

Course Name

تصميم وتطوير معايير الخدمة 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

تصميم وتطوير معايير الخدمة الفندقية

Course Introduction

تعتمد جودة الخدمة الفندقية على قدرة الموظفين على تقديم مستوى متسق يمكن للنزيل ملاحظته والاعتماد عليه، وليس على الاجتهاد الفردي أو التفسيرات المختلفة لما تعنيه (الخدمة الممتازة). فعندما تكون المعايير عامة أو غير واضحة، قد يطبق كل قسم أو موظف الخدمة بطريقة مختلفة، مما يؤدي إلى تفاوت التجربة حتى داخل المنشأة الفندقية نفسها.

هذه الدورة لتطوير قدرة المشاركين على **بوست للاستشارات والتدريب** تقدم تحويل توقعات الخدمة إلى معايير عملية واضحة وقابلة للتطبيق والقياس. وتركز الدورة على تحديد نقاط الخدمة الحرجة، وصياغة المعايير، وربطها بالسلوك والإجراء والتوقيت والنتيجة المتوقعة، ثم اختبار قابليتها للتطبيق ومتابعة الالتزام بها وتطويرها وفق نتائج التشغيل وملاحظات النزلاء.

في تحويل جودة الخدمة من مفهوم عام تتمثل **الفكرة الرئيسية لهذه الدورة** يعتمد على الاجتهاد إلى معايير محددة تساعد الموظفين على معرفة ما يجب تقديمه وكيف ومتى وبأي مستوى.

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](#)



تصميم وتطوير معايير الخدمة الفندقية

Target Audience

- ✓ مسؤولو ومديرو الجودة الفندقية
- ✓ مديرو ومشرفو الأقسام التشغيلية
- ✓ مسؤولو تطوير الخدمة وتجربة النزلاء
- ✓ العاملون المسؤولون عن إعداد ومتابعة معايير التشغيل والخدمة

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](#)

تصميم وتطوير معايير الخدمة الفندقية

Learning Objectives

- ✓ تحديد نقاط الخدمة التي تحتاج إلى معايير واضحة داخل البيئة الفندقية.
- ✓ تحويل توقعات النزلاء إلى متطلبات خدمة قابلة للتطبيق.
- ✓ صياغة معايير واضحة للسلوك والإجراء والتوقيت والنتائج.
- ✓ التمييز بين المعيار الضروري والتفاصيل التي تقيد الموظف دون قيمة.
- ✓ اختبار قابلية تطبيق المعايير في ظروف التشغيل المختلفة.
- ✓ قياس مستوى الالتزام بالمعايير وتحديد أسباب الانحراف عنها.
- ✓ تحديث معايير الخدمة بناءً على نتائج التشغيل وملاحظات النزلاء.
- ✓ تطوير منظومة متكاملة تساعد على تحقيق اتساق الخدمة عبر نقاط الاتصال المختلفة.

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](#)



تصميم وتطوير معايير الخدمة الفندقية

Course Outline

✓ DAY 01

تحديد ما يحتاج إلى معيار

رسم نقاط الخدمة الحرجة

- ✓ تحديد التفاعلات والعمليات التي تؤثر بصورة مباشرة على مستوى الخدمة
- ✓ اكتشاف النقاط التي يؤدي اختلاف تنفيذها إلى تجربة غير متسقة
- ✓ ترتيب نقاط الخدمة وفق أهميتها وتأثيرها على النزيل

تحويل التوقعات إلى متطلبات واضحة

- ✓ تفسير توقعات النزيل بطريقة يمكن ترجمتها إلى أداء فعلي
- ✓ التمييز بين التوقعات الأساسية وعناصر الخدمة التي تضيف قيمة
- ✓ إعداد خريطة أولويات معايير الخدمة لمنشأة فندقية

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](#)



