# دورة تحليل العمليات الفندقية والأداء التشغيلي

6 – 10 سبتمبر 2027

عن بعد

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

# دورة تحليل العمليات الفندقية والأداء التشغيلي

**المرجع:** 1589_217137 **التاريخ:** 6 – 10 سبتمبر 2027 **المكان:** عن بعد **الرسوم:** Euro 1500

## نظرة عامة

دورة تحليل العمليات الفندقية والأداء التشغيلي هي دورة متوسطة لمدة أسبوع لمديري الفنادق وقادة العمليات ورؤساء الأقسام ومحللي الأداء وفرق إدارة الأصول، ويغادر المشاركون ومعهم تقرير تحليل العمليات الفندقية. تنظم الدورة أدلة التشغيل، وتحدد مقاييس الأقسام، وتفحص عبء العمل والطاقة الخدمية، وتتتبع الانحرافات، وتربط ملاحظات النزلاء ببيانات العمليات، ثم تعرض النتائج لدعم القرار الإداري. تطور أجايل للتدريب قدرات تحليل العمليات الفندقية والأداء التشغيلي.

## الفئة المستهدفة

- المسؤولون عن متابعة الأداء التشغيلي على مستوى المنشأة
- المسؤولون عن نتائج الغرف والتدبير المنزلي وخدمات الأغذية والهندسة
- المسؤولون عن تحويل بيانات الفندق إلى معلومات إدارية
- المسؤولون عن متابعة أداء المشغل من منظور إدارة الأصول
- المسؤولون عن ملاحظات النزلاء واتساق الخدمة

تفترض الدورة قدرة المشاركين على قراءة تقارير الفندق الدورية واستخدام الجداول الحسابية الأساسية، وتستبعد تسعير الإيرادات وتقييم الاستثمار والنمذجة الإحصائية المتقدمة.

## الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة تحليل التشغيل في منشآت الضيافة والمؤسسات الخدمية المرتبطة بها.

- الفنادق والمنتجعات والشقق المخدومة ومجموعات الإيواء
- العمليات وقطاع الغرف والتدبير المنزلي وخدمات الأغذية
- الهندسة والمرافق والأمن وضمان الجودة
- إدارة الأصول وشركات الإدارة وفرق الملكية
- الإيواء الصحي وخدمات الزوار والمرافق المدارة

AGILE LEADERS
Training Center

## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- بناء مجموعة بيانات تشغيلية مضبوطة للفندق
- استخدام مقاييس إنتاجية الأقسام والطاقة الخدمية
- تحليل انحرافات التكلفة والإيراد وعبء العمل والخدمة
- تشخيص اختناقات العمليات وأسبابها الجذرية
- تقييم ملاحظات النزلاء بجانب أدلة التشغيل
- بناء تقرير تحليل العمليات الفندقية

## جدول الدورة

### اليوم 1: أدلة التشغيل والمقاييس

- خريطة مصادر بيانات تشغيل الفندق
- سجل تعريف مقاييس الأقسام
- قائمة فحص جودة البيانات وتسويتها
- جدول مقارنة خط الأساس التشغيلي
- لوحة السؤال الإداري والأدلة

### اليوم 2: عبء العمل والإنتاجية والطاقة

- مصفوفة محركات عبء عمل الأقسام
- ورقة مقاييس إنتاجية العمل
- ملف الطاقة الخدمية ومستوى الاستخدام
- مخطط تغطية الورديات والطلب
- خريطة الاعتماد المتبادل بين الأقسام

AGILE LEADERS
Training Center

## اليوم 3: تحليل الانحرافات والمحركات

- شجرة محركات التكلفة التشغيلية
- جسر محركات إيرادات الأقسام
- جدول انحراف الخطة عن الفعلي
- منهج مراجعة الاتجاهات والاستثناءات
- ورقة أدلة الأسباب الجذرية

## اليوم 4: إشارات الخدمة والتقارير

- مصفوفة ترميز ملاحظات النزلاء
- خريطة ربط إخفاق الخدمة بالعملية
- لوحة تحليل الاختناقات التشغيلية
- مخطط أولي للوحة مؤشرات الفندق
- شبكة ترتيب أولوية النتائج الإدارية

## اليوم 5: ممارسة تحليل العمليات

- تمرين تسوية البيانات
- تمرين تشخيص إنتاجية الأقسام
- تمرين مراجعة الانحراف والأسباب الجذرية
- تمرين تثليث ملاحظات النزلاء
- تطبيق ختامي لتقرير تحليل العمليات الفندقية

## التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة لتحويل أدلة تشغيل الفندق إلى نتائج إدارية.

- نشاط مقترح: تسوية سجلات الأقسام وتوثيق تعريفات المقاييس
- نشاط مقترح: مقارنة عبء العمل والتوظيف والطاقة والإنتاجية بين فترات التشغيل
- نشاط مقترح: تتبع انحراف خدمة عبر بيانات العمليات وملاحظات النزلاء
- نشاط مقترح: عرض تقرير تحليل العمليات الفندقية مع الإجراءات ذات الأولوية

AGILE LEADERS
Training Center

## الأسئلة الشائعة

### لمن تناسب دورة تحليل العمليات الفندقية والأداء التشغيلي؟

تناسب مديري الفنادق ورؤساء الأقسام والمحللين وفرق الجودة وإدارة الأصول القادرين على قراءة تقارير التشغيل الدورية واستخدام الجداول الحسابية الأساسية.

### كيف يختلف تحليل العمليات الفندقية عن إدارة إيرادات الفنادق؟

يشخص تحليل العمليات الفندقية عبء العمل والإنتاجية والطاقة وعمليات الخدمة والتكاليف وإشارات النزلاء، بينما تركز إدارة الإيرادات على الطلب والمخزون والتوزيع وقرارات التسعير.

### ما المقاييس التي تدعم تحليل الأداء التشغيلي للفنادق؟

تربط المقاييس المفيدة عبء العمل ومدخلات العمل والطاقة الخدمية والاستخدام وتكلفة الوحدة ووقت العملية وعيوب الخدمة وملاحظات النزلاء ومخرجات الأقسام بسؤال إداري محدد.

### كيف تدعم ملاحظات النزلاء تحليل العمليات الفندقية؟

تدعم ملاحظات النزلاء التحليل عندما ترمز التعليقات والتقييمات، وترتبط بأدلة العملية، وتقارن بفترات التشغيل، وتختبر قبل إسناد السبب.

### ما تقرير تحليل العمليات الفندقية؟

هو تقرير يسجل السؤال الإداري وضوابط البيانات والمقاييس والاتجاهات والانحرافات والأسباب الجذرية وإشارات النزلاء والاختناقات والأولويات وإجراءات التشغيل المقترحة.

## الخاتمة

يأخذ المشاركون تقرير تحليل العمليات الفندقية الذي يربط أدلة الأقسام بالقرارات الإدارية. ويقدم التقرير رؤية متكررة لعبء العمل والإنتاجية والطاقة والانحرافات وإشارات الخدمة وقيود العمليات. كما يساعد فرق التشغيل على ترتيب النتائج وتعيين مسؤولي الإجراءات ومراجعة أثر الإجراءات التصحيحية في الأداء.