MERCURY

مشرف التدبير المنزلي

30 أغسطس – 3 سبتمبر 2027

الدار البيضاء (المغرب)



Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

مشرف التدبير المنزلي

المرجع: 120130_120127 **التاريخ:** 30 أغسطس – 3 سبتمبر 2027 **المكان:** الدار البيضاء (المغرب) **الرسوم:** Euro 4500

المقدمة:

يُعد مشرف التدبير المنزلي أحد العناصر الأساسية في إدارة المنشآت السكنية والفندقية والمؤسسات الخدمية، حيث يضطلع بدور محوري في تنظيم العمل وتحقيق معايير النظافة والجودة. تهدف هذه الدورة التدريبية مشرف التدبير المنزلي، إلى تأهيل الكوادر الإشرافية بالمعارف النظرية والمهارات التطبيقية اللازمة لضمان بيئة آمنة وصحية وجذابة للنزلاء والعاملين. يتناول التدريب أسس التدبير المنزلي للمؤسسات، وتطبيق استراتيجيات مشرف التدبير المنزلي في التنظيم والمتابعة والتقييم.

تركز دورة مشرف التدبير المنزلي، على أهمية دور المشرف في تنظيم التدبير المنزلي لضمان التنسيق الفعّال بين الأقسام المختلفة. تقدم منهجًا متكاملاً في تعليم مشرف التدبير المنزلي يشمل النظريات، الممارسات الحديثة، وخطوات المشرف الفعّالة في الإشراف على فرق العمل. كما تُعزز مفاهيم القيادة والمسؤولية وجودة الخدمة بما يتماشى مع أفضل الممارسات العالمية في المجال. وتُعتبر شهادة مشرف التدبير المنزلي خطوة مهنية أساسية للراغبين في التخصص بهذا المجال الحيوي.

الفئات المستهدفة:

تستهدف دورة مشرف التدبير المنزلي، الفئات والمحترفين الذين يسعون لاكتساب المعرفة والمهارات:

- العاملون في مجال الإشراف الفندقي والتدبير المنزلي.
- مشرفو خدمات الإقامة والضيافة في الفنادق والمستشفيات.
- الراغبون في تطوير مهاراتهم الإدارية في مجال التدبير المنزلي.
- موظفو شركات النظافة والصيانة والمنشآت السكنية.
- خريجو تخصصات الاقتصاد المنزلي والإدارة الفندقية.
- المهتمون بالحصول على دورة مشرف التدبير المنزلي معتمدة.
- مسؤولو الجودة والخدمات الفندقية في المؤسسات الحكومية والخاصة.

أهداف الدورة التدريبية:

في نهاية هذا البرنامج التدريبي في مشرف التدبير المنزلي، سيكون المشاركون قادرين على:

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

- إكساب المشاركين المعرفة النظرية بأسس ومفاهيم التدبير المنزلي للمؤسسات.
- تحليل دور مشرف التدبير المنزلي في تطوير بيئة العمل وتحسين الأداء.
- تطبيق مهارات التخطيط والتنظيم والمتابعة اليومية لفرق التدبير المنزلي.
- تطوير القدرة على وضع خطط تشغيلية فعّالة وفقاً لمعايير الجودة.
- تعزيز مهارات التواصل والإشراف الفعّال بين فرق العمل والإدارة.
- تطبيق خطوات مشرف التدبير المنزلي الفعّالة في تنفيذ المهام التشغيلية.
- تقييم الأداء وضمان الالتزام بمعايير النظافة والسلامة المهنية.
- تنمية القدرة على إدارة الوقت وتوزيع المهام بفعالية.
- اكتساب مهارات تحليل المشكلات واتخاذ القرارات المناسبة.
- تطبيق نظريات التدبير المنزلي وتطبيقها في بيئات العمل المختلفة.
- تعزيز التفكير الإبداعي والقيادي في تطوير الخدمات المنزلية.
- تأهيل المشاركين للحصول على شهادة مشرف التدبير المنزلي المعتمدة.

الكفاءات المستهدفة:

سيكتسب المشاركون الكفاءات التالية من خلال برنامج مشرف التدبير المنزلي:

- القدرة على التنظيم والإشراف الدقيق على فرق العمل.
- إتقان مهارات الاتصال وتوجيه العاملين بكفاءة.
- تطبيق معايير الجودة والنظافة والسلامة في بيئة العمل.
- استخدام أساليب المتابعة والتقييم لضمان استمرارية الأداء المتميز.
- إدارة الوقت وتحديد الأولويات التشغيلية بفعالية.
- فهم آليات إدارة المشرف التدبير المنزلي في المؤسسات الحديثة.
- تطوير مهارات حل المشكلات واتخاذ القرارات الصحيحة.
- تطبيق أفضل استراتيجيات مشرف التدبير المنزلي في إدارة الأقسام.
- استخدام أدوات قياس الأداء وتحسين الخدمات باستمرار.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

دراسة سيناريوهات:

في تدريب مشرف التدبير المنزلي، سيطور المشاركون قدراتهم من خلال دراسة السيناريوهات التالية:

