

Circular No. (10) of 2022

التعميم رقم (١٠) لسنة ٢٠٢٢

Issued by Qatar Tourism regarding:

تعميم صادر من قطر للسياحة بشأن:

Instructions on Qatar Tourism's training programme "Qatar Host" for all tourism frontline staff.

تعليمات حول البرنامج التدريبي لقطر للسياحة "المضيف في قطر" المقدم لجميع موظفي الخطوط الأمامية في قطاع السياحة.

Dear Managers of Hotel Establishments,
Dear Managers of Tourism Establishments,
Dear Managers of Business Events Establishments,
Dear Owners of Marine Tourism Transportation,

السادة/ مدراء المنشآت الفندقية
ومدراء المنشآت السياحية
ومدراء المنشآت لتنظيم فعاليات الأعمال
وملاك وسائل النقل السياحي البحري المحترمون،

In reference to Article (3) of the Amiri Decree No. (15) of the year 2021 regarding the establishment of Qatar Tourism, which is tasked to work on enhancing the tourism experience in the State of Qatar and follow up on its development in legal and regulatory aspects.

بالإشارة إلى المادة (٣) من القرار الأميري رقم (١٥) لسنة ٢٠٢١ بإنشاء قطر للسياحة، والمكلف بالعمل على تحسين التجربة السياحية في دولة قطر ومتابعة تطوير ذلك من النواحي القانونية والتنظيمية.

In reference to Item No. (9) of Article (13) of Law No. (20) of 2018, on the Regulation of Tourism, which stipulates adherence to the instructions issued by Qatar Tourism in joint coordination with the competent authorities in the State regarding work controls of the tourist activities, hotel establishments, tourism establishments, and organizing festivals and events.

بالإشارة إلى البند رقم (٩) من المادة (١٣) من القانون رقم (٢٠) لسنة ٢٠١٨ بشأن تنظيم السياحة والذي نص على مراعاة التعليمات التي تصدر من قطر للسياحة بناءً على التنسيق المشترك بين قطر للسياحة والجهات المختصة في الدولة بشأن ضوابط العمل بالأنشطة السياحية أو المنشآت الفندقية والسياحية أو تنظيم المهرجانات والفعاليات السياحية.

The following has been decided:

فقد تقرر ما يلي:

All licensed Hotel Establishments, Tourism Establishments and Marine Tourism Transportation Offices in the State shall implement the following:

يتعين على جميع المنشآت الفندقية والمنشآت السياحية وملاك وسائل النقل السياحي البحري المرخصون في الدولة أن تنفذ ما يلي:

1. Mandate the "Qatar Host" online training to all establishment staff who perform a customer-facing role, whether directly or indirectly employed. See below an exemplary and non-exhaustive list of profession types or functions: Executives; Managers, Front desk; Concierge; Bellboys; Housekeeping; Reservations; Sales; Valet; Security officers; Porters; Customer service; Information centers; Ticketing; Rental services; Ancillary services; Contact center; Cashier; Waiter; Barista, etc.

١. تكليف جميع موظفي المنشأة- الموظفين بشكل مباشر أو غير مباشر- المنوطين بأدوار خدمة العملاء وإحاقهم ببرنامج "المضيف في قطر" التدريبي المقدم عبر الإنترنت. يرجى الاطلاع على القائمة التوضيحية غير الشاملة أدناه للمهن والإدارات التي يتعين إحاقها بالبرنامج: المسؤولون التنفيذيون، والمديرون، وموظفو مكتب الاستقبال وخدمات الاستقبال والإرشاد، وخدم الفنادق، وموظفو الحجوزات والمبيعات وخدمات صف السيارات، وضباط الأمن، والحمالون، وموظفو خدمة العملاء ومراكز المعلومات والتذاكر وخدمات التأجير والخدمات المساعدة ومركز التواصل، والمحاسبون، والنوادل، وصناع القهوة، وغيرهم.

2. Ensure that all staff have completed the trainings no later than October 31st, 2022. ٢. التأكد من إكمال جميع الموظفين للبرامج التدريبية خلال مدة أقصاها ٣١ أكتوبر ٢٠٢٢.
3. Ensure that all staff have received their "Qatar Host" certificate no later than October 31st, 2022 ٣. التأكد من حصول جميع الموظفين على شهادة "المضيف في قطر" خلال مدة أقصاها ٣١ أكتوبر ٢٠٢٢.
4. Document all "Qatar Host" staff training records and certifications, which shall be made available upon request to Qatar Tourism. ٤. توثيق جميع سجلات الموظفين التدريبية وشهاداتهم ذات الصلة ببرنامج "المضيف في قطر"، وتوفيرها عند طلبها من قطر للسياحة.

