



دورات الضيافة والفنادق

مهارات إدارة الضيافة واستقبال كبار الزوار

Course Introduction

يهدف هذا البرنامج إلى تزويد موظفي الجهات الحكومية بالمعارف والمهارات العملية اللازمة لتقديم تجربة ضيافة راقية واحترافية، خصوصًا في التعامل مع كبار الشخصيات والزوار الرسميين. يركز البرنامج على مفاهيم الضيافة الحكومية، أسس البروتوكول، قواعد التعامل الرسمي، تنظيم الفعاليات، بالإضافة إلى مهارات التواصل واللباقة، مما يعزز صورة الجهة الحكومية ويترك انطباعًا إيجابيًا لدى الزوار.

Target Audience

مديرو وموظفو الفنادق.
العاملون في صناعة الضيافة.
رواد الأعمال الراغبون في دخول مجال الضيافة أو تحسين مستوى الخدمة في مشاريعهم السياحية.
المدربون والاستشاريون في مجال إدارة الجودة أو إدارة الضيافة.
أصحاب ومديرو منشآت الإقامة السياحية.

Learning Objectives

- فهم مبادئ الضيافة في السياق الحكومي والرسمي
- تطبيق مهارات استقبال كبار الزوار وفقًا للبروتوكولات الدولية والمحلية
- التعامل اللبق والمهني مع مختلف فئات الزوار
- تنظيم وتنسيق الفعاليات الرسمية والزيارات المؤسسية بكفاءة
- تطوير مهارات التواصل والتعامل مع المواقف الحرجة أو الطارئة أثناء الاستقبال

Course Outline

• DAY 01

مدخل إلى الضيافة الحكومية وفهم طبيعة الزوار

- مفهوم الضيافة وأهميتها في الجهات الحكومية
- أنواع الزوار: العاديون، المهمون، وكبار الشخصيات
- خصائص كبار الزوار وتوقعاتهم
- المبادئ الأساسية للضيافة الحكومية المتميزة
- ورشة تطبيقية: تحليل تجارب ضيافة ناجحة

• Day 02

مهارات الاستقبال والتعامل الأولي

- خطوات الاستقبال الاحترافي من الوصول حتى المغادرة
- لغة الجسد، المظهر العام، والمصافحة الرسمية
- استخدام الألفاظ والعبارات المناسبة في الاستقبال
- التعامل مع مرافقي الضيف وإدارة الوقت
- تمرين عملي: محاكاة استقبال كبار الزوار

• Day 03

البروتوكول والمراسم الرسمية

- التعريف بالبروتوكول وأهميته في الجهات الحكومية
- قواعد ترتيب المقاعد، التقديم، وتوزيع الألقاب
- تنسيق الزيارات الرسمية وتنظيم الاجتماعات
- التعامل مع الفرق الأجنبية والاختلافات الثقافية
- دراسة حالة: إدارة استقبال وفد دبلوماسي

• Day 04

تنظيم الفعاليات والزيارات الرسمية

- مراحل تنظيم الفعاليات واللقاءات الرسمية
- إعداد جدول الزيارة وتنسيق الفقرات
- التنسيق بين الجهات المشاركة وضمان الانسيابية
- الضيافة داخل مقر الجهة وخارجها (الفنادق والمناسبات)
- تمرين جماعي: تخطيط فعالية استقبال وفد رسمي

• Day 05

التعامل مع المواقف الصعبة والتقييم النهائي

- استراتيجيات التعامل مع الزوار الغاضبين أو المتطلبين
- إدارة الأعطال والمواقف الطارئة أثناء الاستقبال
- بناء انطباع إيجابي حتى في الظروف المعقدة
- اختبار تفاعلي وتقييم ختامي للمهارات المكتسبة
- تقديم الشهادات والنقاش المفتوح مع المتدربين

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
June 2, 2025	June 6, 2025	5 days	4950.00 \$	Spain - Madrid
Oct. 27, 2025	Oct. 31, 2025	5 days	4250.00 \$	UAE - Dubai
Aug. 31, 2025	Sept. 4, 2025	5 days	4250.00 \$	KSA - Riyadh
Aug. 18, 2025	Aug. 22, 2025	5 days	4250.00 \$	UAE - Abu Dhabi