

الاحتراف في إدارة العمليات الفندقية وتجربة الضيف

7 – 11 مارس 2027

نيروبي

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

الاحتراف في إدارة العمليات الفندقية وتجربة الضيف

المرجع: 102697_103600416 **التاريخ:** 7 – 11 مارس 2027 **المكان:** نيروبي **الرسوم:** Euro 4500

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 الأمامي للفندق والإشراف الداخلي، وأساسيات دورة إدارة الأطعمة 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 الأمامي، والإشراف الداخلي، والأطعمة والمشروبات، والأقسام الداعمة.

.

الجمهور المستهدف:

- مديرو الفنادق ومساعدو المديرين
- مشرفو المكتب الأمامي وموظفو الاستقبال
- مديرو الإشراف الداخلي وقادة الفرق
- مشرفو الأطعمة والمشروبات ومديرو الولائم
- مديرو علاقات الضيوف
- مدربو الضيافة ومديرو الموارد البشرية في صناعة الخدمات

AGILE LEADERS
Training Center

الأقسام المستهدفة:

- المكتب الأمامي والحجوزات
- الإشراف الداخلي وخدمات المرافق
- إدارة الأطعمة 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 وصالات المطارات خدمات الضيافة
- الضيافة الصحية وبيوت الضيافة للشركات

أهداف الدورة:

بانتهاء هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تطبيق مهارات القيادة في الضيافة لإدارة فرق الفنادق بفعالية.
- الإشراف على وظائف تدريب المكتب الأمامي للفندق والإشراف الداخلي بثقة.
- تطبيق أفضل الممارسات في عمليات دورة إدارة الأطعمة 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.

AGILE LEADERS
Training Center

منهجية التدريب:

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

تضمن جلسات التغذية الراجعة والتعلم من الأقران استيعاب المشاركين لمهارات تدريب خدمة العملاء في الضيافة. سيستكشف المشاركون أيضًا الابتكارات الرقمية مثل أنظمة الحجز عبر الإنترنت وبرامج إدارة الممتلكات، مما يواءم الدورة مع معايير دبلوم إدارة الفنادق عبر الإنترنت. من خلال مزج المناقشة والتفكير الموجه 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 لتدقيق جودة الخدمة وتتبع رضا الضيوف
- دراسات حالة حول العمليات الفندقية وخدمات الضيوف
- نماذج إجراءات التشغيل القياسية SOPs للمكتب الأمامي، والإشراف الداخلي، والأطعمة والمشروبات
- سيناريوهات عملية من دورات الضيافة الاحترافية
- الوصول إلى موارد القراءة عبر الإنترنت المتوافقة مع معايير شهادة إدارة الضيافة

AGILE LEADERS
Training Center

محتوى الدورة

اليوم الأول: أسس إدارة الضيافة الفندقية

- **الموضوع 1:** صناعة الضيافة العالمية وثقافة الخدمة
- **الموضوع 2:** تصنيف الفنادق، أنواع الإقامة وشرائح 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 الحقائب، 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
- **تأمل ومراجعة:** تقديم عمليات فندقية ورحلات ضيوف سلسة

AGILE LEADERS
Training Center

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 والأطعمة والمشروبات
- **الموضوع 5:** إجراءات السلامة، الأمن، والطوارئ في الإشراف الداخلي
- **الموضوع 6:** جماليات المرافق: الديكور الداخلي، تنسيق الحدائق ومكافحة الآفات
- **تأمل ومراجعة:** التميز في عمليات الإشراف الداخلي والمرافق

اليوم الرابع: إدارة الأطعمة والمشروبات

- **الموضوع 1:** هيكل ووظائف قسم الأطعمة والمشروبات
- **الموضوع 2:** عمليات المطبخ، أقسام الطهي والإشراف على الأواني
- **الموضوع 3:** إدارة المطاعم والولائم
- **الموضوع 4:** تصميم القائمة، التحكم في التكاليف، والربحية في الأطعمة 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 الأطعمة والمشروبات

AGILE LEADERS
Training Center

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 الأداء
- **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 لاستيعاب 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 أسبوع.

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 متساو. إنه يدمج مهارات القيادة في الضيافة مع معرفة تشغيلية عميقة لمواضيع المكتب الأمامي، والإشراف الداخلي، ودورة إدارة الأطعمة والمشروبات. دراسات الحالة من الفنادق العالمية الرائدة، والمحاكاة التفاعلية، وحل المشكلات الواقعية تجعله أكثر جاذبية من الدورات التقليدية القائمة على المحاضرات.