BLACKBIRD FOR TRAINING

# استراتيجية الموارد البشرية في قطاع الضيافة

April 2027 15 – 11

عمّان (الأردن)



# استراتيجية الموارد البشرية في قطاع الضيافة

**المرجع:** 203513_3255444 **التاريخ:** 11 – 15 April 2027 **المكان:** عمان (الأردن) **الرسوم:** GBP 4900

## مقدمة

يشهد قطاع الضيافة في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا نموًا متسارعًا مدفوعًا بالاستثمارات السياحية الضخمة، وتوسع المدن الذكية، وارتفاع توقعات الضيوف من حيث الجودة والاهتمام بالتفاصيل. في ظل هذا التطور، أصبح دور الموارد البشرية محورًا أساسيًا في نجاح مؤسسات الضيافة، حيث تعتمد جودة الخدمة على مهارات العاملين، والاستقرار الوظيفي، والقدرة على بناء ثقافة مهنية متكاملة تعزز التجربة المقدمة للعملاء.

يأتي برنامج استراتيجية الموارد البشرية في قطاع الضيافة ليقدم إطارًا متخصصًا يساعد المديرين التنفيذيين، وقادة الفرق، ومسؤولي الموارد البشرية، والمتخصصين في إدارة الفنادق والمنتجعات والمرافق السياحية، على تطوير استراتيجيات فعالة لإدارة الكفاءات، وتنظيم بيئة العمل، وتحسين مهارات العاملين، والارتقاء بمستوى الخدمة بما يتوافق مع أعلى المعايير العالمية.

يستهدف البرنامج شريحة واسعة من المهنيين في مختلف القطاعات، بما في ذلك الضيافة والسياحة، والمؤسسات الحكومية، والخدمات المالية، والاتصالات، وإدارة المشاريع، والموارد البشرية، والتسويق والمبيعات. ويقدم للمشاركين أدوات تحليلية وتطبيقية تساعدهم على بناء خطط موارد بشرية واقعية، وتطوير برامج تدريب فعالة، وإدارة الأداء بشكل احترافي، وتوظيف أفضل الكفاءات القادرة على تقديم تجربة ضيافة متميزة.

## أهداف الدورة

- فهم مفهوم استراتيجية الموارد البشرية ودورها في نجاح قطاع الضيافة.
- تحليل احتياجات القوى العاملة وتحديد المهارات الأساسية لكل وظيفة.
- تطوير خطط متكاملة للتوظيف والتدريب والتطوير الوظيفي.
- تطبيق أساليب تقييم الأداء وفق معايير قطاع الضيافة.
- تحسين تجربة الموظفين وتعزيز الانتماء المؤسسي.
- تصميم برامج تدريب تدعم جودة الخدمة المقدمة للضيوف.
- إدارة تحديات العمل في بيئات ضيافة عالية المتطلبات.
- بناء ثقافة مؤسسية تركز على الجودة والتفاعل والخدمة المتميزة.
- تطبيق مؤشرات أداء لقياس نجاح سياسات الموارد البشرية.
- الربط بين الأداء الوظيفي وجودة تجربة الضيوف لتحقيق أهداف المؤسسة.



## محاور الدورة

### اليوم الأول: أساسيات استراتيجية الموارد البشرية في قطاع الضيافة

- فهم طبيعة قطاع الضيافة وخصوصيته التشغيلية.
- دور الموارد البشرية في تعزيز جودة الخدمة.
- مميزات القوى العاملة في مجال الضيافة واحتياجاتها المختلفة.
- مفهوم الارتباط الوظيفي وتأثيره على تجربة الضيوف.
- المبادئ الأساسية لإدارة الموارد البشرية في السياقات المتغيرة.
- التحديات الشائعة التي تواجه فرق العمل في قطاع الضيافة.

