دورة إدارة الضيوف في الفنادق: رحلة الضيف والاستقبال والطلبات الخاصة واستعادة الخدمة

8 – 12 فبراير 2027

طوكيو

دورة إدارة الضيوف في الفنادق: رحلة الضيف والاستقبال والطلبات الخاصة واستعادة الخدمة

المرجع: 35366_732 **التاريخ:** 8 – 12 فبراير 2027 **المكان:** طوكيو **الرسوم:** GBP 6900

ملخص البرنامج

إدارة الضيوف في الفنادق محور دورة تدريبية تمتد أسبوع لمديري الفنادق والضيافة ورؤساء خدمات الضيوف على المستوى الإداري، ويخرج منها كل مشارك بخطة إدارة ضيوف لمنشأة واحدة. يحكم الضيف على إقامته من خلال نقاط تواصل قليلة، بينما تتولى فرق مختلفة الاستقبال والطلبات والشكاوى والملاحظات. وينتقل البرنامج من رسم رحلة الضيف ومعايير الخدمة إلى الاستقبال والطلبات الخاصة واستعادة الخدمة بعد الإخفاق وإحاطة الفرق ومراجعة الملاحظات. تقدم مارس للتدريب المملكة المتحدة هذا البرنامج في إدارة الضيوف في الفنادق لمجموعات من منظمات مختلفة.

المبررات المؤسسية

الضيف الذي يستقبل وهو متوقع، وتتذكر طلباته، وتحل شكواه في وقتها، يحكم على إقامته بهذه اللحظات. أما المدير الذي يضع معايير واضحة، ويمنح فريقه صلاحية التصرف، ويقرأ الملاحظات بحثا عن الأسباب لا عن المسؤول، فيحافظ على عودة الضيوف ويمنع الفرق من التعامل مع كل حالة على حدة.

- رضا الضيوف: يتحسن حين ترتبط المعايير بنقاط التواصل التي يلاحظها الضيف.
- سرعة معالجة الشكاوى: ترتفع حين تتفق الصلاحيات والخطوات مسبقا.
- عودة الضيوف: تقوى حين تسجل التفضيلات والطلبات وتسلم بين الورديات.

المبادئ والأساس المعرفي

- رسم رحلة الضيف: يعرض كل نقطة تواصل من الحجز إلى المغادرة، ويستخدم لكشف اللحظات الضعيفة في الجلستين 1 و2.
- وضع معايير الخدمة: يحول التوقعات إلى سلوكيات يمكن ملاحظتها ويتبعها العاملون، ويستخدم في الجلستين 1 و4.
- تسلسل استعادة الخدمة: يرتب الاستجابة للإخفاق من الإقرار به إلى المتابعة، ويستخدم في الجلسة 3.
- دورة مراجعة الملاحظات: تجمع التعليقات وتحدد الأسباب الجذرية وتغلق الإجراءات، وتستخدم في الجلستين 4 و5.

المشاركون المستهدفون

- مديرو فنادق يتحملون مسؤولية تجربة الضيف عبر عدة إدارات.
- رؤساء خدمات الضيوف الذين يضعون معايير فرق الاستقبال والكونسيرج والتدبير.
- مديرو ورديات يتعاملون مع الوصول والطلبات الخاصة والشكاوى أثناء العمل.
- مسؤولو الجودة الذين يراجعون تعليقات الضيوف.

تشمل البيئات المعتادة الفنادق والمنتجعات والشقق الفندقية وقاعات المؤتمرات.

مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على إعداد خريطة رحلة ضيف تبين نقاط التواصل وفجوات الخدمة.
2. سيكون المشاركون قادرين على تقييم معايير الخدمة في ضوء سلوك الضيف الملاحظ.
3. سيكون المشاركون قادرين على تصميم تسلسل استقبال وآلية للطلبات الخاصة لفئات مختلفة من الضيوف.
4. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص إخفاق في الخدمة واختيار استجابة استعادة ضمن الصلاحيات المقررة.
5. سيكون المشاركون قادرين على ترتيب ملاحظات الضيوف بحسب أسبابها وتخطيط إجراءات التحسين.
6. سيكون المشاركون قادرين على تبرير خطة إدارة ضيوف لمنشأة واحدة أمام كبار أصحاب المصلحة.

