

Hospitality Management

إدارة الضيافة

What Will I Benefit?



ماذا سأستفيد؟

This course provides participants with an in-depth understanding of the key principles and practices in hospitality management. Participants will explore effective strategies for managing operations, delivering exceptional guest experiences, and optimizing resources.

توفر الدورة للمشاركين فهماً عميقاً للمبادئ والمهارات الأساسية في إدارة الضيافة. سيسكشف المشاركون استراتيجيات فعالة لإدارة العمليات، وتقديم تجارب استثنائية للضيوف، وتحقيق الأمثل من الموارد.

Course Objectives



أهداف الدورة

At the end of this course, the participants should be able to:

في نهاية الدورة التدريبية يجب أن يكون المشاركون قادرين على:

- * فهم المكونات الرئيسية لإدارة الضيافة، بما في ذلك العمليات، وخدمات الضيوف، والقيادة.
- * تطبيق استراتيجيات التميز في خدمة العملاء لتعزيز تجارب الضيوف وتحسين رضاهما.
- * تنفيذ ممارسات فعالة في الإدارة المالية لضمان الربحية والسيطرة على التكاليف.
- * تطوير وتنفيذ استراتيجيات التسويق للترويج للأعمال الفندقية وبناء علامة تجارية قوية.
- * دمج ممارسات الاستدامة والأخلاقيات في عمليات الضيافة.
- * الاستفادة من التكنولوجيا والابتكار للبقاء تنافسياً وتحقيق نتائج أعمال محسنة.
- * التنبؤ والاستجابة للاتجاهات الناشئة في صناعة الضيافة.

Target Audience



الفئة المستهدفة

- * Hospitality Managers
- * Hotel and Resort Managers
- * Restaurant Managers
- * Event Coordinators and Planners
- * Marketing and Sales Professionals in Hospitality
- * Business Owners and Entrepreneurs in Hospitality
- * Hotel Staff Supervisors and Team Leaders

- * مدراء الضيافة.
- * مدراء الفنادق والمنتجعات.
- * مدراء المطاعم.
- * منسق ومحظوظ الفعاليات.
- * مهتمو التسويق والمبيعات في الضيافة.
- * أصحاب الأعمال ورجال الأعمال في مجال الضيافة.
- * مشرفو فرق الفنادق.