About the "Qatar Host" Training Programme:

- Qatar Host is a free-of-charge online training programme developed to train service professionals across all tourism touchpoints on delivering true excellence of services delivered. • نبذة عامة حول برنامج "المضيف في قطر" التدريبي: برنامج "المضيف في قطر" هو برنامج تدريبي يقدم عبر الإنترنت، ويهدف إلى تدريب المحترفين في خدمة العملاء في جميع المجالات السياحية على اتباع أعلى معايير الخدمات والتفوق في تقديمها
- All customer facing (frontline) staff (whether directly or indirectly employed) are mandated to take the training. • يجب على جميع موظفي خدمة العملاء (موظفي الخطوط الأمامية) -الموظفين بشكل مباشر أو غير مباشر- الالتحاق بالبرنامج التدريبي
- Courses are automatically assigned based on job roles with total training time ranging from 1.5 to 4 hours. • تُعين الدورات التدريبية تلقائيًا استنادًا إلى الأدوار الوظيفية، وتتراوح مدة البرنامج التدريبي من ١,٥ إلى ٤ ساعات
- The training programme is available in both English and Arabic languages. • يُقدّم البرنامج التدريبي باللغتين العربية والإنجليزية
- An official and downloadable certificate is awarded to staff upon completion of the assigned learning courses. • تُمنح شهادة رسمية وقابلة للتنزيل للموظفين عند إكمالهم للدورات التدريبية المخصصة لهم
- To gain access to the Qatar Host programme, staff can sign up on <http://www.qatartourismtraining.qa> • للوصول إلى برنامج "المضيف في قطر"، يمكن للموظفين التسجيل من خلال الرابط التالي: <http://www.qatartourismtraining.qa>
- More details on the training programme can be found in the attachments. • يُمكن الاطلاع على مزيد من التفاصيل حول البرنامج التدريبي في المرفقات

These instructions shall be effective as of its date, and until further notice. Any previous circulars or instructions that contravene with the provisions of this circular will be null and void.

تسري التعليمات الواردة في هذا التعميم اعتباراً من تاريخه، وذلك حتى إشعار آخر، وتُلغى أي تعاميم أو تعليمات سابقة قد تتعارض مع الأحكام الواردة فيه.

Qatar Tourism appreciates your cooperation in implementing these instructions to avoid legal liability prescribed by Law No. (20) of 2018.

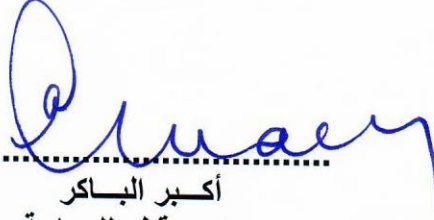
تقدّر قطر للسياحة تعاونكم وإلتزامكم بتنفيذ هذه التعليمات لتجنّب أي مساءلة قانونية قد تترتب على مخالفتها، وفقاً لأحكام القانون رقم (٢٠) لسنة ٢٠١٨.

Issued on Thursday, corresponding to 18/08/2022.

صدر في هذا اليوم: الخميس الموافق ١٨/٠٨/٢٠٢٢.

