل الادوار
- المناقشة و الحوار

#### الخلفية العلمية

#### تقنيات الحديث عبر الهاتف

يعتبر الهاتف وسيلة هامة لاداء الاعمال في المنظمات خاصة مؤسسات القطاع الخدمي ومنها الخدمات السياحية كالفنادق و الشركات السياحية و لذلك تتلخص اهمية تقنيات الحديث في الهاتف فيما يلي :

- ان المحادثات الهاتفية الناجحة تعبر عن وجود فريق عمل متعاون يهتم بعملائه.

# مبادرة صناعية مصر 2021

## برنامج مهارات الاتصال الفعال في صناعة السياحة

- ان المحادثات الهاتفية الفاشلة تؤدي الي اعطاء انطباعات و صورة سلبية عن المؤسسات السياحية و الفندقية و ينتج عنها سوء الفهم . وفيما يلي تقنيات المحادثات الهاتفية.
- قواعد الرد علي الاتصالات الهاتفية :

### 1-فيما يتعلق باعطاء الانطباع الاول:

- اجب علي رنين الهاتف خلال ثلاث دقائق فلا ترد بعد الدقة الاولى اذ لن يكون العميل مستعدا لسماحك اما الرد بعد الدقة الرابعة لن يكون مناسباً لانك تركت العميل يدق طويلاً.
- دائماً عرف نفسك عند الرد علي المحادثات التليفونية حتي تشعر المتصل بان الرقم صحيح قائلاً اسم الشركة متبوعاً باسمك .
- استاذن من المتصل في حال رغبتك تركه علي الانتظار و اشرح له السبب بل و اساله عن رغبته في ذلك من عدمها و انتظر موافقته واخبره باستمرار المكالمة كل دقيقتين حتي لا يظن انك قد نسيتيه.
- اما في حال توصيل المكالمة فعليك باخبار المتصل و التاكيد من توصيل المكالمة .
- اذا كنت تجلس مع شخص فلا ترد علي الهاتف دون استئذان الشخص الذي تجلس معه.
- دائماً استخدم اسم المتحدث.
- دائماً انتظر حتي ينتهي المتحدث من الكلام و لا تدمر كل مجهوداتك التي قمت بها اثناء المكالمة.
- اخيراً ..استخدم الكلمات السحرية مع المتصل مثل : من فضلك ، اشكرك علي الاتصال ، هل لي ان ...

### 2-فيما يتعلق بصوتك و كلماتك :

- اجعل المتصل يشعر بصوتك مبتسماً وهذا يخلق صورتك الايجابية و يجعل صوتك اكثر دفئاً.
- اعتدل في جلستك او استقم في وقفتك و انت ترد علي الهاتف لان وضعية جسمك سوف تؤثر علي صوتك.
- كيف صوتك وفقاً للحوار الدائر بينك و بين المتصل فلا تتحدث بصوت به استخفاف في حال شكوي العميل بل تحدث بلهجة رسمية تحمل الاهتمام.
- اجعلها محادثة حوارية و لا تضخ كلماتك دفعة واحدة.

# مبادرة صناعية مصر 2021

## برنامج مهارات الاتصال الفعال في صناعة السياحة

- كن لطيفا بلا مبالغة او ازالة الحدود.
- لا تتحدث سريعا فلا يستطيع الطرف الاخر تمييز ما تقول و لا تتحدث ببطء فيشعر باللامبالاة او نسيان المعلومات او فقدان الحماسة.
- لا تجعل هناك اصوات اخري اثناء المكالمة كوجود صوت التلفاز مثلا.
- لا تتناول الطعام او المشروبات اثناء الحديث التليفوني.
- تاكد ان كلماتك رسمية مهذبة مباشرة وواضحة وقم بتدوين المكالمة و اهم ما ورد بها و اجعله يشعر بذلك.

