دورة إدارة الفنادق المتعددة: الخدمات المشتركة والتقارير للمالك

3 – 7 مايو 2027

ميلان

دورة إدارة الفنادق المتعددة: الخدمات المشتركة والتقارير للمالك

المرجع: 919_41730 **التاريخ:** 3 – 7 مايو 2027 **المكان:** ميلان **الرسوم:** GBP 5500

ملخص البرنامج

إدارة الفنادق المتعددة محور دورة تدريبية تمتد أسبوع لمديري المجموعات الفندقية ومديري العمليات الإقليميين ومديري أصول الملاك، بمستوى إداري، وتنتهي بنموذج تشغيل لمجموعة فنادق. يقود مدير واحد في الغالب عدة فنادق أو شقق فندقية، بينما تدار وظائف المالية والمبيعات والهندسة والموارد البشرية في كل منشأة على حدة. وينتقل البرنامج من نطاق الإشراف إلى الخدمات المشتركة ثم المعايير الموحدة وموازنة المجموعة، بالاعتماد على حالات جاهزة. تقدم مارس للتدريب المملكة المتحدة هذا البرنامج في إدارة الفنادق المتعددة لمشاركين من جهات مختلفة.

المبررات المؤسسية

القائد الذي يحسم ما يشترك فيه وما يبقى في الموقع وكيف يرفع التقارير إلى الملاك يدير مجموعة فنادق بخدمة أكثر ثباتا ومساءلة أوضح، في بيئات المدن والمنتجعات على حد سواء، ويتجنب ازدواج الجهد بين الإدارات. وتمنح إدارة الفنادق المتعددة الملاك وفرق العلامة صورة واحدة لنتائج المحفظة، فتستند قرارات الكوادر ورأس المال والمعايير إلى وقائع واحدة يمكن مراجعتها في أي وقت. ويعمل البرنامج على المؤشرات التالية.

- التكاليف العامة: تنخفض حين تحل الخدمات المشتركة محل وظائف مكررة في كل منشأة.
- اتساق الخدمة: يتحسن حين يدقق المعيار الواحد بالطريقة نفسها في كل فندق.
- ثقة الملاك: ترتفع حين ترفع الموازنات والانحرافات في حزمة واحدة.

المبادئ والأساس المعرفي

- ISO 9001 معيار دولي لأنظمة إدارة الجودة: يطبق في الجلستين 1 و3 لمراجعة الأداء والإجراءات التصحيحية عبر المنشآت.
- ISO 22483 معيار دولي لمتطلبات خدمات الفنادق: يطبق في الجلسة 3 لبناء قائمة فحص موحدة للخدمة.
- ISO 31000 معيار دولي لإدارة المخاطر: يطبق في الجلسة 3 لبناء سجل مخاطر للمجموعة ومسار للتصعيد.

المشاركون المستهدفون

- مديرو المجموعات الفندقية المسؤولون عن النتائج في عدة فنادق في وقت واحد.
- مديرو العمليات الإقليميون الذين يضعون روتينات موحدة للأقسام التشغيلية.
- مديرو أصول الملاك الذين يحكمون على إدارة المجموعة بحسب أهداف المالك.
- رؤساء الوظائف المشتركة الذين يخدمون أكثر من منشأة.

تشمل البيئات المعتادة المجموعات الفندقية ومشغلي الشقق الفندقية ومطوري المنتجعات والشركات المالكة للفنادق.

مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على تقييم نطاق إشراف قائد المجموعة بحسب حجم المنشآت والمسافات بينها.
2. سيكون المشاركون قادرين على اختيار الوظائف التي تناسب الاشتراك وتبرير الاختيار.
3. سيكون المشاركون قادرين على بناء اتفاقية مستوى خدمة بين فريق مشترك وفنادقه.
4. سيكون المشاركون قادرين على مقارنة المنشآت بمعيار خدمة واحد مدقق.
5. سيكون المشاركون قادرين على تصميم موازنة للمجموعة وحزمة تقارير للمالك.
6. سيكون المشاركون قادرين على صياغة نموذج تشغيل للمجموعة يعرض على الملاك للاعتماد.

