



**دورة:**  
**تحسين تجربة النزلاء: فنون الضيافة والخدمة في إدارة  
الفنادق**

**2025 مارس 27 - 23**  
**اسطنبول (تركيا)**  
**DoubleTree by Hilton Istanbul**

## تحسين تجربة النزلاء: فنون الضيافة والخدمة في إدارة الفنادق

رمز الدورة: HT12847 تاريخ الإنعقاد: 23 - 27 مارس 2025 دولة الإنعقاد: اسطنبول (تركيا) - Istanbul Hilton by DoubleTree رسوم الاشتراك: Euro 6000

### المقدمة

مرحبًا بكم في دورة تدريبية مكثفة لمدة 5 أيام حول تحسين تجربة النزلاء وفنون الضيافة والخدمة في إدارة الفنادق. تعتبر صناعة الفنادق مجالًا حيويًا يعتمد بشكل كبير على تقديم تجربة استثنائية للنزلاء، وهذه الدورة تهدف إلى تعزيز المهارات والمعرفة اللازمة لتحقيق ذلك.

### أهداف الدورة

- فهم أعماق صناعة الفنادق وأهمية تجربة النزلاء في بناء سمعة الفندق.
- تطوير مهارات التواصل والضيافة الفعّالة لتحسين تفاعل الفريق مع النزلاء.
- تعلم تصميم الخدمة بشكل مبتكر لتلبية توقعات واحتياجات النزلاء.
- إتقان مهارات إدارة الشكاوى وحل المشكلات بشكل فعّال.
- تطوير مهارات تدريب الفريق وتحفيزهم لتحقيق أقصى إمكاناتهم.

### الكفاءات المستهدفة

- موظفي قطاع الضيافة وإدارة الفنادق الذين يرغبون في تعزيز مهاراتهم.
- أصحاب الأعمال في مجال الضيافة الذين يسعون إلى تحسين جودة الخدمة في مؤسساتهم.
- موظفون يعملون في القطاع الخدمي ويتفاعلون بانتظام مع الجمهور.
- طلاب المؤسسات التعليمية المهتمين بمستقبلهم في مجال إدارة الفنادق والضيافة.

### الجمهور المستهدف

- مديرو الفنادق والمسؤولين عن الضيافة.
- موظفون استقبال وخدمة النزلاء.
- مسؤولو خدمة العملاء والشكاوى.
- أصحاب الأعمال في قطاع الضيافة والفنادق.
- طلاب الجامعات والمعاهد الذين يدرسون مجال الإدارة الفندقية.

### المحاور العامة

### **اليوم الأول: مقدمة في صناعة الضيافة وإدارة الفنادق**

- فهم صناعة الفنادق وتأثير تجربة النزلاء على سمعة الفندق.
- مراجعة التاريخ وتطور صناعة الفنادق.
- تحليل عناصر تجربة النزلاء الرئيسية.

### **اليوم الثاني: أساسيات الخدمة والاتصال**

- أهمية الاتصال الفعال ومهارات التواصل مع النزلاء.
- كيفية التعامل مع الزبائن المختلفين وتلبية احتياجاتهم.
- أسس الخدمة الاستثنائية وكيفية تحفيز الفريق لتقديمها.

### **اليوم الثالث: تصميم الخدمة وتجربة النزلاء**

- فهم تصميم الخدمة وكيف يمكن تحسين تجربة النزلاء من خلاله.
- استخدام أدوات تصميم الخدمة والتحليل العميق لاحتياجات النزلاء.
- تحليل حالات الاستخدام وتحسين عمليات الخدمة.

### **اليوم الرابع: إدارة الشكاوى وحل المشكلات**

- فهم أسباب الشكاوى وكيفية التعامل معها بفعالية.
- تطوير مهارات حل المشكلات واتخاذ القرارات السريعة.
- إدارة الاعتراف بالخطأ وبناء علاقات إيجابية مع النزلاء.

### **اليوم الخامس: تدريب الفريق وتحفيزه**

- كيفية بناء فريق محترف وملتزم بتقديم خدمة استثنائية.
- تحفيز الفريق لتحقيق أقصى إمكاناتهم والارتقاء بمستوى الخدمة.
- استخدام التقنيات الحديثة في تحسين أداء الفريق.