



دورات الضيافة والفنادق

إدارة الفنادق الفاخرة والمنتجات

Course Introduction

هذا البرنامج التدريبي لتأهيل الكوادر الإدارية والفنية العاملة في الفنادق "بوست" تقدم شركة الفاخرة والمنتجات السياحية الراقية، بما يعزز قدرتهم على تقديم تجربة ضيافة استثنائية تتماشى مع توقعات الضيوف من أصحاب الذوق الرفيع، والسياح الدوليين، ورواد السياحة الراقية.

يركز البرنامج على الخصائص المميزة لإدارة الفنادق الفاخرة مقارنة بالمنشآت التقليدية، ويعالج بعمق معايير الخدمة العالمية، والتفاصيل التي تصنع الفارق في تجربة النزيل، وأسلوب القيادة الفندقية في بيئة عالية التوقعات، كما يتناول بناء الثقافة المؤسسية داخل الفندق، وتكامل الفرق العاملة لتحقيق تجربة راقية على كافة المستويات.

Target Audience

- مدراء ومشرفو الفنادق والمنتجات الراقية.
- مسؤولو الجودة وتجربة النزيل في الفنادق الفاخرة.
- مسؤولو الضيافة وخدمة كبار الشخصيات.
- قادة فرق التشغيل والخدمة.
- المهنيون الراغبون بالعمل في بيئة فندقية راقية.

Learning Objectives

- فهم متطلبات الضيافة الراقية ومعايير الفنادق الفاخرة.
- التخطيط لتجربة نزيل متكاملة وفريدة من نوعها.
- قيادة فرق العمل بروح احترافية عالية المستوى.
- تحقيق التوازن بين التميز التشغيلي والتجربة الشخصية للنزيل.
- بناء ثقافة ضيافة قائمة على التفاصيل والتفرد.
- التعامل مع النزلاء ذوي التوقعات العالية بثقة وأناقة.
- تطبيق ممارسات استثنائية في إدارة الجودة والخدمة.
- استخدام أدوات التقييم والتطوير المستمر في البيئة الفاخرة.

Course Outline

• 01 Day One

الخصائص المميزة للفنادق الفاخرة وتوقعات النزيل

- الفرق الجوهرية بين الفنادق الفاخرة والتقليدية
- سمات النزيل الراقى وسلوكياته
- تأثير التفاصيل في تكوين الانطباع الفاخر
- إدارة التوقعات العالية باحترافية
- بناء الهوية المؤسسية الراقية للفندق

• 02 Day Two

تصميم تجربة إقامة متكاملة

- تحليل رحلة النزيل من قبل الوصول حتى ما بعد المغادرة
- تخصيص الخدمات وتوظيف تفضيلات النزلاء
- تنسيق العمل بين الاستقبال، التدبير، والمطاعم
- آليات المتابعة غير المباشرة وجودة التفاصيل
- أدوات المفاجآت الإيجابية وخدمة ما قبل الطلب

• 03 Day Three

القيادة في بيئة الضيافة الراقية

- خصائص القيادة في الفنادق الفاخرة
- التعامل مع فرق متعددة الثقافات
- تحفيز الموظفين للابتكار في الخدمة
- ضبط السلوك الوظيفي والاحتراف تحت الضغط
- بناء ثقافة مؤسسية تقوم على الذوق والرقي
- استخدام تجربة النزلاء في تطوير الفريق

• 04 Day Four

جودة التشغيل والتميز المؤسسي

- معايير التشغيل في الفنادق الفاخرة
- آليات الرقابة اليومية والزيارات الصامتة
- تقييم أداء الفرق وإدارة الأخطاء الصغيرة

- -
 -
- 05 Day Five

استخدام ملاحظات النزلاء للتحسين.
دمج التكنولوجيا في مراقبة الجودة
أدوات التقييم الداخلي والخارجي

الابتكار والهوية التنافسية

- تطوير خدمات جديدة داخل تجربة النزيل
- التصميم الداخلي كأداة تعبير عن الفخامة
- تقديم تجارب ثقافية وفنية مدمجة في الإقامة
- تطوير نموذج تشغيل فاخر قابل للتطبيق والتوسع

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
May 26, 2025	May 30, 2025	5 days	4250.00 \$	UAE - Dubai
Sept. 1, 2025	Sept. 5, 2025	5 days	4250.00 \$	UAE - Dubai
Nov. 17, 2025	Nov. 21, 2025	5 days	4950.00 \$	Norway - Oslo
Feb. 10, 2025	Feb. 14, 2025	5 days	5950.00 \$	switzerland - Geneva