Global Horizon
TRAINING CENTER

دورة:

المهارات الاحترافية لمشرفي الفنادق

19 - 23 أكتوبر 2025

شرم الشيخ (مصر)

Sheraton Sharm Hotel

المهارات الاحترافية لمشرفي الفنادق

رمز الدورة: HT12464 تاريخ الإنعقاد: 19 - 23 أكتوبر 2025 دولة الإنعقاد: شرم الشيخ (مصر) - Hotel Sharm Sheraton رسوم الإشتراك: 4550 Euro

المقدمة

يوجه هذا البرنامج التدريبي إلى كل من يرغب في أن يكون مشرفاً فندقياً ناجحاً ويعلم كيفية إدارة الفندق بطريقة منظمة ترتكز 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 البرنامج

عند نهاية برنامج الدورة سيكون المشاركين 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.

الجمهور المستهدف

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

المحاور العامة

اليوم الأول

- المفهوم العام للإشراف الفندقي وآلية تطبيقه على أرض الواقع.
- التعريف بمهنة الفندقة ، 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 والباربكيو
- 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 العمة 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.