



دورة مهارات الضيافة الأساسية في بيئة العمل



AGILE LEADERS
Training Center



دورة مهارات الضيافة الأساسية في بيئة العمل

نظرة عامة

دورة مهارات الضيافة الأساسية في بيئة العمل هي دورة تأسيسية لمدة أسبوع للعاملين والمشرفين والملتحقين الجدد بالفنادق والمطاعم وخدمات الضيوف، ويخرج المشاركون منها بدليل إجراءات خدمة الضيافة. تعالج الدورة تفاوت السلوك المهني والتواصل والعمل الجماعي واستعادة الخدمة والنظافة والسلامة وتسليم المناوبات عبر قوائم فحص وسيناريوهات وأدوات تنسيق قابلة للتطبيق. تقدم أجايل للتدريب دورة مهارات الضيافة الأساسية في بيئة العمل.

الفئة المستهدفة

- الفرق المسؤولة عن استقبال الضيوف والاستجابة لطلبات الخدمة
- العاملون الذين ينسقون مهام الاستقبال والمطاعم والتدبير وخدمة الزوار
- المشرفون المسؤولون عن معايير الخدمة اليومية وتسليم المناوبات
- الملتحقون الجدد الذين يستعدون لمسؤوليات التعامل مع الضيوف
- فرق الدعم المسؤولة عن النظافة والسلامة وجاهزية موقع العمل

تفترض الدورة أن المشاركين يعملون في بيئة خدمية أو يستعدون لدخولها، ولا تتناول الإدارة المالية للفنادق أو استراتيجيات الإيرادات المتقدمة.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تخدم الدورة الإدارات والقطاعات التي تنسق خدمة الضيوف وإجراءات العمل الآمنة.

- الفنادق والمنتجعات ومنشآت الإقامة
- المطاعم والمقاهي وخدمات التموين
- المعالم السياحية ومراكز الزوار
- الاستقبال والحجوزات وعلاقات الضيوف
- التدبير والمرافق ودعم موقع العمل



أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- تطبيق السلوك المهني في تفاعلات الضيافة
- استخدام خريطة رحلة الضيف لاستباق احتياجات الخدمة
- بناء إجراءات واضحة لتسليم المناوبات وتنسيق المهام
- تشخيص إخفاقات الخدمة واختيار استجابات الاستعادة
- تطبيق قوائم فحص النظافة والسلامة المهنية
- تقييم اتساق الخدمة بالملاحظات والتغذية الراجعة

جدول الدورة

اليوم 1: أسس السلوك في الضيافة

- قائمة فحص السلوك المهني والمظهر
- خريطة سلوك معايير الخدمة
- نموذج توقعات الضيف ولحظات الحقيقة
- منهجية التواصل باحترام في بيئة العمل
- التقييم الذاتي للجاهزية الشخصية

اليوم 2: التواصل مع الضيوف ورعايتهم

- أداة رسم خريطة رحلة الضيف
- تقنية الاستماع النشط والاستيضاح
- بطاقة إرشاد للتواصل بين الثقافات
- بروتوكول الخدمة الهاتفية والرقمية
- مصفوفة ترتيب أولويات طلبات الضيوف



اليوم 3: العمل الجماعي والتنسيق التشغيلي

- مصفوفة أدوار الخدمة ومسؤولياتها
- نموذج إحاطة تسليم المناوبة
- سجل تتبع الطلبات بين الإدارات
- منهجية تسلسل عبء العمل والتصعيد
- اجتماع تنسيق خدمة الفريق

اليوم 4: استعادة الخدمة والنظافة والسلامة

- قائمة فحص تشخيص إخفاق الخدمة
- منهجية الاستماع والإقرار والحل والمتابعة
- شجرة قرار تصعيد شكاوى الضيوف
- مفاتيح WHO الخمسة لغذاء أكثر أمانا
- قائمة فحص ملاحظة مخاطر الضيافة

اليوم 5: ممارسة الخدمة والتمرين الختامي

- تمرين مقترح لسيناريو استقبال الضيف
- تمثيل أدوار مقترح لمحادثة صعبة
- محاكاة مقترحة لتسليم المناوبة
- جولة مقترحة لفحص النظافة والمخاطر
- تمرين ختامي لدليل إجراءات خدمة الضيافة

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة لربط معايير الخدمة بقرارات العمل اليومية.

- نشاط مقترح: رسم رحلة ضيف وتحديد اللحظات التي تتطلب تواصلًا واضحًا أو تنسيقًا بين الفرق.
- نشاط مقترح: معالجة إخفاق في الخدمة بخطوات التشخيص والإقرار والحل والمتابعة.
- نشاط مقترح: إتمام تسليم مناوبة يوضح المسؤوليات والطلبات المفتوحة والمخاطر ونقاط التصعيد.
- نشاط مقترح: عرض دليل إجراءات خدمة الضيافة لموقع عمل مختار.



الأسئلة الشائعة

لمن تناسب دورة مهارات الضيافة الأساسية في بيئة العمل وما متطلباتها؟

تناسب العاملين والمشرفين والملتحقين الجدد المسؤولين عن التواصل مع الضيوف أو تنسيق الخدمة. وينبغي أن يعمل المشاركون في بيئة خدمية أو يستعدوا لدخولها، ولا تشترط خبرة إدارية سابقة.

