

المقدمة:

تُعد إدارة الفنادق من العلوم الإنسانية الحديثة التي تعتمد على خطط واستراتيجيات وهيكلية متقدمة، بالإضافة إلى أدوات تنظيمية دقيقة، حيث أن طبيعة العمل الفندقي تركز بالدرجة الأولى على تقديم خدمات محسوسة يمكن للنزلاء تقييمها بشكل مباشر. هذا الواقع يجعل من الضروري أن تتوسع إدارة الفنادق في تطوير عمليات الإشراف لضمان تقديم خدمات ذات جودة عالية تحقق رضا وتوقعات الضيوف.

وفي ظل التطور المتسارع في صناعة السياحة والفندقة، والتي أصبحت تُعرف بـ "الذهب الأزرق" نظراً لأهميتها الاقتصادية المتزايدة واختلاف قيمتها من دولة إلى أخرى، باتت هذه الصناعة تمثل أحد أهم وأسرع القطاعات نمواً في الاقتصاد العالمي. ومع تزايد التنافسية في هذا المجال، أصبح تحسين جودة الخدمات الفندقية والسياحية هدفاً استراتيجياً للعديد من الدول والمؤسسات الراغبة في تنمية اقتصادها المحلي.

وقد تطور دور الفنادق ليشمل ليس فقط تحقيق رضا الضيوف، بل امتد ليشمل كافة الأطراف ذات العلاقة، بما في ذلك الموردين والشركاء، حيث تتبنى الإدارة الفندقية الحديثة أساليب متقدمة في التعامل معهم، مبنية على أسس التنظيم والالتزام والشفافية والأمانة. وفي ذات السياق، تهتم الفنادق برفاهية العاملين من خلال توفير بيئة عمل محفزة تشمل التدريب المستمر، وتقديم امتيازات مثل السكن والمرافق المخصصة لهم، مما يساهم في رفع روحهم المعنوية وتحفيزهم على زيادة الإنتاجية.

أما الدور الإشرافي فقد تجاوز المهام التشغيلية المباشرة ليشمل التركيز على العنصر البشري كرافعة أساسية لزيادة إنتاجية الفندق وتعزيز أرباحه، فضلاً عن الاستثمار في برامج التطوير المستدامة التي تساهم في تقديم خدمات راقية تضيف قيمة حقيقية لتجربة الضيف.

الفئات المستهدفة:

- المديرون والمشرفون والعاملون في كافة الأقسام التابعة لإدارة الغرف الفندقية.
- مديرو الأندية والنزل والمطاعم، ورؤساء الأقسام بهذه المنشآت.
- الإدارة العليا والمتوسطة بالمنتجعات والقرى السياحية.
- جميع الراغبين في تطوير مهاراتهم الإشرافية والإدارية في مجال الفندقة.

الأهداف التدريبية:

عند استكمال هذا البرنامج، سيكون المشاركون قادرين على:

- الإلمام بالمفاهيم الأساسية لمكونات الإدارة.
- استيعاب مفهوم الكفاءة من حيث القيام بالأشياء بطريقة صحيحة (Do things right).
- التعرف على المرتكزات الأساسية للإدارة ومجالات تطبيقها المختلفة.
- فهم طبيعة وأهمية الإدارة الفندقية ودورها في إدارة العمليات الخدمية.
- إدراك متطلبات الاجتماعات الناجحة داخل بيئات العمل الفندقية.
- التعرف على المؤثرات السلوكية التي تؤثر في عملية اتخاذ القرار.
- استيعاب أنواع المشكلات والإجراءات المنهجية لحلها.
- التعرف على مبادئ التخطيط الفندقي وإعداد الموازنات التقديرية.
- إتقان مهارات التوجيه والقيادة الإدارية في الفنادق.
- اكتساب مهارات الرقابة الفندقية الفعالة.
- فهم خصائص فرق العمل المتعاونة والفعالة.
- تطوير مهارات الاتصال والتحفيز وإدارة الوقت.
- الإلمام بأسس خدمة العملاء المتميزة.

الكفاءات المستهدفة:

- فهم الإدارة الفندقية ضمن إطار تطور الفكر الإداري الحديث.
- فهم العلاقة بين الفنادق ومفاهيم الإدارة الحديثة.
- التعرف على السمات العامة للفنادق وأسس إدارتها.
- تطوير مهارات الإشراف واتخاذ القرار.
- التمكن من وظائف الإدارة الفندقية بكافة أبعادها.
- تنمية مهارات العمل الجماعي والتعامل مع المشكلات المعقدة.

محتوى الدورة:

الوحدة الأولى: الإدارة الفندقية وتطور الفكر الإداري

- تعريفات الإدارة وأهميتها.
- تطور الفكر الإداري عبر العصور.
- استعراض محاور ونظريات الإدارة الحديثة.
- المبادئ الأساسية للإدارة.
- المفاهيم المختلفة لمكونات الإدارة.
- الفرق بين الكفاءة والفعالية.
- استعراض المرتكزات الأساسية للإدارة ومجالاتها.

الوحدة الثانية: الفنادق وعلاقتها بالإدارة وأسس الإدارة الفندقية

- العلاقة بين الفنادق والإدارة.
- استعراض السمات العامة للفنادق.
- التعرف على مفهوم وأهمية الإدارة الفندقية.
- تحليل مدخلات ومخرجات الفنادق.
- نطاق التنظيم داخل الإدارة الفندقية.
- خصائص الاجتماعات الناجحة وكيفية إدارتها.
- إدارة الأزمات في العمل الفندقي.

الوحدة الثالثة: الإشراف واتخاذ القرار

- تحليل المؤثرات السلوكية في عملية اتخاذ القرار.
- أنواع المشكلات وإجراءات حلها.
- خطوات حل المشكلات بطريقة علمية.

- استعراض الصفات الشخصية والمهنية الواجب توافرها في المشرف الفندقى.
- الدور الإنسانى والاجتماعى للمشرف.
- المهارات السلوكية المطلوبة للإشراف.
- تحديد نطاق الإشراف ومسؤولياته الأساسية.

الوحدة الرابعة: وظائف الإدارة الفندقية

- مبادئ التخطيط الفندقى وإعداد الموازنات التقديرية.
- استخدام شبكات الأعمال (PERT) وخرائط العمل (Gantt).
- أسس التنظيم والتنسيق الفندقى.
- التوجيه والقيادة الفندقية.
- أدوات الرقابة الفندقية.
- إدارة الموارد البشرية فى الفنادق.
- تطوير برامج التدريب الفندقى.

الوحدة الخامسة: مهارات العمل الجماعى وحل المشكلات

- تشكيل وإدارة فرق العمل.
- خصائص فرق العمل المتعاونة.
- الصفات المميزة لفريق العمل الجماعى الناجح.
- عوامل نجاح فرق العمل.
- إدارة الصراعات داخل فرق العمل.
- تنمية مهارات الاتصال والتحفيز فى بيئة العمل الفندقى.
- مهارات إدارة الوقت والتفويض.
- مبادئ وأساليب خدمة العملاء.

- أمثلة وتطبيقات عملية واقعية.