Global Horizon
TRAINING CENTER

دورة:

مهارات القيادة الإدارية في مجال الضيافة والخدمات السياحية

28 سبتمبر - 9 أكتوبر 2025

الإسكندرية

مهارات القيادة الإدارية في مجال الضيافة والخدمات السياحية

رمز الدورة: HT12849 **تاريخ الإنعقاد:** 28 سبتمبر - 9 أكتوبر 2025 **دولة الإنعقاد:** الإسكندرية - **رسوم الإشتراك:** 7700 Euro

مقدمة

إن الإدارة السياحية بمفهومها الشامل عبارة عن جملة من الأدوات الخاصة بالمنظمات السياحية، والتي تصب أهدافها في تعزيز عمل وإنتاجية المنظمة أو المنشأة السياحية، وهي تنطوي على العديد من الوظائف مثل الإدارات الأخرى، وتأتي أساليب وطرق القيادة الفندقية من حيث التخطيط الجيد والتنظيم المتكامل، مع الأخذ بالاعتبار أولويات العمل والرقابة على تحسين جودة العمل السياحي في المنشأة، بالإضافة إلى وضع الرؤية المتكاملة لإحراز النجاح من خلال لخطط الاستراتيجية البناءة، وتطبيق أسس الدعم لتحقيق أهداف المؤسسة السياحية.

عند إتمام برنامج الدورة التدريبية سيكون المشارك قد حقق الاستفادة التالية:

- المعرفة بأهم المصطلحات في الإدارة الفندقية والتقارير
- القدرة التامة على التوصل لحلول مبتكرة لتجاوز التحديات
- معرفة مبادئ وأسس وأساليب القيادة الفندقية الجيدة، وتقديم فرصة مواتية للحصول على خبرة جيدة في هذا المجال
- تصميم مجموعة من البرامج التخصصية تستهدف كافة المهتمين والذين يملكون الشغف والحب لهذا القطاع مع الرغبة في تعلم المزيد حوله.

أهداف البرنامج

- تنمية المهارات القيادية لدى العاملين في مجال الضيافة والسياحة .
- التعرف على أهمية القيادة الإدارية في المنظمات المعاصرة .
- إلقاء الضوء على النظريات المختلفة للقيادة الإدارية .
- التعريف بالمفهوم العلمي للقيادة الإدارية .
- رفع مستوى أداء المديرين في مختلف المستويات التنظيمية .
- تأهيل المشاركين على الأسلوب الاحترافي الأمثل لإدارة الفنادق والجهات السياحية.
- الارتقاء بمهارات الكوادر البشرية حتى تصبح مؤهلة وقادرة على إدارة العمل والأنشطة في مجال السياحة والفندقة.
- إلمام المشاركين بماهية الإدارة السياحية والفندقية وأنواع وتصنيفات الفنادق ومعايير الخدمة الفندقية والمستويات الإدارية في الفنادق.
- التعرف على أساسيات إدارة السياحة والفنادق ودور الضيافة.
- التعرف على الهيكل التنظيمي للفندق والمعايير الدولية التي تحكم علاقة الفندق بالنزلاء.
- اكساب المشاركين مهارة الدور الفعال في العمل وفهم منظومة الإدارة الحديثة في إنجاز الأداء.
- تعريف المشاركين بالمفاهيم الإدارية وإسقاطها على عمل الفنادق.

- اكساب المشاركين مهارات إدارة العاملين وكيفية توجيههم وتحفيزهم نحو الإنجاز المطلوب.
- التعرف على الجديد في تجهيزات واحتياجات الفنادق والمرافق التابعة لها.

الجمهورالمستهدف

- العاملين في مجال المنشآت السياحية والفندقية
- المرشحين لتولى الوظائف الإدارية بمستوى الإدارة العليا والوسطى في المنشآت السياحية والفندقية
- خريجو كليات السياحة والفنادق.
- المرشدون السياحيين.
- العاملون في الفنادق والإدارات السياحية.
- مدراء الإدارات السياحية.
- كافة الراغبين في تنمية أشكال التفكير الإبداعي لديهم حول المجال الإداري والقيادي في القطاع السياحي والفندقي وقطاع الضيافة على وجه الخصوص.

