الدورة التدريبية: القيادة الفندقية المتقدمة وإدارة الخدمات الفاخرة

اغسطس ٢٠٢٦ ٠٧ - ٠٣

طوكيو

(للشخص الواحد) € ٦٥٠٠

Ref: #MA6471_380937

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

الضيافة من تحقيق في القيادة الفندقية المتقدمة وإدارة الخدمات تقدم BIG BEN Training Center دورة تدريبية متخصصة الاستراتيجية، وإدارة الفرق متعددة التميز التشغيلي. تركز الدورة على تطوير مهارات الفاخرة، مصممة لتمكين قادة قطاع مثل إدارة الأزمات ستتعلم كيفية قيادة عمليات الفنادق الفاخرة، الثقافات، وتحسين تجربة الضيف عبر أدوات مبتكرة. القيادة BIG BEN Training Center منهجاً عملياً يجمع والتحول الرقمي، مع تعزيز ثقافة الابتكار والجودة. ومواجهة التحديات المعاصرة سيتقن المشاركون إدارة الضيافة، مما يضمن نقل المعرفة إلى بيئة بين دراسات الحالة العالمية وأفضل الممارسات في يقدم التميز في الخدمات الفندقية. استراتيجيات قيادة مستدامة ترفع كفاءة الفرق وتحقق العمل الفعلية. بنهاية الدورة،

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مديري الفنادق والمنتجعات الفاخرة.
- رؤساء أقسام الضيافة والخدمات.
- المشرفين على فرق الخدمة في المطاعم الفاخرة.
- قادة العمليات في قطاع الضيافة.
- المستشارين الإداريين المتخصصين في الفنادق.

القطاعات والصناعات المستهدفة:

- فنادق الخمس نجوم والمنتجعات الفاخرة.
- المطاعم الراقية وخدمات الضيافة الجوية.
- المنتجعات السياحية والترفيهية.
- الهيئات الحكومية المنظمة لقطاع السياحة.
- شركات إدارة المنشآت الفندقية.

الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- إدارة العمليات الفندقية.
- قسم خدمة الضيوف والعلاقات العامة.
- إدارة الجودة والتدقيق.
- التطوير التنظيمي والتدريب.
- الإشراف على المطاعم والخدمات الترفيهية.

أهداف الدورة التدريبية:

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

- متعددة الثقافات. تطبيق استراتيجيات القيادة الفعالة لتحفيز الفرق
- به. تصميم مبادرات مبتكرة لتحسين تجربة الضيف والاحتفاظ
- إدارة الأزمات الفندقية بسرعة وحرفية.
- تحليل مؤشرات أداء الخدمات وقياس رضا العملاء.
- تطوير خطط مستدامة لتحسين الجودة في الضيافة.
- تنفيذ استراتيجيات الاحتفاظ بالموظفين المتميزين.
- قيادة عمليات التحول الرقمي في المنشآت الفندقية.

منهجية الدورة التدريبية:

عالمية. سيشارك تعليمي تفاعلي يجمع بين المحاضرات التطبيقية تعتمد منهجية BIG BEN Training Center على نموذج إدارة شكاوى الضيوف المعقدة، المتدربون في جلسات عصف ذهني لابتكار حلول لتحديات ودراسات الحالة الواقعية من فنادق تحليل بيانات رضا العملاء وتطوير استراتيجيات وتصميم خطط تحسين الجودة. تشمل الأنشطة العملية الضيافة، ومحاكاة بيئات العمل الفعلية تغذية راجعة فورية على أداء المجموعات، مع تخصيص للتعامل مع الفرق متعددة الثقافات. يقدم المدربون التقدم، مما يعزز نقل الخبرات إلى أرض الواقع. للمشاركين. تُختتم كل وحدة بتقارير تقييم ذاتي جلسات لتطبيق المفاهيم على لقياس

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: أساسيات القيادة الفندقية المتقدمة

- مفاهيم القيادة الحديثة في قطاع الضيافة.
- تحليل التحديات المعاصرة للقادة الفندقيين.
- دور القيادة في بناء ثقافة خدمة استثنائية.
- أدوات قياس فعالية القيادة الإدارية.
- دراسة حالة: تحول قيادي في فندق عالمي.
- التوازن بين الجودة التشغيلية والابتكار.
- تطوير الرؤية الاستراتيجية للفريق.

الوحدة الثانية: إدارة الفرق وتطوير الأداء

- استراتيجيات قيادة الفرق متعددة الثقافات.
- آليات تحفيز الموظفين لتحقيق التميز.
- تصميم برامج الاحتفاظ بالمواهب الفندقية.
- نموذج تقييم أداء فرق الخدمة.
- ورشة عمل: حل نزاعات الفرق الفندقية.
- تحسين التواصل بين الإدارات المختلفة.
- بناء خطط تطوير مهني فردية.

الوحدة الثالثة: تحسين تجربة الضيف وخدمة العملاء

- تصميم تجارب ضيوف فريدة وغير تقليدية.
- استخدام البيانات لتحليل توقعات الضيوف.
- آليات التعامل مع الشكاوى المعقدة.
- دمج التكنولوجيا في خدمة العملاء.
- محاكاة: إدارة حادث خدمة في فندق فاخر.
- استراتيجيات بناء الولاء للعلامة الفندقية.
- قياس أثر التحسينات على رضا الضيوف.

الوحدة الرابعة: إدارة الأزمات والتحول التنظيمي

- تصنيف الأزمات الفندقية ومراحل التعامل معها.
- تطوير خطط طوارئ للكوارث التشغيلية.
- قيادة التغيير في الهياكل التنظيمية.
- إدارة المخاطر في العمليات اليومية.
- دراسة حالة: استجابة فندق لأزمة جائحة.
- تطبيق معايير الاستدامة في الأزمات.
- التواصل الفعال أثناء الأزمات مع الجهات المعنية.

الفندقية الوحدة الخامسة: الابتكار والتميز في العمليات

- آليات دمج الابتكار في الخدمات اليومية.
- تحليل اتجاهات الضيافة العالمية المستقبلية.
- توظيف الذكاء الاصطناعي لتحسين الخدمات.
- تصميم نماذج جودة قابلة للتطوير.
- ورشة عمل: تطوير مشروع ابتكاري لفندق المشارك.
- معايير التميز التشغيلي في الفنادق الفاخرة.
- بناء خطة تنفيذية للتطوير المستدام.

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 ٢٠-٢٥ 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:

تجربة الضيف؟ التكاليف في بيئة اقتصادية متقلبة دون التأثير على كيف يمكن موازنة معايير الخدمة الفاخرة مع كفاءة

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

من تحديات القطاع الفريد بين الإطار الأكاديمي الصارم والتطبيقات تميز BIG BEN Training Center هذه الدورة بتكاملها
حصرية من فنادق عالمية، مثل استراتيجيات الفندقي الحقيقية. تركز المحتوى على تحليل دراسات العملية المباشرة المستمدة
الرقمي قيادة الابتكار في خدمات الضيافة الفاخرة. يعكس التعافي بعد الأزمات في سلاسل فندقية رائدة، ونماذج حالة
يُبرز التميز في الجمع بين وإدارة الفرق الهجينة، مع تقديم أدوات قياس أداء المنهج التطورات المعاصرة كقيادة التحول
التفاصيل الدقيقة للخدمات الفندقية، مما يخلق قادة مهارات القيادة الإدارية العميقة وفنون إدارة مخصصة لقطاع الضيافة.
والابتكار الاستراتيجي في بيئات تنافسية عالية. قادرين على تحقيق التوازن بين الجودة التشغيلية