



دورة:

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

**15 - 26 مارس 2027
برشلونة (اسبانيا)**

إدارة الفعاليات والمناسبات العالمية في المنشآت الفندقية وتطبيقات مشرف الخدمات

رمز الدورة: MA13304 تاريخ الإنعقاد: 15 - 26 مارس 2027 دولة الإنعقاد: برشلونة (إسبانيا) - رسوم الاشتراك: Euro 9450

مقدمة البرنامج

تعد إدارة الفعاليات والمناسبات في المنشآت الفندقية من العناصر الجوهرية لنجاح قطاع الضيافة، حيث تمثل واجهة تعكس جودة الخدمات ومستوى التنظيم. يقوم مشرف الخدمات بتنسيق الفعاليات العائلية والاجتماعات، الإشراف على خدمات الضيافة، ضمان تطبيق البروتوكولات الرسمية، وتحقيق رضا العملاء بما ينعكس إيجابياً على الإيرادات والمبيعات.

تركز هذه الدورة على تطوير المهارات العملية والإدارية لمشرفي الخدمات في النوادي والفنادق والمنتجعات السياحية، مع تطبيق أدوات قياس الأداء وتحليل البيانات لتحسين جودة الخدمة وتعزيز تجربة الضيوف.

أهداف الدورة

بنهاية البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:

- التخطيط وتنظيم الفعاليات العائلية والاجتماعات بكفاءة عالية.
- تطبيق البروتوكولات الرسمية في الاجتماعات والفعاليات الرسمية.
- تحسين إدارة الإيرادات والمبيعات والخدمات في المنشآت الفندقية.
- استخدام أدوات جمع البيانات وتحليلها لتقييم الأداء وتحسين الخدمات.
- قيادة فرق العمل بفعالية لضمان تجربة ضيافة متكاملة.

الفئة المستهدفة

- مشرفو الخدمات في النوادي والفنادق والمنتجعات مثل نوادي الضباط.
- مشرفو المطاعم والولائم والفنادق.
- مسؤولو التنسيق والضيافة بالمؤسسات السياحية.
- الراغبون في تطوير مهاراتهم في إدارة الفعاليات والضيافة.

محاور البرنامج التفصيلية

اليوم الأول: أساسيات إدارة الفعاليات والمناسبات العالمية

- المفاهيم الأساسية للفعاليات ودورها في القطاع الفندقي.
- خطوات التخطيط الاستراتيجي وتحديد الأهداف.
- عناصر نجاح الفعالية: المكان، الضيوف، الموارد، الوقت.

اليوم الثاني: التخطيط والتنظيم للفعاليات العالمية

- إدارة الموارد والميزانيات بكفاءة.

- إعداد الجدول الزمني والمهام.
- تنسيق الفرق وضمان الانسيابية.

اليوم الثالث: إدارة الاجتماعات والمناسبات الرسمية - الأسس

- القواعد والبروتوكولات الفندقية.
- إجراءات الدعوة وتنظيم القاعات والاجتماعات الرسمية.
- أدوار المشرف والمسؤوليات الأساسية.

اليوم الرابع: تطبيق بروتوكولات الاجتماعات والمناسبات

- آداب الضيافة والاستقبال الرسمي.
- إشراف العمليات أثناء الاجتماعات لضمان انسيابية الفعالية.
- دراسة حالة لتطبيق البروتوكولات.

اليوم الخامس: إدارة الإيرادات والمبيعات - المفاهيم الأساسية

- التعرف على مصادر الإيرادات الفندقية.
- أساسيات المبيعات وخدمة العملاء.
- الربط بين جودة الخدمة والأداء المالي.

اليوم السادس: إدارة الإيرادات والمبيعات - استراتيجيات التسويق

- استراتيجيات التسعير والعروض الترويجية.
- تقنيات البيع المباشر والتحفيز على الحجز.
- مؤشرات الأداء في المبيعات والخدمات.

اليوم السابع: استخدام البيانات لتحسين الخدمات

- أدوات جمع البيانات واستطلاعات الرأي.
- تصميم استمارات تقييم العملاء.
- تحليل نتائج التقييمات واستخدامها في تحسين الخدمات.

اليوم الثامن: قياس الأداء وتطوير فرق العمل

- مؤشرات الأداء الرئيسية KPIs في إدارة الفعاليات والمبيعات.
- تقييم أداء الفرق وتقديم التغذية الراجعة.
- استراتيجيات التحفيز والقيادة الفعالة.

اليوم التاسع: إدارة حالات الطوارئ والأزمات في الفعاليات

- التعامل مع المواقف غير المتوقعة.
- خطط الطوارئ والإخلاء والإنقاذ.
- التدريب على سيناريوهات عملية للطوارئ.

اليوم العاشر: المشروع التطبيقي والتقييم النهائي

- محاكاة كاملة لتنظيم فعالية أو اجتماع رسمي.
- تطبيق جميع البروتوكولات وإدارة الموارد والفريق.
- تقييم الأداء من المدرب والمشاركين وتقديم ملاحظات عملية.