MERCURY

المهارات الاشرافية في الإدارة الفندقية الحديثة

5 – 9 يوليو 2027

الدار البيضاء (المغرب)



Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

المهارات الاشرافية في الإدارة الفندقية الحديثة

المرجع: 187831_120113 **التاريخ:** 5 – 9 يوليو 2027 **المكان:** الدار البيضاء (المغرب) **الرسوم:** 4500 Euro

مقدمة:

إن المهارات الإشرافية في الإدارة الفندقية الحديثة تعد من الركائز الأساسية لنجاح المؤسسات الفندقية في بيئة تنافسية تتسم بسرعة التغيير والتطور التكنولوجي. تأتي دورة المهارات الاشرافية في الإدارة الفندقية الحديثة، من كونها تمكن المشاركين من فهم الأساليب الحديثة في الإشراف الفندقي الفعال وتطوير قدراتهم القيادية والإدارية. تسعى إلى تعزيز مهارات القيادة في الفنادق، وتحسين التواصل الفعّال داخل فرق العمل، بما ينعكس إيجابًا على رضا النزلاء وتحسين الأداء العام للفندق. إن الإدارة الفندقية اليوم لم تعد تقتصر على تنظيم العمليات الداخلية، بل تشمل التخطيط الاستراتيجي في الفنادق وتطوير بيئة عمل تحفز الإبداع والتميز.

تركز هذه الدورة التدريبية في المهارات الاشرافية في الإدارة الفندقية الحديثة، على تزويد المشاركين بالأدوات التطبيقية في تقييم الأداء في الفنادق وإدارة الأزمات في الفنادق، بالإضافة إلى تعلم أحدث تقنيات الإشراف في الفنادق. يتم تدريب المشاركين على مهارات التواصل في الإدارة الفندقية وإدارة الوقت وحل المشكلات الفندقية بأسلوب احترافي حديث. كما تفتح آفاقًا جديدة في تطوير المهارات الإشرافية الفندقية التي تواكب متطلبات الصناعة العالمية. سيصبح المشاركون أكثر قدرة على قيادة الفرق بفعالية، وتحقيق التوازن بين متطلبات الجودة والربحية، من خلال تدريب القيادة الفندقية القائم على مبادئ الإدارة المعاصرة.

الفئات المستهدفة:

تستهدف دورة المهارات الاشرافية في الإدارة الفندقية الحديثة، الفئات والمحترفين الذين يسعون لاكتساب المعرفة والمهارات:

- المديرون والمشرفون في أقسام الغرف والمكاتب الأمامية.
- مدراء المنتجعات والنزل والمطاعم ورؤساء الأقسام.
- الإدارة العليا والمتوسطة في الفنادق والقرى السياحية.
- مسؤولو العمليات في الشركات السياحية والفندقية.
- العاملون الراغبون في تطوير مهاراتهم الإشرافية والقيادية.
- موظفو الاستقبال وخدمة العملاء في قطاع الضيافة.
- مشرفو فرق العمل والمشرفون الجدد في المنشآت الفندقية.
- كل من يسعى لاكتساب خبرة عملية في تدريب الإشراف الفندقي والقيادة الفعالة.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

أهداف الدورة التدريبية:

في نهاية هذا البرنامج التدريبي في المهارات الاشرافية في الإدارة الفندقية الحديثة، سيكون المشاركون قادرين على:

