



دورات الضيافة والفنادق

إدارة الجودة في صناعة الضيافة

Course Introduction

يستهدف هذا البرنامج التدريبي تمكين المشاركين من فهم وتطبيق نظريات إدارة الجودة في صناعة الضيافة، وإتقان تحسين جودة الخدمة وتنفيذ إدارة الجودة بشكل فعال في الفنادق.

يسعى هذا البرنامج التدريبي أيضًا إلى تطوير مهارات إدارة الفنادق بشكل متكامل لدى المشاركين وتمكينهم من فهم دور الضيافة في تحقيق تجربة مميزة للزلاء، بخلاف تعزيز قدرتهم على فهم العوامل الرئيسية التي تساهم في نجاح إدارة الفنادق وتطبيقها بنجاح لتحقيق أعلى مستويات الضيافة بشكل متكامل.

Target Audience

- الجودة في الفنادق والمنتجعات السياحية
- مدراء التشغيل في المؤسسات الفندقية
- مشرفو خدمة الغرف، والمطاعم، وخدمة العملاء
- مدراء المراجعة الداخلية والتدقيق الفندقي
- مدراء التدريب والتطوير في قطاع الضيافة
- مدراء خدمة العملاء وخبرة النزول
- رواد الأعمال في مجال الضيافة الذين يسعون لتطبيق نظم جودة احترافية

Learning Objectives

- تحديد النظريات الرئيسية لإدارة الجودة في قطاع الضيافة.
- فهم معايير الجودة المعترف بها على مستوى عالمي في صناعة الضيافة.
- إتقان تحسين جودة الخدمة في سياق الفنادق.
- فهم كيفية تنفيذ إدارة الجودة في سياق الفنادق.
- فهم أساسيات إدارة الفنادق وأهمية توفير تجربة ضيافة مميزة للزلاء.
- اكتساب المعرفة والمفاهيم اللازمة لإدارة العمليات الفندقية بفاعلية.
- تطبيق أفضل الممارسات في إدارة الفنادق وتقديم خدمة ضيافة عالية الجودة.

- تطوير مهارات الضيافة الحديثة.
- التعامل بفعالية مع النزلاء وتلبية احتياجاتهم ومتطلباتهم.
- فهم استراتيجيات تحسين تجربة النزلاء وزيادة الربحية في الفنادق.

Course Outline

• DAY 01

تحديد النظريات الرئيسية لإدارة الجودة في قطاع الضيافة

- تحليل الاستراتيجيات الشاملة المعتمدة لضمان الجودة في مجال الفنادق
- استعراض أهمية وتحديات التسويق في قطاع الخدمات الفندقية
- فهم معايير الجودة المعترف بها على مستوى عالمي في صناعة الضيافة
- معايير وأساليب تقييم جودة الفنادق
- فحص وتحسين جودة الخدمة في سياق الفنادق
- كيفية تنفيذ إدارة الجودة في سياق الفنادق
- تحليل العمليات التي تسهم في دمج أفكار تحسين الجودة في الفنادق
- دراسة حالات
- تطبيق عملي

• Day 02

نظرة عامة على مجال الخدمات الفندقية 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
- فهم الهيكل التنظيمي للفنادق
- استراتيجيات التخطيط الاستراتيجي لإدارة الفنادق
- استراتيجيات إدارة العمليات في الفنادق

• Day 03

تقنيات التخطيط للعمليات الإدارية في الفنادق

- كيف تطور سياسات الفندق؟
- كيف تصمم سياسات المختلفة للفندق؟
- كيف تتعامل مع عمليات الحجز والاستقبال؟
- كيف تدير أقسام الغرف وتنظيم النظافة؟

• Day 04

استراتيجيات إدارة المطاعم

- إتقان التعامل مع المشتريات وإدارة المخزون
- إدارة عمليات الشراء والتوريد والمخزون في الفندق
- كيف تقيس جودة الخدمة الفندقية وتطورها بكفاءة؟
- ماهي أحدث استراتيجيات الضيافة الفعالة؟

• Day 05

كيف تفهم احتياجات عملائك وتتقن تلبيتها؟

- ماهي الأنواع المختلفة للنزلاء، وكيف تتعامل مع كل منهم لتحقيق رضاهم؟
- ماهي أنواع المشاكل التي قد تواجهها أثناء التعامل مع العملاء؟
- استراتيجيات إدارة الصراعات وحل المشكلات مع النزلاء
- ورشة عمل متكاملة على جميع محاور البرنامج التدريبي

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
Aug. 4, 2025	Aug. 8, 2025	5 days	4250.00 \$	UAE - Abu Dhabi
Oct. 13, 2025	Oct. 17, 2025	5 days	4250.00 \$	UAE - Dubai