



دورة:

**إدارة الفعاليات والمناسبات العالمية في المنشآت الفندقية
وتطبيقات مشرف الخدمات**

**21 سبتمبر - 2 أكتوبر 2025
عمان (الأردن)**

إدارة الفعاليات والمناسبات العالمية في المنشآت الفندقية وتطبيقات مشرف الخدمات

رمز الدورة: MA13304 تاريخ الإنعقاد: 21 سبتمبر - 2 أكتوبر 2025 دولة الإنعقاد: عمان (الأردن) - رسوم الاشتراك: Euro 5500

المقدمة

تُعد إدارة الفعاليات والمناسبات في المنشآت الفندقية من أهم عناصر نجاح قطاع الضيافة، حيث تمثل هذه الفعاليات واجهة تعكس جودة الخدمات ومستوى التنظيم. وتشمل مسؤوليات مشرف الخدمات تنسيق الفعاليات العائلية والاجتماعات، الإشراف على خدمات الضيافة، ضمان تطبيق البروتوكولات، وتحقيق رضا العملاء بما ينعكس على الإيرادات والمبيعات. تركز هذه الدورة على تطوير المهارات العملية والإدارية لمشرفي الخدمات بنوادي الضباط والفنادق والمنتجعات السياحية.

أهداف الدورة

بنهاية الدورة سيكون المشاركون قادرين على:

1. التخطيط وإدارة الفعاليات العائلية والاجتماعات داخل المنشآت الفندقية.
2. تطبيق بروتوكولات تنظيم الاجتماعات والمناسبات الرسمية.
3. تحسين أساليب إدارة الإيرادات والمبيعات في القطاع الفندقي.
4. استخدام آليات إحصاء وتقييم خدمات المطاعم والفنادق.
5. رفع كفاءة الإشراف على فرق العمل وتقديم تجربة ضيافة متكاملة.

الفئة المستهدفة

- مشرفو الخدمات في النوادي مثل نوادي الضباط.
- مشرفو المطاعم والولائم بالفنادق والمنتجعات.
- مسؤولو التنسيق والضيافة بالمؤسسات السياحية.
- الراغبون في العمل بمجال إدارة الفعاليات والضيافة.

المحاور العامة

اليوم الأول: إدارة الفعاليات والمناسبات العائلية - المفاهيم الأساسية

- مفهوم الفعاليات العائلية ودورها في القطاع الفندقي.
- خطوات التخطيط الأولي وتحديد الأهداف.

اليوم الثاني: إدارة الفعاليات والمناسبات العائلية - التخطيط والتنفيذ

- تنظيم الموارد والميزانية.
- متابعة التنفيذ والتعامل مع الطوارئ.

اليوم الثالث: بروتوكول تنظيم الاجتماعات - الأسس العامة

- التعريف بقواعد البروتوكول الفندقي.
- إجراءات الدعوة وتنظيم القاعات.

اليوم الرابع: بروتوكول تنظيم الاجتماعات - التطبيق العملي

- آداب الضيافة والاستقبال.
- دور المشرف في ضمان الانسيابية.

اليوم الخامس: إدارة الإيرادات والمبيعات - المفاهيم الأساسية

- التعريف بمصادر الإيرادات الفندقية.
- أساسيات المبيعات وخدمة العملاء.

اليوم السادس: إدارة الإيرادات والمبيعات - استراتيجيات التسويق

- استراتيجيات التسعير والعروض الترويجية.
- تقنيات البيع المباشر.

اليوم السابع: إدارة الإيرادات والمبيعات - مؤشرات الأداء

- قياس الأداء في المبيعات.
- ربط الجودة بالإيرادات.

اليوم الثامن: آليات إحصاء خدمات المطاعم والفنادق - جمع البيانات

- أدوات جمع البيانات.
- استمارات التقييم واستطلاعات الرأي.

اليوم التاسع: آليات إحصاء خدمات المطاعم والفنادق - التحليل والتطوير

- تحليل نتائج التقييمات.
- استخدام النتائج في تحسين الخدمة.

اليوم العاشر: المشروع التطبيقي والتقييم النهائي

- محاكاة تنظيم فعالية أو اجتماع.
- تقييم الأداء من المدرب والمشاركين.