# دورة القضايا القانونية والأخلاقية في الضيافة

20 – 24 يونيو 2027

جوهانسبرغ

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

# دورة القضايا القانونية والأخلاقية في الضيافة

**المرجع:** 1585_216865 **التاريخ:** 20 – 24 يونيو 2027 **المكان:** جوهانسبرغ **الرسوم:** Euro 4500

## 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 أجايل 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 المخدومة وعمليات السياحة
- الاستقبال والحجوزات وعلاقات النزلاء والأمن
- خدمات الطعام والفعاليات والترفيه ومواقع الزوار
- الموارد البشرية والمرافق والسلامة والامتثال
- المشتريات والمالية وإدارة البيانات والموردين

AGILE LEADERS
Training Center

## 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

AGILE LEADERS
Training Center

## 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 المتناسب

## اليوم 5: ممارسة القرار وسجل المخاطر

- تمرين مكتبي لحادث خصوصية نزيل
- 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

AGILE LEADERS
Training Center

## الأسئلة الشائعة

### لمن تناسب دورة القضايا القانونية والأخلاقية في الضيافة؟

تناسب مديري الضيافة والمشرفين وقادة علاقات النزلاء ورؤساء الأقسام ومنسقي الامتثال الذين يدعمون قرارات التشغيل، ولا تفترض الدورة تدريبا قانونيا رسميا 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 تفسيرا إلى مختصين مخولين.

### كيف تعالج الضيافة خصوصية النزلاء ونزاعات الحجز أخلاقيا؟

يعتمد المشاركون السرية والإنصاف ودقة السجلات وثبات التعهدات وتقييد الوصول إلى المعلومات والتصعيد المتناسب 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 رأي مختص مخول.