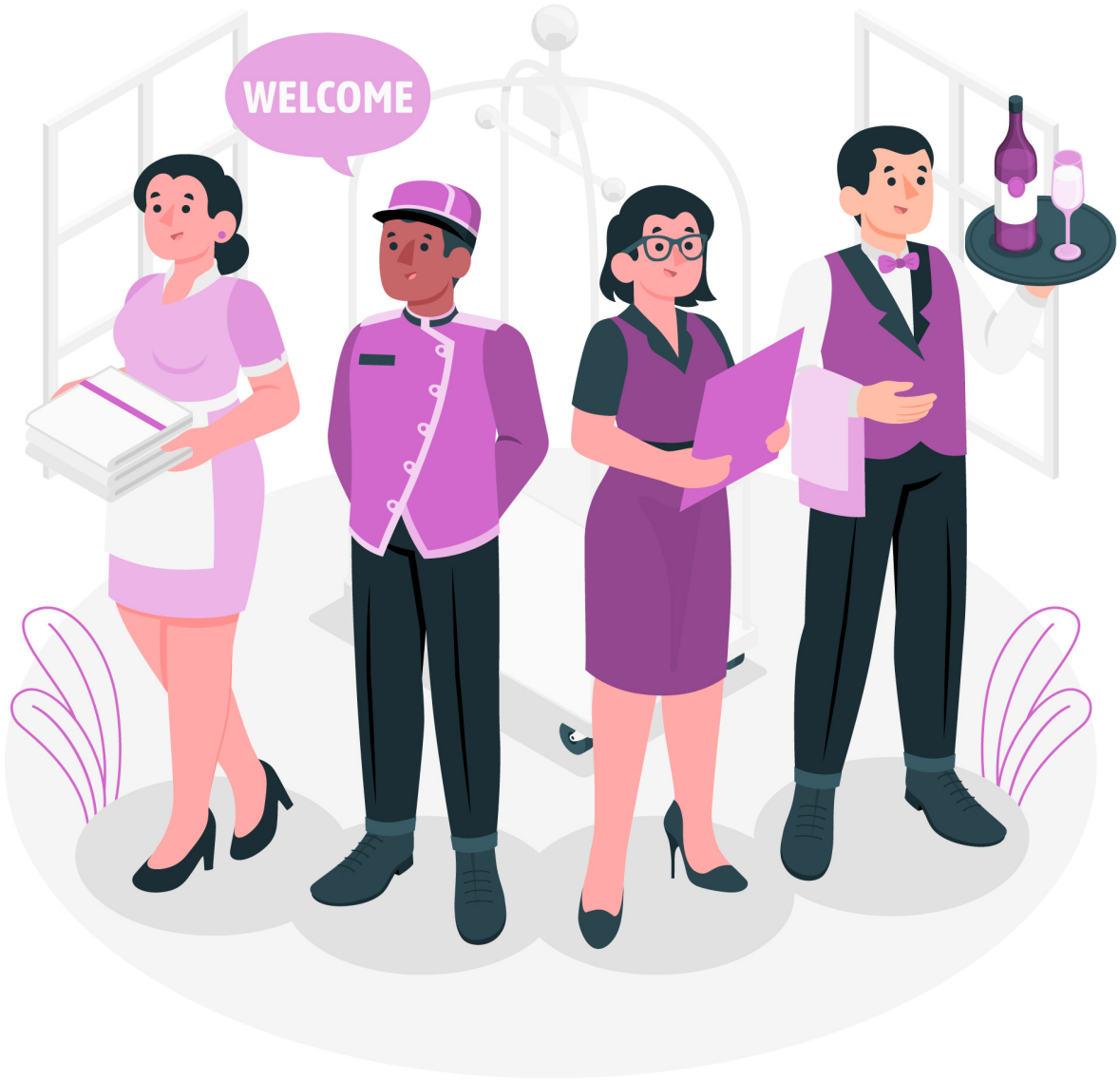


قيادة وعمليات في إدارة الفنادق: دورة تهدف إلى تحسين الأداء والنجاح في العملية الفندقية

المدة: 5 يوم

اللغة: ar

كود الكورس: IND15 - 142

هدف الكورس

بنهاية هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- فهم المكونات الأساسية لتشغيل الفنادق بفعالية وتقديم الخدمات.
- تعزيز مهارات القيادة الخاصة بإدارة الضيافة.
- تنفيذ أنظمة لمراقبة الجودة، وتتبع الأداء، ورضا النزلاء.
- الإشراف على توظيف الموظفين وتدريبهم وأداء الفريق.
- تطبيق التفكير الاستراتيجي في تحديد موقع الفندق والتسويق والتخطيط المالي.
- معالجة التحديات التشغيلية الشائعة وتحسين سير العمل اليومي في الفندق.
- تطوير ممارسات مستدامة لنجاح الفندق على المدى الطويل.

