BLACKBIRD FOR TRAINING

# الإدارة المتكاملة للضيافة وأسطول المركبات

21 – 25 مارس 2027

دبي (الإمارات العربية المتحدة)

UK Traininig

# PARTNER

www.blackbird-training.com

# الإدارة المتكاملة للضيافة وأسطول المركبات

**المرجع:** 211419_3255827 **التاريخ:** 21 – 25 مارس 2027 **المكان:** دبي (الإمارات العربية المتحدة) **الرسوم:** GBP 4200

## مقدمة

تقدم دورة الإدارة المتكاملة للضيافة وأسطول المركبات منهجًا منظمًا لإدارة وظيفتين أساسيتين تؤثران مباشرة في الأداء المؤسسي، وتجربة الموظفين، واستمرارية العمليات. تضمن خدمات الضيافة حصول الموظفين والزوار والقيادات والضيوف على دعم مهني ومتسق، بينما تضمن إدارة الأسطول جاهزية المركبات، وسلامتها، والتزامها بالمتطلبات النظامية، وتشغيلها بتكلفة مناسبة.

توضح الدورة كيفية دمج عمليات الضيافة، وخدمات النقل، وأنشطة الأسطول، وتنسيق المرافق، وإدارة مقدمي الخدمات ضمن إطار تشغيلي موحد. كما تتناول مسؤوليات مدير الدعم اللوجستي والخدمات المساندة في تحقيق التوازن بين جودة الخدمة، والكفاءة التشغيلية، ومتطلبات السلامة، والرقابة المالية، وتوقعات أصحاب المصلحة.

يدرس المشاركون الأساليب العملية لتخطيط خدمات الضيافة، وإدارة ترتيبات الإقامة والتموين، وتنسيق خدمات القيادات والزوار، وضبط استخدام المركبات، وجدولة الصيانة الوقائية، ومراقبة استهلاك الوقود، وإدارة السائقين. وتغطي الدورة أيضًا إعداد الموازنات، وإدارة العقود، وتقييم أداء الموردين، والمخاطر التشغيلية، وأنظمة المتابعة الرقمية، وتقارير الأداء.

من خلال التمارين العملية ودراسة الحالة المتكاملة، يطور المشاركون قدرتهم على وضع معايير الخدمة، وتحسين استخدام الموارد، وضبط التكاليف التشغيلية، ومعالجة حالات تعثر الخدمة، وإعداد التقارير الإدارية.

## أهداف الدورة

بنهاية هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على ما يلي.

- تحديد النطاق التشغيلي للإدارة المتكاملة للضيافة وأسطول المركبات.
- مواءمة خدمات الضيافة والأسطول مع أولويات المؤسسة ومتطلبات أصحاب المصلحة.
- وضع معايير واضحة لخدمة الموظفين والزوار والقيادات والضيوف.
- تخطيط خدمات الإقامة والتموين والاستقبال والنقل والدعم اللوجستي.
- تحليل الطلب على الخدمات وتخصيص الموارد وفقًا للاحتياجات التشغيلية.
- تطوير استراتيجيات اقتناء المركبات وتخصيصها واستخدامها واستبدالها.
- تطبيق أساليب جدولة المركبات التي تحسن الجاهزية وتقلل الطاقة غير المستغلة.
- تصميم برامج الصيانة الوقائية والتصحيحية لأسطول المركبات.
- مراقبة استهلاك الوقود، وحالة المركبات، والمسافات المقطوعة، وتكاليف التشغيل.
- وضع متطلبات إدارة السائقين وسلامتهم وسلوكهم وأدائهم.
- إعداد الموازنات التشغيلية لخدمات الضيافة والأسطول باستخدام معلومات دقيقة.
- تقييم قرارات الاستعانة بمصادر خارجية وإدارة عقود مقدمي الخدمات.
- تحديد اتفاقيات مستوى الخدمة ومعايير أداء الموردين القابلة للقياس.
- تطبيق إجراءات إدارة المخاطر واستمرارية الأعمال على الخدمات المساندة.
- استخدام الأنظمة الرقمية ولوحات المتابعة لمراقبة أداء الخدمات.
- تحليل حالات تعثر الخدمة والشكاوى والحوادث والمشكلات التشغيلية المتكررة.
- تطوير مؤشرات أداء لقياس الجودة والسلامة والكفاءة والتكلفة ومستوى الرضا.
- إعداد خطة متكاملة لتحسين عمليات الضيافة وإدارة الأسطول.

