



## دورة حماية بيانات النزلاء وضوابط الخصوصية في قطاع الضيافة



**AGILE LEADERS**  
Training Center

10 - 14 أكتوبر 2027

نيروبي



## دورة حماية بيانات النزلاء وضوابط الخصوصية في قطاع الضيافة

المرجع: 161989\_818 التاريخ: 10 - 14 أكتوبر 2027 المكان: نيروبي الرسوم: Euro 4500

### نظرة عامة

دورة حماية بيانات النزلاء وضوابط الخصوصية في قطاع الضيافة هي دورة متوسطة المستوى مدتها خمسة أيام لمسؤولي عمليات الضيافة وخدمات النزلاء والخصوصية والامتثال وحوكمة التقنية، ويعود المشاركون منها بحزمة ضوابط خصوصية الضيافة. يبني المشاركون خريطة للبيانات ويقيمون المخاطر ويضبطون الحجوزات والملفات وبرامج الولاء والمدفوعات والمراقبة والتسويق والموردين والاحتفاظ والحقوق والحوادث من خلال حالات فندقية عملية. تطور أجائل للتدريب قدرات حماية البيانات في قطاع الضيافة.

### الفئة المستهدفة

- المهام التشغيلية المسؤولة عن رحلة النزيل والحجوزات والإقامة وسجلات الخدمة
- مهام خدمات النزلاء المسؤولة عن الملفات والتفضيلات والطلبات والشكاوى والتحقق من الهوية
- مهام الخصوصية والامتثال المسؤولة عن المتطلبات والسجلات والحقوق وأعمال التحقق
- مهام حوكمة التقنية المسؤولة عن الصلاحيات والأنظمة والسجلات والربط مع الموردين
- مهام التسويق والولاء المسؤولة عن الموافقات والتفضيلات والتقسيم والرسائل
- مهام الموارد البشرية والأمن المسؤولة عن بيانات العاملين وكاميرات المراقبة وسجلات الدخول

تفترض الدورة أن المشاركين يتعاملون مع معلومات الضيافة أو ضوابطها في العمل، وتستبعد التمثيل القانوني واختبارات الاختراق وإدارة الأنظمة واعتماد أمن بطاقات الدفع.

### الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة الإدارات والقطاعات التي تعالج بيانات النزلاء والزوار والعاملين والمدفوعات والتفضيلات والخدمات.

- إدارات تشغيل الفنادق والاستقبال والحجوزات وعلاقات النزلاء والإيرادات
- إدارات الخصوصية والامتثال والمخاطر والتدقيق والحوكمة المعلوماتية
- إدارات التسويق والولاء والفعاليات والأغذية والمشروبات وخدمات النزلاء
- إدارات التقنية والأمن السيبراني والمشتريات وإدارة الموردين
- الفنادق والمنتجعات والشقق المخدومة والمطاعم ومواقع الفعاليات وخدمات السفر



## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- بناء خرائط تدفق بيانات الضيافة وتعيين المسؤوليات
- تحليل مخاطر الخصوصية عبر رحلة النزيل والعامل
- تطبيق ضوابط الجمع والوصول والمشاركة والاحتفاظ والإتلاف
- إدارة الموافقات والتفضيلات وطلبات الحقوق وإشعارات الخصوصية
- تقييم الموردين وتنسيق الاستجابة لحوادث الخصوصية
- بناء حزمة ضوابط خصوصية الضيافة

## جدول الدورة

### اليوم 1: رسم البيانات والمسؤوليات

- جرد بيانات النزلاء والعاملين
- خريطة بيانات الحجز والإقامة والولاء والخدمة
- مصفوفة أغراض المعالجة والمسؤوليات
- دليل تصنيف البيانات وحساسيتها
- سجل مخاطر خصوصية الضيافة

### اليوم 2: ضبط بيانات النزلاء في العمليات

- قائمة فحص جمع بيانات الحجز والوصول
- قواعد التعامل مع ملف النزيل وتفضيلاته
- حدود تسليم بيانات الدفع المقيمة
- سجلات الغرف والخدمة والشكاوى والطلبات الخاصة
- اعتماد الصلاحيات ومراجعة النشاط



