الدورة التدريبية: إدارة السياحة والضيافة الاحترافية للمبتدئين الدليل الشامل للمفاهيم الأساسية



23 - 27 نوفمبر 2026
الدار البيضاء
4500 € (للشخص الواحد)
Ref: #TOU2458_425448

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

يقدم BIG BEN Training Center هذه الدورة التدريبية التي صممت خصيصًا لتزويد المبتدئين بالأساسيات الصلبة اللازمة لبدء مسيرة مهنية ناجحة في قطاعي السياحة والضيافة. يغطي هذا البرنامج التدريبي الشامل كافة الجوانب من الألف إلى الياء، بدءًا من فهم الهياكل التنظيمية للشركات وصولًا إلى تطبيق أفضل الممارسات في خدمة العملاء وإدارة العمليات اليومية. نتعمق في المفاهيم الأساسية لإدارة الفنادق، وتنظيم الفعاليات، واستراتيجيات التسويق السياحي، مع التركيز على أهمية الابتكار والتحول الرقمي في هذا العصر. تستعرض الدورة أيضًا رؤى حول كيفية بناء علاقات دائمة مع العملاء وتحقيق مستويات عالية من الرضا والولاء. في هذا السياق، يمكن الإشارة إلى أهمية العمل الأكاديمي للكاتب Philip T. Kotler في كتابه الشهير Marketing for Hospitality and Tourism، الذي يوضح كيف يمكن للتسويق المبتكر أن يشكل فارقًا تنافسيًا في هذا القطاع. تهدف الدورة إلى إعداد المشاركين ليصبحوا قادة المستقبل في صناعة تتسم بالديناميكية والتطور المستمر، مما يمكنهم من مواجهة التحديات واغتنام الفرص في سوق شديد التنافسية.

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- الخريجون الجدد والطلاب الذين يطمحون لبدء حياتهم المهنية في قطاع السياحة والضيافة.
- الموظفون الجدد الذين يحتاجون إلى فهم شامل للقطاع وأساسيات الإدارة فيه.
- رواد الأعمال الذين يخططون لإطلاق مشاريع جديدة في مجال الفنادق، المطاعم، أو تنظيم الرحلات.
- الموظفون في قطاعات أخرى ويرغبون في الانتقال إلى صناعة السياحة والضيافة.
- العاملون في أقسام خدمة العملاء والذين يرغبون في تطوير مهاراتهم الإدارية.

القطاعات والصناعات المستهدفة:

- الفنادق والمنتجعات السياحية.
- شركات الطيران والنقل.
- وكالات السفر ومنظمو الرحلات.
- شركات إدارة الفعاليات والمؤتمرات.
- المطاعم وخدمات تقديم الأطعمة والمشروبات.
- الهيئات الحكومية وما في حكمها المسؤولة عن تنظيم وتطوير السياحة.
- المنتجعات الصحية والترفيهية.

الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- إدارة العمليات.
- إدارة المبيعات والتسويق.
- إدارة خدمة العملاء.
- إدارة الموارد البشرية.
- القسم المالي والمحاسبة.
- إدارة الفعاليات.
- إدارة الاستقبال والمكاتب الأمامية.

أهداف الدورة التدريبية:

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

- فهم الهيكل التنظيمي الأساسي لصناعة السياحة والضيافة.
- تطبيق مبادئ الإدارة الفعالة للمرافق السياحية والفندقية.
- تطوير استراتيجيات مبتكرة لتقديم تجربة استثنائية للضيوف.
- إدارة العمليات اليومية بكفاءة عالية بما في ذلك الحجوزات والخدمات المقدمة.
- التعامل مع التحديات التشغيلية وتحسين رضا العملاء.
- تحديد وتقييم الاتجاهات الحديثة في السوق السياحي والضيافة.
- بناء خطط تسويق رقمية تستهدف شرائح محددة من المسافرين والضيوف.

منهجية الدورة التدريبية:

