

الرئيس
Chairman



Circular No. (15) of 2022

التعميم رقم (١٥) لسنة ٢٠٢٢

Issued by Qatar Tourism regarding:

تعميم صادر من قطر للسياحة بشأن:

Instructions on mandatory passing Qatar Tourism's Service Excellence in-person training for customer-facing tourism professionals.

تعليمات حول إلزامية اجتياز تدريب قطر للسياحة الشخصي للخدمة السياحية المتميزة لمحترفي السياحة الذين يتعاملون مع العملاء.

Dear Managers of Hotel Facilities,
Dear Managers of Tourist Facilities,

السادة/ مدراء المنشآت الفندقية،
ومدراء المنشآت السياحية،

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 Article (25) of Law No. (20) of 2018, on the Regulation of Tourism, which stipulates that Qatar Tourism Chairman issue a manual on the technical and administrative requirements and specifications that shall be met by employees working at hotel and tourist facilities.

وبالإشارة إلى المادة (٢٥) من القانون رقم (٢٠) لسنة ٢٠١٨ والتي تنص على إصدار رئيس قطر للسياحة دليلاً بالمتطلبات والمواصفات الفنية والإدارية التي يجب توافرها في الموظفين العاملين بالمنشآت الفندقية والسياحية.

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 or tourist facilities or tourist festivals and events.

وبالإشارة إلى البند رقم (٩) من المادة (١٣) من القانون رقم (٢٠) لسنة ٢٠١٨ بشأن تنظيم السياحة والذي نص على الإلتزام بالتعليمات 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.

In furtherance to Circular No. (10) for the year 2022 issued on August 18, 2022 by the Chairman of Qatar Tourism regarding the instructions on Qatar Tourism's training programme "Qatar Host" for all tourism frontline staff to enable them to deliver true Service Excellence to visitors to Qatar.

وتأييداً لما ورد في التعميم رقم (١٠) لسنة ٢٠٢٢ الصادر بتاريخ ١٨ أغسطس ٢٠٢٢ عن رئيس قطر للسياحة حول التعليمات المتعلقة بالبرنامج التدريبي "مضيف قطر" المقدم لجميع العاملين في قطاع السياحة الذين يتعاملون بشكل مباشر مع الزوار بهدف تمكينهم من تقديم تجربة سياحية تتمتع بتحقيق التميز في الخدمات المقدمة لزوار دولة قطر.

The following has been decided:

فقد تقرر ما يلي:

All licensed 1, 2, 3 & 4 stars Hotel facilities, and tourist facilities in the State shall implement the following:

يتعين على جميع المنشآت الفندقية المرخصة والمصنفة ما بين درجة تصنيف (١،٢،٣،٤ نجوم)، وجميع المنشآت السياحية في الدولة تنفيذ ما يلي:

1. Mandate the Service Excellence in-person training to all facility staff who perform a customer-facing role, whether directly or indirectly employed. The specific course to attend depends on the employee's role (please refer to the attached overview to determine which course is most relevant to each role).
2. Ensure that all staff have registered to their respective course within a period of ten days from the date of issuance of this circular.
3. Document all in-person Service Excellence staff training records and certifications, which shall be made available upon request to Qatar Tourism.

١. إلزام جميع موظفي المنشأة الذين يتعاملون بشكل مباشر مع الزوار، سواء كانوا يعملون بصورة مباشرة أو غير مباشرة مع المنشأة، بالالتحاق بالتدريب الشخصي المعني بالتميز في الخدمات، ويعتمد اختيار الدورة التدريبية لكل موظف على دوره الوظيفي (يرجى مراجعة الملخص المرفق الذي يتضمن نظرة عامة حول التدريب لتحديد الدورة التدريبية المناسبة لكل دور).
٢. ضمان تسجيل جميع الموظفين والقادة للدورة التدريبية المرغوبة خلال مدة عشرة أيام من تاريخ صدور هذا التعميم.
٣. توثيق جميع السجلات والشهادات التدريبية المتعلقة بتدريب التميز في الخدمات، وتقديمها لقطر للسياحة بناءً على طلبها.

All licensed 5-star Hotel facilities in the State shall implement the following:

يتعين على جميع المنشآت الفندقية من فئة خمسة نجوم في الدولة تنفيذ ما يلي:

1. Mandate the Service Excellence in-person training course L1 – “Tourism Grows You & Your Business” – to all leaders and senior managers of customer-facing staff, whether directly or indirectly employed (please refer to the attached overview for more details on this course).
2. Circulate the remaining Service Excellence in-person training courses to all facility staff who perform a customer-facing role, whether directly or indirectly employed, should they wish to participate (please refer to the attached overview to determine which course is most relevant to each role). This is optional and will not be mandated. Accordingly, capacity in these courses reserved for 5-star hotel facilities are limited and will be filled on a first come, first serve basis.

