



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

**30 نوفمبر - 11 ديسمبر 2026**  
**كوالالمبور (ماليزيا)**

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

رمز الدورة: HT12799 تاريخ الإنعقاد: 30 نوفمبر - 11 ديسمبر 2026 دولة الإنعقاد: كوالالمبور (ماليزيا) - رسوم الإشتراك: Euro 10300

### المقدمة

يسرنا الترحيب بكم في هذه الدورة التدريبية المكثفة الممتدة على مدار أيام، والتي تهدف إلى تطوير مهارات المشاركين في تحسين تجربة النزلاء وفنون الضيافة والخدمة في إدارة الفنادق. تُعد صناعة الضيافة من أكثر القطاعات تنافسية واعتمادًا على جودة الخدمة، حيث تمثل تجربة النزيل العامل الأهم في بناء سمعة الفندق وتعزيز ولاء العملاء. ومن هذا المنطلق، تم تصميم هذا البرنامج لتزويد المشاركين بأحدث المفاهيم والممارسات المهنية التي تساهم في تحقيق التميز في تقديم الخدمات الفندقية.

### أهداف الدورة

بنهاية هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- الإلمام الشامل بطبيعة صناعة الضيافة ودور تجربة النزلاء في تعزيز الميزة التنافسية للفنادق.
- تطوير مهارات الاتصال الفعال وفنون التعامل الراقي مع مختلف أنماط النزلاء.
- تطبيق مفاهيم تصميم الخدمة لتحسين جودة الخدمات المقدمة وتجاوز توقعات العملاء.
- اكتساب مهارات احترافية في إدارة الشكاوى وحل المشكلات بكفاءة عالية.
- بناء قدرات قيادية في تدريب وتحفيز فرق العمل لتحقيق الأداء المتميز.
- توظيف التقنيات الحديثة لدعم تجربة النزلاء وتحسين كفاءة العمليات الفندقية.

### الكفاءات المستهدفة

يستهدف البرنامج تنمية وتطوير الكفاءات التالية:

- مهارات خدمة العملاء والضيافة الاحترافية.
- مهارات التواصل والتفاعل الإيجابي مع النزلاء.
- التفكير التحليلي في تحسين تجربة العميل.
- مهارات القيادة وإدارة فرق العمل.
- القدرة على الابتكار والتطوير المستمر في الخدمات.

### الفئة المستهدفة

صُممت هذه الدورة لتناسب:

- مديري الفنادق ومشرفي أقسام الضيافة.
- موظفي الاستقبال وخدمة النزلاء.
- مسؤولي خدمة العملاء وإدارة الشكاوى.
- أصحاب الأعمال في قطاع الفنادق والضيافة.

- العاملين في القطاعات الخدمية المختلفة.
- طلاب وخريجي تخصصات السياحة والفنادق والإدارة.

## المحاور التفصيلية للبرنامج

### اليوم الأول: مدخل إلى صناعة الضيافة وإدارة الفنادق

- نظرة شاملة على صناعة الضيافة وأهميتها الاقتصادية.
- تطور صناعة الفنادق عبر التاريخ.
- تحليل مكونات تجربة النزيل وأثرها على السمعة المؤسسية.

### اليوم الثاني: أساسيات الخدمة والاتصال الفعّال

- مهارات الاتصال الاحترافي مع النزلاء.
- فهم أنماط العملاء وطرق التعامل معهم.
- معايير تقديم خدمة استثنائية وتحقيق رضا النزلاء.

### اليوم الثالث: تصميم الخدمة وتجربة النزلاء

- مفهوم تصميم الخدمة وأهميته في الضيافة.
- أدوات تحليل احتياجات النزلاء.
- تحسين العمليات التشغيلية لرفع جودة الخدمة.

### اليوم الرابع: إدارة الشكاوى وحل المشكلات

- تحليل أسباب شكاوى النزلاء.
- استراتيجيات التعامل الاحترافي مع المواقف الصعبة.
- بناء علاقات إيجابية من خلال إدارة الأزمات بفعالية.

### اليوم الخامس: تدريب الفريق وتحفيزه

- أساليب بناء فرق عمل عالية الأداء.
- تقنيات التحفيز ورفع الروح المعنوية.
- تطوير الأداء الفردي والجماعي في بيئة العمل.

### اليوم السادس: التكنولوجيا في صناعة الفنادق

- أحدث الاتجاهات التكنولوجية في القطاع الفندقي.
- التعرف على أنظمة إدارة الفنادق PMS.
- دور التكنولوجيا في تحسين تجربة النزلاء.

### اليوم السابع: استراتيجيات التسويق الفندقي

- أساسيات التسويق في قطاع الضيافة.
- التسويق الرقمي ووسائل التواصل الاجتماعي.
- استراتيجيات زيادة الحجوزات وتعزيز العلامة التجارية.

### اليوم الثامن: المهارات القيادية في إدارة الفنادق

- دور القيادة في تحسين جودة الخدمة.

- مهارات التوجيه وبناء بيئة عمل محفزة.
- إدارة الوقت والموارد بكفاءة.

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

- أهمية التنوع الثقافي في قطاع الضيافة.
- تعزيز بيئة شاملة للنزلاء والموظفين.
- تطبيق معايير الاحترام والاحترافية في التعامل.

### **اليوم العاشر: الابتكار والتطوير المستمر**

- مفهوم الابتكار في صناعة الضيافة.
- دراسة أفضل الممارسات العالمية.
- إعداد خطط تطوير لتحسين تجربة النزلاء بشكل مستدام.