CORE
CONCEPT

دورة إدارة القصور والمنازل الخاصة: تشغيل المساكن وطواقم الخدمة لكبار الشخصيات والمكاتب العائلية

دورة إدارة القصور والمنازل الخاصة: تشغيل المساكن وطواقم الخدمة لكبار الشخصيات والمكاتب العائلية

مقدمة:

دورة إدارة القصور والمنازل الخاصة دورة تمتد أسبوع في تشغيل المساكن وطواقم الخدمة لدى كبار الشخصيات وأصحاب الثروات والمكاتب العائلية، موجهة إلى وحدات إدارة العقارات الخاصة وإدارة المنازل والمكاتب الخاصة، وتنتهي بإعداد خطة تشغيل منزلية لعقار افتراضي. فالمساكن تخسر المال والخصوصية والكفاءات حين يتضخم طاقم الخدمة دون تخطيط، وتبقى الأعمال الفنية والمقتنيات دون جرد، وتدار الميزانيات بمعزل عن المكتب العائلي، ويعمل كل منزل وفق عاداته. ويشرف المشاركون أصلا على طواقم الخدمة أو ميزانيات المساكن أو منازل صاحب المسكن، ويتعلمون عبر دراسات حالة على ملفات التوظيف والميزانيات وسجلات الجرد. وتقدم كور كونسبت هذه الدورة.

أهداف الدورة:

- رسم الهيكل الهرمي لطاقم المنزل وخطوط الرفع وصلاحيات القرار بين المسكن والمكتب الخاص والمكتب العائلي
- تصميم نموذج التوظيف والأوصاف الوظيفية وجداول المناوبات لكل مسكن، وإدارة الاستقطاب مع التحقق من المراجع والخلفيات
- كتابة إجراءات الخدمة المنزلية لكبير الخدم والتدبير المنزلي والمخزن والفضيات وقبو المشروبات والمفروشات بصيغة يمكن تدريب الطاقم عليها ومراجعته وفقها
- إعداد ميزانيات المساكن وضوابط الرواتب واعتماد المشتريات، والاحتفاظ بسجل جرد للمحتويات والأعمال الفنية والمقتنيات
- تجهيز المساكن الموسمية وسفر صاحب المسكن والمناسبات العائلية الخاصة بقوائم تحقق الجاهزية وجداول التشغيل
- صون سرية شؤون المنزل وكشف الاحتيال الداخلي والاتفاق على قواعد الدخول مع فريق أمن صاحب المسكن

الفئة المستهدفة:

- وحدات إدارة العقارات الخاصة المسؤولة عن أراضي القصور ومبانيها وشؤونها المالية
- وحدات إدارة المنازل التي تقود كبار الخدم ومدبرات المنازل والطهاة والسائقين وبقية الطاقم
- وحدات المكاتب الخاصة والمكاتب العائلية التي تشرف على ميزانيات المساكن ورواتب الطاقم وسفر صاحب المسكن
- وحدات الشؤون الإدارية المنزلية التي تحفظ ملفات الطاقم وعقود الموردين وسجلات جرد المحتويات
- وحدات تشغيل المساكن التي تجهز المنازل الموسمية واليخوت وأجنحة الضيوف لوصول صاحب المسكن

محاور الدورة:

اليوم 1: مشهد إدارة المنازل الخاصة وخط الأساس للمسكن

- الهيكل الهرمي لمدير العقار ومدير المنزل ومدبرة المنزل
- ملامح الأسر الملكية وأصحاب الثروات والمكاتب العائلية
- خريطة خطوط الرفع بين المكتب الخاص والمكتب العائلي
- سجل محفظة المساكن الرئيسة والموسمية
- تدقيق خط الأساس لعمليات المنزل وبطاقة الفجوات

اليوم 2: نماذج طواقم الخدمة وإجراءات الخدمة ومهام كبير الخدم

- تصميم نموذج التوظيف حسب حجم المسكن وإشغاله
- الأوصاف الوظيفية المنزلية ومناوبات الطاقم المقيم وغير المقيم
- مصفوفة RACI لتوزيع قرارات المنزل والموافقات
- هيكل دليل إجراءات التشغيل القياسية للمنزل
- روتين كبير الخدم في المخزن والفضيات وقبو المشروبات والمفروشات

اليوم 3: الاستقطاب وميزانيات المساكن وجرد الأصول

- مسار استقطاب الطاقم مع التحقق من المراجع والخلفيات
- بناء ميزانية المسكن وضوابط العهدة النقدية المنزلية
- رواتب الطاقم وفواتير الموردين ومصفوفة اعتماد المشتريات
- بناء سجل جرد الأعمال الفنية والمقتنيات والمحتويات
- تقويم الصيانة الوقائية للمساكن وحدائق العقار

