



دورات الضيافة والفنادق

ادارة الفنادق ودور الضيافة

Course Introduction

يهدف هذا البرنامج التدريبي إلى تطوير مهاراتكم في إدارة الفنادق وفهم دور الضيافة في تحقيق تجربة مميزة للنزلاء. ستتعلمون المفاهيم والممارسات الأساسية التي تساهم في نجاح إدارة الفنادق وتحقيق أعلى مستويات الضيافة. سنركز على تقديم محتوى غني وتفاعلي يمكنكم تطبيقه في أعمالكم اليومية

منهجية التدريب:

سوف تكون شاملة ومتفاعلة ستتعاون مع مدربين متخصصين في مجال إدارة الخدمات الفندقية وستشارك في نشاطات تطبيقية ودراسات حالة لتعزيز فهمك وتطبيق المفاهيم المستفادة في الواقع..

Target Audience

مدراء الفنادق والمشرفين وفرق الاستقبال والخدمات العامة، وأي شخص يهتم بتحقيق التميز في إدارة الخدمات الفندقية.

Learning Objectives

أهداف تعليمية:

- فهم أساسيات إدارة الفنادق وأهمية توفير تجربة ضيافة مميزة للنزلاء
- اكتساب المعرفة والمفاهيم اللازمة لإدارة العمليات الفندقية بفاعلية
- تطوير المهارات الضيافية والتواصل الفعال مع النزلاء
- فهم استراتيجيات التسويق الفندقي وتحقيق أعلى مستويات الرضا للنزلاء

أهداف سلوكية:

- القدرة على تطبيق أفضل الممارسات في إدارة الفنادق وتقديم خدمة ضيافة عالية الجودة.
- القدرة على التعامل بفعالية مع النزلاء وتلبية احتياجاتهم ومتطلباتهم.
- القدرة على إدارة العمليات الفندقية بشكل متناغم وفعال.
- القدرة على تحسين تجربة النزلاء وزيادة الربحية في الفنادق.

Course Outline

• 01 Day One

فهم صناعة الفنادق وأهمية الضيافة

- نظرة عامة على صناعة الفنادق وتحليل الاتجاهات الحالية.
- تاريخ الفنادق، أنواع الفنادق، وتوجهات السوق الحالية.
- أهمية توفير تجربة ضيافة مميزة للنزلاء.
- مفهوم الضيافة، تأثيرها على تجربة النزلاء، وأفضل الممارسات في هذا المجال.
- أسس إدارة الفنادق والتخطيط الاستراتيجي.
- تنظيم الفندق، هيكل التسلسل، وأهمية وضع استراتيجية قوية.

• 02 Day Two

إدارة العمليات في الفنادق

- إدارة الاستقبال والحجز والإدارة الإدارية.
- إدارة عمليات الاستقبال والحجز، التعامل مع الحجزات، وأنظمة الإدارة الإدارية.
- إدارة الغرف والخدمات الغذائية والمشروبات.
- إدارة أقسام الغرف وتنظيم النظافة، تقديم خدمات الطعام والشراب، وإدارة المطاعم والبارات.
- التعامل مع المشتريات وإدارة المخزون.
- إدارة عمليات الشراء والتوريد والمخزون في الفنادق.
- تقنيات إدارة الجودة في الفنادق.
- تحسين الجودة ورضا النزلاء، وضمان الجودة في جميع جوانب الفنادق.

• 03 Day Three

تطوير المهارات الضيافية والتسويق الفندقي

- تطوير مهارات التواصل والتعامل مع النزلاء
- أساسيات التواصل الفعال، التعامل مع طلبات النزلاء وتحقيق رضاهم
- إدارة الصراعات وحل المشكلات في الفنادق
- التعرف على أنواع الصراعات وكيفية التعامل معها، وحل المشكلات اليومية في الفنادق

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
April 6, 2025	April 8, 2025	3 days	4250.00 \$	KSA - Riyadh
Aug. 18, 2025	Aug. 20, 2025	3 days	5950.00 \$	Switzerland - Zurich
Oct. 6, 2025	Oct. 8, 2025	3 days	4250.00 \$	UAE - Dubai
Jan. 6, 2025	Jan. 8, 2025	3 days	4250.00 \$	UAE - Abu Dhabi