Global Horizon
TRAINING CENTER

دورة:

الدبلومة المتقدمة في إدارة الفنادق والمشاريع الضيافة

20 - 31 يوليو 2025

اسطنبول (تركيا)

DoubleTree by Hilton Istanbul

الدبلومة المتقدمة في إدارة الفنادق والمشاريع الضيافة

رمز الدورة: HT12848 **تاريخ الإنعقاد:** 20 - 31 **يوليو** 2025 **دولة الإنعقاد:** **اسطنبول** (**تركيا**) - Istanbul Hilton by DoubleTree **رسوم الإشتراك:** Euro 9600

المقدمة

يدرس المشاركين في هذه الدبلومة المتقدمة أساسيات إدارة الفنادق ودور الضيافة والتي تهدف إلى تأهيل المشاركين للإلمام بماهية الإدارة الفندقية وأنواع وتصنيفات الفنادق ومعايير الخدمة الفندقية والمستويات الإدارية في الفنادق ودور الضيافة والهيكل التنظيمي للفندق والمعايير الدولية التي تحكم علاقة الفندق بالنزلاء، 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 المشاركين 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.
- الإلمام 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 بالنزلاء.
- 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 .

الجمهورالمستهدف

- 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.

المحاورالعامة

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 الفندقي.
- 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 البشرى في نجاح العمل الفندقي
- العرض والطلب الفندقي

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.

اليوم السادس:

التسويق وإدارة العلاقات العامة في صناعة الضيافة

- دراسة استراتيجيات التسويق المتقدمة في صناعة الفنادق والمشاريع الضيافة.
- تطبيق أدوات الترويج الحديثة والتسويق الرقمي لزيادة الوعي بالعلامة التجارية وجذب العملاء.

- تحليل دور إدارة العلاقات العامة في بناء صورة إيجابية للفندق وتعزيز التواصل مع الجمهور.

اليوم السابع:

إدارة المشاريع الفندقية وتطويرها

- فهم أساسيات إدارة المشاريع في صناعة الفنادق وكيفية تطوير المشاريع بما يتوافق مع أهدافها السياحية.
- دراسة أفضل الممارسات في إدارة المشاريع الفندقية وتطبيقها في تحسين جودة الخدمة وتجربة النزلاء.
- استخدام أدوات التخطيط والمراقبة والتقييم في تنفيذ مشاريع الفنادق بنجاح.

اليوم الثامن:

تنظيم الرحلات السياحية وإدارة الجدول الزمني

- دراسة كيفية تنظيم الرحلات السياحية وإدارة الجدول الزمني لتلبية احتياجات النزلاء وتحقيق أهدافهم.
- تطبيق استراتيجيات تخطيط الرحلات السياحية بما يتوافق مع الاحتياجات المتغيرة للنزلاء والمواقف الطارئة.
- دراسة أفضل الأساليب في تنظيم الجدول الزمني للرحلات وتوفير تجربة سياحية مميزة للنزلاء.

اليوم التاسع:

تطبيقات الإدارة الفندقية وتحليل البيانات

- استكشاف استخدام تطبيقات الإدارة الفندقية في تسهيل العمليات اليومية وتحليل أداء الفندق.
- دراسة أهمية تحليل البيانات في اتخاذ القرارات الاستراتيجية وتحسين جودة الخدمة وتجربة النزلاء.
- تطبيق أدوات تحليل البيانات لتحليل احتياجات النزلاء وتوجيه الاستراتيجيات التسويقية والتشغيلية.

اليوم العاشر:

الابتكار والتطوير في صناعة الفنادق

- دراسة أهمية الابتكار والتطوير في تحسين تجربة النزلاء وتميز الفندق في سوق الضيافة.
- تطبيق عمليات التفكير الإبداعي وتطوير خطط لتحسين الخدمة وتجربة النزلاء بأساليب جديدة.
- استكشاف أحدث التطورات التكنولوجية وكيفية تطبيقها في صناعة الفنادق لتحقيق التميز والابتكار.