CORE CONCEPT

دورة ضمان الجودة في الفنادق: تدقيق معايير الخدمة والإجراءات التصحيحية

دورة ضمان الجودة في الفنادق: تدقيق معايير الخدمة والإجراءات التصحيحية

مقدمة:

دورة ضمان الجودة في الفنادق دورة تمتد أسبوع في تدقيق معايير الخدمة والإجراءات التصحيحية، موجهة إلى مديري الجودة ومدققي الجودة ومديري التدريب ورؤساء الأقسام المسؤولين عن تقديم الخدمة، وتنتهي بإعداد خطة تدقيق معايير الخدمة والإجراءات لفندق في حالة دراسية. فتخسر الفنادق ولاء النزلاء ونتائج تدقيق العلامة التجارية حين تكون المعايير غامضة، ويختلف تقييم التدقيق من مدقق لآخر، وتبقى الملاحظات دون إغلاق. ويعمل المشاركون أصلا في الإشراف على الخدمة أو فحص المعايير، ويتدربون بجولات تفتيش ميدانية على مراحل تجربة النزيل مقابل معايير التدقيق. وتقدم كور كونسبت هذه الدورة.

أهداف الدورة:

- رسم رحلة النزيل في الفندق وتحديد فجوات جودة الخدمة من التقييمات والشكاوى وإجراءات التشغيل القياسية
- صياغة معايير خدمة سلوكية وفنية قابلة للقياس وبناء قوائم تدقيق موزونة
- تخطيط زيارات المتسوق الخفي والتدقيق الداخلي للأقسام وتنفيذها بخطط عينات وأدلة موثقة
- معايرة المدققين وتحليل نتائج التدقيق حسب القسم والمعيار والاتجاه
- قيادة تخطيط الإجراءات التصحيحية وإعادة التدقيق بتحليل الأسباب الجذرية ودورة PDCA
- إعداد خطة تدقيق معايير الخدمة والإجراءات لفندق في حالة دراسية

الفئة المستهدفة:

- مديرو الجودة في الفنادق المسؤولون عن أنظمة ضمان الجودة ومعايير العلامة التجارية وجداول التدقيق
- مدققو الجودة وتجربة النزيل المسؤولون عن تقييم الخدمة ورفع الملاحظات
- مديرو التدريب المسؤولون عن تحويل ملاحظات التدقيق إلى تدريب على المعايير
- رؤساء أقسام المكاتب الأمامية والإشراف الداخلي والأغذية والمشروبات المسؤولون عن تقديم الخدمة وإغلاق إجراءات التدقيق
- مديرو العمليات في الفنادق المسؤولون عن التصرف بناء على نتائج الجودة عبر الأقسام

محاور الدورة:

اليوم 1: أسس ضمان الجودة في الفنادق ورحلة النزيل

- الفرق بين ضمان الجودة ومراقبة الجودة في عمليات الفندق
- رسم رحلة النزيل من الحجز حتى المغادرة
- نموذج SERVQUAL لفجوات جودة الخدمة وتطبيقه على الخدمة الفندقية
- مراجعة أدلة معايير العلامة التجارية وإجراءات التشغيل القياسية
- خط الأساس الحالي للجودة من تقييمات النزلاء وشكاواهم

اليوم 2: تصميم معايير الخدمة وأطر التدقيق

- صياغة معايير خدمة سلوكية وفنية قابلة للقياس
- هيكل معايير LQA لقياس أداء الفنادق الفاخرة مقارنة بالمرجع
- تصميم قائمة التدقيق بمعايير النجاح والإخفاق
- طرق تقييم التدقيق والأوزان والنتائج بالنسبة المئوية
- معايير الأقسام للمكاتب الأمامية والإشراف الداخلي والمطاعم

اليوم 3: تنفيذ زيارات المتسوق الخفي والتدقيق الداخلي

- تخطيط زيارة المتسوق الخفي وإحاطتها وسيناريوهاتها
- جداول التدقيق الداخلي للأقسام وخطط العينات
- جمع أدلة التدقيق بالصور والتوقيتات والملاحظات
- أدوات قوائم التدقيق الرقمية لجمع البيانات الميدانية
- اجتماعات مناقشة نتائج التدقيق مع رؤساء الأقسام

اليوم 4: تحليل التدقيق ومعايرة المدققين والإجراءات التصحيحية

- جلسات معايرة المدققين لتحسين اتساق التقييم
- تحليل اتجاهات نتائج التدقيق حسب القسم والمعيار
- تحليل الأسباب الجذرية لإخفاقات الخدمة المتكررة
- خطط الإجراءات التصحيحية بمسؤولين ومواعيد استحقاق
- دورة PDCA للتحسين المستمر في إعادة التدقيق وتحديث المعايير

