



دورة أسس إدارة الفنادق



AGILE LEADERS
Training Center



نظرة عامة

دورة أسس إدارة الفنادق برنامج تأسيسي لمدة أسبوع للمهنيين الذين يستعدون لتنسيق العمل بين أقسام الفندق. يتعرف المشاركون على ترابط نماذج الأعمال والهيكل التنظيمي ورحلة الضيف وعمليات الغرف وفرق الخدمة والوظائف المساندة والمؤشرات التجارية والضوابط اليومية. تركز الدورة على بناء فهم إداري مشترك للمشرفين الجدد بدلا من التخصص التشغيلي المتقدم. ويغادر كل مشارك ومعه خطة عملية لإدارة عمليات الفندق. تقدم أجايل للتدريب هذه الدورة لبناء تنسيق واثق بين الأقسام.

الفئة المستهدفة

- مشرفو الفنادق والمتدربون على الإدارة
- منسقو الأقسام المستعدون لمسؤوليات أوسع
- الطامحون إلى إدارة الفنادق وبناء معرفة مشتركة بين الأقسام
- موظفو الاستقبال والتدبير الفندقي والأغذية والمشروبات والوظائف المساندة
- المهنيون المنتقلون إلى أدوار عمليات الفنادق

الإدارات والقطاعات المستهدفة

- الفنادق والمنتجعات والشقق المخدومة ومرافق الإيواء
- الاستقبال والحجوزات وخدمات الضيوف
- التدبير الفندقي وتنسيق الغرف ودعم المرافق
- الأغذية والمشروبات والمبيعات والمالية والموارد البشرية
- عمليات الفندق والجودة والسلامة وإدارة المناوبة



أهداف التعلم

- شرح نماذج أعمال الفنادق وهيكلها ومسؤوليات أقسامها
- رسم نقاط تسليم رحلة الضيف بين الحجوزات والاستقبال والتدبير وفرق الخدمة
- تنسيق معلومات الغرف والخدمة والأغذية والمشروبات والوظائف المساندة يوميا
- تفسير المؤشرات الأساسية للإشغال وإيرادات الغرف والتكلفة والجودة والخدمة
- تطبيق الضوابط التشغيلية واجتماعات الإحاطة ومسارات التصعيد وأساليب استعادة الخدمة
- إعداد خطة عملية لإدارة عمليات الفندق

جدول الدورة

اليوم 1: أعمال الفندق وهيكل الأقسام

1. تمييز أنواع الفنادق ومستويات الخدمة ونماذج التشغيل
2. رسم هيكل الفندق باستخدام مخطط مسؤوليات الأقسام
3. تحديد الأدوار الإدارية وخطوط التقارير وحدود القرار
4. تتبع رحلة الضيف الكاملة عبر أقسام الفندق
5. تحديد نقاط التسليم الحرجة بمصفوفة ترابط الأقسام

اليوم 2: قطاع الغرف وتنسيق رحلة الضيف

1. متابعة دورة الحجز من الاستفسار إلى التأكيد
2. رسم خطوات الوصول والتسجيل والإقامة والمغادرة وتسوية الحساب
3. تنسيق الاستقبال والتدبير عبر لوحة التحكم في حالة الغرف
4. إدارة معلومات الضيف والطلبات الخاصة وتسليم المناوبات
5. معالجة إخفاقات الخدمة الشائعة بمسار عمل استعادة الخدمة

اليوم 3: التدبير والأغذية والمشروبات والوظائف المساندة

1. تخطيط أولويات التدبير بقائمة فحص تنسيق الغرف اليومية
2. ربط النظافة والصيانة والسلامة وقرارات إتاحة الغرف
3. تنسيق خدمات الأغذية والمشروبات مع الغرف وأنشطة الضيوف
4. رسم دعم الهندسة والأمن والمالية والمشتريات والموارد البشرية
5. إدارة إحاطة يومية مشتركة باستخدام نموذج جدول الإحاطة



اليوم 4: الوعي التجاري والرقابة التشغيلية

1. تفسير الإشغال ومتوسط سعر الغرفة ومؤشرات إيرادات الغرف الأساسية
2. ربط الطلب والتوافر والتسعير بقرارات عبء عمل الأقسام
3. مراقبة العمالة والمستلزمات والهدر والتكاليف القابلة للتحكم
4. استخدام مؤشرات الخدمة والجودة والسلامة والحوادث في لوحة رقابة يومية
5. تصعيد الاستثناءات عبر مصفوفة القرار والتصعيد التشغيلي