### اليوم الثاني: تخطيط القوى العاملة وتحليل الوظائف

- تحليل الوظائف بما يتناسب مع متطلبات العمل في الفنادق والمرافق السياحية.
- تحديد المهارات الفنية والسلوكية لكل دور وظيفي.
- التخطيط للقوى العاملة بناءً على المواسم والفترات التشغيلية المختلفة.
- وضع معايير واضحة للاختيار والتعيين.
- تحديد الفجوات المهارية وتصميم خطط لمعالجتها.
- تطوير هيكل وظيفي يدعم الأداء المتميز.

### اليوم الثالث: استراتيجيات الاستقطاب والتوظيف في قطاع الضيافة

- أفضل أساليب جذب الكفاءات في بيئة تنافسية.
- بناء صورة مؤسسية جاذبة للمرشحين.
- تصميم عمليات توظيف تتسم بالشفافية والسرعة والكفاءة.
- تطوير قاعدة بيانات للمرشحين ذوي المواهب العالية.
- تقييم المرشحين باستخدام نماذج قائمة على الكفاءات.
- تحسين تجربة المتقدمين لتعزيز سمعة المؤسسة.



## اليوم الرابع: تطوير الأداء والتدريب المتخصص في الضيافة

- تقييم الأداء وفق معايير الخدمة والجودة.
- استخدام التغذية الراجعة لتحسين مهارات العاملين.
- بناء برامج تدريب متخصصة لدعم تجربة الضيوف.
- أساليب تطوير مهارات الاتصال والتعامل مع العملاء.
- تصميم برامج تدريبية مستمرة تركز على الجودة.
- ربط التدريب بالأهداف التشغيلية للمؤسسة.

## اليوم الخامس: إدارة بيئة العمل وتحسين تجربة الموظفين

- فهم العوامل التي تؤثر في رضا العاملين داخل قطاع الضيافة.
- تطوير بيئة عمل تحفز الابتكار والتفاعل.
- استراتيجيات للحفاظ على الكفاءات وتقليل الدوران الوظيفي.
- تعزيز ثقافة الخدمة المتميزة عبر جميع المستويات.
- مراجعة خطط الموارد البشرية وتقييم جاهزيتها.
- تقديم توصيات عملية لتحسين السياسات والإجراءات.

## لماذا يجب عليك حضور هذه الدورة؟ الإيجابيات والسلبيات!

- اكتساب خبرة عملية في تصميم استراتيجيات موارد بشرية فعالة.
- تحسين القدرة على جذب وتطوير الكفاءات في قطاع الضيافة.
- بناء بيئة عمل تدعم الإنتاجية والجودة.
- تعزيز مهارات إدارة الأداء وفق معايير القطاع.
- تحسين تجربة الضيوف من خلال تحسين أداء العاملين.
- تطوير مهارات التحليل واتخاذ القرار في الموارد البشرية.
- دعم خطط النمو والاستدامة في المؤسسات السياحية والفندقية.
- امتلاك أدوات تطبيقية يمكن تنفيذها مباشرة في بيئة العمل.

## الخاتمة

يشكل برنامج استراتيجية الموارد البشرية في قطاع الضيافة خطوة محورية لأي مؤسسة تسعى إلى رفع مستوى جودة خدماتها وتعزيز حضورها في سوق الضيافة. فمن خلال التركيز على إدارة الكفاءات، وتحليل احتياجات العمل، وتصميم برامج تدريب، وتطبيق أساليب تقييم فعالة، يقدم البرنامج إطارًا عمليًا يربط بين الأداء الداخلي للمؤسسة وجودة التجربة المقدمة للضيوف.



ويمكن البرنامج القادة والمهنيين من بناء ثقافة قوية تركز على التفاعل والجودة والتميز، ويزودهم بالأدوات اللازمة لاتخاذ قرارات تعتمد على البيانات والتحليل، مما يساهم في تحسين النتائج التشغيلية وتحقيق أهداف المؤسسة. ومع تزايد المنافسة في قطاع الضيافة، يصبح الاستثمار في الموارد البشرية عنصرًا محوريًا لدعم الاستدامة والنمو على المدى الطويل.

