



**بفعالية الدورة التدريبية: إدارة الموارد البشرية وتأهيل  
الكوادر البشرية في القطاع السياحي**

**اغسطس - ٠٤ سبتمبر ٢٠٢٦ ٣١**

**الدار البيضاء**

**(للشخص الواحد) € ٤١٠٠**

**Ref: #TOU6915\_582178**



## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

يقدم BIG BEN قطاع السياحة والضيافة، حيث تتوقف جودة الخدمة ورضا يُعد العنصر البشري هو المحرك الأساسي للنجاح في وقادة الفرق من بناء هذه الدورة المتخصصة التي تهدف إلى Training Center العملاء على كفاءة وتأهيل الموظفين. الممارسات في التوظيف، والتدريب، وإدارة وتطوير فرق عمل عالية الأداء. سنتعلم كيفية تطبيق تمكين مديري الموارد البشرية وصولاً إلى خلق كافة جوانب الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية، الأداء، والاحتفاظ بالكوادر الموهوبة. تغطي الدورة أفضل الخبر في إدارة الموارد البشرية، بيئة عمل إيجابية ومحفزة. تستند هذه الدورة إلى رؤى بدءاً من تحديد الاحتياجات الوظيفية كتابه "Human Resource Management in Tourism" الدكتور جون ب. مارشال John B. Marshall ، الذي يشدد أكاديمية من الاستثمار الأهم في أي مؤسسة سياحية. على أن الاستثمار في الموظفين هو "and Hospitality" في

## الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:

- مديرو الموارد البشرية.
- مديرو الفنادق والمنتجعات.
- قادة الفرق والمشرفون.
- مديرو التدريب والتطوير.
- أصحاب الشركات السياحية الصغيرة.
- المتخصصون في التوظيف والاحتفاظ بالموظفين.



## القطاعات والصناعات المستهدفة:

- قطاع الفنادق والضيافة.
- وكالات السفر وشركات السياحة.
- المطاعم والمقاهي.
- شركات تنظيم الفعاليات.
- العامة. الجهات الحكومية وما في حكمها المعنية بالخدمة

## الأقسام المؤسسية المستهدفة:

- إدارة الموارد البشرية.
- إدارة العمليات.
- التدريب والتطوير.
- الإدارة التنفيذية.
- إدارة الجودة.

## أهداف الدورة التدريبية:

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



- أهداف المؤسسة. وضع خطة استراتيجية للموارد البشرية تتماشى مع
- تصميم عمليات توظيف واختيار فعالة.
- تطوير برامج تدريبية وتأهيلية للكوادر.
- بناء أنظمة لإدارة الأداء وتقييمه.
- تصميم سياسات للاحتفاظ بالموظفين الموهوبين.
- إدارة التعويضات والمكافآت بإنصاف.
- بناء بيئة عمل إيجابية ومحفزة.

## منهجية الدورة التدريبية:

سياحية عملية وتفاعلية تعتمد على تبادل الخبرات والتطبيقات يقدم BIG BEN Training Center هذه الدورة بمنهجية الدورة على ورش عمل ناجحة، مما يتيح للمشاركين فهم التحديات والحلول الواقعية. سيتم تحليل دراسات حالة من مؤسسات ثقافة مؤسسية قوية. سيتم تشجيع جماعية لتصميم خطط توظيف وتطوير موظفين، مع التركيز المتعلقة بإدارة الكوادر. تعتمد قابلة والتحفيز. هذه المنهجية تضمن أن يكتسب المتدربون النقاشات حول أفضل الممارسات في إدارة الأداء على كيفية بناء ناجحة وملتزمة. للتطبيق، مما يجعلهم قادرين على قيادة فرق عمل القدرة على تحويل النظريات إلى استراتيجيات

## خريطة المحتوى التدريبي (محاور الدورة التدريبية):

### البشرية الوحدة الأولى: الإدارة الاستراتيجية للموارد



- مفهوم وأهمية إدارة الموارد البشرية في السياحة.
- بناء خطة استراتيجية للموارد البشرية.
- تحليل الاحتياجات الوظيفية.
- العلامة التجارية لصاحب العمل (Employer Branding).
- التخطيط للقوى العاملة.
- تحليل وتوصيف الوظائف.
- تطبيق عملي على صياغة خطة استراتيجية.

## الوحدة الثانية: التوظيف والاختيار الفعال

- مصادر التوظيف المختلفة في القطاع السياحي.
- تصميم إعلانات وظيفية جذابة.
- أساليب الاختيار والمقابلات الفعالة.
- أهمية التوجيه والتعريف بالعمل للموظفين الجدد.
- التعامل مع التنوع الثقافي في فرق العمل.
- قوانين العمل والتوظيف.
- ورشة عمل حول إجراء مقابلات.

## الوحدة الثالثة: التدريب والتطوير المهني



- تحديد الاحتياجات التدريبية.
- تصميم برامج تدريبية متخصصة.
- العمل). أساليب التدريب المختلفة (على رأس العمل، ورش
- تقييم فعالية التدريب وتأثيره.
- أهمية التطوير المستمر.
- برامج التوجيه والإرشاد (Mentorship).
- تطبيق عملي على تصميم برنامج تدريبي.

## الوحدة الرابعة: إدارة الأداء والتعويضات

- بناء نظام شامل لإدارة الأداء.
- تحديد الأهداف ومؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs).
- جلسات التقييم والتغذية الراجعة.
- أنظمة المكافآت والتعويضات.
- التعويضات المالية وغير المالية.
- الاحتفاظ بالموظفين الموهوبين.
- تطبيق عملي على تقييم الأداء.

## الوحدة الخامسة: بناء ثقافة مؤسسية إيجابية

- مفهوم الثقافة المؤسسية.
- أهمية الاتصال الداخلي الفعال.
- تحفيز الموظفين وزيادة الولاء.
- حل النزاعات وإدارة التحديات.
- التعامل مع التغييرات التنظيمية.
- بناء بيئة عمل صحية وآمنة.
- جلسة نقاش حول قيادة فرق 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:

أن يضمن جاهزية الكوادر التقلبات الاقتصادية والتحول التكنولوجية، كيف في ظل التحديات التي تواجه قطاع السياحة مثل فريق العمل؟ للتعامل مع هذه المتغيرات مع الحفاظ على استقرار يمكن لمدير الموارد البشرية

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



الموارد البشرية. يدرك والفرص الفريدة لقطاع السياحة، مما يجعلها مختلفة تتميز هذه الدورة بتركيزها العميق على التحديات ولذلك تم تصميم المحتوى ليعلمك أن الموظفين في هذا القطاع BIG BEN Training Center عن الدورات العامة لإدارة بالقدرة على تقديم خدمة عملاء استثنائية. نركز على كيفية بناء فرق عمل لا تتميز بالكفاءة فحسب، بل هم واجهة المؤسسة، عمل ملتزم مما يساهم بشكل مباشر في نجاح المؤسسة. هذه الدورة استراتيجيات عملية لتحفيز الموظفين والاحتفاظ بهم، ومبدع، قادر على تحقيق التميز التشغيلي. هي استثمار في القدرة على بناء فريق