



# الاحتراف في إدارة العمليات الفندقية وتجربة الضيف



**AGILE LEADERS**  
Training Center

19 - 23 Jan 2027  
كوالالمبور



## الاحتراف في إدارة العمليات الفندقية وتجربة الضيف

المرجع: 103600416\_61236 التاريخ: 19 - 23 Jan 2027 الموقع: كوالالامبور الرسوم: Euro 5200

### نظرة عامة على الدورة:

تدريب إدارة الضيافة الفندقية: القيادة، العمليات وتجربة الضيف هو برنامج تدريبي شامل في عمليات الضيافة، مصمم للمهنيين الطموحين للتفوق في صناعة الفنادق الديناميكية. تجمع دورة الضيافة الاحترافية هذه بين النظرية والتطبيق، مع التركيز على أساسيات دورة تدريب إدارة الفنادق مثل إدارة دورة الضيف، تدريب المكتب النمامي للفندق والإشراف الداخلي، وأساسيات دورة إدارة النطعمة والمشروبات. سيستكشف المشاركون الكفاءات القيادية المطلوبة لخلق تجارب ضيوف استثنائية مع إتقان الجوانب الفنية للعمليات الفندقية وخدمات الضيوف.

من خلال نهج التعلم التطبيقي، سيكتسب المشاركون رؤى حول مهارات القيادة في الضيافة، وتقديم الخدمات المتمحور حول العميل، والهياكل التنظيمية الفعالة التي تدفع نجاح الفندق. بالاعتماد على دراسات الحالة العالمية وأفضل الممارسات من المراجع الصناعية، تُعد شهادة إدارة الضيافة هذه المتعلمين للتعامل بثقة مع التحديات في المكتب النمامي، والإشراف الداخلي، والنطعمة والمشروبات، والأنقسام الداعمة.

### الجمهور المستهدف:

- مديرو الفنادق ومساعديهم
- مشرفو المكتب النمامي وموظفو الاستقبال
- مديرو الإشراف الداخلي وقادة الفرق
- مشرفو النطعمة والمشروبات ومديرو الولائم
- مديرو علاقات الضيوف
- مدربي الضيافة ومديرو الموارد البشرية في صناعة الخدمات

### الأنقسام المستهدفة:

- المكتب النمامي والحجوزات
- الإشراف الداخلي وخدمات المرافق
- إدارة النطعمة والمشروبات
- المبيعات والتسويق للفنادق
- خدمات الضيوف وفرق الكونسيرج
- الموارد البشرية في عمليات الضيافة

### القطاعات المستهدفة:

- الفنادق والمنتجعات
- خطوط الرحلات البحرية والنزل الفاخرة
- الفنادق البوتيكية والتراثية
- أماكن الفعاليات والمؤتمرات
- شركات الطيران وصلالات المطارات خدمات الضيافة
- الضيافة الصحية وبيوت الضيافة للشركات



## أهداف الدورة:

بإنهاء هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تطبيق مهارات القيادة في الضيافة لإدارة فرق الفنادق بفعالية.
- الإشراف على وظائف تدريب المكتب النهامي للفندق والإشراف الداخلي بثقة.
- تطبيق أفضل الممارسات في عمليات دورة إدارة النطعمة والمشروبات.
- تقديم تدريب عالمي المستوى في خدمة العملاء في الضيافة لولاء الضيوف.
- تطوير استراتيجيات لتعزيز الكفاءة في العمليات الفندقية وخدمات الضيوف.
- تقييم معايير الصناعة وتطبيقها للاستعداد لشهادة إدارة الضيافة.

## منهجية التدريب:

تستخدم دورة تدريب إدارة الفنادق هذه منهجيات تفاعلية تتحور حول المتعلم لضمان تطوير المهارات العملية. سيشترك المشاركون في دراسات حالة من فنادق عالمية، وتهازين قائمة على السيناريوهات تعكس تحديات برامج تدريب عمليات الضيافة الحقيقية، وعمل جماعي لتصميم استراتيجيات تحسين الخدمة. ستغطي الجلسات التفاعلية حل المشكلات في المكتب النهامي والإشراف الداخلي، ولعب الأدوار في تفاعلات الضيوف، والمحاكاة في خدمة النطعمة والمشروبات.

تضمن جلسات التغذية الراجعة والتعلم من الأقران استيعاب المشاركين لمهارات تدريب خدمة العملاء في الضيافة. سيستكشف المشاركون أيضاً الابتكارات الرقمية مثل أنظمة الحجز عبر الإنترنت وبرامج إدارة المهاتكات، مما يوسع الدورة مع معايير دبلوم إدارة الفنادق عبر الإنترنت. من خلال مزج المناقشة والتفكير الهوج، والممارسة العملية، تضمن الدورة مغادرة المشاركين بتحسينات قابلة للقياس في القيادة والتواصل ومشاركة الضيوف.

