# دورة الاستجابة للحوادث والطوارئ في الفنادق: سلامة النزلاء وأدوار الفريق والتعافي

4 – 8 يناير 2027

ميلان

# دورة الاستجابة للحوادث والطوارئ في الفنادق: سلامة النزلاء وأدوار الفريق والتعافي

**المرجع:** 766_36528 **التاريخ:** 4 – 8 يناير 2027 **المكان:** ميلان **الرسوم:** GBP 5500

## ملخص البرنامج

الاستجابة للحوادث والطوارئ في الفنادق محور دورة تدريبية تمتد أسبوع للمديرين العامين ومديري المناوبة ورؤساء الأمن والعمليات على المستوى الإداري، ويخرج منها كل مشارك بخطة استجابة وتعاف لمنشأة واحدة. يضم الفندق نزلاء نائمين وعاملين وزوارا تحت سقف واحد، وقد يختبر حريق أو تهديد أمني أو حدث صحي أو انقطاع طويل كل دور في وقت واحد. وينتقل البرنامج من أدوار القيادة إلى سلامة النزلاء والتواصل وإعادة الخدمة ثم خطة متكاملة. تقدم مارس للتدريب المملكة المتحدة هذا البرنامج في الاستجابة للحوادث والطوارئ في الفنادق لمجموعات من منظمات مختلفة.

## المبررات المؤسسية

تقع حوادث الفنادق أمام الناس وفي الليل ومع نزلاء لا يعرفون المبنى. والفرق التي اتفقت على من يقود ومن يخاطب النزلاء ومن يعيد الخدمة تتحرك في دقائق لا في ساعات. أما ضعف التنسيق فيضر بالناس أولا، ثم يظهر في الشكاوى وفقدان الحجوزات وثقة المالك والعلامة التجارية.

- زمن الوصول إلى السيطرة الآمنة: يقصر حين تتدرب الفرق على أدوار القيادة والإنذار ومسارات الإخلاء.
- شكاوى النزلاء بعد الحوادث: تنخفض حين تخطط التحديثات والرعاية مسبقا.
- زمن إعادة الخدمة: يتحسن حين تحدد أولويات التعافي قبل وقوع الحدث.

## المبادئ والأساس المعرفي

- ISO 22320 معيار إدارة الطوارئ: يوفر مبادئ القيادة والسيطرة والتنسيق في الحوادث، ويطبق على هيكل القيادة في الفندق ضمن الجلستين 1 و2.
- ISO 22301 معيار أنظمة إدارة استمرارية الأعمال: يؤطر أولويات الاستمرارية وتخطيط التعافي، ويستخدم في الجلسة 4.
- ممارسات قيادة الحوادث: تنظم الأدوار ونطاق الإشراف والتسليم، وتتدرب عليها الفرق في المحاكاة ضمن الجلستين 2 و3.

## المشاركون المستهدفون

- المديرون العامون الذين يتحملون المسؤولية النهائية عن النزلاء والعاملين والمنشأة.
- مديرو المناوبة الذين يتخذون القرارات الأولى حين تبدأ الحادثة.
- مسؤولو الأمن والسلامة الذين يديرون الإنذارات والدخول والإخلاء.
- رؤساء العمليات والاستقبال الذين يديرون النزلاء والغرف والتواصل.

تشمل البيئات المعتادة فنادق المدن والمنتجعات والشقق الفندقية ومواقع المؤتمرات والفنادق المرتبطة بالمستشفيات.

## مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص مخاطر الحوادث التي تنطبق على منشأة فندقية ونزلائها.
2. سيكون المشاركون قادرين على بناء هيكل للقيادة بأدوار مسماة ونقاط تسليم.
3. سيكون المشاركون قادرين على ترتيب أولويات إجراءات سلامة النزلاء والعاملين في الإخلاء والاحتماء والإغلاق الأمني.
4. سيكون المشاركون قادرين على تقييم التواصل مع النزلاء وأسرهم والإعلام أثناء حادثة قائمة.
5. سيكون المشاركون قادرين على تصميم تسلسل لإعادة الخدمة في الغرف والطعام والمرافق.
6. سيكون المشاركون قادرين على تبرير خطة الاستجابة أمام المالك أو العلامة التجارية أو مجلس الإدارة.

