Global Horizon
TRAINING CENTER

دورة:

# إدارة العمليات الفندقية: كيفية تحسين الكفاءة وتحقيق التميز

17 - 21 نوفمبر 2025

لندن (المملكة المتحدة)

Landmark Office Space-Portman

# إدارة العمليات الفندقية: كيفية تحسين الكفاءة وتحقيق التميز

**رمز الدورة:** HT12800 **تاريخ الإنعقاد:** 17 - 21 **نوفمبر** 2025 **دولة الإنعقاد:** **لندن** (**المملكة المتحدة**) - Portman-Space Office Landmark
**رسوم الإشتراك:** 6000 Euro

## المقدمة

ترحب إدارة الفندق بكم في دورة تدريبية مكثفة لمدة 5 أيام حول إدارة العمليات الفندقية. تهدف هذه الدورة إلى توفير فهم شامل وعميق لكيفية تحسين الكفاءة وتحقيق التميز في أداء العمليات اليومية للفنادق. سيتم توفير مفاهيم عملية وأدوات فعّالة لتحسين تجربة النزلاء وتحقيق أهداف الفندق بكفاءة.

## أهداف الدورة

- فهم تحديات إدارة العمليات في صناعة الفنادق وكيفية التعامل معها.
- تعلم تصميم وتنظيم العمليات الفندقية لتحسين تجربة النزلاء.
- تحسين كفاءة التشغيل من خلال إدارة المخزون وتحسين عمليات الخدمة.
- تطوير الموظفين وتعزيز الأداء الفردي والجماعي.
- تحقيق التميز في الخدمة وإدارة الردود الإيجابية والسلبية.

## الكفاءات المستهدفة

- المشاركون يجب أن يكونوا على دراية بأساسيات إدارة الفنادق أو لديهم خلفية عملية في الصناعة الفندقية.
- مفيد للمدراء العامين، مديري العمليات، ومسؤولي الخدمة في الفنادق.
- يستفيد الموظفون المشاركون في العمليات الفندقية من تحسين كفاءاتهم وتطوير مهاراتهم الإدارية.

## الجمهور المستهدف

- مديري الفنادق والمشرفين العامين الذين يسعون لتحسين أداء وكفاءة عملياتهم.
- موظفو العمليات الفندقية الراغبين في تطوير مهاراتهم وتحسين أدائهم.
- أي شخص يعمل في قطاع الفنادق ويسعى لفهم استراتيجيات تحقيق التميز في الخدمة وتحسين العمليات.

## المحاورالعامة

### اليوم الأول: مقدمة في إدارة العمليات الفندقية

- فهم صناعة الفنادق وتحديات إدارة العمليات.
- دور إدارة العمليات في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للفندق.

- التعرف على العملاء وتحليل احتياجاتهم.

**اليوم الثاني: تصميم العمليات وتنظيمها**

- تقييم العمليات الحالية وتحديد نقاط القوة والضعف.
- تصميم عمليات فعالة لتحسين تجربة النزلاء.
- تنظيم الفرق وتوجيه الجهود نحو أهداف العمليات.

**اليوم الثالث: تحسين الكفاءة التشغيلية**

- إدارة المخزون وضبطه لتحسين كفاءة التشغيل.
- تحسين عمليات خدمة الطعام والمشروبات.
- التكنولوجيا والأتمتة في تحسين الكفاءة.

**اليوم الرابع: تطوير الموظفين وتعزيز الأداء**

- برامج تدريب الموظفين لتعزيز مهاراتهم.
- إدارة الأداء وتحفيز الموظفين.
- بناء ثقافة الخدمة والاهتمام بتجربة النزلاء.

**اليوم الخامس: تحقيق التميز وردود الفعل الإيجابية**

- استراتيجيات تحقيق التميز في الخدمة.
- إدارة الشكاوى وتحويلها إلى فرص لتحسين.
- قياس الأداء والاستفادة من ردود الفعل الإيجابية.