



دورات الضيافة والفنادق

إدارة الطاقم والخدمة في الفنادق

Course Introduction

تقدم شركة "بوست" هذا البرنامج التدريبي المتخصص لتأهيل مشرفي ومدراء الفنادق على أفضل الممارسات في إدارة فرق العمل والخدمة داخل المنشآت الفندقية.

يهدف هذا البرنامج إلى تمكين المشاركين من بناء بيئة عمل منظمة، متعاونة، وفعّالة، تُسهم في تقديم تجربة ضيافة متميزة تلبي تطلعات النزلاء وتعزز من سمعة الفندق ومكانته التنافسية.

كما يركز البرنامج على تطوير المهارات القيادية لمشرفي الأقسام والفرق، من خلال تعزيز قدراتهم في التوزيع العادل للمهام، والمتابعة اليومية الدقيقة، وتحفيز الأداء، ومعالجة التحديات التشغيلية في بيئة ديناميكية كالفنادق، كما يُعالج محاور متقدمة في التنسيق الداخلي بين الأقسام، الرقابة على جودة الخدمة، دعم ثقافة العمل الجماعي، وبناء منظومة تطوير مهني مستدامة للعاملين.

Target Audience

- مشرفو الطواقم في الفنادق والمنتجعات.
- مدراء التشغيل وفرق الإشراف.
- مسؤولو الموارد البشرية في قطاع الضيافة.
- العاملون الراغبون في الترقية لمناصب قيادية في الفنادق.
- أي شخص معني بتنسيق وإدارة فرق العمل الفندقية.

Learning Objectives

- تنظيم فرق العمل الفندقية بكفاءة عالية.
- تطبيق أساليب قيادية فعالة في بيئة الضيافة.
- توزيع المهام والورديات بشكل عادل ومنظم.
- تحسين مهارات التواصل الداخلي بين الأقسام.
- متابعة جودة الخدمة والتدخل الفوري عند الحاجة.
- حل المشكلات اليومية بين الموظفين أو مع النزلاء.

- تطوير ثقافة فريق مبنية على المبادرة والانضباط.
- تحفيز العاملين وزيادة ولائهم المؤسسي.

Course Outline

• DAY 01

تنظيم الهيكل التشغيلي و فرق العمل

- تحليل هيكل الأقسام الرئيسية في الفندق
- توزيع المهام بناءً على الخبرات والاحتياج الفعلي
- إعداد جداول الورديات والعمل الليلي
- أساليب مراقبة الحضور والانصراف
- أدوات المتابعة اليومية والملاحظات المكتوبة
- توثيق الأداء الفردي وتقييم التفاعل بين الفرق
- الربط بين التشغيل والخدمة من منظور إداري

• Day 02

القيادة الميدانية وتحفيز الطاقم

- أنماط القيادة الفندقية وأثرها على الخدمة
- القيادة بالقدوة والوعي بالسلوك التنظيمي
- اتخاذ قرارات حاسمة في مواقف ضاغطة
- أساليب التحفيز اليومي والمكافآت المعنوية
- إدارة الأداء الضعيف وتصحيحه دون خلق توتر
- تصميم برامج تحفيزية للفرق الموسمية والمؤقتة
- تفعيل دور القادة المصغرين داخل الفرق

• Day 03

التواصل الداخلي ومعالجة المشكلات

- بناء ثقافة تواصل واضحة وشفافة
- تنظيم الاجتماعات الصباحية وتقارير المناوبة
- التعامل مع النزاعات المهنية بمرونة وعدالة
- آليات رفع الشكاوى داخليًا وطرق التحقيق فيها
- التنسيق بين الأقسام في حالات الطوارئ
- تعزيز روح التعاون في المهام العابرة للإدارات

• Day 04

رقابة جودة الخدمة وتوجيه الأداء

- المتابعة اللحظية للخدمة المقدمة.
 - أدوات تقييم جودة الخدمة اليومية والأسبوعية.
 - كيفية تقديم ملاحظات تصحيحية مباشرة.
 - (On-the-job) إعداد خطط تدريب أثناء العمل.
 - إدارة المظهر والانضباط الوظيفي.
 - استخدام نتائج الملاحظات لتحسين الأداء.
 - مراقبة مؤشرات رضا النزلاء وتوجيه الفريق.
- Day 05

التطوير المستمر وبناء ثقافة الفريق

- بناء خطة تقييم أداء شهرية مبنية على معايير واضحة.
- تشجيع المبادرة والمسؤولية الفردية داخل الفريق.
- تنظيم فعاليات داخلية لزيادة الترابط المهني.
- تصميم خطط تطوير فردية حسب نقاط القوة.
- إنشاء دليل داخلي للعمليات اليومية.

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
May 26, 2025	May 30, 2025	5 days	4250.00 \$	UAE - Abu Dhabi
Aug. 4, 2025	Aug. 8, 2025	5 days	4950.00 \$	Turkey - Antalya
Oct. 13, 2025	Oct. 17, 2025	5 days	4250.00 \$	UAE - Dubai
Feb. 10, 2025	Feb. 14, 2025	5 days	4250.00 \$	UAE - Dubai