

Course Name

إدارة التشغيل في الفنادق والمنتجعات

Sector Name

دورات الضيافة والفنادق

Document Type

Generated by Boostlab

[Click Here To Visit Course](#)

ABU DHABI: +971 2 449 6000

ABU DHABI: +971 50 412 3294

DUBAI: +971 4 888 6787

KSA: +966 56 416 0617

EGYPT: +20 127 111 1770

إدارة التشغيل في الفنادق والمنتجعات

Course Introduction

هذا البرنامج التدريبي المتخصص لتمكين العاملين في قطاع الضيافة "بوست" تقدم من إتقان المهارات التشغيلية اللازمة لإدارة الفنادق والمنتجعات بكفاءة عالية ووفقاً لأفضل الممارسات العالمية.

يركّز البرنامج على الجوانب الجوهرية في تشغيل المنشآت الفندقية، بدءاً من إدارة الموارد البشرية، والإشراف على الغرف والمطاعم، وحتى ضمان الامتثال للجودة والصحة والسلامة، كما يُكسب المشاركين أدوات تحليل الأداء التشغيلي، وتخطيط الموارد، والتعامل مع التحديات اليومية بطريقة احترافية تعزز ولاء العملاء وتدعم سمعة المنشأة في سوق تنافسي.

ABU DHABI: +971 2 449 6000
ABU DHABI: +971 50 412 3294
DUBAI: +971 4 888 6787
KSA: +966 56 416 0617
EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To Visit Course](#)



إدارة التشغيل في الفنادق والمنتجعات

Target Audience

- ✓ مدراء الفنادق
- ✓ مشرفو الأقسام التشغيلية في الفنادق
- ✓ مسؤولو الجودة والرقابة الداخلية بالفنادق
- ✓ الراغبون في تطوير خبراتهم التشغيلية في قطاع الضيافة

ABU DHABI: +971 2 449 6000
ABU DHABI: +971 50 412 3294
DUBAI: +971 4 888 6787
KSA: +966 56 416 0617
EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To Visit Course](#)

إدارة التشغيل في الفنادق والمنتجعات

Learning Objectives

- ✓ فهم المهام الأساسية لإدارة التشغيل الفندقي
- ✓ تحسين جودة الخدمات اليومية المقدمة للزلاء
- ✓ تنظيم عمليات الغرف والمطاعم والنظافة والصيانة بكفاءة
- ✓ تنسيق العمل بين الإدارات التشغيلية المختلفة
- ✓ مراقبة الأداء وتطبيق معايير الجودة والسلامة
- ✓ إدارة الكوادر البشرية بفاعلية داخل القسم التشغيلي
- ✓ التعامل مع شكاوى الزلاء وتحسين رضاهم
- ✓ إعداد تقارير تشغيلية تدعم اتخاذ القرار

ABU DHABI: +971 2 449 6000
ABU DHABI: +971 50 412 3294
DUBAI: +971 4 888 6787
KSA: +966 56 416 0617
EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To Visit Course](#)



إدارة التشغيل في الفنادق والمنتجعات

Course Outline

✓ 01 Day One

مدخل شامل لإدارة التشغيل في الضيافة

- ✓ مفهوم التشغيل الفندقي ومتطلباته
- ✓ الفرق بين الإدارة التشغيلية والإدارية العامة
- ✓ أقسام التشغيل الأساسية في الفندق والمنتجع
- ✓ علاقة التشغيل المباشر برضا النزيل
- ✓ الأدوار اليومية لمدير التشغيل
- ✓ التحديات التشغيلية الشائعة وكيفية التعامل معها
- ✓ دراسة حالات

ABU DHABI: +971 2 449 6000
ABU DHABI: +971 50 412 3294
DUBAI: +971 4 888 6787
KSA: +966 56 416 0617
EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To vist Course](#)



إدارة التشغيل في الفنادق والمنتجعات

Course Outline

✓ 02 Day Two

تشغيل قسم الإيواء وخدمة الغرف

- ✓ تنظيم عمليات التنظيف والإشراف على الغرف
- ✓ إدارة مواعيد تسجيل الدخول والخروج
- ✓ تنسيق العمل مع قسم الاستقبال
- ✓ التعامل مع طلبات النزلاء الخاصة
- ✓ التأكد من تطبيق معايير النظافة والصيانة

