



المهارات الادارية في القيادة الحديثة

28 ابريل - 2025 - 20 مايو 0002
برشلونة (إسبانيا)



مهارات الإشرافية في الإدارة الفندقية الحديثة

رمز الدورة: 111090_111013_120 تاریخ الإنعقاد: 20 مایو 0002 - 28 اپریل 2025 دولة الإنعقاد: برشلونة (اسبانيا) التكلفة: 4900 اليورو

المقدمة:

إن إدارة الفنادق، في خططها وهيكلاتها وادواتها من العلوم الإنسانية الحديثة، وهذا تأهيل على أن الفنادق تقدم خدمة محسنة في أغلب ما تقدمه وهذا يتطلب الفرصة للضيف بتقدير خدمات الفندق، وبالتالي يحتاج الفندق إلى التوسيع في عملية الإشراف لكي يقدم خدمة مميزة وترضي رغبات ضيفه.

تعتبر الخدمات السياحية والفنقية من أهم فروع الخدمات وأكثرها ديناميكية في العالم. حالياً أصبحت تسمى بالذهب النزرق كـ أنها صناعة تجارية وقطعان اقتصادي واحد ومناقلات النهائية من بلد لآخر، ولعل الاتجاه نحو تحسين جودة الخدمات السياحية والفنقية يمثل الشغل الشاغل للعديد من الدول بغية النمو بالاقتصاد المحلي ودأبت الفنادق على أن تكون رائدة ليس فقط في السعي لرضاء الضيوف بل تعدى هذا إلى كل المتعاملين مع الفندق.

في جميع عناصرها من تخطيط وتنظيم ورقابة وتقدير وتوظيف، الخ. تهدف الإدارة الفندقية إلى التطوير حتى عندما تتعامل مع الموردين فهي ترتقي بهم إلى نوع متعدد من الإدارة من حيث التنظيم والالتزام والصدق والمانة وبالمثل فهي تتعامل مع العاملين فيها بأرقى الأساليب من حيث التدريب ومن حيث الميزات من سكن ومطاعم خاصة بهم وكل ما يؤدي إلى رفاهيتهم وزيادة إنتاجهم.

ولم يقف دور الإشراف عند العناصر المباشرة في الفندق وزيادة الربح وتقديم أفضل الخدمات للضيوف.

الفئات المستهدفة:

- المديرين والمشرفين والعاملين في جميع النقسال التي تتبع إدارة الغرف.
- مدير الندية والنزل والمطاعم وروساء النقسال في هذه المؤسسات.
- الادارة العليا والمتوسطة في المنتجعات والقرى السياحية.
- مدير النزل والمطاعم وروساء النقسال في هذه المؤسسات.
- كل من يجد في نفسه الحاجة لهذه الدورة ويرغب بتطوير مهاراته وخبراته.

الأهداف التدريبية

في نهاية هذا البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:

- التعرف على المفاهيم المختلفة لمكونات الإدارة.
- فهم الكفاءة right things Do.
- فهم المركبات الأساسية للإدارة و مجالاتها.
- التعرف على مفهوم وأهمية الإدارة الفندقية.
- فهم خصائص المجتمع الناجح.
- إدراك المؤثرات السلوكية في اتخاذ القرار.
- التعرف على أنواع المشكلات خطوات حل المشكلات.
- التعرف على التخطيط الفندقي.
- اتقان وضع الموازنات التقديرية.
- فهم التوجيه والقيادة الادارية في الفنادق.
- اتقان الرقابة الفندقية.
- التعرف على خصائص فرق العمل المتعاونة.
- اتقان مهارات الاتصال والتغذية في الفنادق.
- اتقان ادارة الوقت.
- فهم خدمة العملاء.

الكفاءات المستهدفة:

- الإدارة الفندقية وعلاقتها بتطور الفكر الاداري.
- الفنادق وعلاقتها بالادارة.
- الصفات العامة للفنادق.
- تعريفات الإدارة الفندقية.
- عناصر الفندق.
- الإشراف واتخاذ القرار.
- وظائف الادارة الفندقية.
- مهارات العمل الجماعي وحل المشكلات.

محتوى الدورة

الوحدة الأولى، الإدارة الفندقية وعلاقتها بتطور الفكر الاداري:

- الادارة وتعريفاتها - تطور الفكر الاداري - محاور نظريات الادارة - مبادئ الادارة - الادارة المفاهيم المختلفة لمكونات الادارة
- الكفاءة right things Do
- الفعالية things right Do
- المركبات النسائية للادارة و مجالاتها
- تطور الفكر الاداري

الوحدة الثانية، الفنادق وعلاقتها بالإدارة - الصفات العامة للفنادق - تعريفات الإدارة الفندقية - عناصر الفندق:

- الفنادق وعلاقتها بالإدارة
- الصفات العامة للفنادق
- ومفهوم وأهمية الإدارة الفندقية
- ودخلات وخرجات الفندق
- نطاق التنظيم في الإدارة الفندقية
- خصائص المجتمع الناجح
- التعامل مع الازمات

الوحدة الثالثة، الإشراف واتخاذ القرار:

- المؤشرات السلوكية في اتخاذ القرار
- أنواع المشكلات خطوات حل المشكلات
- خطوات حل المشكلة
- ما هي أهم الصفات الشخصية والعملية التي يجب توفرها في المشرف في العمل الفندقي؟
- الدور الإنساني للمشرف
- المهارات السلوكية للمشرف
- المسؤوليات الأساسية للإشراف
- نطاق الإشراف

الوحدة الرابعة، وظائف الادارة الفندقية:

- التخطيط الفندقي
- الميزانيات التقديرية
- شبكات النعمال أسلود بيروت
- خرائط العمل جانت
- التنظيم والتنسيق الفندقي
- التوجيه والقيادة الإدارية في الفنادق
- الرقابة الفندقية
- إدارة الموارد البشرية الفندقية
- التدريب الفندقي

الوحدة الخامسة، مهارات العمل الجماعي وحل المشكلات:

- فريق العمل
- خصائص فرق العمل المتعاونة
- مواصفات فريق عمل جماعي متميز
- عوامل نجاح فريق العمل
- معالجة الصراع داخل فريق العمل
- مهارات الاتصال والتحفيز في الفنادق
- ادارة الوقت
- التفويض
- خدمة العملاء
- أمثلة وحالات عملية



نحوذن تسجيل :

الهارات الادارية في الادارة الفندقية الحديثة

رمز الدورة: 120113 تاريخ الإنعقاد: 28 ابريل 2025 - 20 مايو 0002 دولة الإنعقاد: برشلونة (اسبانيا) التكلفة: 4900 اليورو

معلومات الوشارك

الاسم الكامل (السيد / السيدة) :

المسمي الوظيفي:
الهاتف / الجوال:
البريد الإلكتروني الشخصي:
البريد الإلكتروني الرسمي:

معلومات جهة العمل

اسم الشركة:
العنوان:
المدينة / الدولة:

معلومات الشخص المسؤول عن ترشيح الموظفين

الاسم الكامل (السيد / السيدة) :

المسمي الوظيفي:
الهاتف / الجوال:
البريد الإلكتروني الشخصي:
البريد الإلكتروني الرسمي:

طرق الدفع

الرجاء إرسال الفاتورة لي

الرجاء إرسال الفاتورة لشركتي