# فندق إعمار جراند | المنطقة المركزية (المسفلة)

## Business Plan ١٤٤٨

نحن نمثل الضيافة ...

Prepared by :

شركة إعمار الضيافة الفندقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS

# نبذة عن فندق إعمار جراند

المنطقة المركزية – شارع إبراهيم الخليل، مكة المكرمة

**يتميز فندق إعمار جراند بموقعه الاستراتيجي على شارع إبراهيم الخليل في مكة المكرمة، على بُعد ٧٥٠ متر من المسجد الحرام، ما يجعله خيارًا مثاليًا للحجاج والمعتمرين الباحثين عن القرب من الحرم وسهولة الوصول إليه.**

| | | | |
|---|---|---|---|
| **٨٨٥** غرفة | **٢,٨٠٠** سريراً | **٧٥٠** متراً من الحرم | |
| **٧** مطعم | **١,٧٠٠** مقعد في المطاعم | **٣١٥** موظفاً | |

## إعمار جراند

المدير العام

**أ. طارق أمين**

الموقع

**المسفلة – شارع إبراهيم الخليل**

أنواع الغرف

**٤١٦ رباعية – ٤٦٩ ثلاثية**

شركة إعمار الضيافة الفندقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS

# نبذة مختصرة عن فندق إعمار جراند

### الموقع

يتميز فندق إعمار جراند بموقعه الاستراتيجي على شارع إبراهيم الخليل في مكة المكرمة، على بُعد ٧٥٠ متر من المسجد الحرام، ما يجعله خيارًا مثاليًا للحجاج والمعتمرين الباحثين عن القرب من الحرم وسهولة الوصول إليه.

### رسالة الفندق

صُمم الفندق، التابع لمجموعة إعمار للضيافة، بمستوى راقٍ من الخدمة والضيافة، وتتمحور رسالته حول تقديم تجربة روحية سلسة ومُرضية تترك أثرًا إيجابيًا وذكريات خالدة لدى النزلاء، عبر ثلاثة محاور رئيسية: جودة الخدمة، سلاسة الإجراءات، واحترافية الكوادر العاملة.

### استراتيجية التسويق والمبيعات

أما استراتيجية التسويق والمبيعات، فتقوم على نموذج متكامل يجمع بين الحفاظ على المكتسبات المحققة خلال الأعوام السابقة، والابتكار، واستشراف الفرص المستقبلية، مع المحافظة على مكانة الفندق في صدارة السوق. وتستند هذه الاستراتيجية إلى تلبية احتياجات السوق وتعزيز الشراكات مع كبرى الشركات المرتبطة بمجموعة إعمار للضيافة، مع تحقيق توازن مدروس بين:

**٧٠٪** الحجوزات المؤسسية الكبرى، التي تمثل نحو ٧٠٪ من الإيرادات، من خلال توسيع العلاقات مع شركات تنظيم الرحلات السياحية الدولية وإبرام عقود سنوية تنافسية.

**٣٠٪** الإيرادات المباشرة والإلكترونية، التي تمثل نحو ٣٠٪ من الإيرادات، عبر الانتشار الواسع في قنوات الحجز الإلكترونية، مدعومة بأنظمة إدارة إيرادات ديناميكية واستراتيجيات تسويق رقمي فعّالة.

**وتعكس هذه الخطة التزام فندق إعمار جراند بالنمو المستدام، وتعظيم القيمة، وتعزيز مكانته كخيار مفضل لضيوف الرحمن في مكة المكرمة.**

شركة إعمار الضيافة المنحقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS

# الرؤية والأهداف العامة لفندق إعمار جراند ١٤٤٨هـ

فندق إعمار جراند – المنطقة المركزية (المسفلة)

## الرؤية

أن يكون فندق إعمار جراند الخيار المفضل لضيوف الرحمن في مكة المكرمة، بتجربة إقامة متكاملة ونمو مستدام يعظّم القيمة.

## الرسالة

تقديم تجربة روحية سلسة ومُرضية تترك أثراً إيجابياً وذكريات خالدة لدى النزلاء، عبر جودة الخدمة، وسلاسة الإجراءات، واحترافية الكوادر العاملة.

