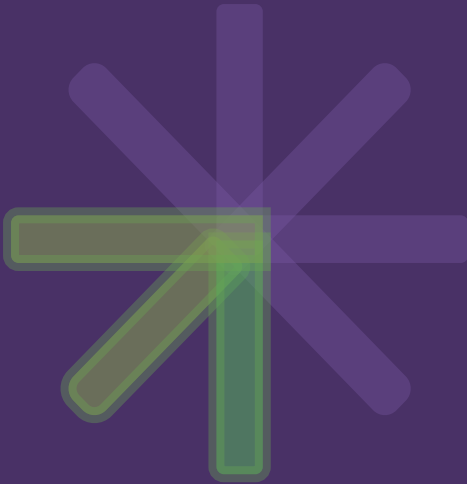


دورة قيادة أعمال الفنادق والسياحة: الإيرادات وتجربة النزيل والمرونة المؤسسية





دورة قيادة أعمال الفنادق والسياحة: الإيرادات وتجربة النزيل والمرونة المؤسسية

ملخص البرنامج

قيادة أعمال الفنادق والسياحة دورة تدريبية تمتد 5 أيام بمستوى متقدم، موجهة إلى المديرين العامين وكبار قيادات السياحة، ويخرج منها كل مشارك بخطة للأداء والمرونة المؤسسية لفندقه أو منتجعه أو منشأته السياحية. فالطلب السياحي يتغير بسرعة مع الأسواق وقنوات الحجز والأحداث الطارئة، والقيادة مطالبة بحماية الإيرادات وتجربة النزيل والسلامة في وقت واحد. ويتدرج البرنامج من تحليل الأسواق ونماذج الأعمال إلى الإيرادات وجودة الخدمة والمخاطر والاستدامة. تقدم هذا البرنامج في قيادة أعمال الفنادق والسياحة مارس للتدريب المملكة المتحدة.

المبررات المؤسسية

كثيرا ما تدار الإيرادات وتجربة النزيل والمخاطر في الفنادق والمنشآت السياحية عبر إدارات منفصلة وتقارير منفصلة. فتتخذ قرارات التسعير دون نظر إلى أثرها في الخدمة، وتبقى خطط الأزمات بعيدة عن الخطط التجارية إلى أن يختبرها حادث واحد. والقيادة التي تربط هذه المجالات تحمي الأداء عبر دورات الطلب وتتعاوى أسرع عند وقوع الاضطراب.

- الإيراد لكل غرفة متاحة وإجمالي الإيرادات: يتحسنان حين تدار الأسعار والقنوات والشرائح معا.
- رضا النزلاء وتكرار الزيارة: يرتفعان حين تشخص فجوات الخدمة وتعالج.
- زمن التعافي من الاضطراب: يقصر حين تخطط ترتيبات الاستمرارية والأزمات وتختبر.

المبادئ والأساس المعرفي

- نموذج فجوات جودة الخدمة SERVQUAL: تنظم فجواته الخمس تشخيص تجربة النزيل في الجلسة 3.
- معيار ISO 31000 لإدارة المخاطر: يؤطر تحديد مخاطر الضيافة ومعالجتها في الجلسة 4.
- معيار ISO 22301 لإدارة استمرارية الأعمال: يوجه تخطيط التعافي للفنادق والوجهات في الجلسة 4.
- معايير المجلس العالمي للسياحة المستدامة GSTC للفنادق والوجهات: تحدد أولويات الاستدامة في الجلسة 5.



المشاركون المستهدفون

- القيادات المسؤولة عن النتائج التجارية للفنادق أو المنتجعات أو المنشآت السياحية.
- التنفيذيون الذين يحددون استراتيجية التسعير والتوزيع والشرائح.
- القيادات المسؤولة عن معايير تجربة النزيل في عدة أقسام أو منشآت.
- التنفيذيون المسؤولون عن السلامة والأمن والاستجابة للأزمات والاستمرارية في العمليات السياحية.
- كبار المسؤولين الذين يرسمون خطط الوجهات والتنمية السياحية.

يخدم البرنامج مجموعات الفنادق والمنتجعات وشركات تنظيم الرحلات وجهات إدارة الوجهات السياحية.

مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على تقييم اتجاهات السوق السياحية ونماذج أعمال الضيافة بما يناسب مؤسساتهم.
2. سيكون المشاركون قادرين على بناء استراتيجية إيرادات تربط التسعير وقنوات التوزيع والشرائح.
3. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص فجوات تجربة النزيل باستخدام نموذج SERVQUAL وآراء النزلاء.
4. سيكون المشاركون قادرين على ترتيب أولويات مخاطر الضيافة وتصميم ترتيبات الاستمرارية والأزمات.
5. سيكون المشاركون قادرين على تبرير أولويات الاستدامة وفق معايير سياحية معترف بها.
6. سيكون المشاركون قادرين على تصميم خطة قيادية توائم فرق الضيافة مع أهداف الأداء.

