# دورة إدارة التدبير الفندقي وضبط العمليات

4 – 8 أكتوبر 2027

أمستردام

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

# دورة إدارة التدبير الفندقي وضبط العمليات

**المرجع:** 1591_217291 **التاريخ:** 4 – 8 أكتوبر 2027 **المكان:** أمستردام **الرسوم:** Euro 5700

## نظرة عامة

دورة إدارة التدبير الفندقي وضبط العمليات هي دورة متوسطة لمدة أسبوع لمديري التدبير والمشرفين وقادة الغرف وفرق تشغيل الفنادق، ويغادر المشاركون ومعهم خطة ضبط عمليات التدبير الفندقي. تخطط الدورة عبء العمل والعمالة، وتضبط حالة الغرف، وتحدد معايير التنظيف والفحص، وتدير البياضات والمغسلة والمستلزمات وممتلكات النزلاء والسلامة والإنتاجية، وتنسق التصحيح مع الأقسام الأخرى. تركز الدورة على تشغيل التدبير كقسم مضبوط. تطور أجايل للتدريب قدرات إدارة التدبير الفندقي وضبط العمليات.

## الفئة المستهدفة

- المسؤولون عن أداء قسم التدبير الفندقي
- المسؤولون عن توزيع الغرف وفحصها
- المسؤولون عن حالة الغرف وجاهزيتها للنزلاء
- المسؤولون عن العمالة والمستلزمات وضبط التكلفة
- المسؤولون عن المعايير والإجراءات التصحيحية

تفترض الدورة قدرة المشاركين على اتباع إجراءات التدبير وقراءة تقارير الغرف والعمالة الأساسية، وتستبعد تصميم مكافحة العدوى المتخصصة والتحضير للشهادات.

## الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة ضبط التدبير في بيئات الإيواء والخدمات المدارة.

- الفنادق والمنتجعات والشقق المخدومة ومجموعات الإيواء
- التدبير الفندقي وقطاع الغرف والاستقبال والمغسلة
- الهندسة والمرافق والمشتريات وضمان الجودة
- الإيواء الصحي والمساكن والمرافق المدارة
- التنظيف التعاقدي وعمليات خدمة الزوار

AGILE LEADERS
Training Center

## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- بناء خطط عبء عمل التدبير والعمالة
- استخدام ضوابط حالة الغرف والتنسيق بين الأقسام
- تطبيق معايير التنظيف والفحص والسلامة وبيئة العمل
- تحليل مقاييس البياضات والمغسلة والمستلزمات والإنتاجية والتكلفة
- تشخيص العيوب وترتيب الإجراءات التصحيحية
- بناء خطة ضبط عمليات التدبير الفندقي

## جدول الدورة

### اليوم 1: تخطيط القسم والتنسيق

- خريطة مسؤوليات التدبير والتصعيد
- بروتوكول تنسيق حالة الغرف
- ورقة تحويل الإشغال إلى عبء عمل
- خطة العمالة وتغطية الورديات
- لوحة الضبط اليومي للتدبير

### اليوم 2: معايير التنظيف والسلامة

- معيار تسلسل تنظيف غرف النزلاء
- قائمة فحص تغطية المناطق العامة
- سجل ضبط المواد الكيميائية والمعدات
- مراجعة مخاطر بيئة عمل التدبير
- سجل المفقودات وممتلكات النزلاء

AGILE LEADERS
Training Center

## اليوم 3: الفحص وضبط الجودة

- قائمة فحص مرجحة للغرف
- مصفوفة تصنيف العيوب وتصعيدها
- حلقة ضبط إعادة التنظيف والفحص
- متتبع إنجاز طلبات النزلاء
- لوحة اتجاهات جودة التدبير

## اليوم 4: البياضات والمستلزمات والإنتاجية

- ورقة حساب المستوى المعياري للبياضات
- خريطة تدفق المغسلة وضبط الفاقد
- سجل استهلاك المستلزمات وإعادة الطلب
- مقياس إنتاجية عامل الغرف
- جدول انحراف تكلفة التدبير

## اليوم 5: ممارسة ضبط التدبير

- تمرين تخطيط عبء العمل والعمالة
- تمرين فحص الغرف ومراجعة العيوب
- تمرين ضبط البياضات والمستلزمات
- تمرين تشخيص الإنتاجية والتكلفة
- تطبيق ختامي لخطة ضبط عمليات التدبير الفندقي

## التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة لتحويل معايير التدبير إلى ضوابط يومية.

- نشاط مقترح: تحويل الإشغال وحالة الغرف إلى عبء عمل وتغطية ورديات
- نشاط مقترح: فحص الغرف وتصنيف العيوب وتعيين الإجراء التصحيحي
- نشاط مقترح: حساب مستويات البياضات وتحليل استهلاك المستلزمات
- نشاط مقترح: عرض خطة ضبط عمليات التدبير الفندقي

AGILE LEADERS
Training Center

## الأسئلة الشائعة

### لمن تناسب دورة إدارة التدبير الفندقي وضبط العمليات؟

تناسب مديري التدبير والمشرفين وقادة الغرف وفرق العمليات والجودة القادرين على اتباع الإجراءات وقراءة تقارير الغرف والعمالة الأساسية.

### كيف تختلف إدارة التدبير الفندقي عن إدارة عمليات الفندق العامة؟

تركز إدارة التدبير على جاهزية الغرف ومعايير التنظيف والعمالة والفحص والبياضات والمستلزمات والسلامة وإنتاجية القسم، بينما تنسق إدارة العمليات العامة المنشأة كلها.

### كيف يخطط عبء عمل التدبير الفندقي؟

يخطط عبء العمل بتحويل الإشغال والمغادرات والغرف المستمرة ومهام المناطق العامة والأعمال الخاصة ومعايير الخدمة إلى طلب على العمالة وتغطية الورديات.

### ما الذي يدعم اتساق فحص غرف الفندق؟

يعتمد اتساق الفحص على معايير محددة ومعايير مرجحة وفئات للعيوب وأدلة ومعايرة المشرفين ومسؤولية التصحيح وسجلات إعادة الفحص.

### ما خطة ضبط عمليات التدبير الفندقي؟

هي خطة تسجل عبء العمل والعمالة وضوابط حالة الغرف والمعايير والفحص والبياضات والمستلزمات والسلامة ومقاييس الإنتاجية والتكاليف والإجراءات التصحيحية وروتين المراجعة.

## الخاتمة

يأخذ المشاركون خطة ضبط عمليات التدبير الفندقي التي تربط المعايير والموارد بالأدلة اليومية. ويقدم المخرج رؤية متكررة لجاهزية الغرف والعمالة والفحص والبياضات والمستلزمات والسلامة والإنتاجية والتكلفة. كما يساعد قادة التدبير على تعيين الضوابط وتنسيق الأقسام وتصحيح العيوب ومراجعة تحسن الأداء.