



دورات الضيافة والفنادق

**التميز في إدارة وتطوير الجودة في صناعة
الضيافة**

Course Introduction

تعد إدارة الجودة في صناعة الضيافة عنصرًا أساسيًا لضمان تقديم خدمات متميزة وتحقيق رضا العملاء، مما يؤدي إلى تحسين السمعة وزيادة الإيرادات في الفنادق والمنتجعات والمطاعم وشركات السياحة. تهدف هذه الدورة إلى تعريف المشاركين بمفاهيم وأدوات إدارة الجودة في قطاع الضيافة، وكيفية تطبيقها لتحسين الأداء وتعزيز تجربة العملاء.

Target Audience

- مديري وموظفي الجودة في الفنادق والمنتجعات والمطاعم.
- مديري التشغيل وخدمة العملاء في قطاع الضيافة.
- رواد الأعمال في مجال الضيافة الراغبين في تحسين جودة خدماتهم.
- مسؤولي التدريب والتطوير المهني في قطاع السياحة والفندقة.
- أي شخص مهتم بتطوير مهاراته في إدارة الجودة في صناعة الضيافة.

Learning Objectives

- فهم أهمية الجودة في قطاع الضيافة وأثرها على رضا العملاء ونجاح الأعمال.
- وتطبيقاتها في الضيافة ISO 9001 التعرف على معايير الجودة الدولية مثل.
- تطوير مهارات قياس وتحليل جودة الخدمات الفندقية والسياحية.
- تطبيق استراتيجيات التحسين المستمر لضمان تقديم خدمات عالية الجودة.
- التعرف على طرق التعامل مع شكاوى العملاء وتحسين تجربتهم.
- تعزيز دور الابتكار والتكنولوجيا في تحسين الجودة في صناعة الضيافة.

Course Outline

• 01 Day One

مفاهيم وأساسيات الجودة في الضيافة

- تعريف الجودة في صناعة الضيافة وأهميتها.
- العوامل المؤثرة على جودة الخدمات الفندقية والسياحية.
- الفرق بين جودة الخدمة وجودة المنتج في الضيافة.

معايير الجودة ونظم إدارة الجودة في الضيافة

- HACCP و ISO 9001 نظرة على المعايير الدولية للجودة مثل.
- أهمية شهادات الجودة وتأثيرها على سمعة المؤسسة.
- كيفية تطبيق أنظمة إدارة الجودة في الفنادق والمطاعم والمنتجعات.

• 02 Day Two

أدوات قياس الجودة وتحليل الأداء

- في قطاع الضيافة (KPIs) مؤشرات الأداء الرئيسية.
- طرق جمع وتحليل بيانات رضا العملاء.
- استخدام استطلاعات الرأي والمراجعات عبر الإنترنت لتحسين الجودة.

إدارة تجربة العملاء وتحسين الخدمة

- استراتيجيات تعزيز رضا العملاء وتحقيق توقعاتهم.
- التعامل مع الشكاوى وتحويلها إلى فرص لتحسين الجودة.
- تأثير تجربة العملاء على الولاء والعائدات.

• 03 Day Three

التحسين المستمر وإدارة العمليات

- تطبيق نهج "كايزن" في تحسين العمليات التشغيلية.
- في تحليل وتحسين الجودة (Six Sigma) استخدام ستة سيجما.
- أفضل الممارسات في تطوير الخدمات وتعزيز الابتكار.

دور التكنولوجيا والابتكار في تحسين الجودة

- تطبيقات التكنولوجيا الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء في الضيافة.
- في تحسين جودة الخدمة (CRM) استخدام أنظمة إدارة العملاء.
- التحول الرقمي في صناعة الضيافة ودوره في تحسين الكفاءة والجودة.

الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية في إدارة الجودة

- أهمية الاستدامة في صناعة الضيافة.
- تأثير ممارسات الضيافة المستدامة على جودة الخدمة ورضا العملاء.
- تطبيق معايير المسؤولية الاجتماعية في قطاع الضيافة.

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
Aug. 18, 2025	Aug. 20, 2025	3 days	3950.00 \$	England - London
Nov. 24, 2025	Nov. 26, 2025	3 days	3250.00 \$	UAE - Dubai
Jan. 6, 2025	Jan. 8, 2025	3 days	3250.00 \$	UAE - Dubai
April 6, 2025	April 8, 2025	3 days	3250.00 \$	Qatar - El Doha

