

الضيافة وإدارة الفنادق

UK Traininig

PARTNER



الضيافة وإدارة الفنادق

المقدمة

تم تصميم دورة إدارة الضيافة والفنادق لتزويد المتخصصين بالمهارات والمعرفة اللازمة للتميز في صناعة الضيافة الديناميكية. سيتعلم المشاركون الجوانب الأساسية لإدارة العمليات الفندقية، وتحقيق التميز في خدمة العملاء، واستراتيجيات التسويق، والإدارة المالية. تركز الدورة أيضًا على القيادة، وتحسين تجربة الضيوف، وأحدث الاتجاهات في الصناعة، مما يعد الأفراد لإدارة الفنادق وأعمال الضيافة بفعالية في سوق عالمي تنافسي.

أهداف الدورة:

- فهم المبادئ الأساسية لعمليات وإدارة الفنادق.
- تعلم استراتيجيات فعالة لخدمة العملاء وتجربة الضيوف.
- استكشاف تقنيات التسويق والبيعيات الخاصة بصناعة الضيافة.
- تطوير مهارات في الإدارة المالية وإعداد الميزانيات للفنادق.
- اكتساب رؤى حول إدارة الموظفين والقيادة في مجال الضيافة.
- تحليل أحدث الاتجاهات والابتكارات في قطاع السياحة والفنادق.
- إتقان تقنيات إدارة عمليات الطعام والشراب.
- تعلم كيفية ضمان معايير الجودة والكفاءة التشغيلية.

محاور الدورة:

اليوم الأول: مقدمة في عمليات الضيافة والفنادق

- نظرة عامة على صناعة الضيافة وقطاعاتها الرئيسية.
- فهم الهياكل التنظيمية للفنادق وأدوار الإدارة.
- مبادئ عمليات الاستقبال وعلاقات الضيوف.
- مقدمة في إدارة التدبير المنزلي والصيانة.

اليوم الثاني: التميز في خدمة العملاء وتجربة الضيوف

- أهمية تقدير خدمة عملاء استثنائية في مجال الضيافة.
- تقنيات تحسين رضا الضيوف والتعامل مع الشكاوى.
- إدارة توقعات الضيوف وخلق تجارب لا تُنسى.
- بناء الولاء للضيوف واستراتيجيات تحقيق الأعمال المتكررة.

اليوم الثالث: التسويق والبيعيات في الضيافة

- استراتيجيات التسويق الخاصة بصناعة الضيافة.
- استخدام التسويق الرقمي ووسائل التواصل الاجتماعي لترويج الفنادق.
- تقنيات البيعيات لزيادة الحجوزات والإيرادات.
- تحليل اتجاهات السوق والمنافسين.

اليوم الرابع: الإدارة المالية وإعداد الميزانيات

UK Training

PARTNER



- أساسيات الإدارة المالية في عهليات الفنادق.
- تقنيات إعداد الهيزانيات والتنبؤ والسيطرة على التكاليف.
- إدارة مصادر الإيرادات الفندقية وزيادة الربحية.
- فهم المقاييس المالية الرئيسية ووهشرات النداء.

اليوم الخامس: القيادة وإدارة الموظفين واتجاهات الصناعة

- مهارات القيادة لإدارة الفنادق بفعالية.
- التوظيف والتدريب وإدارة موظفي الفندق.
- استكشاف الاتجاهات الناشئة والابتكارات في صناعة الضيافة.
- ممارسات الاستدامة ومستقبل إدارة الفنادق



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 لبرامج الإدارة

المهارات الاحترافية
الهالية والحاسبة والهيرانية
الإعلام والعلاقات العامة
إدارة المشاريع
الهوراد البشرية
تحقيق الحسابات وضمان الجودة
التسويق والمبيعات وخدمة العملاء
السكرتارية وإدارة المكاتب
سلسلة التوريد والخدمات اللوجستية
الإدارة والقيادة
الرشاقة والارتقاء



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

