



دورات الضيافة والفنادق

**إدارة التشغيل في الفنادق والمنتجات**

## Course Introduction

هذا البرنامج التدريبي المتخصص لتمكين العاملين في قطاع الضيافة من إتقان "بووست" تقدم المهارات التشغيلية اللازمة لإدارة الفنادق والمنتجات بكفاءة عالية ووفقًا لأفضل الممارسات العالمية.

يركّز البرنامج على الجوانب الجوهرية في تشغيل المنشآت الفندقية، بدءًا من إدارة الموارد البشرية والإشراف على الغرف والمطاعم، وحتى ضمان الامتثال للجودة والصحة والسلامة، كما يُكسب المشاركين أدوات تحليل الأداء التشغيلي، وتخطيط الموارد، والتعامل مع التحديات اليومية بطريقة احترافية تعزز ولاء العملاء وتدعم سمعة المنشأة في سوق تنافسي.

## Target Audience

- مدراء الفنادق
- مشرفو الأقسام التشغيلية في الفنادق
- مسؤولو الجودة والرقابة الداخلية بالفنادق
- الراغبون في تطوير خبراتهم التشغيلية في قطاع الضيافة

## Learning Objectives

- فهم المهام الأساسية لإدارة التشغيل الفندقي
- تحسين جودة الخدمات اليومية المقدمة للنزلاء
- تنظيم عمليات الغرف والمطاعم والنظافة والصيانة بكفاءة
- تنسيق العمل بين الإدارات التشغيلية المختلفة
- مراقبة الأداء وتطبيق معايير الجودة والسلامة
- إدارة الكوادر البشرية بفاعلية داخل القسم التشغيلي
- التعامل مع شكاوى النزلاء وتحسين رضاهم
- إعداد تقارير تشغيلية تدعم اتخاذ القرار

# Course Outline

---

## • 01 Day One

### مدخل شامل لإدارة التشغيل في الضيافة

- مفهوم التشغيل الفندقي ومتطلباته
- الفرق بين الإدارة التشغيلية والإدارية العامة
- أقسام التشغيل الأساسية في الفندق والمنتجع
- علاقة التشغيل المباشر برضا النزيل
- الأدوار اليومية لمدير التشغيل
- التحديات التشغيلية الشائعة وكيفية التعامل معها
- دراسة حالات

## • 02 Day Two

### تشغيل قسم الإيواء وخدمة الغرف

- تنظيم عمليات التنظيف والإشراف على الغرف
- إدارة مواعيد تسجيل الدخول والخروج
- تنسيق العمل مع قسم الاستقبال
- التعامل مع طلبات النزلاء الخاصة
- التأكد من تطبيق معايير النظافة والضيافة

### (F&B) تشغيل قسم الأغذية والمشروبات

- تنظيم وجبات الإفطار والبوفيه المفتوح
- تنسيق الطلبات بين المطبخ وقاعة الطعام
- مراقبة جودة الأطعمة والخدمة المقدمة
- إدارة المخزون الغذائي والحد من الهدر
- الامتثال لمعايير السلامة الغذائية

## • 03 Day Three

### إدارة الصيانة والسلامة في المنشآت الفندقية

- تنظيم جداول الصيانة الوقائية والدورية
- التعامل مع الأعطال الطارئة باحتراف
- الحفاظ على جاهزية المعدات والأجهزة
- متابعة أداء أنظمة التكييف والكهرباء والمياه
- التنسيق بين فريق الصيانة وباقي الأقسام
- تطبيق معايير السلامة المهنية والصحية
- مراقبة إجراءات السلامة من الحرائق والإخلاء

تدريب الموظفين على التعامل مع الطوارئ  
تسجيل الأعطال وإعداد تقارير الإصلاح

#### • 04 Day Four

### إدارة الجودة والرقابة التشغيلية

- تحديد معايير التشغيل المثلى في الفندق
- إنشاء قوائم مراجعة دورية للأداء
- جمع ملاحظات النزلاء وتحليلها
- استخدام تقارير المراقبة في اتخاذ القرار
- التحسين المستمر في الخدمات التشغيلية

### إدارة الشكاوى ورضا العملاء

- أنماط الشكاوى التشغيلية الشائعة
- آلية تلقي الشكاوى والتفاعل معها بسرعة
- مهارات التهدئة والتفاوض مع النزيل الغاضب
- تحويل الشكاوى إلى فرصة لتحسين السمعة
- بناء قاعدة بيانات للشكاوى والتحسينات المتكررة

#### • 05 Day Five

### خطة تطوير الأداء التشغيلي للفندق أو المنتجع

- مراجعة الأداء التشغيلي الحالي
- تحليل الفجوات بين الأداء والمعايير المطلوبة
- وضع أهداف تشغيلية واقعية وقابلة للقياس
- تحسين إدارة الوقت والموارد البشرية
- إدخال التكنولوجيا لتسهيل التشغيل
- دمج الاستدامة البيئية في التشغيل اليومي
- إعداد تقارير تشغيلية شاملة للإدارة العليا
- تدريب الفرق على التنفيذ الفعال للخطة
- آليات متابعة ومراجعة الأداء بشكل دوري

## Confirmed Sessions

---

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
April 7, 2025	April 11, 2025	5 days	4250.00 \$	UAE - Dubai
July 21, 2025	July 25, 2025	5 days	4250.00 \$	UAE - Dubai
Dec. 15, 2025	Dec. 19, 2025	5 days	4250.00 \$	UAE - Dubai
Jan. 6, 2025	Jan. 10, 2025	5 days	4950.00 \$	Azerbaijan - Baku