CONCEPT

# إدارة الفنادق والعمليات الفندقية: الأقسام ومعايير الخدمة وقائمة الأرباح والخسائر

17 – 21 مايو 2027

دبي - فندق خمس نجوم في وسط الأعمال



# إدارة الفنادق والعمليات الفندقية: الأقسام ومعايير الخدمة وقائمة الأرباح والخسائر

**المرجع:** 11474_244 **التاريخ:** 17 – 21 مايو 2027 **المكان:** دبي - فندق خمس نجوم في وسط الأعمال **الرسوم:** SAR 19500

## مقدمة:

تعتمد إدارة الفنادق والعمليات الفندقية على رؤساء أقسام يديرون الاستقبال والتدبير الفندقي والأغذية والمشروبات والهندسة كعملية واحدة، غير أن كثيرا منهم يرقى لمهارته الفنية دون أن يرى كيف ترتبط جداول الورديات وفحص الغرف وتكلفة الطعام وقائمة التشغيل الشهرية. والنتيجة تجربة وصول متفاوتة للنزلاء، وغرف تسلم متأخرة، وساعات عمل لا تتبع نسبة الإشغال، وفروقات في الأرباح والخسائر لا يفسرها أحد. تمنح هذه الدورة من كور كونسبت رؤساء الأقسام ومساعدي المديرين إجراءات عملية لتشغيل الفندق، وتنتهي بإعداد خطة تشغيل القسم وحزمة المراجعة التشغيلية الشهرية لفندقهم.

## أهداف الدورة:

- رسم الهيكل التنظيمي للفندق وخطوط رفع التقارير بين الأقسام ونقاط التسليم بين الاستقبال والتدبير الفندقي والأغذية والمشروبات والهندسة والمبيعات
- تطبيق معايير خدمة مكتوبة في كل مرحلة من إقامة النزيل، من الحجز والوصول حتى المغادرة والمتابعة
- تشغيل إجراءات المكتب الأمامي والتدبير الفندقي، بما فيها تسليم الورديات وضبط حالة الغرف والفحص وإجراءات المفقودات
- ضبط تكلفة الأغذية والمشروبات من خلال الوصفات القياسية ومستويات المخزون المعيارية وجرد نهاية الشهر وحساب نسبة التكلفة
- قراءة الجدول التفصيلي للأقسام وقائمة التشغيل وفق صيغة USALI وتفسير فروقات العمالة والتكلفة وربح القسم
- إعداد خطة تشغيل القسم وحزمة المراجعة التشغيلية الشهرية مع أدلة التوظيف ونتائج التدقيق وإجراءات ملاحظات النزلاء

## الفئة المستهدفة:

- المديرون الذين يقودون فرق مكتب الاستقبال والحجوزات والكونسيرج وعلاقات النزلاء في كل وردية
- المديرون المسؤولون عن تنظيف غرف النزلاء والمساحات العامة والبياضات والمغسلة
- المديرون المسؤولون عن المطاعم وخدمة الغرف والمآدب والمقاهي، بما في ذلك تكلفة الأغذية والمشروبات
- المديرون الذين يقودون صيانة المبنى والهندسة الوقائية وطلبات إصلاح الغرف
- مساعدو المديرين ومديرو المناوبة الذين يغطون الفندق كله خارج أوقات الدوام ويرفعون تقاريرهم إلى المدير العام
- مديرو المبيعات والفعاليات في الفنادق الذين يسلمون حجوزات المجموعات والمناسبات إلى الأقسام التشغيلية

## محاور الدورة:

### اليوم 1: تنظيم الفندق وأقسامه وخط الأساس التشغيلي

- الهيكل التنظيمي للفندق: قسم الغرف والأغذية والمشروبات والهندسة والمبيعات والوظائف المساندة
- أدوار الواجهة الأمامية والخدمات الخلفية ونقاط التسليم بين الأقسام
- أنواع المنشآت ونماذج الملكية: الفنادق المستقلة وذات العلامة التجارية وبنظام الامتياز والمدارة
- أرقام قسم الغرف الأساسية: تعريف نسبة الإشغال ومتوسط سعر الغرفة اليومي
- مراجعة خط الأساس للقسم: التوظيف ودرجات رضا النزلاء وبنود التكلفة

