



دورات الضيافة والفنادق

## إدارة الخدمات الفندقية

# Course Introduction

## إدارة الفنادق

...لا يذهب الناس إلى الفنادق للحصول على مجرد إقامة، بل يبحثون عن تجربة فريدة ولا تُنسى. إدارة الفنادق تتطلب فنًا خاصًا في تلبية احتياجات النزلاء وتجاوز توقعاتهم، وتشتمل على إبداع، ومرونة وتفانٍ في تقديم خدمة استثنائية، ما ينعكس بالإيجاب على خلق علاقات قوية مع النزلاء، وتعزز رغبتهم في تكرار التجربة مرة أخرى.

## التميز في إدارة الخدمات الفندقية

من هنا، تم تصميم هذا البرنامج التدريبي لتزويد المشاركين بالمعرفة والمهارات اللازمة التي تمكنهم من التميز في إدارة الخدمات الفندقية، وإتقان تطوير وبناء تجربة استثنائية للنزلاء، وذلك بداية من فهم وتطبيق استراتيجيات إدارة العمليات اليومية في الفنادق، حتى الوصول إلى تطوير قدراتهم القيادية وبناء وتصميم استراتيجيات التسويق الفندقي. بالإضافة إلى ذلك، يهدف هذا البرنامج التدريبي إلى تمكين المشاركين من إتقان تحليل احتياجات العملاء، وتوفير تجربة فريدة لهم، بخلاف فهم استراتيجيات إدارة فرق العمل في الفنادق، وكيفية تطوير الخدمة لضمان رضا العملاء، مع التعرف على استراتيجيات إدارة مشكلات وشكاوى العملاء بشكل فعال.

## منهجية البرنامج التدريبي

تجمع المنهجية المستخدمة في هذا البرنامج التدريبي بين المعرفة النظرية والممارسة العملية للمشاركين (30% معرفة نظرية / 70% أنشطة عملية)، حيث يتم الاستعانة بمجموعة متنوعة من التمارين ودراسات الحالة والعروض التقديمية الفردية والجماعية، إلى جانب مجموعة أخرى من أدوات التدريب المتكاملة، مثل مقاطع الفيديو التدريبية، دراسات الحالات، الألعاب التدريبية، منهجية "On-Job-Training" تمثيل الأدوار، المحاكاة والتعلم خلال العمل.

يتم تصميم اختبار قبلي وبعدي لقياس مستوى معرفة المشاركين وتحديد مقدار التطور الذي حدث على مهاراتهم المعرفية بمجال البرنامج التدريبي. بالإضافة إلى ذلك، يتم تقديم تقرير مفصل لكل متدرب ولقسم التدريب في المؤسسة، وبحيث يشتمل هذا التقرير على نتائج أداء المتدرب والعائد من التدريب.

## Target Audience

---

- مدراء وأصحاب المنشآت السياحية.
- مدراء الفنادق السياحية.
- مدراء المطاعم السياحية.
- كافة العاملين في المجالات الإدارية ضمن المنشآت السياحية.
- كافة الباحثين عن المناهج الحديثة في فن إدارة الفنادق.
- جميع الراغبين في تطوير مهارات إدارة الفنادق بما ينسجم والواقع المتغير.

## Learning Objectives

---

- تعلم كيفية تحليل احتياجات العملاء وتوفير تجربة استثنائية للزلاء.
- إتقان بناء فريق العمل الفندقي وإدارته بنجاح.
- اكتساب المعرفة والمهارات اللازمة لإدارة العمليات اليومية في الفنادق.
- تحسين القدرات القيادية والتواصل الفعال في بيئة العمل الفندقية.
- تعلم استراتيجيات التسويق الفندقي وتطبيقها بشكل فعال.
- فهم استراتيجيات تحقيق التميز في إدارة الخدمات الفندقية.
- توفير معرفة عملية وأدوات قابلة للتطبيق لتحسين جودة الخدمة في الفنادق.
- تعزيز القدرة على التعامل مع التحديات والمشكلات المحتملة في إدارة الخدمات الفندقية.
- تطوير فهم شامل لأساسيات إدارة الخدمات الفندقية.

## Course Outline

---

- 01 Day One
  - ماهي الاستراتيجيات الحديثة لإدارة الخدمات الفندقية؟
  - استراتيجيات تطوير الخدمات الفندقية المقدمة.
  - أهمية الإدارة الفعالة للخدمات الفندقية في تعزيز رضا العملاء.
  - كيف تفهم احتياجات عملائك؟
  - "استراتيجيات تحليل احتياجات العملاء وتوقعاتهم؟" في سياق الفنادق

- كيف تطور نظام متكامل لإدارة تجربة النزلاء؟
- كيف تحافظ على ولاء نزلائك؟
- **02 Day Two**
  - استراتيجيات تكوين فرق العمل الفندقية عالية الكفاءة.
  - كيف تحدد منهجيتك في إدارة فرق العمل الفندقية؟
  - استراتيجيات تحديد الأدوار والمسؤوليات على فريق العمل.
  - كيف تطور مهارات التواصل الفعال مع وبين فريق عملك؟
  - استراتيجيات إدارة تحديات ومشكلات فريق العمل الفندقية.
  - تحفيز وتطوير الموظفين لتحقيق الأداء المتميز في الفندق.
  - استراتيجيات تطوير أداء فريق العمل الفندقية للتوافق مع معايير التميز المرغوبة.
- **03 Day Three**
  - "ماهي أبرز العمليات اليومية في الفنادق؟" دراسة حالات
  - كيف تدير العمليات اليومية في الفنادق بنجاح؟
  - كيف تنظم عمليات الاستقبال والإقامة والتسكين في الفنادق؟
  - كيف تتأكد من جودة الخدمات الغذائية في الفندق؟
  - أهمية تقديم الخدمات الترفيهية والتجارية في الفنادق.
  - كيف تنسق العمل بين الإدارات المختلفة في الفندق لتحقيق التجانس؟
  - ورشة عمل على جميع محاور البرنامج التدريبي.

## Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
April 7, 2025	April 9, 2025	3 days	4250.00 \$	UAE - Dubai
Aug. 18, 2025	Aug. 20, 2025	3 days	4950.00 \$	England - London
Oct. 24, 2025	Oct. 26, 2025	3 days	4250.00 \$	UAE - Abu Dhabi
Feb. 17, 2025	Feb. 19, 2025	3 days	4250.00 \$	UAE - Dubai