

# منير بن محمد البرقاوي

GLOBAL HOSPITALITY EXPERIENCE OPERATIONS  
SPECIALIST

## الملخص المهني

PROFESSIONAL SUMMARY

متخصص في التشغيل وتجربة العميل في قطاعات الضيافة والترفيه، مع خبرة عملية تراكمية عبر الفنادق الفاخرة، مرافق الترفيه، التجربة، المطاعم، والفعاليات. أمتلك قدرة قوية على ضبط العمليات اليومية، تحسين رحلة الضيف، والعمل بكفاءة عالية ضمن بيئات سريعة ومتغيرة، مع تركيز واضح على الجودة، الانضباط، وسلاسة التنفيذ.

## الخبرات المهنية

PROFESSIONAL EXPERIENCE

### VOX Cinemas – ماجد الفطيم

ممثل خدمة عملاء

- تقديم خدمة العملاء داخل مرافق السينما وتحسين جودة التفاعل مع الزوار.
- المساهمة في تنظيم العمليات اليومية داخل بيئة ترفيهية عالية الحركة.

### VOX Cinemas – ماجد الفطيم

ممثل خدمة عملاء

- تشغيل وإدارة مرافق البولينج مع الالتزام بإجراءات السلامة.
- تقديم الدعم للزوار وتعزيز جودة التجربة داخل المرفق.

### The Ritz-Carlton

مضيف / منسق اجتماعات

- استقبال الضيوف وتقديم خدمات ضيافة وفق معايير الفنادق الفاخرة.
- تنظيم الاجتماعات والفعاليات والتنسيق بين الفرق التشغيلية المختلفة.

### Hospitality Projects Company

مشرف / باريسا / مقدم خدمة

- الإشراف على فرق العمل خلال فعاليات كبرى وتنظيم مناطق الخدمة.
- تقديم خدمات الضيافة وإعداد المشروبات والمحافظة على جودة التنفيذ.



monir2barqawi@gmail.com

+966564162519

المملكة العربية السعودية



## التعليم

EDUCATION & TRAINING

دبلوم سفر و سياحة

الكلية التقنية بجدة

(2024)

إدارة الفعاليات

Opera System / Opera PMS

Amadeus System / GDS

السلامة والصحة المهنية

ثقافة الضيافة وخدمة العملاء

مهارات الضيافة

Python Programming

Artificial Intelligence

برنامج رعاية الأطفال – ماجد الفطيم

## Marks & Spencer خدمة عملاء / بائع / مسوق

- مساعدة العملاء في اختيار المنتجات ورفع جودة تجربة التسوق.
- تقديم المعلومات والعروض ودعم أهداف البيع داخل المتجر.

## Casa Pasta كاشير / طاهي

- إدارة عمليات الدفع وخدمة العملاء في بيئة تشغيل يومية مباشرة.
- إعداد الوجبات وفق معايير الجودة والتنظيم.

## McDonald's ممثّل خدمة عملاء

- العمل ضمن فريق في بيئة سريعة وتقديم خدمة فعالة للعملاء.

## شركات فعاليات وترفيه منظم فعاليات / مشغل ألعاب / مصور

- تنظيم وتشغيل الفعاليات والمرافق الترفيهية وتوثيق الأنشطة.

## نقاط قوة مهنية

### VALUE PROPOSITION

- خبرة ميدانية متعددة القطاعات تشمل الضيافة، الترفيه، المطاعم، التجزئة، والفعاليات.
- إلمام بالأنظمة التشغيلية الأساسية في السفر والضيافة مثل Amadeus GDS و Opera PMS.
- قدرة على تمثيل العلامة باحترافية عالية وتحويل الاحتكاك اليومي مع العميل إلى تجربة إيجابية.
- جاهزية للعمل في أدوار تشغيلية وقيادية تتطلب انضباطًا، حضورًا ذهنيًا، وسرعة استجابة

## المهارات

### CORE SKILLS

- إدارة تجربة العميل
- معايير الضيافة العالمية
- إدارة الفعاليات والحشود
- القيادة التشغيلية
- حل المشكلات الميدانية
- التنسيق بين الفرق

## الأنظمة والأدوات

### SYSTEMS & TOOLS

- Opera PMS
- Amadeus GDS
- Microsoft 365
- Python Basics
- AI Tools

## اللغات

### LANGUAGES

- العربية (اللغة الأم)
- الإنجليزية ممتاز جدًا

## جهات بارزة

### SELECTED BRANDS

- The Ritz-Carlton
- Majid Al Futtaim
- VOX Cinemas
- Yalla Bowling
- Marks & Spencer
- McDonald's