

# دورة ضبط وردية المكاتب الأمامية الفندقية

20 – 24 سبتمبر 2027

أمستردام

AGILE LEADERS
Training Center

# دورة ضبط وردية المكاتب الأمامية الفندقية

**المرجع:** 168_115714 **التاريخ:** 20 – 24 سبتمبر 2027 **المكان:** أمستردام **الرسوم:** Euro 5700

## نظرة عامة

ضبط وردية المكاتب الأمامية الفندقية هو موضوع دورة من أسبوع لمشرفي المكاتب الأمامية ومنسقي خدمات النزلاء، ويخرج منها المشاركون بملف ضبط وردية المكتب الأمامي. يربط المشاركون افتتاح الوردية وتسليم الحجوزات والوصول والمغادرة ومطابقة حالة الغرف واستثناءات حسابات النزلاء واسترداد الخدمة والتواصل بين الأقسام وتصعيد الحوادث وإغلاق الوردية. وتظهر سجلات الضبط المسائل العالقة قبل التسليم. وتقدم أجايل للتدريب موضوع ضبط وردية المكاتب الأمامية الفندقية.

## الفئة المستهدفة

- وظائف المكاتب الأمامية المسؤولة عن جاهزية الوردية والوصول والإقامة والمغادرة
- وظائف خدمات النزلاء المسؤولة عن الطلبات والشكاوى واسترداد الخدمة
- وظائف الإشراف على الاستقبال المسؤولة عن التسليم والاستثناءات وتوزيع الفريق
- وظائف إدارة المناوبة المسؤولة عن الحوادث والتصعيد واستمرارية التشغيل
- وظائف تنسيق الغرف المسؤولة عن مطابقة الحالة مع التدبير الفندقي والصيانة

تفترض الدورة أن المشاركين يتعاملون مع النزلاء في الفندق، ولا تتناول اعتماد أنظمة إدارة المنشأة أو استراتيجية الإيرادات أو الإجراءات الفنية للتدبير الفندقي.

## الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة عمليات ورديات المكاتب الأمامية في الفنادق والمنتجعات والمساكن المخدومة وبيئات الإقامة الأخرى.

- المكاتب الأمامية في الفنادق والمنتجعات
- المساكن المخدومة ومنشآت الإقامة الممتدة
- علاقات النزلاء وخدمات الاستعلامات
- قسم الغرف وتنسيق التدبير الفندقي
- إدارة المناوبة في الضيافة

AGILE LEADERS
Training Center

## أهداف التعلم

بنهاية الدورة سيكون المشاركون قادرين على:

- تحليل طلب الوردية والوصول والمغادرة وتغطية الفريق
- بناء ضوابط مطابقة الحجوزات وحالة الغرف
- تطبيق فحوص استثناءات حسابات النزلاء والمدفوعات
- استخدام سجلات استرداد الخدمة وتصعيد الحوادث
- ترتيب تسليمات الأقسام وتعهدات النزلاء العالقة
- تقييم أدلة إغلاق الوردية في ملف الضبط

## جدول الدورة

### اليوم 1: ضبط افتتاح الوردية

- موجز افتتاح وردية المكتب الأمامي
- لوحة ضبط الوصول والمغادرة
- ورقة توزيع تغطية الاستقبال
- سجل تسليم استثناءات الحجوزات
- مصفوفة أولوية تعهدات النزلاء

### اليوم 2: الوصول وحالة الغرف

- قائمة فحص الجاهزية قبل الوصول
- ورقة التحقق من مستندات التسجيل
- شبكة قرار إسناد الغرف
- مطابقة حالة المكتب الأمامي والتدبير الفندقي
- مسار تصعيد جاهزية الغرف

AGILE LEADERS
Training Center

## اليوم 3: حسابات النزلاء والمغادرة

- متتبع استثناءات حسابات النزلاء
- قائمة فحص الودائع والمدفوعات
- ورقة ضبط جاهزية المغادرة
- سجل تسليم نزاع الحساب
- سجل التعهدات بعد المغادرة

## اليوم 4: الاسترداد وتسليم الوردية

- سجل قرار استرداد خدمة النزيل
- مصفوفة شدة الحادث وتصعيده
- ورقة تسليم الخدمة بين الأقسام
- متتبع مسائل النزلاء العالقة
- قائمة فحص أدلة إغلاق الوردية

## اليوم 5: ممارسة وردية المكتب الأمامي

- تمرين افتتاح الوردية والتغطية
- محاكاة مطابقة الوصول وحالة الغرف
- تمرين استثناءات حساب النزيل والمغادرة
- تمرين استرداد الخدمة وتسليم الوردية
- التمرين الختامي لملف ضبط وردية المكتب الأمامي

## التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة من الفنادق والمنتجعات والمساكن المخدومة ومنشآت الإقامة الممتدة.

- نشاط مقترح: افتتاح وردية باستخدام توقعات الوصول والمغادرة وتغطية الفريق واستثناءات الحجوزات
- نشاط مقترح: مطابقة تعارض في حالة غرفة وتسجيل تصعيده بين الأقسام
- نشاط مقترح: معالجة استثناء في حساب نزيل وحفظ تسليم المغادرة
- نشاط مقترح: توثيق استرداد الخدمة وإغلاق الوردية مع إسناد التعهدات العالقة

AGILE LEADERS
Training Center

## الأسئلة الشائعة

### لمن تناسب دورة ضبط وردية المكاتب الأمامية الفندقية وماذا تفترض؟

تناسب الدورة مشرفي المكاتب الأمامية ومنسقي خدمات النزلاء وقادة الاستقبال ومديري المناوبة الذين يتعاملون مع رحلة النزيل والاستثناءات التشغيلية.

### كيف يختلف ضبط وردية المكاتب الأمامية الفندقية عن تدريب الاستقبال العام؟

ينسق ضبط الوردية تغطية الفريق وحالة الغرف واستثناءات الحسابات واسترداد الخدمة والتصعيد والتسليم، بينما يركز تدريب الاستقبال العام على تواصل الموظف ومعاملاته مع النزيل.

### ماذا يتضمن ملف ضبط وردية المكتب الأمامي؟

يتضمن الملف موجز الافتتاح ولوحة الوصول وورقة التغطية واستثناءات الحجوزات ومطابقة الغرف وفحوص الحسابات وسجلات الاسترداد وتصعيد الحوادث والتسليمات والتعهدات العالقة وأدلة الإغلاق.

### كيف تطابق حالة الغرف خلال وردية المكتب الأمامي؟

تطابق حالة الغرف بمقارنة سجلات المكتب الأمامي والتدبير الفندقي وفحص أدلة الجاهزية وإسناد الفروقات وتسجيل التصعيد وتأكيد الحالة المعتمدة قبل إسناد الغرفة.

### كيف تسلم مسائل النزلاء العالقة إلى الوردية التالية؟

تسلم المسائل بسجل يحدد تعهد النزيل والحالة الحالية والإجراءات المنفذة والمالك التالي والمتابعة المطلوبة ومسار التصعيد والدليل اللازم للإغلاق.

## الخاتمة

يأخذ المشاركون إلى العمل ملف ضبط وردية المكتب الأمامي الذي يربط الجاهزية والحجوزات والوصول والغرف والحسابات والمغادرة والاسترداد والحوادث والتسليم والإغلاق. يجعل الملف الاستثناءات التشغيلية وتعهدات النزلاء ظاهرة عبر الورديات. ويساعد فرق المكاتب الأمامية على حفظ الاستمرارية وإسناد الأعمال العالقة وإغلاق كل وردية بأدلة قابلة للتتبع.