

Course Name

إدارة المكاتب الأمامية 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 المكاتب الأمامية في الفنادق

Course Introduction

يستهدف هذا البرنامج التدريبي دعم العاملين في الخط الأمامي للفنادق، وخصوصًا مسؤولي الاستقبال والمكاتب الأمامية، في تطوير مهاراتهم التشغيلية والسلوكية بما يضمن تقديم تجربة ضيافة احترافية تبدأ من لحظة وصول النزيل.

يركّز البرنامج على صقل مهارات الاستقبال، إدارة الحجز وتسجيل الدخول والخروج، التعامل مع المواقف الصعبة، وفن بناء العلاقات مع الضيوف، كما يدمج بين الجانب المهني اليومي والبروتوكولات العالمية، مع تزويد المشاركين بأفضل الممارسات وأدوات الرقابة والتميز التشغيلي في بيئة عمل عالية الديناميكية.

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 المكاتب الأمامية في الفنادق

Target Audience

- ✓ موظفو الاستقبال ومسؤولو الحجز
- ✓ مشرفو المكاتب الأمامية في الفنادق
- ✓ الراغبون في دخول مجال العمل الفندقي

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 المكاتب الأمامية في الفنادق

Learning Objectives

- ✓ التعرف على مهام ومسؤوليات قسم المكاتب الأمامية
- ✓ تطوير مهارات الاستقبال وخدمة النزلاء باحتراف
- ✓ إدارة إجراءات تسجيل الدخول والمغادرة بسلاسة
- ✓ التعامل الفعال مع الشكاوى والمواقف الطارئة
- ✓ استخدام أنظمة الحجز والتوثيق وفق أعلى المعايير
- ✓ تحسين التنسيق بين الأقسام التشغيلية
- ✓ تعزيز مهارات التواصل والبروتوكول الفندقي
- ✓ خلق تجربة استقبال تضيف إلى رضا وولاء الضيف

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 المكاتب الأمامية في الفنادق

Course Outline

✓ 01 Day One

الأساسيات التشغيلية للمكاتب الأمامية

- ✓ التعرف بأقسام المكتب الأمامي ووظائفها الرئيسية
- ✓ دورة حياة الضيف من الحجز إلى المغادرة
- ✓ مهارات الاستقبال الأولى والانطباع الأول
- ✓ المهارات الأساسية للعاملين في المكاتب الأمامية
- ✓ إجراءات تسجيل الوصول والمغادرة
- ✓ PMS (Property Management Systems) استخدام أنظمة
- ✓ التنسيق مع قسم التدبير المنزلي والصيانة
- ✓ جدولة المهام اليومية وإدارة الوقت
- ✓ إدارة الرسائل والطلبات الخاصة للنزلاء
- ✓ حفظ السجلات والوثائق الرسمية

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 المكاتب الأمامية في الفنادق

Course Outline

✓ 02 Day Two

التميز في الأداء والتواصل في واجهة الفندق

- ✓ مقاييس الجودة في أداء موظف المكتب الأمامي
- ✓ تحليل التغذية الراجعة من الضيوف
- ✓ العمل ضمن الفريق وتوزيع الأدوار
- ✓ مهارات التواصل الفعال داخل بيئة الفندق
- ✓ استخدام العبارات المهنية مع الضيوف
- ✓ تقنيات العرض الشخصي والإلقاء الصوتي
- ✓ VIP بروتوكولات التعامل مع كبار الشخصيات

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 المكاتب الأمامية في الفنادق

Course Outline

✓ 03 Day Three

التعامل الاحترافي مع النزلاء والمواقف المختلفة

- ✓ مبادئ خدمة العملاء الفندقية
- ✓ مهارات التفاعل مع النزيل بحسب شخصيته
- ✓ كيفية التعامل مع النزلاء الغاضبين
- ✓ معالجة الشكاوى دون تصعيد
- ✓ حالات خاصة: الحجوزات الزائدة - حالات الإلغاء - طلبات خاصة
- ✓ التصرف في حالات الطوارئ (حريق - إسعاف - انقطاع كهرباء)
- ✓ مهارات الإقناع والمرونة في تقديم البدائل
- ✓ الاتصال الداخلي بين الأقسام أثناء الضغط
- ✓ امتلاك المرونة للتعامل مع تغير توقعات الضيوف
- ✓ التهيئة للاستجابة السريعة أثناء الذروة
- ✓ أهمية السرية وحماية بيانات الضيف

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 المكاتب الأمامية في الفنادق

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
Aug. 23, 2027	Aug. 25, 2027	3 days	3950.00 \$	England , London
Nov. 2, 2026	Nov. 4, 2026	3 days	3250.00 \$	UAE , Abu Dhabi
Jan. 11, 2027	Jan. 13, 2027	3 days	3250.00 \$	UAE , Dubai
April 11, 2027	April 13, 2027	3 days	3250.00 \$	Bahrain , Manama

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 •