## أدوات الدورة:

- كتاب عمل المشارك مع النماذج وقوائم المراجعة الرئيسية
- قوالب لتحقيق جودة الخدمة وتتبع رضا الضيوف
- دراسات حالة حول العمليات الفندقية وخدمات الضيوف
- نماذج إجراءات التشغيل القياسية SOPs للمكتب النهامي، والإشراف الداخلي، والنطعمة والمشروبات
- سيناريوهات عملية من دورات الضيافة الاحترافية
- الوصول إلى موارد القراءة عبر الإنترنت المتوافقة مع معايير شهادة إدارة الضيافة

## محتوى الدورة

### اليوم الأول: أسس إدارة الضيافة الفندقية

- الموضوع 1: صناعة الضيافة العالمية وثقافة الخدمة
- الموضوع 2: تصنيف الفنادق، أنواع الإقامة وشرايح السوق
- الموضوع 3: دورة الضيف: ما قبل الوصول، الوصول، الإقامة والمغادرة
- الموضوع 4: الوظائف الأساسية للفندق: العمليات وخدمات الدعم
- الموضوع 5: الاحترافية، الأخلاقيات، والحساسية الثقافية في الضيافة
- الموضوع 6: تأثير الاتجاهات العالمية والتكنولوجيا على الضيافة
- تأمل ومراجعة: بناء أساس قوي في العمليات الفندقية



### اليوم الثاني: عمليات المكتب الأمامي وخدمات الضيوف

- الموضوع 1: دور المكتب الأمامي كـ "مركز الأعصاب" للفندق
- الموضوع 2: عمليات الحجوزات، التسجيل، تسجيل الدخول وتسجيل المغادرة
- الموضوع 3: التواصل مع الضيوف، حل المشكلات والتعامل مع الشكاوى
- الموضوع 4: عمليات الكونسيرج، مكتب حمل الحقيبة، والخدمات الموحدة
- الموضوع 5: أنظمة محاسبة المكتب الأمامي والتحكم في الإيرادات
- الموضوع 6: التكنولوجيا في خدمات الضيوف: نظام إدارة الممتلكات PMS، إدارة علاقات العملاء CRM، تطبيقات الجوال
- تأهل ومراجعة: تقديم عمليات فندقية ورحلات ضيوف سلسلة

### اليوم الثالث: الإشراف الداخلي وإدارة المرافق

- الموضوع 1: أدوار الإشراف الداخلي في راحة الضيوف ورضاهم
- الموضوع 2: معايير التنظيف، النظافة، وممارسات الاستدامة
- الموضوع 3: إدارة البياضات، الغسيل، وأنظمة المفقودات
- الموضوع 4: التنسيق بين الإشراف الداخلي، المكتب الأمامي والنظف والمشروبات
- الموضوع 5: إجراءات السلامة، الأمن، والطوارئ في الإشراف الداخلي
- الموضوع 6: جهيزات المرافق: الديكور الداخلي، تنسيق الحدائق ومكافحة النفايات
- تأهل ومراجعة: التميز في عمليات الإشراف الداخلي والمرافق

### اليوم الرابع: إدارة النطعمة والمشروبات

- الموضوع 1: هيكل ووظائف قسم النطعمة والمشروبات
- الموضوع 2: عمليات المطبخ، أقسام الطهي والإشراف على النواني
- الموضوع 3: إدارة المطاعم والولائم
- الموضوع 4: تصميم القائمة، التحكم في التكاليف، والربحية في النطعمة والمشروبات
- الموضوع 5: آداب الخدمة، مشاركة الضيوف ومهارات البيع المتقاطع
- الموضوع 6: الاتجاهات في فنون الطهي، خدمات المشروبات وتناول الطعام العالمي
- تأهل ومراجعة: تعزيز تجارب الضيوف من خلال التميز في النطعمة والمشروبات

### اليوم الخامس: القيادة في الضيافة والإدارة الاستراتيجية

- الموضوع 1: مهارات القيادة في الضيافة وأنماط الإدارة
- الموضوع 2: توظيف وتدريب واستبقاء موظفي الضيافة
- الموضوع 3: تحفيز الفريق، التنوع وإدارة القوى العاملة متعددة الثقافات
- الموضوع 4: استراتيجيات المبيعات، التسويق وإدارة الإيرادات للفنادق
- الموضوع 5: ضمان الجودة، ملاحظات الضيوف وتقييم النداء
- الموضوع 6: مستقبل الضيافة: الفنادق الذكية، الذكاء الاصطناعي، والاستدامة
- تأهل ومراجعة: قيادة الفنادق نحو النجاح المستدام

### الأسئلة الشائعة:

ما هي المؤهلات أو المتطلبات المسبقة المحددة المطلوبة من المشاركين قبل التسجيل في الدورة؟

لا تتطلب الدورة شهادة مسبقة. المعرفة الأساسية بالضيافة أو خدمة العملاء مفيدة، ولكن دورة الضيافة الاحترافية هذه مصممة للاستيعاب المتعلمين من المستويات المبتدئة إلى الإدارية.

