CORE CONCEPT

دورة تدقيق الامتثال لمعايير العلامة التجارية الفندقية: معايير الامتياز وخطط تحسين المنشآت وتدقيق المحافظ الفندقية

دورة تدقيق الامتثال لمعايير العلامة التجارية الفندقية: معايير الامتياز وخطط تحسين المنشآت وتدقيق المحافظ الفندقية

مقدمة:

دورة تدقيق الامتثال لمعايير العلامة التجارية الفندقية دورة تمتد أسبوع في معايير الامتياز وخطط تحسين المنشآت وتدقيق المحافظ الفندقية، موجهة إلى مديري امتثال الامتياز ومدققي العلامة وممثلي الملاك ومديري العمليات في الفنادق المتعددة، وتنتهي بإعداد ملف امتثال المحفظة للعلامة التجارية لمجموعة فندقية في حالة دراسية. ويواجه الملاك والعلامات إخفاق التدقيق وإشعارات الإخلال والنزاعات حين تفهم بنود المعايير خطأ، ولا توثق فجوات المنتج المادي، وتتجاوز خطط تحسين المنشآت مواعيدها. ويشرف المشاركون أصلا على فنادق ذات امتياز أو مدارة، ويتدربون بدراسات حالة على الاتفاقيات وتقارير التدقيق وجداول الخطط. وتقدم كور كونسبت هذه الدورة.

أهداف الدورة:

- تفسير بنود المعايير والتفتيش ومعالجة أوجه القصور في اتفاقيات الامتياز والإدارة وربطها بدليل معايير العلامة التجارية
- تقييم امتثال المنتج المادي والأثاث والتجهيزات والمعدات وسلامة الأرواح والصيانة لمتطلبات العلامة
- تخطيط تدقيق الامتثال للعلامة عبر محفظة فندقية وتنفيذه بالتقييم الذاتي والأدلة والملاحظات المتحقق منها
- تحديد نطاق خطط تحسين المنشآت وتكلفتها ومراحلها ومتابعتها مقابل المواعيد
- الرد على إشعارات الإخلال ضمن فترات المعالجة والتفاوض مع العلامة على التمديد أو الإعفاء
- إعداد ملف امتثال المحفظة للعلامة التجارية لمجموعة فندقية في حالة دراسية

الفئة المستهدفة:

- مديرو امتثال الامتياز المسؤولون عن متابعة معايير العلامة في الفنادق ذات الامتياز
- مدققو معايير العلامة التجارية المسؤولون عن تفتيش المنشآت ورفع نتائج التدقيق
- ممثلو الملاك المسؤولون عن اعتماد خطط تحسين المنشآت وتخطيط الإنفاق الرأسمالي والعلاقة مع العلامة
- مديرو العمليات والجودة في الفنادق المتعددة المسؤولون عن جاهزية التدقيق في مجموعة فنادق
- المديرون العامون للفنادق ذات الامتياز أو المدارة المسؤولون عن إغلاق ملاحظات تدقيق العلامة

محاور الدورة:

اليوم 1: أسس الامتثال لمعايير العلامة والمحفظة الفندقية

- مقارنة واجبات الامتثال في اتفاقية الامتياز واتفاقية الإدارة
- بنود المعايير وحقوق التفتيش وشروط معالجة أوجه القصور
- هيكل دليل معايير العلامة والبنود الإلزامية مقابل الاسترشادية
- خط أساس امتثال المحفظة من تقارير تدقيق العلامة الأخيرة
- أدوار الامتثال بين فرق العلامة والمالك والمشغل

اليوم 2: فئات معايير العلامة وأطر التدقيق

- متطلبات معايير العلامة للمنتج المادي والأثاث والتجهيزات والمعدات
- قائمة متطلبات العلامة لسلامة الأرواح والأمن
- أدلة معايير الصيانة من سجلات الصيانة الوقائية
- نطاقات تقييم تدقيق العلامة وحدودها ومسببات الإخفاق
- ربط مؤشرات رضا النزلاء بحالة الامتثال للعلامة

اليوم 3: تنفيذ تدقيق الامتثال للعلامة عبر المنشآت

- تقويم تدقيق المحفظة وترتيب المنشآت حسب المخاطر
- حزم التقييم الذاتي قبل التدقيق لفرق الفنادق
- التوثيق المرئي وجمع الأدلة بالتوائم الرقمية
- مراجعة تقرير تدقيق العلامة والتحقق من الملاحظات
- تصميم لوحة متابعة امتثال المحفظة حسب المنشأة والفئة