## مستهدفات فندق إعمار جراند لعام ١٤٤٨هـ

**١٢٧,٢٢١,٥٢٩**

**إجمالي الإيرادات المستهدف**

+١٥,٥٣٪ عن ١٤٤٧هـ

**٨٧,٨٢٩,٨٧٩**

**الربح التشغيلي GOP المستهدف**

**١٠٠,٩٦٢,١٠٧**

**إيرادات الغرف المستهدفة**

**٢٦,٠٦٠,٥٦٩**

**إيرادات الأغذية والمشروبات**

شركة إعمار الضيافة الفندقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS

# أهداف فندق إعمار جراند لعام ١٤٤٨هـ

المستهدفات المالية والتشغيلية وتقييم Booking.com

**١٢٧,٢٢١,٥٢٩**
إجمالي الإيرادات المستهدف

**٨٧,٨٢٩,٨٧٩**
الربح التشغيلي GOP

**+١٥,٥٣٪**
نمو الإيرادات عن ١٤٤٧هـ

**٩١٪**
نسبة الإشغال

**٣٦٠,٥٧**
متوسط سعر الغرفة ADR

**٣٢٧,٨٦**
العائد لكل غرفة متاحة RevPAR

**٨,٢**
تقييم Booking.com المستهدف

شركة إعمار الضيافة الفندقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS

# التجديدات والمشاريع

Renovations & Projects

انطلاقاً من الحرص المستمر على تطوير بيئة العمل ورفع مستوى الخدمات المقدمة للموظفين والزوار على حد سواء، تم اعتماد وتنفيذ مشروع شامل للتجديد والتطوير شمل عدداً من المرافق والمناطق الرئيسية في الفندق. ويأتي هذا المشروع ضمن رؤية أوسع تهدف إلى تحسين المظهر العام للمكان، وتعزيز الكفاءة التشغيلية، وتوفير بيئة عمل أكثر راحة وجاذبية تواكب المعايير الحديثة. وفيما يلي شرح تفصيلي لأبرز الأعمال التي تم تنفيذها في الفندق:

**فندق إعمار جراند.**

### منطقة اللوبي الرئيسية (الاستقبال):

تم إعادة تصميم منطقة اللوبي بالكامل في البرجين لتعكس صورة أكثر احترافية وعصرية عند استقبال الزوار والموظفين. شمل التجديد تحديث التشطيبات الداخلية، والإضاءة، والأثاث، بما يخلق انطباعاً أولياً إيجابياً ويعزز الهوية البصرية للمنشأة.

### مكتب الاستقبال:

تم تجديد تصميم مكتب الاستقبال في البرجين ليواكب النمط الجديد للوبي، من خلال تحديث الخامات والألوان والشكل العام، بما يضمن انسجامه مع باقي عناصر المنطقة ويعكس مستوى الاهتمام بالتفاصيل.

### منطقة الكوفي:

تم استبدال طاولات منطقة الكوفي بطاولات جديدة ذات تصميم عصري وأنيق، بهدف تحسين تجربة الزوار في هذه المساحة وإضفاء طابع أكثر تميزاً عليها.

**ثانياً: الطابق S**

### كافتيريا الموظفين:

تم تطوير الكافتيريا لتوفير مساحة أكثر راحة وحيوية للموظفين خلال أوقات الاستراحة، من خلال تحسين الأثاث والتصميم الداخلي، بهدف رفع مستوى الرضا الوظيفي وتحفيز بيئة عمل إيجابية.

### منطقة تغيير الملابس:

تم تحديث هذه المنطقة لتوفير بيئة عملية ومنظمة للموظفين، بما يشمل تحسين المرافق والتجهيزات الأساسية لضمان الخصوصية والراحة أثناء الاستخدام.

### مكاتب الموظفين:

تم تجديد مكاتب الموظفين في هذا الطابق بشكل يتناسب مع طبيعة العمل اليومي، من خلال تحسين توزيع المساحات وتوفير بيئة عمل مريحة وفعالة تدعم الإنتاجية.

شركة إعمار الضيافة الفندقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS

# تجديدات فندق إعمار جراند – الأعمال المعتمدة

وفق محضر اجتماع الرئيس التنفيذي بتاريخ ٢٠٢٦/٠٩/٢٩م

**أعمال الصيانة والتجديد التي تم الاتفاق عليها لفندق إعمار جراند في اجتماع الرئيس التنفيذي بتاريخ ٢٠٢٦/٠٩/٢٩م**

## الغرف والمرافق

١ تجديد أرضيات دورات المياه في ٣٠٠ غرفة، منها ٢٤٥ غرفة في برج A و٥٥ غرفة في برج B.

٢ تجديد السويتات بالكامل.

٣ تجديد جميع الستائر في غرف برج B، واستخدام الستائر القديمة لتغطية الستائر التالفة في برج B.

