



**دورة:**

**الدبلومة المتقدمة في إدارة الفنادق والمشاريع الضيافة**

**2024 19 - 15 سبتمبر**

**كازبلانكا (المغرب)**

**New Hotel**

## الدبلومة المتقدمة في إدارة الفنادق والشاريع الضيافة

رمز الدورة: HT12463 تاريخ الإنعقاد: 15 - 19 سبتمبر 2024 دولة الإنعقاد: كازبلانكا (المغرب) - Hotel New رسوم الإشتراك: 4675 Euro

### المقدمة

يدرس المشاركون في هذه الدبلومة المتقدمة أساسيات إدارة الفنادق ودور الضيافة والتي تهدف إلى تأهيل المشاركين للإمام بماهية الإدارة الفندقية وأنواع وتصنيفات الفنادق ومعايير الخدمة الفندقية والمستويات الإدارية في الفنادق ودور الضيافة والهيكل التنظيمي للفندق والمعايير الدولية التي تحكم علاقة الفندق بالزلاء، كذلك البرامج والتطبيقات المستخدمة في إدارة الفنادق والعديد من الموضوعات الأخرى الهامة.

### أهداف الدبلومة

يكتسب المتدرب مهارة إدارة الفندق معتمدا على خبرات رواد هذا المجال، حيث تشرح هذه الدورة كيفية التسويق والأعمال الإدارية والمالية، كيفية إنشاء روح العمل بين الفريق، مطابقة المشتريات للمواصفات المطلوبة وخدمة الزبائن والنزلاء وغيرها.

### عند نهاية برنامج الدورة سيكون المشاركون فيها قد تعرفوا على

- إدارة المشاريع الفندقية وتطويرها بما يتوافق مع الغرض السياحي منها.
- إدارة العلاقات العامة والاتصالات.
- مهارات الضيافة في الفنادق وكذلك في شركات الطيران والمكاتب السياحية.
- الإمام بماهية الإدارة الفندقية وأنواع وتصنيفات الفنادق
- المعرفة بمعايير الخدمة الفندقية والمستويات الإدارية في الفنادق
- دور الضيافة والهيكل التنظيمي للفندق والمعايير الدولية التي تحكم علاقة الفندق بالزلاء.
- المعرفة بالبرامج والتطبيقات المستخدمة في إدارة الفنادق والعديد من الموضوعات الأخرى الهامة
- تنظيم الرحلات السياحية وجدول الزوار بما يتوافق مع الغرض من رحلاتهم.
- إدراك المتدرب لأهمية الإدارة الجيدة للفندق وانعكاساتها الإيجابية.
- تعريف مفهوم السياحة .
- صفات الفنادق التي تحقق راحة ورضا لنزلائها .
- تصنيفات الفنادق وأنواعها..
- التعريف بالضيافة وكيفية تقديمها ومكوناتها.
- كيفية استثمار الفندق بما يخدم صاحب المشروع ودراسة الجدوى الاقتصادية.
- التطورات الحديثة فيما يتعلق بكل مكونات الفندق .
- اختيار الموظفين ووضعهم بمكانهم المناسب.
- كيفية تحقيق الأرباح واستراتيجيتها في المشاريع السياحية على العموم والمشروع الفندقي على الخصوص.
- الأمور المالية من مكافآت ورواتب وغيرها.
- تدريب المشاركين على أفضل مهارات الإدارة الفندقية .
- التعرف على القواعد الدولية التي تختص بالفنادق والتعامل مع النزلاء.
- تدريب المشاركين على كيفية التعامل مع العاملين من تحفيز وتوجيه.
- التعرف على كافة البرامج الفندقية وكيفية تطبيقها بشكل فعال.
- التعرف على كيفية تدريب الموارد البشرية وإدارتهم .

### الفئة المستهدفة

- العاملون في الفنادق أو سائر القطاعات السياحية.
- أصحاب المشاريع السياحية والفندقية.
- أصحاب المكاتب السياحية ومنظمو البرامج والرحلات.
- الأشخاص الذين يرغبون في دخول مجال السياحة وقطاع الخدمات السياحية والفندقية.

## محتوى الدبلومة

### اليوم الاول

- نظرة عامة عن صناعة الضيافة ومكوناتها Industry Hospitality
- تعريف ومفهوم وأنواع السياحة.
- أهمية وخصائص صناعة الفنادق Industry Hotel
- التطور التاريخي لصناعة الفنادق
- أنواع الفنادق
- تصنيف الفنادق
- معايير تقييم درجات الفنادق

### اليوم الثاني

- دراسة عنصر الخدمة في الفنادق
- إدارة الجودة Management Quality في الفنادق
- مفهوم الإدارة Management ووظائفها
- مفهوم ووظائف الإدارة الفندقية
- مفهوم الفندق والخدمات التي يقدمها

### اليوم الثالث

- الأهداف الفندقية
- أنماط الإدارة الفندقية
- المستويات الإدارية الفندقية
- مهارات في إدارة وتطوير كل ما يتعلق بالمشروع السياحي الفندقية.
- مهارات في التواصل وإدارة العلاقات .
- التعريف بالخدمات التي يجب توافرها في الفنادق.
- تطوير المهارات في أنواع وأسلوب الضيافة في الفنادق وفي أي مشروع سياحي.

### اليوم الرابع

- القدرة على وضع جدول رحلات ترفيهية وسياحية.
- واجبات ومسئوليات المدير العام GM
- أهمية العنصر البشري في نجاح العمل الفندقية
- العرض والطلب الفندقية

### اليوم الخامس

- الهيكل التنظيمي للفندق
- القواعد والتعليمات الصادرة من الاتحاد الدولي للفنادق IHA والتي تحكم وتنظم العلاقة بين الفندق والنزلاء
- إرضاء العملاء وحل المشاكل
- الاتجاهات الحديثة في صناعة الفنادق
- الأساليب الفعالة لجذب العملاء والحفاظ على ولائهم.