### 3- كلمات و اقوال تحمل تاثيرات سلبية في الاحاديث الهاتفية :

- لا استطع - لا اعرف : من الكلمات السلبية التي لا يجب استخدامها فلا تخبر عميلك بما لا تستطيع القيام به فقط اخبره بما تستطيع تقديمه من خدمات.
- رخيص : لا تستخدمها ظنا منك انك ترغبه في شراء الرحلة لانها تعطي انطباعا بانخفاض الجودة و انما استخدم كلمة قيمته كبيرة good value.
- لا توجد مشكلة no problem : لا تستخدمها لان المتحدث لم يخبرك اصلا عن وجود مشكلة و لكن قل : اهلا و سهلا ، تشرفنا بك، انه لمن دواعي سروري.
- لا تنهي حديثك بلا او نعم : فاذا سئلت هل الاستاذ فلان موجود ؟ قل : لا هل استطيع مساعدتك ؟ هل ترغب في ترك رسالة ؟ و قل لا بطريقة ايجابية يتقبلها الاخر.
- و اخيرا!!!!!! ..لا تستخدم بعض الكلمات مثل : **ok , sure, yeah** و انما استخدم "نعم " او " فعلا.

# مبادرة صناعية مصر 2021

## برنامج مهارات الاتصال الفعال في صناعة السياحة

نشاط (6) " مناقشة" فيديو لمحادثة تليفونية و التعليق عليه.

- نشاط(7) موقف تمثيلي لمحادثة عبر الهاتف لموظف استقبال بفندق فورسيزونس سان ستفانو.

### الاتصال غير اللفظي (لغة الجسد)

- لغة الجسد : هي حركة اجزاء الجسد مثل العيون ، الرأس ، الاقدام ، طريقة الجلوس ، اسلوب المشي .و تتلخص انواع لغة الجسد في :

أ- المظهر الشخصي : هي اسلوب ارتدائنا لملابسنا و اكسسواراتنا . تساعد في تكوين صورة الشخص و تكوين الانطباعات الاولى .

ب- وضع الجسد : هي طريقة الوقوف و المشي و التي يجب ان تتسم بالاناقة .

ج- لفتات اليد و الذراعين : اللمس - الامساك بالشيء - هز اليدين كلها تتضمن رسائل.

د- لغة العيون : تنبئ عن الاهتمام او الملل و يجب علي موظف السياحة ان ينظر الي عيني العميل بثقة و اهتمامه

د- تعبيرات الوجه ومن ذلك: رفع الحاجبين وهي طبيعية و لا ارادية. والابتسامة يجب ان تكون سعيدة و متعاونة و العبوس يعبر عن الغضب.

2- لغة المسافات. هي المسافات بين الاجساد وهي اربعة انواع :

أ- المنطقة الحميمة : وهي التي تكون بين الزوجين - الاطفال و الاباء و الاقارب و الاصدقاء وهي تتراوح بين 15- 46 سم

ب- منطقة شخصية : في التجمعات التجارية و الوظائف الاجتماعية تتراوح بين 3.6m- 31.2

ج- المنطقة الاجتماعية : بين الاغراب و الزائرين غير المعتادين وتتراوح بين 3.6 - 4 م.

د- المنطقة العامة : بين المتحدث و الجماهير. وعموما هذه المسافات تحدد العلاقات حيث انه في حال التعامل مع العملاء يجب ان تعلم انك في المنطقة العامة و لا يجب ان تدخل في المنطقة الحميمة.

3- لغة الوقت: هي استخدام الوقت في التواصل غير اللفظي و هو استشعار قيمة الوقت و تنبئ عن الشخصية و هي تتعلق بدقة المواعيد، اماكن الانتظار.

# مبادرة صناعية مصر 2021

## برنامج مهارات الاتصال الفعال في صناعة السياحة

4- الموصفات الفسيولوجية " طبيعية " حيث ان هذا المؤشر يركز على

- لون البشرة

- تركيبة الجسم من حيث طول القامة او قصرها

- حجم الجسم من حيث البدانة, النحافة, البنية العامة .