الجمهور

هذه الدورة مثالية لـ:

- مديري الفنادق ومساعديهم.
- مشرفي الضيافة وقادة الفرق.
- المتخصصين في علاقات النزلاء ومكاتب الاستقبال.
- مشرفي الأغذية والمشروبات ومسؤولي العمليات.
- المحترفين الطموحين في إدارة الفنادق والسياحة.
- أصحاب الأعمال الصغيرة في مجال الضيافة أو الفنادق البوتيكية.

منهجية التدريب

يجمع هذا البرنامج بين جلسات يقودها خبراء، ومناقشات جماعية، ودراسات حالة في مجال الضيافة، وأنشطة محاكاة. سيستكشف المشاركون أدوات عملية، ويقيمون سيناريوهات فندقية واقعية، ويشاركون في تمارين تطوير القيادة المصممة خصيصًا لبيئات الضيافة.

الملخص

تُعتبر صناعة الضيافة قطاعًا ديناميكيًا يركز على العملاء ويتطلب التميز في القيادة والعمليات وتقديم الخدمات. يلعب مديرو الفنادق دورًا محوريًا في مواءمة العمليات اليومية مع الأهداف الاستراتيجية، وضمان رضا النزلاء والكفاءة المالية والممارسات التجارية المستدامة.

يقدم هذا الدورة فهماً شاملاً لإدارة الفنادق الحديثة، حيث يجمع بين تطوير القيادة والمعرفة التشغيلية. سيستكشف المشاركون المبادئ الأساسية في قيادة الخدمة، وإدارة الأداء، والإشراف على الموظفين، وضمان الجودة، وتحسين تجربة النزلاء. سواء كان الإشراف على منشأة صغيرة أو سلسلة فنادق كبيرة، سيكتسب المشاركون الرؤى اللازمة للقيادة بثقة وتقديم التميز في كل جانب من جوانب عمليات الفندق.

محتوى الكورس والمخطط الزمني

Section 1: Foundations of Hotel Management and Service Excellence

- .Overview of hotel operations and departmental functions
- .Key principles of guest-centered service delivery
- .Aligning operations with brand standards and strategic objectives
- .The role of the hotel manager in daily supervision and long-term planning
- .Case study: Comparing small hotel vs. chain hotel management

Section 2: Leadership in the Hospitality Industry

- .Leadership styles in hospitality environments
- .Building high-performing and motivated hotel teams
- .Managing staff roles across departments: front desk, housekeeping, F&B
- .Conflict resolution, communication, and decision-making under pressure
- .Creating a culture of service, accountability, and collaboration

Section 3: Operational Efficiency and Quality Assurance

- .Setting and measuring KPIs across hotel departments
- .Implementing quality control processes and performance tracking
- .Enhancing guest experience through feedback systems and service recovery

- Managing complaints and turning problems into opportunities.
- Technology in operations: PMS, CRMs, housekeeping systems.

Section 4: Financial and Strategic Hotel Management

- Basics of budgeting and cost control in hotel settings.
- Revenue management and dynamic pricing strategies.
- Room occupancy, average daily rate (ADR), and RevPAR optimization.
- Sales and marketing alignment with operational goals.
- Case scenario: Seasonal planning and budget forecasting.

Section 5: Sustainability, Innovation, and Growth

- Sustainability in hotel management: energy, water, waste, and community.
- Trends in eco-conscious hospitality and guest expectations.
- Digital transformation in hotel operations and guest services.
- Strategies for business growth, partnerships, and competitive positioning.
- Final group exercise: Drafting an operational and leadership improvement plan.

تفاصيل الشهادة

عند إتمام هذه الدورة التدريبية بنجاح، سيحصل المشاركون على شهادة إتمام التدريب من Holistique Training. وبالنسبة للذين يحضرون ويكملون الدورة التدريبية عبر الإنترنت، سيتم تزويدهم بشهادة إلكترونية (e-Certificate) من Holistique Training.

شهادات Holistique Training معتمدة من المجلس البريطاني للتقييم (BAC) وخدمة اعتماد التطوير المهني المستمر (CPD)، كما أنها معتمدة وفق معايير ISO 9001 وISO 21001 وISO 29993.

لهذه الدورة من خلال شهاداتنا، وستظهر هذه النقاط على شهادة إتمام (CPD) يتم منح نقاط التطوير المهني المستمر واحدة عن كل ساعة CPD يتم منح نقطة، CPD ووفقًا لمعايير خدمة اعتماد Holistique Training. التدريب من لأي دورة واحدة نقدمها حاليًا CPD حضور في الدورة. ويمكن المطالبة بحد أقصى قدره 50 نقطة.

التصنيفات

الترفيه والضيافة والرياضة, القيادة والإدارة

مقالات ذات صلة



Hotel Management Courses Shaping Dubai's Tourism Industry

Hotel management education in Dubai is vital for its global tourism status. With the hospitality sector's growth, there's rising demand for skilled professionals. Specialized programs offer comprehensive training, aiding career advancement and enhancing Dubai's economy by maintaining high service standards, attracting tourists, and driving innovation in the industry.