(F&B) تشغيل قسم الأغذية والمشروبات

- ✓ تنظيم وجبات الإفطار والبوفيه المفتوح
- ✓ تنسيق الطلبات بين المطبخ وقاعة الطعام
- ✓ مراقبة جودة الأطعمة والخدمة المقدمة
- ✓ إدارة المخزون الغذائي والحد من الهدر
- ✓ الامتثال لمعايير السلامة الغذائية

ABU DHABI: +971 2 449 6000
ABU DHABI: +971 50 412 3294
DUBAI: +971 4 888 6787
KSA: +966 56 416 0617
EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To vist Course](#)



إدارة التشغيل في الفنادق والمنتجعات

Course Outline

✓ 03 Day Three

إدارة الصيانة والسلامة في المنشآت الفندقية

- ✓ تنظيم جداول الصيانة الوقائية والدورية
- ✓ التعامل مع الأعطال الطارئة باحتراف
- ✓ الحفاظ على جاهزية المعدات والأجهزة
- ✓ متابعة أداء أنظمة التكييف والكهرباء والمياه
- ✓ التنسيق بين فريق الصيانة وباقي الأقسام
- ✓ تطبيق معايير السلامة المهنية والصحية
- ✓ مراقبة إجراءات السلامة من الحرائق والإخلاء
- ✓ تدريب الموظفين على التعامل مع الطوارئ
- ✓ تسجيل الأعطال وإعداد تقارير الإصلاح

ABU DHABI: +971 2 449 6000
ABU DHABI: +971 50 412 3294
DUBAI: +971 4 888 6787
KSA: +966 56 416 0617
EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To vist Course](#)



إدارة التشغيل في الفنادق والمنتجعات

Course Outline

✓ 04 Day Four

إدارة الجودة والرقابة التشغيلية

- ✓ تحديد معايير التشغيل المثلى في الفندق
- ✓ إنشاء قوائم مراجعة دورية للأداء
- ✓ جمع ملاحظات النزلاء وتحليلها
- ✓ استخدام تقارير المراقبة في اتخاذ القرار
- ✓ التحسين المستمر في الخدمات التشغيلية

إدارة الشكاوى ورضا العملاء

- ✓ أنماط الشكاوى التشغيلية الشائعة
- ✓ آلية تلقي الشكاوى والتفاعل معها بسرعة
- ✓ مهارات التهدئة والتفاوض مع النزير الغاضب
- ✓ تحويل الشكاوى إلى فرصة لتحسين السمعة
- ✓ بناء قاعدة بيانات للشكاوى والتحسينات المتكررة

ABU DHABI: +971 2 449 6000
ABU DHABI: +971 50 412 3294
DUBAI: +971 4 888 6787
KSA: +966 56 416 0617
EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To vist Course](#)



إدارة التشغيل في الفنادق والمنتجعات

Course Outline

✓ 05 Day Five

خطة تطوير الأداء التشغيلي للفندق أو المنتجع

- ✓ مراجعة الأداء التشغيلي الحالي
- ✓ تحليل الفجوات بين الأداء والمعايير المطلوبة
- ✓ وضع أهداف تشغيلية واقعية وقابلة للقياس
- ✓ تحسين إدارة الوقت والموارد البشرية
- ✓ إدخال التكنولوجيا لتسهيل التشغيل
- ✓ دمج الاستدامة البيئية في التشغيل اليومي
- ✓ إعداد تقارير تشغيلية شاملة للإدارة العليا
- ✓ تدريب الفرق على التنفيذ الفعّال للخطة
- ✓ آليات متابعة ومراجعة الأداء بشكل دوري

ABU DHABI: +971 2 449 6000
ABU DHABI: +971 50 412 3294
DUBAI: +971 4 888 6787
KSA: +966 56 416 0617
EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To vist Course](#)



إدارة التشغيل في الفنادق والمنتجعات

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
July 26, 2027	July 30, 2027	5 days	4250.00 \$	UAE , Dubai
Jan. 18, 2027	Jan. 22, 2027	5 days	4950.00 \$	Austria , Vienna
Dec. 21, 2026	Dec. 25, 2026	5 days	4250.00 \$	UAE , Dubai
April 12, 2027	April 16, 2027	5 days	4250.00 \$	UAE , Dubai

ABU DHABI: +971 2 449 6000
ABU DHABI: +971 50 412 3294
DUBAI: +971 4 888 6787
KSA: +966 56 416 0617
EGYPT: +20 127 111 1770

[Click Here To vist Course](#)

info@boostuae.com info@boostorg.com

Generated by BoostLab •