5- الصوت : يعنى هذا المؤشر بالنظر الى شدة الصوت المسموع : جميل ,نوعية وكيفية الضحك

فترة التوقف عن الكلام

6- لغة حسية " فيزيقية " : كمية الضوء في المكتب , الألوان التي يميل اليها الشخص.

### راعي بعض التصرفات غير الملائمة مثل:

- النظر إلى الساعة.
- وجود حاجز بينك وبين الطرف الآخر.
- الجلوس على المقعد بينما رئيسك او العميل يتكلم معك.

نشاط (8) " مشاهدة فيديو و المناقشة حوله.

نشاط (9) قم بتحديد تعبيرات الوجه كما تراها في الصور.

### اليوم الثاني

### الجلسة الاولى (120 دقيقة)

#### اهداف الجلسة

في نهاية الجلسة التدريبية يكون المتدرب قادرا علي :

يحدد مفهوم و اهمية و اهداف السيرة الذاتية.

يتفادي الاخطاء الشائعة في كتابة السيرة الذاتية.

يكتب سيرة ذاتية ناجحة

# مبادرة صناعية مصر 2021

## برنامج مهارات الاتصال الفعال في صناعة السياحة

### ادوات الجلسة

- دليل المتدرب.
- عرض تقديمي.
- الواجبات و السبورة الورقية.

### الخلفية العلمية

ما هي السيرة الذاتية

تعتبر السيرة الذاتية وسيلتك للتعريف عن نفسك بطريقة مهنية وتسويق مهاراتك وخبراتك بين أرباب العمل .هي جوازك الأول للوصول إلى مرحلة المقابلة الشخصية، فلن تتمكن من دونها من الحصول على فرصتك سواء في العمل أو التدريب أو غير ذلك من الفرص.

و تعرف علي انها " ورقة تحتوي على مؤهلات وخبرات وقدرات الشخص المتقدم لوظيفة ما؛ ففيها يشرح الشخص عن مهاراته وقدراته العلمية والعملية، والمميزات المتوافرة فيه والتي تجعله مؤهلاً لهذه الوظيفة أكثر من غيره. و هي تعد ملخصاً لحياة الشخص وإنجازاته على المستوى الأكاديمي والمهني حسب التسلسل التاريخي لها، بالإضافة إلى أنها مجموع خبراته التي اكتسبها في رحلته المهنية

### اهمية السيرة الذاتية

1- تُعطي السيرة الذاتية انطباعاً أولياً عن الشخص، وتُستعرض مهاراته الشخصية وإنجازاته بشكل مُنسّق دون زياداتٍ غير واقعية، وإذا حرص المتقدم للوظيفة على كتابة سيرته الذاتية بشكلٍ جيّد تكون فرصة حصوله على الوظيفة أكبر وأسرع من غيره.

2- تمثل بوابةً يتم من خلالها العبور نحو عالم الوظائف؛ فهي بمثابة تسويقٍ للمُتقدّم للوظيفة عند مُدارء التوظيف.

3- توثيق الانجازات.

### اهداف السيرة الذاتية

# مبادرة صناعية مصر 2021

## برنامج مهارات الاتصال الفعال في صناعة السياحة

يجب أن تكون مُقنعة، فالسيرة الذاتية المكتوبة بطريقة جيّدة تجذب مُدير التوظيف فتُساعد الفرد على الوصول إلى المُقابلة الشّخصيّة. [٢] الهدف من السيرة الذاتية إنّ الهدف من السيرة الذاتية هو إعطاء صورة مبدئيّة عن الشخص المُتقدّم للوظيفة، وعرض إنجازاته ومؤهلاته العلميّة لمُدير التوظيف بهدف الحصول على وظيفة مُناسبة.