Sincerely,

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام،،،



أكبر الباكر
رئيس قطر للسياحة
Akbar Al Baker
Chairman

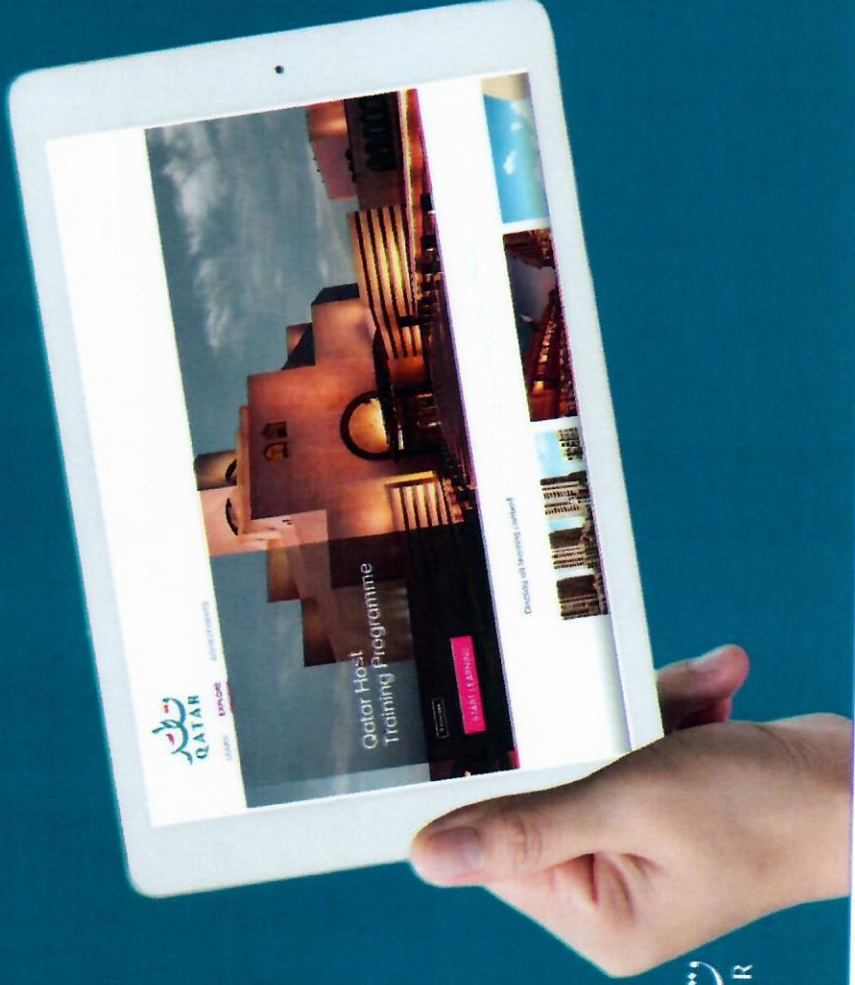
Attachments:

1. Overview of the "Qatar Host" training programme

المرفقات:

١. نبذة عامة حول برنامج "المضيف في قطر" التدريبي

برنامج المضيف في قطر: الخطوة الأولى نحو التفوق في الخدمة



يهدف "المضيف في قطر"، وهو برنامج تدريبي مجاني يُقدّم عبر الإنترنت، إلى تعزيز فهم عميق لمعنى التفوق في الخدمة فعلاً على مستوى المحترفين في مجال السياحة في قطر.

التسجيل

تدريب بمتناول اليد على تقديم الخدمات يشجع على تكرار الزيارات



المساهمة في جعل قطر
الوجهة المفضلة على
مستوى العالم



ترسيخ هدف أسمى
للعمل لضمان أن يكون
الفريق واثقًا من نفسه
ومتمسكًا



إبقاء الخبراء المحترفين
في مجال الخدمات على
اطلاع على التقنيات التي
تستخدمها القوى العاملة
في مجال السياحة في
قطر



تدريب الموظفين الجدد
على التفوق في الخدمة

إنشاء تكنولوجيا تعليمية سهلة للمستخدم ومخصصة المحتوى يفتح الباب أمام تجربة تعليمية سهلة للجميع

دعم وإرشادات يسهل الوصول إليها من التطبيق



3 مسارات تعليمية مخصصة لجماهير معينة تستهدف المحترفين في مجال الخدمات حسب القطاع



شهادة رسمية يمكن تنزيلها ممنوحة عند إكمال المسار التعليمي المعين



محتوى تفاعلي وميدانيات للدورات تبقي المتعلمين ملتزمين ومتحمسين



متوفرة على مدار الساعة على أي جهاز باللغتين العربية والإنجليزية



دروس مصوّرة بالفيديو في المواقع تتماشى مع سياق المتعلمين عبر مجالات السياحة



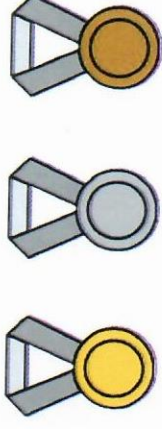
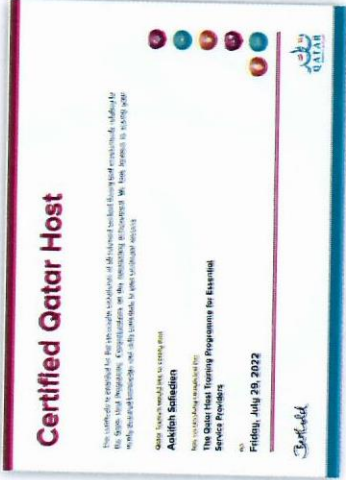
يمكن للمتعلمين شحذ مهاراتهم أكثر مع محتوى إضافي ذي قيمة مضافة



