



## والضيافة للحفاظ على الدورة التدريبية: إدارة الأزمات والمخاطر الاستمرارية الاستراتيجية في قطاعي السياحة

اغسطس - ٠٤ سبتمبر ٢٠٢٦ ٣١

فيينا

(للشخص الواحد) € ٥٧٠٠

Ref: #TOU2287\_351311



## مقدمة الدورة التدريبية / لمحة عامة:

أصبحت القدرة على والضيافة، من الكوارث الطبيعية إلى الأوبئة في ظل التحديات المتزايدة التي تواجه قطاعي السياحة استمرارية الأعمال ونجاحها. تُعنى هذه الدورة إدارة المخاطر والأزمات بكفاءة أمراً حيوياً لضمان العالمية والأزمات الاقتصادية، الأزمات بكافة أنواعها. نحن لا والاستعداد للمخاطر المحتملة، وتطوير استراتيجيات التدريبية بتمكين المهنيين من فهم وتقييم العملي من خلال دراسات حالة واقعية، محاكاة نكتفي بتقديم الأدوات النظرية فقط، بل نركز على استباقية للتعامل مع في كتابه "Crisis الحاسمة تحت الضغط. لقد أظهرت أبحاث أكاديمية، مثل الأزمات، والتدريب على كيفية اتخاذ القرارات التطبيق الجيد هو العامل الأهم في "Management in the Tourism Industry: Beating the Odds? تلك التي أجراها Christof Pforr لتزويدك بالمهارات والمعرفة اللازمة لتكون Center التغلب على الصعاب. انضم إلى BIG BEN Training ، أن الاستعداد وتحافظ على سمعة إلى فرص للنمو والابتكار. ستتعلم كيف تنشئ خطاً قائداً فعالاً في إدارة الأزمات، وتحويل التحديات مؤسستك وثقة عملائك في أصعب الظروف. استباقية، تدير الاتصالات بفعالية،

## الفئات المستهدفة / هذه الدورة التدريبية مناسبة لـ:



- مدراء الفنادق والمنتجات السياحية.
- مدراء العمليات والمخاطر في شركات الطيران والضيافة.
- الموظفين في وكالات السفر والسياحة.
- أخصائيو التخطيط للطوارئ والأزمات.
- السياحية. المدراء التنفيذيين وصناع القرار في المنشآت
- المستثمرون ورجال الأعمال في قطاع الضيافة.

### **القطاعات والصناعات المستهدفة:**

- صناعة السياحة والسفر.
- قطاع الضيافة والفنادق.
- خطوط الطيران والمطارات.
- شركات تنظيم الفعاليات والمؤتمرات.
- المنتجات الترفيهية والمواقع السياحية.
- السياحية. الجهات الحكومية والبلديات المعنية بالتنمية

### **الأقسام المؤسسية المستهدفة:**

- إدارة العمليات.
- إدارة المخاطر.
- التخطيط الاستراتيجي.
- إدارة الجودة.
- العلاقات العامة والاتصال.
- الموارد البشرية.



## أهداف الدورة التدريبية:

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

- المؤسسات في قطاعي السياحة والضيافة. تقييم وتصنيف المخاطر المحتملة التي قد تواجهها
- استمرارية الأعمال. تطوير خطط استباقية لإدارة الأزمات والطوارئ لضمان
- للحفاظ على سمعة العلامة التجارية وثقة العملاء. تطبيق استراتيجيات فعالة للاتصال خلال الأزمات
- والمالية ووضع خطط التعافي. تحليل آثار الأزمات على العمليات التشغيلية
- سريعة وصحيحة. قيادة الفرق بفعالية في بيئة مضطربة واتخاذ قرارات
- البيانات في التنبؤ بالمخاطر وإدارتها. الاستفادة من التكنولوجيا الحديثة وأدوات تحليل

## منهجية الدورة التدريبية:



جماعية تغطي وتشاركية مصممة لضمان أقصى استفادة للمشاركين. يبدأ تعتمد هذه الدورة التدريبية على منهجية تفاعلية الأمثلة المستوحاة من الواقع في قطاعي المفاهيم الأساسية لإدارة الأزمات والمخاطر، مع البرنامج بعروض تقديمية ونقاشات خلال دراسات حالة معمقة، حيث يتولى المتدربون تحليل السياحة والضيافة. يتم تطبيق المفاهيم النظرية من التركيز على فرصة لتطبيق بالإضافة إلى ذلك، يتم تنظيم ورش عمل وجلسات محاكاة سيناريوهات أزمات حقيقية ووضع خطط استجابة. من المدربين الخبراء، يلتزم BIG مهاراتهم في بيئة آمنة ومتحكم بها، مع الحصول على تفاعلية للأزمات، مما يمنح المشاركين التحديات بالمحتوى العملي والتطبيقي، بعيداً عن الحفظ بتقديم بيئة تدريبية غنية BEN Training Center تغذية راجعة فورية بمهارات عملية حقيقية. والتلقين، لتمكين المتدربين من مواجهة