١. إلزام جميع القادة وكبار مديري الموظفين الذين يتعاملون مباشرة مع الزوار، سواء كانوا يعملون بصورة مباشرة أو غير مباشرة مع المنشأة، بالالتحاق بالتدريب المعني بالتميز في الخدمات للمستوى L1 - "السياحة تسهم في تطورك ونمو أعمالك" (للحصول على تفاصيل أكثر يرجى مراجعة الملخص المرفق الذي يتضمن نظرة عامة حول التدريب).
٢. تعميم بقية الدورات التدريبية الخاصة بتدريب التميز في الخدمات لجميع موظفي المنشأة الذي يتعاملون مع الزوار بشكل مباشر، سواء كانوا يعملون بصورة مباشرة أو غير مباشرة مع المنشأة، في حال رغبتهم بالالتحاق بأي منها (يرجى مراجعة الملخص المرفق الذي يتضمن نظرة عامة حول التدريب لمعرفة الدورة التدريبية المناسبة لكل دور)، ويعتبر هذا الإجراء اختيارياً وغير إلزامي، لذلك يرجى ملاحظة أن المقاعد المتاحة لموظفي المنشآت الفندقية من فئة الخمس نجوم محدودة وسيتم إعطاء الأولوية للمتقدم أولاً.



3. Ensure that all staff have registered to their respective course within a period of ten days from the date of issuance of this circular.
4. Document all in-person Service Excellence staff training records and certifications, which shall be made available upon request to Qatar Tourism.

٣. ضمان تسجيل جميع الموظفين والقادة للدورة التدريبية المرغوبة خلال مدة عشرة أيام من تاريخ صدور هذا التعميم.
٤. توثيق جميع السجلات والشهادات التدريبية المتعلقة بتدريب التميز في الخدمات، وتقديمها لقطر للسياحة بناء على طلبها.

About the Service Excellence in-person training:

نظرة عامة حول التدريب الشخصي للتميز في الخدمات:

- The training is a free-of-charge in-person training developed to translate the intrinsic understanding of Service Excellence in tourism professionals to actionable skills and knowledge to further contribute to positive visitor experiences
- All customer-facing (frontline) staff (whether directly or indirectly employed) are mandated to take the training
- The training consists of four courses tailored to different job roles depending on their sector, needs and the part they play in the visitor journey
- The training will be delivered using engaging, interactive methods with real-life examples and scenarios
- An official certificate is awarded to staff upon completion of the assigned course.
- Qatar Tourism will share the registration links with the stakeholders
- More details on the training can be found in the attachment

- يقدم التدريب بدون أي مقابل وسيكون حضورياً، ويهدف إلى بناء فهم جوهري حول التميز في الخدمات لدى العاملين في المهن السياحية وترجمة ذلك إلى مهارات ومعرفة عملية تساهم بدورها في تقديم تجربة متميزة للزوار
- يعتبر التدريب إلزامياً لجميع الموظفين الذين يتعاملون بشكل مباشر مع الزوار (سواء كانوا يعملون بصورة مباشرة أو غير مباشرة مع المنشأة المعنية)
- يتضمن التدريب أربع دورات تدريبية مخصصة لأدوار وظيفية مختلفة بناء على القطاع الذي يعملون به واحتياجاتهم ومساهماتهم في رحلة الزوار
- سيتم تقديم التدريب بتطبيق أساليب تفاعلية مع تقديم أمثلة توضيحية ونماذج تطبيقية من الواقع
- تمنح الشهادة الرسمية للموظف عند إتمامه الدورة التدريبية المخصصة
- ستقوم قطر للسياحة بمشاركة روابط التسجيل مع الجهات المعنية
- يمكن الإطلاع على المزيد من التفاصيل حول التدريب في المستند المرفق.

These instructions shall be effective as of its date, and until further notice.

تسري التعليمات الواردة في هذا التعميم اعتباراً من تاريخه، وذلك حتى إشعار آخر.

The requirements referred to above are among the mandatory requirements that must be met by employees working at hotel and tourist facilities, as stipulated in Article (25) of the Tourism Regulatory Law No. (20) of 2018.