الجلسة

### مكونات السيرة الذاتية

#### المعلومات الشخصية:

اسم الشّخص،

تاريخ ميلاده،

مكان ميلاده

حالته الاجتماعية

جنسيته

عنوانه ومدينته

رقم هاتفه الثابت والمحمول

بريده الإلكتروني

#### التعليم والمؤهلات

يجب كتابة قدرات الشّخص التي تؤهله للتقدّم إلى الوظيفة المرغوبة، وتُكتب بشكل تنازليّ حيث تُرتب المراحل التعليمية المُنجزه بدءاً بالتّحصيل العلمي الحديث يليه الأقدم منه وهكذا، مع ذكر اسم الجهة التّعليمية وذكر تاريخ التّخريج بالشّهر والسّنة

#### الخبرات المهنية

يجب كتابة الخبرات المهنية بدءاً بالعمل الحالي أو الأحدث إذا كان الشّخص عاملاً، بالإضافة إلى كتابة

اسم المنشأة التي عمل فيها وعنوانها، وذكر المركز الوظيفي ومدة العمل

الدورات: أي تلك التي حصل عليها المُتقدّم للوظيفة مثل دورات الحاسب الآلي وغيرها.

المهارات: المهارات الشّخصيّة التي يتمتع فيها المُتقدّم إلى الوظيفة مثل قدرته على العمل تحت الضّغط،

وقدرته على تحمّل أعباء العمل

# مبادرة صناعية مصر 2021

## برنامج مهارات الاتصال الفعال في صناعة السياحة

الهوايات: مثل الرياضة والقراءة وغيرها.

الأعمال التطوعية: الأعمال التطوعية جزء اختياري، وفيها يُذكر أي عمل تطوعي سابق قام به المُتقدِّم

لِلوظيفة.

الأشخاص المرجعيون: أشخاص يرجع اليهم لتأكيد المعلومات و تركية المتقدم.

### الاطاء الشائعة في كتابة السيرة الذاتية

- المعلومات غير المطلوبة : مثال لا تكتب معلومات عن المدرسة الثانوية اذا كنت خريجا جامعيا.
- كتابة الراتب السابق او المطلوب.
- الاطالة.
- استخدام نفس السيرة الذاتية لكافة انواع الوظائف.
- الاخطاء اللغوية.
- استخدام اختصارات لغوية.
- استخدام الافعال للتعبير عن الخبرات و المؤهلات مثال: قمت بالعمل كمدير شركة سياحة.
- ارفاق مستندات غير مطلوبة.
- المبالغة في تزيين الصفحة.
- التضخيم و المبالغة في الخبرات.
- ارشادات لكتابة السيرة الذاتية
- التركيز علي الهدف.
- الامانة في ذكر المؤهلات.
- عدم الاسهاب او الاقتضاب بحيث يتم تصفحها في اقل من دقيقة .
- تشييت اشكال العناوين وحجم الخط و كذلك فيما يتعلق بالتفاصيل.
- اظهر قدراتك فيما يتعلق بالوظيفة.
- تضمين الاقارب في اضيق الحدود ضمن الاشخاص المرجعيين.
- ضرورة ابلاغ الاشخاص المرجعيين بذكرهم.

نشاط رقم (10) طلب منك تقديم ورقة السيرة الذاتية أحد أصحاب العمل المرموقين، وذلك ليجد لك وظيفة مناسبة في شركته . الرجاء كتابة سيرتك الذاتية بالطريقة التي تراها.

# مبادرة صناعية مصر 2021

## برنامج مهارات الاتصال الفعال في صناعة السياحة

نشاط رقم (11) بعد كتابة سيرتك الذاتية ؛ اكتشف اخطاء زملائك.

**الجلسة الثانية(120 دقيقة)**

### اهداف الجلسة

في نهاية الجلسة التدريبية يكون المتدرب قادرا علي :

- الاعداد للمقابلة الشخصية.
- تقديم الشخص نفسه بنجاح.
- اجراء مقابلة عمل شخصية ناجحة.
- اتقان اداب التعامل داخل المنشآت السياحية .

### ادوات الجلسة

- دليل المتدرب.
- عرض تقديمي.
- المناقشة و الحوار.

