€TRAINING

المهارت الاشرافية لخدمة الفنادق



22 - 26 سبتمبر 2024

شرم الشيخ (مصر)

Sheraton Sharm Hotel, Resort,

المهارت الاشرافية لخدمة الفنادق

رمز الدورة: B954 تاريخ الإنعقاد: 22 - 26 سبتمبر 2024 دولة الإنعقاد: شرم الشيخ (مصر) - Resort ,Hotel Sharm Sheraton, التكلفة: 3520 يورو

مقدمة عن البرنامج التدريبي:

كانت الضيافة مهمة عبر التاريخ لأن الناس ينتقلون باستمرار من مكان إلى آخر. على سبيل المثال ، عندما يسافر شخص ما للعمل أو المتعة ، فقد يحتاج إلى استخدام العديد من الخدمات المختلفة. هناك العديد من أنواع الضيافة ، حسب سبب السفر. هناك حاجة إلى بعض خدمات الضيافة للسفر للعمل أو التجارة ، بينما هناك حاجة إلى خدمات أخرى للسياحة. غالبًا ما تولي البلدان أهمية كبيرة لمدى جودة إدارة فنادقها ، لأنها تُظهر مدى ازدهارها واحترامها. يدور هذا المساق حول دراسة طبيعة إدارة الفنادق وأنواع الفنادق والمستويات الإدارية داخلها.

أهداف البرنامج التدريبي:

في نهاية هذا البرنامج سيكون المشاركون قادرون على:

- إدارة المشاريع الفندقية وتطويرها بما يتوافق مع الغرض السياحي منها.
- إدارة العلاقات العامة والاتصالات.
- اكتساب مهارات الضيافة في الفنادق وكذلك في شركات الطيران والمكاتب السياحية.
- الإلمام بماهية الادارة الفندقية وانواع وتصنيفات الفنادق
- معرفة بمعايير الخدمة الفندقية والمستويات الاداررية في الفنادق
- القيام بدور الضيافة والهيكل التنظيمي للفندق والمعايير الدولية التي تحكم علاقة الفندق بالنزلاء.
- معرفة بالبرامج والتطبيقات المستخدمة في ادارة الفنادق والعديد من الموضوعات الاخرى الهامة
- تنظيم الرحلات السياحية وجدول الزوار بما يتوافق مع الغرض من رحلاتهم.

الفئات المستهدفة:

- العاملون في الفنادق أو سائر القطاعات السياحية.
- أصحاب المشاريع السياحية والفندقية.
- أصحاب المكاتب السياحية ومنظمو البرامج والرحلات.
- الأشخاص الذين يرغبون في دخول مجال السياحة وقطاع الخدمات السياحية والفندقية.

محاور البرنامج التدريبي:

الوحدة الاولى:

مقدمة

- تعريف ومفهوم وأنواع السياحة.
- أهمية وطبيعة الفنادق.

الوحدة الثانية:

طرق التميز

- الملامح العامة لتكون راضية في الفنادق الناجحة.
- الأساليب الفعالة لجذب العملاء والحفاظ على ولائهم.

الوحدة الثالثة:

التخطيط

- استراتيجيات ربح الفندق.
- كيف تدير بنجاح وكالات السياحة والسفر.
- شركات الطيران وعلاقاتها التجارية مع الفنادق ووكالات السياحة.

الوحدة الرابعة:

كادر العمل

- توظيف العاملين في قطاع السياحة.
- الدافع والمكافآت.
- القوائم المالية.
- تحقيق أرباح من المشاريع السياحية.

الوحدة الخامسة:

المهارات الادارية

- المهارات التي يجب توافرها للمشرف الفندقي
- كيفية إدارة الوقت وتنظيم العمل بشكل يومي ووفق نظام عمل محدد.
- طريقة التفكير الاستراتيجي والقدرة على التخطيط المستقبلي بشكل مستمر.
- كيفية إدارة الأقسام بطريقة متوازنة تشمل الرقابة وضبط أي سلوكيات تعاكس سياسة الفندق.
- مواكبة التطوير والتحديث بشكل مستمر بما يخدم سياسة الفندق مع الحفاظ على مبادئ الفندق الأساسية.
- كيفية إيجاد وخلق مناخ جيد للعمل الجماعي ضمن الفندق.
- إقامة خطط وبرامج تدريبية للارتقاء بالعمل الفندقي.
- مراقبة أداء عمل الأقسام وكيفية تصحيح المشاكل التي قد تتواجد في كل قسم.