اليوم 5: الإدارة المتكاملة لعمليات الفندق

1. مراجعة خرائط إجراءات التشغيل ونقاط الرقابة الإدارية
2. تنسيق محاكاة ليوم تشغيلي بين أقسام الفندق
3. تشخيص تعطل رحلة الضيف باستخدام ورقة تحليل السبب الجذري
4. ترتيب التحسينات بمصفوفة الأثر والأدلة
5. عرض خطة إدارة عمليات الفندق

التمارين التطبيقية

- بناء مخطط مسؤوليات أقسام الفندق
- رسم نقاط تسليم رحلة الضيف وتنسيق حالة الغرف
- إدارة إحاطة يومية مشتركة بين الأقسام
- تفسير لوحة مؤشرات تشغيلية أساسية للفندق
- عرض خطة إدارة عمليات الفندق

الأسئلة الشائعة

هل تشترط خبرة سابقة في إدارة الفنادق؟

لا. صممت الدورة للمشرفين والمنسقين والمتدربين والمهنيين الذين يستعدون لمسؤوليات فندقية أوسع.

هل تركز الدورة على قسم فندقي واحد؟

لا. تبني فهمًا تأسيسيًا لكيفية تنسيق أقسام الغرف والخدمة والوظائف التجارية والمساندة طوال رحلة الضيف.

هل تتناول الدورة المحاسبة المالية التفصيلية؟

لا. تركز على الوعي التجاري العملي والمؤشرات التشغيلية الأساسية اللازمة للقرارات الإدارية اليومية.



الخاتمة

ينهي المشاركون الدورة بفهم عملي لهياكل الفندق ونقاط تسليم رحلة الضيف وترابط الأقسام والضوابط اليومية والروتين الإداري، تدعمه خطة لإدارة عمليات الفندق قابلة للتكيف مع بيئة العمل.



فئات الدورات التدريبية

الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة	الأعمال الزراعية والأمن الغذائي
دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات	دورات إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال
دورات إدارة المرافق والعقارات	دورات إدارة الرعاية الصحية
دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات	دورات إدارة المنظمات غير الحكومية والعمل الإنساني والتنمية
دورات إدارة وعمليات الطيران	دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية
دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة	دورات الأمن السيبراني ودورات تقنية المعلومات
دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات	دورات التدريب القانوني والمشتريات والتعاقدات
دورات الحكومة الرقمية والخدمات العامة	دورات التعليم وتطوير التعلم
دورات السكرتارية و إدارة المكاتب	دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال
دورات الصحة والسلامة والأمن المهني	دورات الشحن والملاحة البحرية والموانئ
دورات الضيافة والسياحة	دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة
دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات	دورات المحاسبة و التمويل و دورات الإدارة المالية
دورات في مجالات القيادة والإدارة	دورات حفظ التراث وإدارة المتاحف



فئات الدورات التدريبية

دورات معتمدة من قبل هيئات دولية

دورات قطاع النفط والغاز ودورات تقنية متنوعة

دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع الرشيقة



مدن التدريب

أكرا غانا	أثينا اليونان	أبوظبي الإمارات العربية المتحدة
الدار البيضاء المغرب	استنبول تركيا	أمستردام هولندا
الكويت الكويت	القاهرة مصر	الدوحة قطر
باكو أذربيجان	باريس فرنسا	المنامة مملكة البحرين
براغ جمهورية التشيك	بانكوك تايلند	بالي جمهورية إندونيسيا
بورت لويس موريشيوس	برلين ألمانيا	برشلونة إسبانيا
تبليسي جورجيا	بوكيت تايلند	بورتو البرتغال
جنيف سويسرا	جاكرتا جمهورية إندونيسيا	تورنتو كندا
روما إيطاليا	دبي الإمارات العربية المتحدة	جوهانسبرغ جنوب إفريقيا
سان دييغو الولايات المتحدة الأمريكية	زيورخ سويسرا	زنبار تنزانيا
شم الشيخ مصر	سيول كوريا الجنوبية	سنغافورة سنغافورة
طشقند أوزبكستان	طرابزون تركيا	شيكاغو الولايات المتحدة الأمريكية



مدن التدريب

عن بعد منصة زووم	عمان المملكة الأردنية الهاشمية	طوكيو اليابان
كوالالمبور ماليزيا	فيينا النمسا	فرانكفورت ألمانيا
لانكاوي ماليزيا	لاغوس نيجيريا	كيب تاون جنوب إفريقيا
ماربيا إسبانيا	لندن المملكة المتحدة	لشبونة البرتغال
مونترال سويسرا	مسقط سلطنة عمان	مدريد إسبانيا
نيروبي كينيا	ميونخ ألمانيا	ميلان إيطاليا
	نيويورك الولايات المتحدة الأمريكية	نيس فرنسا