

السياحة والضيافة

برنامج محترف السياحة والضيافة يستهدف الأشخاص الذين يرغبون في تعلّم المفاهيم والمهارات الأساسية اللازمة لتطوير تشغيل صناعة السياحة . حيث يستكشف الأساليب المختلفة لتخطيط وتنفيذ مشروع سياحي مربح وكيفية ضمان استمرارية المشروع لفترة طويلة. هذا البرنامج يستكشف أساليب التسويق السياحي كما يطور القوى البشرية العاملة في مجال السياحة. يساعد هذا البرنامج على تحسين مهارات الضيافة، حسن الاستقبال وخدمة العملاء في القطاع السياحي. ويعبر هذا البرنامج من أوائل البرامج المتخصصة بصناعة محددة.

وصف البرنامج:

يتناول برنامج السياحة والضيافة CBP™ المحاور التالية:

- مقدمة إلى السياحة
- الأعمال الخاصة بالسياحة
- الطلب على السياحة
- أنواع السياحة
- إدارة السياحة
- الضيافة
- مهارات الاتصال في السياحة
- تهدئة السائحين المنزعجين
- القواعد الأخلاقية العامة لمنظمة السياحة العالمية (WTO)
- سلامة وأمن السائح

أهداف البرنامج:

بنهاية دراسة هذا البرنامج بنجاح سوف تكون قادراً على:

- بناء رؤية واضحة للسياحة ومهامها وانواعها
- بناء الكفاءة اللازمة لإدارة برامج السياحة
- القدرة على التعامل بكفاءة مع كافة السواح
- تطوير مهاراتك للتعامل باحترافية مع المشاكل
- بناء مهارات تواصل فعالة مع السواح
- تطبيق أعلى معايير التقييم والمراقبة والتأكيد على الجودة.

مدة البرنامج:

- مدة هذا البرنامج هي 25 ساعة تدريبية. تختلف ساعات التدريب حسب الجداول الزمنية الخاصة بمراكز محترف الأعمال المعتمدة.

الجمهور المستهدف

هذه الدورة التدريبية مصممة لأي شخص يعمل في أي قطاع من قطاعات السياحة والضيافة.

المتطلبات

هذه الدورة تتطلب من المتدربين استيفاء المتطلبات التالية:

1. يجب أن يكون لدى المتقدم التزام صادق وحققي بمعايير التميز.
2. يتعين على المتقدم أن يكون حاصل على شهادة عليا أو دبلوم المدرسة الثانوية أو ما يعادلها من الشهادات التعليمية.

الاختبار الدولي:

هذا البرنامج يساعدك على التقدم لاختبار الشهادة الدولية بالرمز:

• CBP™ I10- 810

يجب الإعداد لإجراء الاختبار لهذا البرنامج في غضون ستة أسابيع من إكمال حضور البرنامج التدريبي، حيث أنه يتم تحديث الامتحانات بانتظام وفقا لتحديث الاصدارات.

أين يمكنني دراسة هذا البرنامج؟

يمكن للمرشحين دراسة برنامج محترف الأعمال والحصول على شهادة إدارة المشاريع CBP™ في أي مركز من المراكز المعتمدة في جميع أنحاء منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا.

للحصول على قائمة مراكز التدريب المعتمدة، يمكنكم زيارة موقعنا على الانترنت: www.ibta-arabia.com

