SARL

ENRESOL

المؤسسة الفرعية لجامعة البليدة 1

ENRESOL

Excellence Series

Sector Guide

قطاع السياحة والفندقة

حلول احترافية لتطوير الكفاءات المؤسسية
وتعزيز الأداء والتميز المهني



المحتويات الرئيسية لهذا الدليل

- فهم تحديات القطاع
- الحلول الموصى بها
- الفئات المستهدفة

إعداد

SARL ENRESOL

المؤسسة الفرعية لجامعة البليدة 1

النسخة

2026

SARL
ENRESOL
المؤسسة الفرعية لجامعة البليدة 1

ENRESOL Excellence Series

Sector Guide

قطاع السياحة والفندقة



الارتقاء بتجربة الضيف... مفتاح التميز في قطاع السياحة والفندقة

يشهد قطاع السياحة والفندقة تطورًا متسارعًا في ظل المنافسة المتزايدة وارتفاع توقعات النزلاء، مما يجعل جودة الخدمات، واحترافية الموظفين، وسرعة الاستجابة، وحسن الاستقبال عناصر أساسية لنجاح المؤسسات السياحية.

ولم يعد التميز يعتمد فقط على جودة المرافق، بل أصبح مرتبطًا بكفاءة الموارد البشرية، والقدرة على تقديم تجربة متكاملة تعكس صورة المؤسسة وتعزز ولاء العملاء.

ومن هذا المنطلق، تقدم **ENRESOL Excellence Series** حلولًا مؤسسية متخصصة تساعد الفنادق والمؤسسات السياحية على تطوير مهارات العاملين، وتحسين جودة الخدمات، وتعزيز تجربة النزيل، ورفع مستوى الأداء المؤسسي.

أبرز التحديات في القطاع

- تفاوت جودة الخدمات المقدمة للنزلاء.
- الحاجة إلى الارتقاء بخدمات الاستقبال والاستعلامات.
- تحسين تجربة النزيل خلال جميع مراحل إقامته.
- تطوير مهارات التواصل والتعامل مع مختلف الجنسيات والثقافات.
- رفع كفاءة القيادات والمشرفين.
- تعزيز الأمن والسلامة داخل المنشآت السياحية.
- تحسين إدارة الشكاوى والمواقف الطارئة.
- الاستفادة من التقنيات الرقمية والذكاء الاصطناعي لتحسين جودة الخدمات.

كيف تساهم حلول ENRESOL؟

نساعد المؤسسات السياحية على:

- تحسين تجربة النزيل ورفع مستوى رضاه.
- تطوير جودة الخدمات في جميع الأقسام.
- الارتقاء بمهارات موظفي الصفوف الأمامية.
- رفع كفاءة القيادات والإشراف.
- تعزيز ثقافة الجودة والتميز المؤسسي.
- دعم التحول الرقمي في الخدمات السياحية.



تُصمم البرامج وفق طبيعة كل مؤسسة سياحية، سواء كانت فندقًا، أو منتجعا، أو وكالة سياحية، أو مؤسسة للضيافة، بما يضمن تحقيق أثر عملي ومستدام **قابلة للقياس**.

التميز المؤسسي | التحول الرقمي | كفاءة الموظفين | تجربة النزيل | جودة الخدمات

ENRESOL
Excellence in Solutions

SARL ENRESOL
المؤسسة الفرعية لجامعة البليدة 1

ENRESOL Excellence Series

الحلول الموصى بها لقطاع السياحة والفندقة

حلول مؤسسية لتعزيز جودة الخدمات والتميز في تجربة النزيل



الحل	القيمة التي يحققها للمؤسسة
Service Excellence	رفع جودة الخدمات وتحسين الأداء التشغيلي.
Customer Excellence	تطوير تجربة النزيل وتعزيز رضاه وولائه.
Front Office Excellence	الارتقاء بخدمات الاستقبال والحجوزات والاستعلامات.
Leadership Excellence	تطوير القيادات والإشراف الفعال على فرق العمل.
Digital Excellence	رقمنة العمليات وتحسين إدارة الحجوزات والخدمات.
AI Excellence	توظيف الذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء، إعداد التقارير، وتحسين الإنتاجية.
HR Excellence	تطوير كفاءات الموظفين وإدارة الأداء.
Security Excellence	تطوير أداء أعوان الأمن وتعزيز أمن المنشآت والنزلاء.
HSE Excellence	تعزيز الصحة والسلامة المهنية وبيئة العمل الأمنة.
Crisis Excellence	رفع جاهزية المؤسسة للتعامل مع الأزمات والطوارئ وضمان استمرارية الخدمات.



مزايا حلول ENRESOL

- حلول عملية ومجربة في القطاع.
- برامج قابلة للتخصيص حسب احتياجات المؤسسة.
- مدربون متخصصون في السياحة والفندقة.
- محتوى حديث يعتمد على أفضل الممارسات.
- تركيز على التطبيق العملي وقياس النتائج.
- دعم مستمر قبل وأثناء وبعد التنفيذ.



منهجية التنفيذ

تعتمد برامجنا على:

- تحليل احتياجات المؤسسة السياحية.
- تصميم برامج مخصصة حسب طبيعة النشاط.
- ورشات تطبيقية تحاكي مواقف العمل اليومية.
- تقييم أثر التكوين وقياس النتائج.
- تقديم توصيات عملية للتحسين المستمر.

الفئات المستهدفة

- الإدارة العامة.
- مديرو الفنادق والمنتجعات.
- رؤساء الأقسام.
- موظفو الاستقبال والحجوزات.
- موظفو خدمة النزلاء.
- أعوان الأمن.
- فرق التشغيل والصيانة.
- جميع الموظفين حسب طبيعة البرنامج.

رسالة ختامية

التميز في قطاع السياحة والفندقة يبدأ من الإنسان. ومن خلال تطوير الكفاءات، وتحسين جودة الخدمات، وبناء ثقافة مؤسسية قائمة على الاحترافية، نساعد المؤسسات السياحية على تقديم تجربة استثنائية تعزز ثقة النزلاء وتدعم قدرتها التنافسية.

ENRESOL
Excellence in Solutions

تميز مؤسسي وتنافسية أعلى | كفاءات مؤهلة ومحترفة | بيئة عمل آمنة ومستدامة | رضا النزلاء وثقتهم | جودة أعلى في الخدمات