٨ تركيب شفاطات لدورات المياه.

٩ تخفيض الإضاءة في الأدوار.

## الأنظمة والتقنية

٤ تغيير سنترال الهاتف.

٥ تغيير كمبيوتر الاستقبال.

٦ تغيير ليد الفندق (لوحة الفندق).

٧ تغيير لوحة ماثر.

١٠ عمل Restart للإنترنت.

## المطاعم والكوفي شوب

١١ صيانة بوفيهات مطعم المروة.

١٢ عمل بوفيه جديد لمطعم الريان، ونقل البوفيه الموجود في مطعم الريان إلى مطعم إعمار.

١٣ تغيير الستائر في مطاعم الطابق (R).

١٤ تنفيذ ديكور الكوفي شوب.

شركة إعمار الضيافة الفندقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS

# المنافسون ووضع الفندق في السوق

## Competitive Set & Market Position

نمنح تجربة إقامة فاخرة لا تضاهى بفضل موقع الفندق المتميز بالقرب من الحرم المكي، والمرافق المتكاملة، مع خدمات ضيافة مخصصة تلبي احتياجات الحجاج والمعتمرين، وما يلي يلخص أهم الميزات:

We provide an unparalleled luxury stay experience, thanks to the prime location of our hotel near the Holy Mosque (Al-Haram Al-Makki), integrated facilities, and personalized hospitality services that meet the needs of pilgrims and Umrah performers. The following summarizes the key features:

**فخامة ورفاهية وجودة الخدمات، حيث نتميز بهذا الجانب مقارنة مع الفنادق المنافسة**

Luxury, comfort, and service quality: We excel in this aspect compared to competing hotels.

**مساحات واسعة وتصميم معماري مميز حيث الاستقبال والمطاعم داخل الفندق ومواقف السيارات ومسجد الفندق.**

Spacious areas and unique architectural design: Especially in the reception areas, restaurants within the hotel, parking lots, and the hotel mosque.

**الغرف مصممة بمساحات جيدة حيث متوسط التسكين الأعلى ضمن الفنادق المنافسة.**

Rooms designed with good spaces: Maintaining the highest average occupancy among competing hotels.

**خدمة ضيافة مخصصة ومراعاة الخصائص الدينية.**

Personalized hospitality service: With full consideration of religious characteristics.

**الاستدامة من حيث التجديدات المستمرة للفندق وضمان استدامة مستوى الخدمة المقدم**

Sustainability in terms of continuous hotel renovations: And ensuring the sustainability of the level of service provided.

**التقييمات المرتفعة مقارنة بالمنافسين للفندق على محركات الحجز المختلفة.**

High ratings compared to competitors: For the hotel on various booking engines.

شركة إعمار الضيافة الفندقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS

# مؤشرات الأداء الرئيسية فندق إعمار جراند

KPI Guest Satisfaction & OTA Review Score

## Booking.com

٨,٠

Current Score

| Expected Target ١٤٤٨ HA | Variance |
|---|---|
| ٨,٢ | ٠,٢ |

## Google Reviews

٤,٢

Current Score

| Expected Target ١٤٤٨ HA | Variance |
|---|---|
| ٤,٤ | ٠,٢ |

## Agoda

٨,١

Current Score

| Expected Target ١٤٤٨ HA | Variance |
|---|---|
| ٨,٣ | ٠,٢ |

## TripAdvisor

٣,٠

Current Score

| Expected Target ١٤٤٨ HA | Variance |
|---|---|
| ٣,٣ | ٠,٣ |

| Platform | Expected Target ١٤٤٨ AH | Current Score | Variance |
|---|---|---|---|
| **Booking.com** | ٨,٢ | ٨,٠ | ٠,٢ |
| **Google Reviews** | ٤,٤ | ٤,٢ | ٠,٢ |
| **Agoda** | ٨,٣ | ٨,١ | ٠,٢ |
| **TripAdvisor** | ٣,٣ | ٣,٠ | ٠,٣ |

# شركة إعمار الضيافة

الخطة الاستراتيجية – إدارة المكاتب الأمامية

نحن نمثل الضيافة ...

# الملخص التنفيذي

خطة تشغيلية قابلة للقياس تربط تجربة الضيف بالسمعة الرقمية والكفاءة التشغيلية

## الغاية

تحويل المكاتب الأمامية إلى مركز قيادة لتجربة الضيف:

- استقبال احترافي.
- إجراءات سريعة.
- معالجة فورية للملاحظات.
- إدارة نشطة للسمعة الرقمية.