هيكل البرنامج

اليوم 1: إدارة الضيوف في الفنادق: رسم الرحلة والمعايير

أين تنجح الإقامة أو تخفق من وجهة نظر الضيف، وأي معيار ينطبق عند كل نقطة؟

- خريطة رحلة الضيف
- جرد نقاط التواصل الرئيسية
- ورقة معايير الخدمة
- ملف شرائح الضيوف
- سجل فجوات الخدمة

اليوم 2: الاستقبال والطلبات الخاصة

كيف يدار الوصول والطلبات الخاصة ليشعر كل ضيف بأنه متوقع؟

- قائمة فحص تسلسل الاستقبال
- ورقة إحاطة ما قبل الوصول
- متتبع الطلبات الخاصة
- سجل تفضيلات الضيف
- نموذج مذكرة التسليم

اليوم 3: استعادة الخدمة ومعالجة الشكاوى

كيف يرد على الإخفاق بحيث يسمع الضيف وتحسم المسألة؟

- شبكة فرز الشكاوى
- بطاقة خطوات استعادة الخدمة
- جدول صلاحيات الاستعادة
- نص الحوار الصعب
- سجل قرارات حسن النية

اليوم 4: إحاطة الفريق ومراجعة الملاحظات

كيف تتعلم الفرق من تعليقات الضيوف وتحافظ على ثبات المعايير بين الورديات؟

- جدول أعمال إحاطة الوردية
- خلاصة ملاحظات الضيوف
- لوحة درجات الخدمة
- ورقة مراجعة الأسباب الجذرية
- خطة إجراءات التحسين

اليوم 5: خطة إدارة الضيوف لمنشأة واحدة

هل تشكل الأدوات السابقة خطة واحدة تستطيع المنشأة تنفيذها؟

- تطبيق ورقة معايير الخدمة من الجلسة 1
- اختبار قائمة فحص تسلسل الاستقبال من الجلسة 2
- مراجعة بطاقة خطوات استعادة الخدمة من الجلسة 3
- فحص لوحة درجات الخدمة من الجلسة 4
- إنجاز خطة إدارة الضيوف

المنهجية

يقوم البرنامج على تمرين منظم حول حالة فندق جاهزة تضم تعليقات ضيوف وقائمة وصول ومجموعة شكاوى. يقرر المشاركون كل خطوة ويسجلون أسبابهم بصيغة موحدة ويقارنون نتائجهم في مجموعات صغيرة قبل تطبيق الأدوات نفسها على منشأة من جهاتهم.

- نشاط مقترح: رسم خريطة لإقامة ضيف واحد وتحديد أضعف نقاط التواصل.
- نشاط مقترح: تمثيل حوار شكوى باستخدام بطاقة خطوات الاستعادة.
- نشاط مقترح: فرز مجموعة من تعليقات الضيوف بحسب أسبابها واقتراح إجراءات.

المخرج الختامي

يعد كل مشارك خطة إدارة ضيوف لمنشأة واحدة. وتضم الخطة خريطة رحلة ضيف وورقة معايير خدمة وآلية للاستقبال والطلبات الخاصة وبطاقة خطوات استعادة بمستويات صلاحية وتقويما لمراجعة الملاحظات. وتستخدم في العمل لإحاطة رؤساء الإدارات وتدريب فرق الورديات وإجراء أول مراجعة للملاحظات.

الأسئلة الشائعة

هل يناسب تدريب إدارة الضيوف في الفنادق المديرين الجدد في خدمات الضيوف؟

نعم، فإدارة الضيوف في الفنادق تدرس عبر حالة فندق مطبقة وقوالب جاهزة. ويفترض التدريب خبرة في الإشراف على العاملين في الخدمة، دون دور سابق في علاقات الضيوف أو الجودة.

على أي أساليب يقوم تدريب إدارة الضيوف في الفنادق؟

يقوم تدريب إدارة الضيوف في الفنادق على رسم رحلة الضيف ووضع معايير الخدمة وتسلسل استعادة الخدمة ودورة مراجعة الملاحظات.

كيف تستخدم الخطة الناتجة عن تدريب إدارة الضيوف في الفنادق في العمل؟

تستخدم خطة إدارة الضيوف لإحاطة رؤساء الإدارات وتدريب فرق الورديات وإجراء أول مراجعة للملاحظات وفق لوحة درجات الخدمة.

بماذا يختلف تدريب إدارة الضيوف في الفنادق عن التدريب العام على خدمة العملاء؟

يعلم تدريب إدارة الضيوف في الفنادق رسم الإقامة ومعالجة الوصول والطلبات واستعادة الخدمة بعد الإخفاق في بيئة فندقية، بينما يركز التدريب العام على مهارات التواصل في أي نشاط تجاري.