تعتمد هذه الدورة التدريبية منهجية تفاعلية وشاملة مصممة لتفعيل المشاركة الفعّالة للمتدربين. تتضمن المنهجية مجموعة متنوعة من الأساليب التعليمية التي تضمن فهمًا عميقًا وتطبيقًا عمليًا للمفاهيم النظرية. يتم تقديم المحتوى من خلال محاضرات تفاعلية تدمج بين النظرية والممارسة، مع التركيز على دراسات الحالة الواقعية التي تحاكي سيناريوهات حقيقية من صناعة السياحة والضيافة. سيعمل المشاركون في مجموعات لتطبيق المفاهيم المكتسبة على مشاريع عملية، مما يعزز مهارات العمل الجماعي وحل المشكلات. كما يتميز البرنامج بورش عمل تطبيقية تتيح للمتدربين ممارسة المهارات المكتسبة بشكل مباشر، بالإضافة إلى جلسات عصف ذهني لمناقشة التحديات والحلول المبتكرة. سيقدم مدربو BIG BEN Training Center تغذية راجعة مستمرة وبناءة لمساعدة كل متدرب على تطوير قدراته بشكل فعال. تهدف المنهجية إلى تحويل المعرفة النظرية إلى مهارات عملية قابلة للتطبيق الفوري في بيئة العمل، مما يضمن أن يغادر المتدرب الدورة وهو مجهز بالكامل للمساهمة في نجاح مؤسسته.

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: أساسيات صناعة السياحة والضيافة

- المفهوم الشامل للسياحة والضيافة.
- الهيكل التنظيمي للقطاع ومكوناته الرئيسية.
- الجهات الفاعلة في السوق السياحي ودور كل منها.
- أهمية السياحة والضيافة للاقتصاد العالمي.
- الاتجاهات الحديثة التي تشكل مستقبل الصناعة.
- نماذج الأعمال الأساسية في الفنادق والمطاعم.
- أخلاقيات العمل والمعايير المهنية في الخدمة.

الوحدة الثانية: أساسيات إدارة الفنادق والعمليات

- فهم أقسام الفندق المختلفة ووظائفها.
- إدارة المكاتب الأمامية والاستقبال.
- إدارة الغرف وخدمة التدبير المنزلي.
- أساسيات إدارة الحجوزات والقنوات التوزيعية.
- إدارة شكاوى الضيوف وضمان رضاهم.
- أهمية التكنولوجيا في عمليات الفنادق.
- مقاييس الأداء الرئيسية مثل RevPAR وADR.

الوحدة الثالثة: إدارة تجربة الضيف وخدمة العملاء المتميزة

- مفهوم تجربة الضيف ورحلته.
- بناء ثقافة خدمة عملاء استثنائية.
- مهارات التواصل الفعّال مع الضيوف.
- تقنيات التعامل مع المواقف الصعبة.
- تحويل شكاوى العملاء إلى فرص.
- استخدام التقييمات عبر الإنترنت لتحسين الخدمة.
- أهمية التخصيص في تقديم الخدمة.

الوحدة الرابعة: التسويق والمبيعات في قطاعي السياحة والضيافة

- مبادئ التسويق الأساسية في القطاع.
- التسويق الرقمي واستراتيجيات التواصل الاجتماعي.
- فهم أهمية العلامة التجارية في السياحة.
- بناء خطة تسويقية فعالة.
- تقنيات المبيعات وإدارة العلاقات مع العملاء.
- التعامل مع المؤثرين والشركاء التجاريين.
- استراتيجيات التسعير ودورها في جذب العملاء.

الوحدة الخامسة: إدارة الموارد البشرية والمهارات القيادية

- أهمية الموارد البشرية في صناعة الخدمات.
- توظيف وتدريب وتطوير الموظفين.
- بناء فريق عمل متجانس وفعال.
- مهارات القيادة والإشراف على فرق العمل.
- تحفيز الموظفين وخلق بيئة عمل إيجابية.
- إدارة الأداء وتقييم الموظفين.
- التنوع والشمولية في مكان العمل.

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 للمنظمات السياحية الصغيرة أن تستفيد من أدوات التسويق الرقمي المتقدمة لإنشاء ميزة تنافسية مستدامة أمام الشركات الكبرى؟

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

تتميز هذه الدورة بمنهجها العملي الذي يجمع بين الأساس النظري القوي والتطبيق العملي المكثف، مما يضمن للمشاركين اكتساب فهم شامل وعميق لصناعة السياحة والضيافة. نركز على تقديم رؤى عملية وأمثلة حقيقية من السوق، بدلاً من الاكتفاء بسرد الأدوات والمفاهيم. صُممت الدورة لتجاوز المعرفة التقليدية، حيث تركز على المهارات الأساسية مثل إدارة تجربة الضيف وتحليل سلوكيات العملاء وبناء علامة تجارية قوية. يوفر هذا النهج للمتدربين القدرة على التفكير النقدي وحل المشكلات، مما يجعلهم أكثر جاهزية لمواجهة التحديات المتغيرة في هذا القطاع. يضمن المحتوى المصمم بعناية أن يكون كل متدرب قادرًا على تطبيق ما تعلمه فورًا في بيئة العمل، مما يعزز مسيرته المهنية ويجعله أصلًا قيمًا لأي منظمة.