CONCEPT

قانون الضيافة وأخلاقياتها: مسؤولية الفندق تجاه النزلاء وشروط الحجز وعقود الفنادق

19 – 23 أبريل 2027

دبي - فندق خمس نجوم في وسط الأعمال



قانون الضيافة وأخلاقياتها: مسؤولية الفندق تجاه النزلاء وشروط الحجز وعقود الفنادق

المرجع: 19349_737 **التاريخ:** 19 – 23 أبريل 2027 **المكان:** دبي - فندق خمس نجوم في وسط الأعمال **الرسوم:** SAR 19500

مقدمة:

يحدد قانون الضيافة وأخلاقياتها من يتحمل التبعة حين ينزلق نزيل على أرضية ردهة مبللة، أو يختفي حاسوب محمول من غرفة، أو تسبب مأدبة تسمما غذائيا، أو يحول نزيل إلى فندق آخر منتصف الليل بسبب الحجز الزائد. ويتخذ كثير من مديري الفنادق والمطاعم هذه القرارات بالحدس، مع قواعد إقامة غامضة وإشعارات ضعيفة وملفات حوادث لا تصمد أمام المطالبات. تدرب هذه الدورة من كور كونسبت المديرين على تطبيق واجب العناية ومبادئ مسؤولية صاحب النزل والوديعة وشروط الحجز وأخلاقيات بيانات النزلاء في القرارات اليومية، وتنتهي بسجل المخاطر القانونية في الضيافة ومراجعة شروط النزلاء لفندق حالة دراسية.

أهداف الدورة:

- تطبيق واجب العناية ومسؤولية المنشأة عن سلامة المكان ومبادئ القصور الأمني على مناطق النزلاء والمسابح ومواقف السيارات ومخاطر المناطق الخلفية
- إدارة مسؤولية صاحب النزل عن متعلقات النزلاء عبر إجراءات صناديق الأمانات وغرف الأمتعة وودائع غرف المعاطف وإشعارات تحديد المسؤولية المعلقة
- صياغة شروط الحجز والعربون والإلغاء وعدم الحضور وتحويل النزلاء عند الحجز الزائد وتطبيقها بصورة عادلة وواضحة وقابلة للدفاع عنها
- التعامل مع رفض استقبال النزلاء وإخراجهم وطردهم والمفقودات والفواتير المتنازع عليها وفق القانون ودون تمييز
- مراجعة بنود عقود الموردين والمآدب وحجوزات المجموعات واتفاقيات الإدارة التي تنقل التبعات القانونية إلى المنشأة
- إعداد سجل المخاطر القانونية في الضيافة ومراجعة شروط النزلاء مع ضوابط توثيق الحوادث وخصوصية البيانات وأخلاقيات التسعير

الفئة المستهدفة:

- المديرون الذين يديرون المكتب الأمامي والحجوزات وعلاقات النزلاء ويضعون شروط الحجز وتسجيل الوصول
- المديرون المسؤولون عن المطاعم والمآدب وخدمة الغرف وسلامة الغذاء في المطبخ
- مديرو المناوبة والمناوبة الليلية الذين يقررون في الحوادث وإخراج النزلاء والاستجابة للطوارئ خارج ساعات الدوام
- المديرون المسؤولون عن أمن الفندق وكاميرات المراقبة والمفقودات وعمليات صناديق الأمانات
- المديرون في مجموعات المنتجعات والشقق الفندقية والمطاعم الذين يعتمدون عقود الموردين والفعاليات والمجموعات
- المديرون الذين يعالجون شكاوى النزلاء ومطالباتهم والتقييمات الإلكترونية والمراسلات مع شركات التأمين

محاور الدورة:

اليوم 1: أسس قانون الضيافة والعلاقة القانونية مع النزيل

- مصادر قانون الضيافة: العقد والفعل الضار وقواعد صاحب النزل ومبادئ حماية المستهلك
- صفة النزيل والزبون والزائر والمتسلل والواجبات المستحقة لكل منهم
- أركان الإهمال: الواجب والإخلال والسببية والضرر في مطالبات النزلاء
- مواثيق أخلاقيات الضيافة: الأمانة والتعامل العادل وعدم التمييز بين النزلاء
- مسح أولي للتعرض القانوني في عمليات فندق ومنتجع ومطعم

