



دورات الضيافة والفنادق

إدارة المكاتب الأمامية في الفنادق

Course Introduction

يستهدف هذا البرنامج التدريبي دعم العاملين في الخط الأمامي للفنادق، وخصوصًا مسؤولي الاستقبال والمكاتب الأمامية، في تطوير مهاراتهم التشغيلية والسلوكية بما يضمن تقديم تجربة ضيافة احترافية تبدأ من لحظة وصول النزيل.

يركّز البرنامج على صقل مهارات الاستقبال، إدارة الحجز وتسجيل الدخول والخروج، التعامل مع المواقف الصعبة، وفن بناء العلاقات مع الضيوف، كما يدمج بين الجانب المهني اليومي والبروتوكولات العالمية، مع تزويد المشاركين بأفضل الممارسات وأدوات الرقابة والتميز التشغيلي في بيئة عمل عالية الديناميكية.

Target Audience

- موظفو الاستقبال ومسؤولو الحجز
- مشرفو المكاتب الأمامية في الفنادق
- الراغبون في دخول مجال العمل الفندقي

Learning Objectives

- التعرف على مهام ومسؤوليات قسم المكاتب الأمامية
- تطوير مهارات الاستقبال وخدمة النزلاء باحتراف
- إدارة إجراءات تسجيل الدخول والمغادرة بسلاسة
- التعامل الفعال مع الشكاوى والمواقف الطارئة
- استخدام أنظمة الحجز والتوثيق وفق أعلى المعايير
- تحسين التنسيق بين الأقسام التشغيلية
- تعزيز مهارات التواصل والبروتوكول الفندقي
- خلق تجربة استقبال تضيف إلى رضا وولاء الضيف

Course Outline

• 01 Day One

الأساسيات التشغيلية للمكاتب الأمامية

- التعرف بأقسام المكتب الأمامي ووظائفها الرئيسية
- دورة حياة الضيف من الحجز إلى المغادرة
- مهارات الاستقبال الأولى والانطباع الأول
- المهارات الأساسية للعاملين في المكاتب الأمامية
- إجراءات تسجيل الوصول والمغادرة
- PMS (Property Management Systems) استخدام أنظمة
- التنسيق مع قسم التدبير المنزلي والصيانة
- جدولة المهام اليومية وإدارة الوقت
- إدارة الرسائل والطلبات الخاصة للنزلاء
- حفظ السجلات والوثائق الرسمية

• 02 Day Two

التميز في الأداء والتواصل في واجهة الفندق

- مقاييس الجودة في أداء موظف المكتب الأمامي
- تحليل التغذية الراجعة من الضيوف
- العمل ضمن الفريق وتوزيع الأدوار
- مهارات التواصل الفعال داخل بيئة الفندق
- استخدام العبارات المهنية مع الضيوف
- تقنيات العرض الشخصي والإلقاء الصوتي
- VIP بروتوكولات التعامل مع كبار الشخصيات

• 03 Day Three

التعامل الاحترافي مع النزلاء والمواقف المختلفة

- مبادئ خدمة العملاء الفندقية
- مهارات التفاعل مع النزلاء بحسب شخصيته
- كيفية التعامل مع النزلاء الغاضبين
- معالجة الشكاوى دون تصعيد
- حالات خاصة: الحجزات الزائدة - حالات الإلغاء - طلبات خاصة
- التصرف في حالات الطوارئ (حريق - إسعاف - انقطاع كهرباء)
- مهارات الإقناع والمرونة في تقديم البدائل
- الاتصال الداخلي بين الأقسام أثناء الضغط
- امتلاك المرونة للتعامل مع تغير توقعات الضيوف

-
-

التهيئة للاستجابة السريعة أثناء الذروة
أهمية السرية وحماية بيانات الضيف

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
April 6, 2025	April 8, 2025	3 days	4250.00 \$	Bahrain - Manama
Aug. 11, 2025	Aug. 13, 2025	3 days	4950.00 \$	England - London
Oct. 27, 2025	Oct. 29, 2025	3 days	4250.00 \$	UAE - Abu Dhabi
Jan. 6, 2025	Jan. 8, 2025	3 days	4250.00 \$	UAE - Dubai