تصميم وتطوير معايير الخدمة الفندقية

Course Outline

✓ DAY 02

صياغة معايير قابلة للتطبيق

بناء المعيار الفندقية

- ✓ تحديد السلوك أو الإجراء المطلوب والنتيجة التي يجب تحقيقها
- ✓ إضافة متطلبات الوقت والدقة والجودة عندما تكون ضرورية
- ✓ استخدام لغة واضحة تساعد الموظف على فهم الأداء المتوقع

تجنب المعايير غير الفعالة

- ✓ اكتشاف المعايير العامة التي يصعب ملاحظتها أو قياسها
- ✓ تجنب الإفراط في التفاصيل التي تحد من المرونة أثناء التعامل مع النزول
- ✓ تنفيذ ورشة صياغة معايير الخدمة لمجموعة من المواقف الفندقية

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](#)



تصميم وتطوير معايير الخدمة الفندقية

Course Outline

✓ DAY 03

اختبار المعايير في واقع التشغيل

محاكاة تطبيق المعيار

- ✓ تجربة المعايير في مواقف تشغيلية تختلف في مستوى الضغط ومتطلبات النزلاء.
- ✓ تحديد النقاط التي يصعب تنفيذها كما تمت صياغتها.
- ✓ التحقق من وضوح الأدوار والمسؤوليات المرتبطة بكل معيار.

تحقيق التوازن بين الانساق والمرونة

- ✓ تحديد العناصر التي يجب أن تبقى ثابتة في كل مرة.
- ✓ توضيح المساحة المتاحة للموظف للتكيف مع احتياجات النزلاء.
- ✓ تنفيذ اختبار واقعية معايير الخدمة عبر سيناريوهات تشغيلية مختلفة.

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](#)



تصميم وتطوير معايير الخدمة الفندقية

Course Outline

✓ DAY 04

قياس الالتزام بالمعايير

مراقبة الخدمة الفعلية

- ✓ استخدام الملاحظة والفحص والتقييم لمقارنة التنفيذ بالمستوى المطلوب
- ✓ تحديد الانحرافات المتكررة ومواقع ظهورها أثناء التشغيل
- ✓ جمع أدلة كافية قبل الحكم على مستوى الالتزام

معالجة فجوات التطبيق

- ✓ التمييز بين الانحراف الناتج عن نقص المهارة أو ضعف الإجراء أو صعوبة المعيار نفسه
- ✓ تحديد الإجراء المناسب وفق السبب الحقيقي لعدم الالتزام
- ✓ إجراء تحليل فجوة خدمة وربط نتائجها بالإجراء التصحيحي المناسب

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](#)



تصميم وتطوير معايير الخدمة الفندقية

Course Outline

✓ DAY 05

تطوير منظومة معايير مستدامة

تحديث المعايير وفق الواقع

- ✓ الاستفادة من ملاحظات النزلاء ونتائج التقييم والتغيرات التشغيلية.
- ✓ مراجعة المعايير التي لم تعد مناسبة أو تحتاج إلى إعادة صياغة.
- ✓ الحفاظ على اتساق المعايير عند إدخال خدمات أو طرق عمل جديدة.

بناء دليل عملي للخدمة

- ✓ تنظيم المعايير وفق رحلة النزيل ونقاط الخدمة والأقسام ذات العلاقة.
- ✓ تحديد آليات المراجعة والمتابعة والمسؤولية عن التحديث.
- ✓ تطوير نموذج دليل معايير الخدمة الفندقية قابل للاستخدام والتطوير داخل المنشأة.

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](#)



تصميم وتطوير معايير الخدمة الفندقية

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
Dec. 14, 2026	Dec. 18, 2026	5 days	4250.00 \$	UAE , Abu Dhabi
Jan. 3, 2027	Jan. 7, 2027	5 days	4250.00 \$	Qatar , Doha
June 21, 2027	June 25, 2027	5 days	4950.00 \$	Turkey , Antalya
Sept. 6, 2027	Sept. 10, 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 •

