



## **الدورة التدريبية: القيادة الفندقية المتقدمة وإدارة الخدمات الفاخرة**

**25 - 29 أكتوبر 2026**

**الدوحة**

**(للشخص الواحد) € 5500**

**Ref: #MA6471\_404183**



## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

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

## 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:

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

- تطبيق استراتيجيات القيادة الفعالة لتحفيز الفرق متعددة الثقافات.
- تصميم مبادرات مبتكرة لتحسين تجربة الضيف والاحتفاظ به.
- 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:

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

## خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

### الوحدة الأولى: أساسيات القيادة الفندقية المتقدمة

- مفاهيم القيادة الحديثة في قطاع الضيافة.
- تحليل التحديات المعاصرة للقيادة الفندقية.
- 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.



## الوحدة الخامسة: الابتكار والتميز في العمليات الفندقية

- 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:

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

لا توجد شروط مسبقة.

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

تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام، بمعدل يومي يتراوح بين 4 إلى 5 ساعات، تشمل فترات راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي المدة إلى 20-25 ساعة تدريبية.

### سؤال للتأمل:

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

## ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

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