# دورة مهارات الضيافة الأساسية في بيئة العمل

23 – 27 أغسطس 2027

ميلان

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

# دورة مهارات الضيافة الأساسية في بيئة العمل

**المرجع:** 1560_215192 **التاريخ:** 23 – 27 أغسطس 2027 **المكان:** ميلان **الرسوم:** Euro 5700

## 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

AGILE LEADERS
Training Center

## 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

AGILE LEADERS
Training Center

## 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 تواصلا واضحا أو تنسيقا 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.

AGILE LEADERS
Training Center

## 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 شكوى 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 أساسا مشتركا لملاحظة الخدمة وتصحيح الفجوات وتحسين الاتساق.