يمكن للمتعلمين التقدم في المحتوى التدريبي المقسم إلى دروس صغيرة على وتيرتهم الخاصة



التزام مستمر من الفريق بفضل الميديايات والشارات والشهادات



تتوفر شهادة رسمية على الفور عند
إكمال كل الدورات في المسار التعليمي

تمنح الشارات عن كل دورة
يتم إكمالها

تمنح الميديايات عن كل تقييم
يتم إكماله

3 مسارات تعليمية تقدم تدريبًا مخصصًا للمحترفين في الخدمات حسب دورهم ومستوى التفاعل مع الزوار

يتم تعيين المسارات التعليمية تلقائيًا استنادًا إلى الأدوار الوظيفية للمتعلمين. يتم تدريب المتعلمين فقط على المهارات والمعرفة المنطوقة لمساعدتهم في التفوق في الخدمة فعليًا. تكون الدورات غير المعينة تلقائيًا متوفرة على صفحة Explore من المنصة للتعلم الطوعي.

للبنائين والمبرمجين

مرحبًا بكم في برنامج "المضيف في قطر"

تعرف على زوارك

أسس الخدمة السياحية

التفوق في مجال السياحة

تاريخ قطر وثقافتها

أساسيات الجهات في قطر

قطر للمتحصنين للثقافة

العطلات المملوءة بالأنشطة في قطر

رحلات قطر المخصصة للعائلات

التقييمات النهائية

المدة: 3 ساعات و52 دقيقة

لمصانعي التجارب

مرحبًا بكم في الدورة التدريبية "المضيف في قطر"

تعرف على زوارك

أساس خدمة السياحة

التفوق في الخدمة

تاريخ قطر وثقافتها

أساسيات الجهات في قطر

المتحمسون للثقافة

عطلات مملوءة بالأنشطة

المنعة العائلية

التقييمات النهائية

المدة: 3 ساعات و29 دقيقة

لمقدمي الخدمات الأساسية

مرحبًا بكم في الدورة التدريبية "المضيف في قطر"

زوار قطر

أسس الخدمة

التفوق في الخدمة

التاريخ والثقافة

أساسيات الجهة

التقييمات النهائية

المدة: ساعة و48 دقيقة

نحو ذهنية السياحة والضيافة بين القوى العاملة

عند إكمال البرنامج، سيحصل الفريق على:



فهم لأهمية دوره في السياحة في
قطر



فهم للخدمة المخصصة



العام بالأسواق العالمية عند
التفاعل مع الزوار من مختلف
الثقافات

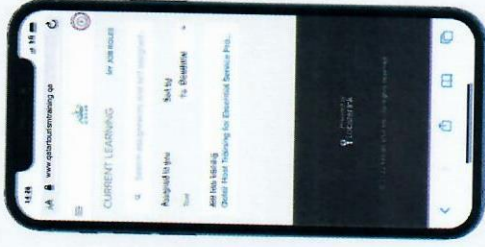


مهارات أفضل في التواصل، وإدارة
الوقت والتوتر، وحل الخلافات

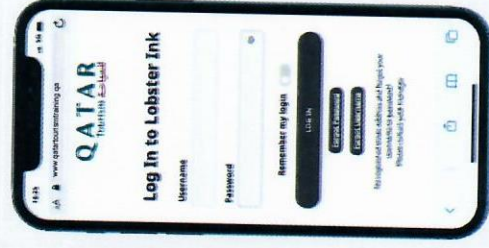


العام بتاريخ قطر وإرثها، ومعلم
الجذب السياحي التي يجب عدم
تقويت زيارتها والتجارب فيها

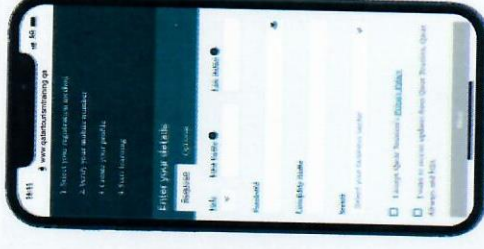
آلية اشتراك المحترفين في الخدمات في البرنامج التدريبي "المضيف في قطر"



تعلم



سجل الدخول واختبر دورك الوظيفي
(أدوارك الوظيفية)



انقر هنا للتسجيل مجانًا

SERVICE EXCELLENCE STARTS WITH THE QATAR HOST PROGRAMME

Qatar Host, a complimentary online training programme, aims to cultivate an intrinsic understanding of what it means to deliver true service excellence as a tourism professional in Qatar.

