

Course Name

إدارة السمعة الفندقية في بيئة التقييمات الرقمية

Sector Name

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 السمعة الفندقية في بيئة التقييمات الرقمية

Course Introduction

أصبحت سمعة الفندق تتشكل أمام العملاء المحتملين قبل أن تبدأ إقامتهم، من خلال التقييمات والتعليقات والتجارب المنشورة على المنصات الرقمية. ولا تكمن أهمية هذه التقييمات في متوسط الدرجات فقط، بل في القصص المتكررة التي ترويها عن النظافة، والراحة، والخدمة، والمرافق، وسرعة الاستجابة، وغيرها من التفاصيل. لذلك قد تكون السمعة الرقمية مؤشرًا مبكرًا يكشف نقاط قوة أو مشكلات تشغيلية لا تظهر بوضوح في التقارير الداخلية.

هذه الدورة لتطوير منهج عملي لإدارة **بوست للاستشارات والتدريب** تقدم السمعة الفندقية انطلاقًا من فهم ما يقوله النزلاء وتحويله إلى معرفة قابلة للاستخدام ويتعلم المشاركون كيفية تحليل التقييمات، واكتشاف الأنماط، وتحديد الموضوعات المؤثرة على الصورة العامة، وصياغة الاستجابات المهنية، والتعامل مع المواقف الحساسة، وربط الملاحظات المنشورة بالإجراءات التي تحتاج إلى تحسين داخل الفندق.

في إدارة السمعة الرقمية من الداخل إلى **الفكرة الرئيسية لهذه الدورة** وتتمثل الخارج، بحيث لا يقتصر الاهتمام على الرد على التقييمات، بل يمتد إلى معالجة الأسباب التي تشكل صورة الفندق لدى الجمهور.

إدارة السمعة الفندقية في بيئة التقييمات الرقمية

Target Audience

- ✓ مسؤولو التسويق والاتصال الفندقي
- ✓ مسؤولو علاقات النزلاء
- ✓ مديرو ومشرفو العمليات الفندقية
- ✓ مسؤولو الجودة والسمعة المؤسسية في الفنادق

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 السمعة الفندقية في بيئة التقييمات الرقمية

Learning Objectives

- ✓ فهم كيفية تشكل السمعة الفندقية عبر التقييمات والمنصات الرقمية.
- ✓ تحليل التعليقات واستخراج الموضوعات المتكررة ذات القيمة التشغيلية.
- ✓ التمييز بين الملاحظات الفردية والمؤشرات التي تكشف مشكلة أوسع.
- ✓ تحديد التقييمات التي تحتاج إلى استجابة سريعة أو معالجة خاصة.
- ✓ صياغة ردود مهنية تتناسب مع طبيعة التعليق والموقف.
- ✓ التعامل مع التقييمات السلبية والحساسية دون تصعيد غير ضروري.
- ✓ ربط اتجاهات السمعة بمصادرها الفعلية داخل عمليات الفندق.
- ✓ تطوير إجراءات تساعد على تحسين الصورة الرقمية بصورة مستدامة.

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 السمعة الفندقية في بيئة التقييمات الرقمية

Course Outline

✓ DAY 01

قراءة الصورة الرقمية للفندق

فهم مصادر السمعة الفندقية

- ✓ التعرف على كيفية تأثير التقييمات والتعليقات والصور وتجارب النزلاء المنشورة على قرار العملاء
- ✓ التمييز بين السمعة التي يسعى الفندق إلى بنائها والصورة التي يعكسها المحتوى المنشور فعليًا
- ✓ تحديد الموضوعات التي تؤثر بصورة أكبر على الانطباع العام عن الفندق

قراءة التقييم أبعد من الدرجة

- ✓ تحليل محتوى التعليق لفهم الأسباب الحقيقية وراء التقييم
- ✓ التمييز بين الملاحظات المتعلقة بالخدمة والمرافق والراحة والتشغيل والتوقعات
- ✓ تنفيذ تمرين قراءة السمعة الرقمية باستخدام مجموعة متنوعة من تقييمات النزلاء

