جارنت
مركز جارنت العالمي للتدريب

GGT-HT-103

الضيافة والسياحة والفعاليات

المكتب الأمامي وعلاقات النزلاء

Front Office & Guest Relations

المدة	اللغة	الأنماط	الساعات	المستوى
5 أو 10 أيام	**العربية أو الإنجليزية**	**حضوري، أونلاين، داخل المؤسسة**	**35 / 70**	**متوسط (تطبيقي)**

نظرة عامة

تركّز دورة المكتب الأمامي وعلاقات النزلاء على كيفية أداء العمل فعليًا: الأساليب والفحوصات والقرارات التي يستخدمها الممارسون يوميًا، مع حالات واقعية من المنطقة. برامج الخدمة والإيرادات والعمليات للفنادق والسياحة ومنظمي الفعاليات. اختر 5 أو 10 أيام، حضوريًا أو أونلاين، بالعربية أو الإنجليزية، ويمكن للمؤسسات تنفيذها داخليًا وتكييف الأمثلة مع طبيعة عملها.

ما ستتمكن من القيام به

- تطبيق أساليب ومعايير المكتب الأمامي وعلاقات النزلاء على مهام حقيقية.
- نقل الممارسات الجيدة إلى فريق العمل.
- استخدام الأدوات والفحوصات والحسابات الصحيحة خطوة بخطوة.
- تشخيص المشكلات الشائعة وتحديد أسبابها الجذرية.
- تفسير البيانات والنتائج بشكل صحيح والتصرف بناءً عليها.

الفئة المستهدفة

مديرو الفنادق والمطاعم وأخصائيو السياحة ومخططو الفعاليات. يستفيد منها أكثر الممارسون الذين لديهم خبرة من سنة إلى خمس سنوات.

المحاور الرئيسية

- معايير تجربة الضيف
- الإيرادات والتسعير
- العمليات ومراقبة التكاليف
- سلامة الغذاء والنظافة
- التوزيع الرقمي
- تخطيط الفعاليات

الأنماط والرسوم

5 أيام حضوري	**USD 4,750**
5 أيام أونلاين	**USD 2,950**
10 أيام حضوري	**USD 8,950**
10 أيام أونلاين	**USD 5,450**
داخل المؤسسة (إن هاوس)	**عرض سعر للمجموعة**

الرسوم للمشارك ولا تشمل ضريبة القيمة المضافة.

للتسجيل والاستفسار

WhatsApp: +971 56 674 7382

البريد: info@garnettrainings.com

التدريب: training@garnettrainings.com

الموقع: garnettrainings.com

المنطقة الحرة لمدينة الشارقة للنشر، الشارقة، الإمارات

الشهادة

يحصل المشاركون الذين يحضرون 90% على الأقل من الجلسات ويجتازون التقييم النهائي على شهادة إتمام تذكر 35 ساعة تدريبية (5 أيام) أو 70 ساعة تدريبية (10 أيام).

محتوى برنامج 5 أيام

اليوم 1 المكتب الأمامي وعلاقات النزلاء: المبادئ والمعايير
- سلامة الغذاء والنظافة
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

اليوم 2 الأساليب والأدوات في التطبيق
- التوزيع الرقمي
- تخطيط الفعاليات

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- معايير تجربة الضيف
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- الإيرادات والتسعير
- القياس وإعداد التقارير

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- العمليات ومراقبة التكاليف
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

محتوى برنامج 10 أيام

اليوم 1 المكتب الأمامي وعلاقات النزلاء: المبادئ والمعايير
- سلامة الغذاء والنظافة
- قوائم تحقق ونماذج جاهزة للاستخدام

اليوم 2 الأساليب والأدوات في التطبيق
- التوزيع الرقمي
- تخطيط الفعاليات

اليوم 3 التشخيص وحل المشكلات
- معايير تجربة الضيف
- نقاش جماعي ومراجعة بين الأقران

اليوم 4 الجودة والسلامة والتوثيق
- الإيرادات والتسعير
- القياس وإعداد التقارير

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل
- العمليات ومراقبة التكاليف
- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل

اليوم 6 تقنيات متقدمة وممارسات تخصصية
- تعمق في الحالات المعقدة
- الأخطاء الشائعة وكيفية تجنبها

اليوم 7 الأدوات الرقمية والبيانات والأتمتة
- أدوات التحليل والبرمجيات
- استخدام الذكاء الاصطناعي في المجال

اليوم 8 المقارنة بأفضل الممارسات الدولية
- معايير قياس الأداء العالمية
- دراسات حالة إقليمية ودولية

اليوم 9 مشروع تطبيقي
- تحليل تحدٍ حقيقي من مؤسسة المشارك
- إعداد الحل وخطة التنفيذ

اليوم 10 العرض والتقييم النهائي والشهادة
- عرض المشاريع ومناقشتها
- الاختبار النهائي وتسليم الشهادات

المواعيد 2027–2030

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
15 – 19 فبراير 2027	5 أيام حضوري	أمستردام	الإنجليزية	4,750
16 – 27 مايو 2027	10 أيام حضوري	مدينة الكويت	الإنجليزية	8,950
16 – 20 أغسطس 2027	5 أيام حضوري	دبي	الإنجليزية	4,750
20 – 24 سبتمبر 2027	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
15 – 19 مايو 2028	5 أيام حضوري	دبي	العربية	4,750

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
12 – 23 يونيو 2028	10 أيام حضوري	الدار البيضاء	الإنجليزية	8,950
14 – 25 أغسطس 2028	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450
10 – 14 ديسمبر 2028	5 أيام حضوري	مسقط	العربية	4,750
18 فبراير – 1 مارس 2029	10 أيام حضوري	القاهرة	العربية	8,950
15 – 19 يوليو 2029	5 أيام حضوري	مدينة الكويت	الإنجليزية	4,750
13 – 17 أغسطس 2029	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
1 – 5 أكتوبر 2029	5 أيام حضوري	دبي	العربية	4,750
13 – 17 يناير 2030	5 أيام حضوري	الرياض	العربية	4,750
18 فبراير – 1 مارس 2030	10 أيام حضوري	دبي	العربية	8,950
3 – 7 يونيو 2030	5 أيام حضوري	باريس	الإنجليزية	4,750
19 – 30 أغسطس 2030	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450

تتوفر نسخ مخصصة وداخل المؤسسة من هذه الدورة عند الطلب. garnettrainings.com/ar/customise/