- فهم المفاهيم الأساسية لمكونات الإدارة الفندقية الحديثة وتطبيقها ميدانيًا.
- تحليل العلاقات التنظيمية داخل الفنادق وتحديد أدوار الإشراف المختلفة.
- اكتساب القدرة على حل المشكلات في الإدارة الفندقية بطرق علمية ومنهجية.
- تطوير مهارات اتخاذ القرار في البيئات التشغيلية الديناميكية.
- تطبيق مبادئ إدارة فرق العمل في الفنادق لتحقيق أهداف الأداء الجماعي.
- بناء القدرة على تحفيز الموظفين في الفنادق وتعزيز الانتماء المؤسسي.
- ممارسة مهارات الاتصال الإداري الفعّال داخل بيئة العمل الفندقية.
- تخطيط وتنفيذ برامج تطوير الأداء بناءً على تحليل الاحتياجات الفعلية.
- تطبيق أدوات إدارة الوقت في الفنادق لضمان الكفاءة التشغيلية.
- تعزيز القدرات القيادية والإشرافية من خلال تقنيات تدريب القيادة الفندقية الحديثة.
- تصميم أنظمة متابعة وتقييم أداء الموظفين وفق معايير الجودة الفندقية.
- التعامل مع الأزمات في الفنادق بمرونة وحكمة واتخاذ القرارات السريعة المناسبة.
- إتقان استخدام الأدوات التقنية في الإشراف الفندقي الفعال.
- المساهمة في التخطيط الاستراتيجي في الفنادق لتحقيق النمو المستدام.

الكفاءات المستهدفة:

سيكتسب المشاركون الكفاءات التالية من خلال برنامج المهارات الاشرافية في الإدارة الفندقية الحديثة:

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

- فهم الاتجاهات الحديثة في الإدارة الفندقية وتطبيقها بفعالية.
- القدرة على التخطيط والتنظيم ومراقبة الأداء في العمليات الفندقية.
- مهارة تقييم وتحليل السلوك الإداري للعاملين.
- كفاءة في التعامل مع المواقف الطارئة واتخاذ القرارات الفورية.
- إتقان مهارات القيادة التحفيزية وبناء فرق العمل المتعاونة.
- الاحتراف في تطبيق تقنيات الإشراف الحديثة داخل بيئة الفندق.
- الكفاءة في مهارات التواصل في الإدارة الفندقية مع الزملاء والضيوف.
- اكتساب مهارات تحليل الأداء وتطوير مبادرات التحسين المستمر.
- الإلمام بعمليات تطوير المهارات الإشرافية الفندقية والتدريب الداخلي.

دراسة سيناريوهات:

في تدريب المهارات الاشرافية في الإدارة الفندقية الحديثة، سيطور المشاركون قدراتهم من خلال دراسة السيناريوهات التالية:

- سيناريو حول كيفية إدارة نزاع بين موظفي خدمة الغرف لتحقيق الانسجام المهني.
- حالة عملية عن معالجة شكوى نزيل بطرق احترافية تعزز رضا العملاء.
- موقف تدريبي لتوزيع المهام اليومية بناءً على أولويات التشغيل.
- سيناريو عن كيفية تحفيز الموظفين في الفنادق في موسم الذروة.
- دراسة حالة عن إدارة أزمة انقطاع الخدمة في أحد الأقسام.
- تطبيق ميداني على تقييم الأداء وتحسين معايير الخدمة.
- تحليل موقف يتطلب اتخاذ قرار سريع تحت ضغط زمني.
- تجربة تفاعلية في إدارة فرق العمل في الفنادق أثناء تنفيذ حدث خاص.
- مناقشة حول كيفية تطبيق تقنيات الإشراف في الفنادق في بيئات متعددة الثقافات.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

محتوى الدورة التدريبية:

الوحدة الأولى: الإدارة الفندقية وتطور الفكر الإداري:

- التعريف بالإدارة وأهم مفاهيمها وتطبيقاتها في بيئة الضيافة.
- تطور الفكر الإداري الحديث في قطاع الفنادق.
- مبادئ الإدارة وأساليب القيادة الموقفية.
- تطبيق مفهوم الكفاءة والفعالية في الأداء الفندقي.
- المجالات الوظيفية للإدارة في السياحة والضيافة.
- الفرق بين الإدارة التشغيلية والإدارة الاستراتيجية في الفنادق.
- دور المشرفين في تحقيق التوازن بين الجودة والإنتاجية.
- كيفية قياس الأداء الإداري في المنشآت الفندقية.
- العلاقة بين الإدارة الفندقية والابتكار في تقديم الخدمات.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

الوحدة الثانية: الهيكل التنظيمي للفندق ومهارات الإشراف:

