CONCEPT

إدارة الموارد البشرية في الفنادق: تخطيط القوى العاملة واستقطاب المواهب واستبقاؤها

22 – 26 مارس 2027

لندن - فندق أربع نجوم في وسط لندن



إدارة الموارد البشرية في الفنادق: تخطيط القوى العاملة واستقطاب المواهب واستبقاؤها

المرجع: 20847_873 **التاريخ:** 22 – 26 مارس 2027 **المكان:** لندن - فندق أربع نجوم في وسط لندن **الرسوم:** SAR 23000

مقدمة:

تختبر إدارة الموارد البشرية في الفنادق كل أسبوع يعاني فيه الفندق نقصا في موظفي الاستقبال وقت ذروة تسجيل الوصول، أو يعيد توظيف وظائف التدبير الفندقي نفسها كل موسم، أو يرى العمل الإضافي في المآدب يستنزف الهامش بينما يغادر الموظفون المدربون إلى الفندق المجاور. تمنح هذه الدورة من كور كونسبت مديري الموارد البشرية ورؤساء الأقسام في الفنادق أساليب عملية لتقدير احتياج العمالة حسب نسب الإشغال، وتنظيم جداول المناوبات للعاملين الموسميين وبدوام جزئي، والتوظيف بأعداد كبيرة على أساس روح الخدمة، وتعدد المهارات، وتوزيع رسوم الخدمة بعدل، وتوفير السكن ورعاية الموظفين، وقراءة بيانات دوران العمل. ويعد المشاركون خطة الموارد البشرية للفندق مع نموذج توظيف وإجراءات استبقاء لفندق في دراسة حالة.

أهداف الدورة:

- تحليل تركيبة القوى العاملة في الفندق حسب القسم ونوع العقد وتنوع الجنسيات والموسمية لتحديد مواضع الضغط في التوظيف ودوران العمل
- تحويل توقعات الإشغال وعدد الوجبات والمناسبات إلى معايير عمالة وجداول مناوبات ومجمع مرن من العاملين الموسميين وبدوام جزئي وبالساعة
- إدارة التوظيف بأعداد كبيرة وتقييم روح الخدمة وتهيئة الموظفين الجدد على معايير خدمة العلامة الفندقية في وظائف الخط الأمامي
- تصميم برامج تعدد المهارات وقواعد توزيع رسوم الخدمة والإكراميات وبرامج التقدير ومعايير سكن الموظفين التي تحافظ على فرق الخط الأمامي
- تحليل دوران العمل وتكلفة العمالة لكل غرفة مشغولة والتنقلات المهنية بين الفنادق لتوجيه إجراءات الاستبقاء والتعاقب الوظيفي
- إعداد خطة الموارد البشرية للفندق مع نموذج توظيف وإجراءات استبقاء لفندق في دراسة حالة

الفئة المستهدفة:

- مديرو الموارد البشرية المسؤولون عن توظيف فرق الخط الأمامي ومكافأتها واستبقائها في الفنادق والمنتجعات
- شركاء الأعمال في الموارد البشرية الداعمون لأقسام الغرف والأغذية والمشروبات والهندسة في مجموعات الفنادق
- رؤساء الأقسام الذين يضعون جداول المناوبات ويوظفون لمكتب الاستقبال والتدبير الفندقي والمطابخ والمآدب
- قادة الموارد البشرية على مستوى المجموعة أو المنطقة الذين يتشاركون التوظيف والتدريب ومجمعات المواهب بين عدة فنادق
- مديرو التعلم وجودة الخدمة الذين يهيئون الموظفين الجدد ويدربونهم على معايير خدمة العلامة الفندقية

محاور الدورة:

اليوم 1: تركيبة القوى العاملة في الفندق وخط الأساس لشؤون الموظفين

- خصائص القوى العاملة الفندقية: العمل بالمناوبات ودخول الشباب إلى سوق العمل وتنوع الجنسيات والموسمية
- خريطة أعداد الموظفين حسب القسم: الغرف والأغذية والمشروبات والهندسة والمنتجع الصحي والخدمات الخلفية
- سجل أنواع العقود: الدوام الكامل والجزئي والموسمي والعمل بالساعة والعمالة المسندة لمقاولين
- حساب معدل دوران العمل: المغادرون طوعا وغير طوعا مقابل متوسط عدد الموظفين
- قائمة تحقق خط الأساس في الفندق: الشواغر والعمل الإضافي وساعات العمالة المؤقتة وأسباب المغادرة

