



**FARMATION
ACADEMY** 
INTERNATIONAL LTD.



مجاور دورة السياحة والفندقة

الضيافة فـن، ونحن نعلمك إتقانه.

1. فهم أساسيات قطاع السياحة والفندقة
2. تطوير مهارات التعامل مع السياح والنزلاء
3. تعلم المبادئ الأساسية في إدارة الفنادق وتنظيم الرحلات

SCHOL-TI
CENTRE DE FORMATION SARL

محاور دورة السياحة و الفنادق

المحور الأول: مدخل إلى قطاع السياحة والفندقة

- تعريف السياحة وأنواعها (سياحة داخلية، خارجية، بيئية، دينية، علاجية).
- أهمية القطاع السياحي في التنمية الاقتصادية والاجتماعية.
- نظرة عامة على قطاع الفنادق وأقسام الفنادق.
- مهارات العمل في القطاع السياحي والفندقي.

المحور الثاني: إدارة وتسيير الفنادق

- هيكلية الفندق وأدوار كل قسم (الاستقبال، التدبير المنزلي، المطاعم، الأمن).
- إدارة الغرف والحجوزات بفعالية.
- مبادئ خدمة الزبائن في الفنادق والضيافة الراقية.
- أساسيات الإدارة المالية في الفنادق (التكاليف، العائدات، مراقبة المخزون).

رحلتك نحو النجاح ... تبدأ هنا

محاور دورة السياحة و الفنادق

المحور الثالث: التسويق السياحي والفندقي

- استراتيجيات التسويق السياحي المحلية والدولية.
- إعداد العروض السياحية والباقات الجذابة.
- التسويق الرقمي للسياحة (مواقع التواصل، منصات الحجوزات).
- بناء العلاقات مع وكالات الأسفار ومنصات الحجز الإلكترونية.

المحور الرابع: إدارة جودة الخدمات السياحية

CLASSES
INCLUDE:

- معايير الجودة العالمية في السياحة والفندقة.
- كيفية التعامل مع شكاوى العملاء باحترافية.
- المحافظة على مستوى خدمة عالي لجذب العملاء الدائمين.
- تدريب الموظفين على مهارات الخدمة الفندقية الراقية.

رحلتك نحو النجاح ... تبدأ هنا

محاور دورة السياحة و الفنادق

المحور الخامس: الإتيكيت والبروتوكول السياحي والفندقي

- مهارات التواصل الاحترافي مع الضيوف.
- الإتيكيت في الاستقبال والتوديع.
- كيفية التعامل مع السياح من ثقافات مختلفة.
- إتيكيت المائدة وخدمة الطعام في الفنادق.

المحور السادس: التخطيط السياحي وإدارة الرحلات

CLASSES
INCLUDE:

- كيفية إعداد برنامج رحلة سياحية متكامل.
- تنظيم النقل والإقامة والوجبات والأنشطة السياحية.
- الاعتبارات الأمنية والصحية أثناء الرحلات.
- كيفية إدارة مجموعة سياحية ميدانيًا باحتراف.

رحلتك نحو النجاح ... تبدأ هنا

محاور دورة السياحة و الفنادق

• المحور السابع: السياحة المستدامة والبيئية

- مفهوم السياحة المستدامة وأهميتها.
- حماية الموارد البيئية والثقافية في السياحة.
- أمثلة على مشاريع سياحية مستدامة يمكن تطويرها محليًا.
- كيفية إدماج السياحة المستدامة في المشاريع السياحية والفندقية.

• المحور الثامن: التقنيات الحديثة في السياحة والفندقة

- أنظمة إدارة الفنادق والحجوزات الرقمية (PMS).
- استخدام التكنولوجيا لتحسين تجربة الضيوف (بطاقات الغرف، التطبيقات).
- الذكاء الاصطناعي والدرشة الآلية في خدمة العملاء.
- منصات المراجعات وأثرها على القطاع السياحي

رحلتك نحو النجاح ... تبدأ هنا