# دورة تشغيل المباني الفندقية والسكنية: جاهزية الغرف والصيانة ومستويات الخدمة

6 – 10 سبتمبر 2027

روما

# دورة تشغيل المباني الفندقية والسكنية: جاهزية الغرف والصيانة ومستويات الخدمة

**المرجع:** 953_42878 **التاريخ:** 6 – 10 سبتمبر 2027 **المكان:** روما **الرسوم:** GBP 5500

## ملخص البرنامج

تشغيل المباني الفندقية والسكنية محور دورة تدريبية تمتد أسبوع لمديري المرافق والعمليات الفندقية والسكنية، بمستوى إداري، وتنتهي بملف ضبط التشغيل لعقار مشغول واحد. لا تتوقف المباني المشغولة لإجراء الإصلاحات، فتفقد الغرف بسبب تأخر التسليم والأعطال غير المخططة ومقاولين يقاسون بالعادة. وينتقل البرنامج من المبنى المشغول ومعاييره إلى جاهزية الغرف والصيانة المخططة ومستويات خدمة المقاولين والاستجابة للحوادث، بالاعتماد على سجلات جاهزة من فندق ومبنى سكني. تقدم مارس للتدريب المملكة المتحدة هذا البرنامج في تشغيل المباني الفندقية والسكنية لمجموعات من منظمات مختلفة.

## المبررات المؤسسية

المدير الذي يخطط الأعمال حول الإشغال ويسلم الغرف وفق معيار واضح ويحاسب المقاولين على مستويات خدمة مكتوبة يبقي عددا أكبر من الغرف والمساكن في الخدمة ويرد على الشكاوى بالأدلة. أما حين تكون الإصلاحات ردود أفعال والتسليم غير رسمي، فتتكرر الأعطال وتبقى الغرف خارج الخدمة وتفتقر خلافات المقاولين إلى سجل يحسمها. ويعمل البرنامج على المؤشرات التالية.

- الغرف خارج الخدمة: تنخفض حين تخطط الأعطال وترتب وتغلق قبل الوصول التالي.
- معدل تكرار الأعطال: ينخفض حين تسجل الأسباب الجذرية وتستهدفها الصيانة المخططة.
- خلافات أداء المقاولين: تقل حين تتفق مستويات الخدمة والمقاييس والأدلة مسبقا.

## المبادئ والأساس المعرفي

- ISO 41001 المعيار الدولي لأنظمة إدارة المرافق: يطبق في الجلستين 1 و5 لوضع السياسة والأدوار والمراجعة لعقار مشغول.
- الصيانة الوقائية المخططة: نهج يجدول الفحص والخدمة بحسب مخاطر الأصول، ويطبق في الجلسة 3 لبناء الخطة.
- قياس مستوى الخدمة: طريقة تحدد المقاييس والمستهدفات للأعمال المتعاقد عليها، وتطبق في الجلسة 4 لتقييم المقاولين.

## المشاركون المستهدفون

- مديرو المرافق الذين يشغلون خدمات المباني في عقارات مأهولة ليلا ونهارا.
- مديرو العمليات الفندقية المسؤولون عن جاهزية الغرف وتجربة النزلاء.
- مديرو المباني السكنية المسؤولون عن إصلاحات السكان والمناطق المشتركة.
- مديرو العقود الذين يضعون مستويات الخدمة مع مقاولي الصيانة ويراجعونها.

تشمل البيئات المعتادة الفنادق والشقق المخدومة والأبراج السكنية والمشاريع متعددة الاستخدام.

## مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على بناء معيار خدمة لعقار مشغول يغطي الغرف والمناطق المشتركة وأنظمة المبنى.
2. سيكون المشاركون قادرين على تقييم ممارسة تسليم الغرف بين الهندسة والتدبير.
3. سيكون المشاركون قادرين على ترتيب الأعطال بحسب أثرها على الإشغال والسلامة.
4. سيكون المشاركون قادرين على تصميم جدول للصيانة المخططة حول الإشغال.
5. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص فجوات أداء المقاولين من بيانات مستوى الخدمة.
6. سيكون المشاركون قادرين على تبرير خطة التشغيل وطلب الموازنة أمام المالك.