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 السمعة الفندقية في بيئة التقييمات الرقمية

Course Outline

✓ DAY 02

اكتشاف الأنماط داخل التقييمات

تصنيف صوت النزيل الرقمي

- ✓ تجميع التعليقات وفق الموضوع والقسم ونقطة الاحتكاك وطبيعة الملاحظة
- ✓ تحديد الكلمات والموضوعات التي تتكرر عبر تقييمات متعددة
- ✓ مقارنة الملاحظات الإيجابية والسلبية لفهم نقاط القوة والضعف

اكتشاف إشارات الخطر

- ✓ التعرف على الزيادة المفاجئة في نوع معين من التعليقات السلبية
- ✓ تحديد المشكلات التي قد تؤثر على السمعة إذا استمرت دون معالجة
- ✓ إعداد خريطة اتجاهات السمعة الفندقية من مجموعة بيانات تطبيقية

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 السمعة الفندقية في بيئة التقييمات الرقمية

Course Outline

✓ DAY 03

إدارة الاستجابة الرقمية باحترافية

صياغة الرد المناسب

- ✓ تحديد الهدف من الرد قبل اختيار محتواه ونبرته.
- ✓ كتابة استجابة شخصية ومهنية دون استخدام ردود نمطية متكررة.
- ✓ إظهار الاهتمام بالملاحظة دون تقديم وعود غير قابلة للتحقق.

التعامل مع التقييمات الصعبة

- ✓ إدارة التعليقات الغاضبة أو المبالغ فيها أو التي تتضمن عدة شكاوى.
- ✓ تحديد الحالات التي تتطلب متابعة خاصة خارج منصة التقييم.
- ✓ تنفيذ تحدي الاستجابة للتقييمات من خلال مواقف مختلفة في حساسيتها وتأثيرها.

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 السمعة الفندقية في بيئة التقييمات الرقمية

Course Outline

✓ DAY 04

ربط السمعة بالواقع التشغيلي

تتبع مصدر الملاحظة

- ✓ ربط التعليقات المتكررة بالقسم أو العملية أو المرفق المرتبط بها.
- ✓ التحقق من الأسباب قبل اتخاذ إجراءات بناءً على الانطباعات الرقمية.
- ✓ تحديد المشكلات التي تتطلب تعاون أكثر من جهة داخل الفندق.

تحويل التعليقات إلى تدخلات عملية

- ✓ تحديد الإجراء المناسب وفق تكرار الملاحظة وتأثيرها على النزلاء.
- ✓ مشاركة النتائج مع الأقسام المعنية بطريقة تساعد على التصحيح.
- ✓ تنفيذ تحليل حالة سمعة فندقية وربط التقييمات بسلسلة من الأسباب التشغيلية.

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 السمعة الفندقية في بيئة التقييمات الرقمية

Course Outline

✓ DAY 05

بناء سمعة أقوى بصورة مستدامة

متابعة تحولات السمعة

- ✓ مقارنة اتجاهات التقييمات عبر الفترات المختلفة بدل الاعتماد على نتيجة لحظية.
- ✓ قياس أثر التحسينات التشغيلية على الموضوعات التي يذكرها النزلاء.
- ✓ اكتشاف المجالات التي تتحسن وتلك التي تستمر في التأثير على الصورة العامة.

إدارة السمعة كمرآة للأداء

- ✓ تحويل مؤشرات السمعة إلى مدخل منتظم لقرارات الجودة والتشغيل.
- ✓ تحديد الأولويات التي يمكن أن تحقق أثرًا ملموسًا على التجربة والصورة الرقمية.
- ✓ إعداد خطة تطوير السمعة الفندقية تربط بين صوت النزيل والتحسين التشغيلي.

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 السمعة الفندقية في بيئة التقييمات الرقمية

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
Dec. 21, 2026	Dec. 25, 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 •