### الخلفية العلمية

#### الاعداد للمقابلة الشخصية:

يجب علي المتقدم للوظيفة ان يعد نفسه للمقابلة بالاجراءات التالية:

- جمع بيانات المؤسسة (موقع - تليفون -- طبيعة اعمال المؤسسة "وكيل سياحي- منظم رحلات- فندق"
- ظروف العمل و الوضع السوقي (معدل دوران العمالة- سمعة الشركة- حجم اعمال الشركة)
- التأثير علي الذات (امكانيات التطوير الوظيفي - مستوى الرواتب).

#### مهارات المقابلة الشخصية:

- ارتداء ملابس رسمية,
- حافظ علي انضباط موعد وصولك.
- تحية الحاضرين مع الابتسامة.
- ابد الثقة.

# مبادرة صناعية مصر 2021

## برنامج مهارات الاتصال الفعال في صناعة السياحة

- احتفظ معك بنسخ اصول مستنداتك بجانب اكثر من نسخة مصورة.
- اظهر حماسك.
- اعرض مهارتك دون مبالغة.
- راقب لغة الجسد ( لا تظهر اعتراضك او امتعاضك ) حتي لو لم يعجبك ما تسمع.
- استخدم مهارات التحدث الاصغاء دون مقاطعة و ضبط نغمة و مستوي الصوت
- اعرض قدرتك علي التكيف مع الظروف و المرونة.
- اظهر قيمك.
- لا تلتق الاجابات ان لم تكن تعلم.
- كن ديبلوماسيا في الاجابة علي الاسئلة المحرجة وكن ايجابيا.
- اذا عرضت وظيفة اخري اثناء المقابلة او بعدها مباشرة لا ترفض و لا تقبل و انما اذكر بادب ان تفكر و ترد خلال 3 ايام او بحد اقصي اسبوع.
- اشكر لجنة المقابلة قبل الانصراف و بنفس الابتسامة.

### ممنوعات المقابلات الشخصية

- لا تجلس الا اذا اذن لك.
- لا ترتد ازياء مبهرجة.
- لا تضع حقيبة اليد علي منضدة المقابلة اطلاقا بل ضعها بمحاذاة المقعد الخاص بك علي الارض.
- لا تدم مديرك السابق مطلقا فذلك يعطي انطباعا سيئا عنك.
- لا تردد " انا اري ..في رايي الشخصي " بل استخدم انا اعتقد ,
- لا تستعطف و لا تظهر بمظهر اليائس.
- تجنب الاجابات السريعة.
- المزاح.
- ترك الهاتف مفتوحا.
- لا تتحدث عن سلبياتك مطلقا.

نشاط رقم (12) مناقشة حول الاسئلة الاكثر شيوعا .

# مبادرة صناعية مصر 2021

## برنامج مهارات الاتصال الفعال في صناعة السياحة

### اداب التعامل في المنشآت السياحية

- التعرف (تقديم الذات و الاخرين بصورة مناسبة)
- المصافحة باليد يجب الا تكون طويلة او قصيرة ( بحسم) و تختلف بين النساء و الرجال.
- مواعيد العمل :
  - كن دقيقا في الموعد.
  - حافظ علي النظافة الشخصية.
  - ارتد ملابس مناسبة.
  - اجلس باعتدال.
  - اصطحب مفكرة لآخذ الملاحظات.
  - اجب بثقة و اسال اسئلة ذات علاقة.
  - لا تقاطع المتحدث.
  - لا تتحدث حديثا طويلا.
- اعرض وجهة نظرك مع امكان مناقشة وجهات نظر الاخرين و تغيير رايك.
- كن رسميا و مهذبا مع زميلك الاكبر منصبا.
- استخدام ادوات العمل
  - تستخدم للعمل و ليس للاستخدام الشخصي.
  - لا تصطحبها في المنزل.
  - لا تستخدم الانترنت للاغراض الشخصية.
  - لا تطل الحوارات الخاصة تليفونيا.
  - لا تستخدم ادوات او اشياء غيرك.
- نشاط رقم (13) " شاهد الفيديو و دون ملاحظتك حول سلوك الموظف داخل العمل.