



دورات الضيافة والفنادق

إدارة المطاعم الفاخرة

Course Introduction

هذا البرنامج التدريبي المتخصص لتأهيل العاملين والمديرين في قطاع "بوست" تقدم شركة الضيافة على مفاهيم وأساليب إدارة المطاعم الفاخرة، والتي تمثل واجهة راقية للفنادق والمرافق السياحية.

يركز البرنامج على تطوير المهارات الإدارية والفنية لقيادة فرق العمل داخل المطاعم الفاخرة، مع التطرق إلى استراتيجيات التخطيط، تصميم قائمة الطعام، ضبط الجودة، وإدارة تجربة الزبائن بأسلوب شخصي ومتقن، كما يغطي استخدام التكنولوجيا، التميز في خدمة الضيوف، والتوازن بين الكفاءة التشغيلية والرفاهية المقدمة.

Target Audience

- مدراء ومشرفو المطاعم في الفنادق والمنتجعات
- مسؤولو جودة الضيافة والطعام
- الطهاة التنفيذيون ومديرو الأغذية والمشروبات
- مسؤولو التسويق والتجربة الفندقية

Learning Objectives

- إدارة عمليات التشغيل اليومي في المطاعم الفاخرة بكفاءة
- فهم معايير الخدمة الراقية وأساليب تقديم تجربة فريدة
- تصميم قوائم طعام تلائم الذوق الراقي وتحقق التنوع
- ضبط الجودة والتحكم في التكلفة دون الإخلال بالفخامة
- تطوير مهارات قيادة الفريق وتحفيزه على الأداء الراقي
- إدارة العلاقة مع الموردين والضيوف المؤثرين
- استخدام التكنولوجيا لتحسين تجربة العميل
- بناء سمعة قوية للمطعم تعكس تميز العلامة الفندقية

Course Outline

• 01 Day One

أسس تشغيل المطاعم الفاخرة

- تعريف خصائص المطاعم الراقية ومقومات نجاحها
- الفرق بين إدارة مطعم تقليدي وفاخر
- دورة التشغيل اليومية في المطعم الفندقي
- ما هي تحديات تقديم الخدمة في المطاعم الفاخرة؟

إدارة التواصل الفعال مع العملاء

- تطوير عقلية "الخدمة التفصيلية" لدى العاملين
- بروتوكولات استقبال الزبائن رفيعي المستوى
- تخطيط جدول الحجز والخدمة بانسيابية
- أهمية الاهتمام البصري والسمعي في قاعة الطعام
- آداب التواصل واللغة المناسبة في المطاعم الفاخرة

• 02 Day Two

تصميم قوائم الطعام الفاخرة

- مكونات القائمة الراقية الناجحة
- التوازن بين الأصناف العالمية والمحلية
- مراعاة الأنظمة الغذائية والتفضيلات الخاصة
- استخدام اللغة والوصف في جذب الزبائن
- تحديث وتطوير القائمة بناءً على التغذية الراجعة

ضبط الجودة والمعايير التشغيلية

- تحديد مؤشرات الأداء التشغيلي للمطعم
- مراقبة جودة المكونات والإعداد والتقديم
- أدوات المتابعة اليومية لجودة الخدمة
- التعامل مع الشكاوى الفورية باحتراف

• 03 Day Three

إدارة تجربة العملاء والتميز في الخدمة

- تخصيص الخدمة حسب نوع الضيف والمناسبة
- التعامل مع العملاء المؤثرين والمشاهير
- استخدام التكنولوجيا في الحجز وخدمة ما بعد الزيارة
- تطوير نظام ملاحظات مخصص لكل زبون دائم
- إدارة العروض الخاصة للعملاء المميزين
- بناء فريق "تجربة العميل" داخل المطعم
- الربط بين تجربة الزبون وولائه للمكان
- إنشاء بيئة تفاعلية تدمج الفخامة والراحة النفسية

• 04 Day Four

مهارات قيادة الفريق داخل المطاعم الفاخرة

- تحديد معايير اختيار الموظفين المناسبين
- تنظيم الورديات ومراعاة الذروة
- تطوير أداء الموظفين بالتدريب والتحفيز
- تقييم الأداء باستخدام معايير راقية
- بناء ثقافة داخلية راقية ومنضبطة

التسويق الفندقي للمطاعم الفاخرة

- الترويج الداخلي للنزلاء والزوار الخارجيين
- بناء هوية بصرية خاصة بالمطعم
- التعاون مع المؤثرين والمجلات المتخصصة
- إدارة سمعة المطعم على المواقع والمنصات
- تصميم العروض والمناسبات لجذب الزبائن الجدد

• 05 Day Five

بناء نموذج إداري متكامل للمطعم الفاخر

- تحليل الوضع التشغيلي للمطعم الحالي
- تطوير خطة تشغيلية أسبوعية وشهرية
- تحديد الموارد المطلوبة وتحسين توزيعها
- تصميم نموذج متابعة جودة الخدمة الداخلية
- تطوير خطة طوارئ للأزمات التشغيلية
- إشراك الطهاة والموظفين في تطوير الخدمة
- تطوير قاعدة بيانات العملاء وملاحظاتهم
- إنشاء تقارير تحليل أداء دورية
- استراتيجيات تقييم التجربة من خلال العملاء الوهميين

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEEES	LOCATION
June 1, 2025	June 5, 2025	5 days	4250.00 \$	KSA - Al Khobar
July 7, 2025	July 11, 2025	5 days	4950.00 \$	England - London
Oct. 20, 2025	Oct. 24, 2025	5 days	4250.00 \$	UAE - Dubai
Jan. 13, 2025	Jan. 17, 2025	5 days	4250.00 \$	UAE - Dubai