



دورة:
التميز في خدمة العملاء والإدارة الاحترافية للفعاليات
الرياضية

1 - 5 نوفمبر 2026
الدوحة (قطر)

التهييز في خدمة العملاء والإدارة الاحترافية للفعاليات الرياضية

رمز الدورة: SC13522 تاريخ الإنعقاد: 1 - 5 نوفمبر 2026 دولة الإنعقاد: الدوحة (قطر) - رسوم الإشتراك: Euro 0

مقدمة البرنامج

صُمم هذا البرنامج من قبل **مركز جلوبال هورايزون للتدريب** لتزويد المشاركين بالمعارف والمهارات اللازمة للإدارة الاحترافية للفعاليات الرياضية، بدءًا من مرحلة التخطيط والإعداد، مرورًا بالتنظيم والتشغيل وإدارة الموارد، وانتهاءً بالتقييم والتحسين المستمر، وذلك وفق أفضل الممارسات العالمية في إدارة الفعاليات الرياضية.

كما يتناول البرنامج مجموعة من مهارات خدمة العملاء التي تُعد عنصرًا أساسيًا في نجاح الفعاليات الرياضية، بما في ذلك التواصل المهني، وإدارة الشكاوى، وبناء العلاقات الإيجابية مع المشاركين وأصحاب المصلحة، بما يسهم في تقديم تجربة احترافية تعزز نجاح الفعالية وترفع مستوى رضا المشاركين والجمهور.

أهداف البرنامج

بنهاية البرنامج سيكون المشاركون قادرين على:

- تطبيق مهارات التواصل المهني مع المشاركين وأصحاب المصلحة.
- إدارة الشكاوى والاستفسارات أثناء الفعاليات الرياضية باحترافية.
- تطوير مهارات المبادرة في معالجة التحديات التشغيلية وتحسين تجربة المشاركين.
- تعزيز جودة الخدمات المقدمة للمشاركين بما يحقق رضاهم ويدعم نجاح الفعالية.
- التعرف على المبادئ والأسس العامة لإدارة الفعاليات الرياضية.
- تخطيط وتنظيم الفعاليات الرياضية بكفاءة واحترافية.
- إعداد الخطط التشغيلية واللوجستية الخاصة بالفعاليات.
- إعداد الميزانيات وإدارة الموارد المالية للفعاليات الرياضية.
- إدارة الرعاية وبناء العلاقات مع أصحاب المصلحة.
- تصميم وتنفيذ استراتيجيات التسويق والترويج للفعاليات الرياضية.
- تنسيق وإدارة المرافق والمعدات والتجهيزات الخاصة بالفعاليات.
- تطبيق أفضل ممارسات الأمن والسلامة وإدارة المخاطر في الفعاليات الرياضية.
- إدارة المتطوعين والحكام وفرق العمل المشاركة في الفعاليات.
- تقييم أداء الفعاليات ووضع خطط للتحسين والتطوير المستمر.

الفئة المستهدفة

هذا البرنامج مناسب لـ:

- مدراء الفعاليات الرياضية.
- العاملين في الاتحادات والهيئات الرياضية.
- مدراء الأندية الرياضية.
- منسقي الفعاليات والبطولات الرياضية.
- مدراء الأنشطة الترفيهية والرياضية.
- مسؤولي الرياضة في البلديات والجهات الحكومية.

- مسؤولي البرامج والأنشطة الرياضية للشباب.
- منظمي البطولات والمسابقات الرياضية.
- مدراء المنشآت والمرافق الرياضية.
- مسؤولي التسويق والرعاية الرياضية.
- مدراء المشاريع المرتبطة بالفعاليات الرياضية.

المحاور التفصيلية للبرنامج

اليوم الأول: أساسيات إدارة الفعاليات الرياضية

- مقدمة في إدارة الفعاليات الرياضية.
- أنواع الفعاليات والبطولات الرياضية.
- دورة حياة الفعالية الرياضية.
- أدوار ومسؤوليات مديري الفعاليات.
- الحوكمة والهيكل التنظيمي للفعاليات الرياضية.
- التخطيط الاستراتيجي للفعاليات الرياضية.
- أهداف الفعالية وعوامل نجاحها.
- تحديد أصحاب المصلحة وإدارة علاقاتهم.
- دراسات الجدوى للفعاليات الرياضية.
- أفضل الممارسات العالمية في إدارة الفعاليات الرياضية.

اليوم الثاني: تخطيط الفعاليات والإدارة اللوجستية والميزانيات

- إطار عمل تخطيط الفعاليات الرياضية.
- اختيار وتجهيز مواقع إقامة الفعاليات.
- إعداد الجداول الزمنية وخطط التنفيذ.
- إعداد الميزانية والتخطيط المالي.
- إدارة المشتريات والتعامل مع الموردين.
- إدارة المعدات والمرافق الرياضية.
- تخطيط النقل والإقامة للمشاركين.
- أنظمة التسجيل وإدارة المشاركين.
- إدارة الاعتماد والتصاريح.
- إعداد قوائم المتابعة والخطط التشغيلية.

اليوم الثالث: التسويق والرعاية وإدارة أصحاب المصلحة

- استراتيجيات التسويق للفعاليات الرياضية.
- بناء الهوية والعلامة التجارية للفعالية.
- التسويق الرقمي ووسائل التواصل الاجتماعي.
- إدارة العلاقات الإعلامية.
- استقطاب وإدارة الرعاية.
- بناء الشراكات الاستراتيجية.
- تعزيز تفاعل الجماهير والمشجعين.
- إعداد وتنفيذ خطط الاتصال.
- إدارة كبار الشخصيات والبروتوكول.
- مبادرات المشاركة المجتمعية.

اليوم الرابع: إدارة العمليات والمخاطر والموارد البشرية

- إدارة العمليات التشغيلية للفعاليات.
- استقطاب وتنسيق وإدارة المتطوعين.
- جدولة فرق العمل والإشراف عليها.
- إدارة المنافسات والبطولات.
- متطلبات الأمن والسلامة.
- إعداد الخطط الأمنية.
- إدارة حالات الطوارئ والاستجابة السريعة.
- تحديد المخاطر ووضع خطط الحد منها.
- إدارة الحشود وال جماهير.
- إدارة الاتصال والتواصل أثناء الأزمات.

اليوم الخامس: تنفيذ الفعالية وإدارة تجربة المشاركين والتحسين المستمر

- إدارة وتشغيل الفعالية يوم التنفيذ.
- إدارة غرف العمليات ومراكز التحكم.
- متابعة الأداء أثناء تنفيذ الفعالية.
- مهارات التواصل المهني مع المشاركين والجهات المنظمة.
- إدارة الشكاوى والاستفسارات أثناء الفعاليات الرياضية.
- المبادرة في معالجة التحديات والمواقف الطارئة.
- إدارة تجربة المشاركين وال جماهير.
- قياس الأداء باستخدام مؤشرات الأداء الرئيسية KPIs.
- التسويات المالية بعد انتهاء الفعالية.
- إعداد التقارير الختامية.
- استخلاص الدروس المستفادة وتوثيقها.
- الاستدامة في إدارة الفعاليات الرياضية.
- إعداد خطة عمل لتطوير وتحسين الفعاليات المستقبلية.