

Course Name

إدارة الطاقم والخدمة في الفنادق

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 الطاقم والخدمة في الفنادق

Course Introduction

هذا البرنامج التدريبي المتخصص لتأهيل مشرفي ومدراء "بوست" تقدم شركة الفنادق على أفضل الممارسات في إدارة فرق العمل والخدمة داخل المنشآت الفندقية.

يهدف هذا البرنامج إلى تمكين المشاركين من بناء بيئة عمل منظمة، متعاونة، وفعّالة، تُسهم في تقديم تجربة ضيافة متميزة تلبي تطلعات النزلاء وتعزز من سمعة الفندق ومكانته التنافسية.

كما يركز البرنامج على تطوير المهارات القيادية لمشرفي الأقسام والفرق، من خلال تعزيز قدراتهم في التوزيع العادل للمهام، والمتابعة اليومية الدقيقة، وتحفيز الأداء ومعالجة التحديات التشغيلية في بيئة ديناميكية كالفنادق، كما يُعالج محاور متقدمة في التنسيق الداخلي بين الأقسام، الرقابة على جودة الخدمة، دعم ثقافة العمل الجماعي وبناء منظومة تطوير مهني مستدامة للعاملين.

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 الطاقم والخدمة في الفنادق

Target Audience

- ✓ مشرفو الطواقم في الفنادق والمنتجعات
- ✓ مدراء التشغيل وفرق الإشراف
- ✓ مسؤولو الموارد البشرية في قطاع الضيافة
- ✓ العاملون الراغبون في الترقية لمناصب قيادية في الفنادق
- ✓ أي شخص معني بتنسيق وإدارة فرق العمل 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 الطاقم والخدمة في الفنادق

Learning Objectives

- ✓ تنظيم فرق العمل الفندقية بكفاءة عالية.
- ✓ تطبيق أساليب قيادية فعالة في بيئة الضيافة.
- ✓ توزيع المهام والورديات بشكل عادل ومنظم.
- ✓ تحسين مهارات التواصل الداخلي بين الأقسام.
- ✓ متابعة جودة الخدمة والتدخل الفوري عند الحاجة.
- ✓ حل المشكلات اليومية بين الموظفين أو مع النزلاء.
- ✓ تطوير ثقافة فريق مبنية على المبادرة والانضباط.
- ✓ تحفيز العاملين وزيادة ولائهم المؤسسي.

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 الطاقم والخدمة في الفنادق

Course Outline

✓ DAY 01

تنظيم الهيكل التشغيلي وفرق العمل

- ✓
- ✓
- ✓
- ✓
- ✓
- ✓
- ✓

تحليل هيكل الأقسام الرئيسية في الفندق.
توزيع المهام بناءً على الخبرات والاحتياج الفعلي.
إعداد جداول الورديات والعمل الليلي.
أساليب مراقبة الحضور والانصراف.
أدوات المتابعة اليومية والملاحظات المكتوبة.
توثيق الأداء الفردي وتقييم التفاعل بين الفرق.
الربط بين التشغيل والخدمة من منظور إداري.

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 الطاقم والخدمة في الفنادق

Course Outline

✓ Day 02

القيادة الميدانية وتحفيز الطاقم

- ✓
- ✓
- ✓
- ✓
- ✓
- ✓
- ✓

أنماط القيادة الفندقية وأثرها على الخدمة
القيادة بالقدوة والوعي بالسلوك التنظيمي
اتخاذ قرارات حاسمة في مواقف ضاغطة
أساليب التحفيز اليومي والمكافآت المعنوية
إدارة الأداء الضعيف وتصحيحه دون خلق توتر
تصميم برامج تحفيزية للفرق الموسمية والمؤقتة
تفعيل دور القادة المصغرين داخل الفرق

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 الطاقم والخدمة في الفنادق

Course Outline

✓ Day 03

التواصل الداخلي ومعالجة المشكلات

- ✓
- ✓
- ✓
- ✓
- ✓
- ✓

بناء ثقافة تواصل واضحة وشفافة.
تنظيم الاجتماعات الصباحية وتقارير المناوبة.
التعامل مع النزاعات المهنية بمرونة وعدالة.
آليات رفع الشكاوى داخلياً وطرق التحقيق فيها.
التنسيق بين الأقسام في حالات الطوارئ.
تعزيز روح التعاون في المهام العابرة للإدارات.

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 الطاقم والخدمة في الفنادق

Course Outline

✓ Day 04

رقابة جودة الخدمة وتوجيه الأداء

- ✓
- ✓
- ✓
- ✓
- ✓
- ✓
- ✓

المتابعة اللحظية للخدمة المقدمة.
أدوات تقييم جودة الخدمة اليومية والأسبوعية.
كيفية تقديم ملاحظات تصحيحية مباشرة.
(On-the-job) إعداد خطط تدريب أثناء العمل.
إدارة المظهر والانضباط الوظيفي.
استخدام نتائج الملاحظات لتحسين الأداء.
مراقبة مؤشرات رضا النزلاء وتوجيه الفريق.

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 الطاقم والخدمة في الفنادق

Course Outline

✓ Day 05

التطوير المستدام وبناء ثقافة الفريق

- ✓ بناء خطة تقييم أداء شهرية مبنية على معايير واضحة.
- ✓ تشجيع المبادرة والمسؤولية الفردية داخل الفريق.
- ✓ تنظيم فعاليات داخلية لزيادة الترابط المهني.
- ✓ تصميم خطط تطوير فردية حسب نقاط القوة.
- ✓ إنشاء دليل داخلي للعمليات اليومية.

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 الطاقم والخدمة في الفنادق

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
May 24, 2027	May 28, 2027	5 days	4250.00 \$	UAE , Abu Dhabi
March 15, 2027	March 19, 2027	5 days	4250.00 \$	UAE , Dubai
Aug. 10, 2026	Aug. 14, 2026	5 days	4950.00 \$	Turkey , Antalya
Oct. 19, 2026	Oct. 23, 2026	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 •

