



## التميز في خدمات الفخامة

Luxury Service Excellence

المدة 5 أو 10 أيام اللغة العربية أو الإنجليزية الأنماط حضوري، أونلاين، داخل المؤسسة الساعات 70 / 35

## نظرة عامة

دورة التميز في خدمات الفخامة 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، حضوريًا 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 التميز في خدمات الفخامة.
- 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 هوس) 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 التميز في خدمات الفخامة

- 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 التميز في خدمات الفخامة

- 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) |
|-------------------------|-----------------|---------------|------------|----------------|
| 21 فبراير - 4 مارس 2027 | 10 أيام حضوري   | مدينة الكويت  | الإنجليزية | 8,950          |
| 15 - 19 مارس 2027       | 5 أيام أونلاين  | أونلاين مباشر | الإنجليزية | 2,950          |
| 18 - 22 أبريل 2027      | 5 أيام حضوري    | القاهرة       | العربية    | 4,750          |
| 6 - 17 سبتمبر 2027      | 10 أيام أونلاين | أونلاين مباشر | العربية    | 5,450          |
| 21 - 25 نوفمبر 2027     | 5 أيام حضوري    | الرياض        | الإنجليزية | 4,750          |
| 16 - 20 أبريل 2028      | 5 أيام حضوري    | عمّان         | الإنجليزية | 4,750          |

| التاريخ             | النمط           | المدينة       | اللغة      | الرسوم (دولار) |
|---------------------|-----------------|---------------|------------|----------------|
| 19 - 23 يونيو 2028  | 5 أيام أونلاين  | أونلاين مباشر | العربية    | 2,950          |
| 3 - 14 يوليو 2028   | 10 أيام أونلاين | أونلاين مباشر | العربية    | 5,450          |
| 4 - 15 سبتمبر 2028  | 10 أيام حضوري   | إسطنبول       | الإنجليزية | 8,950          |
| 19 - 23 نوفمبر 2028 | 5 أيام حضوري    | جدة           | الإنجليزية | 4,750          |
| 5 - 9 مارس 2029     | 5 أيام حضوري    | دبي           | الإنجليزية | 4,750          |
| 13 - 17 مايو 2029   | 5 أيام حضوري    | مدينة الكويت  | العربية    | 4,750          |
| 4 - 15 يونيو 2029   | 10 أيام أونلاين | أونلاين مباشر | العربية    | 5,450          |
| 3 - 14 سبتمبر 2029  | 10 أيام حضوري   | جنيف          | الإنجليزية | 8,950          |
| 5 - 9 نوفمبر 2029   | 5 أيام أونلاين  | أونلاين مباشر | العربية    | 2,950          |
| 7 - 11 يناير 2030   | 5 أيام حضوري    | إسطنبول       | الإنجليزية | 4,750          |
| 1 - 5 أبريل 2030    | 5 أيام حضوري    | لندن          | الإنجليزية | 4,750          |
| 13 - 17 مايو 2030   | 5 أيام أونلاين  | أونلاين مباشر | العربية    | 2,950          |
| 3 - 14 يونيو 2030   | 10 أيام حضوري   | أبوظبي        | العربية    | 8,950          |
| 5 - 16 أغسطس 2030   | 10 أيام أونلاين | أونلاين مباشر | الإنجليزية | 5,450          |

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