# دورة إدارة مواقع الضيافة والتشغيل والامتثال والسلامة

1 – 5 مارس 2027

أمستردام

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

# دورة إدارة مواقع الضيافة والتشغيل والامتثال والسلامة

**المرجع:** 1393_202859 **التاريخ:** 1 – 5 مارس 2027 **المكان:** أمستردام **الرسوم:** Euro 5700

## نظرة عامة

دورة إدارة مواقع الضيافة والتشغيل والامتثال والسلامة لمدة أسبوع، موجهة إلى مشرفي الفنادق ومسؤولي المناوبات ومنسقي المرافق وقادة العمليات ومديري المواقع الجدد، ويعود المشاركون منها بحزمة ضوابط تشغيل وسلامة موقع الضيافة. تربط الدورة تشغيل مواقع الضيافة وامتثال عمليات الفنادق وتنسيق المرافق وإدارة المقاولين وسلامة النزلاء والعاملين والجاهزية للطوارئ وتسليم المناوبات ضمن ضوابط يومية قابلة للتطبيق. تقدم أجايل للتدريب إدارة مواقع الضيافة بوصفها ضبطا تشغيليا يوميا منسقا.

## الفئة المستهدفة

- الوظائف المسؤولة عن إجراءات فتح الموقع وإغلاقه وضبط التشغيل اليومي
- الفرق التي تنسق عيوب المرافق وأولويات الصيانة واستمرارية الخدمة
- الوظائف التي تضبط دخول المقاولين وواجهات العمل وسجلات الإنجاز
- الفرق المسؤولة عن سلامة مناطق النزلاء والعاملين
- الوظائف التي تنفذ التفتيش وتصعد الحوادث وتغلق الإجراءات التصحيحية
- القيادات التي تنسق أدوار الطوارئ وتسليم المناوبات

تفترض الدورة أن المشاركين يدعمون عمليات الضيافة أو الإشراف على المواقع، ولا تتناول التصميم الهندسي المتخصص أو التفسير القانوني المتقدم.

## الإدارات والقطاعات المستهدفة

تخدم الدورة الإدارات والقطاعات التي تنسق المواقع المشغولة وتقديم الخدمة والمرافق والمقاولين والسلامة.

- الفنادق والمنتجعات والشقق المخدومة وقاعات المؤتمرات
- المطاعم وعمليات تقديم الطعام ومرافق خدمة الزوار
- إدارات المرافق وتشغيل العقارات
- التدبير الفندقي والاستقبال والأمن وخدمات الطعام
- الضيافة المؤسسية وخدمات أماكن العمل والعقارات متعددة الاستخدام
- مقاولو الصيانة ومقدمو الخدمات المسندة

AGILE LEADERS
Training Center

## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- تطبيق إجراءات ضبط الفتح والتشغيل والإغلاق
- استخدام سجلات العيوب والمقاولين والامتثال
- تحليل ظروف سلامة النزلاء والعاملين
- ترتيب الحوادث والإجراءات التصحيحية حسب الأولوية
- بناء ضوابط الطوارئ وتسليم المناوبات
- تقييم أداء الموقع من خلال التفتيش

## جدول الدورة

### اليوم 1: أسس ضبط الموقع

- خريطة مسؤوليات موقع الضيافة
- قائمة ضبط فتح الموقع وإغلاقه
- خريطة رحلة النزيل ومناطق التشغيل
- سجل الضبط اليومي لمسؤول المناوبة
- معيار معلومات تسليم المناوبات

### اليوم 2: تنسيق المرافق والمقاولين

- مصفوفة تصنيف عيوب المرافق
- منهج ترتيب أولويات الصيانة والتصعيد
- قائمة ضبط دخول المقاول وواجهات العمل
- خطة ضبط تعطل الخدمة
- سجل إنجاز المقاول وتسليم المنطقة

AGILE LEADERS
Training Center

## اليوم 3: ضوابط الامتثال والسلامة

- سجل المتطلبات التشغيلية
- بطاقة ملاحظة مخاطر النزلاء والعاملين
- مراجعة ضوابط المفاتيح الخمسة في مناطق الطعام
- قائمة تفتيش الموقع وأدلة الإثبات
- متابعة ملكية الإجراءات التصحيحية

