



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

**14 - 18 ابريل 2025**  
**كوالالمبور (ماليزيا)**

## المهارات الاحترافية لمشرفي الفنادق

رمز الدورة: HT12464 تاريخ الإنعقاد: 14 - 18 إبريل 2025 دولة الإنعقاد: كوالالمبور (ماليزيا) - رسوم الإشتراك: Euro 6000

### المقدمة

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 البرنامج

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.

### الجمهور المستهدف

- 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

### المحاور العامة

#### اليوم الأول

- المفهوم العام للإشراف الفندقي وآلية تطبيقه على أرض الواقع.
- التعرف بمهنة الفندقية ، والإلمام بطبيعة صناعة الفنادق، وأقسامها

- العوامل المؤثرة في النشاط الفندقى
- الأقسام والمرافق التي يحتويها الفندق وأهم وظائفها
- المطعم- المقهى - مقهى- الدور الأرضى للخدمة- خدمات الردهة الصالة الرئيسية والباركيو
- الهيكل التنظيمى للفندق

### اليوم الثاني

- الدور العملى والمعنوى الذي يجب أن يقوم به مسؤول الإشراف فى 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 العممة التي تطلب من مجلس إدارة الفندق.
- تنسيق الجهود عامة وإخراج الفندق وفق الشكل الأمثل أمام النزلاء.

### اليوم ثالث

- طبيعة العمل بقسم الأشراف الداخلى
- المواصفات الواجب توافرها فى العاملين بقسم الإشراف الداخلى
- علاقة قسم الإشراف الداخلى بأقسام الفندق الأخرى
- مجال ومسئوليات عمل قسم الإشراف الداخلى
- الهيكل التنظيمى بقسم الإشراف الداخلى
- مكتب رئيس قسم الإشراف الداخلى

### اليوم الرابع

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

### اليوم الخامس

- تجهيز السرير والبياضات
- عمليات التنظيف والصيانة بقسم الإشراف الداخلى

- 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.