## الأولوية التشغيلية

رفع اتساق الخدمة بين جميع الورديات، وتوحيد إجراءات الوصول والمغادرة والتسكين والترقية والشكاوى، مع وضوح الصلاحيات والتصعيد.

## الأثر المستهدف

رفع رضا الضيوف والتقييمات الإلكترونية، وتقليل زمن الانتظار، وزيادة فرص البيع الإضافي، وتحويل الملاحظات المتكررة إلى إجراءات تحسين مستمرة.

# التوجه الاستراتيجي والركائز

من رؤية القسم إلى ست ركائز تقود الأداء

بناء تشغيل عالي الأداء للمكاتب الأمامية يقدّم رحلة ضيف سلسة وشخصية وفعّالة، ويعظّم رضا الضيوف وإيرادات الفندق من خلال معايير ثابتة وتواصل قوي وضوابط منضبطة وفريق مُمكَّن.

**الطموح الاستراتيجي:** **ثقافة عمل تجعل كل تواصل مع الضيف يحمي تجربته ويسهم في أداء الفندق.**

١ **تجربة الضيف**

رحلة متسقة في الوصول والإقامة والمغادرة

٢ **التميز التشغيلي**

تشغيل سريع ودقيق ومنضبط

٣ **تعظيم الإيرادات**

البيع الإضافي والترقيات والوعي بالإيرادات

٤ **الأفراد والقيادة**

التدريب والتوجيه والمساءلة

٥ **الجودة والسمعة**

الإجراءات القياسية والتغذية الراجعة والتحسين المستمر

٦ **التقنية والبيانات**

الانضباط في نظام PMS ولوحات المؤشرات والإجراءات الرقمية

شركة إعمار الضيافة المنحقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS

# معايير الخدمة المستهدفة في رحلة الضيف

من الوصول إلى المغادرة: معيار واحد عبر جميع الورديات

### قبل الوصول ١

- مراجعة قائمة الوصول والملاحظات الهامة
- كبار الضيوف والمناسبات والطلبات الخاصة
- توفر الغرف المتصلة وغرف ذوي الهمم
- مراجعة حجوزات الضيافة

### الوصول ٢

- ترحيب يليق بالضيف
- تسكين سريع وتحقق دقيق
- التأكد من جاهزية الغرفة
- شرح واضح وتوجيه عملي

### أثناء الإقامة ٣

- متابعة الطلبات والشكاوى
- استعادة رضا الضيف
- تحديث الحالة حتى الإغلاق

### قبل المغادرة ٤

- فاتورة دقيقة ومغادرة سريعة
- السؤال عن التجربة والإقامة
- معالجة أي ملاحظة يذكرها الضيف

### بعد المغادرة ٥

- طلب التقييم وتعزيز الولاء
- متابعة معالجة الملاحظات
- تسجيل الملاحظات المتكررة

مبدأ القسم: لا تُغلق أي شكوى قبل التأكد من رضا الضيف، أو توثيق سبب عدم الإغلاق والتصعيد.

# التميز التشغيلي: الضوابط اليومية

روتين يومي يضمن دقة التشغيل وجاهزية الغرف

١ إيجاز يومي عن الوصول والمغادرة ونسبة الإشغال قبل فترات الذروة

٢ مطابقة حالة الغرف بين المكاتب الأمامية والإشراف الداخلي، والتحقق من كل فرق

٣ متابعة الغرف خارج الخدمة مع الصيانة وتحديد أوقات إعادتها

٤ تحديث قوائم كبار الضيوف والمناسبات الخاصة والمجموعات والوصول ذي الأولوية

٥ تسليم وردية منظم: الحالات المفتوحة، الشكاوى، المدفوعات، حالة الغرف، المتابعات

٦ سجل يومي للشكاوى: المسؤول، الإجراء، الحل، السبب الجذري

٧ إتمام التدقيق الليلي وضوابط النقد وفق الإجراءات القياسية

٨ جولة جودة أسبوعية للمكاتب الأمامية وتدقيق شهري للقسم

ONLINE REPUTATION

# استراتيجية رفع التقييمات الإلكترونية

Booking.com وAgoda وبقية القنوات الرقمية

**+ ٨,٢**

**تحسّن مستهدف في متوسط التقييم في بوكينج**

خلال ١٢ شهراً، مع اعتماد خط الأساس عند بدء القياس

**١٠٠٪**

**الرد على التقييمات**

السلبية والإيجابية ضمن آلية موحدة

**٢٤ ساعة**

**زمن الاستجابة الرقمية**

للتقييمات والملاحظات التي تتطلب رداً

**١٥ دقيقة**

**بدء معالجة الشكوى**

من لحظة استلامها في الوردية

١

## الوقاية

تحديد أسباب التقييمات المنخفضة: الانتظار، الغرف، النظافة، المصاعد، الفواتير، التسكين.

