

الإدارة الفندقية  
HOTEL MANAGEMENT

تهدف هذه المادة إلى تعريف الطلاب بأساسيات إدارة الفنادق والضيافة، مع التركيز على فهم العمليات الفندقية المختلفة وكيفية إدارة كل جانب من جوانب الفندق لتحقيق النجاح وتحسين تجربة الضيوف. تركز المادة على تنظيم وإدارة الأقسام المختلفة في الفندق مثل الاستقبال، النظافة، المرافق الترفيهية، خدمات الطعام والشراب، بالإضافة إلى إدارة الموارد البشرية والتسويق الفندقي.

وصف المادة:

تتناول المادة المهارات الأساسية المطلوبة لإدارة الفنادق، بما في ذلك الاستراتيجيات التي تساعد في تحسين أداء الفندق. سيتم دراسة العمليات اليومية المتعلقة بالحجوزات، الاستقبال، وخدمات الضيافة، إضافة إلى كيفية تحسين العلاقة مع العملاء ورفع مستوى الخدمة. كما يتم التركيز على كيفية التعامل مع التحديات المختلفة في إدارة الفنادق مثل إدارة الجودة، تقنيات الترويج الفندقي، والممارسات الحديثة في القطاع مثل الفنادق المستدامة.

أهداف المقرر:

1. فهم الأسس والمبادئ الأساسية لإدارة الفنادق والضيافة.
2. دراسة العمليات التشغيلية والإدارية المختلفة في الفندق.
3. تطوير مهارات إدارة فريق العمل وتحقيق التعاون بين الأقسام المختلفة.
4. تعلم كيفية تقديم خدمة العملاء الممتازة لضمان رضا الضيوف.
5. دراسة استراتيجيات تسويق الفنادق وتطوير الخدمات لتلبية احتياجات السوق.
6. التعرف على أساليب إدارة الجودة وكيفية تقييم وتحسين أداء الفندق.

المخرجات المتوقعة:

1. اكتساب المعرفة العملية في إدارة العمليات الفندقية المختلفة.
2. تحسين مهارات التواصل وتنظيم الفرق في بيئة الفندق.
3. فهم كيفية تقديم خدمة استثنائية لضيوف الفندق وتعزيز رضاهم.
4. تطوير القدرة على تنفيذ استراتيجيات تسويقية فعالة في قطاع الفنادق.
5. تعزيز المهارات في حل المشكلات التي قد تظهر في بيئة العمل الفندقي.
6. القدرة على تحسين الأداء العام للفندق من خلال الابتكار وإدارة الجودة.