## اليوم 4: الحوادث والجاهزية للطوارئ

- مصفوفة شدة الحوادث والتصعيد
- شجرة الإبلاغ والاتصال في الطوارئ
- خريطة مسارات الإخلاء وحصر الأفراد
- سجل الزوار والمقاولين في الطوارئ
- منهج مراجعة تمارين الطوارئ

## اليوم 5: تطبيق ضبط مواقع الضيافة

- تمرين: تنفيذ مراجعة ضوابط الفتح
- تمرين: ترتيب مسائل المرافق والمقاولين حسب الأولوية
- تمرين: تفتيش ظروف سلامة النزلاء والعاملين
- تمرين: تنسيق حادث وتسليم المناوبة
- المشروع الختامي: حزمة ضوابط تشغيل وسلامة موقع الضيافة

## التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة مستمدة من الفنادق والمطاعم وقاعات المؤتمرات والعقارات المدارة.

- نشاط مقترح: رسم مناطق الموقع والمسؤوليات وفحوص الفتح ومعلومات تسليم المناوبة في منشأة ضيافة مشغولة.
- نشاط مقترح: تصنيف عيوب المرافق وواجهات المقاولين ثم تعيين الأولويات والمسؤولين والأدلة وضوابط التسليم.
- نشاط مقترح: تفتيش مناطق النزلاء والعاملين وتسجيل النتائج وتحويلها إلى إجراءات تصحيحية بمعايير إغلاق.
- نشاط مقترح: تجميع سجلات التشغيل وأدوار الطوارئ والتفتيش وضوابط المناوبات في الحزمة الختامية.

AGILE LEADERS
Training Center

## الأسئلة الشائعة

### لمن تناسب دورة إدارة مواقع الضيافة، وما الخبرة التي تفترضها؟

تناسب دورة إدارة مواقع الضيافة المشرفين والمنسقين الذين يدعمون التشغيل اليومي أو المرافق أو السلامة أو المقاولين أو إدارة المناوبات ويحتاجون إلى نظام ضبط تأسيسي.

### كيف تختلف إدارة مواقع الضيافة عن التدريب العام على تشغيل الفنادق؟

تركز إدارة مواقع الضيافة على ضوابط الموقع وواجهات المرافق والتفتيش وأدلة الامتثال والسلامة والحوادث والطوارئ وتسليم المناوبات بدلا من الإدارة التجارية أو إدارة خدمة النزلاء على نطاق أوسع.

### ما الذي يجب أن تضبطه قائمة فتح الفندق وإغلاقه؟

تضبط القائمة فحوص المناطق والدخول وحالة المعدات الحرجة والعيوب المفتوحة وجاهزية السلامة والخدمة والمسؤولين وأدلة تسليم المناوبة.

### كيف تضبط مواقع الضيافة أعمال المقاولين؟

تضبط مواقع الضيافة التصريح والدخول وحدود العمل والواجهات التشغيلية والمخاطر والاتصال وأدلة الإنجاز وتسليم المنطقة والإجراءات المفتوحة.

### ما الذي يجعل الجاهزية للطوارئ في الضيافة قابلة للتطبيق؟

تكون الجاهزية قابلة للتطبيق عندما تحدد مسارات الإبلاغ وأدوار الإخلاء ومساعدة النزلاء والزوار وحصر الأفراد والاتصال وقرارات إيقاف الخدمة والتمارين والدروس.

## الخاتمة

تربط الدورة إجراءات التشغيل وتنسيق المرافق وضبط المقاولين والتفتيش وتصعيد الحوادث والجاهزية للطوارئ وتسليم المناوبات. يعود المشاركون بحزمة ضوابط تشغيل وسلامة موقع الضيافة التي تنظم القرارات والسجلات والمسؤوليات والمتابعة. تساعد الحزمة فرق الموقع على استمرارية الخدمة مع ضبط مخاطر النزلاء والعاملين والمقاولين والمرافق.