



دورات الضيافة والفنادق

## إدارة المنشآت الفندقية والسياحية

## Course Introduction

يستفيد المشاركون ضمن الدورة في تعلم مهارات خاصة في فنون الإدارة وقيادة العمل ضمن المنشآت السياحية على اختلاف أنواعها، حيث تطرح برامج الدورة النماذج العالمية والتجارب المتبعة ضمن أرقى الفنادق صاحبة التميز، كما تنقل المناهج الحديثة التي يتم تدريسها في أرقى الجامعات الأمريكية والسويسرية، والتي تطرح برامج محدثة باستمرار في كيفية الارتقاء وتحسين مستوى الأداء والعمل ضمن الفنادق السياحية من أجل تقديم أفضل أنواع الخدمة.

## 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

- تعريف المشاركين بأسس ومبادئ الإدارة الفندقية.
- مساعدة المشاركين في قيادة وإدارة وتطوير العمل الخدمي المقدم ضمن الفنادق التي يديرونها.
- تأهيل المشاركين من أجل تمكينهم من تقديم المناهج المعاصرة في كيفية إدارة المنشآت السياحية وفق الأساليب المبتكرة.
- اطلاع المشاركين على آخر مستجدات المعاصرة في مجال إدارة الفنادق والمطاعم السياحية.

- تعزيز وتطوير قدرات مدراء المنشآت السياحية على تحديث نظم الإدارة وطرق التعامل والتواصل مع الزبائن.

## Course Outline

---

### • 01 Day One

#### فنون الإدارة وقيادة العمل في المنشآت السياحية

- مفاهيم أساسية في الإدارة والقيادة في قطاع الضيافة
- مهارات القيادة الفعالة في بيئة العمل الفندقية
- اتخاذ القرار وحل المشكلات في المنشآت السياحية
- بناء فرق العمل وتحفيز الموظفين

### • 02 Day Two

#### قيادة وإدارة وتطوير الخدمات الفندقية

- أدوار ومسؤوليات المدير في قطاع الضيافة
- استراتيجيات تحسين جودة الخدمات الفندقية
- إدارة العمليات اليومية بفعالية
- التعامل مع التحديات التشغيلية وضمان رضا العملاء

### • 03 Day Three

#### المناهج المعاصرة في إدارة المنشآت السياحية

- الاتجاهات الحديثة في إدارة الضيافة والسياحة
- الابتكار في تقديم الخدمات الفندقية

- التحول الرقمي في قطاع السياحة والفنادق
- تطبيق أساليب الإدارة الحديثة لتعزيز التنافسية

#### • 04 Day Four

### تحسين الأداء والارتقاء بمستوى الخدمة

- معايير التميز في الخدمة الفندقية
- إدارة تجربة العملاء وتحقيق رضاهم
- تطوير مهارات الموظفين لتحسين مستوى الأداء
- تقييم الأداء وقياس جودة الخدمة

#### • 05 Day Five

### تحديث نظم الإدارة والتواصل مع الزبائن

- استراتيجيات تطوير نظم الإدارة في الفنادق
- مهارات التواصل الفعال مع النزلاء
- التعامل مع شكاوى العملاء وتحويلها إلى فرص للتحسين
- استراتيجيات الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية في قطاع الضيافة

## Confirmed Sessions

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
April 7, 2025	April 11, 2025	5 days	4250.00 \$	UAE - Dubai
July 7, 2025	July 11, 2025	5 days	4950.00 \$	Netherlands - Amsterdam
Dec. 29, 2025	Jan. 2, 2026	5 days	4250.00 \$	UAE - Abu Dhabi

FROM	TO	DURATION	FEES	LOCATION
Feb. 17, 2025	Feb. 21, 2025	5 days	4250.00 \$	UAE - Dubai