



المكتب الأمامي وعلاقات النزلاء

Front Office & Guest Relations

الساعات

70 / 35

الأنماط

حضورى، أونلاين، داخل المؤسسة

اللغة

العربية أو الإنجليزية

المدة

5 أو 10 أيام

نظرة عامة

دورة المكتب الأمامي وعلاقات النزلاء جزء من مسار الضيافة والسياحة والفعاليات في مركز جارنت العالمي للتدريب. برامج الخدمة والإيرادات والعمليات للفنادق والسياحة ومنظمي الفعاليات. تُقدّم الدورة باللغتين العربية والإنجليزية، كبرنامج من 5 أيام أو 10 أيام، حضورياً في مدن مثل دبي والرياض والقاهرة ولندن وإسطنبول، أو أونلاين مباشر، ويمكن تنفيذها داخل مؤسستك بمحتوى وأمثلة مصممة لطبيعة عملك.

ما ستتمكن من القيام به

- شرح المبادئ والمصطلحات والمعايير التي تحكم مجال المكتب الأمامي وعلاقات النزلاء.
- تطبيق أساليب وأدوات مجرّبة على مواقف حقيقية من بيئة عملك.
- تحليل فجوات الأداء والمخاطر والأسباب الجذرية واختيار الاستجابة المناسبة.
- قياس النتائج بمؤشرات عملية وعرضها بوضوح على الإدارة.
- الخروج بخطة عمل شخصية تبدأ في تطبيقها من الأسبوع التالي.

الفئة المستهدفة

مديرو الفنادق والمطاعم وأخصائيو السياحة ومخططو الفعاليات.

المحاور الرئيسية

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

الأنماط والرسوم

USD 4,750	5 أيام حضوري
USD 2,950	5 أيام أونلاين
USD 8,950	10 أيام حضوري
USD 5,450	10 أيام أونلاين

داخل المؤسسة (إن هاوس) عرض سعر للمجموعة

الرسوم للمشاركة ولا تشمل ضريبة القيمة المضافة.

للتسجيل والاستفسار

WhatsApp: +971 56 674 7382

البريد: info@garnettrainings.com

التدريب: training@garnettrainings.com

الموقع: www.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 أساسيات المكتب الأمامي وعلاقات النزلاء

- النطاق والمصطلحات والمعايير الحاكمة
- معايير تجربة الضيف

اليوم 2 الأساليب والأدوات

- الإيرادات والتسعير
- العمليات ومراقبة التكاليف

اليوم 3 التطبيق ودراسات الحالة

- سلامة الغذاء والنظافة
- تخطيط الفعاليات

اليوم 4 الأداء والمخاطر والامتثال

- التوزيع الرقمي
- مؤشرات القياس وإعداد التقارير

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل

- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل
- التقييم النهائي وخطة العمل الشخصية

محتوى برنامج 10 أيام

اليوم 1 أساسيات المكتب الأمامي وعلاقات النزلاء

- النطاق والمصطلحات والمعايير الحاكمة
- معايير تجربة الضيف

اليوم 2 الأساليب والأدوات

- الإيرادات والتسعير
- العمليات ومراقبة التكاليف

اليوم 3 التطبيق ودراسات الحالة

- سلامة الغذاء والنظافة
- تخطيط الفعاليات

اليوم 4 الأداء والمخاطر والامتثال

- التوزيع الرقمي
- مؤشرات القياس وإعداد التقارير

اليوم 5 ورشة عمل وتقييم وخطة عمل

- ورشة تطبيقية على تحدٍ من بيئة العمل
- التقييم النهائي وخطة العمل الشخصية

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 دولية

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 2020-2027

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	أبوظبي	الإنجليزية	4,750
20 - 24 سبتمبر 2027	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
15 - 26 نوفمبر 2027	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450
7 - 18 فبراير 2028	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450

التاريخ	النمط	المدينة	اللغة	الرسوم (دولار)
15 - 19 مايو 2028	5 أيام حضوري	دبي	العربية	4,750
12 - 23 يونيو 2028	10 أيام حضوري	الدار البيضاء	الإنجليزية	8,950
14 - 18 أغسطس 2028	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	2,950
10 - 14 ديسمبر 2028	5 أيام حضوري	مسقط	العربية	4,750
8 - 19 يناير 2029	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	الإنجليزية	5,450
4 - 15 فبراير 2029	10 أيام حضوري	المنامة	العربية	8,950
9 - 13 يوليو 2029	5 أيام حضوري	إسطنبول	الإنجليزية	4,750
20 - 24 أغسطس 2029	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950
1 - 5 أكتوبر 2029	5 أيام حضوري	أمستردام	الإنجليزية	4,750
14 - 18 يناير 2030	5 أيام حضوري	إسطنبول	الإنجليزية	4,750
18 فبراير - 1 مارس 2030	10 أيام حضوري	دبي	العربية	8,950
8 - 19 أبريل 2030	10 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	5,450
3 - 7 يونيو 2030	5 أيام حضوري	أبوظبي	العربية	4,750
19 - 23 أغسطس 2030	5 أيام أونلاين	أونلاين مباشر	العربية	2,950

تتوفر نسخ مخصصة وداخل المؤسسة من هذه الدورة عند الطلب. [/www.garnettrainings.com/ar/customise](http://www.garnettrainings.com/ar/customise)