وتعتبر المتطلبات المشار إليها أعلاه من الإشتراطات الإلزامية الواجب توفرها في العاملين في المنشآت الفندقية والسياحية وفق ما نصت عليه المادة (٢٥) من قانون تنظيم السياحة رقم (٢٠) لسنة ٢٠١٨.

Any previous circulars or instructions that contravene with the provisions of this circular will be null and void.

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.

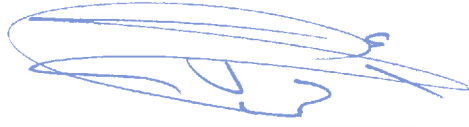
تقدّر قطر للسياحة تعاونكم والتزامكم بتنفيذ هذه التعليمات لتجنّب أي مساءلة قانونية قد تترتب على مخالفتها، وفقاً لأحكام القانون رقم (٢٠) لسنة ٢٠١٨.

Issued on Monday, corresponding to 03/10/2022.

صدر في هذا اليوم: الإثنين الموافق ٢٠٢٢/١٠/٠٣.

Sincerely,

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام،،،



أكبر الباكر
رئيس قطر للسياحة
Akbar Al Baker
Chairman

Attachments:

1. Overview of Qatar Tourism's Service Excellence in-person training

المرفقات:

١. نظرة عامة حول التدريب للتميز في الخدمات الخاص بقطر للسياحة

تميز الخدمات

تدريب شخصي



جدول المحتويات

المقدمة 3

نظرة عامة على الدورات 4

وصف الدورات التدريبية 5

6 | العالم قادم إلى قطر

7 | الالتزام بالتميز

8 | السياحة تسهم في تطورك ونمو أعمالك

9 | الاستعداد للمغامرة

10 | تواصل معنا



المقدمة

تقدم قطر للسياحة دورات تدريبية مجانية بناءً على التجربة التعليمية لبرنامج مضياف قطر لتزويد متخصصي تقديم الخدمات والقادة في قطاع السياحة بالمهارات المطلوبة لتحقيق التميز في تقديم الخدمات وتقديم تجربة لا تُنسى حقًا للزوار.

سيتم تقديم التدريب من قبل BLR Doha نيابة عن قطر للسياحة، وسيتم تقديم الدورات التدريبية خلال الفترة من 1 أكتوبر 2022 إلى 3 نوفمبر 2022 للموظفين الرئيسيين في الفنادق وشركات السياحة.

ترشدك المعلومات الواردة في هذه الوثيقة إلى الدورات التدريبية التي تحتاجها أنت وفريق عملك لتحقيق أقصى استفادة من هذه المبادرة.



نظرة عامة على الدورات

العالم قادم إلى قطر

دورة تدريبية تركز على تطوير مهارات خدمة العملاء الأساسية مع تقديم تعليمات عملية لتحقيق التميز في تقديم الخدمات للزوار.

1

الالتزام بالتميز

دورة تدريبية تركز على تمكين المتدربين وتحفيزهم لتحمل المزيد من المسؤولية وتحقيق التميز الفردي والجماعي في أعمالهم واكتساب المعرفة والخبرة العملية اللازمة لتجاوز التوقعات حتى في المواقف الصعبة

2

السياحة تسهم في تطوركم ونمو أعمالكم

دورة تدريبية تركز على تطوير المهارات القيادية لتمكين قادة السياحة من اتخاذ الإجراءات اللازمة لدفع عقلية التميز في تقديم الخدمات وترسيخها بثقافة فريق عملهم

3

الاستعداد للمغامرة

دورة تدريبية تركز على تطوير مهارات مرشدي رحلات السفاري من خلال تزويدهم بالمهارات والإجراءات التطبيقية اللازمة لتقديم خدمة متميزة للباحثين عن المغامرة في قطر

4

وصف الدورات التدريبية

يمكنك معرفة المزيد عن الدورات التدريبية والفئات المستهدفة بكل دورة
وكيفية التسجيل في هذا القسم



العالم قادم إلى قطر

تحقيق التميز في تقديم الخدمات بما يتوافق مع استراتيجية السياحة بدولة قطر لا يتطلب تطوير المهارات العملية التي تعزز دور الفرد فحسب بل يتطلب أيضًا فهمًا عميقًا للعميل. توضح هذه الدورة للمتدربين كيفية تأثير أدوارهم على انطباع عملائهم بطرق مختلفة. وتهدف إلى اكسابهم المعرفة اللازمة لتمكينهم من المساهمة في بناء تجربة إيجابية وخلق ذكريات لا تنسى للزوار.

