JUPITER PRIME

Consulting • Training • Advisory

جوبيتر برايم للاستشارات والتدريب

كتيّب الدورة

دورة متقدمة في الممارسات المعتمدة في إدارة الضيافة

info@jupiterprime.uk

jupiterprime.uk

مسجّلة في المملكة المتحدة والمملكة العربية السعودية

دورة متقدمة في الممارسات المعتمدة في إدارة الضيافة

الممارسات المعتمدة في إدارة الضيافة دورة تدريبية متقدمة مدتها أسبوعين لمديري الفنادق العامين ورؤساء الأقسام وقادة عمليات المنتجعات الذين يضعون معايير الخدمة في الغرف والأغذية والمشروبات والمكاتب الأمامية، ويخرج كل مشارك بخطة تحسين العمليات الفندقية لمنشأته. فالنزيل اليوم يقارن كل إقامة بالتقييمات الإلكترونية ووعود برامج الولاء، والتنفيذ المتسق هو ما يصنع الحجز المتكرر. وتقدم جوبيتر برايم للتدريب هذه الدورة للقادة المسؤولين عن رضا النزلاء.

لماذا تهم الممارسات المعتمدة في إدارة الضيافة الآن

تتشكل العمليات الفندقية اليوم تحت ضغوط ثلاثة: نزلاء ينشرون كل هفوة في الخدمة خلال دقائق، وسوق عمل يجعل الاحتفاظ بعاملي التدبير الفندقي والطهاة وموظفي الاستقبال المهرة أصعب، وملاك يحكمون على المدير العام بنسبة انتقال الإيراد إلى الربح بقدر ما يحكمون عليه بدرجات التقييم. فالمنشأة التي تطبق معايير منضبطة تحول ملاحظات النزلاء إلى ولاء وتحمي هوامشها، أما التي ترتجل فتخسر موقعها السعري وموظفيها معا. وتعتمد الدورة النظام الموحد لحسابات قطاع الإيواء Uniform System of Accounts for the Lodging Industry USALI لمؤشرات أداء الأقسام، إلى جانب أساليب رسم رحلة النزيل ومخطط الخدمة وتدقيق الجودة.

المستفيدون من الممارسات المعتمدة في إدارة الضيافة

- المديرون العامون والمقيمون المسؤولون عن درجات رضا النزلاء وأرباح الأقسام
- قادة قسم الغرف الذين يديرون المكتب الأمامي والتدبير الفندقي والكونسيرج وعلاقات النزلاء
- رؤساء الأغذية والمشروبات الذين يوازنون بين جودة خدمة المنافذ وتكلفة العمالة والطعام
- مسؤولو الجودة وتجربة النزيل الذين يصممون معايير العلامة ويجرون التدقيق
- قادة العمليات الإقليمية الذين يقارنون أداء عدة فنادق أو منتجعات

تستفيد اللجنة التنفيذية لفندق واحد أكثر حين يحضر المدير العام وعدد من رؤساء الأقسام معا ويعودون بمجموعة معايير مشتركة.

قدرات الممارسات المعتمدة في إدارة الضيافة

يتعلم المشاركون ربط كل نقطة تماس مع النزيل بمعيار قابل للقياس وقرار توظيف ونتيجة على مستوى القسم.

- تصميم خريطة رحلة النزيل ولحظات الحقيقة لكل نوع إقامة — لجنة معايير العلامة
- تحديد معايير الخدمة وإجراءات التشغيل القياسية لكل قسم — مشرفو الخطوط الأمامية
- حساب مؤشرات أداء الأقسام ونسبة الانتقال إلى الربح من قوائم USALI — الملاك ومديرو الأصول
- بناء جداول العمالة من توقعات الإشغال وعدد الوجبات — التوازن بين الرواتب ومستوى الخدمة
- تطبيق نتائج تدقيق الجودة والنزيل الخفي في إجراءات تصحيحية — مسؤولو تجربة النزيل
- نشر بروتوكول لاستعادة الخدمة يمنح موظفي الصفوف الأمامية صلاحيات واضحة — ولاء النزلاء ودرجات التقييم

مصطلحات الممارسات المعتمدة في إدارة الضيافة الأساسية

- لحظة الحقيقة — أي تماس مع النزيل، كتسجيل الوصول أو دخول الغرفة، يتكون فيه انطباع دائم عن الفندق.
- مخطط الخدمة — رسم يربط ما يراه النزيل بالخطوات والأنظمة الخلفية التي تنتجه.
- نسبة الانتقال إلى الربح — حصة الإيراد الإضافي التي تصل إلى إجمالي الربح التشغيلي، وتستخدم للحكم على ضبط التكاليف عند تغير الأداء.
- معيار إنتاجية العمالة — ساعات العمل المسموح بها لكل غرفة مشغولة أو لكل وجبة، ويستخدم لإعداد جداول المناوبات اليومية.
- استعادة الخدمة — الاستجابة المخططة التي تحول شكوى النزيل إلى علاقة محلولة وكثيرا ما تكون أكثر ولاء.
- درجة التوصية — مقياس للولاء يقوم على سؤال النزلاء عن احتمال توصيتهم بالفندق للآخرين.