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

### **صناعة السياحة والضيافة. الوحدة الأولى: أساسيات إدارة الأزمات والمخاطر في**



- السياحة والضيافة. المفاهيم الأساسية للمخاطر والأزمات في قطاعي
- بيئة، صحية، اقتصادية). أنواع المخاطر التي تواجه صناعة السياحة (سياسية،
- وما بعدها. مراحل دورة حياة الأزمة: ما قبل الأزمة، خلالها،
- أهمية التخطيط الاستباقي وتقدير المخاطر.
- الدروس المستفادة من الأزمات العالمية السابقة.
- دور القيادة في تحديد وتخفيف المخاطر.
- تطوير ثقافة الاستعداد للأزمات داخل المؤسسة.

## الاستمرارية. الوحدة الثانية: تقييم المخاطر وتطوير خطط

- أدوات وتقنيات تقييم المخاطر وتحليلها.
- وضع مصفوفة المخاطر وتحديد الأولويات.
- تطوير خطة إدارة الطوارئ واستمرارية الأعمال.
- التخطيط للتعافي من الكوارث وحماية الأصول.
- ومسؤولياتهم. إعداد فرق الاستجابة للأزمات وتحديد أدوارهم
- التدريب على السيناريوهات الطارئة والمحاكاة.
- تكامل خطط الطوارئ مع الأقسام المختلفة.

## الوحدة الثالثة: الاتصال الفعال خلال الأزمات.



- استراتيجيات الاتصال في أوقات الأزمات.
- بناء رسالة متسقة وموثوقة للجمهور.
- التعامل مع وسائل الإعلام التقليدية والاجتماعية.
- أهمية الشفافية والمسؤولية في الاتصال.
- إدارة الشائعات والمعلومات المضللة.
- التواصل مع الموظفين والشركاء والمستثمرين.
- بناء الثقة وإعادة تأهيل السمعة بعد الأزمة.

## **الأزمة. الوحدة الرابعة: إدارة العمليات والتعافي بعد**

- استراتيجيات التعافي من الأزمات وتحفيز السوق.
- إعادة بناء الثقة مع العملاء والشركاء.
- تحليل الأداء بعد الأزمة ووضع خطط التحسين.
- الأزمات. الابتكار في المنتجات والخدمات السياحية بعد
- المرونة التنظيمية والتكيف مع المتغيرات الجديدة.
- التعامل مع التحديات القانونية والأخلاقية.
- قياس أثر الأزمة على الأداء المالي للمؤسسة.

## **السياحة والضيافة. الوحدة الخامسة: مستقبل إدارة المخاطر في قطاعي**

- دور التكنولوجيا في التنبؤ بالأزمات وإدارتها.
- الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الضخمة.
- المخاطر. الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية كجزء من إدارة
- التعاون بين القطاع العام والخاص في إدارة الأزمات.
- التأهب للأزمات المستقبلية: التخطيط طويل المدى.
- مستقبل السياحة في عالم متغير.
- جلسة نقاش مفتوحة حول تحديات وفرص القطاع.



## 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:

تهديد يجب تفاديه بأي ثمن؟ فرصة حقيقية للابتكار وإعادة هيكلة العمليات في سياق إدارة الأزمات، هل يُمكن اعتبار الأزمة التشغيلية، أم أنها مجرد

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



التحديات الفريدة يدمج بين المعرفة النظرية العميقة والتطبيق العملي ما يميز هذه الدورة التدريبية هو نهجها الشامل الذي مبتكرة تتجاوز الأساليب التقليدية، التي يواجهها قطاعا السياحة والضيافة. نعتمد على المكثف، مع التركيز بشكل خاص على التي تضع المشاركين في صميم الأحداث، مما يمنحهم حيث نستخدم محاكاة الأزمات الواقعية ودراسات الحالة منهجية تدريبية والحلول المبتكرة، بالإضافة إلى ذلك، يتم تحديث محتوى الدورة باستمرار الخبرة اللازمة لاتخاذ قرارات حاسمة تحت الضغط. الأكاديمي والعملي على بناء مرونة حقيقية مثل دور التكنولوجيا في التنبؤ بالمخاطر. يركز ليعكس أحدث التحديات العالمية السوقية. الأزمات، بل والنمو والتطور بعدها، مع الحفاظ على للمؤسسات، مما يمكّنها من ليس فقط النجاة من محتوانا سمعتها وقيمتها