٢

## الالتقاط

سؤال الضيف أثناء الإقامة وقبل المغادرة عن مستوى الرضا.

٣

## الاستجابة

شكر، اعتراف بالملاحظة، إجراء تصحيحي، دعوة للعودة.

٤

## التعلّم

تقرير أسبوعي لأكثر ٥ أسباب تكراراً، وربط كل سبب بمالك إجراء وموعد إغلاق.

PERFORMANCE DASHBOARD

# لوحة مؤشرات الأداء KPI

لوحة يومية وأسبوعية وشهرية لقياس ما يمكن التحكم به

| المؤشر | English | الدورية | المستهدف |
|---|---|---|---|
| **زمن التسكين** | Check-in Time | يومي | **٥دقائق للحجز الجاهز** |
| **زمن معالجة الشكوى** | Complaint Response | يومي | **١٥دقيقة** |
| **الترقيات** | Promotions | حسب الكفاءة | **هدف متدرج حسب الموسم** |
| **دقة النقد والفواتير** | Cash / Billing Accuracy | يومي | **١٠٠٪ بدون فروقات غير مبررة** |
| **تسليم الورديات** | Shift Handover | كل وردية | **١٠٠٪ للحالات المفتوحة** |

ملاحظة: الأهداف الرقمية أعلاه أهداف إدارية مقترحة؛ يُثبَّت خط الأساس من نتائج آخر ٩٠ يوماً قبل اعتماد المستهدف النهائي.

# مؤشرات التشغيل والجودة والرقابة

مؤشرات مكمّلة للوحة الأداء مع تحديد المسؤول عن كل مؤشر

| المؤشر | المستهدف | الدورية | المسؤول |
|---|---|---|---|
| زمن المغادرة | ٣دقائق أو أقل كمتوسط | يومي /شهري | مشرف المكاتب الأمامية |
| حل الشكاوى | حل ٩٠٪ على الأقل أثناء الإقامة | خلال فترة الإقامة | المدير المناوب |
| فروقات حالة الغرف | أقل من ١٪ من الغرف | يومي | المكاتب الأمامية +الإشراف الداخلي |
| الالتزام بالإجراءات القياسية | لا يقل عن ٩٥٪ شهرياً | شهري | مدير المكاتب الأمامية |
| إكمال التدريب | إكمال ١٠٠٪ من الخطة | شهري | مدير المكاتب الأمامية |
| فروقات النقد | صفر فروقات جوهرية | يومي | المكاتب الأمامية +المالية |
| إيرادات البيع الإضافي | مستهدف شهري حسب الموسم | يومي /شهري | فريق المكاتب الأمامية |

DIGITAL REPUTATION WORKFLOW

# دورة إدارة السمعة الرقمية

آلية موحدة من الملاحظة إلى الإغلاق والتحسين

١



## رصد

مراجعة Booking.com وAgoda والقنوات الأخرى يومياً

٢



## تصنيف

إيجابي / ملاحظة / شكوى / حالة حرجة

٣



## إسناد

تحديد القسم المسؤول والموعد المستهدف

٤



## استجابة

رد مهني شخصي ومتسق مع هوية إعمار

٥



## إغلاق

التأكد من الإجراء التصحيحي وتوثيق النتيجة

٦



## تعلّم

إدخال السبب المتكرر في خطة التحسين الأسبوعية



**التصعيد الفوري:** سلامة الضيف • الخصوصية • نزاع مالي كبير • شكوى متكررة من نفس السبب • تهديد بجهة تنظيمية / قانونية

PEAK OPERATIONS

# خطة التشغيل للمواسم والذروة

الحج والعمرة ورمضان وعطلات نهاية الأسبوع

## قبل الموسم

- التنسيق مع المبيعات لمعرفة المتوقع وصولهم
- إعداد قوائم بالمجموعات القادمة
- تكثيف تدريب الفريق
- مراجعة الغرف المتصلة وغرف ذوي الهمم
- تجربة إجراءات الطوارئ

