

الضيافة وإدارة الفنادق

UK Traininig

**PARTNER**



## الضيافة وإدارة الفنادق

### مقدمة

يقدم مركز بلاك بيرد التدريبي هذه الدورة التدريبية في الضيافة وإدارة الفنادق ، وذلك لها للقسم من دور هام على المستوى الدولي وفي العلاقات العامة. تغطي هذه الدورة مجموعة كاملة من الاتفاقيات والقواعد واللوائح والمعايير والمتطلبات التي يجب أن يفي بها طاقم الاتصال ويلبيها تمامًا للتفاعل بشكل احترافي مع كبار الشخصيات ورجال الأعمال. سيتعلم المتدربون القواعد واللوائح المكتوبة وغير المكتوبة خلال هذه الدورة ، حول البروتوكول الرسمي المعتمد وهدونة قواعد السلوك ، بالإضافة إلى المعايير والاختلافات الثقافية الدولية. يعتبر تطوير وتعزيز مهارات وقدرات الموظفين العاملين في مجال العلاقات العامة أمرًا مهمًا للغاية ، لأنه يشكل جزءًا من الإجراءات المعمول بها عالميًا ، بما في ذلك التطبيقات المعاصرة للقواعد واللوائح التي اعتمدها المنظمات الدولية ، بموجب لوائح البروتوكول العالمي ، للتواصل بين البلدان والمؤسسات والمنظمات على المستوى الدولي. من خلال هذه الدورة ، سنقوم بتقدير قواعد وممارسات السلوك اللطيف ، وممارسات المعاملة الجيدة مع الآخرين ، والاستقبال الجيد ، وترتيب المائدة ، والملابس ، وكل هذه الأمور تمثل جزءًا كبيرًا من شخصيتنا.

### الأهداف والفئة المستهدفة

يقدم مركز تدريب بلاك بيرد هذه الدورة التدريبية للجوهر التالي:

العاملين في الفنادق أو القطاعات السياحية الأخرى.  
أصحاب ومديرو وكالات السياحة والسفر أو أي قطاع سياحي آخر.  
النشطاء الراغبون في بدء حياتهم المهنية في قطاع السياحة والخدمات الفندقية.  
المتدربون الذين لديهم سنوات من الخبرة في مجال الاتصالات أو العلاقات العامة □ الموظفون المكلفون بالتعامل والتفاعل مع الشخصيات المهمة والمعنية

### كيف سيستفيد المشاركون من الدورة؟

بعد الانتهاء من البرنامج ، سيتمكن المشاركون من إتقان ما يلي:

فهم المبادئ العالمية للبروتوكول وأداب السلوك وقواعد السلوك المهني.  
استراتيجيات شاملة لإدارة خدمات الفنادق. □ المفاهيم الحديثة للخدمات الفندقية الفاخرة.  
الأنشطة المختلفة في المنشآت الفندقية ، وطرق التوافق مع الإستراتيجية العامة للشركة.  
تطوير الفنادق على المدى الطويل. □ فهم المبادئ العالمية للبروتوكول ، وأداب السلوك ، وهدونة قواعد السلوك المهني.  
خلق انطباعات جيدة ، وتجنب سوء السلوك أو الممارسات المحرجة في الأحداث والمواقف الهامة.  
المرافق والمعدات والطرق الفعالة لإدارة خدمات الفنادق وفقاً لأفضل الممارسات والمعايير المعتمدة.  
الأنشطة المختلفة لتقسيم الفنادق والترابط الشامل بينها من أجل تحقيق تكامل الخدمة الأمثل.

### محتوى الدورة

تعريف السياحة ومفهومها وأنواعها.  
أهمية وطبيعة الفنادق.  
الميزات العامة التي يجب إرضائها في الفنادق الناجحة.  
طرق فعالة لجذب العملاء والحفاظ على ولائهم.  
استراتيجيات أرباح الفنادق.  
كيفية إدارة وكالات السياحة والسفر بنجاح.  
شركات الطيران وعلاقتها التجارية مع الفنادق ووكالات السياحة.

PARTNER



استقدام العاملين في قطاع السياحة.  
الدافع والوكالات.  
القوائم الهالفة.  
جني الرباح من المشاريع السياحية.



## Blackbird Training Clients



UK Training  
**PARTNER**



## البرامج التدريبية

إدارة المشافي  
القطاع العام  
ورشات عمل خاصة  
النفط والغاز  
هندسة الاتصالات  
تكنولوجيا المعلومات  
الصحة والسلامة  
القانون وإدارة العقود  
الجهازك و السلامة  
الطيران والصلاح الجوية  
الإدارة العليا

## البرامج التقنية/البرامج الإدارية

المهارات الاحترافية  
الهالية والمحاسبة والهيرانية  
الإعلام والعلاقات العامة  
إدارة المشاريع  
الموارد البشرية  
تدقيق الحسابات وضمان الجودة  
التسويق والمبيعات وخدمة العملاء  
السكرتارية وإدارة المكاتب  
سلسلة التوريد والخدمات اللوجستية  
الإدارة والقيادة  
صقل المهارات والإدارة المرنة



**BLACKBIRD**  
FOR TRAINING



International House 185 Tower Bridge  
Road London SE1 2UF United Kingdom



+44 7401 1773 35  
+44 7480 775526



Sales@blackbird-training.com



www.blackbird-training.com

UK Training

**PARTNER**