اليوم 4: تعدد المساكن والسرية والتنسيق الأمني والمناسبات الخاصة

- قائمة تحقق جاهزية المسكن الموسمي لوصول المالك
- اتفاقيات السرية المنزلية وقواعد تداول المعلومات
- مؤشرات الاحتيال الداخلي والفصل بين مهام الطاقم
- حزمة لوجستيات سفر صاحب المسكن والطاقم والأمتعة
- جدول تشغيل المناسبات العائلية والتجمعات الخاصة

اليوم 5: دراسة حالة لإعداد خطة تشغيل منزلية لعقار افتراضي

- تشخيص عقار الحالة من ملفات التوظيف والميزانية والجرد
- مراجعة نموذج التوظيف وإجراءات الخدمة في الحالة
- مراجعة سيناريو ميزانية المساكن المتعددة وجاهزيتها
- تمرين التنسيق الأمني وتنظيم مناسبة خاصة للحالة
- استكمال خطة التشغيل المنزلية وعرضها للنقاش

المهارات التي ستكتسبها:

- تصميم طواقم الخدمة المنزلية
- كتابة إجراءات الخدمة
- التحقق عند استقطاب الطاقم
- ضبط ميزانية المسكن
- جرد المحتويات والأعمال الفنية
- تخطيط جاهزية المساكن المتعددة
- صون السرية المنزلية
- تنسيق المناسبات الخاصة

لماذا تحضر هذه الدورة:

- تقديم خطة تشغيل منزلية لعقار افتراضي إلى المكتب الخاص أو المكتب العائلي لاعتمادها
- تحديد حجم الطاقم وجداول المناوبات وحدود اعتماد المشتريات لكل مسكن قبل الموسم القادم
- تجنب ضياع المحتويات غير المسجلة وتجاوز الميزانيات والخسائر الداخلية ووصول صاحب المسكن إلى منزل غير جاهز
- نقل مخطط دليل الإجراءات ونموذج سجل الجرد وقائمة تحقق الجاهزية المستخدمة في الدورة إلى فرق العمل المنزلية

الخاتمة:

بعد العودة إلى العمل يسلم المشارك المكتب الخاص أو المكتب العائلي خطة تشغيل منزلية تحدد نموذج التوظيف وإجراءات الخدمة وميزانيات المساكن وضوابط الجرد وقوائم تحقق الجاهزية لكل منزل. ويعتمد عليها مدير العقار في إقرار التعيينات والمناوبات، وتستند إليها الإدارة المالية في وضع ميزانيات المساكن، ويتفق بها مسؤول الأمن على قواعد دخول الطاقم والمقاولين. وبعد أول موسم من التطبيق تقارن الوحدة انحراف الميزانية واستثناءات الجرد ودوران الطاقم وجاهزية الوصول بخط الأساس، ثم تعدل الخطة.

الأسئلة الشائعة:

ما الذي يحتاجه المشارك قبل دورة إدارة القصور والمنازل الخاصة؟

يحتاج المشارك إلى خبرة في الإشراف على طاقم الخدمة أو ميزانيات المساكن أو منازل صاحب المسكن. ويفيده إحضار جدول مناوبات مجهول الهوية أو ميزانية مسكن أو سجل جرد للمحتويات لتطبيق دراسات الحالة على منزله.

بم تختلف دورة إدارة القصور والمنازل الخاصة عن دورة خدمة الضيوف الفاخرة؟

تدير هذه الدورة المسكن نفسه: نماذج التوظيف وإجراءات المنزل والميزانيات وجرد المحتويات والأعمال الفنية وجاهزية المساكن المتعددة والمناسبات الخاصة. أما دورة خدمة الضيوف فتركز على لقاء الضيف، وتمر على الشؤون الإدارية المنزلية والرواتب وصيانة العقار بإيجاز.

لماذا يهم سجل الجرد في إدارة القصور والمنازل الخاصة؟

لأن سجل الجرد يوثق كل عمل فني وقطعة فضية ومشروب وقطعة أثاث بموقعها وحالتها وقيمتها. وهو يدعم التأمين، ويحد من الضياع والسرقة الداخلية، ويتيح للطاقم نقل المحتويات بين المساكن دون خلاف.

ماذا يعود به المشارك من دورة إدارة القصور والمنازل الخاصة؟

يعود المشارك بخطة تشغيل منزلية لعقار افتراضي، معها نموذج للتوظيف ومخطط لدليل إجراءات الخدمة وميزانية للمسكن ونموذج لسجل الجرد وقائمة لتحقق جاهزية الوصول، جاهزة للتكييف مع منزله.