كم مدة جلسة كل يوم، وهل هناك عدد إجمالي من الساعات المطلوبة للدورة بأكملها؟

تستمر كل جلسة يومية 4-5 ساعات، بما في ذلك الأنشطة. إجمالي وقت التدريب: 20-25 ساعة موزعة على خمسة أيام.

### كيف تختلف هذه الدورة عن دورات تدريب إدارة الفنادق الأخرى:

على عكس العديد من دورات تدريب إدارة الفنادق العامة، يركز هذا البرنامج على القيادة والعمليات وتجربة الضيف بقدر متساوٍ. إنه يدمج مهارات القيادة في الضيافة مع معرفة تشغيلية عميقة لمواضيع المكتب النهائي، والإشراف الداخلي، ودورة إدارة النطعمة والمشروبات. دراسات الحالة من الفنادق العالمية الرائدة، والمحاكاة التفاعلية، وحل المشكلات الواقعية تجعله أكثر جاذبية من الدورات التقليدية القائمة على المحاضرات.

## فئات الدورات التدريبية

|                                                    |                                                     |
|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة        | دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات                  |
| دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات   | دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية                 |
| دورات الذهن السيرياني ودورات تقنية المعلومات       | دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة |
| دورات التدريب القانوني والهشتريات والتعاقدات       | دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات |
| دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال             | دورات السكرتارية و إدارة المكاتب                    |
| دورات الصحة والسلامة والذهن المهني                 | دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة     |
| دورات المحاسبة و التهويل و دورات الإدارة المالية   | دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات                 |
| دورات في مجالات القيادة والإدارة                   | دورات معتمدة من قبل هيئات دولية                     |
| دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع الرشيقية |                                                     |



## معدن التدريب

|                                      |                                         |                                    |
|--------------------------------------|-----------------------------------------|------------------------------------|
| أكرا<br>غانا                         | أثينا<br>اليونان                        | أبوظبي<br>الإمارات العربية المتحدة |
| الجبيل<br>المملكة العربية السعودية   | استنبول<br>تركيا                        | أهستردام<br>هولندا                 |
| الرياض<br>المملكة العربية السعودية   | الدوحة<br>قطر                           | الدار البيضاء<br>المغرب            |
| المنامة<br>مملكة البحرين             | الكويت<br>الكويت                        | القاهرة<br>مصر                     |
| بانكوك<br>تايلند                     | باكو<br>أذربيجان                        | باريس<br>فرنسا                     |
| برلين<br>ألمانيا                     | برشلونة<br>إسبانيا                      | براغ<br>جمهورية التشيك             |
| تيليسي<br>جورجيا                     | بوكيت<br>تايلاند                        | بورتو<br>البرتغال                  |
| جنيف<br>سويسرا                       | جاكارتا<br>جمهورية إندونيسيا            | تورنتو<br>كندا                     |
| روما<br>إيطاليا                      | حلي<br>الإمارات العربية المتحدة         | جوهانسبرغ<br>جنوب أفريقيا          |
| سنغافورة<br>سنغافورة                 | سان دييغو<br>الولايات المتحدة الأمريكية | زنجان<br>تنزانيا                   |
| شيكاغو<br>الولايات المتحدة الأمريكية | شرم الشيخ<br>مصر                        | سيول<br>كوريا الجنوبية             |
| طوكيو<br>اليابان                     | طشقند<br>أوزبكستان                      | طرابزون<br>تركيا                   |
| فرانكفورت<br>ألمانيا                 | عن بعد<br>منصة زووم                     | عمان<br>المملكة الأردنية الهاشمية  |



## مدن التدريب

|                          |                                       |                    |
|--------------------------|---------------------------------------|--------------------|
| كيب تاون<br>جنوب افريقيا | كوالالمبور<br>ماليزيا                 | فيينا<br>النمسا    |
| لندن<br>المملكة المتحدة  | لشبونة<br>البرتغال                    | لانكاوي<br>ماليزيا |
| مسقط<br>سلطنة عمان       | هدريد<br>اسبانيا                      | ماربيا<br>اسبانيا  |
| ميونخ<br>ألمانيا         | ميلان<br>إيطاليا                      | مونترو<br>سويسرا   |
|                          | نيويورك<br>الولايات المتحدة الأمريكية | نيروبي<br>كينيا    |