



فنون الضيافة والتواصل الفعال

2027 مايو 27 - 23  
دبي (الإمارات العربية المتحدة)



## فنون الضيافة والتواصل الفعّال

الرمز : 121503\_170837 تاريخ الإنعقاد: 23 - 27 مايو 2027 دولة الإنعقاد: دبي (الإمارات العربية المتحدة) التكلفة: 4600 اليورو

### مقدمة

تم تصميم دورة فنون الضيافة والتواصل الفعّال، لتزويد المهنيين بالمهارات اللازمة للتفاعل الفعّال مع الضيوف والموردين والزلاء. سيستكشف المشاركون استراتيجيات أساسية للحفاظ على مستويات عالية من الحماسة مع الالتزام باللباقة والاحترافية في جميع التعاملات. تؤكد على تقنيات التواصل العهلية التي تعزز رضا الضيوف وتحسن التعاون داخل مكان العمل. تشمل الهذائ النساسية للضيافة، والتواصل اللفظي وغير اللفظي، وحل النزاعات. كما سيكتسب المتدربون مهارات إدارة التوقعات وخلق تجارب مهيبة. وسيكون المشاركون قادرين على تقديم خدمة استثنائية في بيئات مهنية متنوعة.

### الفئات المستهدفة

تستهدف هذه الدورة التدريبية في فنون الضيافة والتواصل الفعّال المهنيين الساعين لاكتساب المعرفة والمهارات:

- موظفو الخطوط النماهية في الفنادق والمطاعم.
- مهتلو خدمة العملاء.
- منظمو الفعاليات وهنسقوها.
- مديرو ومشرفو الضيافة.
- موظفو المبيعات والتسويق المتعاملون مع العملاء.
- موظفو الموارد البشرية لدعم التواصل داخل الفريق.
- مديرو علاقات الموردين والبائعين.
- الأفراد الراءبون في تحسين مهارات التواصل المهني في قطاع الخدمات.

### أهداف الدورة التدريبية

سيحقق المشاركون النهداف التالية عند إكمال دورة فنون الضيافة والتواصل الفعّال:

- إتقان مهارات التواصل اللفظي وغير اللفظي في بيئات العمل.
- تطوير استراتيجيات للتفاعل الفعّال مع الضيوف والعملاء.
- تعزيز مهارات حل المشكلات في التعاملات الخدمية.
- تعلم إدارة شكاوى الضيوف بحساسة ولباقة.
- بناء الثقة عند التفاوض مع الموردين والرد على الاستفسارات.
- تنوية مهارات العمل الجماعي والتعاون بين الأقسام.
- فهم أهمية الحماسة والنسلوب الإيجابي في تقديم الخدمة.
- اكتساب تقنيات لخلق تجارب إيجابية للضيوف والعملاء.
- تحسين العرض الشخصي واللباقة المهنية.
- تطبيق مبادئ التواصل في سيناريوهات الضيافة المختلفة.
- تعزيز العلاقات الشخصية مع الزلاء وأصحاب المصلحة.
- التعرف على الفروق الثقافية والتكيف معها في التواصل.

### الكفاءات المستهدفة

سيكتسب المشاركون الكفاءات التالية خلال برنامج فنون الضيافة والتواصل الفعّال:

- التواصل الفعّال مع الضيوف والعملاء.
- إدارة علاقات الموردين وأصحاب المصلحة.
- اللباقة المهنية ومهارات التعامل الشخصي.
- حل النزاعات في بيئات الخدمة.

- العمل الجماعي والتعاون بين الأقسام.
- التعامل مع الشكاوى بحساسية ومهارات حل المشكلات.
- خلق تجارب إيجابية ولا تُنسى للضيوف.
- الحفاظ على مستويات عالية من الحفاضة والتحفيز.
- تطبيق استراتيجيات التواصل في سيناريوهات واقعية للضيافة.
- التكيف مع توقعات ثقافية ومهنية متنوعة.

