

Course Name

استراتيجيات تحسين جودة الخدمة 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

استراتيجيات تحسين جودة الخدمة في الفنادق

Course Introduction

هذا البرنامج التدريبي المتخصص بهدف تمكين العاملين "بوست" تقدم شركة والمديرين في القطاع الفندقي من تطوير جودة الخدمات المقدمة للنزلاء عبر استراتيجيات مدروسة تعزز من تجربة الضيف، وتزيد من ولاءه، وترفع من تقييمات المنشأة على المنصات المحلية والعالمية.

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](#)



استراتيجيات تحسين جودة الخدمة في الفنادق

Target Audience

- ✓ مدراء ومشرفو الفنادق ومرافق الضيافة
- ✓ مسؤولو الجودة وتجربة النزير
- ✓ موظفو الاستقبال وخدمة العملاء
- ✓ العاملون في أقسام التشغيل والتسويق الفندقي
- ✓ أي شخص يسعى لرفع مستوى خدمة النزلاء بفعالية

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](#)



استراتيجيات تحسين جودة الخدمة في الفنادق

Learning Objectives

- ✓ تحليل مستوى جودة الخدمات الحالية في الفنادق
- ✓ استخدام أدوات قياس رضا النزلاء وملاحظاتهم
- ✓ تصميم استراتيجيات فعّالة لتحسين تجربة الضيوف
- ✓ تعزيز مهارات فرق العمل في الفنادق
- ✓ وضع خطط تحسين مبنية على مؤشرات الأداء
- ✓ التفاعل الاحترافي مع الشكاوى وتجاوز التوقعات
- ✓ تطبيق مفاهيم الخدمة الشخصية والضيافة الذكية
- ✓ تعزيز استدامة الجودة من خلال المراجعة المستمرة

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](#)



استراتيجيات تحسين جودة الخدمة في الفنادق

Course Outline

✓ DAY 01

مفهوم الجودة في السياق الفندقي

- ✓
- ✓
- ✓
- ✓
- ✓

الفرق بين جودة الخدمة وتوقعات النزيل.
في الفنادق TQM مبادئ إدارة الجودة الشاملة.
دورة حياة تجربة النزيل داخل المنشأة.
أهمية الانطباع الأول في تكوين الرضا.
أدوار الموظفين في دعم جودة الخدمة.

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](#)



استراتيجيات تحسين جودة الخدمة في الفنادق

Course Outline

✓ Day 02

أدوات قياس وتحليل الجودة

- ✓ أدوات جمع البيانات من النزلاء (استبيانات - مقابلات)
- ✓ تحليل تقييمات النزلاء على المنصات الرقمية
- ✓ للخدمة (KPI) مؤشرات الأداء الرئيسية
- ✓ مقارنة الأداء الحالي مع المعايير المستهدفة
- ✓ تحديد نقاط القصور في تجربة الضيف
- ✓ إعداد تقارير تحسين مدعومة بالأرقام

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](#)



استراتيجيات تحسين جودة الخدمة في الفنادق

Course Outline

✓ Day 03

تصميم استراتيجيات التحسين

- ✓ تحديد أولويات التحسين حسب التأثير.
- ✓ ربط التحسين بالخطة التشغيلية العامة.
- ✓ Customization إدخال مفاهيم الخدمة الشخصية.
- ✓ تصميم حلول فعّالة ومنخفضة التكلفة.
- ✓ بناء خريطة تفاعلية لنقاط التواصل مع 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](#)



استراتيجيات تحسين جودة الخدمة في الفنادق

Course Outline

✓ Day 04

تطوير فرق العمل وتعزيز الثقافة الداخلية

- ✓ مهارات التعامل الفعّال مع النزلاء
- ✓ رفع الحسّ بالمسؤولية ومهارات الإصغاء
- ✓ التفاعل مع الشكاوى وتحويلها لفرص
- ✓ تحفيز الفرق للعمل بروح الضيافة
- ✓ المراجعة المستمرة والتغذية الراجعة 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](#)



استراتيجيات تحسين جودة الخدمة في الفنادق

Course Outline

✓ Day 05

إدارة الجودة والاستدامة

- ✓ تصميم نظام داخلي لمتابعة الأداء
- ✓ إدخال تقنيات ذكية لقياس وتحسين الخدمة
- ✓ التعامل مع التغيرات الموسمية والمتكررة
- ✓ المراجعة الدورية واستراتيجيات التحديث المستمر

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](#)



استراتيجيات تحسين جودة الخدمة في الفنادق

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
Aug. 31, 2026	Sept. 4, 2026	5 days	5950.00 \$	Switzerland , Zurich
Nov. 16, 2026	Nov. 20, 2026	5 days	4250.00 \$	UAE , Dubai
Feb. 1, 2027	Feb. 5, 2027	5 days	4250.00 \$	UAE , Abu Dhabi
April 11, 2027	April 15, 2027	5 days	4250.00 \$	KSA , Dammam

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 •