## هيكل البرنامج

### اليوم 1: معايير تشغيل المباني الفندقية والسكنية

ماذا يجب أن يقدم العقار المشغول، ومن المسؤول عن كل جزء؟

- معيار خدمة العقار المشغول
- مصفوفة المسؤوليات بين الهندسة والتدبير
- ربط السياسة والأدوار وفق ISO 41001
- مسار طلبات النزلاء والسكان
- سجل الأصول والمساحات

### اليوم 2: جاهزية الغرف والتسليم

كيف تعاد الغرفة إلى الخدمة بسرعة وبمعيار محدد؟

- تسلسل تجهيز الغرفة بين نزيلين
- ورقة الإبلاغ عن العيوب وفرزها
- قائمة فحص التسليم
- سجل الغرف خارج الخدمة
- جولة فحص المناطق المشتركة

## اليوم 3: الصيانة المخططة حول الإشغال

كيف تجدول الأعمال لتبقى الغرف والمساكن متاحة؟

- ترتيب الأصول بحسب المخاطر
- جدول الصيانة الوقائية المخططة
- تخطيط نوافذ الإشغال
- سجل السبب الجذري للعطل
- خطة قطع الغيار والوصول

## اليوم 4: المقاولون ومستويات الخدمة

كيف تقاس الأعمال المتعاقد عليها وتدار؟

- تعريف مقاييس مستوى الخدمة
- بطاقة أداء زمن الاستجابة والإصلاح
- جدول أعمال اجتماع مراجعة المقاول
- سجل أوامر التغيير والمطالبات
- أدوار الاستجابة للحوادث والطوارئ

## اليوم 5: ملف ضبط التشغيل لعقار واحد

هل تتكامل النتائج السابقة في ملف يعتمد عليه المالك؟

- تطبيق معيار الخدمة من الجلسة 1
- اختبار قائمة فحص التسليم من الجلسة 2
- فحص جدول الصيانة من الجلسة 3
- مطابقة بطاقة أداء مستوى الخدمة من الجلسة 4
- إنجاز ملف ضبط التشغيل

## المنهجية

يقوم البرنامج على تمرين منظم بالاعتماد على سجلات جاهزة من فندق ومبنى سكني تضم سجلات حالة الغرف وتقارير الأعطال وجداول الصيانة وتقارير المقاولين وطلبات السكان. يرتب المشاركون الأعطال ويخططون الأعمال ويقيمون المقاولين، ثم يدافعون عن خططهم أمام زملاء يؤدون دور مجلس الملاك.

- نشاط مقترح: إعادة بناء تسلسل تسليم الغرفة من سجل أعطال.
- نشاط مقترح: وضع أعمال شهر مخططة حول توقعات الإشغال.
- نشاط مقترح: تقييم مقاول مقابل أزمنة استجابة متفق عليها.

## المخرج الختامي

ينجز كل مشارك ملف ضبط التشغيل لعقار مشغول واحد. ويضم الملف معيار خدمة وقائمة فحص تسليم وجدول صيانة مخططة وبطاقة أداء لمستوى الخدمة وخطة استجابة. ويدعم في العمل مراجعة المالك أو المجلس المقبلة، ويصبح قالبا لعقارات أخرى.

## الأسئلة الشائعة

### هل يناسب تدريب تشغيل المباني الفندقية والسكنية المديرين الجدد في أعمال المرافق؟

نعم، إذ يدرس تشغيل المباني الفندقية والسكنية بالاعتماد على سجلات وقوالب جاهزة. ويشترط مسؤولية عن فندق أو مبنى سكني أو مبنى متعدد الاستخدام، دون مؤهل هندسي.

### على أي معيار يقوم تشغيل المباني الفندقية والسكنية في هذا التدريب؟

يقوم تشغيل المباني الفندقية والسكنية هنا على ISO 41001 لأنظمة إدارة المرافق، مع الصيانة الوقائية المخططة وقياس مستوى الخدمة طريقتين للعمل.

### كيف يستخدم ملف تدريب تشغيل المباني الفندقية والسكنية في العمل؟

تعرض ملف ضبط التشغيل في مراجعة المالك أو المجلس، وتعيد استخدام قائمة فحص التسليم وجدول الصيانة، وتستخدم بطاقة الأداء في اجتماعات المقاولين.

### ما الفرق بين تشغيل المباني الفندقية والسكنية وإدارة الفنادق؟

يتناول تشغيل المباني الفندقية والسكنية المبنى وأنظمته ومقاوليه، بينما تتناول إدارة الفنادق مبيعات النزلاء والعاملين والإيرادات.