ما الفئات المستهدفة؟

- من الفنادق:
- خدمة تنظيف الغرف
- الأمن
- حمال الأمتعة
- الحراس
- خدمة الغرف

- من شركات السياحة:
- السائقون

كيف سيتم تقديم هذه

الدورة التدريبية؟

حضوريًا من خلال
التفاعل مع المدرب

ما مدة الدورة؟

3 ساعات ونصف

ما الموضوعات التي تتناولها الدورة؟

- الوعي بالمهارات الأساسية لتقديم الخدمات
- ترك انطباع إيجابي ودائم
- المعايير المهنية الشخصية
- فهم العملاء - من؟ ما المدة؟ ما الذي يجب القيام به؟
- الاستخدام الفعال للغة الجسد

الالتزام بالتميز

تركز هذه الدورة على ترسيخ أهمية فهم احتياجات العملاء والمساهمة في تحقيق التميز في تقديم الخدمات كأحد الركائز الأساسية لاستراتيجية السياحة.

ما الفئات المستهدفة؟

- من الفنادق:
- المكاتب الأمامية
- الأطقم والمشروبات
- الحجوزات
- المبيعات والتسويق
- المنتجع الصحي والأنشطة الترفيهية
- المشرفون وقادة فرق العمل

من شركات السياحة:

- خدمة العملاء
- الحجوزات
- المشرفون وقادة فرق العمل

كيف سيتم تقديم هذه

الدورة التدريبية؟

- حضورياً من خلال
- التفاعل مع المدرب

ما مدة الدورة؟

3 ساعات ونصف

ما الموضوعات التي تتناولها الدورة؟

- تعرف على عميلك
- تميز الخدمات
- نحن سفراء العالم
- تطوير مهارات تقديم الخدمات
- تجاوز التوقعات في كل الأوقات
- العمل كجزء من فريق أكبر - نقطة التواصل مع الزائرين بمختلف القطاعات
- توصيات شخصية مخصصة

السياحة تسهم في تطورك ونمو أعمالك

تمكين فرق العمل وتطويرهم ليصبحوا وجهة مشرفة أمام زوار العالم من خلال دورتي "العالم قادم إلى قطر" و "الالتزام بالتميز". تركز هذه الدورة على دور المديرين في تعزيز استراتيجية السياحة من خلال: (1) دعم فريق عملهم وتحفيزهم على المشاركة في تنفيذ الاستراتيجية و(2) الاستفادة من الفرص العالمية بسوق السياحة لمواصلة تطوير استراتيجية أعمالهم.

ما الفئات المستهدفة؟

- من الفنادق:
الإدارة •
- من شركات السياحة:
الإدارة •

كيف سيتم تقديم هذه

الدورة التدريبية؟

حضورياً من خلال
التفاعل مع المدرب

ما مدة الدورة؟

3 ساعات ونصف

ما الموضوعات التي تتناولها الدورة؟

- أبرز النقاط بدورات خدمة العملاء
- دورك كقائد في مجال السياحة
- دورك كقائد في مؤسستك
- الخطط المستقبلية

الاستعداد للمغامرة

يُعد الباحثون عن المغامرات من الفئات ذات الأولوية لاستراتيجية السياحة وتحقيق التميّز في تقديم الخدمات لتلك الفئة من الزوار أمرًا ضروريًا لعرض إمكانيات دولة قطر وما يمكن أن تقدمه لهم من تجارب مميزة. تهدف هذه الدورة من خلال الجمع بين عناصر دورتي "العالم قادم إلى قطر" و "الالتزام بالتميز" إلى تطوير مهارات مرشدي رحلات السفاري وتزويدهم بالمهارات العملية اللازمة لتقديم الخدمات بما يضمن استعداد زوارهم للمغامرة.

