التدريبية: القيادة الفندقية الحديثة وتطوير الاستراتيجية والتشغيلية في الضيافة الدورة المهارات

يونيو ٢٠٢٦ ١٢ - ٠٨

ميونخ

(للشخص الواحد) € ٥١٠٠

Ref: #TOU2524_351646

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

المتزايدة في فقط إدارة العمليات اليومية بكفاءة، بل أيضًا تبني يشهد قطاع الضيافة تحولات جذرية تتطلب من قادته ليس قادة المستقبل بالمهارات السوق. يقدم BIG BEN Training Center هذه الدورة استراتيجيات مبتكرة لمواجهة التحديات الدورة على تطوير المهارات القيادية والإدارة الأساسية والضرورية للنجاح في هذا القطاع. تركز التدريبية المتخصصة لتزويد كما تتطرق الدورة العالمية، مما يضمن قدرة المشاركين على تحفيز فرق الفندقية الحديثة من خلال تطبيق أفضل الممارسات عمل ناجحة في الفنادق. تتناول الدورة إلى مفاهيم الإدارة الاستراتيجية في الضيافة وكيفية العمل وتحقيق التميز التشغيلي. تطبيق المعرفة الفندقية والتميز في خدمة العملاء، مستندة إلى رؤى أيضًا أحدث الاتجاهات في الابتكار في الخدمات بناء فرق Bill ، الذي يُعد مرجعًا مهمًا في النظرية في سياقات عملية، مستلهمًا أفكارًا من كتاب أكاديمية حديثة. يركز المنهج على مصدرًا قيمًا يُقدم منظورًا عميقًا حول "Operations هذا المجال. يُعتبر كتابه "Hotel Management and الأكاديميFisher نحو تحقيق النمو المستدام الدورة إلى إعداد قادة قادرين على اتخاذ قرارات كيفية إدارة العمليات الفندقية بفعالية. تهدف وتحسين تجربة النزلاء. إنها فرصة للغوص عميقًا في والربحية، مع التركيز على تحليل الأداء الفندقي صعبة وتوجيه مؤسساتهم في مؤسسته. قطاع الضيافة، مما يجعل المشارك قادرًا على إحداث أسس القيادة التحويلية والتخطيط الاستراتيجي في فرق حقيقي

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مديرو الفنادق والمنتجعات.
- مديرو الأقسام في الفنادق.
- المشرفون التنفيذيون.
- الموظفون في مناصب قيادية محتملة.
- أصحاب المشاريع الصغيرة في قطاع الضيافة.

القطاعات والصناعات المستهدفة:

- قطاع الفنادق والمنتجعات السياحية.
- المطاعم والمقاهي.
- شركات إدارة الضيافة.
- السياحة. المؤسسات الحكومية والجهات الرقابية على قطاع
- القطاع الخاص والشركات التي تدير مرافق ضيافة خاصة.

الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- إدارة العمليات.
- الموارد البشرية.
- المبيعات والتسويق.
- خدمة العملاء.
- القسم المالي.

أهداف الدورة التدريبية:

أتقن المهارات التالية: بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المتدرب قد

- الحديثة وتطوير استراتيجيات مبتكرة للتغلب عليها. تحليل التحديات المعاصرة في الإدارة الفندقية
- وتعزيز إنتاجيتهم. تطوير المهارات القيادية اللازمة لتحفيز فرق العمل
- تجارب استثنائية للنزلاء. تطبيق مبادئ التميز في خدمة العملاء الفندقية لخلق
- الضيافة لضمان النمو المستدام. صياغة وتنفيذ خطط التخطيط الاستراتيجي في قطاع
- التشغيلية والربحية. استخدام أدوات تحليل الأداء الفندقي لتحسين الكفاءة
- التعاون والابتكار. بناء فرق عمل ناجحة في الفنادق وتعزيز ثقافة
- الممارسات البيئية المسؤولة. فهم أهمية الاستدامة في قطاع الضيافة وتطبيق
- فرق العمل خلال فترات التحول. إدارة التغيير التنظيمي في الفنادق بفعالية وقيادة

منهجية الدورة التدريبية:

بتقديم المفاهيم وتطبيقية تهدف إلى دمج النظرية بالممارسة بشكل يعتمد BIG BEN Training Center منهجية تفاعلية العالمي، مما يتيح للمشاركين فرصة تحليل الأساسية، تليها دراسات حالة واقعية من قطاع فعال. تبدأ كل وحدة تدريبية يثري تجربة تشجيع العمل الجماعي والمناقشات المفتوحة لتبادل سيناريوهات معقدة واتخاذ قرارات استراتيجية. يتم الضيافة تفاعلية وورش عمل تطبيقية تُمكن التعلم ويعزز مهارات القيادة التعاونية. كما تتضمن الخبرات والأفكار بين المشاركين، مما المدربين مثل التفاوض وحل النزاعات وإدارة التوقعات. يتم المتدربين من ممارسة المهارات المكتسبة مباشرةً، الدورة جلسات على تحسين تجربة النزلاء من الخبراء لضمان تحسين الأداء وتطوير المهارات بشكل توفير التغذية الراجعة المستمرة من بشكل مفصل. الهدف هو أن يخرج المتدرب من خلال أمثلة عملية، وتتناول التحديات التشغيلية في مستمر. تركز المنهجية الأداء. على تطبيقها في بيئة العمل اليومية، مستخدمًا أدوات هذه الدورة وهو يمتلك ليس فقط المعرفة، بل القدرة الفنادق التخطيط الاستراتيجي وتحليل