- التعرف على العلاقات التنظيمية في الفنادق وأدوار كل قسم.
- تحديد مسؤوليات المشرفين في بيئة العمل اليومية.
- تطوير مهارات التواصل الإداري الفعال مع الفرق التشغيلية.
- بناء بيئة عمل إيجابية تدعم التعاون والإنتاجية.
- تعزيز ثقافة العمل الجماعي داخل الأقسام الفندقية.
- تطبيق أساليب الإشراف الفندقي الفعال في الميدان.
- كيفية إدارة الاجتماعات ومتابعة الأداء اليومي.
- معالجة النزاعات وحل المشكلات بشكل احترافي.
- دور المشرف في دعم التخطيط الاستراتيجي في الفنادق.
- استخدام التكنولوجيا الحديثة في مراقبة الأداء الفندقي.

الوحدة الثالثة: اتخاذ القرار وإدارة الأزمات في الفنادق:

- فهم العوامل السلوكية المؤثرة في اتخاذ القرار.
- تحديد أنواع المشكلات وأساليب التحليل.
- خطوات حل المشكلات وفق منهجية علمية.
- التعامل مع الأزمات والمواقف الطارئة بذكاء إداري.
- تطبيق استراتيجيات الاستجابة السريعة للحوادث.
- تطوير مهارات حل المشكلات في الإدارة الفندقية.
- تقييم النتائج وقياس فعالية القرارات المتخذة.
- تنفيذ خطط الطوارئ التشغيلية داخل الأقسام.
- تعزيز المرونة التنظيمية لمواجهة التحديات المستقبلية.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

الوحدة الرابعة: وظائف الإدارة الفندقية الأساسية:

- أسس التخطيط الفندقي وإعداد البرامج التشغيلية.
- وضع الموازنات التقديرية ومتابعة تنفيذها.
- تقنيات إدارة الوقت في الفنادق لتحسين الأداء.
- مبادئ التنظيم الفندقي وتوزيع المسؤوليات.
- القيادة والتوجيه الإداري وفق أنماط القيادة الحديثة.
- تقييم الأداء في الفنادق ومؤشرات الكفاءة التشغيلية.
- الرقابة الإدارية ومتابعة مستوى جودة الخدمة.
- إدارة الموارد البشرية والتطوير الوظيفي.
- تدريب القيادة الفندقية ودورها في تطوير الكفاءات.
- استخدام الأدوات التحليلية في إدارة الأداء الفندقي.

الوحدة الخامسة: العمل الجماعي والتحفيز والاتصال الفندقي:

- تعريف العمل الجماعي وأهميته في تحقيق الأهداف المؤسسية.
- خصائص فرق العمل الفندقية المتعاونة.
- استراتيجيات تحفيز الموظفين في الفنادق لتحسين الإنتاجية.
- معالجة الصراعات داخل الفريق بأسلوب بناء.
- تنمية مهارات الاتصال الإداري الفعّال.
- التفويض والتمكين ودورهما في رفع الأداء.
- خدمة العملاء الفندقية ومهارات التعامل مع الضيوف.
- بناء ثقافة مؤسسية قائمة على الجودة والتميز.
- إدارة ضغوط العمل وتحقيق التوازن بين المتطلبات التشغيلية والراحة النفسية.

Dubai - UAE: +971 4 450 5697
Istanbul - Türkiye: +90 539 599 1206
Amman - Jordan: +962 79 712 3347

MERCURY

خلاصة وتوصيات الدورة التدريبية:

تقدم هذه الدورة تجربة تدريبية متكاملة تدمج بين المعرفة النظرية والتطبيق العملي. تمكن المتدربين من ممارسة دور المشرف الفندقي وفق أحدث المفاهيم الإدارية. تعزز قدراتهم على القيادة، التواصل، وتحفيز فرق العمل بكفاءة. وتوصي المؤسسات الفندقية بتبني برامج تطوير المهارات الإشرافية الفندقية كجزء من استراتيجيتها للتنمية المستدامة.