



الاحتراف في إدارة العمليات الفندقية وتجربة الضيف



**AGILE LEADERS**  
Training Center

## الاحتراف في إدارة العمليات الفندقية وتجربة الضيف

### 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 الدينامية. تجمع دورة الضيافة الاحترافية هذه بين النظرية والتطبيق، مع التركيز على أساسيات دورة تدريب إدارة الفنادق مثل إدارة دورة الضيف، تدريب المكتب النهامي 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 النهامي، والإشراف الداخلي، والنطعمة والمشروبات، والأقسام الداعمة.

### الجمهور المستهدف:

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

### الأقسام المستهدفة:

- المكتب النهامي 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 المهلكات، 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 المهتمات PMS، إدارة علاقات العملاء CRM، تطبيقات الجوال
- تأمل 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 والنظافة والمشروبات
- الموضوع 5: إجراءات السلامة، الأمن، والطوارئ في الإشراف الداخلي
- الموضوع 6: جهيزات المرافق: الديكور الداخلي، تنسيق الحدائق ومكافحة النفايات
- تأمل 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
- تأمل 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
- تأمل 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.



**AGILE LEADERS**  
Training Center

## فئات الدورات التدريبية



HR TRAINING & DEVELOPMENT

دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية



دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات



دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات



الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة



دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات



دورات التدريب القانوني والمشتريات والتعاقدات



دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة



دورات الذهن السيرياني ودورات تقنية المعلومات



دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة



دورات الصحة والسلامة والذهن المهني



دورات السكرتارية و إدارة المكاتب



دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال



**AGILE LEADERS**  
Training Center

## فئات الدورات التدريبية



دورات معتمدة من قبل هيئات دولية



دورات في مجالات القيادة والإدارة



دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات



دورات المحاسبة و التمويل و دورات الإدارة  
المالية



دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع  
الرشيقة

## مدن التدريب



اسطنبول - تركيا



أهستردام - هولندا



أكرا - غانا



أثينا - اليونان



الرياض - المملكة العربية السعودية



الدوحة - قطر



الدار البيضاء - المغرب



الجبيل - المملكة العربية السعودية



باريس - فرنسا



المنامة - مملكة البحرين



الكويت - الكويت



القاهرة - مصر



براغ - جمهورية التشيك



بانكوك - تايلاند



بالي - جمهورية إندونيسيا



باكو - أذربيجان

## مدن التدريب



جاكرتا - جمهورية إندونيسيا



تبليسي - جورجيا



بوكيت - تايلاند



برشلونة - إسبانيا



روما - إيطاليا



دبي - الإمارات العربية المتحدة



جوهانسبرغ - جنوب إفريقيا



جنيف - سويسرا



شرم الشيخ - مصر



سيول - كوريا الجنوبية



سان دييغو - الولايات المتحدة الأمريكية



زنجبار - تنزانيا



طوكيو - اليابان



طشقند - أوزبكستان



طرابزون - تركيا



شيكاغو - الولايات المتحدة الأمريكية

## مدن التدريب



كوالالمبور - ماليزيا



فيينا - النمسا



عن بعد - منصة زووم



عمان - المملكة الأردنية الهاشمية



ماربيا - اسبانيا



لندن - المملكة المتحدة



لانكاوي - ماليزيا



كيب تاون - جنوب إفريقيا



ميلان - إيطاليا



مونترنو - سويسرا



مسقط - سلطنة عمان



مدريد - إسبانيا



نيس - فرنسا



نairobi - كينيا



ميونخ - ألمانيا

# WHO WE ARE

Agile Leaders is a renowned training center with a team of experienced experts in vocational training and development. With 20 years of industry experience, we are committed to helping executives and managers replace traditional practices with more effective and agile approaches.

## OUR VISION

We aspire to be the top choice training provider for organizations seeking to embrace agile business practices. As we progress towards our vision, our focus becomes increasingly customer-centric and agile.

## OUR MISSION

We are dedicated to developing value-adding, customer-centric agile training courses that deliver a clear return on investment. Guided by our core agile values, we ensure our training is actionable and impactful.

## WHAT DO WE OFFER

At Agile Leaders, we offer agile, bite-sized training courses that provide a real-life return on investment. Our courses focus on enhancing knowledge, improving skills, and changing attitudes. We achieve this through engaging and interactive training techniques, including Q&As, live discussions, games, and puzzles.



**AGILE LEADERS**  
Training Center

## CONTACT US

 UAE, Dubai Investment Park First

 +971585964727  
+447700176600

 [sales@agile4training.com](mailto:sales@agile4training.com)