Course Outline



محتوى الدورة

- ▶ **Introduction to Hospitality Management and Operations**
 - * **Overview of the Hospitality Industry**
 - Key sectors within the hospitality industry: Hotels, resorts, restaurants, event planning, and travel.
 - The global landscape of hospitality: Trends, challenges, and opportunities.
 - The role of hospitality management: Responsibilities, career paths, and skills required.
 - * **Core Operations in Hospitality Management**
 - Front office operations: Check-in, guest services, and reservations management.
 - Housekeeping management: Ensuring cleanliness, safety, and guest satisfaction.
 - Food and beverage services: Managing restaurant and bar operations, menu planning, and customer service.
 - Event management: Planning and executing meetings, conferences, and social events.
 - * **Customer Experience and Service Excellence**
 - Defining customer experience in hospitality: Importance of personalized service.
 - Delivering exceptional service: Understanding guest expectations and creating memorable experiences.
 - Handling guest complaints and feedback: Techniques for conflict resolution and turning negative experiences into positive ones.
 - Guest retention strategies: Loyalty programs and building long-term relationships.
 - ▶ **Leadership, Financial Management, and Marketing in Hospitality**
 - * **Leadership in Hospitality**
 - Leadership styles and their application in hospitality management.
 - Building effective teams: Recruitment, training, and staff motivation.
 - Managing employee performance: Providing feedback, coaching, and fostering a positive work environment.
 - Conflict management: Handling internal team conflicts and maintaining a harmonious workplace.
 - * **Financial Management in Hospitality**
 - Budgeting and forecasting: Understanding operational costs, revenues, and profitability.
 - Financial reports: Key performance indicators (KPIs) for the hospitality industry (occupancy rates, average daily rate, revenue per available room).
 - Cost control: Managing expenses while maintaining service quality.
- ◀ مقدمة في إدارة الضيافة والعمليات
- * نظرة عامة على صناعة الضيافة
 - القطاعات الرئيسية في صناعة الضيافة: الفنادق، المجتمعات، المطاعم، تنظيم الفعاليات، والسفر.
 - المشهد العالمي لصناعة الضيافة: الاتجاهات، التحديات، والفرص.
 - دور إدارة الضيافة: المسؤوليات، مسارات العمل، والمهارات المطلوبة.
- ◀ العمليات الأساسية في إدارة الضيافة
- عمليات الاستقبال: تسجيل الوصول، خدمات الضيوف، وإدارة الحجوزات.
 - إدارة التبيير المنزلي: ضمان النظافة، والسلامة، ورضا الضيوف.
 - خدمات الطعام والمشروبات: إدارة المطاعم والبارات، تخطيط القوائم، وخدمة العملاء.
 - إدارة الفعاليات: التخطيط وتنفيذ الاجتماعات، المؤتمرات، والفعاليات الاجتماعية.
- * تجربة العملاء والتميز في الخدمة
- تعريف تجربة العملاء في الضيافة: أهمية الخدمة الشخصية.
 - تقديم خدمة استثنائية: فهم توقعات الضيوف وخلق تجارب لا تنسى.
 - التعامل مع شكاوى وتعليقات الضيوف: تقنيات حل النزاعات وتحويل التجارب السلبية إلى إيجابية.
 - استراتيجيات الاحتفاظ بالضيوف: برامج الولاء وبناء علاقات طويلة الأمد.
- ◀ القيادة، والإدارة المالية، والتسويق في الضيافة
- * القيادة في إدارة الضيافة
 - أنماط القيادة وتطبيقاتها في إدارة الضيافة.
 - بناء فرق فعالة: التوظيف، التدريب، وتحفيز الموظفين.
 - إدارة أداء الموظفين: تقديم التعليقات، والإرشاد، وتعزيز بيئة عمل إيجابية.
 - إدارة النزاعات: التعامل مع النزاعات الداخلية في الفريق والحفاظ على بيئة عمل متجانسة.
- * الإدارة المالية في الضيافة
- إعداد الميزانيات والتوقعات: فهم التكاليف التشغيلية، والإيرادات، والربحية.
 - التقارير المالية: مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) لصناعة الضيافة (معدلات الإشغال، متوسط السعر اليومي، الإيرادات لكل غرفة متاحة).
 - السيطرة على التكاليف: إدارة النفقات مع الحفاظ على جودة الخدمة.



- Pricing strategies: Determining room rates, food pricing, and event service costs.
- * **Marketing and Branding in Hospitality**
 - Developing a marketing strategy: Target market analysis, segmentation, and positioning.
 - Digital marketing in hospitality: Social media, online booking systems, and reputation management.
 - Brand management: Creating a unique brand identity for your hospitality business.
 - Customer relationship management (CRM): Using technology to engage with customers and drive loyalty.
- **Sustainability, Innovation, and Future Trends in Hospitality**
- * **Sustainability in Hospitality Management**
 - Sustainable practices in hospitality: Environmental impact, waste management, and energy efficiency.
 - Green certifications and eco-friendly initiatives: Benefits of sustainability in guest satisfaction and operations.
 - Ethical sourcing and local partnerships: Incorporating local culture, food, and artisans into the guest experience.
 - Social responsibility in hospitality: Community involvement and the role of hospitality businesses in supporting local economies.
- * **Innovation and Technology in Hospitality**
 - The impact of technology on guest experience: Digital check-ins, AI in customer service, and smart hotel rooms.
 - Automation in operations: Streamlining tasks through technology (e.g., robotic cleaners, automated inventory systems).
 - The future of dining: Innovative food and beverage trends, delivery services, and sustainability in food production.
 - Adapting to guest preferences: Personalized experiences and leveraging data to meet customer needs.
- * **Future Trends in the Hospitality Industry**
 - The rise of experiential travel: Immersive experiences and wellness tourism.
 - The role of data analytics in hospitality management: Using data to optimize operations, improve customer service, and predict trends.
 - Emerging markets and global expansion: Identifying opportunities in new geographic regions.
 - Preparing for the future: Strategies for adapting to the changing demands of guests in a post-pandemic world.