REGISTER



Accessible service delivery training that motivates return visits



Train new employees on service excellence



Update experienced service professionals on techniques used by Qatar's tourism workforce



Instill a higher purpose of work to ensure a motivated and confident team



Contribute to making Qatar the world's destination of choice

Inspiring content & user-friendly learning technology creates an intuitive learning experience for all



3 audience-specific learning paths deliver tailored training to service professionals based on their sector



Easy to access in-app support and guidance



Interactive content and course medals keep learners engaged and motivated



An official, downloadable certificate is awarded upon completion of the assigned learning path



Filmed on-location video lessons align with learners' context across tourism sectors



Available 24/7 on any device in Arabic and English

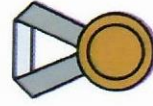
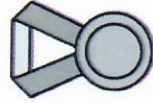
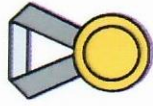


Learners can progress through the bite-sized training content at their own pace



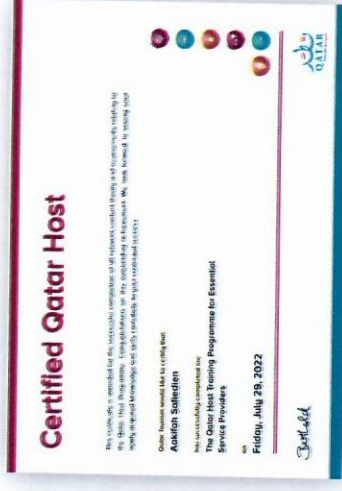
Learners can upskill further with additional added value content

Keep your team engaged with medals, badges and certificates



Medals are awarded for every completed assessment

Badges are awarded for every completed course



An official certificate is instantly available when all courses in the learning path are completed

3 learning paths deliver training specific to service professionals' roles and level of interaction with visitors

Learning paths are automatically assigned based on learners' job roles. Learners will only be trained on the applicable skills and knowledge to help them deliver true service excellence.

Courses that are not auto assigned will be available on the platform's Explore page for voluntary learning.

FOR ESSENTIAL SERVICE PROVIDERS

Welcome to the Qatar Host Training

Qatar's Visitors

Service Foundations

Deliver Excellent Service

History and Culture

Destination Essentials

Final Assessments

Duration: 1hr 48mins

FOR EXPERIENCE MAKERS

Welcome to Your Qatar Host Training

Know Your Visitors

Tourism Service Foundations

Delivering Excellent Service

Qatar's History and Culture

Qatar Destination Essentials

Culture Enthusiasts

Active Holidays

Family Fun

Final Assessments

Duration: 3hrs 29mins

FOR SELLERS AND PROMOTERS

Welcome to the Qatar Host Programme

Get to Know Your Visitors

Foundations of Tourism Service

Delivering Excellent Tourism Service

History and Culture of Qatar

Destination Essentials of Qatar

Qatar for Culture Enthusiasts

Qatar for Active Holidays

Qatar for Families

Final Assessments

Duration: 3hrs 52mins

Develop a tourism and hospitality mindset amongst your workforce

Upon completion of the programme, your team will have:



Knowledge of Qatar's history, heritage, must-see attractions and experiences



Improved communication, time and stress management and conflict resolution skills



Knowledge of the correct behaviour when interacting with visitors from different cultures

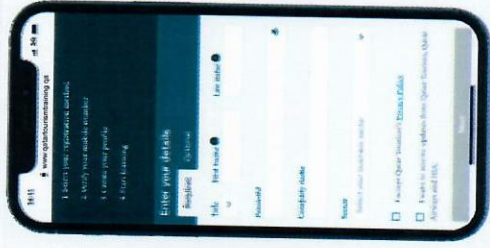


An understanding of personalising service

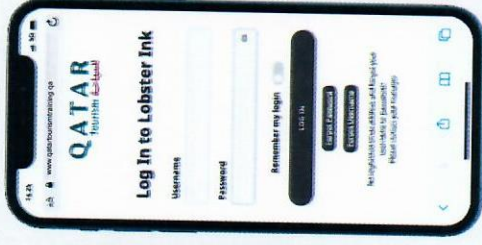


An understanding of the importance of their role within Qatar tourism

How service professionals can sign up for The Qatar Host Training Programme



Click here to register
for free



Log in and select job role(s)



Learn