ما الفئات المستهدفة؟

- من شركات السياحة:
- مرشدي رحلات السفاري

كيف سيتم تقديم هذه

الدورة التدريبية؟

- حضوريًا من خلال
- التفاعل مع المدرب

ما مدة الدورة؟

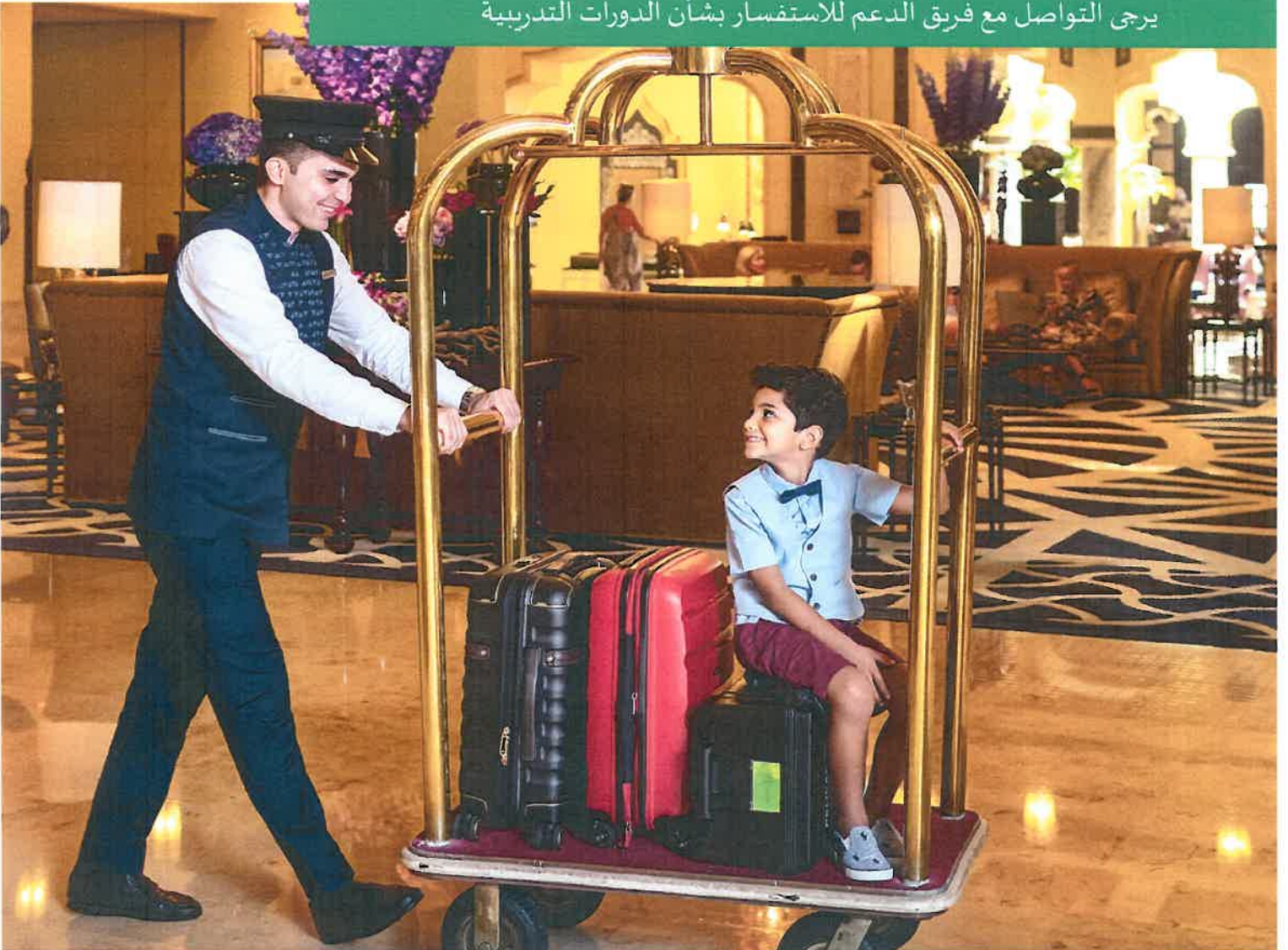
3 ساعات ونصف

ما الموضوعات التي تتناولها الدورة؟

- الدور الأساسي في منظومة السياحة القطرية
- أهمية السلامة كجزء من تميز الخدمة
- ترك انطباع إيجابي ودائم
- المعايير المهنية الشخصية

tourismtraining@visitqatar.qa
(+974) 4499 2068

يرجى التواصل مع فريق الدعم للاستفسار بشأن الدورات التدريبية





SERVICE EXCELLENCE

IN-PERSON TRAINING



TABLE OF CONTENTS

3 Introduction

4 Overview of Courses

5 Course Descriptions

6 | The World is Coming to Qatar

7 | Committing to Excellence

8 | Tourism Grows You & Your Business

9 | Ready for Adventure

10 Contact Us





INTRODUCTION

Building on the learning experience of the Qatar Host programme, Qatar Tourism is offering complimentary in-person Service Excellence training courses designed to equip service professionals and leaders in the tourism sector with the skills required to deliver a truly memorable visitor experience.

