

لغة التدريب:

عربي / انجليزي

أساليب التدريب:

- من خلال شرائح العرض
- استخدام الوسائل السمعية والبصرية
- مناقشة تفاعلية
- المشاركة من خلال التمارين
- تعليم تطبيقي و فعلي
- تطبيق النشاطات المتنوعة
- حالات واقعية وعميلة
- ورش العمل
- برامج المحاكاة
- استخدام الألعاب ذات الصلة وتمثيل الادوار

مقدمة:

إن الهدف الرئيسي من هذه الدورة التطويرية هو مساعدت أفراد الأمن على فهم حسن خدمات الضيافة الأساسية بحيث تمكنه من المساهمة في جعل مكان العمل أكثر أماناً مع أفضل خدمات للضيافة. و بحلول الوقت الذي تنتهي فيه الدورة ، سيكون قادراً على تحديد و ممارسة مهارات خدمات الضيافة مع الحفاظ على موقفه من المخاطر الأمنية ؛ و فهم سياسة و إجراءات خدمات الضيافة ؛ و المساهمة في حفظ الامن في مكان العمل وتعلم اللباقة والتعامل مع كبار الشخصيات؛ و المساعدة في حماية الضيوف والزوار ؛ و اتخاذ إجراءات فعالة لضمان حسن الضيافة.

أهداف الدورة:

- تعلم أفضل مهارات الضيافة في المجال الأمني
- التصرف بشكل صحيح في كل من المواقف الإجتماعية وقطاع الأعمال
- التفاعل والتواصل بشكل فعال مع أنواع الضيوف المختلفين
- إظهار السلوك الشخصي والمهني
- التعامل مع كبار الشخصيات و المناسبات الرسمية أثناء تنفيذ دور المضيف المثالي
- تطبيق آداب التواصل السليم
- تنفيذ أشكال مختلفة من الضيافة والبروتوكول والإتيكيت من مختلف الثقافات

محاور الدورة:

- مقدمة عن أساسيات الضيافة لأفراد الأمن
- أهمية الضيافة لأفراد الأمن
- مبادئ البروتوكول وآداب العمل
- أهمية آداب السلوك المهني في العمل
- مهام و واجبات أفراد الأمن
- إنشاء صورة صحيحة للمؤسسة
- أمثلة على الخروقات الأمنية في مجال الضيافة
- العنف اتجاه الموظفين أو الضيوف
- اللباقة في خدمة العملاء
- التعامل واستضافة كبار الشخصيات
- الصفات الرئيسية للمضيف المثالي
- العلاقات العامة والتواصل عبر الثقافات
- طريقة تقديم الخدمات وحل المشكلات
- البيئة المناسبة للسياحة وتقديم خدمات الضيافة
- قانون وأخلاقيات الضيافة والسياحة
- التدخل البدني و أسلوب ضبط النفس
- التعامل مع الأحداث المختلفة

لماذا هذه الدورة:

أفراد الأمن العاملين في قطاعات الخدمات والضيافة والسياحة ، أخصائيو العلاقات العامة ومنظمو الفعاليات والمساعدون الشخصيون والموظفون في مجال الضيافة وجميع أولئك الذين يتطلب عملهم التعامل والتفاعل مع أشخاص مهمين في القطاعين الحكومي والخاص.