## محاور الدورة

### اليوم الأول: استراتيجية الخدمات المساندة ونموذج التشغيل المتكامل.

- تحديد مسؤوليات إدارة الدعم اللوجستي والخدمات المساندة.
- فهم العلاقة بين عمليات الضيافة والأسطول والمرافق والخدمات اللوجستية.
- تحويل أولويات المؤسسة إلى متطلبات تشغيلية واضحة للخدمات.
- تحديد العملاء الداخليين والقيادات والزوار والضيوف وأصحاب المصلحة.
- رسم إجراءات خدمات الضيافة والأسطول منذ تقديم الطلب وحتى إتمامه.
- وضع معايير الخدمة، وصلاحيات الاعتماد، وإجراءات التصعيد.
- تقييم القدرة التشغيلية الحالية، والموارد، والقيود، وفجوات الأداء.
- تحديد الخدمات التي ينبغي إدارتها داخليًا أو إسنادها إلى جهات خارجية.
- تطوير نموذج تشغيل متكامل يحدد المسؤوليات بوضوح.

## اليوم الثاني: تخطيط خدمات الضيافة وضبط الجودة.

- تخطيط خدمات الاستقبال، وعلاقات الضيوف، والإقامة، والتموين، ودعم الفعاليات.
- وضع بروتوكولات مهنية لخدمة القيادات والزوار الرسميين.
- تنسيق حجوزات الغرف، وترتيبات السفر، والنقل، والطلبات الخاصة.
- إعداد إجراءات الخدمة، وقوائم التحقق، والجداول، ومعايير الجودة.
- إدارة جودة التموين، ومتطلبات النظافة، وسلامة الغذاء، واتساق الخدمة.
- تنسيق أنشطة الضيافة مع الأمن والمرافق والمشتريات والمالية.
- إدارة الشكاوى، وحالات تعثر الخدمة، والطلبات العاجلة، وإجراءات المعالجة.
- متابعة رضا الضيوف وتحليل الملاحظات لتحديد المشكلات المتكررة.
- ضبط تكاليف الضيافة دون التأثير في معايير الخدمة المطلوبة.

## اليوم الثالث: تخطيط الأسطول واستخدامه وصيانته وإدارة السائقين.

- تقييم الطلب على النقل وتحديد الحجم المناسب لأسطول المركبات.
- اختيار المركبات وفقًا للاحتياجات التشغيلية وتكاليف دورة الحياة وظروف الاستخدام.
- تطوير استراتيجيات اقتناء المركبات واستئجارها وتخصيصها واستبدالها.
- جدولة المركبات وتنسيق طلبات النقل بكفاءة.
- مراقبة استخدام المركبات، والمسافات المقطوعة، والجاهزية، ومدة التعطل.
- إعداد جداول الصيانة الوقائية والتصحيحية.
- إدارة فحص المركبات، والتراخيص، والتأمين، والسجلات، ومتطلبات الامتثال.
- مراقبة استهلاك الوقود والتحقيق في أنماط الاستخدام غير الطبيعية.
- وضع ضوابط اختيار السائقين، وجدولتهم، وسلامتهم، وسلوكهم، وأدائهم.

## اليوم الرابع: الرقابة المالية والعقود والموردون والمخاطر التشغيلية.

- إعداد الموازنات التشغيلية لخدمات الضيافة وأسطول المركبات.
- تحديد تكاليف الخدمات المساندة الثابتة والمتغيرة والمباشرة وغير المباشرة.
- احتساب التكلفة الإجمالية لملكية المركبات وتكاليف دورة حياتها.
- توقع نفقات الوقود والصيانة والإقامة والتموين والخدمات الخارجية.
- إعداد نطاقات العمل والمتطلبات الفنية لعقود الخدمات.
- تحديد اتفاقيات مستوى الخدمة، ومعايير الأداء، والجزاءات التعاقدية.
- تقييم الموردين وفقًا للجودة والتكلفة والامتثال والاستجابة والموثوقية.
- إدارة أداء العقود والفواتير، والتغييرات، والنزاعات، والإجراءات التصحيحية.
- [illegible] استمرارية الخدمة، والسمعة، والتكاليف، والموردين.