## دراسة سيناريوهات

في تدريب فنون الضيافة والتواصل الفعّال، يطور المشاركون مهاراتهم من خلال السيناريوهات التالية:

- الرد على ضيف غير راضٍ بطريقة مهنية.
- التنسيق مع الموردين لضمان تسليم المواد في الوقت المناسب.
- إدارة النزاعات بين أعضاء الفريق في مواقف الضغط العالي.
- عقد اجتماعات فعّالة مع العملاء وأصحاب المصلحة.
- تقديم خدمة مخصصة لتعزيز رضا الضيوف.
- توصيل المعلومات المعقدة بوضوح ولباقة.
- التعامل مع التحديات المفاجئة أثناء الفعاليات أو العمليات الخدمية.

## محتوى الدورة

### الوحدة 1: أساسيات الضيافة

- تعريف ومبادئ الضيافة.
- دور الضيافة في الصناعات الخدمية الحديثة.
- فهم توقعات واحتياجات الضيوف.
- الاحترافية في المظهر والسلوك.
- التعامل اللبق مع العملاء والزلاء.
- القيم الأساسية: الحفاضة، الاحترام، التعاطف.

### الوحدة 2: تقنيات التواصل الفعّال

- استراتيجيات التواصل اللفظي.
- التواصل غير اللفظي ولغة الجسد.
- مهارات الاستماع للفهم الأفضل.
- النبرة والوضوح في الرسائل.
- طرح الأسئلة وتقديم الملاحظات.
- تكييف أسلوب التواصل مع الشخصيات المختلفة.

### الوحدة 3: إدارة الضيوف والعملاء والموردين

- بناء الثقة مع الضيوف والعملاء.
- مهارات التفاوض مع الموردين والبايعين.
- التعامل مع الشكاوى والملاحظات بمهارة.
- توقع وتجاوز التوقعات.
- الحفاظ على الهدوء في المواقف الضاغطة.
- التنسيق بين الفرق لضمان سير العمل بسلاسة.

### الوحدة 4: تعزيز التعاون في مكان العمل

- طرق التواصل والتعاون ضمن الفريق.
- التنسيق بين الأقسام لتعزيز الكفاءة.

- تشجيع ثقافة عمل إيجابية.
- حل النزاعات بين الزملاء بلباقة.
- تحفيز الزملاء من خلال الحماسة.
- مشاركة المعرفة وأفضل الممارسات.

#### الوحدة 5: استراتيجيات الضيافة المتقدمة

- خلق تجارب لا تُنسى للضيوف.
- تقديم خدمة وخصصة حسب احتياجات كل فرد.
- إدارة الفروق الثقافية في التواصل.
- الاستفادة من أدوات التواصل الرقمي.
- التحسين المستمر وتطبيق الملاحظات.
- التطوير المهني والتعلم مدى الحياة في مجال الضيافة.

#### خلاصة وتوصيات الدورة التدريبية

سيتمكن المشاركون بعد هذه الدورة من التواصل بفعالية وتقديم خدمة استثنائية. المهارات المكتسبة ستعزز رضا الضيوف، التعاون بين الفريق، والنمو المهني في بيئات الضيافة.

نموذج تسجيل :  
فنون الضيافة والتواصل الفعال

الرمز : 121503 تاريخ الإنعقاد: 23 - 27 مايو 2027 دولة الإنعقاد: دبي (الإمارات العربية المتحدة) التكلفة: 4600 يورو

معلومات المشارك

الاسم الكامل (السيد / السيدة):

.....

المسمى الوظيفي: .....

الهاتف / الجوال: .....

البريد الإلكتروني الشخصي: .....

البريد الإلكتروني الرسمي: .....

معلومات جهة العمل

اسم الشركة: .....

العنوان: .....

البلدية / الدولة: .....

معلومات الشخص المسؤول عن ترشيح الموظفين

الاسم الكامل (السيد / السيدة):

.....

المسمى الوظيفي: .....

الهاتف / الجوال: .....

البريد الإلكتروني الشخصي: .....

البريد الإلكتروني الرسمي: .....

طرق الدفع

الرجاء إرسال الفاتورة لي

الرجاء إرسال الفاتورة لشركتي