The training will be delivered by BLR Doha on behalf of Qatar Tourism, and courses will be available from October 1st, 2022 to November 3rd, 2022 for key audience groups within hotels and tourism companies.

The information in this document will allow you to identify which courses you and your teams should attend to extract the greatest benefit from this initiative.





OVERVIEW OF COURSES

1

THE WORLD IS COMING TO QATAR

A course on essential customer service skills with practical instructions of delivering Service Excellence to visitors

2

COMMITTING TO EXCELLENCE

A course that will enable learners to take more responsibility for delivering individual and team excellence in practice, gaining the hands-on know-how needed to exceed expectations even in difficult situations

3

TOURISM GROWS YOU & YOUR BUSINESS

A leadership course that will empower tourism leaders with the necessary actions to drive the Service Excellence mindset in their workforce

4

READY FOR ADVENTURE

A course for Safari guides with the applied skills and actions needed to deliver excellent service to adventure-seekers in Qatar



COURSE DESCRIPTIONS

Learn more about each course, who should attend and how to register in this section



THE WORLD IS COMING TO QATAR

Delivering Service Excellence in line with the Tourism Strategy requires not only the practical skills of one's role but also a deep understanding of the customer. This module provides staff with examples of how their roles impact the impression of their customers in different ways. This knowledge will enable them to contribute to lasting, positive visitor memories.

WHAT TOPICS ARE COVERED?

- Essential service skills awareness
- Making a positive and lasting impression
- Personal professional standards
- Customer understanding – Who? How Long? What to do?
- Effective use of body language

WHO SHOULD ATTEND?

From hotels:

- Housekeeping
- Security
- Bellhops
- Doormen
- Room service

From tourism companies:

- Drivers

HOW IS THE COURSE DELIVERED?

Engaging instructor-led
classroom training

WHAT IS THE DURATION OF THE COURSE?

3.5 hours

COMMITTING TO EXCELLENCE

The importance of understanding customer needs and contributing to Service Excellence as a key pillar of the Tourism Strategy is further elaborated in this course.

WHAT TOPICS ARE COVERED?

- Know Your Customer
- Service to Service Excellence
- We are Global Ambassadors
- Service skills development
- Exceeding expectations every time
- Part of a bigger team - cross-sector visitor touchpoints
- Personalised, tailored recommendations

WHO SHOULD ATTEND?

From hotels:

- Front Office
- Food & Beverage
- Reservations
- Sales & Marketing
- Spa & Recreation
- Supervisors and team leaders

From tourism companies:

- Customer Service
- Reservations
- Supervisors and team leaders

HOW IS THE COURSE DELIVERED?

Engaging instructor-led
classroom training

WHAT IS THE DURATION OF THE COURSE?

3.5 hours



TOURISM GROWS YOU & YOUR BUSINESS

With “The World Is Coming to Qatar” and “Committing to Excellence”, teams will be enabled to represent the business and the destination to a global audience in the best light possible. This module covers the role that managers have in furthering the Tourism Strategy in two ways: (i) supporting and influencing the roles of their teams within the strategy, and (ii) leveraging the global opportunities of the tourism market to further develop their business strategy.

WHAT TOPICS ARE COVERED?

- Highlights of the customer service courses
- Your role as tourism leaders
- Your role as people leaders
- Future plans

WHO SHOULD ATTEND?

- From hotels:
- Management
- From tourism companies:
- Management

HOW IS THE COURSE DELIVERED?

Engaging instructor-led classroom training

WHAT IS THE DURATION OF THE COURSE?

3.5 hours



SAFARI-SPECIFIC CUSTOMER SERVICE

READY FOR ADVENTURE

Adventure-seekers are a priority demand space for the Tourism Strategy and delivering Service Excellence to this visitor group is essential in showcasing what Qatar has to offer to them. Combining elements of “The World is Coming to Qatar” and “Committing to Excellence”, this bespoke course aims to equip safari drivers with the required practical service delivery skills to ensure that their visitors will truly be “Ready for Adventure”.

WHAT TOPICS ARE COVERED?

- Essential role in Qatar’s tourism ecosystem
- Importance of safety as a part of Service Excellence
- Making a positive and lasting impression
- Personal professional standards

WHO SHOULD ATTEND?

From tourism companies:

- Safari guides

HOW IS THE COURSE DELIVERED?

Engaging instructor-led classroom training

WHAT IS THE DURATION OF THE COURSE?

3.5 hours

tourismtraining@visitqatar.qa
(+974) 4499 2068

For any queries, please contact the support team

