

# دورة عمليات المنتجعات الفاخرة والسبا والعافية

AGILE LEADERS
Training Center

14 – 18 فبراير 2027

جنيف

AGILE LEADERS
Training Center

# دورة عمليات المنتجعات الفاخرة والسبا والعافية

**المرجع:** 255922_2129 **التاريخ:** 14 – 18 فبراير 2027 **المكان:** جنيف **الرسوم:** Euro 6200

## نظرة عامة

دورة عمليات المنتجعات الفاخرة والسبا والعافية هي دورة تأسيسية مدتها أسبوع لوظائف تشغيل المنتجعات والسبا وتجربة الضيف والتدبير والمرافق والأغذية والمشروبات والجودة، ويعود المشاركون منها بخطة تحسين عمليات المنتجع والسبا والعافية. تربط الدورة عمليات المنتجعات الفاخرة وعمليات السبا والعافية برحلة الضيف وتخطيط سعة السبا وجدولته وجاهزية غرف العلاج وتسليم الأعمال بين الإدارات واستعادة الخدمة وضوابط الأداء. تقدم أجايل للتدريب تنسيق عمليات المنتجعات والسبا والعافية.

## الفئة المستهدفة

- وظائف تشغيل المنتجعات المسؤولة عن تنسيق خدمات الضيوف والجاهزية التشغيلية
- وظائف السبا والعافية المسؤولة عن السعة والجدولة والعلاجات والنظافة والمخزون
- وظائف تجربة الضيف المسؤولة عن الرحلات والخصوصية والتخصيص واستعادة الخدمة
- وظائف التدبير والهندسة المسؤولة عن جاهزية الغرف والمرافق والمعدات
- وظائف الأغذية والمشروبات المسؤولة عن تنسيق الخدمات المرتبطة بالعافية
- وظائف جودة الضيافة المسؤولة عن التفتيش والأدلة والتحسين

تفترض الدورة أن المشاركين ينسقون عمليات الضيافة، ولا تشمل الممارسة السريرية للعافية أو التخصص في المكاتب الأمامية أو إنتاج الفعاليات أو الإعداد للتصنيف.

## الإدارات والقطاعات المستهدفة

تخدم الدورة الإدارات والقطاعات التي تنسق خدمات المنتجعات ومرافق العافية وعمليات الضيوف.

- المنتجعات الفاخرة ووجهات السبا وخلوات العافية
- إدارات تشغيل المنتجعات وتجربة الضيف
- خدمات السبا واللياقة والترفيه والعافية
- وظائف التدبير والهندسة وإدارة المرافق
- فرق الأغذية والمشروبات وجودة الضيافة

AGILE LEADERS
Training Center

## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تحليل رحلة ضيف المنتجع ومعايير الخدمة.
- تطبيق ضوابط خدمات السبا والعافية وجاهزيتها.
- بناء خطط سعة السبا والجدولة والتوظيف والمخزون.
- تشخيص إخفاقات تسليم الأعمال واستعادة الخدمة بين الإدارات.
- استخدام قوائم الخصوصية والسلامة والجودة والاستدامة.
- تقييم أدلة الأداء وترتيب أولويات التحسين التشغيلي.

## جدول الدورة

### اليوم 1: رسم عمليات المنتجع والعافية

- لوحة نموذج تشغيل المنتجع الفاخر
- خريطة رحلة ضيف المنتجع ونقاط التفاعل
- مصفوفة معايير الخدمة وتفضيلات الضيف
- خريطة مسؤوليات إدارات المنتجع
- تقييم جاهزية العمليات في الحالة الراهنة

### اليوم 2: ضبط خدمات السبا وسعتها

- قائمة نطاق خدمات سبا العافية وفق ISO 17679:2016
- شبكة سعة السبا والطلب والمواعيد
- قائمة دوران غرف العلاج وجاهزيتها
- مصفوفة تغطية المعالجين والمهارات
- ورقة ضبط مخزون منتجات السبا والبياضات

