



Consulting and Training | Reach New Heights

Course Name

تقديم الخدمات لذوي الاحتياجات الخاصة 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

تقديم الخدمات لذوي الاحتياجات الخاصة في الفنادق

Course Introduction

هذا البرنامج التدريبي المتخصص لتأهيل العاملين في قطاع "بوست" تقدم شركة الضيافة على تقديم خدمات فندقية تراعي احتياجات النزلاء من أصحاب الهمم، وفقًا للمعايير العالمية.

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](#)



تقديم الخدمات لذوي الاحتياجات الخاصة في الفنادق

Target Audience

- ✓ موظفو الاستقبال وخدمة النزلاء
- ✓ مشرفو التشغيل والتدبير الفندقي
- ✓ مسؤولو الجودة والامتثال في الفنادق
- ✓ مسؤولو العلاقات العامة وتجربة 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](#)

تقديم الخدمات لذوي الاحتياجات الخاصة في الفنادق

Learning Objectives

- ✓ فهم الفئات المختلفة لأصحاب الهمم ومتطلباتهم داخل المنشأة الفندقية.
- ✓ تطبيق معايير التيسير البيئي والمرافق المخصصة.
- ✓ تطوير مهارات التعامل المهني مع الضيوف من أصحاب الهمم.
- ✓ تصميم إجراءات مرنة للتسجيل والإقامة والخدمة.
- ✓ تعزيز ثقافة الشمولية والاحترام في بيئة العمل.
- ✓ التفاعل مع المواقف الطارئة التي قد يواجهها النزيل من أصحاب الهمم.
- ✓ التنسيق مع فرق الصيانة، الاستقبال، والطعام لتقديم تجربة آمنة ومريحة.

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](#)



تقديم الخدمات لذوي الاحتياجات الخاصة في الفنادق

Course Outline

✓ DAY 01

فهم أنواع واحتياجات أصحاب الهمم

- ✓ من هم أصحاب الهمم؟
- ✓ ماهي أنواع الاحتياجات الخاصة؟
- ✓ فهم طبيعة التحديات التي تواجه أصحاب الهمم في قطاع الضيافة
- ✓ ما هي استراتيجيات خدمة أصحاب الهمم؟
- ✓ متطلبات كل فئة من حيث الحركة، التفاعل، الخدمة
- ✓ فهم التباين الفردي وعدم التعميم في التعامل

مبادئ الضيافة الشاملة

- ✓ الفرق بين التيسير الحقيقي والتيسير الشكلي
- ✓ مفاهيم التصميم الشامل وأهميته في خدمة النزلاء من أصحاب الهمم
- ✓ آثار الإقصاء مقابل الشمول على رضا 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](#)



تقديم الخدمات لذوي الاحتياجات الخاصة في الفنادق

Course Outline

✓ Day 02

تجهيز المرافق وتسهيل الوصول

- ✓ المعايير المعمارية في الغرف والمداخل والمصاعد
- ✓ مواصفات دورات المياه، مواقف السيارات، المسارات
- ✓ توفير أدوات مساعدة في الغرف مثل المقابض، الإشارات الضوئية، وأجهزة التنبيه
- ✓ الربط بين سهولة الحركة وسلاسة التجربة الفندقية
- ✓ تدريب فرق الصيانة والتنظيف على التعامل مع المرافق المخصصة
- ✓ إنشاء غرف ذكية تدعم احتياجات النزلاء بصريًا وسمعيًا
- ✓ إشارات التوجيه الداخلية المناسبة
- ✓ متابعة مدى جاهزية الفندق 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](#)



تقديم الخدمات لذوي الاحتياجات الخاصة في الفنادق

Course Outline

✓ Day 03

تخصيص الخدمة وتطوير تجربة الضيف

- ✓ تقديم القوائم المطبوعة بخط كبير أو بطريقة برايل
- ✓ استخدام لغة الإشارة أو توفير مترجم عند الحاجة
- ✓ تكييف الخدمة في المطعم والمسبح وفق احتياجات النزيل
- ✓ تسهيل الحجز عبر الموقع الإلكتروني بشكل يمكن للجميع استخدامه
- ✓ تطوير نموذج تسجيل مخصص وسلس
- ✓ إشراك النزيل في تطوير الخدمة بحسب رغبته
- ✓ تقديم أدوات ترفيهية أو دعم نفسي للأطفال من أصحاب الهمم

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](#)



تقديم الخدمات لذوي الاحتياجات الخاصة في الفنادق

Course Outline

✓ Day 04

التفاعل مع النزلاء من أصحاب الهمم باحترافية

- ✓ كيفية التحدث إلى نزيل من أصحاب الهمم بشكل فعال؟
- ✓ آداب تقديم المساعدة دون فرضها
- ✓ خطط التعامل مع المواقف الطارئة من أصحاب الهمم
- ✓ التعامل مع انقطاع المصاعد أو حالات الطوارئ الصحية
- ✓ تنسيق العمل بين فرق الاستقبال، الأمن، والطوارئ
- ✓ إنشاء فريق دعم خاص لحالات الاستجابة السريعة

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](#)



تقديم الخدمات لذوي الاحتياجات الخاصة في الفنادق

Course Outline

✓ Day 05

التقييم والتطوير المستمر لجودة الخدمة

- ✓ أدوات قياس مدى رضا النزلاء من أصحاب الهمم عن الخدمة
- ✓ تنظيم مقابلات واستبيانات موجهة
- ✓ مراجعة السياسات الداخلية وتحسينها بناء على الملاحظات
- ✓ إنشاء لجان داخلية لمراجعة الإجراءات والأداء دوريًا

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](#)



تقديم الخدمات لذوي الاحتياجات الخاصة في الفنادق

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
Aug. 30, 2027	Sept. 3, 2027	5 days	4950.00 \$	England , London
Dec. 7, 2026	Dec. 11, 2026	5 days	4250.00 \$	UAE , Abu Dhabi
March 14, 2027	March 18, 2027	5 days	4250.00 \$	Qatar , Doha
June 21, 2027	June 25, 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 •