## هيكل البرنامج

### اليوم 1: مخاطر حوادث الفندق وأدوار القيادة

أي حوادث قد تصل إلى هذه المنشأة، ومن يقود كلا منها؟

- سجل مخاطر الحوادث
- مبادئ القيادة وفق ISO 22320
- مجموعة بطاقات الأدوار
- سلم الإنذار والتصعيد
- جولة فحص مواطن ضعف المنشأة

### اليوم 2: سلامة النزلاء وإجراءات الطوارئ

كيف ينقل النزلاء والعاملون إلى مكان آمن حين تحسب الثواني؟

- خطة مسارات الإخلاء
- دليل قرار الاحتماء والإغلاق الأمني
- سجل النزلاء الأكثر احتياجا للمساعدة
- ورقة التجمع وعد العاملين
- موجز التسليم إلى جهات الطوارئ

## اليوم 3: التواصل أثناء الحادثة

ماذا يقال للنزلاء والأسر والعاملين والإعلام، ومن يقوله؟

- مجموعة نصوص إعلانات النزلاء
- سجل استفسارات الأسر
- بطاقة إحاطة العاملين
- قالب البيان المبدئي
- خطة تناوب المتحدثين

## اليوم 4: التعافي واستمرارية الخدمة

كيف تعاد المنشأة إلى الخدمة، وكيف يرعى النزلاء في الأثناء؟

- جدول أولويات الاستمرارية وفق ISO 22301
- خطة نقل النزلاء ورعايتهم
- تسلسل إعادة الغرف والمرافق
- قائمة اتصال الموردين والمقاولين
- قالب المراجعة بعد الحادثة

## اليوم 5: خطة الاستجابة والتعافي

هل تتكامل الأدوات السابقة في خطة واحدة يستطيع المالك أو العلامة التجارية اعتمادها؟

- تطبيق مجموعة بطاقات الأدوار من الجلسة 1
- اختبار خطة مسارات الإخلاء من الجلسة 2
- تدريب على البيان المبدئي من الجلسة 3
- فحص تسلسل إعادة الغرف والمرافق من الجلسة 4
- إنجاز خطة الاستجابة والتعافي

## المنهجية

يقوم البرنامج على محاكاة تستند إلى ملف جاهز لفندق افتراضي، فيه مخططات طوابق وقوائم نزلاء وجداول مناوبة ورسائل حوادث تصل على مراحل. يعمل المشاركون في فرق صغيرة، ويتبادلون أدوار القيادة، ويتخذون قرارات تحت ضغط الوقت ثم يدافعون عنها في مراجعة قصيرة. والبرنامج ينمي إدارة الحادثة ولا يقدم مهارات فنية في الإطفاء أو الإسعاف.

- نشاط مقترح: فتح غرفة حادثة ليلية وتدوين القرارات الأولى.
- نشاط مقترح: صياغة إعلان للنزلاء وبيان مبدئي خلال عشر دقائق.
- نشاط مقترح: ترتيب عودة الغرف وخدمة الطعام بعد إغلاق جزئي.

## المخرج الختامي

يعد كل مشارك خطة استجابة وتعاف لمنشأة واحدة. وتضم الخطة سجلا للمخاطر وهيكل قيادة مع بطاقات أدوار وإجراءات لسلامة النزلاء وحزمة تواصل وتسلسلا للتعافي. وتستخدم في العمل لإحاطة المالك أو العلامة التجارية وتدريب مديري المناوبة على أدوارهم والاتفاق على المسؤوليات مع جهات الطوارئ والموردين.

## الأسئلة الشائعة

### هل تناسب دورة الاستجابة للحوادث والطوارئ في الفنادق المديرين الذين ليست لهم خلفية أمنية؟

نعم، فالاستجابة للحوادث والطوارئ في الفنادق تدرس عبر محاكاة وبطاقات أدوار وقوالب. وتفترض خبرة في إدارة الفنادق أو المواقع دون تدريب سابق في الأمن أو قيادة الطوارئ.

### على أي معايير تقوم الاستجابة للحوادث والطوارئ في الفنادق؟

تقوم الاستجابة للحوادث والطوارئ في الفنادق على ISO 22320 للقيادة والسيطرة والتنسيق وISO 22301 لأنظمة إدارة استمرارية الأعمال وممارسات قيادة الحوادث.

### كيف تستخدم خطة تدريب الاستجابة للحوادث والطوارئ في الفنادق في العمل؟

تستخدم خطة الاستجابة والتعافي لإحاطة المالك أو العلامة التجارية وتدريب مديري المناوبة على أدوارهم والاتفاق مع جهات الطوارئ والموردين على المسؤوليات.

## بماذا يختلف تدريب الاستجابة للحوادث والطوارئ في الفنادق عن دورة عامة في إدارة الضيافة؟

يركز تدريب الاستجابة للحوادث والطوارئ في الفنادق على القيادة وسلامة النزلاء والتواصل والتعافي أثناء الأحداث الكبيرة، بينما تركز الدورة العامة في إدارة الضيافة على الخدمة اليومية والإيرادات وتجربة النزيل.