الممارسات المعتمدة في إدارة الضيافة يوما بيوم

اليوم 1: توقعات النزلاء وسياق التشغيل

- شرائح النزلاء من رجال الأعمال إلى المسافرين للترفيه — أولويات الخدمة
- التقييمات الإلكترونية ومنصات السمعة — الموقع السعري والطلب
- توقعات المالك والعلامة والمشغل — مساءلة المدير العام
- توفر القوى العاملة واتجاهات الاحتفاظ بها — قرارات نموذج التوظيف
- نماذج تشغيل الفندق مقارنة بالمنتجع — اختيار هيكل الأقسام

اليوم 2: رحلة النزيل وتصميم التجربة

- رسم رحلة النزيل من الحجز حتى المغادرة — أولويات نقاط التماس
- تحديد لحظات الحقيقة — أين يؤتي جهد الخدمة ثماره
- مخطط الخدمة للواجهة والخدمات الخلفية — إعادة تصميم العمليات
- التخصيص باستخدام ملفات النزلاء وتفضيلاتهم — الاستثمار في الولاء
- تصميم تجربة الوصول والمغادرة — الانطباع الأول والأخير

اليوم 3: معايير الخدمة والإجراءات

- أدلة معايير العلامة وتكييفها محليا — الاتساق بين المناوبات
- إجراءات التشغيل القياسية لكل قسم — نطاق محتوى التدريب
- معايير المظهر واللغة واللباقة — انطباع النزيل عن الجودة
- قوائم فحص المعايير للمشرفين — روتين التفتيش اليومي
- ضبط تغيير المعايير — متى يحدث التحديث وإعادة التدريب

اليوم 4: التميز في قسم الغرف

- روتين تسجيل الوصول والبيع الإضافي في المكتب الأمامي — تجربة الوصول وإيراد الغرف
- إنتاجية التدبير الفندقي وأنظمة تفتيش الغرف — درجات النظافة
- جداول الهندسة والصيانة الوقائية — جاهزية غرف النزلاء
- ممارسات الكونسيرج وعلاقات النزلاء — التعرف الشخصي على النزيل
- التدقيق الليلي وضبط حالة الغرف — دقة المخزون المتاح للبيع

اليوم 5: جودة عمليات الأغذية والمشروبات

- تسلسل الخدمة في المنافذ للإفطار والغداء والعشاء — تجربة الوجبة
- معايير خدمة الطعام في الغرف والولائم — رضا عملاء المناسبات
- ضوابط سلامة الغذاء المبنية على HACCP — قرارات مخاطر المطبخ
- أساسيات هندسة القوائم لمديري المنافذ — موضع الأصناف المربحة
- ضبط المشروبات والثلاجة الصغيرة في الغرف — التسرب ورسوم النزلاء

اليوم 6: مؤشرات أداء الأقسام والنتائج المالية

- تقارير الأقسام وفق USALI للمشغلين — مساءلة كل رئيس قسم عن الربح
- قراءة الإشغال ومتوسط السعر والإيراد لكل غرفة متاحة للمديرين — نقاشات التسعير
- نسبة الانتقال إلى الربح وتكلفة الغرفة المشغولة — خيارات ضبط التكاليف
- تتبع رضا النزلاء ودرجة التوصية — اتجاهات الولاء
- لوحات المؤشرات للإحاطات اليومية — تركيز اللجنة التنفيذية

اليوم 7: تخطيط العمالة وممارسات الأفراد

- جدولة العمالة المبنية على التوقعات — الرواتب مقابل مستوى الخدمة
- معايير الإنتاجية لكل غرفة مشغولة ولكل وجبة — حدود المناوبات
- برامج التدريب المتقاطع وتعدد المهارات — المرونة في المواسم المزدحمة
- التهيئة الوظيفية وطقوس ثقافة الخدمة — الاحتفاظ بالموظفين
- الحوافز والتقدير المرتبطة بدرجات النزلاء — تحفيز الصفوف الأمامية