اليوم 2: تخطيط العمالة حسب الإشغال ونماذج التوظيف

- معايير العمالة لكل غرفة مشغولة ولكل وجبة مقدمة ولكل مناسبة في المآدب
- تحويل توقعات الإشغال والمناسبات إلى جداول مناوبات أسبوعية لكل قسم
- نموذج التوظيف بنواة ثابتة وفريق مرن متغير لمواسم الذروة والركود
- تقويم التوظيف الموسمي ومجمع العاملين بالساعة والجدول الزمني لتوظيف فريق ما قبل الافتتاح
- مصفوفة التدريب على تعدد المهارات والتدوير الوظيفي ودرجات الأجر المرتبط بالمهارة

اليوم 3: استقطاب فرق الخدمة وتهيئتها ومكافأتها

- أيام التوظيف الجماعي وبرامج الترشيح من الموظفين والشراكات مع معاهد الضيافة
- تقييم روح الخدمة: أسئلة الحكم على المواقف ومهام تمثيل دور الضيف
- التهيئة على معايير خدمة العلامة الفندقية وخطط الزميل المرافق خلال التسعين يوما الأولى
- توزيع رسوم الخدمة والإكراميات: التجميع وتخصيص النقاط وقواعد الشفافية
- تقدير موظفي الخط الأمامي: موظف الشهر ومكافآت تعليقات الضيوف وترشيحات الزملاء

اليوم 4: مخاطر الاستبقاء ورعاية الموظفين والموارد البشرية في الفنادق المتعددة

- تحليلات دوران العمل: معدلات المغادرة المبكرة وأفواج المغادرين وتكلفة استبدال عامل تنظيف الغرف
- معايير سكن الموظفين والنقل والوجبات وجولات تفتيش الرعاية
- مقابلات البقاء وترميز مقابلات المغادرة واستطلاعات النبض القصيرة لموظفي المناوبات
- المسارات المهنية بين الفنادق: قواعد النقل الداخلي ومجمعات المواهب
- الخدمات المشتركة للموارد البشرية في مجموعة الفنادق وخرائط التعاقب وتزويد فرق ما قبل الافتتاح بالكفاءات

اليوم 5: دراسة حالة فندق: خطة الموارد البشرية ونموذج التوظيف وإجراءات الاستبقاء

- ملف بيانات الفندق في دراسة الحالة: منحنى الإشغال وساعات المناوبات والمغادرون وتقييمات الضيوف
- لوحة مؤشرات تكلفة العمالة: الرواتب لكل غرفة مشغولة ونسبة العمل الإضافي والإنفاق على العمالة المؤقتة
- بناء نموذج التوظيف: الوظائف الأساسية والمرنة والمدربة على مهام متعددة حسب القسم
- خطة إجراءات الاستبقاء مع المسؤولين والمعالم الزمنية ومستهدفات دوران العمل
- عرض خطة الموارد البشرية للفندق أمام لجنة تمثل المدير العام والمالك

المهارات التي ستكتسبها:

- تقدير احتياج العمالة الفندقية
- تخطيط المناوبات والمجمع المرن
- إدارة التوظيف بأعداد كبيرة
- تقييم روح الخدمة
- تصميم برامج التدريب المتقاطع
- توزيع رسوم الخدمة
- تحليلات دوران العمل في الضيافة
- إدارة رعاية الموظفين

لماذا تحضر هذه الدورة:

- العودة بخطة الموارد البشرية للفندق ونموذج توظيف وإجراءات استبقاء جرى اختبارها على فندق في دراسة حالة
- مواءمة ساعات المناوبات مع تقلبات الإشغال بدل تحمل ساعات خاملة في الركود وعمل إضافي في الذروة
- حسم مسائل رسوم الخدمة والسكن والتقدير التي تدفع موظفي الخط الأمامي إلى الاستقالة أكثر من غيرها
- مقارنة ممارسات الموارد البشرية مع زملاء من فنادق المدن والمنتجعات والشقق الفندقية ومجموعات الفنادق المتعددة

الخاتمة:

تحافظ الفنادق على ثبات الخدمة حين تتبع أعداد الموظفين منحنى الإشغال، ويبلغ الموظفون الجدد معيار العلامة الفندقية بسرعة، وترى فرق الخط الأمامي توزيعا عادلا لرسوم الخدمة وسكنا لائقا ومسارا للترقي. تنتقل الدورة من تركيبة القوى العاملة وخط الأساس لدوران العمل، إلى معايير العمالة حسب الإشغال والتوظيف المرن وتعدد المهارات، ثم إلى التوظيف بأعداد كبيرة والتهيئة وتوزيع رسوم الخدمة والتقدير، وصولا إلى تحليلات دوران العمل والرعاية والموارد البشرية عبر عدة فنادق. ويخرج المشاركون في اليوم الأخير بخطة الموارد البشرية للفندق مع نموذج توظيف وإجراءات استبقاء.