الدورة التدريبية: إدارة الموارد البشرية وتأهيل الكوادر البشرية في القطاع السياحي بفعالية



26 - 30 اكتوبر 2026

فيينا

5800 € (للشخص الواحد)

Ref: #TOU6915_345635

مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

يُعد العنصر البشري هو المحرك الأساسي للنجاح في قطاع السياحة والضيافة، حيث تتوقف جودة الخدمة ورضا العملاء على كفاءة وتأهيل الموظفين. يقدم BIG BEN Training Center هذه الدورة المتخصصة التي تهدف إلى تمكين مديري الموارد البشرية وقادة الفرق من بناء وتطوير فرق عمل عالية الأداء. سنتعلم كيفية تطبيق أفضل الممارسات في التوظيف، والتدريب، وإدارة الأداء، والاحتفاظ بالكوادر الموهوبة. تغطي الدورة كافة جوانب الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية، بدءًا من تحديد الاحتياجات الوظيفية وصولًا إلى خلق بيئة عمل إيجابية ومحفزة. تستند هذه الدورة إلى رؤى أكاديمية من الخبير في إدارة الموارد البشرية، الدكتور جون ب. مارشال John B. Marshall، الذي يشدد في كتابه "Human Resource Management in Tourism and Hospitality" على أن الاستثمار في الموظفين هو الاستثمار الأهم في أي مؤسسة سياحية.

الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مديرو الموارد البشرية.
- مديرو الفنادق والمنتجعات.
- قادة الفرق والمشرفون.
- مديرو التدريب والتطوير.
- أصحاب الشركات السياحية الصغيرة.
- المتخصصون في التوظيف والاحتفاظ بالموظفين.

القطاعات والصناعات المستهدفة:

- قطاع الفنادق والضيافة.
- وكالات السفر وشركات السياحة.
- المطاعم والمقاهي.
- شركات تنظيم الفعاليات.
- الجهات الحكومية وما في حكمها المعنية بالخدمة العامة.

الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- إدارة الموارد البشرية.
- إدارة العمليات.
- التدريب والتطوير.
- الإدارة التنفيذية.
- إدارة الجودة.

أهداف الدورة التدريبية:

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

- وضع خطة استراتيجية للموارد البشرية تتماشى مع أهداف المؤسسة.
- تصميم عمليات توظيف واختيار فعالة.
- تطوير برامج تدريبية وتأهيلية للكوادر.
- بناء أنظمة لإدارة الأداء وتقييمه.
- تصميم سياسات للاحتفاظ بالموظفين الموهوبين.
- إدارة التعويضات والمكافآت بإنصاف.
- بناء بيئة عمل إيجابية ومحفزة.

منهجية الدورة التدريبية:

يقدم BIG BEN Training Center هذه الدورة بمنهجية عملية وتفاعلية تعتمد على تبادل الخبرات والتطبيقات الواقعية. سيتم تحليل دراسات حالة من مؤسسات سياحية ناجحة، مما يتيح للمشاركين فهم التحديات والحلول المتعلقة بإدارة الكوادر. تعتمد الدورة على ورش عمل جماعية لتصميم خطط توظيف وتطوير موظفين، مع التركيز على كيفية بناء ثقافة مؤسسية قوية. سيتم تشجيع النقاشات حول أفضل الممارسات في إدارة الأداء والتحفيز. هذه المنهجية تضمن أن يكتسب المتدربون القدرة على تحويل النظريات إلى استراتيجيات قابلة للتطبيق، مما يجعلهم قادرين على قيادة فرق عمل ناجحة وملتزمة.

خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

الوحدة الأولى: الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية

- مفهوم وأهمية إدارة الموارد البشرية في السياحة.
- بناء خطة استراتيجية للموارد البشرية.
- تحليل الاحتياجات الوظيفية.
- العلامة التجارية لصاحب العمل (Employer Branding).
- التخطيط للقوى العاملة.
- تحليل وتوصيف الوظائف.
- تطبيق عملي على صياغة خطة استراتيجية.

الوحدة الثانية: التوظيف والاختيار الفعال

- مصادر التوظيف المختلفة في القطاع السياحي.
- تصميم إعلانات وظيفية جذابة.
- أساليب الاختيار والمقابلات الفعالة.
- أهمية التوجيه والتعريف بالعمل للموظفين الجدد.
- التعامل مع التنوع الثقافي في فرق العمل.
- قوانين العمل والتوظيف.
- ورشة عمل حول إجراء مقابلات.

الوحدة الثالثة: التدريب والتطوير المهني

- تحديد الاحتياجات التدريبية.
- تصميم برامج تدريبية متخصصة.
- أساليب التدريب المختلفة (على رأس العمل، ورش العمل).
- تقييم فعالية التدريب وتأثيره.
- أهمية التطوير المستمر.
- برامج التوجيه والإرشاد (Mentorship).
- تطبيق عملي على تصميم برنامج تدريبي.

الوحدة الرابعة: إدارة الأداء والتعويضات

- بناء نظام شامل لإدارة الأداء.
- تحديد الأهداف ومؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs).
- جلسات التقييم والتغذية الراجعة.
- أنظمة المكافآت والتعويضات.
- التعويضات المالية وغير المالية.
- الاحتفاظ بالموظفين الموهوبين.
- تطبيق عملي على تقييم الأداء.

الوحدة الخامسة: بناء ثقافة مؤسسية إيجابية

- مفهوم الثقافة المؤسسية.
- أهمية الاتصال الداخلي الفعال.
- تحفيز الموظفين وزيادة الولاء.
- حل النزاعات وإدارة التحديات.
- التعامل مع التغيرات التنظيمية.
- بناء بيئة عمل صحية وآمنة.
- جلسة نقاش حول قيادة فرق 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:

في ظل التحديات التي تواجه قطاع السياحة مثل التقلبات الاقتصادية والتحولات التكنولوجية، كيف يمكن لمدير الموارد البشرية أن يضمن جاهزية الكوادر للتعامل مع هذه المتغيرات مع الحفاظ على استقرار فريق العمل؟

ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟

تتميز هذه الدورة بتركيزها العميق على التحديات والفرص الفريدة لقطاع السياحة، مما يجعلها مختلفة عن الدورات العامة لإدارة الموارد البشرية. يدرك BIG BEN Training Center أن الموظفين في هذا القطاع هم واجهة المؤسسة، ولذلك تم تصميم المحتوى ليعلمك كيفية بناء فرق عمل لا تتميز بالكفاءة فحسب، بل بالقدرة على تقديم خدمة عملاء استثنائية. نركز على استراتيجيات عملية لتحفيز الموظفين والاحتفاظ بهم، مما يساهم بشكل مباشر في نجاح المؤسسة. هذه الدورة هي استثمار في القدرة على بناء فريق عمل ملتزم ومبدع، قادر على تحقيق التميز التشغيلي.