



دورات الضيافة والفنادق

استراتيجيات تقديم الضيافة للشخصيات العامة

Course Introduction

يستهدف هذا البرنامج التدريبي تأهيل موظفي الاستقبال والخدمة والقيادات التشغيلية على أعلى معايير الضيافة المخصصة للشخصيات العامة، مثل المسؤولين الحكوميين، الشخصيات الدبلوماسية كبار رجال الأعمال، والمشاهير.

يسعى هذا البرنامج لتطوير المهارات العملية والاستراتيجية اللازمة لتقديم تجربة ضيافة استثنائية وآمنة، بدءًا من تنظيم الاستقبال، إلى إدارة التفاصيل الدقيقة أثناء الإقامة، والتعامل مع المواقف الحرجة بحكمة وسرعة، كما يعزز من قدرة المشاركين على تمثيل مؤسساتهم بصورة مشرفة ومهنية أمام الفئات الرفيعة المستوى، بما يحقق الانطباع الفاخر والموثوق المطلوب.

Target Audience

- موظفو الاستقبال والضيافة في الفنادق والمنتجعات
- مدراء العلاقات العامة وإدارة علاقات العملاء في الفنادق
- فرق الإشراف التشغيلي في الضيافة الفندقية

Learning Objectives

- فهم متطلبات الضيافة الخاصة بالشخصيات العامة
- اكتساب مهارات التعامل اللبق والمحترف مع الضيوف رفيعي المستوى
- تعلم معايير الخصوصية والأمان في استقبال كبار الشخصيات
- إدارة التوقعات الفائقة وتحقيق الانطباع الأول المثالي
- تنظيم ترتيبات الإقامة والمرافقة بأعلى درجات الاحتراف
- التعامل مع المواقف الحرجة والمفاجئة بكل مرونة

- إتقان تمثيل المؤسسة بصورة فاخرة أمام الشخصيات العامة

Course Outline

• DAY 01

فن استقبال الشخصيات العامة وفهم طبيعة احتياجاتهم

- تعريف فئات الشخصيات العامة وأنماطهم السلوكية
- الفرق بين الضيافة العادية وضيافة كبار الزوار
- خصائص نفسية وسلوكية لكبار الشخصيات
- مهارات الإنصات العالي وفهم التوقعات غير المنطوقة
- التخطيط المسبق لكل تفصيلة في الاستقبال
- الترتيبات المسبقة اللوجستية لزيارة الشخصيات
- البروتوكولات المرتبطة بالدول والثقافات المختلفة
- التحفظ والسرية كقيمة أساسية في ضيافة الشخصيات العامة

• Day 02

خدمة الإقامة والتفاصيل الشخصية

- تجهيز الغرف الخاصة وفق أعلى المعايير
- العناية بالتفاصيل (العطر، الوسائد، الإضاءة، الصحف)
- التحقق من القوائم المفضلة وطلبات الخصوصية
- جدولة الخدمات الشخصية وفق رغبات النزيل
- التعامل مع التغييرات اللحظية في الخطط

إدارة التواصل والسلوك في حضور الشخصيات الرفيعة

- مهارات التحدث مع كبار الشخصيات
- لغة الجسد والاحترام البصري
- التميز في ترك انطباع أول إيجابي لدى كبار الشخصيات
- الردود المناسبة في المواقف الحرجة
- تجنب الإطالة في الحوار أو طرح الأسئلة الشخصية
- استخدام الصمت والإيماء في المواقف الرسمية

• Day 03

أمن الضيوف رفيعي المستوى وإدارة الخصوصية

- بروتوكولات الأمن داخل المنشأة الفندقية
- تنسيق التحركات الداخلية بسلاسة
- التعاون مع الحراسات الرسمية والمرافقة
- إدارة القوائم غير المعلنة من الطلبات
- تأمين المداخل والمصاعد والمناطق المشتركة
- ضبط تعامل الطاقم مع الشخصيات المعروفة إعلاميًا
- التحكم في تسريب الصور أو المعلومات
- استخدام التكنولوجيا في دعم الخصوصية
- إدارة الضغوط النفسية أثناء حضور شخصية مهمة
- السيناريوهات الطارئة والاستجابة لها
- كيفية التعامل مع الحاشية أو المرافقين الرسميين

• Day 04

تقديم المناسبات والاجتماعات الخاصة لكبار الزوار

- تنظيم الاجتماعات والبروتوكولات الرسمية داخل الفندق
- استقبال الوفود الرسمية وتقديم الضيافة المتكاملة
- تحديد أماكن الجلوس والتقديم وفق المكانة والمراسم
- تنسيق الترجمة أو الدعم اللغوي إذا لزم الأمر

- التفاعل مع الفرق المرافقة باحتراف

المهارات الشخصية لموظف الضيافة الفندقية الراقية

- الأناقة الشخصية واللياقة في المظهر
- الثقة بالنفس دون تجاوز الحدود
- اللباقة في الحديث والمبادرة
- الذكاء العاطفي وسرعة الاستجابة
- الالتزام المطلق بالسلوك الاحترافي

• Day 05

بناء خطة استضافة متكاملة ومخصصة لكبار الزوار

- تصميم نموذج استقبال شامل حسب نوع الضيف
- إعداد قائمة مرجعية لتفاصيل الإقامة والتنسيقات
- توزيع الأدوار بين الأقسام المشاركة في الضيافة
- توقع الأسئلة والمشكلات المكررة
- تخصيص الموارد البشرية المناسبة (الاختيار والتدريب)
- المتابعة اللحظية والتدخل المبكر
- تقييم الأداء بعد مغادرة الضيف
- إعداد تقارير سرية وتوصيات مستقبلية
- بناء قاعدة بيانات مرجعية لتكرار النمط
- تطوير دليل داخلي لضيافة كبار الشخصيات بالمؤسسة

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
June 2, 2025	June 6, 2025	5 days	4950.00 \$	Austria - Vienna
Sept. 1, 2025	Sept. 5, 2025	5 days	4250.00 \$	UAE - Dubai
Dec. 28, 2025	Jan. 1, 2026	5 days	4250.00 \$	KSA - Riyadh