دورة آداب الضيافة والسلوك المهني

29 مارس – 2 أبريل 2027

مدريد

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

دورة آداب الضيافة والسلوك المهني

المرجع: 1583_216697 **التاريخ:** 29 مارس – 2 أبريل 2027 **المكان:** مدريد **الرسوم:** Euro 5700

نظرة عامة

دورة آداب الضيافة والسلوك المهني برنامج تأسيسي لمدة أسبوع لفرق الفنادق والضيافة التي تتعامل مباشرة مع الضيوف. يطور المشاركون الحضور المهني وصيغ المخاطبة المحترمة والتواصل اللفظي وغير اللفظي والوعي الثقافي والتقدير المهني وحدود التعامل ولباقة مكان العمل وآداب القنوات الرقمية والتصرف السليم في المواقف الحساسة. تتعامل الدورة مع الإتيكيت بوصفه حكما مهنيا قابلا للتكيف وليس نصا ثقافيا واحدا. ويغادر كل مشارك ومعه دليل للسلوك المهني في الضيافة. تقدم أجايل للتدريب هذه الدورة لتعزيز تفاعلات محترمة ومتسقة تراعي خصوصية الضيف.

الفئة المستهدفة

- موظفو الاستقبال والكونسيرج وعلاقات الضيوف
- فرق المطاعم والولائم وخدمة الغرف
- موظفو التدبير والسبا والترفيه والنقل
- مشرفو الضيافة الجدد وقادة الفرق
- الموظفون المبتدئون في أدوار التعامل مع الضيوف

الإدارات والقطاعات المستهدفة

- الفنادق والمنتجعات والشقق المخدومة والمطاعم
- الاستقبال والحجوزات والكونسيرج وعلاقات الضيوف
- الأغذية والمشروبات والولائم والتدبير والترفيه
- السياحة والفعاليات والنقل وخدمات الزوار
- الموارد البشرية والتعلم وجودة الخدمة

AGILE LEADERS
Training Center

أهداف التعلم

- تطبيق معايير المظهر والوقفة والتحية والتعريف المهني
- استخدام لغة ونبرة واستماع وتواصل غير لفظي يحترم الضيف
- تكييف الإتيكيت مع الاختلافات الثقافية واحتياجات سهولة الوصول وتفضيلات الضيف
- حماية الخصوصية والتقدير المهني والحدود الشخصية والمعلومات الحساسة
- إظهار السلوك المهني مع الزملاء والمشرفين وعبر القنوات الرقمية
- إعداد دليل عملي للسلوك المهني في الضيافة

جدول الدورة

اليوم 1: الحضور المهني والانطباع الأول

1. تحديد مفهوم آداب الضيافة والسلوك المهني
2. تطبيق إرشادات المظهر والنظافة والوقفة والحركة
3. التدرب على التحيات والتعريف والألقاب وصيغ المخاطبة
4. استخدام التواصل البصري وتعابير الوجه والإيماءات والمساحة الشخصية
5. إكمال قائمة الفحص الذاتي للحضور المهني

اليوم 2: التواصل المحترم مع الضيف

1. استخدام لغة مهنية واضحة ومهذبة وموجزة
2. الاستماع النشط وتأكيد الأسئلة والطلبات والتوقعات
3. تكييف النبرة والصياغة مع الموقف وتفضيل اللغة
4. شرح التأخير أو القيود دون لهجة دفاعية
5. تطبيق دليل محادثة مهنية مع الضيف

اليوم 3: الوعي الثقافي وحدود التعامل

1. ملاحظة الاختلافات الثقافية دون افتراض أو تنميط
2. استخدام أسئلة محترمة لتوضيح تفضيلات الضيف
3. مراعاة سهولة الوصول والاختلافات الفردية
4. تحديد حدود الألفة والهدايا والمساعدة الشخصية
5. تطبيق دليل قرار للوعي الثقافي والحدود

AGILE LEADERS
Training Center

اليوم 4: الخصوصية وآداب القنوات الرقمية وسلوك الفريق

1. حماية هوية الضيف ومحادثاته وموقعه ومعلوماته الشخصية
2. تطبيق التقدير المهني في الأماكن العامة وتسليم المعلومات بين الأقسام
3. استخدام آداب مهنية للبريد والرسائل والهاتف والقنوات الاجتماعية
4. إظهار اللباقة والمساءلة والاختلاف المحترم داخل الفريق
5. صياغة ميثاق آداب وسلوك للفريق

اليوم 5: المواقف الحساسة ودليل السلوك

1. الاستجابة المهنية للمواقف المحرجة أو الانفعالية أو غير الملائمة
2. وضع حدود محترمة واستخدام مسارات التصعيد
3. تصحيح أخطاء الإتيكيت بالإقرار والإجراء المناسب
4. تقييم مواقف السلوك بمصفوفة الحكم المهني
5. عرض دليل السلوك المهني في الضيافة

التمارين التطبيقية

- التدرب على التحيات والتعريف والحضور غير اللفظي
- معالجة استفسارات الضيوف وجها لوجه وعبر الهاتف
- تقييم مواقف الثقافة والخصوصية والحدود
- صياغة ميثاق لآداب التواصل الرقمي للفريق
- بناء وعرض دليل للسلوك المهني

الأسئلة الشائعة

هل تعلم الدورة مجموعة عالمية واحدة من العادات؟

لا. تطور الملاحظة والاحترام وطرح الأسئلة المناسبة والحكم المهني القابل للتكيف مع سياقات الضيوف المختلفة.

هل هذه دورة لمعالجة شكاوى العملاء؟

لا. تركز على السلوك المهني اليومي والتواصل والخصوصية والحدود واللباقة.

هل تحل الدورة محل سياسات مكان العمل؟

لا. يتعلم المشاركون أدوات عملية تطبق إلى جانب سياسات المنشأة وإجراءاتها المعتمدة.

الخاتمة

يصبح المشاركون قادرين على تقديم أنفسهم بمهنية والتواصل باحترام وحماية خصوصية الضيف والتكيف ثقافيا وتوجيه السلوك اليومي بدليل عملي للسلوك المهني.