## أثناء الموسم

- توزيع واضح للمداخل للإرشاد
- قائد وردية متواجد في منطقة الاستقبال
- تحديث الإشغال وحالات الوصول كل ساعة عند الذروة

## إدارة الحشود

- مسارات واضحة
- طوابير منظمة داخل اللوبي
- دعم عدد حاملي الأمتعة
- أولوية لكبار السن
- التواصل السريع مع الإشراف الداخلي

## بعد الموسم

- مراجعة الشكاوى والتقييمات
- تحليل نقاط الاختناق
- توثيق الدروس المستفادة

PEOPLE, TRAINING & ACCOUNTABILITY

# الأفراد والتدريب والمساءلة

بناء فريق كفء ومسؤول عن النتائج

- إعداد مصفوفة كفاءات للاستقبال والمديرين المناوبين والمشرفين والموظفين
- تدريب شهري: الإجراءات القياسية، التواصل مع الضيف، الشكاوى، البيع الإضافي، نظام PMS، الوعي بالإيرادات، كبار الضيوف، الطوارئ
- توجيه يومي في موقع العمل، وجلسة فردية أسبوعية لمعالجة فجوات الأداء
- تدريب متبادل بين الاستقبال وخدمات الضيوف والحجوزات حيثما أمكن
- تكريم شهري للإنجازات القابلة للقياس في الخدمة والإيرادات
- تقييم الأداء بناءً على المؤشرات وآراء الضيوف والحضور والالتزام بالإجراءات والعمل الجماعي

# خارطة التنفيذ على مدى ١٢ شهراً

من التثبيت والتوحيد إلى التحسين والاستدامة

الربع الأول ١Q — الربع الثاني ٢Q — الربع الثالث ٣Q — الربع الرابع ٤Q

## التثبيت والتوحيد

- مراجعة الإجراءات القياسية
- قياس خط الأساس للمؤشرات
- الإيجاز اليومي
- ضبط حالة الغرف

## الضيف والإيرادات

- برنامج البيع الإضافي
- استعادة رضا الضيف بعد الشكوى
- إجراءات ما قبل الوصول

## الأفراد والتقنية

- مصفوفة الكفاءات
- التدريب المتبادل
- تحسين نظام PMS والإجراءات
- الالتزام بنظام QMS

## التحسين والاستدامة

- التدقيق والمقارنة بخط الأساس
- مراجعة المستهدفات
- خطة العام القادم

# حوكمة ومتابعة الأداء

إيقاع إداري يمنع تراجع الخدمة ويُسرّع اتخاذ القرار

## يومي

اجتماع قبل كل وردية وتسليم الوردية: توزيع المهام، نسبة الإشغال، الضيوف المهمون، وصول المجموعات، الغرف الجاهزة، الحالات الحرجة. التقييمات، الشكاوى

المشاركون: **المكاتب الأمامية والأقسام المعنية**

## أسبوعي

اجتماع أداء المكاتب الأمامية: زمن الخدمة، الحضور والتدريب. واجتماع للملاحظات المتكررة مع الإشراف الداخلي والصيانة.

المشاركون: **مدير المكاتب الأمامية والمشرفون**

## شهري

مراجعة المؤشرات والجودة: اتجاهات التقييم، أسباب الشكاوى، خطط التحسين، الاحتياج من الموارد.

المشاركون: **مدير المكاتب الأمامية وإدارة الفندق**

## ربع سنوي

مراجعة الاستراتيجية: مقارنة النتائج بالأهداف، تحديث المستهدفات، اعتماد مبادرات جديدة.

المشاركون: **الإدارة العليا**

القاعدة الإدارية: ما لا يُقاس لا يتحسن، وما لا يملك مسؤولاً وموعداً لا يُغلق.

# شركة إعمار الضيافة

## الخطة الاستراتيجية – الإشراف الداخلي

نحن نمثل الضيافة ...