- استراتيجيات التسعير: تحديد أسعار الغرف، تسعير الطعام، وتكليف خدمات الفعاليات.
- * التسويق وبناء العلامة التجارية في الضيافة
- تطوير استراتيجية تسويقية: تحليل السوق المستهدف، والتجزئة، والجمهور.
- التسويق الرقمي في الضيافة: وسائل التواصل الاجتماعي، أنظمة الحجز عبر الإنترنت، وإدارة السمعة.
- إدارة العلامة التجارية: خلق هوية فريدة لعلامتك التجارية في مجال الضيافة.
- إدارة علاقات العملاء (CRM): استخدام التكنولوجيا للتفاعل مع العملاء وتعزيز الولاء.
- ◀ الاستدامة، الابتكار، والاتجاهات المستقبلية في الضيافة
- * الاستدامة في إدارة الضيافة
- ممارسات الاستدامة في الضيافة: التأثير البيئي، إدارة النفايات، وكفاءة الطاقة.
- الشهادات البيئية والمبادرات الصديقة للبيئة: معايير الاستدامة في رضا الضيوف والعمليات.
- التوريد الأخلاقي والشراكات المحلية: دمج الثقافة المحلية، الطعام، والحرف اليدوية في تجربة الضيوف.
- المسؤولية الاجتماعية في الضيافة: المشاركة المجتمعية ودور أعمال الضيافة في دعم الاقتصاد المحلي.
- * الابتكار والتكنولوجيا في الضيافة
- تأثير التكنولوجيا على تجربة الضيوف: تسجيل الوصول الرقمي، الذكاء الاصطناعي في خدمة العملاء، وغرف الفنادق الذكية.
- الآتمتة في العمليات: تبسيط المهام من خلال التكنولوجيا (مثل الروبوتات للتنظيف، أنظمة الجرد الآلي).
- مستقبل الطعام: الاتجاهات المبتكرة في الطعام والمشروبات، خدمات التوصيل، والاستدامة في إنتاج الطعام.
- التكيف مع تفضيلات الضيوف: تجارب مخصصة واستخدام البيانات لتلبية احتياجات العملاء.
- * الاتجاهات المستقبلية في صناعة الضيافة
- صعود السفر التجريبي: التجارب الفاخرة والسياحة الصحية.
- دور تحليل البيانات في إدارة الضيافة: استخدام البيانات لتحسين العمليات، وخدمة العملاء، وتوقع الاتجاهات.
- الأسواق الناشئة والتوسيع العالمي: تحديد الفرص في المناطق الجغرافية الجديدة.
- التحضير للمستقبل: استراتيجيات التكيف مع تغيرات احتياجات الضيوف في عالم ما بعد الجائحة.

Target Competencies



- * Hospitality Operations Management
- * Customer Service Excellence
- * Leadership and Team Management
- * Financial Management
- * Marketing and Branding
- * Sustainability and Social Responsibility
- * Innovation and Technology
- * Strategic Business Planning

الجذارات المستهدفة

- * إدارة العمليات في الضيافة.
- * التمييز في خدمة العملاء.
- * القيادة وإدارة الفرق.
- * الإدارة المالية.
- * التسويق وبناء العلامة التجارية.
- * الاستدامة والمسؤولية الاجتماعية.
- * الابتكار والتكنولوجيا.
- * التخطيط الاستراتيجي للأعمال.

Course Methodology



This training course will be carried out through the use of best practices and the right combination of engaging and purposeful tools such as:

- * Practical, relevant case studies
- * Group activities and workshops
- * Related role plays
- * Experiential learning
- * Brain storming
- * Stimulating mental activities
- * Engaging team competitions
- * Suitable training Videos
- * Presentations
- * Self-assessments
- * Learning with Simulations and Games

منهجية الدورة

سيتم تنفيذ هذه الدورة التدريبية من خلال استخدام أفضل الممارسات ومن خلال اختيار المناسب من الأدوات الهدفة والتفاعلية مثل:

- * الحالات الدراسية والعملية ذات العلاقة
- * ورش العمل وأنشطة جماعية
- * تمثيل الأدوار ذات العلاقة
- * التعلم التجريبي
- * العصف الذهني
- * أنشطة ذهنية محفزة
- * مسابقات جماعية تفاعلية
- * الأفلام التدريبية والمقاطع المصورة
- * العرض التوضيحي
- * تقييم الذات
- * التعلم من خلال المحاكاة والألعاب

Course Information



معلومات الدورة

التاريخ	المكان	اللغة	الرسوم
26-28/4/2026	جدة	عربي	4800 SR
20-22/9/2026	الرياض	عربي	4800 SR
1-3/11/2026	افتراضي	عربي	2900 SR

Remarks



- * Fees do not include value added tax
- * Daily snacks & refreshments + lunch meal for in-person training

- * الرسوم لا تشمل ضريبة القيمة المضافة
- * وجبات خفيفة أثناء الاستراحات + وجبة غداء (يومياً) للتدريب الحضوري