

السياحة والضيافة

إختبار رقم 110-810

محترف الأعمال المعتمد في السياحة والضيافة

Certified Business Professional in Tourism and Hospitality

CBP-T&H

نظرة عامة على البرنامج التدريبي

تهدف دورة محترف الأعمال المعتمد في السياحة والضيافة CBP™ إلى تزويد المتدربين بالمعارف والمهارات الأساسية في مجالي السياحة والضيافة، مع التركيز على أهمية تقديم خدمات متميزة للعملاء وتحقيق تجارب سياحية استثنائية. يغطي البرنامج مجموعة واسعة من الموضوعات تشمل إدارة المنشآت السياحية، الاتصال الفعال مع العملاء، التسويق السياحي، الجودة في الخدمات، وفهم التنوع الثقافي.

تُقدم الدورة بأسلوب عملي وتطبيقي، مما يضمن تزويد المشاركين بالخبرة العملية اللازمة للعمل بفعالية في بيئة العمل الديناميكية الخاصة بقطاعي السياحة والضيافة..

الأهداف الرئيسية

تغطي شهادة محترف الأعمال المعتمد في السياحة والضيافة CBP™ أربع مجالات رئيسية:

- تأهيل المتدربين لفهم طبيعة قطاع السياحة والضيافة ودوره الحيوي.
- تطوير المهارات العملية في تقديم خدمات عالية الجودة.
- تمكين المتدربين من إدارة المنشآت السياحية بكفاءة واحترافية.
- تعزيز مهارات الاتصال الفعال وخدمة العملاء في بيئات متعددة الثقافات.

الفئة المستهدفة

هذه الدورة موجهة إلى:

- العاملون في قطاعات السياحة والضيافة

مدة البرنامج

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

لغة البرنامج

- اللغة الإنجليزية واللغة العربية

المتطلبات الأساسية

يتطلب هذا المقرر أن يستوفي الطلاب المتطلبات التالية:

- الالتزام بالسعي لتحقيق التميز.
- الحصول على شهادة الثانوية العامة أو ما يعادلها أو أن يكون المتدرب في طور استكمالها

ما يتلقاه المتدربون

سيحصل الطلاب/ المدرب على حقيبة تدريبية كاملة تشمل الاتي:

- كتاب الطالب.
- كتاب المدرب.
- العرض التقديمي للدورة.
- أنشطة للتدريب على محتوى الدورة.
- الاختبار القبلي والبعدي.
- الاختبار الدولي عبر الإنترنت على موقع Prometric ودرجة الاجتياز تبدأ من 70 % أو أعلى.

أين يمكنني دراسة هذا البرنامج؟

يمكن للمرشحين دراسة برنامج محترف الأعمال في السياحة والضيافة والحصول على شهادة محترف أعمال معتمد " محترف الأعمال المعتمد في السياحة والضيافة "

Certified Business Professional in Tourism and Hospitality -CBP-T&H

في أي مركز من المراكز المعتمدة في جميع أنحاء منطقة الشرق الأوسط وأفريقيا.

للحصول على قائمة مراكز التدريب المعتمدة، يمكنكم زيارة موقعنا على الانترنت: www.ibtamea.com

محتويات البرنامج التدريبي

الوحدة الأولى: مقدمة الى السياحة

- ما المقصود بالسياحة
- نظام السياحة
- الموارد السياحية
- عامل الجذب السياحي
- وجهات السفر
- الطلب
- السفر

الوحدة الثانية: الأعمال الخاصة بالسياحة

- موارد السياحة
- الصناعات التي تتأثر بالسياحة
- التسويق والدعاية
- الفنادق والإقامات والتنقل
- المطاعم
- الأماكن السياحية الأثرية والحديثة
- الخدمات الطبية والطوارئ
- خدمات الشرطة السياحية والقانون
- السياحي

الوحدة الثالثة: الطلب على السياحة

- الطلب على السياحة
- هواية السفر
- العوامل المحددة لميل الى السفر
- تصنيف طلب السائح
- المفاهيم المالية للطلب على السياحة
- العوامل التي تمنع السائح من ممارسة أعماله
- طرق قياس مؤشر الطلب على السياحة

الوحدة الرابعة: أنواع السياحة

- أنواع السياحة
- أندية الترفيه
- الأماكن الثقافية
- المناطق التاريخية
- المناطق الجبلية والجزر
- الفنادق والمنتجعات
- السياحة البيئية
- المناسبات والمؤتمرات

الوحدة الثامنة: تهدئة السائحين المنزعجين

- ما الذي يصيب السائح بالانزعاج؟
- كيف نتجنب حالات الانزعاج؟ الخطوات الخمسة
- كيفية تهدئة نفسك وماذا تفعل عندما تشعر بالانزعاج
- حقوق العاملين والمتعهد في مجال السياحة

الوحدة التاسعة: القواعد الأخلاقية العامة

للمنظمة السياحة العالمية WTO

- 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 وكمساهم في تحسينها
- السياحة كنشاط مفيد للدول والمجتمعات المضيفة
- التزامات المساهمين في تطوير السياحة
- حقوق السياحة
- حرية تحركات السياح

الوحدة التاسعة: القواعد الأخلاقية العامة

للمنظمة السياحة العالمية WTO

- 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

استخدام نهج المشاركة إلى أقصى حد ممكن. وسيتم استخدام مجموعة متنوعة من المنهجيات، بما في ذلك العرض، والمناقشات، والعمل الجماعي، ومناقشات الفيديو، الأسئلة والأجوبة، وجلسات التدريب العملي، وتمارين صغيرة وكبيرة للمجموعة، والمحاكاة.	الوحدة الخامسة: إدارة السياحة • الإدارة المالية • إدارة الموارد البشرية • إدارة التسويق • إدارة العمليات • إدارة المخاطر الوحدة السادسة: الضيافة • 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 والبحري والبري • ضيافة تأجير السيارات • ضيافة الإقامة • ضيافة المطاعم الوحدة السابعة: مهارات الاتصال في السياحة • تطوير مهارات اتصال فعالة • مهارات الاتصال الغير 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
--	--