



## التميز والكفاءة الدورة التدريبية: إدارة العمليات التشغيلية في وكالات السفر والسياحة لتحقيق

اغسطس ٢٠٢٦ ٠٧ - ٠٣

الدار البيضاء

(للشخص الواحد) € ٤١٠٠

Ref: #TOU8027\_581449



## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

الأهداف المالية، أي وكالة سفر و سياحة، فكفاءة العمليات تضمن تقديم تُعد إدارة العمليات التشغيلية حجر الزاوية في نجاح إلى تزويد المشاركين بالمهارات يقدم BIG BEN Training Center هذه الدورة التدريبية خدمات استثنائية للعملاء وتحقيق من إدارة الحجوزات وصولاً إلى خدمة العملاء بعد اللازمة لتحسين وتطوير العمليات التشغيلية، بدءاً المتخصصة التي تهدف من تبسيط الإجراءات القيمة في قطاع السياحة وتحديد نقاط القوة والضعف البيع. تركز الدورة على فهم كيفية تحليل سلاسل في بناء سمعة قوية للوكالة. كما وتقليل الهدر. سنتعمق في استراتيجيات إدارة الجودة فيها، مما يمكن المشاركين التشغيلية، وتأثير التحول الرقمي على عمليات الحجز تستعرض الدورة أحدث الأساليب في إدارة المخاطر الشاملة وأهميتها Service Operations أكاديميين عالميين مثل Richard Schmenner في كتابه والتسويق. وتستمد الدورة إلهامها من أفكار الأمل للمحترفين الطامحين إلى تصميم العمليات لتقديم قيمة مضافة للعميل. هذه الذي يؤكد على أهمية Management المستدام. قيادة وكالاتهم نحو التميز التشغيلي والنمو الدورة هي الخيار

## الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:



- مدراء وكالات السفر والسياحة.
- الموظفون المسؤولون عن إدارة العمليات التشغيلية.
- مسؤولو الحجوزات وإصدار التذاكر.
- مشرفو خدمة العملاء في قطاع السياحة.
- رواد الأعمال في مجال السياحة.

### **القطاعات والصناعات المستهدفة:**

- وكالات السفر والسياحة.
- منظمو الرحلات والجولات السياحية.
- شركات الطيران والفنادق.
- منصات الحجز الإلكتروني.
- الجهات الحكومية المعنية بتنظيم قطاع السياحة.

### **الأقسام المؤسسية المستهدفة:**

- إدارة العمليات التشغيلية.
- أقسام خدمة العملاء.
- إدارة المبيعات والحجوزات.
- أقسام تطوير الأعمال.
- إدارة الجودة والامتثال.

### **أهداف الدورة التدريبية:**



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

- والسياحة بفعالية. تصميم وتطوير العمليات التشغيلية في وكالات السفر
- الإنتاجية. تحسين كفاءة سلاسل القيمة لتقليل التكاليف وزيادة
- تطبيق معايير الجودة الشاملة لضمان رضا العملاء.
- المتوقعة. إدارة المخاطر التشغيلية والتصدي للتحديات غير
- الحجوزات. استخدام أحدث الأدوات والأنظمة الرقمية في إدارة
- للعلامة التجارية. تطوير استراتيجيات خدمة العملاء لتعزيز الولاء
- قياس وتحليل أداء العمليات التشغيلية بشكل دوري.

## منهجية الدورة التدريبية:



دراسات حالة ومُحكّمة، تجمع بين الشرح النظري المنهجي والتطبيق يتبع BIG BEN Training Center منهجية تدريبية عملية التشغيلية ووضع حلول مبتكرة واقعية من وكالات سفر عالمية، مما يمنح المشاركين الميداني المكثف. تركز الدورة على محاكاة عمليات حجز وتخطيط رحلات، مما لها. تتضمن المنهجية ورش عمل تفاعلية حيث يقوم فرصة لتحليل التحديات من قبل يتم تشجيع العمل الجماعي وتبادل الخبرات بين يمكنهم من تطبيق المفاهيم النظرية في بيئة آمنة. المشاركون العمليات، مما يضمن المدرب المتخصص. يتم تسليط الضوء على استخدام أحدث المشاركين، مع توفير تغذية راجعة مستمرة هذه المنهجية المتميزة تضمن أن يخرج أن يكتسب المتدربون مهارات عملية قابلة للتطبيق الأنظمة التكنولوجية في إدارة في مؤسساتهم. العمليات التشغيلية، مما يؤهلهم لقيادة التحسين المتدربون بخبرة واسعة ومعرفة عميقة في إدارة الفوري. المستمر

## خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

### في السفر والسياحة الوحدة الأولى: أساسيات إدارة العمليات التشغيلية



- مفهوم العمليات التشغيلية ودورها الاستراتيجي.
- تحليل سلسلة القيمة في وكالات السفر.
- تحديد مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) للعمليات.
- تصميم تدفقات العمل وإدارة الإجراءات.
- أتمتة العمليات التشغيلية الروتينية.
- دور التكنولوجيا في تحسين العمليات.
- تحليل تكاليف العمليات التشغيلية.

## الوحدة الثانية: إدارة الحجوزات والأنظمة التقنية

- استخدام أنظمة التوزيع العالمية (GDS).
- إدارة حجوزات الطيران والفنادق.
- التعامل مع أنظمة الحجز الإلكترونية.
- إدارة جداول المواعيد والموارد.
- تتبع الحجوزات وتأكيداتها.
- أهمية حماية البيانات في أنظمة الحجز.
- استراتيجيات التعامل مع إلغاء الحجوزات.

## الوحدة الثالثة: إدارة الجودة وخدمة العملاء



- تطبيق معايير الجودة الشاملة في الخدمات السياحية.
- بناء تجربة عميل استثنائية.
- حل شكاوى العملاء بفعالية.
- تدريب فريق العمل على مهارات خدمة العملاء.
- قياس رضا العملاء وولائهم.
- استخدام التغذية الراجعة لتحسين العمليات.
- أهمية بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء.

## الوحدة الرابعة: إدارة المخاطر والأزمات التشغيلية

- تحديد المخاطر التشغيلية المحتملة.
- وضع خطط الاستجابة للطوارئ.
- التعامل مع أزمات السفر غير المتوقعة.
- إدارة المخاطر المالية والتشغيلية.
- تخطيط استمرارية الأعمال في الظروف الصعبة.
- التأمين على السفر والمسؤولية القانونية.
- تقييم الأداء في حالات الأزمات.

## المستمر الوحدة الخامسة: إدارة الموارد البشرية والتحسين

- تحديد الكفاءات المطلوبة في الفريق التشغيلي.
- تدريب وتطوير مهارات الموظفين.
- تحفيز الفريق لتقديم أفضل أداء.
- تطبيق منهجية التحسين المستمر (Kaizen).
- استخدام أدوات تحليل البيانات لتحسين الأداء.
- بناء ثقافة مؤسسية تركز على الجودة.
- التشغيلية. تحديد التوجهات المستقبلية في إدارة العمليات



## 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:

فريدة للعملاء؟ الكبرى بتبسيط عملياتها التشغيلية وتقديم قيمة كيف يمكن لوكالات السفر الصغيرة أن تتنافس الشركات

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



النظرية لتقدم رؤى قابلة العمليات التشغيلية في وكالات السفر، حيث تتجاوز تتميز هذه الدورة بتركيزها العملي على صميم الأدوات، بل نركز على كيفية تصميم العمليات نفسها للتطبيق الفوري. نحن لا نعلم فقط كيفية استخدام مجرد تقديم المعارف كانوا في بيئة عمل الدورة دراسات حالة واقعية تمكن المشاركين من تحليل لتحقيق أقصى قدر من الكفاءة والفعالية. تتضمن من مراحل العملية، بدءاً من الحجز وحتى حقيقة. يتم التركيز على كيفية دمج التكنولوجيا في المشكلات واتخاذ القرارات كما لو المزيح من الجودة والمخاطر، مما يمنح المشاركين ثقة أكبر في خدمة ما بعد البيع. كما نولي اهتماماً خاصاً لإدارة كل مرحلة قيادة التحسينات في وكالته، مما المعرفة العميقة والتطبيق العملي يضمن أن يكون التعامل مع التحديات التشغيلية. هذا يجعله عنصراً أساسياً في تحقيق التميز التشغيلي. المتدرب قادراً على