



**الشامل للمفاهيم الدورة التدريبية: إدارة السياحة والضيافة  
الأساسية الاحترافية للمبتدئين الدليل**

**اغسطس - ٠٤ سبتمبر ٢٠٢٦ ٣١**

**الدار البيضاء**

**(للشخص الواحد) € ٤١٠٠**

**Ref: #TOU2458\_582230**



## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

ناجحة في قطاعي التي صممت خصيصاً لتزويد المبتدئين بالأساسيات يقدم BIG BEN Training Center هذه الدورة التدريبية كافة الجوانب من الألف إلى الياء، بدءاً من السياحة والضيافة. يغطي هذا البرنامج التدريبي الصلابة اللازمة لبدء مسيرة مهنية لإدارة أفضل الممارسات في خدمة العملاء وإدارة العمليات فهم الهياكل التنظيمية للشركات وصولاً إلى تطبيق الشامل على أهمية الابتكار والتحول الفنادق، وتنظيم الفعاليات، واستراتيجيات التسويق اليومية. نتعمق في المفاهيم الأساسية بناء علاقات دائمة مع العملاء وتحقيق مستويات الرقمي في هذا العصر. تستعرض الدورة أيضاً رؤى حول السياحي، مع التركيز الشهير T. Kotler الإشارة إلى أهمية العمل الأكاديمي للكاتب Philip عالية من الرضا والولاء. في هذا السياق، يمكن كيفية المبتكر أن يشكل فارقاً تنافسياً في هذا ، الذي يوضح كيف يمكن Marketing for Hospitality and Tourism في كتابه واغتنام قادة المستقبل في صناعة تتسم بالديناميكية والتطور القطاع. تهدف الدورة إلى إعداد المشاركين ليصبحوا للتسويق الفرص في سوق شديد التنافسية. المستمر، مما يمكنهم من مواجهة التحديات

## الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:



- المهنية في قطاع السياحة والضيافة. الخريجون الجدد والطلاب الذين يطمحون لبدء حياتهم
- وأساسيات الإدارة فيه. الموظفون الجدد الذين يحتاجون إلى فهم شامل للقطاع
- مجال الفنادق، المطاعم، أو تنظيم الرحلات. رواد الأعمال الذين يخططون لإطلاق مشاريع جديدة في
- صناعة السياحة والضيافة. الموظفون في قطاعات أخرى ويرغبون في الانتقال إلى
- تطوير مهاراتهم الإدارية. العاملون في أقسام خدمة العملاء والذين يرغبون في

## القطاعات والصناعات المستهدفة:

- الفنادق والمنتجات السياحية.
- شركات الطيران والنقل.
- وكالات السفر ومنظمو الرحلات.
- شركات إدارة الفعاليات والمؤتمرات.
- المطاعم وخدمات تقديم الأطعمة والمشروبات.
- وتطوير السياحة. الهيئات الحكومية وما في حكمها المسؤولة عن تنظيم
- المنتجات الصحية والترفيهية.

## الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- إدارة العمليات.
- إدارة المبيعات والتسويق.
- إدارة خدمة العملاء.
- إدارة الموارد البشرية.
- القسم المالي والمحاسبة.
- إدارة الفعاليات.
- إدارة الاستقبال والمكاتب الأمامية.



## أهداف الدورة التدريبية:

أتقن المهارات التالية: بنهاية هذه الدورة التدريبية، سيكون المتدرب قد

- والضيافة. فهم الهيكل التنظيمي الأساسي لصناعة السياحة
- والفندقية. تطبيق مبادئ الإدارة الفعالة للمرافق السياحية
- للضيوف. تطوير استراتيجيات مبتكرة لتقديم تجربة استثنائية
- الحجوزات والخدمات المقدمة. إدارة العمليات اليومية بكفاءة عالية بما في ذلك
- التعامل مع التحديات التشغيلية وتحسين رضا العملاء.
- والضيافة. تحديد وتقييم الاتجاهات الحديثة في السوق السياحي
- المسافرين والضيوف. بناء خطط تسويق رقمية تستهدف شرائح محددة من

## منهجية الدورة التدريبية:



التعليمية التي مصممة لتفعيل المشاركة الفعّالة للمتدربين. تتضمن تعتمد هذه الدورة التدريبية منهجية تفاعلية وشاملة يتم تقديم المحتوى من خلال محاضرات تضمن فهماً عميقاً وتطبيقاً عملياً للمفاهيم المنهجية مجموعة متنوعة من الأساليب المشاركون على دراسات الحالة الواقعية التي تحاكي سيناريوهات تفاعلية تدمج بين النظرية والممارسة، مع التركيز النظرية. العمل الجماعي وحل في مجموعات لتطبيق المفاهيم المكتسبة على مشاريع حقيقية من صناعة السياحة والضيافة. سيعمل تتيح للمتدربين ممارسة المهارات المكتسبة بشكل المشكلات. كما يتميز البرنامج بورش عمل تطبيقية عملية، مما يعزز مهارات Training Center التحديات والحلول المبتكرة. سيقدم مدربو BIG BEN مباشر، بالإضافة إلى جلسات عصف ذهني لمناقشة تحويل المعرفة النظرية إلى مهارات كل متدرب على تطوير قدراته بشكل فعال. تهدف تغذية راجعة مستمرة وبناءة لمساعدة مؤسسته. يضمن أن يغادر المتدرب الدورة وهو مجهز بالكامل عملية قابلة للتطبيق الفوري في بيئة العمل، مما المنهجية إلى للمساهمة في نجاح