## اليوم الخامس: المتابعة الرقمية وتقارير الأداء والتحسين المتكامل.

- استخدام أنظمة إدارة الأسطول، وتقنيات التتبع، ومنصات الخدمات الرقمية.
- تصميم لوحات متابعة لجودة الضيافة، وجاهزية الأسطول، والسلامة، والتكاليف.
- اختيار مؤشرات الأداء الرئيسية المتوافقة مع أولويات المؤسسة.
- تحليل بيانات الاستخدام والصيانة والوقود والموردين والشكاوى والرضا.
- دراسة فجوات الأداء وتحديد أسبابها الجذرية.
- تطوير إجراءات تصحيحية تحدد المسؤوليات ومواعيد الإنجاز.
- إعداد تقارير تشغيلية موجزة للإدارة العليا.
- وضع ضوابط التدقيق ومتطلبات إدارة السجلات.
- تطوير خطة متكاملة لتحسين خدمات الضيافة والأسطول.
- تقديم دراسة الحالة المتكاملة النهائية وتقييمها.
- تقييم الخطط المقترحة وفقًا للجدوى والتكلفة والمخاطر والقيمة التشغيلية.

## لماذا يجب عليك حضور هذه الدورة؟ الايجابيات والسلبيات!

- بناء منهج متكامل لإدارة خدمات الضيافة وأسطول المركبات.
- تحسين اتساق الخدمات في عمليات الضيافة والنقل والدعم.
- تعزيز التنسيق بين الخدمات اللوجستية والمرافق والمشتريات والمالية والأمن.
- تحسين جاهزية المركبات مع تقليل أوقات التعطل والطاقة غير المستغلة.
- ضبط تكاليف الضيافة والوقود والصيانة والموردين والنقل.
- وضع معايير خدمة قابلة للقياس ومسؤوليات تشغيلية واضحة.
- تحسين إدارة السائقين وسلامة المركبات والامتثال للمتطلبات النظامية.
- تعزيز اختيار الموردين ومتابعة العقود وإدارة مستويات الخدمة.
- استخدام البيانات التشغيلية ولوحات المتابعة لدعم القرارات الإدارية.
- تحسين الاستجابة للشكاوى والحوادث وحالات تعثر الخدمة والطلبات العاجلة.
- تطوير خطط عملية لاستمرارية الخدمات عند حدوث اضطرابات.
- إعداد تقارير أداء واضحة للإدارة العليا وأصحاب المصلحة.

## الخاتمة

تقدم دورة الإدارة المتكاملة للضيافة وأسطول المركبات إطارًا منسقًا لإدارة الخدمات المساندة الأساسية داخل المؤسسة. وتربط الدورة بين عمليات الضيافة، ومتطلبات النقل، وأنشطة الأسطول، وإدارة الموردين، والرقابة المالية، والسلامة، وتقارير الأداء ضمن نموذج تشغيلي موحد.

تبدأ الدورة بتحديد مسؤوليات إدارة الدعم اللوجستي والخدمات المساندة. ويدرس المشاركون كيفية تحويل أولويات المؤسسة إلى متطلبات واضحة للخدمات، وتحديد توقعات أصحاب المصلحة، ورسم الإجراءات التشغيلية، وتوزيع المسؤوليات. ويساعد ذلك على تقديم خدمات متسقة، وتقليل الازدواجية والتأخير، وتعزيز المساءلة.

تتناول الدورة إدارة الضيافة من خلال أساليب عملية لتخطيط خدمات الاستقبال، ودعم الضيوف، والإقامة، والتموين، والفعاليات، ومتطلبات القيادات. ويتعلم المشاركون كيفية وضع معايير الجودة، والتنسيق مع الإدارات الأخرى، وضبط التكاليف، وإدارة الشكاوى، ومعالجة حالات تعثر الخدمة.

يغطي جانب إدارة الأسطول الطلب على النقل، واقتناء المركبات وتخصيصها، ومراقبة الاستخدام، وتخطيط الصيانة، وضبط الوقود، وإدارة السائقين، ومتطلبات الامتثال. ويتعلم المشاركون كيفية تقييم أداء الأسطول باستخدام بيانات موثوقة، وتحقيق التوازن بين جاهزية المركبات والسلامة ومتطلبات الخدمة وتكاليف التشغيل.

كما تتناول الدورة إعداد الموازنات، وتقييم الموردين، وإدارة العقود، واتفاقيات مستوى الخدمة، والمخاطر التشغيلية. وتساعد هذه المجالات مديري الخدمات المساندة على تعزيز الرقابة المالية، وتحسين مساءلة الموردين، وإعداد إجراءات استمرارية الخدمات عند حدوث اضطرابات.

**في المرحلة النهائية، يستخدم المشاركون مؤشرات الأداء، وأنظمة المتابعة الرقمية، والتقارير التشغيلية لتقييم أنشطة الضيافة والأسطول بصورة متكاملة. كما يعدون خطة تحسين تعالج جودة الخدمة، والتكلفة، والسلامة، واستخدام الموارد، وأداء الموردين، ومتطلبات المؤسسة.**