BLACKBIRD FOR TRAINING

الضيافة وإدارة الفنادق

January 2027 8 – 4

روما (إيطاليا)



الضيافة وإدارة الفنادق

المرجع: 143203_321683 **التاريخ:** 4 – 8 January 2027 **المكان:** روما (إيطاليا) **الرسوم:** GBP 5900

مقدمة

دورة إدارة الضيافة والفنادق تم تصميمها لتزويد المهنيين بالمهارات والمعرفة اللازمة للتفوق في صناعة الضيافة الديناميكية. في هذه الدورة، سيتعرف المشاركون على أهم جوانب إدارة الفنادق، التميز في خدمة العملاء، استراتيجيات التسويق، وإدارة الأموال. كما تركز الدورة على القيادة، تحسين تجربة الضيوف، وأحدث الاتجاهات في هذه الصناعة، مما يهيئ الأفراد لإدارة الفنادق وأعمال الضيافة بفعالية في سوق عالمي تنافسي.

من خلال تعلم أساسيات إدارة الفنادق ومهارات الضيافة، سيكتسب المشاركون معرفة شاملة حول إدارة الفنادق وتحقيق أعلى معايير الجودة في خدمة العملاء وتحقيق النجاح المالي.

أهداف الدورة

بنهاية الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- فهم المبادئ الأساسية لإدارة الفنادق والعمليات الفندقية.
- تعلم استراتيجيات فعالة في خدمة العملاء وتحقيق تجربة الضيوف المثالية.
- استكشاف استراتيجيات التسويق والمبيعات المتخصصة في صناعة إدارة الفنادق.
- تطوير المهارات اللازمة في إدارة الأموال وإعداد الميزانيات الفندقية.
- اكتساب رؤى حول إدارة الموظفين والقيادة في بيئات الضيافة.
- تحليل أحدث الاتجاهات والابتكارات في صناعة الفنادق والسياحة.
- إتقان تقنيات إدارة الطعام والشراب في الفنادق.
- تعلم كيفية ضمان معايير الجودة وكفاءة العمليات الفندقية.



محاور الدورة

اليوم 1: مقدمة في صناعة الضيافة وإدارة الفنادق

- نظرة عامة على صناعة الضيافة والفنادق والقطاعات الرئيسية فيها.
- فهم الهياكل التنظيمية للفنادق والأدوار الإدارية.
- المبادئ الأساسية لعمليات الاستقبال وعلاقات الضيوف.
- مقدمة في إدارة التنظيف والصيانة في الفنادق.

اليوم 2: التميز في خدمة العملاء وتجربة الضيوف

- أهمية خدمة العملاء الاستثنائية في صناعة الضيافة.
- تقنيات تعزيز رضا الضيوف والتعامل مع الشكاوى.
- إدارة توقعات الضيوف وخلق تجارب لا تُنسى.
- استراتيجيات بناء الولاء لدى الضيوف وتشجيع العودة المستمرة.

اليوم 3: التسويق والمبيعات في صناعة الضيافة

- استراتيجيات التسويق المتخصصة لصناعة إدارة الفنادق.
- استخدام التسويق الرقمي ووسائل التواصل الاجتماعي للترويج للفنادق.
- تقنيات المبيعات لزيادة الحجوزات والإيرادات.
- تحليل اتجاهات السوق وتحليل المنافسين في صناعة الفنادق.

اليوم 4: إدارة الأموال وإعداد الميزانيات

- أساسيات إدارة الأموال في عمليات الفنادق.
- إعداد الميزانيات، والتنبؤات، وتقنيات التحكم في التكاليف.
- إدارة إيرادات الفنادق وتعظيم الربحية.
- فهم المؤشرات المالية الرئيسية وأداء الفنادق.



اليوم 5: القيادة وإدارة الموظفين والاتجاهات الحديثة

- مهارات القيادة لإدارة الفنادق بشكل فعال.
- توظيف، تدريب، وإدارة الموظفين في صناعة الفنادق.
- استكشاف الاتجاهات الحديثة والابتكارات في صناعة الضيافة.
- الممارسات الاستدامة ومستقبل إدارة الفنادق.

لماذا يجب عليك حضور هذه الدورة؟ الايجابيات والسلبيات!

- اكتساب المهارات الأساسية في إدارة الفنادق التي تشمل كل شيء من إدارة العمليات إلى الاستراتيجيات المالية.
- تعلم تقنيات خدمة العملاء التي ستضمن لك تقديم تجربة ضيوف مميزة وتعزز الولاء للعلامة التجارية.
- الاستفادة من استراتيجيات التسويق الفندقي الحديثة والتي تساهم في جذب الضيوف وزيادة الإيرادات.
- تأهيلك للحصول على شهادة في إدارة الضيافة والفنادق التي تعزز من فرصك الوظيفية.
- تحسين مهارات القيادة والإدارة وتعلم كيفية التعامل مع فرق العمل وتوجيهها نحو النجاح.

الخاتمة

إن دورة إدارة الضيافة والفنادق هي فرصتك للانطلاق في صناعة مليئة بالتحديات والفرص. سواء كنت ترغب في بدء مسيرتك المهنية في إدارة الفنادق أو كنت محترفًا ترغب في تعزيز مهاراتك، فإن هذه الدورة ستساعدك في تطوير المهارات اللازمة لإدارة الفنادق باحترافية. كما ستمنحك فهمًا شاملًا حول كيفية تحسين خدمة العملاء، وتعزيز الربحية من خلال التسويق الفندقي الفعال، وتنفيذ العمليات المالية بشكل مؤثر.

من خلال الحصول على شهادة في إدارة الفنادق، ستتمكن من قيادة الفرق، وتعظيم الأرباح، وضمان تقديم أفضل تجربة للضيوف. لذا، انضم الآن وابدأ في بناء مستقبلك في مجال إدارة الفنادق!

