

Course Name

إدارة الخدمات الفندقية

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 الخدمات الفندقية

Course Introduction

إدارة الفنادق

لا يذهب الناس إلى الفنادق للحصول على مجرد إقامة، بل يبحثون عن تجربة فريدة ولا تُنسى... فإدارة الفنادق تتطلب فنًا خاصًا في تلبية احتياجات النزلاء وتجاوز توقعاتهم، وتشتمل على إبداع ومرونة وتفانٍ في تقديم خدمة استثنائية، ما ينعكس بالإيجاب على خلق علاقات قوية مع النزلاء، وتعزز رغبتهم في تكرار التجربة مرة أخرى.

التميز في إدارة الخدمات الفندقية

من هنا، تم تصميم هذا البرنامج التدريبي لتزويد المشاركين بالمعرفة والمهارات اللازمة التي تمكنهم من التميز في إدارة الخدمات الفندقية، وإتقان تطوير وبناء تجربة استثنائية للنزلاء، وذلك بداية من فهم وتطبيق استراتيجيات إدارة العمليات اليومية في الفنادق، حتى الوصول إلى تطوير قدراتهم القيادية وبناء وتصميم استراتيجيات التسويق الفندقية. بالإضافة إلى ذلك، يهدف هذا البرنامج التدريبي إلى تمكين المشاركين من إتقان تحليل احتياجات العملاء، وتوفير تجربة فريدة لهم، بخلاف فهم استراتيجيات إدارة فرق العمل في الفنادق، وكيفية تطوير الخدمة لضمان رضا العملاء، مع التعرف على استراتيجيات إدارة مشكلات وشكاوى العملاء بشكل فعال.

تجمع المنهجية المستخدمة في هذا البرنامج التدريبي بين المعرفة النظرية والممارسة حيث يتم، **(معرفة نظرية / 70% أنشطة عملية 30%)** العملية للمشاركين الاستعانة بمجموعة متنوعة من التمارين ودراسات الحالة والعروض التقديمية الفردية والجماعية، إلى جانب مجموعة أخرى من أدوات التدريب المتكاملة، مثل مقاطع الفيديو التدريبية، دراسات الحالات، الألعاب التدريبية، منهجية تمثيل الأدوار، المحاكاة **"On-Job-Training"** والتعلم خلال العمل.

يتم تصميم اختبار قبلي وبعدي لقياس مستوى معرفة المشاركين وتحديد مقدار التطور الذي حدث على مهاراتهم المعرفية بمجال البرنامج التدريبي. بالإضافة إلى ذلك، يتم تقديم تقرير مفصل لكل متدرب ولقسم التدريب في المؤسسة، وبحيث يشتمل هذا التقرير على نتائج أداء المتدرب والعائد من التدريب.

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 الخدمات الفندقية

Target Audience

- ✓ مدراء وأصحاب المنشآت السياحية.
- ✓ مدراء الفنادق السياحية.
- ✓ مدراء المطاعم السياحية.
- ✓ كافة العاملين في المجالات الإدارية ضمن المنشآت السياحية.
- ✓ كافة الباحثين عن المناهج الحديثة في فن إدارة الفنادق.
- ✓ جميع الراغبين في تطوير مهارات إدارة الفنادق بما ينسجم والواقع المتغير.

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 الخدمات الفندقية

Learning Objectives

- ✓ تعلم كيفية تحليل احتياجات العملاء وتوفير تجربة استثنائية للزلاء.
- ✓ إتقان بناء فريق العمل الفندقي وإدارته بنجاح.
- ✓ اكتساب المعرفة والمهارات اللازمة لإدارة العمليات اليومية في الفنادق.
- ✓ تحسين القدرات القيادية والتواصل الفعال في بيئة العمل الفندقية.
- ✓ تعلم استراتيجيات التسويق الفندقي وتطبيقها بشكل فعال.
- ✓ فهم استراتيجيات تحقيق التميز في إدارة الخدمات الفندقية.
- ✓ توفير معرفة عملية وأدوات قابلة للتطبيق لتحسين جودة الخدمة في الفنادق.
- ✓ تعزيز القدرة على التعامل مع التحديات والمشكلات المحتملة في إدارة الخدمات الفندقية.
- ✓ تطوير فهم شامل لأساسيات إدارة الخدمات الفندقية.

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 الخدمات الفندقية

Course Outline

✓ 01 Day One

ماهي الاستراتيجيات الحديثة لإدارة الخدمات الفندقية؟

- ✓ استراتيجيات تطوير الخدمات الفندقية المقدمة.
- ✓ أهمية الإدارة الفعالة للخدمات الفندقية في تعزيز رضا العملاء.
- ✓ كيف تفهم احتياجات عملائك؟
- ✓ استراتيجيات تحليل احتياجات العملاء وتوقعاتهم؟ "في سياق الفنادق"
- ✓ كيف تطور نظام متكامل لإدارة تجربة النزلاء؟
- ✓ كيف تحافظ على ولاء نزلائك؟

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 الخدمات الفندقية

Course Outline

✓ 02 Day Two

استراتيجيات تكوين فرق العمل الفندقية عالية الكفاءة

- ✓ كيف تحدد منهجيتك في إدارة فرق العمل الفندقية؟
- ✓ استراتيجيات تحديد الأدوار والمسؤوليات على فريق العمل.
- ✓ كيف تطور مهارات التواصل الفعال مع وبين فريق عملك؟
- ✓ استراتيجيات إدارة تحديات ومشكلات فريق العمل الفندقية.
- ✓ تحفيز وتطوير الموظفين لتحقيق الأداء المتميز في الفندق.
- ✓ استراتيجيات تطوير أداء فريق العمل الفندقية للتوافق مع معايير التميز المرغوبة.

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 الخدمات الفندقية

Course Outline

✓ 03 Day Three

"ماهي أبرز العمليات اليومية في الفنادق؟" دراسة حالات

- ✓ كيف تدير العمليات اليومية في الفنادق بنجاح؟
- ✓ كيف تنظم عمليات الاستقبال والإقامة والتسكين في الفنادق؟
- ✓ كيف تتأكد من جودة الخدمات الغذائية في الفندق؟
- ✓ أهمية تقديم الخدمات الترفيهية والتجارية في الفنادق.
- ✓ كيف تنسق العمل بين الإدارات المختلفة في الفندق لتحقيق التجانس؟
- ✓ ورشة عمل على جميع محاور البرنامج التدريبي.

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](#)



Consulting and Training | Reach New Heights

إدارة الخدمات الفندقية

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
Aug. 24, 2026	Aug. 26, 2026	3 days	3950.00 \$	England , London
Oct. 26, 2026	Oct. 28, 2026	3 days	3250.00 \$	UAE , Abu Dhabi
March 15, 2027	March 17, 2027	3 days	3250.00 \$	UAE , Dubai
April 12, 2027	April 14, 2027	3 days	3250.00 \$	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 •

