# دورة أسس إدارة الفنادق

13 – 17 سبتمبر 2027

أمستردام

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

# دورة أسس إدارة الفنادق

**المرجع:** 1576_216165 **التاريخ:** 13 – 17 سبتمبر 2027 **المكان:** أمستردام **الرسوم:** Euro 5700

## 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

AGILE LEADERS
Training Center

## أهداف التعلم

- شرح نماذج أعمال الفنادق وهياكلها 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

AGILE LEADERS
Training Center

## 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 فهما تأسيسيا 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 للتكييف مع بيئة العمل.