



دورة:
مهارات القيادة الإدارية في مجال الضيافة والخدمات
السياحية

25 إبريل - 6 مايو 2027
شرم الشيخ (مصر)

مهارات القيادة الإدارية في مجال الضيافة والخدمات السياحية

رمز الدورة: HT12849 تاريخ الإنعقاد: 25 إبريل - 6 مايو 2027 دولة الإنعقاد: شرم الشيخ (مصر) - رسوم الإشتراك: Euro 7100

مقدمة البرنامج

تُعد الإدارة السياحية والفندقية من الركائز الأساسية لنجاح واستدامة قطاع الضيافة، حيث تمثل منظومة متكاملة من الأساليب والأدوات الإدارية التي تهدف إلى رفع كفاءة الأداء التشغيلي وتحقيق التميز المؤسسي. ويعتمد نجاح المنشآت السياحية والفندقية على تطبيق مفاهيم الإدارة الحديثة التي تشمل التخطيط الاستراتيجي، والتنظيم الفعال، والقيادة الاحترافية، والرقابة المستمرة لتحسين جودة الخدمات المقدمة.

كما تلعب القيادة الفندقية دورًا محوريًا في توجيه الموارد البشرية وتعزيز الإنتاجية، من خلال تبني رؤى استراتيجية واضحة، وتطبيق أفضل الممارسات العالمية في إدارة العمليات السياحية، بما يضمن تحقيق رضا العملاء وتعزيز القدرة التنافسية للمنشأة.

ويأتي هذا البرنامج التدريبي ليقدم إطارًا علميًا وعمليًا متكاملًا، يهدف إلى تأهيل المشاركين بالمعارف والمهارات الحديثة في الإدارة السياحية والفندقية، وتمكينهم من مواجهة التحديات المهنية بفعالية وكفاءة عالية.

الأهداف التدريبية للبرنامج

يهدف البرنامج إلى تحقيق مجموعة من الأهداف الاستراتيجية، من أبرزها:

- تنمية وتعزيز المهارات القيادية لدى العاملين في قطاع السياحة والضيافة.
- إكساب المشاركين المفاهيم العلمية الحديثة في الإدارة السياحية والفندقية.
- التعرف على النظريات الإدارية والقيادية وتطبيقاتها العملية في بيئة العمل.
- رفع كفاءة الأداء الإداري لدى المديرين في مختلف المستويات التنظيمية.
- تأهيل المشاركين لتطبيق الأساليب الاحترافية في إدارة المنشآت السياحية والفندقية.
- تطوير مهارات التخطيط الاستراتيجي واتخاذ القرار في بيئة العمل السياحي.
- تعزيز قدرات إدارة الموارد البشرية وتحفيز العاملين لتحقيق الأداء المتميز.
- التعرف على معايير الجودة الشاملة وتحسين تجربة العملاء في قطاع الضيافة.
- الإلمام بالهيكل التنظيمي للفنادق وأنظمة العمل والمعايير الدولية للخدمة الفندقية.
- تطوير مهارات التسويق السياحي والترويج للخدمات باستخدام الأدوات الحديثة.

الكفاءات المكتسبة

بنهاية البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:

- فهم شامل لمفاهيم الإدارة السياحية والفندقية الحديثة.
- تطبيق مهارات القيادة الفعالة في بيئة العمل السياحي.
- تحليل المشكلات التشغيلية واتخاذ قرارات إدارية مناسبة.
- إدارة فرق العمل وتحفيزها لتحقيق الأهداف المؤسسية.
- تحسين جودة الخدمات وتعزيز رضا العملاء.
- استخدام استراتيجيات التسويق السياحي الحديثة لزيادة التنافسية.
- تطبيق أساليب إدارة العمليات والتطوير المستمر.

الفئات المستهدفة

يستهدف البرنامج الفئات التالية:

- العاملون في المنشآت السياحية والفندقية.
- المرشحون لتولي المناصب الإدارية العليا والوسطى.
- خريجو كليات السياحة والفنادق.
- المرشدون السياحيون.
- مدراء الإدارات السياحية.
- العاملون في قطاع الضيافة وخدمات العملاء.
- كافة المهتمين بتطوير مهاراتهم في الإدارة السياحية والفندقية.

المحاور التدريبية

اليوم الأول: أساسيات الإدارة الفندقية

• مفهوم الإدارة الفندقية وأهميتها.

- مكونات وأنواع الإدارة الفندقية.
- الأقسام الرئيسية في المنشآت الفندقية.
- مفهوم التخطيط السياحي المستدام.
- الأهداف الاستراتيجية للفنادق.
- أنماط ومستويات الإدارة الفندقية.

اليوم الثاني: القيادة الإدارية الحديثة

• مفهوم القيادة الإدارية وأهميتها.

- الفرق بين الأساليب التقليدية والحديثة في الإدارة السياحية.
- النظريات العلمية للقيادة الإدارية.
- أنماط القادة الإداريين.
- مبادئ ومهارات القيادة الفعالة.

اليوم الثالث: مهارات القيادة والتحديات

• مهام ومسؤوليات القيادات الإدارية.

- مقومات النجاح القيادي.

- الصفات الأساسية للقائد الناجح.
- تحليل مشكلات القيادة وطرق معالجتها.

اليوم الرابع: الإدارة الفندقية المتقدمة

• وظائف الإدارة الفندقية.

- دور ومسؤوليات المدير العام.
- أهمية الموارد البشرية في نجاح العمل الفندقي.

اليوم الخامس: الهيكل التنظيمي والتسويق

• الهيكل التنظيمي للفنادق.

- إدارة الموارد البشرية في القطاع السياحي.
- أساسيات التسويق السياحي والإعلان.
- استراتيجيات جذب العملاء.
- مهارات خدمة العملاء وحل المشكلات.

اليوم السادس: إدارة العمليات والجودة

• إدارة العمليات في قطاع الضيافة والسياحة.

- تحسين الكفاءة التشغيلية.
- تطبيق مفاهيم إدارة الجودة الشاملة TQM.
- تحليل الأداء وتحديد فرص التطوير.

اليوم السابع: تطوير المهارات القيادية

• مهارات القيادة المتقدمة في بيئة الضيافة.

- أساليب التوجيه والتحفيز الفعال.
- إدارة الصراعات واتخاذ القرار.

اليوم الثامن: التسويق السياحي الحديث

• استراتيجيات التسويق والترويج السياحي.

- جذب العملاء وبناء الولاء.
- التسويق الرقمي ووسائل التواصل الاجتماعي.
- بناء العلامة التجارية السياحية.

اليوم التاسع: إدارة العملاء

• إدارة تجربة العملاء في القطاع السياحي.

- التعامل مع الشكاوى وحل المشكلات.
- بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء.
- أنظمة إدارة علاقات العملاء CRM.

اليوم العاشر: التميز التشغيلي وإدارة الأداء

• تطوير الأداء المؤسسي في الضيافة.

- تحسين العمليات التشغيلية.
- إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال.
- تطبيق التحسين المستمر لتحقيق التميز.