هيكل البرنامج

اليوم 1: الأسواق السياحية ونماذج أعمال الفنادق والسياحة

إلى أين يتجه الطلب، وأي نماذج الأعمال تستفيد منه؟

- اتجاهات الطلب السياحي وتحليل الأسواق المصدرة
- دورة حياة الوجهة السياحية والتموضع التنافسي
- نماذج الفنادق المملوكة والمؤجرة والمدارة وبنظام الامتياز
- سلاسل القيمة لدى منظمي الرحلات وجهات إدارة الوجهات
- مؤشرات أداء الضيافة: نسبة الإشغال ومتوسط السعر اليومي والإيراد لكل غرفة متاحة

اليوم 2: إدارة الإيرادات والتوزيع

كيف تتخذ قرارات السعر والقناة والشريحة معا؟



- التنبؤ بالطلب وتحليل وتيرة الحجوزات
- التسعير الديناميكي وضوابط الفصل بين الأسعار
- مزيج قنوات التوزيع وتكلفة اكتساب النزيل
- استراتيجية شرائح المجموعات والشركات والترفيه
- الإدارة المتكاملة للإيرادات في الغرف والمطاعم والفعاليات

اليوم 3: تجربة النزيل وجودة الخدمة

أين تفترق توقعات النزيل عن الخدمة المقدمة فعلا؟

- تحليل الفجوات وفق SERVQUAL لخدمات الفنادق والسياحة
- رسم رحلة النزيل ولحظات الحقيقة
- التقييمات الإلكترونية وتحليل التراء ومقاييس صافي الترويج
- معايير الخدمة واستعادة رضا النزيل وتمكين الموظفين
- التخصيص والخدمات الرقمية للنزلاء

اليوم 4: إدارة مخاطر الضيافة والمرونة

كيف يحمى النزلاء والموظفون والأعمال حين يقع الخل؟

- تقييم المخاطر وفق ISO 31000 للفنادق والمعالم السياحية
- إدارة سلامة النزلاء والحريق والأمن
- حوادث سلامة الغذاء والصحة العامة
- تحليل الأثر على الأعمال وتخطيط الاستمرارية وفق ISO 22301
- الاتصال في الأزمات واستعادة السمعة

اليوم 5: السياحة المستدامة وتطبيق الخطة

هل المنشأة جاهزة للأداء والتعافي خلال الدورة القادمة؟

- معايير GSTC وأولويات الاستدامة للفنادق والوجهات
- قيادة فرق الضيافة والاحتفاظ بها
- مواءمة استراتيجية الإيرادات في الجلسة 2 مع معايير الخدمة في الجلسة 3
- اختبار خطط الاستمرارية في الجلسة 4 أمام سيناريو اضطراب
- إنجاز خطة الأداء والمرونة المؤسسية



المنهجية

يعتمد البرنامج على تحليل حالات لفنادق المدن والمنتجات وجهات إدارة الوجهات التي واجهت تحولات في الطلب أو إخفاقات في الخدمة أو حوادث كبرى، وتبدأ كل جلسة بعرض موجز، تليه تمارين جماعية يطبقها المشاركون على منشآتهم.

- نشاط مقترح: إعادة بناء مزيج قنوات منتج بعد تراجع سوق مصدرة.
- نشاط مقترح: تحليل فجوات SERVQUAL في تقييمات نزلاء فندق في مركز مدينة.
- نشاط مقترح: قيادة محاكاة أزمة لوجهة سياحية خلال حادث صحي عام.

المخرج الختامي

يعد كل مشارك خطة للأداء والمرونة المؤسسية لفندقه أو منتجعه أو منشآته السياحية. وتعرض الخطة التموضع في السوق، واستراتيجية الإيرادات، والمعالجات ذات الأولوية لتجربة النزيل، وسجل المخاطر والاستمرارية، وإجراءات الاستدامة، وتعهدات قيادة الفريق، لعرضها على الملاك أو مجالس الإدارة.

الأسئلة الشائعة

هل يناسب تدريب قيادة أعمال الفنادق والسياحة المديرين العاملين المعينين حديثاً؟

نعم، فهو بمستوى متقدم ويفترض خبرة في قيادة قسم أو منشأة، ويستفيد منه المديرون العاملون الجدد في الربط المبكر بين المسؤوليات التجارية والخدمية ومسؤوليات المخاطر.

ما النماذج التي تقوم عليها دورة قيادة أعمال الفنادق والسياحة؟

تقوم على نموذج فجوات جودة الخدمة SERVQUAL، ومعيار ISO 31000 لإدارة المخاطر، ومعيار ISO 22301 لاستمرارية الأعمال، ومعايير GSTC للسياحة المستدامة.

كيف تستخدم خطة الأداء والمرونة الناتجة عن تدريب قيادة الفنادق والسياحة في العمل؟

تستخدمها لإحاطة الملاك أو مجالس الإدارة، وتحديد الأولويات السنوية، واختبار الجاهزية للاضطراب القادم.