AGILE LEADERS
Training Center

## اليوم 3: تنسيق المرافق وخدمات الضيوف

- لوحة تسليم الأعمال بين التدبير والهندسة
- سجل ضبط طلبات الضيوف وأوامر العمل
- مصفوفة خدمات الأغذية والمشروبات للعافية
- قائمة ضوابط الخصوصية والسلامة والنظافة
- سجل تفتيش المرافق والإجراءات الوقائية

## اليوم 4: ضمان الخدمة والأداء

- خريطة قرارات استعادة الخدمة وتصعيدها
- موجز العمليات اليومي بين الإدارات
- سجل ملاحظات الضيوف وأدلة الجودة
- قائمة إجراءات استدامة المنتجع
- بطاقة أداء المنتجع والسبا والعافية

## اليوم 5: ممارسة تحسين العمليات المتكاملة

- تمرين مقترح: تحليل رحلة ضيف المنتجع
- تمرين مقترح: موازنة سعة السبا والتوظيف
- تمرين مقترح: معالجة تسليم أعمال جاهزية المرافق
- تمرين مقترح: مراجعة أدلة الخدمة والأداء
- التمرين الختامي: استكمال خطة تحسين عمليات المنتجع والسبا والعافية

## التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة مبنية على حالات منتجعات الوجهات وخلوات العافية ومرافق الضيافة متعددة الاستخدام.

- نشاط مقترح: رسم رحلة ضيف عبر الحجز والوصول والإقامة والسبا والترفيه وتناول الطعام والمغادرة.
- نشاط مقترح: موازنة طلب المواعيد وغرف العلاج ومهارات المعالجين ومتطلبات الدوران والبياضات ومخزون المنتجات.
- نشاط مقترح: تشخيص تسليم أعمال بين التدبير والهندسة والسبا وخدمة الضيوف باستخدام الطلبات وأوامر العمل والتفتيش والتصعيد.
- نشاط مقترح: جمع إجراءات الجودة والخصوصية والسلامة والاستدامة والاستعادة والأداء في خطة تحسين العمليات.

AGILE LEADERS
Training Center

## الأسئلة الشائعة

### لمن تناسب عمليات المنتجعات الفاخرة والسبا والعافية، وماذا تفترض؟

تناسب عمليات المنتجعات الفاخرة والسبا والعافية وظائف تشغيل المنتجعات والسبا وتجربة الضيف والتدبير والهندسة والأغذية والمشروبات والجودة. وتفترض أن المشاركين ينسقون خدمات الضيافة دون اشتراط مؤهلات سريرية للعافية.

### كيف تختلف عمليات المنتجعات الفاخرة عن التدريب العام على خدمة الضيافة الفاخرة؟

تركز عمليات المنتجعات الفاخرة على السعة والجاهزية والمرافق والتوظيف والمخزون وتسليم الأعمال واستعادة الخدمة وضوابط الأداء. ويركز التدريب العام على خدمة الضيافة الفاخرة غالبا على السلوك والتواصل والتعرف على الضيف والتخصيص.

### كيف يدعم تخطيط سعة السبا عمليات منتجعات العافية؟

يوائم تخطيط سعة السبا بين طلب المواعيد وغرف العلاج ومهارات المعالجين وزمن الدوران والبياضات والمنتجات وتوافر المرافق، بما يتيح تحديد القيود وحماية تدفق الخدمة.

### ما الضوابط التشغيلية التي تدعم رحلة ضيف منتجع العافية؟

تربط الضوابط التشغيلية تفضيلات الضيف والحجوزات والغرف والمرافق وخدمات السبا والترفيه وتناول الطعام والطلبات واستعادة الخدمة وأدلة الجودة عبر رحلة الضيف.

### الخاتمة

يعود المشاركون إلى العمل بخطة تحسين عمليات المنتجع والسبا والعافية. تجمع الخطة نتائج رحلة الضيف ومعايير الخدمة وقرارات السعة وضوابط المرافق وتسليم الأعمال وإجراءات الاستعادة وأولويات الاستدامة ومقاييس الأداء. تحول الخطة أنشطة المنتجع المنفصلة إلى جهد تشغيلي منسق مرتبط باحتياجات الضيوف وجاهزية الخدمة.