

Course Name

إدارة تجربة المجموعات والوفود الفندقية

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 تجربة المجموعات والوفود الفندقية

Course Introduction

تختلف استضافة المجموعات والوفود عن التعامل مع الحجزات الفردية، لأن الفندق لا يدير مجموعة من الغرف فقط، بل سلسلة مترابطة من المتطلبات تبدأ قبل الوصول وتشمل توزيع الغرف، والاستقبال الجماعي، والأمتعة، والوجبات، والتنقلات، والمواعيد، والطلبات المشتركة والفردية. وأي خلل في نقطة واحدة قد يؤثر على المجموعة بأكملها ويضع عدة أقسام تحت ضغط في الوقت نفسه.

هذه الدورة لتطوير قدرة المشاركين على **بوست للاستشارات والتدريب** تقدم تخطيط وإدارة إقامة المجموعات والوفود كوحدة تشغيلية متكاملة. وتركز على تحليل متطلبات المجموعة، والاستعداد قبل الوصول، وإدارة الوصول والمغادرة الجماعية وتنظيم الخدمات المشتركة، والتعامل مع التغييرات والطلبات أثناء الإقامة، وضمان تدفق المعلومات والمسؤوليات بين الأقسام.

في تحويل إقامة المجموعة من مجموعة **الفكرة الرئيسية لهذه الدورة** وتتمثل ترتيبات منفصلة إلى عملية منسقة تحافظ على انسيابية الحركة وجودة الخدمة لكل من المجموعة وأفرادها.

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 تجربة المجموعات والوفود الفندقية

Target Audience

- ✓ مسؤولو حجوزات ومبيعات المجموعات
- ✓ مسؤولو الاستقبال وعلاقات النزلاء
- ✓ مديرو ومشرفو العمليات الفندقية
- ✓ مسؤولو تنسيق الوفود والمجموعات

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 تجربة المجموعات والوفود الفندقية

Learning Objectives

- ✓ تحليل الخصائص والمتطلبات التشغيلية للمجموعات والوفود المختلفة.
- ✓ إعداد خطة متكاملة للإقامة قبل وصول المجموعة.
- ✓ تنظيم قوائم الغرف والمعلومات والطلبات الخاصة بصورة دقيقة.
- ✓ إدارة الوصول والاستقبال الجماعي بكفاءة وانسيابية.
- ✓ تنسيق الخدمات المشتركة والمواعيد والحركة أثناء فترة الإقامة.
- ✓ التعامل مع التغييرات المفاجئة والطلبات الفردية داخل المجموعة.
- ✓ إدارة المغادرة الجماعية وإغلاق المتطلبات التشغيلية بكفاءة.
- ✓ تعزيز التنسيق بين الأقسام طوال دورة إقامة المجموعة.

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 تجربة المجموعات والوفود الفندقية

Course Outline

✓ DAY 01

فهم الطبيعة التشغيلية للمجموعات والوفود

قراءة ملف المجموعة

- ✓ تحديد نوع المجموعة وحجمها وهدف الإقامة والبرنامج المرتبط بها.
- ✓ تحليل احتياجات الغرف والخدمات والمواعيد والترتيبات المشتركة.
- ✓ اكتشاف المتطلبات الفردية التي يجب إدارتها داخل الحجز الجماعي.

تحويل المعلومات إلى خطة تشغيل

- ✓ تحديد نقاط الخدمة التي تحتاج إلى استعداد مسبق.
- ✓ توزيع المسؤوليات بين الأقسام وفق مراحل الإقامة.
- ✓ إعداد خريطة تشغيل المجموعة من الحجز وحتى المغادرة.

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 تجربة المجموعات والوفود الفندقية

Course Outline

✓ DAY 02

الاستعداد المنظم قبل الوصول

ضبط ترتيبات الإقامة

- ✓ مراجعة قوائم الأسماء وتوزيع الغرف والتفضيلات والطلبات الخاصة.
- ✓ التعامل مع التعديلات المتأخرة دون إرباك خطة الاستقبال.
- ✓ التحقق من تطابق المعلومات بين الجهات المعنية قبل الوصول.

تجهيز حركة المجموعة

- ✓ تخطيط وصول الأفراد والأمتعة ووسائل النقل وفق الجدول المتوقع.
- ✓ تحديد نقاط التجمع والاستقبال ومسارات الحركة المناسبة.
- ✓ تنفيذ اختبار جاهزية لوصول وفد فندقي قبل موعد الاستقبال.

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 تجربة المجموعات والوفود الفندقية

Course Outline

✓ DAY 03

إدارة الوصول وبداية الإقامة

تنظيم الاستقبال الجماعي

- ✓ اختيار أسلوب تسجيل الوصول المناسب لحجم المجموعة وطبيعتها.
- ✓ الحد من الازدحام وأوقات الانتظار عند وصول عدد كبير من النزلاء.
- ✓ إدارة توزيع المفاتيح والأمتعة والمعلومات بصورة منظمة.

تثبيت الإقامة منذ الساعات الأولى

- ✓ التأكد من وصول أفراد المجموعة إلى الغرف والخدمات المخصصة لهم.
- ✓ معالجة اختلافات قوائم الغرف أو الوصول غير المتوقع بسرعة.
- ✓ تنفيذ محاكاة وصول مجموعة كبيرة تتضمن تغييرات ومواقف تشغيلية متزامنة.

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 تجربة المجموعات والوفود الفندقية

Course Outline

✓ DAY 04

تنسيق الإقامة والخدمات المشتركة

إدارة البرنامج اليومي للمجموعة

- ✓ تنسيق الوجبات والتنقلات والاجتماعات والأنشطة وفق جدول المجموعة
- ✓ متابعة التغييرات التي تؤثر على أكثر من قسم أو خدمة
- ✓ الحفاظ على تدفق المعلومات عند تعديل المواعيد أو أعداد المشاركين

الموازنة بين المجموعة والفرد

- ✓ التعامل مع الطلبات الفردية دون تعطيل ترتيبات المجموعة
- ✓ تحديد الحالات التي تحتاج إلى تدخل من منسق المجموعة أو مسؤول الفندق
- ✓ تنفيذ سيناريو تغيير مفاجئ في برنامج وفد وإعادة تنظيم الخدمات المرتبطة به

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 تجربة المجموعات والوفود الفندقية

Course Outline

✓ DAY 05

إدارة المغادرة وإغلاق إقامة المجموعة

تنظيم المغادرة الجماعية

- ✓ الاستعداد المسبق للفواتير والأمتعة ووسائل النقل ومواعيد المغادرة.
- ✓ تنظيم تسليم الغرف والمفاتيح بما يقلل التأخير والازدحام.
- ✓ معالجة حالات المغادرة المبكرة أو المتأخرة داخل المجموعة.

تقييم تنفيذ الإقامة

- ✓ مراجعة الانحرافات والتعديلات التي حدثت طوال فترة إقامة المجموعة.
- ✓ استخلاص الدروس التي تساعد على تحسين استضافة المجموعات المستقبلية.
- ✓ إعداد خطة متكاملة لإدارة إقامة مجموعة أو وفد فندقي من مرحلة ما قبل الوصول وحتى المغادرة.

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 تجربة المجموعات والوفود الفندقية

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
Dec. 21, 2026	Dec. 25, 2026	5 days	4250.00 \$	UAE , Abu Dhabi

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 •