## **خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):**

### **الوحدة الأولى: أساسيات صناعة السياحة والضيافة**



- المفهوم الشامل للسياحة والضيافة.
- الهيكل التنظيمي للقطاع ومكوناته الرئيسية.
- الجهات الفاعلة في السوق السياحي ودور كل منها.
- أهمية السياحة والضيافة للاقتصاد العالمي.
- الاتجاهات الحديثة التي تشكل مستقبل الصناعة.
- نماذج الأعمال الأساسية في الفنادق والمطاعم.
- أخلاقيات العمل والمعايير المهنية في الخدمة.

## الوحدة الثانية: أساسيات إدارة الفنادق والعمليات

- فهم أقسام الفندق المختلفة ووظائفها.
- إدارة المكاتب الأمامية والاستقبال.
- إدارة الغرف وخدمة التدبير المنزلي.
- أساسيات إدارة الحجوزات والقنوات التوزيعية.
- إدارة شكاوى الضيوف وضمان رضاهم.
- أهمية التكنولوجيا في عمليات الفنادق.
- مقاييس الأداء الرئيسية مثل RevPAR وADR.

## التميزة الوحدة الثالثة: إدارة تجربة الضيف وخدمة العملاء



- مفهوم تجربة الضيف ورحلته.
- بناء ثقافة خدمة عملاء استثنائية.
- مهارات التواصل الفعّال مع الضيوف.
- تقنيات التعامل مع المواقف الصعبة.
- تحويل شكاوى العملاء إلى فرص.
- استخدام التقييمات عبر الإنترنت لتحسين الخدمة.
- أهمية التخصيص في تقديم الخدمة.

## السياحة والضيافة الوحدة الرابعة: التسويق والمبيعات في قطاعي

- مبادئ التسويق الأساسية في القطاع.
- التسويق الرقمي واستراتيجيات التواصل الاجتماعي.
- فهم أهمية العلامة التجارية في السياحة.
- بناء خطة تسويقية فعالة.
- تقنيات المبيعات وإدارة العلاقات مع العملاء.
- التعامل مع المؤثرين والشركاء التجاريين.
- استراتيجيات التسعير ودورها في جذب العملاء.

## القيادية الوحدة الخامسة: إدارة الموارد البشرية والمهارات

- أهمية الموارد البشرية في صناعة الخدمات.
- توظيف وتدريب وتطوير الموظفين.
- بناء فريق عمل متجانس وفعال.
- مهارات القيادة والإشراف على فرق العمل.
- تحفيز الموظفين وخلق بيئة عمل إيجابية.
- إدارة الأداء وتقييم الموظفين.
- التنوع والشمولية في مكان العمل.



## الأسئلة المتكررة:

### التسجيل في الدورة؟ ما هي المؤهلات أو المتطلبات اللازمة للمشاركين قبل

لا توجد شروط مسبقة.

### الإجمالي لساعات الدورة التدريبية؟ كم تستغرق مدة الجلسة اليومية، وما هو العدد

المدة إلى ٢٥٢٠- بمعدل يومي يتراوح بين ٤ إلى ٥ ساعات، تشمل فترات تمتد هذه الدورة التدريبية على مدار خمسة أيام، ساعة تدريبية. راحة وأنشطة تفاعلية، ليصل إجمالي

## سؤال للتأمل:

الكبرى؟ أدوات التسويق الرقمي المتقدمة لإنشاء ميزة تنافسية كيف يمكن للمنظمات السياحية الصغيرة أن تستفيد من مستدامة أمام الشركات

## ما الذي يميز هذه الدورة عن غيرها من الدورات؟



وعميق لصناعة الأساس النظري القوي والتطبيق العملي المكثف، مما تتميز هذه الدورة بمنهجها العملي الذي يجمع بين بدلاً من الاكتفاء بسرد الأدوات السياحة والضيافة. نركز على تقديم رؤى عملية وأمثلة يضمن للمشاركين اكتساب فهم شامل حيث تركز على المهارات الأساسية مثل إدارة تجربة والمفاهيم. صُممت الدورة لتجاوز المعرفة التقليدية، حقيقية من السوق، يجعلهم أكثر جاهزية قوية. يوفر هذا النهج للمتدربين القدرة على التفكير الضيف وتحليل سلوكيات العملاء وبناء علامة تجارية المصمم بعناية أن يكون كل متدرب قادراً على لمواجهة التحديات المتغيرة في هذا القطاع. يضمن النقدي وحل المشكلات، مما مسيرته المهنية ويجعله أصلاً قيماً لأي منظمة. تطبيق ما تعلمه فوراً في بيئة العمل، مما يعزز المحتوى