



دورة القضايا القانونية والأخلاقية في الضيافة



AGILE LEADERS
Training Center



دورة القضايا القانونية والأخلاقية في الضيافة

نظرة عامة

دورة القضايا القانونية والأخلاقية في الضيافة هي دورة متوسطة لمدة أسبوع لمديري الضيافة والمشرفين وقادة علاقات النزلاء ومنسقي الامتثال، ويغادر المشاركون ومعهم سجل المخاطر القانونية والأخلاقية في الضيافة. تعالج الدورة صعوبة تمييز القضايا التشغيلية وتنظيم الأدلة واختيار الضوابط والتصعيد دون تقديم مشورة قانونية. وتربط حقوق النزلاء وخصوصيتهم بالحجوزات وإتاحة الخدمة وسلوك العمل والسلامة ومسؤوليات الخدمة وأخلاقيات الموردين وسجلات الحوادث. تقدم أجابل للتدريب دورة القضايا القانونية والأخلاقية في الضيافة.

الفئة المستهدفة

- المسؤولون عن قرارات تشغيل الفنادق والمنتجعات
- المسؤولون عن خدمة النزلاء ومعالجة الشكاوى
- المسؤولون عن الخصوصية والأمن والاستجابة للحوادث
- المسؤولون عن سجلات الامتثال ومسارات التصعيد
- المسؤولون عن الموظفين والموردين وضوابط الخدمة

تفترض الدورة أن المشاركين يتخذون قرارات تشغيلية في الضيافة أو يدعمونها، وتترك التفسير القانوني الرسمي للمختصين المخولين.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الوظائف التي تدير التعرض القانوني والأخلاقي في الضيافة وقطاعات الخدمة المرتبطة بها.

- الفنادق والمنتجعات والشقق المخدمة وعمليات السياحة
- الاستقبال والحجوزات وعلاقات النزلاء والأمن
- خدمات الطعام والفعاليات والترفيه ومواقع الزوار
- الموارد البشرية والمرافق والسلامة والامتثال
- المشتريات والمالية وإدارة البيانات والموردين



أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تحليل حقوق النزلاء وخصوصيتهم وإتاحة الخدمة
- تطبيق أساليب تمييز القضايا على مواقف العمل والخدمة
- استخدام أدوات توثيق الحوادث وتصعيدها
- تقييم أخلاقيات الموردين وتضارب المصالح
- ترتيب ضوابط البيانات والسلامة والأمن حسب الأولوية
- بناء سجل المخاطر القانونية والأخلاقية في الضيافة

جدول الدورة

اليوم 1: تعهدات النزلاء وتمييز القضايا

- خريطة تمييز القضايا القانونية والأخلاقية
- قائمة فحص حقوق النزلاء وتعهدات الخدمة
- مصفوفة شروط الحجز وتسليم العقود
- منهج مراجعة صدق التواصل
- خريطة المسؤوليات والتصعيد إلى المختصين

اليوم 2: الخصوصية والمساواة وإتاحة الخدمة

- أداة رسم دورة حياة بيانات النزيل
- قائمة فحص ضوابط الخصوصية والسرية
- اختبار قرار المساواة والاحترام
- مراجعة رحلة النزيل المتاحة
- مصفوفة الوصول إلى المعلومات والإفصاح عنها



اليوم 3: بيئة العمل والسلامة ومسؤوليات الخدمة

- تحليل سيناريوهات سلوك بيئة العمل
- خريطة واجهات الصحة والسلامة
- ورقة ضبط مسؤوليات خدمة الطعام
- دليل تصعيد خدمة المشروبات الكحولية
- شجرة قرار الأمن وواجب العناية

اليوم 4: الموردون والتعارضات وسجلات الحوادث

- قائمة فحص العناية الواجبة بأخلاقيات الموردين
- مصفوفة الإفصاح عن تضارب المصالح
- نموذج سجل وقائع الحادث
- سجل حفظ الأدلة والوصول إليها
- مسار التصعيد المناسب

اليوم 5: ممارسة القرار وسجل المخاطر

- تمرين مكتبي لحادث خصوصية نزول
- تمرين قرار في نزاع حجز
- محاكاة تصعيد سلوك في بيئة العمل
- مراجعة ضوابط تعارض الموردين
- تطبيق ختامي لسجل المخاطر القانونية والأخلاقية في الضيافة

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة تحول المواقف التشغيلية إلى إجراءات إدارية قابلة للتبرير.

- نشاط مقترح: تصنيف قضايا النزلاء والعمل والموردين والبيانات بخريطة تمييز القضايا
- نشاط مقترح: توثيق حادث أمني واختيار مسار التصعيد
- نشاط مقترح: مقارنة ضوابط الخصوصية وإتاحة الخدمة ومسؤولياتها
- نشاط مقترح: بناء سجل المخاطر القانونية والأخلاقية في الضيافة وعرضه



الأسئلة الشائعة

لمن تناسب دورة القضايا القانونية والأخلاقية في الضيافة؟

تناسب مدبري الضيافة والمشرفين وقادة علاقات النزلاء ورؤساء الأقسام ومنسقي الامتثال الذين يدعمون قرارات التشغيل، ولا تفترض الدورة تدريباً قانونياً رسمياً ولا تقدمه.

