



**دورة:**  
**المهارات الاحترافية لمشرفي الفنادق**

**2 - 6 سبتمبر 2024**  
**ليفربول**

## المهارات الاحترافية لمشرفي الفنادق

رمز الدورة: HT12464 تاريخ الإنعقاد: 2 - 6 سبتمبر 2024 دولة الإنعقاد: ليفربول - رسوم الإشتراك: Euro 5775

### مقدمة

يوجه هذا البرنامج التدريبي إلى كل من يرغب في أن يكون مشرفاً فندقياً ناجحاً ويعلم كيفية إدارة الفندق بطريقة منظمة تركز على نظام إدارة معتمد عالمياً، فانه ليس من السهولة أن تكون مشرفاً على فندق وأن تنجح في ذلك، بل أنت بحاجة إلى تعلم الكثير من الخبرات والمهارات الإدارية قبل أن تستلم وظيفة بحجم الإشراف وتنجح بها، تهيئ هذه الدورة فرصة للتعرف على فن الإشراف ومهارات القيادة والعمل في الفندق، وسيتمكن المشاركون من التعرف على كيفية التعامل مع كل قسم ومتغير ضمن الفندق وكيفية التصرف والسلوك الواجب القيام به مع كل طارئ أو متغير يحصل.

### أهداف الدورة التدريبية

عند نهاية برنامج الدورة سيكون المشاركون فيها قد تعرفوا على:

- كيفية أن تكون مشرفاً ناجحاً تدير من خلال موقعك أقسام الشركة وترتقي بآلية العمل.
- طريقة تحريك أقسام الفندق بشكل عملي والربط ما بين الأقسام الرئيسية والفرعية في الفندق.
- مراقبة جميع المشاكل التي قد يتكرر حدوثها ضمن آلية عمل الفندق وطرحها إلى مجلس الإدارة في الفندق.
- سماع جميع المقترحات من قبل العملاء والموظفين حول آليات لتطوير العمل في الفندق.
- مراقبة أي خلل ينتج ضمن أي من أقسام الفندق المتعددة.

### الفئة المستهدفة من حضور دورة تدريبية في مسؤوليات ومهارات المشرف في الفندق

- مدراء أقسام الإشراف في الفندق.
- المسؤولين عن تعيين المشرفين ضمن الفنادق.
- جميع العاملين ضمن الحقل الفندقي ضمن مجال الإدارة والإشراف.
- جميع الراغبين في تطوير مهاراتهم وخبراتهم حول الإشراف الفندقي.
- الطلاب والأكاديميين العاملين في دراسة الإشراف الفندقي

### محتوى البرنامج التدريبي

#### اليوم الاول

- المفهوم العام للإشراف الفندقي وآلية تطبيقه على أرض الواقع.
- التعريف بمهنة الفندقية ، والإلمام بطبيعة صناعة الفنادق، وأقسامها
- العوامل المؤثرة في النشاط الفندقي
- الأقسام والمرافق التي يحتويها الفندق وأهم وظائفها
- المطعم- المقهى - مقهى- الدور الأرضي للخدمة- خدمات الردهة الصالة الرئيسية والباركيو
- الهيكل التنظيمي للفندق

#### اليوم الثاني

- الدور العملي والمعنوي الذي يجب أن يقوم به مسؤول الإشراف في الفندق.
- كيفية التعامل السريع مع المشاكل وابتكار حلول وبدائل تجنب الفندق أي توقف محتمل.
- كيفية الربط ما بين أداء كل من العاملين على الأرض وبين السياسة العامة التي تطلب من مجلس إدارة الفندق.
- تنسيق الجهود عامة وإخراج الفندق وفق الشكل الأمثل أمام النزلاء.

### اليوم ثالث

- طبيعة العمل بقسم الأشراف الداخلي
- المواصفات الواجب توافرها في العاملين بقسم الإشراف الداخلي
- علاقة قسم الإشراف الداخلي بأقسام الفندق الأخرى
- مجال ومسئوليات عمل قسم الإشراف الداخلي
- الهيكل التنظيمي بقسم الإشراف الداخلي
- مكتب رئيس قسم الإشراف الداخلي

### اليوم الرابع

- الأعمال الروتينية اليومية بقسم الإشراف الداخلي
- مكونات غرفة الضيف
- أنواع غرف النزلاء
- حالات غرف النزلاء
- التقرير اليومي لقسم الإشراف الداخلي

### اليوم الخامس

- تجهيز السرير والبياضات
- عمليات التنظيف والصيانة بقسم الإشراف الداخلي
- الأمن والأمان في قسم الإشراف الداخلي
- المفقودات وحفظ الأشياء الثمينة للنزلاء
- تنسيق الزهور والنباتات بالفندق
- دراسة المشاكل التي تواجه قسم الإشراف الداخلي
- مراقبة المخزون والجرد السنوي
- دراسة عامة عن قسم المغسلة.