المحاور العامة

اليوم الاول

- تعريف الإدارة الفندقية.
- أنواع ومكونات الإدارة الفندقية.
- أقسام الإدارة الفندقية.
- مفهوم التخطيط السياحي المستدام.
- الأهداف الفندقية
- أنماط الإدارة الفندقية
- المستويات الإدارية الفندقية

اليوم الثاني

- الفروق بين الأساليب التقليدية والحديثة للتنمية السياحية.
- المقصود بالقيادة الإدارية .
- أهمية القيادة الإدارية للمنشآت المختلفة .
- النظريات العلمية التي تقوم عليها القيادة الإدارية .

- أنواع القادة الإداريين .
- مبادئ القيادة الإدارية .
- مهارات القيادة الإدارية .

اليوم الثالث

- مهام الرؤساء في مجال القيادة الإدارية .
- مقومات نجاح القيادة الإدارية .
- الصفات الواجب توافرها في القادة .
- نماذج لبعض مشكلات القيادة وعلاجها .

اليوم الرابع

- مفهوم ووظائف الإدارة الفندقية
- واجبات ومسئوليات المدير العام
- أهمية العنصر البشرى في نجاح العمل الفندقي

اليوم الخامس

- الهيكل التنظيمي للفندق
- . العمالة في قطاع السياحة.
- التسويق والإعلان.
- تحفيز الموظفين وكسب العملاء.
- إرضاء العملاء وحل المشاكل

اليوم السادس:

إدارة العمليات في الضيافة والسياحة

- دراسة عمليات الإدارة في مجال الضيافة والسياحة وأفضل الممارسات لتحسين الكفاءة والفعالية.
- تطبيق استراتيجيات إدارة الجودة الشاملة في المنظمات السياحية لتحقيق أهداف الجودة ورضا العملاء.
- تحليل أداء العمليات وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين وتطوير.

اليوم السابع:

تطوير المهارات القيادية والتوجيهية

- تحليل مهارات القيادة الفعالة وتطبيقها في سياق الضيافة والسياحة لتعزيز الفعالية التنظيمية.
- تطوير مهارات التوجيه والتحفيز لزيادة أداء الفريق وتحقيق الأهداف المؤسسية.
- تعزيز القدرة على اتخاذ القرارات الصائبة وإدارة الصراعات بفعالية.

اليوم الثامن:

استراتيجيات التسويق والترويج للخدمات السياحية

- تحليل استراتيجيات التسويق والترويج للخدمات السياحية وكيفية تطبيقها بفعالية.
- دراسة أساليب جذب العملاء وتحفيزهم لاختيار الخدمات السياحية المقدمة.
- تطبيق أدوات التسويق الرقمي والاجتماعي لتعزيز الوعي بالعلامة التجارية وزيادة الحجوزات.

اليوم التاسع:

إدارة العملاء وحل المشاكل

- تحليل أهمية إدارة العملاء في صناعة الضيافة والسياحة وكيفية تطبيق استراتيجيات لتحسين تجربة العملاء.
- دراسة أساليب حل المشاكل والتعامل مع الشكاوى والتحديات التي قد تواجه العملاء.
- تطبيق أدوات إدارة العلاقات مع العملاء لزيادة الولاء والرضا.

اليوم العاشر:

تطوير الأداء وإدارة العمليات التشغيلية

- تحليل أفضل الممارسات في تطوير الأداء وتحسين العمليات التشغيلية في الضيافة والسياحة.
- تطبيق أدوات إدارة الجودة وتقنيات التحسين المستمر لتحقيق التميز التشغيلي.
- دراسة أساليب إدارة المخاطر وضمان استمرارية الأعمال في مجال الضيافة والسياحة.