اليوم 4: خطط تحسين المنشآت وحالات الإخلال ومعالجة النزاعات

- مسببات خطة تحسين المنشأة عند التحويل وتغيير الملكية
- مراجعة نطاق خطة التحسين وتقديرات التكلفة وخطط المراحل
- إشعارات الإخلال وفترات المعالجة وخطوات التصعيد
- حالات تجاوز مواعيد خطط التحسين والدروس المستفادة للملاك
- التفاوض مع العلامة على الإعفاء والتمديد وتسوية النزاعات

اليوم 5: دراسة حالة وإعداد ملف امتثال المحفظة للعلامة التجارية

- تشخيص نتائج تدقيق المجموعة الفندقية في الحالة حسب المنشأة
- ترتيب أولويات خطة التحسين في الحالة مقابل الموازنة والمواعيد
- الرد على إشعار الإخلال في الحالة وخطة المعالجة
- بناء لوحة متابعة الامتثال لمجموعة الحالة
- استكمال ملف امتثال المحفظة للعلامة التجارية وعرضه

المهارات التي ستكتسبها:

- تفسير بنود الاتفاقيات
- ربط معايير العلامة التجارية
- تقييم المنتج المادي
- تخطيط تدقيق المحافظ
- التحقق من أدلة التدقيق
- جدولة الأعمال الرأسمالية على مراحل
- إدارة الإخلال والمعالجة
- إعداد تقارير لوحات الامتثال

لماذا تحضر هذه الدورة:

- تسليم ملف امتثال المحفظة للعلامة التجارية إلى المالك ومدير الأصول ومسؤول العلاقة مع العلامة
- تحديد المنشآت وبنود خطة التحسين التي تمول أولا بترتيب مخاطر التدقيق مقابل التكلفة والمواعيد
- تجنب إخفاق تدقيق العلامة وتجاوز فترات المعالجة وتعثر خطط التحسين التي تؤدي إلى النزاعات أو خسارة العلامة
- تزويد فرق الفنادق بحزم التقييم الذاتي ومعايير الأدلة ونماذج لوحات المتابعة المعدة في الدورة

الخاتمة:

بعد العودة إلى العمل يسلم المشارك ملف امتثال المحفظة للعلامة التجارية إلى المالك أو ممثله ومدير الأصول ومسؤول العلاقة مع العلامة. ويعتمدون عليه في اعتماد تمويل خطط تحسين المنشآت ومراحلها، وترتيب المنشآت التي تحتاج دعما قبل التدقيق، والاتفاق على الرد على إشعارات الإخلال المفتوحة. وبعد دورة تدقيق العلامة التالية تقارن الوحدة نتائج التدقيق والملاحظات المفتوحة وتقدم خطط التحسين بخط الأساس، ثم تراجع ترتيب مخاطر المنشآت وتحدث حزم التقييم الذاتي حيث تتكرر الملاحظات.

الأسئلة الشائعة:

ما الذي يحتاجه المشارك قبل دورة تدقيق الامتثال لمعايير العلامة التجارية الفندقية؟

يحتاج المشارك إلى خبرة في الإشراف على فنادق ذات امتياز أو مدارة أو تدقيقها أو إعداد تقاريرها. ويفيده إحضار تقرير تدقيق علامة أو جدول خطة تحسين أو بند معايير من اتفاقية مجهلة من محفظته لتطبيق دراسات الحالة مباشرة.

بم تختلف دورة تدقيق الامتثال لمعايير العلامة التجارية الفندقية عن دورات ضمان جودة الخدمة الفندقية؟

تدقق دورات ضمان جودة الخدمة الخدمة المقدمة للنزيل داخل فندق واحد بزيارات المتسوق الخفي وتدقيق الأقسام. أما هذه الدورة فتعمل على مستوى المحفظة: واجبات الاتفاقيات، ومعايير المنتج المادي والأثاث والتجهيزات، ونتائج تدقيق العلامة، وخطط تحسين المنشآت، وإشعارات الإخلال بين الملاك والعلامات.

متى يؤدي تدقيق الامتثال لمعايير العلامة التجارية الفندقية إلى خطة تحسين المنشأة؟

تصدر العلامة عادة خطة تحسين المنشأة عند التحويل أو تغيير الملكية أو تجديد الترخيص، أو بعد إخفاق تدقيق العلامة. وتحدد الخطة أعمال التجديد واستبدال الأثاث والتجهيزات والمعدات بمواعيد، وقد يؤدي تجاوزها إلى إشعارات إخلال.

ماذا يعود به المشارك من دورة تدقيق الامتثال لمعايير العلامة التجارية الفندقية؟

يعود المشارك بملف امتثال المحفظة للعلامة التجارية يضم نتائج التدقيق حسب المنشأة، وخطة تحسين مرتبة الأولويات، وردا على إشعار الإخلال مع خطة المعالجة، ولوحة متابعة للامتثال قابلة للتكييف مع فنادقه.