# دورة إدارة عمليات مرافق الإقامة المستدامة

31 يناير – 4 فبراير 2027

كيب تاون

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

# دورة إدارة عمليات مرافق الإقامة المستدامة

**المرجع:** 1557_214907 **التاريخ:** 31 يناير – 4 فبراير 2027 **المكان:** كيب تاون **الرسوم:** Euro 4500

## نظرة عامة

دورة إدارة عمليات مرافق الإقامة المستدامة هي دورة متقدمة لمدة أسبوع لمديري مرافق الإقامة وفرق الاستدامة والمرافق والتدبير الفندقي والمشتريات والعمليات، ويخرج المشاركون منها بخطة تحسين تشغيلية. تربط الدورة نظام إدارة الاستدامة بكفاءة الموارد والمشتريات المستدامة والتدبير الفندقي الأخضر وإشراك النزلاء وضوابط الموردين وقياس الأداء. يطبق المشاركون أدوات تستند إلى المعايير لتحويل السياسة إلى قرارات تشغيلية. تقدم أجايل للتدريب دورة إدارة عمليات مرافق الإقامة المستدامة.

## الفئة المستهدفة

- الفرق المسؤولة عن تشغيل الفنادق ومرافق الإقامة
- الوحدات التي تدير الطاقة والمياه والمباني والصيانة
- فرق التدبير الفندقي التي تضبط أساليب التنظيف والمواد
- فرق المشتريات التي تختار المنتجات والموردين
- فرق الاستدامة التي تنسق السياسات والبيانات والتحسين
- فرق تجربة النزلاء التي تتواصل بشأن الممارسات التشغيلية

تفترض الدورة أن المشاركين يديرون عمليات الإقامة أو الوظائف المساندة، ولا تتناول مبادئ الوعي البيئي للمبتدئين.

## الإدارات والقطاعات المستهدفة

تخدم الدورة الإدارات والقطاعات المسؤولة عن أداء مرافق الإقامة واستخدام الموارد.

- الفنادق والمنتجعات وبيوت الضيافة والشقق المخدومة
- إدارة المرافق وخدمات المباني
- عمليات التدبير الفندقي والغسيل وخدمات الأغذية
- المشتريات وسلاسل الإمداد وإدارة المتعاقدين
- عمليات السياحة وشبكات مرافق الإقامة في الوجهات

AGILE LEADERS
Training Center

## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- تحليل خط الأساس للاستدامة والأولويات التشغيلية
- تطبيق متطلبات إدارة استدامة مرافق الإقامة
- بناء خطط ضبط الطاقة والمياه والنفايات
- استخدام معايير المشتريات والتدبير الفندقي المستدام
- ترتيب أولويات إشراك الموظفين والنزلاء والموردين
- تقييم الأداء وقرارات التحسين التصحيحي

## جدول الدورة

### اليوم 1: نظام الإدارة وخط الأساس

- خريطة متطلبات نظام إدارة الاستدامة وفق ISO 21401
- مراجعة مؤشرات أداء استدامة الفنادق وفق GSTC
- سجل جوانب استدامة مرافق الإقامة وآثارها
- مصفوفة خط الأساس التشغيلي وتقييم الأهمية
- إطار سياسة الاستدامة وتوزيع المسؤوليات

### اليوم 2: ضوابط الطاقة والمياه والكربون

- نموذج قياس استخدام الطاقة لكل ليلة نزيل
- منهجية مخاطر المياه وخط أساس الاستهلاك
- قائمة فرص ضبط المعدات والتشغيل
- سجل مصادر غازات الدفيئة وإجراءات الخفض
- لوحة أهداف الموارد ومراقبة الانحرافات

AGILE LEADERS
Training Center

## اليوم 3: النفايات والمشتريات والتدبير الفندقي

- أداة رسم تدفق النفايات الصلبة والغذائية
- هرم منع النفايات وإعادة الاستخدام والفرز
- مصفوفة معايير المشتريات المفضلة بيئيا
- قائمة فحص الموردين وأدلة الاستدامة
- صحيفة ضبط المواد الكيميائية والمستهلكات للتدبير الأخضر

