



**دورة:**  
**الدبلومة المتقدمة في إدارة الفنادق والمشاريع الضيافة**

**21 سبتمبر - 2 أكتوبر 2026**  
**كوالالمبور (ماليزيا)**

## الدبلومة المتقدمة في إدارة الفنادق والمشاريع الضيافة

رمز الدورة: HT12848 تاريخ الإنعقاد: 21 سبتمبر - 2 أكتوبر 2026 دولة الإنعقاد: كوالالمبور (ماليزيا) - رسوم الإشتراك: Euro 10300

### مقدمة الدبلومة

تعد صناعة الضيافة والفنادق من أكثر القطاعات ديناميكية وتطورًا على مستوى العالم، حيث تعتمد بشكل أساسي على الكفاءة الإدارية وجودة الخدمات المقدمة لتحقيق التميز التنافسي. ومن هذا المنطلق، تأتي هذه الدبلومة المتقدمة في الإدارة الفندقية لتزويد المشاركين بالمعارف النظرية والتطبيقية الحديثة التي تؤهلهم لفهم وإدارة العمليات الفندقية بكفاءة واحترافية.

تركز الدبلومة على بناء قاعدة معرفية متكاملة تشمل مفاهيم الإدارة الفندقية، وأنواع وتصنيفات الفنادق، ومعايير الجودة العالمية، إضافة إلى التعرف على الهيكل التنظيمي للمنشآت الفندقية، وآليات إدارة الموارد البشرية، وأساليب التعامل الاحترافي مع النزلاء وفقًا لأحدث المعايير الدولية.

كما تتناول الدبلومة التطبيقات والأنظمة الحديثة المستخدمة في إدارة الفنادق، إلى جانب تنمية المهارات القيادية والإدارية، بما يمكّن المشاركين من تطوير الأداء المؤسسي، وتحقيق رضا العملاء، وتعزيز استدامة النجاح في قطاع السياحة والضيافة.

### أهداف الدبلومة

تهدف الدبلومة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف المهنية والتطبيقية، من أبرزها:

#### • تأهيل المشاركين لإدارة المنشآت الفندقية وفق أفضل الممارسات العالمية.

- تنمية مهارات القيادة والإدارة في قطاع الضيافة والسياحة.
- إكساب المشاركين القدرة على التخطيط والتشغيل الفندقي بكفاءة عالية.
- تطوير مهارات التسويق السياحي وإدارة العلاقات العامة.
- تعزيز مهارات خدمة العملاء وتحقيق رضا النزلاء.
- تمكين المشاركين من إدارة الموارد البشرية وتحفيز فرق العمل.
- التعرف على الجوانب المالية والإدارية للمشروعات الفندقية.
- تنمية القدرة على إعداد دراسات الجدوى وتحقيق الربحية في المشاريع السياحية.
- التعرف على الأنظمة والتطبيقات الحديثة في إدارة الفنادق.
- مواكبة الاتجاهات الحديثة والابتكار في صناعة الضيافة.

## الكفاءات المكتسبة

### بنهاية الدبلومة، سيكون المشاركون قادرين على:

- إدارة وتشغيل الفنادق بكفاءة واحترافية.
- فهم شامل لأنواع وتصنيفات الفنادق ومعايير الخدمة الفندقية.
- تطبيق مفاهيم الجودة الشاملة وتحسين تجربة العملاء.
- إعداد وتنفيذ الخطط التسويقية للمشروعات السياحية.
- إدارة العلاقات العامة وبناء صورة ذهنية إيجابية للمؤسسة.
- تنظيم الرحلات السياحية وإدارة البرامج الزمنية للنزلاء.
- تحليل البيانات واتخاذ قرارات استراتيجية فعالة.
- إدارة المشاريع الفندقية وتطويرها.
- استخدام الأنظمة والتقنيات الحديثة في الإدارة الفندقية.
- تحقيق التوازن بين جودة الخدمة والربحية التشغيلية.

## الفئات المستهدفة

### تستهدف هذه الدبلومة:

- العاملين في الفنادق والمنشآت السياحية.
- أصحاب ومدبري المشاريع السياحية والفندقية.
- منظمي الرحلات السياحية وأصحاب المكاتب السياحية.
- خريجي كليات السياحة والفنادق.
- الراغبين في دخول مجال الضيافة والسياحة.
- كل من يسعى لتطوير مهاراته الإدارية والقيادية في هذا القطاع.

## المحاور التدريبية

### اليوم الأول: مدخل إلى صناعة الضيافة

- نظرة عامة على صناعة الضيافة ومكوناتها.
- مفهوم وأنواع السياحة.
- أهمية صناعة الفنادق وخصائصها.
- التطور التاريخي للفنادق.
- أنواع وتصنيفات الفنادق.
- معايير تقييم وتصنيف الفنادق عالمياً.

### اليوم الثاني: إدارة العمليات الفندقية

- مفهوم الخدمة في الفنادق وأهميتها.
- إدارة الجودة في الفنادق Management Quality.
- مفهوم الإدارة ووظائفها.
- الإدارة الفندقية: المفهوم والوظائف.
- الخدمات الفندقية الأساسية.

## اليوم الثالث: الإدارة الاستراتيجية والمهارات

### • الأهداف الفندقية والاستراتيجية.

- أنماط ومستويات الإدارة الفندقية.
- مهارات تطوير المشاريع السياحية.
- مهارات الاتصال وإدارة العلاقات.
- أساليب الضيافة الاحترافية.

## اليوم الرابع: الإدارة التشغيلية

### • إعداد وتنظيم البرامج والرحلات السياحية.

- دور ومسؤوليات المدير العام GM.
- أهمية الموارد البشرية في نجاح الفندق.
- مفهوم العرض والطلب في القطاع الفندقي.

## اليوم الخامس: التنظيم وخدمة العملاء

### • الهيكل التنظيمي للفندق.

- المعايير الدولية المنظمة للعلاقة مع النزلاء.
- إدارة تجربة العملاء.
- حل المشكلات والتعامل مع الشكاوى.
- استراتيجيات جذب العملاء والاحتفاظ بهم.
- الاتجاهات الحديثة في صناعة الفنادق.

## اليوم السادس: التسويق والعلاقات العامة

### • التسويق السياحي في قطاع الضيافة.

- استراتيجيات التسويق المتقدمة.
- التسويق الرقمي والترويج الإلكتروني.
- إدارة العلاقات العامة وبناء السمعة المؤسسية.

## اليوم السابع: إدارة المشاريع الفندقية

### • أساسيات إدارة المشاريع السياحية.

- تطوير المشاريع الفندقية.
- أدوات التخطيط والمتابعة والتقييم.
- تحسين جودة الخدمات وتجربة النزلاء.

## اليوم الثامن: تنظيم الرحلات السياحية

### • تخطيط وتنظيم الرحلات السياحية.

- إدارة الجداول الزمنية للنزلاء.
- التعامل مع المتغيرات والطوارئ.
- تحسين تجربة السائح.

## اليوم التاسع: التكنولوجيا وتحليل البيانات

## • تطبيقات وأنظمة الإدارة الفندقية.

- تحليل البيانات في القطاع السياحي.
- دعم اتخاذ القرار باستخدام البيانات.
- تحسين الأداء التشغيلي والتسويقي.

## اليوم العاشر: الابتكار والتميز

### • الابتكار في صناعة الضيافة.

- تطوير الخدمات وتحسين تجربة العملاء.
- التفكير الإبداعي في الإدارة الفندقية.
- الاتجاهات التكنولوجية الحديثة في الفنادق.