- تحليل مواقف من الحياة اليومية لمشرفي التدبير المنزلي في الفنادق.
- مناقشة حالات فشل التنظيم وكيفية إعادة توزيع المهام.
- دراسة سيناريوهات تتعلق بشكاوى العملاء وكيفية التعامل معها بلباقة.
- محاكاة عملية لمتابعة جودة تنظيف الغرف والمرافق العامة.
- استعراض حالات تتطلب التنسيق مع قسم الصيانة أو الأمن.
- تحليل دور المشرف في حالات الطوارئ داخل المؤسسة.
- تطبيق نظريات التنظيم والإدارة في مواقف حقيقية.
- دراسة نماذج ناجحة من مهارات مشرف التدبير المنزلي في المؤسسات الكبرى.

محتوى الدورة التدريبية:

الوحدة الأولى: مقدمة في مفاهيم التدبير المنزلي:

- تعريف التدبير المنزلي وأهميته في بيئة العمل.
- خصائص ومهارات مشرف التدبير المنزلي نظري.
- أهداف التدبير المنزلي ودوره في تعزيز الجودة.
- مبادئ التنظيم والتخطيط داخل المنشآت السكنية والفندقية.
- دور مشرف التدبير المنزلي في التنسيق بين الأقسام.
- العلاقة بين النظافة والمظهر العام للمؤسسة.
- آليات تطوير كفاءة العاملين وتحفيز الأداء.
- الأساليب الحديثة في تعليم مشرف التدبير المنزلي.
- المفاهيم الأساسية لإدارة المرافق والخدمات.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

الوحدة الثانية: أسس الإدارة والتنظيم في التدبير المنزلي:

- خطوات التخطيط الفعّالة للمشرفين.
- أساليب توزيع المهام والمسؤوليات اليومية.
- مبادئ الرقابة والمتابعة والتقييم.
- تنظيم سجلات العمل اليومية والتقارير.
- وضع معايير الأداء لموظفي التدبير المنزلي.
- تحليل الأخطاء التشغيلية وطرق تصحيحها.
- إدارة فرق العمل بأسلوب قيادي فعّال.
- استخدام أدوات المراقبة لتحسين الأداء.
- إدارة الاجتماعات الدورية مع فرق العمل.

الوحدة الثالثة: الضيافة وخدمة العملاء:

- أساسيات إعداد وتجهيز الضيافة الفاخرة.
- معايير السلوك المهني أمام العملاء والزملاء.
- تنظيم الغرف وخدمة الضيوف باحترافية.
- مهارات خدمة الزبائن في بيئات متعددة الثقافات.
- التعامل مع الشكاوى والملاحظات بلباقة.
- تطبيق استراتيجيات مشرف التدبير المنزلي في إدارة الخدمة.
- تقنيات التواصل مع فرق الأغذية والمشروبات.
- التنسيق بين التدبير المنزلي وقسم الاستقبال.
- تعزيز تجربة النزيل من خلال الخدمة المتميزة.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

الوحدة الرابعة: الصحة والسلامة المهنية في التدبير المنزلي:

- مفاهيم أساسية في الصحة والسلامة المهنية.
- أساليب الوقاية من الحوادث والإصابات.
- الإرشادات الخاصة باستخدام المواد الكيميائية.
- تنظيف الغرف والحمامات وفق معايير الأمان.
- إدارة المخاطر في بيئة العمل الفندقية.
- دور المشرف في تدريب العاملين على السلامة.
- إجراءات الطوارئ والإخلاء في الحالات الحرجة.
- ضبط معايير النظافة الصحية والوقائية.
- تطوير ثقافة السلامة في المؤسسة.

الوحدة الخامسة: الإدارة التنفيذية والتطوير المهني للمشرفين:

- التخطيط المالي والإداري لأقسام التدبير المنزلي.
- مراقبة المخزون وتنظيم المشتريات.
- إعداد الميزانية التشغيلية ومتابعة الإنفاق.
- تطوير الأداء الوظيفي للعاملين.
- تطبيق نظريات التدبير المنزلي وتطبيقها في بيئة العمل.
- استخدام مؤشرات الأداء لتحسين الخدمات.
- بناء بيئة عمل إيجابية ومحفزة.
- وضع خطط التطوير المستقبلي للمشرفين.
- تطوير برامج تدريب مشرف التدبير المنزلي المستمرة.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

خلاصة وتوصيات الدورة التدريبية:

تُعزز هذه الدورة الفهم العميق لمهام ومسؤوليات مشرف التدبير المنزلي ودوره الحيوي في تحسين جودة الخدمات. كما تزود المشاركين بالأدوات والمنهجيات الحديثة لتحقيق بيئة عمل احترافية ومنظمة. يُنصح بتطبيق مفاهيم بشكل مستمر في بيئة العمل لضمان الاستدامة والجودة. وتُعد فرصة مميزة للراغبين في بناء مسار مهني متقدم في مجال التدبير المنزلي والإشراف الفندقي.