Prepared by :

شركة إعمار الضيافة الفندقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS

# ١. الإطار الاستراتيجي لقسم الإشراف الداخلي

| المجال الاستراتيجي | الهدف الرئيسي | مؤشرات الأداء الرئيسية |
|---|---|---|
| جودة غرف الضيوف | نظافة ومظهر الغرف بمستوى ثابت | نتيجة التفتيش؛ الشكاوى؛ تقييم النظافة |
| الإنتاجية والقوى العاملة | تحسين توزيع الموظفين والإنتاجية | عدد الغرف لكل عامل؛ تكلفة العمالة لكل غرفة مشغولة |
| التحكم في التكاليف | ضبط البياضات ومستلزمات الضيافة والمواد الكيميائية والمستلزمات | التكلفة لكل غرفة مشغولة؛ فقد البياضات؛ الاستهلاك |
| الأصول وحالة الغرف | المحافظة على الغرف والأثاث والمعدات | الأعطال؛ الصيانة الوقائية؛ الغرف خارج الخدمة |
| الموظفون والتدريب | تطوير الموظفين ورفع الانضباط | التدريب؛ الحضور؛ الإنتاجية؛ تقييم الأداء |

شركة إعمار الضيافة المنحقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS

# خطة العمل التشغيلية – الجزء الأول

| المحور | الهدف الاستراتيجي | الإجراءات /الأنشطة | التكرار | المسؤول | KPIمؤشر الأداء | المستهدف |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **التنظيف العميق** | ضمان مستوى ثابت وعالٍ من النظافة | تنظيف الأرضيات والسجاد، الجدران والزوايا، الأبواب والإطارات، الأسطح المرتفعة، دورات المياه والمناطق صعبة الوصول | يومي /أسبوعي حسب المنطقة | مشرفو الإشراف الداخلي | نسبة إنجاز خطة التنظيف العميق | ١٠٠٪ |
| **التنظيف العميق** | رفع جاهزية الغرف والمرافق | تحديد المناطق حسب الأولوية وتوثيق الإنجاز مع فحص المشرف | حسب الجدول | المشرف | الالتزام بالجدول | ≥ ٩٥٪ |
| **قلب المراتب** | المحافظة على حالة المراتب وإطالة عمرها | تدوير المراتب وفق جدول الغرف والطوابق مع فحص /قلب النظافة والبقع والروائح وأي تلف | دوري حسب الجدول | مشرفو الغرف | نسبة الغرف المنجزة | ١٠٠٪ |
| **مكافحة الحشرات** | الوقاية وتقليل تكرار الملاحظات | التنسيق مع شركة المكافحة، متابعة نقاط الفحص والمصائد، وفحص المطاعم والمخازن والممرات ودورات المياه والمناطق الرطبة | يومي | /الإشراف الداخلي شركة المكافحة | إغلاق البلاغات والإجراءات التصحيحية | ١٠٠٪ |
| **دورات –المناطق العامة المياه** | النظافة والجاهزية المستمرة | الأرضيات، المرايا، الأحواض، الأبواب والمقابض، الروائح، المناديل والصابون وسلال النفايات | جولات متكررة يومياً | مشرف المناطق العامة | نسبة جولات التفتيش | ١٠٠٪ |
| **الاستقبال –المناطق العامة** | الحفاظ على الانطباع الأول للفندق | الأرضيات، الأثاث، الزجاج والمرايا، الروائح، منطقة الانتظار، المداخل والمصاعد | مستمر /حسب الإشغال | مشرف المناطق العامة | ملاحظات النظافة المتكررة | **تقليل مستمر** |

شركة إعمار الضيافة المنحقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS

# خطة العمل التشغيلية – الجزء الثاني

| المحور | الهدف الاستراتيجي | الإجراءات /الأنشطة | التكرار | المسؤول | KPIمؤشر الأداء | المستهدف |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **المطاعم –المناطق العامة** | دعم جودة ونظافة مناطق تقديم الطعام | تنسيق مع الأغذية والمشروبات، تنظيف الأرضيات والممرات ومحيط الطاولات والأبواب والزجاج ومناطق الخدمة | حسب التشغيل وفترات الذروة | مشرف المناطق العامة/ F&B | إغلاق ملاحظات النظافة | ١٠٠٪ |
| **المكاتب الخلفية BOH** | تحسين بيئة العمل والنظافة | الممرات والسلالم، دورات مياه الموظفين، غرف الاستراحة، المكاتب، المخازن ومناطق الخدمة | يومي /حسب المنطقة | مشرف BOH | الالتزام بالجدول | ٩٥٪ < |
| **التفتيش والمتابعة** | ضمان الاستمرارية وسرعة المعالجة | تفتيش يومي وأسبوعي وشهري وتوثيق الملاحظات والإجراءات التصحيحية | أسبوعي /يومي شهري | المشرفون | نسبة إغلاق الملاحظات | ١٠٠٪ |
| **التدريب** | رفع كفاءة الفريق وفق معايير إعمار | النظافة، المواد الكيميائية، التنظيف العميق، المناطق العامة، اكتشاف علامات الحشرات، السلامة وتوثيق الأعمال | حسب خطة التدريب | الإشراف الداخلي/ التدريب | نسبة حضور وإكمال التدريب | ١٠٠٪ |
| **التوثيق** | تحسين الرقابة والكفاءة التشغيلية | سجلات التنظيف العميق، قلب المراتب، مكافحة الحشرات، قوائم فحص المناطق العامة، وسجل الإجراءات التصحيحية | مستمر | المشرفون | اكتمال السجلات | ١٠٠٪ |
| **الاستعداد للمواسم** | الجاهزية خلال الإشغال المرتفع | زيادة جولات المناطق العامة، سرعة الاستجابة، الوقاية من الحشرات، وتأجيل الأعمال المعطِّلة للتشغيل عند الحاجة | رمضان /الحج /العيد /الإجازات | مدير الإشراف الداخلي/ المشرفون | جاهزية المناطق | **أعلى مستوى حسب الإشغال** |

