



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

**2 - 6 أغسطس 2026**  
**اسطنبول (تركيا)**  
**DoubleTree by Hilton Istanbul**

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

رمز الدورة: HT12847 تاريخ الإنعقاد: 2 - 6 أغسطس 2026 دولة الإنعقاد: اسطنبول (تركيا) - Istanbul Hilton by DoubleTree رسوم الاشتراك: Euro 6300

### مقدمة الدورة

مرحبًا بكم في البرنامج التدريبي المكثف حول تحسين تجربة النزلاء وفنون الضيافة في إدارة الفنادق، والذي صُمم بعناية لتمكين العاملين في قطاع الضيافة من تقديم خدمات استثنائية ترتقي إلى أعلى المعايير العالمية.

تُعد تجربة النزيل اليوم من أهم عوامل التميز والتنافس في صناعة الفنادق، حيث لم يعد تقديم الخدمة التقليدية كافيًا، بل أصبح النجاح يعتمد على القدرة على خلق تجربة متكاملة ومتميزة تبدأ من لحظة استقبال النزيل وحتى مغادرته.

ومن هذا المنطلق، تهدف هذه الدورة إلى تزويد المشاركين بالمعرفة التطبيقية والمهارات العملية في مجالات التواصل الفعّال، وتصميم الخدمة، وإدارة الشكاوى، وتحفيز فرق العمل، بما يساهم في تحسين جودة الخدمة، وتعزيز رضا النزلاء، وبناء سمعة إيجابية ومستدامة للمؤسسة الفندقية.

### أهداف الدورة

تهدف الدورة إلى تحقيق مجموعة من المخرجات المهنية، من أهمها:

- فهم طبيعة صناعة الضيافة ودور تجربة النزلاء في تعزيز سمعة الفندق.
- تطوير مهارات التواصل الفعّال مع النزلاء بمختلف أنماطهم.
- إكساب المشاركين القدرة على تصميم خدمات مبتكرة تلبّي توقعات العملاء.
- تنمية مهارات التعامل مع الشكاوى وحل المشكلات باحترافية.
- تعزيز مهارات القيادة والإشراف في بيئة العمل الفندقية.
- تمكين المشاركين من تدريب وتحفيز فرق العمل لتحقيق الأداء المتميز.

### الكفاءات المكتسبة

بنهاية الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- تحسين تجربة النزلاء وفق أفضل الممارسات العالمية.
- التعامل الاحترافي مع مختلف أنواع العملاء.
- تصميم وتطوير خدمات فندقية مبتكرة.
- إدارة الشكاوى وتحويلها إلى فرص لتحسين الخدمة.
- بناء علاقات إيجابية طويلة الأمد مع النزلاء.
- تحفيز فرق العمل وتعزيز ثقافة التميز في الخدمة.

## الفئات المستهدفة

تستهدف هذه الدورة:

### • مديري الفنادق ومسؤولي الضيافة.

- موظفي الاستقبال وخدمة النزلاء.
- مسؤولي خدمة العملاء والشكاوى.
- أصحاب المشاريع في قطاع الضيافة.
- العاملين في القطاعات الخدمية.
- طلاب وخريجي تخصصات السياحة والفنادق.

## المحاور التدريبية

### اليوم الأول: مدخل إلى صناعة الضيافة وتجربة النزلاء

#### • مفهوم صناعة الضيافة وأهميتها.

- تطور صناعة الفنادق وتأثيرها على جودة الخدمات.
- تحليل عناصر تجربة النزلاء.
- دور تجربة النزلاء في بناء سمعة الفندق.

### اليوم الثاني: مهارات الاتصال والخدمة المتميزة

#### • أسس الاتصال الفعّال مع النزلاء.

- أنماط العملاء وكيفية التعامل مع كل نمط.
- مهارات الاستماع والتفاعل الإيجابي.
- معايير تقديم خدمة استثنائية.

### اليوم الثالث: تصميم الخدمة وتجربة النزلاء

#### • مفهوم تصميم الخدمة Design Service.

- أدوات تحليل احتياجات النزلاء.
- تطوير رحلة العميل Journey Customer.
- تحسين العمليات الخدمية داخل الفندق.

### اليوم الرابع: إدارة الشكاوى وحل المشكلات

#### • أسباب شكاوى النزلاء وكيفية تحليلها.

- استراتيجيات التعامل مع المواقف الصعبة.
- مهارات اتخاذ القرار السريع.
- تحويل الشكاوى إلى فرص لتعزيز الولاء.

### اليوم الخامس: بناء الفريق وتحفيزه

#### • أسس بناء فرق عمل احترافية.

- مهارات القيادة والتحفيز في بيئة الضيافة.
- تطوير أداء العاملين وتحسين الإنتاجية.
- استخدام الأدوات الحديثة في تدريب وتقييم الفريق.