### اليوم 3: إدارة المراقبة والتسويق والاحتفاظ

- تقييم خصوصية كاميرات المراقبة وسجلات الدخول
- سجل الموافقات والتفضيلات التسويقية
- جدول قرار استخدام بيانات الولاء ومشاركتها
- جدول الاحتفاظ وأدلة الإلتلاف
- مراجعة إشعار الخصوصية وتواصل الصفوف الأمامية

### اليوم 4: حوكمة الموردين والحقوق والحوادث

- العناية الواجبة لخصوصية موردي الضيافة
- قائمة فحص مشاركة البيانات وضوابط المعالجين
- مسار طلبات حقوق أصحاب البيانات
- مصفوفة فرز حوادث الخصوصية وتصعيدها
- سجل قرار الإشعار والاستجابة

### اليوم 5: اختبار ضوابط الخصوصية وتحسينها

- قائمة فحص أدلة الضوابط والتوكيد
- لوحة مؤشرات الخصوصية والاستثناءات
- تمرين: تتبع رحلة بيانات نزيل
- تمرين: تنسيق حادث خصوصية فندقي
- التطبيق الختامي: حزمة ضوابط خصوصية الضيافة

### التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة مبنية على الحجوزات وخدمات النزلاء والولاء والتسويق والمراقبة والعاملين والموردين.

- نشاط مقترح: رسم رحلة البيانات من الحجز إلى المغادرة وتحديد المسؤولين ونقاط التسليم مرتفعة المخاطر.
- نشاط مقترح: مراجعة حقول ملف النزيل والصلاحيات والتفضيلات وقرارات الاحتفاظ.
- نشاط مقترح: تقييم حالة لاستخدام كاميرات المراقبة أو سجلات الدخول ووضع ضوابط متناسبة.
- نشاط مقترح: فرز حادث مرتبط بمورد وتوزيع الإجراءات وتجهيز أدلة التحقق.



## الأسئلة الشائعة

### لمن تناسب دورة حماية بيانات النزلاء، وما الذي تفترضه؟

تناسب الدورة المهام المسؤولة عن معلومات الضيافة والعمليات والخصوصية والامتثال وحوكمة التقنية والتسويق والولاء والأمن والموردين، وتفترض معرفة عملية بالإجراءات الفندقية اليومية.

### ماذا تتضمن خريطة تدفق بيانات الضيافة؟

تسجل الخريطة فئات البيانات والأفراد ونقاط الجمع والأغراض والأنظمة والمستخدمين والتحويلات ومزودي الخدمات ومواقع التخزين ونقاط الاحتفاظ والإتلاف والمسؤولين عنها.

### كيف تضبط المنشآت الفندقية ملفات النزلاء وتفضيلاتهم؟

تحدد الحقول الضرورية والأغراض الصحيحة وأدوار الوصول وإجراءات التحديث وحدود المشاركة وفترات الاحتفاظ وقواعد الحذف وأدلة التعامل مع الطلبات الحساسة والتفضيلات التسويقية.

### كيف تنفذ العناية الواجبة لخصوصية موردي الضيافة؟

تفحص أغراض المعالجة والوصول إلى البيانات والضوابط والمواقع والمتعاقدين الفرعيين والتزامات الحوادث والاحتفاظ والحذف ودعم الحقوق والشروط التعاقدية وأدلة التوكيد.

### ماذا يتضمن مسار حادث الخصوصية الفندقية؟

يتضمن الإبلاغ والاحتواء وحفظ الأدلة وتقييم المخاطر وسلطة القرار والتصعيد القانوني والتعاقدي والتواصل والإجراء التصحيحي والإغلاق والدروس المستفادة.

## الخاتمة

يعود المشاركون بحزمة ضوابط خصوصية الضيافة التي تضم جرد البيانات وخريطة التدفق ومصفوفة المسؤوليات وسجل المخاطر وفحوص الجمع والوصول وسجل التفضيلات وجدول الاحتفاظ ومراجعة الموردين ومسار الحقوق وسجلات الحوادث ولوحة التوكيد. تربط الحزمة ثقة النزيل بضوابط تشغيلية قابلة للتطبيق عبر خدمات الضيافة، وتوفر أساسا متكررا للقرار والأدلة والتصعيد والتحسين.