اليوم 8: تدقيق الجودة والتحسين المستمر

- تصميم التدقيق الداخلي للجودة وتسجيل نتائجه — المقارنة بين الأقسام
- نتائج استطلاعات النزيل الخفي — أولويات الإجراءات التصحيحية
- تحليل السبب الجذري للشكاوى المتكررة — إصلاح العمليات
- دورات خطط ونفذ وتحقق وصحح في أقسام الفندق — تحسين مستدام
- ممارسات الاستدامة في التدبير الفندقي والمطابخ — التكلفة والسمعة

اليوم 9: استعادة الخدمة والسمعة

- بروتوكولات معالجة الشكاوى وحدود التفويض — صلاحيات الصفوف الأمامية
- لفتات الاسترضاء وقواعد التعويض — تكلفة الحفاظ على الود
- الرد على التقييمات الإلكترونية — إدارة السمعة العلنية
- التواصل مع النزلاء في الأزمات والحوادث — حماية الثقة
- تقدير أعضاء برامج الولاء بعد إخفاق الخدمة — الاحتفاظ بالنزلاء ذوي القيمة

اليوم 10: ممارسة إعداد خطة تحسين العمليات الفندقية

- تطبيق تشخيص رحلة النزيل على منشأة مختارة — نقاط التماس ذات الأولوية
- تطبيق فجوات المعايير والإجراءات على المنشأة — قائمة التصحيح
- تطبيق أهداف المؤشرات والعمالة على المنشأة — الأهداف المالية
- تطبيق روتين التدقيق واستعادة الخدمة على المنشأة — إيقاع الجودة
- إكمال خطة تحسين العمليات الفندقية وعرضها — اعتماد اللجنة التنفيذية

تطبيق الممارسات المعتمدة في إدارة الضيافة بعد الدورة

- رسم رحلة نزيل واحدة للشريحة الرئيسية في المنشأة، وتحديد أضعف ثلاث لحظات حقيقة، وتعيين رئيس قسم مسؤول عن كل منها
- إعادة بناء جداول التدبير الفندقي والمنافذ للشهر القادم من توقعات الإشغال والوجبات وفق معايير الإنتاجية التي عرضتها الدورة، ومقارنة الرواتب بالهدف

أسئلة حول الممارسات المعتمدة في إدارة الضيافة

ما الممارسات المعتمدة في إدارة الضيافة ولماذا تهم الآن؟

الممارسات المعتمدة في إدارة الضيافة هي الأساليب المجربة لتجربة النزيل ومعايير الخدمة ومؤشرات الأداء والتوظيف وتدقيق الجودة في الفنادق والمنتجعات. وتهم الآن لأن منصات التقييم تكشف كل هفوة، ونقص العمالة لا يترك مجالا لخدمة متذبذبة.

من الأدوار الأكثر استفادة من الممارسات المعتمدة في إدارة الضيافة؟

يستفيد أكثر المديرون العامون وقادة قسم الغرف ورؤساء الأغذية والمشروبات ومسؤولو الجودة وقادة العمليات الإقليمية. فكل منهم يضع المعايير التي يعيشها النزيل أو يطبقها، ويحاسب على نتائجها.

بم تختلف الممارسات المعتمدة في إدارة الضيافة عن دورة تمهيدية في إدارة الفنادق؟

الدورة التمهيدية تشرح كيف تعمل أقسام الفندق. أما هذا المجال المتقدم فيفترض تلك المعرفة، ويركز على رفع المعايير ومواءمة المؤشرات وخطط العمالة، وتشغيل روتين التدقيق واستعادة الخدمة على مستوى المنشأة كلها.

ماذا تعود به من الممارسات المعتمدة في إدارة الضيافة؟

تعود بخطة تحسين العمليات الفندقية لمنشأتك، تضم أولويات رحلة النزيل وفجوات المعايير وأهداف المؤشرات والعمالة وروتين الجودة واستعادة الخدمة، جاهزة للنقاش في اللجنة التنفيذية.

الممارسات المعتمدة في إدارة الضيافة: الطريق إلى الأمام

تحدد خطة تحسين العمليات الفندقية أولا نقاط التماس والأقسام التي تحظى بالاهتمام في الربع القادم. ويستخدمها المديرون العامون ورؤساء الأقسام في اجتماعات اللجنة التنفيذية والإحاطات اليومية. وبعد أول استخدام لها تستحق افتراضات إنتاجية العمالة مراجعة ثانية، لأن مستويات التوظيف تؤثر في درجات النزلاء ونسبة الانتقال إلى الربح أكثر من أي معيار منفرد.