## اليوم 4: الأفراد والنزلاء وحوكمة الأداء

- مصفوفة أدوار الموظفين وكفاءات الاستدامة
- لوحة مشاركة النزلاء وهندسة الخيارات
- اختبار أدلة التواصل الدقيق بشأن الاستدامة
- بطاقة أداء المتعاقدين والإجراءات التصحيحية
- دورة مراجعة الاستدامة والتحسين المستمر

## اليوم 5: المحاكاة وتخطيط التحسين

- محاكاة ترتيب أولويات خط أساس مرافق الإقامة
- تمرين تحليل سيناريوهات ضوابط الموارد
- تمرين قرارات المشتريات والتدبير الفندقي
- تمرين مراجعة تواصل النزلاء والأدلة
- خطة تحسين عمليات مرافق الإقامة المستدامة

## التمارين التطبيقية

تتضمن الدورة أنشطة مقترحة تحول المعايير والبيانات التشغيلية إلى ضوابط قابلة للتطبيق.

- نشاط مقترح: تقييم خط أساس استدامة مرفق إقامة وترتيب الآثار التشغيلية المهمة.
- نشاط مقترح: تصميم أهداف وضوابط للطاقة والمياه والنفايات استنادا إلى بيانات الموارد.
- نشاط مقترح: تقييم أدلة الموردين وبناء معايير مشتريات للتدبير الفندقي الأخضر.
- نشاط مقترح: عرض لوحة تحسين تتضمن الإجراءات التصحيحية والمسؤوليات المحددة.

AGILE LEADERS
Training Center

## الأسئلة الشائعة

### لمن تناسب دورة إدارة عمليات مرافق الإقامة المستدامة وما متطلباتها؟

تناسب المديرين والفرق ذوي الخبرة في العمليات أو المرافق أو التدبير الفندقي أو المشتريات أو الاستدامة أو تجربة النزلاء. ويفترض أن يؤثر المشاركون في القرارات التشغيلية، إذ لا تعيد الدورة مبادئ الوعي البيئي الأساسية.

### كيف تختلف إدارة عمليات مرافق الإقامة المستدامة عن إدارة الفنادق العامة؟

تطبق إدارة عمليات مرافق الإقامة المستدامة ضوابط بيئية واجتماعية واقتصادية على الموارد والمشتريات والتدبير والموردين وإشراك النزلاء والقياس والتحسين، بينما تغطي إدارة الفنادق العامة نطاقا أوسع من الوظائف التجارية والخدمية.

### كيف تقيس فرق مرافق الإقامة أداء الطاقة والمياه والنفايات؟

تستخدم الفرق حدود قياس ثابتة وسجلات المصادر وبيانات ليالي النزلاء وخطوط الأساس والمؤشرات المعدلة والأهداف ومراجعات الانحراف والإجراءات التصحيحية الموثقة لربط الاستهلاك بالقرارات التشغيلية.

### كيف تتجنب ممارسات الإقامة الصديقة للبيئة ادعاءات الاستدامة غير المدعومة؟

تربط الممارسات كل ادعاء بسياسات موثقة وسجلات تشغيل ونتائج مقاسة وأدلة الموردين وبيان واضح للحدود، ثم تراجع مواد التواصل قبل نشرها.

## الخاتمة

يعود المشاركون إلى أعمالهم بخطة تحسين عمليات مرافق الإقامة المستدامة تغطي الحوكمة وضوابط الموارد والمشتريات والتدبير وإشراك الأطراف والموردين والمقاييس والإجراءات التصحيحية. توحد الخطة الإدارات حول مسؤوليات محددة وأدلة تشغيلية. كما تنشئ أساسا متكررا لمراجعة الأداء وترتيب الأولويات والتحسين المستمر.