



دورات الضيافة والفنادق

إدارة العمليات في الفنادق الصغيرة والفنادق البوتيكية

Course Introduction

يركز هذا البرنامج التدريبي المقدم من "بووست" على كيفية بناء نموذج تشغيلي مرن وفعّال يتناسب مع طابع الفنادق الصغيرة والفنادق البوتيكية، التي تتميز غالبًا بالطابع الشخصي، والتصميم الفريد، والخدمة المخصصة، كما يعالج إدارة الموارد البشرية المحدودة، وتنظيم المهام المتعددة، وتحقيق أقصى درجات الرضا للضيوف رغم محدودية الإمكانيات، مع تطوير استراتيجيات تسويقية وتشغيلية قابلة للتوسع.

Target Audience

- مالكي ومديري الفنادق الصغيرة والفنادق البوتيكية الراغبين في تحسين أدائهم التشغيلي.
- مديري العمليات ومديري التشغيل في المنشآت السياحية الصغيرة.
- المشرفين وقادة الفرق في الفنادق البوتيكية والفنادق العائلية الصغيرة.
- رواد الأعمال الذين يخططون لإنشاء أو تطوير فنادق صغيرة أو بوتيكية.

Learning Objectives

- فهم الفروقات التشغيلية بين الفنادق الصغيرة والفنادق الكبيرة، وتحديد متطلبات التشغيل الخاصة بالفنادق البوتيكية.
- بناء نموذج تشغيلي مرن يناسب بيئة الفنادق الصغيرة ويعزز من كفاءة إدارة الفرق متعددة المهام.
- تطوير جداول تشغيل يومية وموسمية تساعد على تحقيق التوازن بين جودة الخدمة وفعالية التكلفة.
- تطبيق استراتيجيات عملية لتحسين تجربة الضيوف ومراقبة جودة الخدمات في المنشآت ذات الموارد المحدودة.
- تصميم وتنفيذ خطة تسويقية مبتكرة تبرز هوية الفندق البوتيكي وتستفيد من القنوات الرقمية والمنصات السياحية.
- إدارة الأزمات والظروف الطارئة بكفاءة ضمن بيئة تشغيل صغيرة ومحدودة الموارد.

- وضع سياسات تشغيلية مستدامة وقابلة للتوسع، تدعم التطوير المستقبلي وتحافظ على جودة الخدمة المميزة
- تعزيز مهارات القيادة والإدارة لفريق العمل في الفنادق الصغيرة، بما يحقق الاستدامة التشغيلية والتميز في الخدمة

Course Outline

• 01 Day One

طبيعة التشغيل في الفنادق الصغيرة والboutique

- الفرق التشغيلية بين الفندق الصغير والفندق التقليدي
- دور التخصص مقابل التعدد في المهام
- تأثير الهوية البصرية والثقافية على طريقة العمل
- التحديات اليومية المرتبطة بالموارد البشرية المحدودة

تنظيم الفرق الصغيرة وتوزيع المهام

- بناء فريق عمل متعدد الوظائف
- توزيع المهام اليومية حسب أولوية الضيوف
- أساليب التنسيق بين الاستقبال، التدبير، والمطبخ
- التدريب الداخلي المستمر ضمن بيئة صغيرة
- استخدام الجداول اليومية المرنة حسب الإشغال

• Day 02

إدارة العمليات اليومية بمرونة وكفاءة

- إعداد جدول العمليات اليومية وتشغيل الفرق
- ضبط الأداء في حالات الانشغال المفاجئ
- الحفاظ على جودة الخدمة بـموارد محدودة
- إدارة المخزون ومراقبة التكاليف التشغيلية
- التعامل مع الحالات الطارئة أو غياب الموظفين
- الربط بين العمل المكتبي والميداني
- استخدام أدوات بسيطة لتوثيق الأداء والتقارير
- إدارة التوقعات العالية رغم حجم المنشأة الصغير

• Day 03

تحسين تجربة الضيف في الفنادق البوتيكية

- الخصائص النفسية لزوار الفنادق البوتيكية
- تقديم خدمة شخصية ومخصصة
- دور الأجواء والتصميم في تشكيل التجربة
- أهمية فن التفاعل الإنساني في بيئة الفنادق البوتيكية

مراقبة الجودة والتعامل مع الملاحظات

- وضع معايير جودة مناسبة لحجم المنشأة
- التعامل مع الملاحظات بشكل فوري ولبق
- استخدام التغذية الراجعة في تطوير الخدمة
- أدوات قياس رضا الضيوف الفعالة

• Day 04

الترويج والتسويق للفنادق البوتيكية

- عناصر القوة التسويقية للفنادق البوتيكية
- استخدام وسائل التواصل والمنصات السياحية
- تصميم باقات جذابة وتجارب متكاملة
- التعامل مع تقييمات المواقع السياحية
- بناء شراكات محلية لدعم الانتشار
- التواصل المباشر مع الضيوف بعد المغادرة
- وضع خطة تسويق قابلة للتنفيذ بإمكانات محدودة

• Day 05

تطوير خطة تشغيل فعالة للفنادق البوتيكية وتطوير أدائها

- رسم خريطة التشغيل اليومية والشهرية
- تنظيم المهام الموسمية والأدوار المتغيرة
- تصميم خطة طوارئ تشمل الموارد والبنية
- تنمية مهارات القيادة لدى الفريق الصغير
- تحسين الجوانب التقنية والبصرية للمنشأة
- تطوير سياسات مكتوبة للأداء والجودة
- إعداد قاعدة بيانات للضيوف والطلبات
- التوسع الذكي بالخدمة دون التضحية بالجودة
- إدارة التحول من فندق صغير إلى بوتيكلي احترافي

Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
May 26, 2025	May 30, 2025	5 days	4250.00 \$	UAE - Abu Dhabi
Sept. 15, 2025	Sept. 19, 2025	5 days	4950.00 \$	Austria - Vienna
Nov. 17, 2025	Nov. 21, 2025	5 days	4250.00 \$	UAE - Dubai
Feb. 10, 2025	Feb. 14, 2025	5 days	4250.00 \$	UAE - Abu Dhabi