دورة عمليات خدمات الضيوف المهنية واستعادة الخدمة

7 – 11 ديسمبر 2026

أديس أبابا

AGILE LEADERS
Training Center

دورة عمليات خدمات الضيوف المهنية واستعادة الخدمة

المرجع: 731_223949 **التاريخ:** 7 – 11 ديسمبر 2026 **المكان:** أديس أبابا **الرسوم:** Euro 4500

نظرة عامة

دورة عمليات خدمات الضيوف المهنية واستعادة الخدمة لمدة أسبوع، وهي دورة مهنية لفرق خدمات الضيوف وموظفي الاستقبال ومشرفي الضيافة وفرق الكونسيرج وخدمات الزوار، ويعود المشاركون منها بحقيبة عمليات خدمات الضيوف واستعادة الخدمة. تعالج الدورة تفاوت الاستقبال وتحديد الاحتياجات وتخصيص تجربة الضيف والتنسيق بين الفرق ومعالجة الشكاوى والوعي الثقافي والسلامة وتحسين رحلة الضيف. تطور أجايل للتدريب عمليات خدمات الضيوف المهنية واستعادة الخدمة.

الفئة المستهدفة

- الفرق المسؤولة عن استقبال الضيوف وتحديد احتياجاتهم
- الموظفون المسؤولون عن خدمات الاستقبال وتسجيل التفضيلات
- المشرفون المسؤولون عن اتساق الخدمة ومعالجة حالات التعثر
- الفرق المسؤولة عن الإرشاد والطلبات الخاصة وتنسيق المساعدة
- المهنيون المسؤولون عن تجربة الزوار ومتابعة الملاحظات

تفترض الدورة أن المشاركين يتعاملون مع الضيوف أو ينسقون طلباتهم في العمل، وتستبعد إدارة مالية الفنادق وتهيئة أنظمة الحجز وإنتاج الأغذية والنظرية العامة لخدمة العملاء.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي تعتمد على استقبال منظم وتنسيق سريع واستعادة مدروسة للخدمة.

- الاستقبال والكونسيرج وعلاقات الضيوف
- الفنادق والمنتجعات والمساكن المخدومة
- المعالم والمتاحف ومراكز الزوار
- الفعاليات والنقل واستقبال مرافق الرعاية الصحية
- التدبير والمرافق وفرق تنسيق الخدمة

AGILE LEADERS
Training Center

أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تطبيق تسلسل استقبال الضيف وتحديد احتياجاته
- استخدام التفضيلات لتخصيص الخدمة ضمن حدود واضحة
- بناء ضوابط تسليم الطلبات بين الفرق والمناوبات
- تشخيص الشكاوى واختيار إجراء استعادة الخدمة
- تطبيق الوعي الثقافي والسلامة في تفاعلات الضيوف
- تقييم فجوات رحلة الضيف وفرص التحسين

جدول الدورة

اليوم 1: الاستقبال وتحديد الاحتياجات

- قائمة فحص جاهزية وصول الضيف
- تسلسل الاستقبال المهني
- قمع أسئلة تحديد الاحتياجات
- بيان تأكيد التوقعات
- نموذج سجل تفاعل الضيف

اليوم 2: التخصيص والتواصل

- دليل تسجيل تفضيلات الضيف
- قائمة فحص حدود تخصيص الخدمة
- إطار الشرح الواضح للخدمة
- دليل ملاحظة الإشارات الثقافية
- خريطة تكييف التواصل الميسر

AGILE LEADERS
Training Center

اليوم 3: التنسيق والوعي بالسلامة

- مسار عمل الطلبات بين الإدارات
- ورقة معلومات تسليم المناوبة
- مصفوفة إسناد ملكية الخدمة
- قائمة فحص تمييز مخاوف السلامة
- مسار التصعيد والاستجابة

اليوم 4: الشكاوى واستعادة الخدمة

- سجل حقائق الشكوى وأثرها
- طريقة الاستماع والاستيضاح والإقرار
- مصفوفة صلاحيات استعادة الخدمة
- قائمة فحص متابعة الحل
- مراجعة أسباب التعثر المتكرر

اليوم 5: ممارسة خدمات الضيوف

- تمرين: تقديم الاستقبال وتحديد الاحتياجات
- تمرين: تخصيص استجابة للضيف
- تمرين: تنسيق طلب بين عدة فرق
- تمرين: استعادة خدمة متعثرة
- المشروع الختامي: حقيبة عمليات خدمات الضيوف واستعادة الخدمة

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة من الضيافة وخدمات الزوار والنقل واستقبال مرافق الرعاية الصحية.

- نشاط مقترح: تنفيذ استقبال مهني واستخدام أسئلة تحدد احتياجات ضيف ذي طلبات متعددة.
- نشاط مقترح: تسجيل تفضيل صالح وتحديد حد التخصيص المناسب وطريقة شرحه.
- نشاط مقترح: تمرير طلب بين الاستقبال والتدبير والمرافق باستخدام ضوابط الملكية والتسليم.
- نشاط مقترح: معالجة شكوى واختيار صلاحية الاستعادة وتوثيق الحل والمتابعة.

AGILE LEADERS
Training Center

الأسئلة الشائعة

لمن تناسب دورة عمليات خدمات الضيوف المهنية، وماذا تفترض؟

تناسب الدورة فرق خدمات الضيوف والاستقبال والإشراف والكونسيرج وخدمات الزوار، وتفترض ممارسة التعامل المباشر مع الضيوف أو تنسيق طلباتهم في بيئة العمل.

كيف تختلف دورة عمليات خدمات الضيوف المهنية عن التدريب العام على خدمة العملاء؟

تركز عمليات خدمات الضيوف المهنية على الوصول والتفضيلات والتنسيق بين فرق الضيافة وتسليم المناوبات والشكاوى واستعادة الخدمة ورحلة الضيف، بينما يعالج التدريب العام تفاعلات العملاء في قطاعات أوسع.

ما المقصود باستعادة الخدمة في عمليات خدمات الضيوف المهنية؟

استعادة الخدمة هي استجابة منظمة لتعثر يؤثر في الضيف، تبدأ بتسجيل الوقائع والأثر، ثم الإقرار واختيار حل ضمن الصلاحية ومتابعة النتيجة ومراجعة سبب التكرار.

كيف تحسن عمليات خدمات الضيوف المهنية رحلة الضيف؟

تحسن عمليات خدمات الضيوف رحلة الضيف عبر ربط نقاط الوصول والطلب والتسليم والحل والمتابعة، وتحديد الملكية في كل نقطة، واستخدام الملاحظات لتقليل الفجوات المتكررة.

الخاتمة

يعود المشاركون بحقيبة عمليات خدمات الضيوف واستعادة الخدمة التي تضم قوائم الجاهزية وسجلات التفضيلات ومسارات التنسيق ومصفوفة صلاحيات الاستعادة وأدوات المتابعة. تحول الحقيبة التفاعلات المتفرقة إلى خطوات قابلة للتتبع بين الفرق والمناوبات. وتدعم تحسين رحلة الضيف مع مراعاة الحدود الثقافية ومتطلبات السلامة.