كيف تختلف دورة القضايا القانونية والأخلاقية في الضيافة عن تدريب الامتثال القانوني؟

تطور دورة الضيافة مهارات تمييز القضايا والتوثيق واختيار الضوابط والتصعيد، بينما يركز تدريب الامتثال القانوني المتخصص على تفسير متطلبات قانونية محددة.

هل تقدم دورة القضايا القانونية والأخلاقية في الضيافة مشورة قانونية؟

لا. تساعد الدورة المشاركين على تمييز المخاوف وحفظ الوقائع وتطبيق الضوابط الداخلية وإحالة المسائل التي تتطلب تفسيراً إلى مختصين مخولين.

كيف تعالج الضيافة خصوصية النزلاء ونزاعات الحجز أخلاقياً؟

يعتمد المشاركون السرية والإنصاف ودقة السجلات وثبات التعهدات وتقييد الوصول إلى المعلومات والتصعيد المناسب لتنظيم القرارات.

ما سجل المخاطر القانونية والأخلاقية في الضيافة؟

هو سجل يوثق القضية والأطراف المتأثرة والأدلة والضوابط والمالك ومسار التصعيد وإجراء المتابعة من أجل المراجعة الإدارية.

الخاتمة

ينهي المشاركون الدورة ومعهم سجل المخاطر القانونية والأخلاقية في الضيافة الذي يحول القضايا التشغيلية المتنوعة إلى أولويات واضحة. ويحسن المخرج اتساق التوثيق واختيار الضوابط وتحديد المسؤولية والتصعيد. كما يساعد فرق الضيافة على الفصل بين الإجراء الإداري المعتاد والمسائل التي تتطلب رأياً مختصاً مخولاً.



فئات الدورات التدريبية

الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة	الأعمال الزراعية والأمن الغذائي
دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات	دورات إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال
دورات إدارة المرافق والعقارات	دورات إدارة الرعاية الصحية
دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات	دورات إدارة المنظمات غير الحكومية والعمل الإنساني والتنمية
دورات إدارة وعمليات الطيران	دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية
دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة	دورات الأمن السيبراني ودورات تقنية المعلومات
دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات	دورات التدريب القانوني والمشتريات والتعاقدات
دورات الحكومة الرقمية والخدمات العامة	دورات التعليم وتطوير التعلم
دورات السكرتارية و إدارة المكاتب	دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال
دورات الصحة والسلامة والأمن المهني	دورات الشحن والملاحة البحرية والموانئ
دورات الضيافة والسياحة	دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة
دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات	دورات المحاسبة و التمويل و دورات الإدارة المالية
دورات في مجالات القيادة والإدارة	دورات حفظ التراث وإدارة المتاحف



فئات الدورات التدريبية

دورات معتمدة من قبل هيئات دولية

دورات قطاع النفط والغاز ودورات تقنية متنوعة

دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع الرشيقة



مدن التدريب

أكرا غانا	أثينا اليونان	أبوظبي الإمارات العربية المتحدة
الدار البيضاء المغرب	استنبول تركيا	أمستردام هولندا
الكويت الكويت	القاهرة مصر	الدوحة قطر
باكو أذربيجان	باريس فرنسا	المنامة مملكة البحرين
براغ جمهورية التشيك	بانكوك تايلند	بالي جمهورية إندونيسيا
بورت لويس موريشيوس	برلين ألمانيا	برشلونة إسبانيا
تبليسي جورجيا	بوكيت تايلند	بورتو البرتغال
جنيف سويسرا	جاكرتا جمهورية إندونيسيا	تورنتو كندا
روما إيطاليا	دبي الإمارات العربية المتحدة	جوهانسبرغ جنوب إفريقيا
سان دييغو الولايات المتحدة الأمريكية	زيورخ سويسرا	زنبار تنزانيا
شم الشيخ مصر	سيول كوريا الجنوبية	سنغافورة سنغافورة
طشقند أوزبكستان	طرابزون تركيا	شيكاغو الولايات المتحدة الأمريكية



مدن التدريب

عن بعد منصة زووم	عمان المملكة الأردنية الهاشمية	طوكيو اليابان
كوالالمبور ماليزيا	فيينا النمسا	فرانكفورت ألمانيا
لانكاوي ماليزيا	لاغوس نيجيريا	كيب تاون جنوب إفريقيا
ماربيا إسبانيا	لندن المملكة المتحدة	لشبونة البرتغال
مونترال سويسرا	مسقط سلطنة عمان	مدريد إسبانيا
نيروبي كينيا	ميونخ ألمانيا	ميلان إيطاليا
	نيويورك الولايات المتحدة الأمريكية	نيس فرنسا