



المهارات الاشرافية في الإدارة الفندقية الحديثة



المهارات الاشرافية في الإدارة الفندقية الحديثة

المقدمة:

إن إدارة الفنادق في خطتها وهيكلتها وتنظيمها وادائها من العلوم الإنسانية الحديثة، وهذا ناهيك على أن الفنادق تقدم خدمة وحسوسة في اغلب ما تقدمه وهذا يتيح الفرصة للضيف بتقييم خدمات الفندق، وبالتالي يحتاج الفندق إلى التوسع في عملية الإشراف لكي يقدم خدمة مميزة وترضي رغبات ضيوفه. تعتبر الخدمات السياحية والفندقية من أهم فروع الخدمات وأكثرها ديناميكية في العالم، حاليا أصبحت تسمى بالذهب النزرق كما أنها صناعة تجارية وقطاع اقتصادي واعد ومتفاوت الأهمية من بلد لآخر، ولعل الاتجاه نحو تحسين جودة الخدمات السياحية والفندقية يمثل الشغل الشاغل للعديد من الدول بغية النمو بالاقتصاد المحلي ودأبت الفنادق على أن تكون راندة ليس فقط في السعي لرضا الضيوف بل تعدى هذا إلى كل المتعاملين مع الفنادق. في جميع عناصرها من تخطيط وتنظيم ورقابة وتقييم وتوظيف. الخ. تهدف الإدارة الفندقية إلى التطوير حتى عندما تتعامل مع الموردين فهي ترتقي بهم إلى نوع متجدد من الإدارة من حيث التنظيم والالتزام والصدق والنهانة وبالمثل فهي تتعامل مع العاملين فيها بأرقى النساليب من حيث التدريب ومنح الميزات من سكن ومطاعم خاصة بهم وكل ما يؤدي إلى رفاهيتهم وزيادة إنتاجهم. ولم يقف دور الإشراف عند العناصر المباشرة في تحقيق الربح بل تعداه إلى الموارد البشرية، وركز على البرامج التطويرية والاستثمار في العنصر البشري لها له من أهمية في التأثير على رفع مستوى الإنتاج في الفندق وزيادة الربح وتقديم أفضل الخدمات للضيوف.

الغيات المستهدفة:

- المديرين والمشرفين والعاملين في جميع الأقسام التي تتبع إدارة الغرف.
- مديرو الأندية والنزل والمطاعم ورؤساء الأقسام في هذه المؤسسات.
- الإدارة العليا والمتوسطة في المنتجعات والقرى السياحية.
- مديرو النزل والمطاعم ورؤساء الأقسام 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 Do right things.
- فهم المرتكزات الأساسية للإدارة ومجالاتها.
- التعرف على مفهوم وأهمية الإدارة الفندقية.
- فهم خصائص الاجتماع الناجح.
- إدراك المؤثرات السلوكية في اتخاذ القرار.
- التعرف على أنواع المشكلات خطوات حل المشكلات.
- التعرف على التخطيط الفندقي.
- إتقان وضع الموازنات التقديرية.
- فهم التوجيه والقيادة الإدارية في الفنادق.
- إتقان الرقابة الفندقية.
- التعرف على خصائص فرق العمل المتعاونة.
- إتقان مهارات الاتصال والتحفيز في الفنادق.
- إتقان إدارة الوقت.
- فهم خدمة العملاء.

الكفاءات المستهدفة:

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

محتوى الدورة

الوحدة الأولى، الإدارة الفندقية وعلاقتها بتطور الفكر الإداري:

- الإدارة وتعريفاتها - تطور الفكر الإداري -محاور نظريات الإدارة - مبادئ الإدارة - الإدارة
- المفاهيم المختلفة لمكونات الإدارة
- الكفاءة right things Do
- الفعالية things right Do
- المراكز النسبية للإدارة ومجالاتها
- تطور الفكر الإداري

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

- الفنادق وعلاقتها بالإدارة
- الصفات العامة للفنادق
- مفهوم وأهمية الإدارة الفندقية
- مدخلات ومخرجات الفندق
- نطاق التنظيم في الإدارة الفندقية
- خصائص الاجتماع الناجح
- التعامل مع النزاعات

الوحدة الثالثة، الإشراف واتخاذ القرار:

- الموثرات 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 الفندقية؟
- الدور الإنساني للمشرف
- المهارات السلوكية للمشرف
- المسؤوليات الأساسية للإشراف
- نطاق الإشراف

الوحدة الرابعة، وظائف الادارة الفندقية:

- التخطيط الفندقي
- الموازنات التقديرية
- شبكات الاعمال أسلود بيرت
- 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