اليوم 5: جولات التفتيش الميدانية وإعداد خطة تدقيق معايير الخدمة والإجراءات

- جولة تفتيش الوصول وتسجيل الدخول مقابل معايير التدقيق
- تقييم جولة تفتيش غرف النزلاء والإشراف الداخلي
- جولة تفتيش خدمة الأغذية والمشروبات ومراجعة الأدلة
- تقرير ملاحظات التدقيق وخطة الإجراءات التصحيحية في الحالة
- استكمال خطة تدقيق معايير الخدمة والإجراءات وعرضها

المهارات التي ستكتسبها:

- رسم رحلة النزيل
- صياغة معايير الخدمة
- تصميم قوائم التدقيق
- تدقيق المتسوق الخفي
- إدارة أدلة التدقيق
- معايرة المدققين
- تشخيص إخفاقات الخدمة
- متابعة الإجراءات التصحيحية

لماذا تحضر هذه الدورة:

- تسليم خطة تدقيق معايير الخدمة والإجراءات إلى المدير العام ومدير الجودة ورؤساء الأقسام
- تحديد معايير الخدمة التي يعاد التدريب عليها أو تعدل أو يشدد تطبيقها بقراءة نتائج التدقيق مقابل آراء النزلاء
- تجنب تفاوت نتائج التدقيق والملاحظات المفتوحة وإخفاقات الخدمة المتكررة التي تخفض تقييمات النزلاء ونتائج تدقيق العلامة التجارية
- تزويد المشرفين بقوائم التدقيق وصيغ مناقشة النتائج وسجلات متابعة الإجراءات التصحيحية المعدة في الدورة

الخاتمة:

بعد العودة إلى العمل يسلم المشارك خطة تدقيق معايير الخدمة والإجراءات إلى المدير العام ومدير الجودة ورؤساء الأقسام. ويعتمدون عليها في الاتفاق على المعايير التي يعاد التدريب عليها، والمعايير التي تعاد صياغتها، والإجراءات التصحيحية التي توفر لها الموارد، وفي وضع جدول التدقيق الداخلي للربع التالي. وبعد أول دورة لإعادة التدقيق تقارن الوحدة نتائج التدقيق والملاحظات المتكررة وموضوعات تقييمات النزلاء بخط الأساس، ثم تعيد معايرة المدققين حيث تتباعد النتائج، وتعدل المعايير التي ما زالت تخفق.

الأسئلة الشائعة:

ما الذي يحتاجه المشارك قبل دورة ضمان الجودة في الفنادق؟

يحتاج المشارك إلى خبرة في الإشراف على تقديم الخدمة أو فحص المعايير أو التعامل مع آراء النزلاء في فندق أو منتجع. ويفيده إحضار دليل معايير أو قائمة تدقيق أو مجموعة تقييمات نزلاء مجهلة من منشأته لتطبيق الجولات وتخطيط الإجراءات مباشرة.

بم تختلف دورة ضمان الجودة في الفنادق عن دورات التدقيق الداخلي في الفنادق؟

تختبر دورات التدقيق الداخلي في الفنادق الضوابط المالية والتشغيلية ومخاطر النقد والإيراد. أما هذه الدورة فتدقق الخدمة المقدمة للنزيل نفسها: صياغة معايير الخدمة، وتقييم زيارات المتسوق الخفي وتدقيق الأقسام، ومعايرة المدققين، وإغلاق إخفاقات الخدمة بالإجراءات التصحيحية.

لماذا يجمع ضمان الجودة في الفنادق بين زيارات المتسوق الخفي والتدقيق الداخلي؟

لأن زيارات المتسوق الخفي تكشف الخدمة التي يتلقاها النزيل فعلا دون إعلان مسبق، بينما يفحص التدقيق الداخلي المعايير قسما بقسم بتكرار أعلى وتكلفة أقل. ويبين الجمع بينهما هل الفجوات هفوات عارضة أم ضعف متكرر في المعايير أو التدريب أو الموارد.

ماذا يعود به المشارك من دورة ضمان الجودة في الفنادق؟

يعود المشارك بخطة تدقيق معايير الخدمة والإجراءات تضم قوائم تدقيق موزونة، ونتائج الجولات وأدلتها، وتحليل الملاحظات حسب القسم، والأسباب الجذرية، وجدولا للإجراءات التصحيحية وإعادة التدقيق قابلا للتكييف مع منشأته.