### اليوم 2: دورة إقامة النزيل ومعايير الخدمة ومعايير العلامة التجارية

- خريطة دورة إقامة النزيل: ما قبل الوصول والوصول والإقامة والمغادرة وما بعد الإقامة
- معايير الخدمة المكتوبة: خطوات محددة الزمن ونصوص حوار ونقاط فحص قابلة للقياس
- أدلة معايير العلامة التجارية وكيف يدققها المشغلون
- عقود إدارة الفنادق واتفاقيات الامتياز بصورة عامة: أدوار المالك والمشغل وصاحب العلامة
- كتابة إجراءات التشغيل القياسية لأقسام الفندق

### اليوم 3: عمليات المكتب الأمامي والتدبير الفندقي

- إجراءات تسجيل الوصول والمغادرة والتدقيق الليلي في نظام إدارة الفندق
- رموز حالة الغرف وتقارير الفروقات وتسليم الغرف للنزلاء الواصلين مبكرا
- كشوف توزيع الغرف في التدبير الفندقي والنقاط المعيارية وإنتاجية عامل الغرف
- قوائم فحص الغرف وجداول المساحات العامة ومستويات البياضات المعيارية
- أوامر العمل الهندسية وخطط الصيانة الوقائية والغرف خارج الخدمة

### اليوم 4: تكلفة الأغذية والمشروبات وقائمة أرباح الفندق وجدولة العمالة

- ضبط تكلفة الأغذية والمشروبات: الوصفات القياسية ومستويات المخزون وجرد نهاية الشهر
- بنية USALI النظام الموحد لحسابات قطاع الإيواء بصورة عامة: الأقسام المشغلة والمصروفات غير الموزعة وإجمالي الربح التشغيلي
- قراءة الجداول التفصيلية للأقسام وكتابة تعليق الفروقات الشهرية
- جدولة العمالة: أدلة التوظيف وجداول المناوبات المبنية على التوقعات وساعات العمل لكل غرفة مشغولة
- ضبط العمل الإضافي والعمالة المؤقتة وأنماط الورديات في تشغيل يمتد على مدار الساعة

### اليوم 5: تدقيق الجودة وملاحظات النزلاء وخطة تشغيل القسم

- حالة النزيل الخفي والتدقيق الداخلي للجودة: التقييم والإجراءات التصحيحية
- حالة تحليل ملاحظات النزلاء: المراجعات الإلكترونية والاستبيانات وسجلات الشكاوى
- حالة حادث مدير المناوبة: الحجز الزائد وأعطال الغرف واستعادة رضا النزيل
- بناء حزمة المراجعة التشغيلية الشهرية: مؤشرات الأداء والفروقات والإجراءات
- عرض خطة تشغيل القسم ومساءلتها من الزملاء

## المهارات التي ستكتسبها:

- تصميم التنظيم الفندقي
- كتابة معايير الخدمة
- ضبط حالة الغرف
- تخطيط إنتاجية التدبير الفندقي
- حساب تكلفة الطعام
- تحليل قائمة التشغيل
- تخطيط جداول المناوبات
- تقييم تدقيق الجودة

## لماذا تحضر هذه الدورة:

- العودة بخطة تشغيل القسم وحزمة المراجعة التشغيلية الشهرية مبنيتين على بيانات فندقك
- شرح بند قسمك في قائمة التشغيل الشهرية للمدير العام والمالك بثقة
- مواءمة ساعات العمل مع الإشغال المتوقع وعدد الوجبات بدلا من جداول ثابتة
- مقارنة الممارسات مع زملاء من فنادق المدن والمنتجعات والفنادق ذات العلامة التجارية والمستقلة من عدة دول

## الخاتمة:

ينجح تشغيل الفندق حين يعرف كل قسم معاييره وأرقامه ونقاط تسليمه إلى الفريق التالي. تنتقل الدورة من تنظيم الفندق ونماذج الملكية، عبر دورة إقامة النزيل ومعايير الخدمة والعلامة التجارية، إلى إجراءات الاستقبال والتدبير الفندقي والهندسة، ثم تكلفة الأغذية والمشروبات وقائمة التشغيل المبنية على USALI وجدولة العمالة. ويطبق اليوم الأخير هذه الأساليب على حالات التدقيق والملاحظات والمناوبة، ويخرج بخطة تشغيل القسم وحزمة المراجعة التشغيلية الشهرية.