



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

**20 - 31 يوليو 2025**  
**شرم الشيخ (مصر)**  
**Sheraton Sharm Hotel**

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

رمز الدورة: HT12799 تاريخ الإنعقاد: 20 - 31 يوليو 2025 دولة الإنعقاد: شرم الشيخ (مصر) - Hotel Sharm Sheraton رسوم الإشتراك: Euro 6750

### 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.

### **اليوم السادس: التفاعل مع التكنولوجيا في صناعة الفنادق**

- استكشاف أحدث التطورات التكنولوجية في صناعة الفنادق وكيفية تطبيقها لتحسين تجربة النزلاء.
- دراسة أنظمة إدارة الفنادق PMS وتطبيقات الحجوزات عبر الإنترنت وكيفية الاستفادة القصوى منها.
- تحليل أثر التكنولوجيا على توفير الخدمة وتجربة النزلاء وكيفية التوازن بين التكنولوجيا والتفاعل الإنساني.

### **اليوم السابع: استراتيجيات التسويق والترويج للخدمات الفندقية**

- فهم أساسيات التسويق في صناعة الفنادق وكيفية بناء استراتيجيات فعّالة.
- استكشاف أدوات الترويج المختلفة مثل وسائل التواصل الاجتماعي والتسويق الرقمي.
- تحليل استراتيجيات التسويق الناجحة لزيادة الوعي بالعلامة التجارية وزيادة عدد الحجوزات.

### **اليوم الثامن: تطبيق المهارات القيادية في إدارة الفنادق**

- فهم دور القيادة في تحسين جودة الخدمة وتعزيز أداء الفريق.
- تطوير مهارات الاتصال والتوجيه لبناء بيئة عمل إيجابية وملهمة.
- استراتيجيات إدارة الوقت والموارد لتحقيق الأهداف وتحفيز الفريق للابتكار والتميز.

### **اليوم التاسع: التنوع والشمولية في خدمة النزلاء**

- فهم أهمية التنوع والشمولية في صناعة الضيافة وتأثيرها على تجربة النزلاء.
- استكشاف كيفية تعزيز بيئة متنوعة وشاملة للنزلاء والموظفين.
- تطبيق استراتيجيات تفاعلية لضمان معاملة جميع النزلاء بالاحترام والاحترافية.

### **اليوم العاشر: الابتكار والتطوير المستمر في صناعة الضيافة**

- فهم أهمية الابتكار والتطوير المستمر في تحسين تجربة النزلاء وتميز الفندق.
- تحليل أفضل الممارسات ودراسة الحالات الناجحة في مجال الابتكار في الفنادق.
- تطبيق عمليات التفكير الابتكاري وتطوير خطط لتحسين الخدمة وتجربة النزلاء.