اليوم 2: واجب العناية ومسؤولية سلامة المكان وممتلكات النزلاء

- معيار العناية المعقولة في مسؤولية المكان: الانزلاق والإضاءة والسلالم والأجسام المتساقطة
- المسابح والمنتجعات الصحية والصالات الرياضية والشواطئ: اللافتات التحذيرية وقواعد الإشراف
- القصور الأمني: ضبط المفاتيح وبطاقات الدخول والتعرض لاعتداءات الغير
- مسؤولية صاحب النزل عن متعلقات النزلاء ومواضع تعليق إشعارات تحديد المسؤولية
- واجبات الوديعة في صناديق الأمانات وغرف الأمتعة وغرف المعاطف وصف السيارات

اليوم 3: الحجوزات واستقبال النزلاء ومسؤولية خدمات الطعام

- انعقاد عقد الحجز: التأكيد والعربون والحجوزات المكفولة ببطاقة الدفع
- بنود رسوم الإلغاء وعدم الحضور والمغادرة المبكرة واختبار عدالتها
- الحجز الزائد وإجراء تحويل النزيل: معايير الاختيار والغرف البديلة والتعويض
- رفض استقبال النزيل ومخالفة قواعد الإقامة وإجراءات الإخراج والطرد
- مسؤولية سلامة الغذاء: الإفصاح عن مسببات الحساسية ومطالبات الأمراض المنقولة بالغذاء ووصف قوائم الطعام

اليوم 4: عقود الفنادق وشؤون العاملين ومخاطر بيانات النزلاء

- عقود الموردين والإسناد الخارجي: التعويضات وشهادات التأمين ومستويات الخدمة
- عقود المآدب والفعاليات وحجوزات المجموعات: بنود التناقص والقوة القاهرة والأضرار
- بنود اتفاقية الإدارة المؤثرة في المسؤولية على مستوى المنشأة: التعويض وتوزيع التأمين
- شؤون العاملين في الضيافة: رسوم الخدمة والإكراميات وساعات العمل ومسؤولية سلوك الموظفين
- خصوصية بيانات النزلاء ومواضع كاميرات المراقبة وسجلات التسجيل وأخلاقيات التقييمات الإلكترونية وعرض الأسعار

اليوم 5: سجل المخاطر القانونية ومراجعة شروط النزلاء لفندق الحالة

- إعداد ملف الحادث وإفادات الشهود وحفظ الأدلة
- تحليل حالات مطالبات النزلاء: إصابة في المسبح وسرقة مقتنيات ثمينة ونزيل محول
- تقييم سجل المخاطر القانونية في الضيافة مع تحديد المسؤولين والضوابط
- مراجعة تحريرية لشروط النزلاء وقواعد الإقامة وإشعارات تحديد المسؤولية
- عرض سجل المخاطر وشروط النزلاء ومساءلة قانونية من الزملاء

المهارات التي ستكتسبها:

- تحليل المسؤولية تجاه النزلاء
- تقييم مخاطر المكان
- ضبط الودائع وصناديق الأمانات
- صياغة شروط الحجز
- اتخاذ قرار إخراج النزيل
- مراجعة بنود عقود الضيافة
- توثيق أدلة الحوادث
- ممارسات حماية بيانات النزلاء

لماذا تحضر هذه الدورة:

- العودة بسجل المخاطر القانونية في الضيافة ومراجعة شروط النزلاء مبنيين على فندق حالة دراسية ومختبرين أمام الزملاء
- معرفة ما يقال ويفعل ويسجل في الساعة الأولى بعد إصابة نزيل أو سرقة أو شكوى غذائية
- إعادة كتابة شروط الإلغاء وعدم الحضور وقواعد الإقامة لتصمد حين يعترض نزيل على رسم
- مقارنة ممارسات المخاطر القانونية مع مديرين من فنادق المدن والمنتجعات والشقق الفندقية والمطاعم من دول متعددة

الخاتمة:

تحسم مطالبة النزيل غالبا قبل وصولها، من خلال الإشعارات المعلقة على الجدار والشروط الواردة في تأكيد الحجز وملف الحادث المكتوب في الليلة نفسها. تنتقل الأيام الخمسة من الطبيعة القانونية للعلاقة مع النزيل إلى مسؤولية سلامة المكان وممتلكات النزلاء والوديعة، ثم إلى الحجز والحجز الزائد ورفض الاستقبال ومسؤولية خدمات الطعام، ثم إلى مخاطر عقود الموردين والفعاليات واتفاقيات الإدارة وشؤون العاملين وبيانات النزلاء. ويحول اليوم الأخير هذه المبادئ إلى سجل المخاطر القانونية ومراجعة شروط النزلاء جاهزين للاستخدام في منشأة المشارك.