هيكل البرنامج

اليوم 1: أسس إدارة الفنادق المتعددة ونطاق الإشراف

كم منشأة ووظيفة يستطيع قائد واحد توجيهها قبل أن تتراجع المعايير؟

- خريطة خيارات هيكل المجموعة
- شبكة تقييم نطاق الإشراف
- ورقة خط الأساس لأداء المنشآت
- روتين المراجعة الإدارية وفق ISO 9001
- سجل متطلبات المالك والعلامة

اليوم 2: تصميم الخدمات المشتركة والتوظيف

أي الوظائف يفيدها الاشتراك بين الفنادق، وأيها يجب أن يبقى في الموقع؟

- مصفاة الوظائف المرشحة للاشتراك
- مسودة الهيكل التنظيمي للمجموعة
- قاعدة مجمع العاملين بين المنشآت
- نموذج اتفاقية مستوى الخدمة
- جدول توزيع التكاليف المشتركة

اليوم 3: المعايير الموحدة وجودة الخدمة والمخاطر

كيف يبقى معيار الخدمة الواحد متسقا في فنادق تختلف في الحجم والنوع؟

- قائمة فحص متطلبات خدمة الفنادق وفق ISO 22483
- روتين تدقيق المعايير
- لوحة مقارنة آراء النزلاء
- سجل مخاطر المجموعة وفق ISO 31000
- سلم تصعيد الحوادث

اليوم 4: موازنة المجموعة وتقارير الملاك

كيف تعرض الموازنات والنتائج والانحرافات لمجموعة فنادق؟

- نموذج بناء موازنة المجموعة
- مقارنة الإيرادات والتكاليف بحسب المنشأة
- ترتيب أولويات الإنفاق الرأسمالي
- تخطيط حزمة تقارير المالك
- مذكرة تفسير الانحرافات

اليوم 5: نموذج تشغيل لمجموعة فنادق واحدة

هل تتكامل الأدوات السابقة في نموذج يستطيع الملاك اعتماده؟

- تطبيق شبكة نطاق الإشراف من الجلسة 1
- اختبار مصفاة الخدمات المشتركة من الجلسة 2
- فحص تدقيق المعايير من الجلسة 3
- مراجعة حزمة تقارير المالك من الجلسة 4
- إنجاز نموذج تشغيل المجموعة

المنهجية

يقوم البرنامج على تمرين منظم مبني على حالات جاهزة من مجموعة فنادق مدينية ومشغل منتجعات: هياكل تنظيمية وتكاليف الأقسام وأوراق تدقيق ونتائج شهرية لكل منشأة. يختبر المشاركون خيارات الاشتراك ويضعون المعايير الموحدة ويقدرون كلفة المجموعة في فرق صغيرة، ثم يعرضون نموذج التشغيل ويدافعون عنه أمام زملاء يؤدون دور لجنة الملاك.

- نشاط مقترح: فرز عشر وظائف لتحديد ما يصلح للاشتراك بين أربعة فنادق.
- نشاط مقترح: تدقيق منشأتين وفق قائمة خدمة واحدة.
- نشاط مقترح: صياغة مذكرة انحراف لاجتماع الملاك.

المخرج الختامي

ينجز كل مشارك نموذج تشغيل لمجموعة فنادق واحدة. ويضم النموذج تقييما لنطاق الإشراف وخريطة للخدمات المشتركة وروتينا لتدقيق المعايير وموازنة للمجموعة وحزمة تقارير للمالك. ويعرض في العمل على الملاك للاعتماد، ويحدد روتين الرفع الشهري للنتائج، ويصبح مرجعا لمقارنة أداء الفنادق عند تغير الملاك أو الإدارة العليا.

الأسئلة الشائعة

هل يناسب تدريب إدارة الفنادق المتعددة القادة الذين أداروا فندقا واحدا فقط؟

نعم، إذ تدرس إدارة الفنادق المتعددة عبر حالات وقوالب جاهزة. ويلزم خبرة في قسم فندقي أو في الإدارة العامة لفندق، دون خبرة في مستوى المجموعة.

على أي معايير تقوم إدارة الفنادق المتعددة في هذا التدريب؟

تقوم إدارة الفنادق المتعددة هنا على ISO 9001 لإدارة الجودة وISO 22483 لمتطلبات خدمة الفنادق وISO 31000 لإدارة المخاطر.

كيف يستخدم نموذج التشغيل الناتج عن تدريب إدارة الفنادق المتعددة في العمل؟

يعرض نموذج التشغيل على الملاك، ويستخدم روتين التدقيق فيه للمقارنة بين الفنادق، وتبقى حزمة التقارير فيه الصيغة الشهرية المعتمدة.

بماذا تختلف إدارة الفنادق المتعددة عن برنامج في إدارة إيرادات الفنادق؟

تركز إدارة الفنادق المتعددة على الهيكل والخدمات المشتركة والمعايير والتقارير عبر عدة فنادق، بينما يركز برنامج إدارة إيرادات الفنادق على التسعير والطلب.