# الدورة التدريبية: إدارة العمليات التشغيلية في وكالات السفر والسياحة لتحقيق التميز والكفاءة



26 - 30 اكتوبر 2026
ميلان
5900 € (للشخص الواحد)
Ref: #TOU8027_344867

## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

تُعد إدارة العمليات التشغيلية حجر الزاوية في نجاح أي وكالة سفر وسياحة، فكفاءة العمليات تضمن تقديم خدمات استثنائية للعملاء وتحقيق الأهداف المالية. يقدم BIG BEN Training Center هذه الدورة التدريبية المتخصصة التي تهدف إلى تزويد المشاركين بالمهارات اللازمة لتحسين وتطوير العمليات التشغيلية، بدءًا من إدارة الحجوزات وصولًا إلى خدمة العملاء بعد البيع. تركز الدورة على فهم كيفية تحليل سلاسل القيمة في قطاع السياحة وتحديد نقاط القوة والضعف فيها، مما يمكن المشاركين من تبسيط الإجراءات وتقليل الهدر. سنتعمق في استراتيجيات إدارة الجودة الشاملة وأهميتها في بناء سمعة قوية للوكالة. كما تستعرض الدورة أحدث الأساليب في إدارة المخاطر التشغيلية، وتأثير التحول الرقمي على عمليات الحجز والتسويق. وتستمد الدورة إلهامها من أفكار أكاديميين عالميين مثل Richard Schmenner في كتابه Service Operations Management الذي يؤكد على أهمية تصميم العمليات لتقديم قيمة مضافة للعميل. هذه الدورة هي الخيار الأمثل للمحترفين الطامحين إلى قيادة وكالاتهم نحو التميز التشغيلي والنمو المستدام.

## الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مدراء وكالات السفر والسياحة.
- الموظفون المسؤولون عن إدارة العمليات التشغيلية.
- مسؤولو الحجوزات وإصدار التذاكر.
- مشرفو خدمة العملاء في قطاع السياحة.
- رواد الأعمال في مجال السياحة.

## القطاعات والصناعات المستهدفة:

- وكالات السفر والسياحة.
- منظمو الرحلات والجولات السياحية.
- شركات الطيران والفنادق.
- منصات الحجز الإلكتروني.
- الجهات الحكومية المعنية بتنظيم قطاع السياحة.

## الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- إدارة العمليات التشغيلية.
- أقسام خدمة العملاء.
- إدارة المبيعات والحجوزات.
- أقسام تطوير الأعمال.
- إدارة الجودة والامتثال.

## أهداف الدورة التدريبية:

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

- تصميم وتطوير العمليات التشغيلية في وكالات السفر والسياحة بفعالية.
- تحسين كفاءة سلاسل القيمة لتقليل التكاليف وزيادة الإنتاجية.
- تطبيق معايير الجودة الشاملة لضمان رضا العملاء.
- إدارة المخاطر التشغيلية والتصدي للتحديات غير المتوقعة.
- استخدام أحدث الأدوات والأنظمة الرقمية في إدارة الحجوزات.
- تطوير استراتيجيات خدمة العملاء لتعزيز الولاء للعلامة التجارية.
- قياس وتحليل أداء العمليات التشغيلية بشكل دوري.

## منهجية الدورة التدريبية:

يتبع BIG BEN Training Center منهجية تدريبية عملية ومُحكمة، تجمع بين الشرح النظري المنهجي والتطبيق الميداني المكثف. تركز الدورة على دراسات حالة واقعية من وكالات سفر عالمية، مما يمنح المشاركين فرصة لتحليل التحديات التشغيلية ووضع حلول مبتكرة لها. تتضمن المنهجية ورش عمل تفاعلية حيث يقوم المشاركون بمحاكاة عمليات حجز وتخطيط رحلات، مما يمكنهم من تطبيق المفاهيم النظرية في بيئة آمنة. يتم تشجيع العمل الجماعي وتبادل الخبرات بين المشاركين، مع توفير تغذية راجعة مستمرة من قبل المدرب المتخصص. يتم تسليط الضوء على استخدام أحدث الأنظمة التكنولوجية في إدارة العمليات، مما يضمن أن يكتسب المتدربون مهارات عملية قابلة للتطبيق الفوري. هذه المنهجية المتميزة تضمن أن يخرج المتدربون بخبرة واسعة ومعرفة عميقة في إدارة العمليات التشغيلية، مما يؤهلهم لقيادة التحسين المستمر في مؤسساتهم.

# خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

## الوحدة الأولى: أساسيات إدارة العمليات التشغيلية في السفر والسياحة

- مفهوم العمليات التشغيلية ودورها الاستراتيجي.
- تحليل سلسلة القيمة في وكالات السفر.
- تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) للعمليات.
- تصميم تدفقات العمل وإدارة الإجراءات.
- أتمتة العمليات التشغيلية الروتينية.
- دور التكنولوجيا في تحسين العمليات.
- تحليل تكاليف العمليات التشغيلية.

## الوحدة الثانية: إدارة الحجوزات والأنظمة التقنية

- استخدام أنظمة التوزيع العالمية (GDS).
- إدارة حجوزات الطيران والفنادق.
- التعامل مع أنظمة الحجز الإلكترونية.
- إدارة جداول المواعيد والموارد.
- تتبع الحجوزات وتأكيداتها.
- أهمية حماية البيانات في أنظمة الحجز.
- استراتيجيات التعامل مع إلغاء الحجوزات.

## الوحدة الثالثة: إدارة الجودة وخدمة العملاء

- تطبيق معايير الجودة الشاملة في الخدمات السياحية.
- بناء تجربة عميل استثنائية.
- حل شكاوى العملاء بفعالية.
- تدريب فريق العمل على مهارات خدمة العملاء.
- قياس رضا العملاء وولائهم.
- استخدام التغذية الراجعة لتحسين العمليات.
- أهمية بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء.

### الوحدة الرابعة: إدارة المخاطر والأزمات التشغيلية

- تحديد المخاطر التشغيلية المحتملة.
- وضع خطط الاستجابة للطوارئ.
- التعامل مع أزمات السفر غير المتوقعة.
- إدارة المخاطر المالية والتشغيلية.
- تخطيط استمرارية الأعمال في الظروف الصعبة.
- التأمين على السفر والمسؤولية القانونية.
- تقييم الأداء في حالات الأزمات.

### الوحدة الخامسة: إدارة الموارد البشرية والتحسين المستمر

- تحديد الكفاءات المطلوبة في الفريق التشغيلي.
- تدريب وتطوير مهارات الموظفين.
- تحفيز الفريق لتقديم أفضل أداء.
- تطبيق منهجية التحسين المستمر (Kaizen).
- استخدام أدوات تحليل البيانات لتحسين الأداء.
- بناء ثقافة مؤسسية تركز على الجودة.
- تحديد التوجهات المستقبلية في إدارة العمليات التشغيلية.

## 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 لوكالات السفر الصغيرة أن تنافس الشركات الكبرى بتبسيط عملياتها التشغيلية وتقديم قيمة فريدة للعملاء؟

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

تتميز هذه الدورة بتركيزها العملي على صميم العمليات التشغيلية في وكالات السفر، حيث تتجاوز مجرد تقديم المعارف النظرية لتقدم رؤى قابلة للتطبيق الفوري. نحن لا نعلم فقط كيفية استخدام الأدوات، بل نركز على كيفية تصميم العمليات نفسها لتحقيق أقصى قدر من الكفاءة والفعالية. تتضمن الدورة دراسات حالة واقعية تمكن المشاركين من تحليل المشكلات واتخاذ القرارات كما لو كانوا في بيئة عمل حقيقية. يتم التركيز على كيفية دمج التكنولوجيا في كل مرحلة من مراحل العملية، بدءًا من الحجز وحتى خدمة ما بعد البيع. كما نولي اهتمامًا خاصًا لإدارة الجودة والمخاطر، مما يمنح المشاركين ثقة أكبر في التعامل مع التحديات التشغيلية. هذا المزيج من المعرفة العميقة والتطبيق العملي يضمن أن يكون المتدرب قادرًا على قيادة التحسينات في وكالته، مما يجعله عنصرًا أساسيًا في تحقيق التميز التشغيلي.