<p>الوحدة الأولى: مقدمة إلى السياحة</p> <ul style="list-style-type: none"> • ما المقصود بالسياحة • نظام السياحة • الموارد السياحية • عامل الجذب السياحي • وجهات السفر • الطلب • السفر <p>الوحدة الثانية: الأعمال الخاصة بالسياحة</p> <ul style="list-style-type: none"> • موارد السياحة • الصناعات التي تتأثر بالسياحة • التسويق والدعاية • الفنادق والإقامات والتنقل • المطاعم • الأماكن السياحية الأثرية والحديثة • الخدمات الطبية والطوارئ • خدمات الشرطة السياحية والقانون السياحي <p>الوحدة الثالثة: الطلب على السياحة</p> <ul style="list-style-type: none"> • الطلب على السياحة • هوية السفر • العوامل المحددة للميل إلى السفر • تصنيف طلب السائح • المفاهيم المالية للطلب على السياحة • تحفيز السائح • العوامل التي تمنع السائح من ممارسة أعماله • طرق قياس مؤشر الطلب على السياحة <p>الوحدة الرابعة: أنواع السياحة</p> <ul style="list-style-type: none"> • أنواع السياحة • أنشطة الترفيه • الأماكن الثقافية • المناطق التاريخية 	<p>الوحدة الخامسة: إدارة السياحة</p> <ul style="list-style-type: none"> • الإدارة المالية • إدارة الموارد البشرية • إدارة التسويق • إدارة العمليات • إدارة المخاطر <p>الوحدة السادسة: الضيافة</p> <ul style="list-style-type: none"> • الضيافة - مكونات الدعم الأساسية • عوامل تحسين الضيافة • فوائد الضيافة في السياحة • طرق التعبير عن الضيافة • الجوانب المطلوبة في الضيافة في مجال السياحة • ضيافة النقل الجوي، البحري والبري • ضيافة تأجير السيارات • ضيافة الإقامة • ضيافة المطاعم <p>الوحدة السابعة: مهارات الاتصال في السياحة</p> <ul style="list-style-type: none"> • تطوير مهارات اتصال فعالة • مهارات الاتصال غير الشفهي • لغة الجسد • المفاهيم الأساسية للغة الجسد • التواصل البصري • تعبيرات الوجه ووضع الجسم • مهارات الاتصال الشفهي • اختيار الكلمات • تحديات الثقافات المتعددة • مسؤولية المتصل في الثقافات المتعددة • تقديم صورة مهنية احترافية <p>الوحدة الثامنة: تهيئة السائح المنزعجين</p> <ul style="list-style-type: none"> • ما الذي يصيب السائح بالانزعاج؟ • تجنب حالات الانزعاج
--	---

<ul style="list-style-type: none"> • ما الذي يمكنك فعله لتجنب حالات الانزعاج؟ - الخطوات الخمسة. • تهدئة نفسك وما الذي يمكنك فعله عندما تشعر بالانزعاج. • حقوق العاملين والمتعدين في مجال السياحة • الوحدة العاشرة: سلامة وأمن السائح • التحضير للسفر ومقاييس السلامة الأخرى لمرحلة ما قبل السفر • في المطار • السفر بين المطار والفندق • في الإقامة/الفندق • خطوات برنامج السلامة الشخصية الناجح • أمن السفر الدولي • أمن السفر خلال الزيارات الطويلة 	<ul style="list-style-type: none"> • المناطق الجبلية والجزر • الفنادق والمنتجعات • السياحة البيئية • المناسبات والمؤتمرات <p>الوحدة التاسعة: القواعد الأخلاقية العامة لمنظمة السياحة العالمية (WTO)</p> <ul style="list-style-type: none"> • مشاركة السياحة في خلق فهم متبادل وتحقيق الاحترام بين الناس والمجتمعات • السياحة كوسيلة للإنجاز الفردي والجماعي • السياحة كعامل للتطوير الممكن • السياحة كمستخدم للتقاليد الثقافية للجنس البشري • وكماهم في تحسينها • السياحة كنشاط مفيد للدول والمجتمعات المضيفة • التزامات المساهمين في تطوير السياحة • حقوق السياحة • حرية تحركات السواح
--	---

تقييم محصلة الدراسة
الغرض:
تقييم محصلة الدراسة للتعرف على مستوى التطور ومن ثم تعزيز الثقة
الإطار:
<ul style="list-style-type: none"> • قياس مدى صلاحية الأداء بغرض تطوير المهارات عبر موثوقية النتائج المنحصلة • عمل ما يلزم من زيادة جرعة معلومات الدراسة والتطبيقات العملية.
طرق وآليات التقييم:
<ul style="list-style-type: none"> • المعرفة • الفهم الشامل • التطبيق • التحليل • الدمج • التقييم
المعلومات الأساسية:
تشير البيانات بوضوح إلى ما إذا كانت تستوفي المعايير أم لا، وذلك عن طريق اجتياز الاختبارات الدولية واحراز 70% درجه كمقياس للحد الأدنى من المهارات المكتسبة خلال التدريب
من يقوم بتحليل البيانات؟
جميع الاختبارات تتم عبر الانترنت (Prometric) جميع الشهادات يتم اعتمادها من الجمعية الدولية للأعمال IBTA
آليات القياس:
<ul style="list-style-type: none"> • مشروع جماعي (تمثيل أدوار، دراسات حالة، سيناريوهات عملية، ورش عمل) • عروض فيديو • اختبار تجريبي على الإنترنت • اختبار نهائي عبر الانترنت
آلية تبليغ نتائج الاختبارات: عن طريق البريد الالكتروني لكل متدرب