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: أسس القيادة في الإدارة الفندقية

- الضيافة. القيادة التحويلية مقابل القيادة التقليدية في
- دور القائد في تحفيز فرق العمل وتعزيز الأداء.
- أهمية الذكاء العاطفي في القيادة الفعالة.
- بناء رؤية استراتيجية وقيادة التغيير التنظيمي.
- تقنيات التفويض والمساءلة.
- تحليل الأداء الفندقي وتحديد مؤشرات النجاح.
- أخلاقيات العمل والمسؤولية الاجتماعية في الضيافة.

للفنادق الوحدة الثانية: الإدارة التشغيلية والاستراتيجية

- تخطيط العمليات اليومية وتنسيق الأقسام.
- إدارة الموارد البشرية وتطوير المواهب.
- الأهداف. التخطيط الاستراتيجي في قطاع الضيافة وتحديد
- تحسين تجربة النزلاء من خلال التميز التشغيلي.
- استراتيجيات التسعير وإدارة الإيرادات.
- إدارة سلسلة التوريد والموردين.
- تحليل التحديات التشغيلية وكيفية حلها.

الوحدة الثالثة: بناء فرق العمل وثقافة الابتكار

- أساسيات بناء فرق عمل ناجحة في الفنادق.
- تطوير ثقافة الابتكار وتشجيع الإبداع.
- إدارة حل النزاعات في بيئة العمل.
- تنمية المهارات القيادية من خلال التدريب والتطوير.
- التعامل مع التنوع الثقافي في فرق العمل.
- البناءة. تقييم أداء الموظفين وتقديم التغذية الراجعة
- تحفيز الموظفين وتقدير جهودهم.

الضيافة الوحدة الرابعة: التسويق والعلاقات العامة في

- استراتيجيات التسويق الرقمي الحديثة للفنادق.
- التميز في خدمة العملاء الفندقية وبناء الولاء.
- الاجتماعي. إدارة سمعة الفندق على الإنترنت ومنصات التواصل
- تحليل سلوك النزلاء وتصميم برامج الولاء.
- أهمية العلاقات العامة في قطاع الضيافة.
- الاستفادة من بيانات النزلاء لتحسين الخدمات.
- قياس فعالية الحملات التسويقية.

المستقبلية الوحدة الخامسة: إدارة الأزمات والاتجاهات

- وضع خطط إدارة الأزمات في الفنادق.
- التعامل مع الشكاوى الصعبة بمهارة.
- الابتكار في الخدمات الفندقية وأحدث التقنيات.
- الخضراء. أهمية الاستدامة في قطاع الضيافة والممارسات
- تحليل الاتجاهات المستقبلية وتأثيرها على الصناعة.
- التحول الرقمي في الفنادق.
- تطبيق مبادئ القيادة في فترات عدم اليقين.

الأسئلة المتكررة:

التسجيل في الدورة؟ ما هي المؤهلات أو المتطلبات اللازمة للمشاركين قبل

لا توجد شروط مسبقة.

الإجمالي لساعات الدورة التدريبية؟ كم تستغرق مدة الجلسة اليومية، وما هو العدد

المدة إلى ٢٥٢٠- بمعدل يومي يتراوح بين ٤ إلى ٥ ساعات، تشمل فترات تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام،

ساعة تدريبية. راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي

سؤال للتأمل:

على المدى الطويل؟ الأهداف المالية القصيرة الأجل وتطبيق استراتيجيات كيف يمكن للقائد الفندقي الموازنة بين تحقيق

مستدامة تضمن النمو

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

التي قد تركز على القيادية مع الإدارة التشغيلية والاستراتيجية في تتميز هذه الدورة بتركيزها الشامل على دمج المهارات
العملي، ويقدم للمشاركين رؤى عميقة حول جانب واحد، فإن هذا البرنامج يربط بين النظرية قطاع الضيافة. على عكس الدورات
كيفية تطبيق المنهج بتوظيف دراسات حالة واقعية وأمثلة من الحياة كيفية إدارة التحديات المعقدة بفعالية. يتميز والتطبيق
سياقاتهم الخاصة. بالإضافة إلى المفاهيم النظرية مثل التخطيط الاستراتيجي وتحليل العملية، مما يساعد المتدربين على فهم
في يمتلكون خبرة واسعة في الإدارة الفندقية الحديثة، ذلك، يتلقى المشاركون توجيهًا من مدربين خبراء الأداء الفندقي في
الأدوات، بل هي تجربة تهدف خدمة العملاء كأحد الركائز الأساسية للنجاح. إنها ويتم التركيز على بناء فرق عمل ناجحة والتميز
وخلق بيئة عمل إيجابية ومبتكرة، مما يضمن لهم إلى إعداد قادة قادرين على إدارة التغيير التنظيمي ليست مجرد دورة لتعلم
التفوق في سوق الضيافة التنافسي.