كيف تختلف مهارات الضيافة الأساسية في بيئة العمل عن تدريب إدارة الفنادق؟

تركز مهارات الضيافة الأساسية على السلوك في الصفوف الأمامية ورعاية الضيف والعمل الجماعي واستعادة الخدمة والنظافة والتنسيق اليومي، بينما يتناول تدريب إدارة الفنادق المسؤوليات التجارية والاستراتيجية وإدارة القوى العاملة.

ما أهم مهارات الضيافة الأساسية في بيئة العمل؟

تجمع أهم المهارات بين السلوك المهني والتواصل اليقظ والعمل الجماعي وتنسيق المهام واستعادة الخدمة والنظافة والوعي بالسلامة وتسليم المناوبات بدقة.

كيف يتعامل موظفو الضيافة في الصفوف الأمامية مع شكاوى الضيف؟

ينبغي الاستماع دون مقاطعة والإقرار بالمشكلة وتوضيح الوقائع والتصرف ضمن الصلاحية والتصعيد عند الحاجة وتسجيل الاستجابة والمتابعة مع الضيف.

كيف تحافظ فرق الضيافة على اتساق خدمة الضيوف؟

تحافظ فرق الضيافة على الاتساق من خلال معايير واضحة وملكية محددة للأدوار وإحاطات وتسليمات موثقة وتتبع الطلبات والملاحظة والتغذية الراجعة والإجراءات التصحيحية.

الخاتمة

يعود المشاركون إلى أعمالهم بدليل إجراءات خدمة الضيافة الذي يغطي تفاعلات الضيوف وتنسيق الفريق واستعادة الخدمة والنظافة والسلامة وتسليم المناوبات. يجعل الدليل السلوك المتوقع ومسارات التصعيد واضحة أثناء العمل اليومي. كما يمنح المشرفين والعاملين أساساً مشتركاً لملاحظة الخدمة وتصحيح الفجوات وتحسين الاتساق.



فئات الدورات التدريبية

الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة	الأعمال الزراعية والأمن الغذائي
دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات	دورات إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال
دورات إدارة المرافق والعقارات	دورات إدارة الرعاية الصحية
دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات	دورات إدارة المنظمات غير الحكومية والعمل الإنساني والتنمية
دورات إدارة وعمليات الطيران	دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية
دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة	دورات الأمن السيبراني ودورات تقنية المعلومات
دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات	دورات التدريب القانوني والمشتريات والتعاقدات
دورات الحكومة الرقمية والخدمات العامة	دورات التعليم وتطوير التعلم
دورات السكرتارية و إدارة المكاتب	دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال
دورات الصحة والسلامة والأمن المهني	دورات الشحن والملاحة البحرية والموانئ
دورات الضيافة والسياحة	دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة
دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات	دورات المحاسبة و التمويل و دورات الإدارة المالية
دورات في مجالات القيادة والإدارة	دورات حفظ التراث وإدارة المتاحف



فئات الدورات التدريبية

دورات معتمدة من قبل هيئات دولية

دورات قطاع النفط والغاز ودورات تقنية متنوعة

دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع الرشيقة



مدن التدريب

أكرا غانا	أثينا اليونان	أبوظبي الإمارات العربية المتحدة
الدار البيضاء المغرب	استنبول تركيا	أمستردام هولندا
الكويت الكويت	القاهرة مصر	الدوحة قطر
باكو أذربيجان	باريس فرنسا	المنامة مملكة البحرين
براغ جمهورية التشيك	بانكوك تايلند	بالي جمهورية إندونيسيا
بورت لويس موريشيوس	برلين ألمانيا	برشلونة إسبانيا
تبليسي جورجيا	بوكيت تايلند	بورتو البرتغال
جنيف سويسرا	جاكرتا جمهورية إندونيسيا	تورنتو كندا
روما إيطاليا	دبي الإمارات العربية المتحدة	جوهانسبرغ جنوب إفريقيا
سان دييغو الولايات المتحدة الأمريكية	زيورخ سويسرا	زنبار تنزانيا
شم الشيخ مصر	سيول كوريا الجنوبية	سنغافورة سنغافورة
طشقند أوزبكستان	طرابزون تركيا	شيكاغو الولايات المتحدة الأمريكية



مدن التدريب

عن بعد منصة زووم	عمان المملكة الأردنية الهاشمية	طوكيو اليابان
كوالالمبور ماليزيا	فيينا النمسا	فرانكفورت ألمانيا
لانكاوي ماليزيا	لاغوس نيجيريا	كيب تاون جنوب إفريقيا
ماربيا إسبانيا	لندن المملكة المتحدة	لشبونة البرتغال
مونترال سويسرا	مسقط سلطنة عمان	مدريد إسبانيا
نيروبي كينيا	ميونخ ألمانيا	ميلان إيطاليا
	نيويورك الولايات المتحدة الأمريكية	نيس فرنسا