



**دورة:
إدارة العمليات الفندقية: كيفية تحسين الكفاءة وتحقيق
التميز**

**29 يونيو - 3 يوليو 2026
كوالالمبور (ماليزيا)**

إدارة العمليات الفندقية: كيفية تحسين الكفاءة وتحقيق التميز

رمز الدورة: HT12800 تاريخ الإنعقاد: 29 يونيو - 3 يوليو 2026 دولة الإنعقاد: كوالالمبور (ماليزيا) - رسوم الإشتراك: Euro 6300

مقدمة الدورة

ترحب إدارة البرنامج بكم في الدورة التدريبية المكثفة حول إدارة العمليات الفندقية، والتي تم تصميمها لتزويد المشاركين برؤية شاملة ومنهجية تطبيقية لإدارة وتشغيل العمليات اليومية في المنشآت الفندقية بكفاءة واحترافية عالية.

تُعد إدارة العمليات من الركائز الأساسية لنجاح الفنادق، حيث ترتبط بشكل مباشر بجودة الخدمة المقدمة، ورضا النزلاء، وتحقيق الأهداف التشغيلية والاستراتيجية. ومن هنا، تركز هذه الدورة على تطوير قدرات المشاركين في تخطيط وتنظيم وتحسين العمليات التشغيلية، مع الاستفادة من أحدث الأساليب والتقنيات لتعزيز الكفاءة وتحقيق التميز المؤسسي.

كما تقدم الدورة أدوات عملية ونماذج تطبيقية تساعد في تحسين تجربة النزلاء، ورفع مستوى الأداء، وبناء بيئة عمل قائمة على الجودة والابتكار والاستجابة الفعالة لمتطلبات السوق.

أهداف الدورة

تهدف الدورة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف المهنية، من أبرزها:

- فهم طبيعة وتحديات إدارة العمليات في القطاع الفندقي.
- تطوير القدرة على تصميم وتنظيم العمليات التشغيلية بكفاءة.
- تحسين تجربة النزلاء من خلال تطوير جودة الخدمات.
- رفع كفاءة التشغيل عبر إدارة الموارد والمخزون بفعالية.
- تعزيز مهارات إدارة فرق العمل وتحسين الأداء المؤسسي.
- تطبيق استراتيجيات التميز في الخدمة وتحقيق رضا العملاء.
- إكساب مهارات التعامل مع الشكاوى وتحويلها إلى فرص تطوير.

الكفاءات المكتسبة

بنهاية الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- تحليل وتقييم العمليات الفندقية وتحديد فرص التحسين.
- تصميم عمليات تشغيلية فعالة تعزز تجربة النزلاء.

- إدارة الموارد والمخزون بطريقة تحقق الكفاءة التشغيلية.
- تطبيق التقنيات الحديثة والأتمتة في إدارة العمليات.
- قيادة فرق العمل وتحفيزها لتحقيق الأداء المتميز.
- تحسين جودة الخدمات بناءً على تحليل التغذية الراجعة.
- تحقيق التوازن بين الكفاءة التشغيلية ورضا العملاء.

الفئات المستهدفة

تستهدف هذه الدورة:

- مديري الفنادق ومديري العمليات.
- المشرفين في الأقسام التشغيلية المختلفة.
- موظفي العمليات الفندقية الراغبين في تطوير مهاراتهم.
- مسؤولي خدمة العملاء وجودة الخدمة.
- جميع العاملين في قطاع الضيافة الساعين لفهم إدارة العمليات بشكل احترافي.

متطلبات الالتحاق

- **يفضل أن يكون لدى المشاركين معرفة أساسية بإدارة الفنادق أو خبرة عملية في القطاع الفندقي.**
- الرغبة في تطوير المهارات الإدارية والتشغيلية في بيئة الضيافة.

المحاور التدريبية

اليوم الأول: مدخل إلى إدارة العمليات الفندقية

- **مفهوم إدارة العمليات في القطاع الفندقي.**
- التحديات التشغيلية في صناعة الفنادق.
- دور العمليات في تحقيق الأهداف الاستراتيجية.
- تحليل احتياجات النزلاء وتوقعاتهم.

اليوم الثاني: تصميم العمليات وتنظيمها

- **تقييم العمليات الحالية وتحديد نقاط القوة والضعف.**
- تصميم العمليات التشغيلية وفق أفضل الممارسات.
- تحسين تدفق العمل داخل الفندق.
- تنظيم فرق العمل وتوجيهها نحو تحقيق الأهداف.

اليوم الثالث: تحسين الكفاءة التشغيلية

- **إدارة المخزون وضبط التكاليف.**

- تحسين عمليات الأغذية والمشروبات B&F.
- دور التكنولوجيا والأتمتة في رفع الكفاءة.
- تقليل الهدر وتحسين الإنتاجية.

اليوم الرابع: إدارة الأداء وتطوير الموارد البشرية

• تصميم برامج تدريب وتطوير الموظفين.

- إدارة الأداء وتقييم الكفاءة.
- تحفيز العاملين وبناء ثقافة التميز.
- تعزيز ثقافة خدمة العملاء داخل الفريق.

اليوم الخامس: التميز التشغيلي وإدارة تجربة النزلاء

• استراتيجيات تحقيق التميز في الخدمة.

- إدارة الشكاوى باحترافية وتحويلها لفرص تحسين.
- قياس الأداء ومؤشرات الجودة KPIs.
- تحليل التغذية الراجعة وتحسين تجربة النزلاء.