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



21 - 25 ديسمبر 2026

فيينا

5800 € (للشخص الواحد)

Ref: #TOU2524_345205

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

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

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.
- المؤسسات الحكومية والجهات الرقابية على قطاع السياحة.
- القطاع الخاص والشركات التي تدير مرافق ضيافة خاصة.

الأقسام المؤسسية المستهدفة:

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

أهداف الدورة التدريبية:

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

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

منهجية الدورة التدريبية:

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

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: أسس القيادة في الإدارة الفندقية

- القيادة التحويلية مقابل القيادة التقليدية في الضيافة.
- 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.

الوحدة الثانية: الإدارة التشغيلية والاستراتيجية للفنادق

- تخطيط العمليات اليومية وتنسيق الأقسام.
- إدارة الموارد البشرية وتطوير المواهب.
- التخطيط الاستراتيجي في قطاع الضيافة وتحديد الأهداف.
- 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.
- تقييم أداء الموظفين وتقديم التغذية الراجعة البناءة.
- تحفيز الموظفين وتقدير جهودهم.

الوحدة الرابعة: التسويق والعلاقات العامة في الضيافة

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

الوحدة الخامسة: إدارة الأزمات والاتجاهات المستقبلية

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

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 للقائد الفندقي الموازنة بين تحقيق الأهداف المالية القصيرة الأجل وتطبيق استراتيجيات مستدامة تضمن النمو على المدى الطويل؟

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

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