# مؤشرات الأداء الرئيسية KPIs

| مؤشر الأداء | طريقة القياس | المستهدف | التكرار | المسؤول |
|---|---|---|---|---|
| **إنجاز التنظيف العميق** | ١٠٠ ×الأعمال المخططة ÷الأعمال المنجزة | ١٠٠٪ | شهري | مشرف الإشراف الداخلي |
| **قلب المراتب** | ١٠٠ ×الغرف المجدولة ÷الغرف المنجزة | ١٠٠٪ | دوري | مشرفو الغرف |
| **جولات المناطق العامة** | ١٠٠ ×الجولات المجدولة ÷الجولات المنفذة | ١٠٠٪ | يومي | مشرف المناطق العامة |
| **إغلاق الملاحظات** | ١٠٠ ×إجمالي الملاحظات ÷الملاحظات المغلقة | ١٠٠٪ | يومي /أسبوعي | المشرفون |
| **الالتزام بجدول التنظيف** | ١٠٠ ×المخطط ÷الأعمال المنفذة في موعدها | ٩٥٪< | أسبوعي | المشرفون |
| **متابعة مكافحة الحشرات** | ١٠٠ ×الإجراءات المطلوبة ÷الإجراءات المغلقة | ١٠٠٪ | دوري | الشركة /الإشراف |
| **اكتمال التوثيق** | ١٠٠ ×السجلات المطلوبة ÷السجلات المكتملة | ١٠٠٪ | شهري | المشرفون |
| **التدريب** | ١٠٠ ×المستهدفين ÷الموظفون المدرَّبون | ١٠٠٪ | حسب الخطة | التدريب /الإشراف |

**٨**

مؤشرات أداء رئيسية

**١٠٠٪**

مستهدف الإنجاز والإغلاق

**٩٥٪≤**

الالتزام بالجداول الزمنية

# الجدول التفصيلي لخطة تدريب S.O.P

| الرمز | الموضوع |
|---|---|
| RPHK٣٥ | التحكم في استخدام الكيماويات |
| RPHK٣٧ | قوانين السلامة لقسم الإشراف الداخلي |
| RPHK٥٣ | دخول غرفة الضيوف |
| RPHK٣١ | معايير التشغيل في غرف الضيوف |
| RPHK٣٨ | طرق التنظيف |
| RPHK٥٨ | تنظيف الغرفة |
| RPHK٥٩ | إعداد السرير |
| RPHK٥٥ | تحضير غرفة الضيف للتنظيف |
| RPHK٥٦ | تنظيف الحمام |
| RPHK٥٥ | إزالة جميع البياضات والفضلات |
| RPHK٢٦ | (المعدات)طلب التجهيزات |
| RPHK١٢ | وصول الضيوف المهمين |
| RPHK٥٢ | تنظيف وخدمة غرف النزلاء |
| RPHK٣٠ | صيانة معدات التنظيف والعناية بها |
| RPHK٥٠ | الاستعمال الجيد لمنتجات التنظيف |
| RPHK٣٢ | معايير الخدمات العامة |

| الرمز | الموضوع |
|---|---|
| RPHK٥٢ | فرز البياضات |
| RPHK٢١ | المفقودات والموجودات |
| RPHK١٣ | الضيوف المهمين في الفندق |
| RPHK١٠ | عدم الإزعاج |
| RPHK٦ | إزالة صواني وعربات خدمة الغرف |
| RPHK٩ | تحديث معلومات أوضاع الغرف |
| RPHK١٦ | صيانة الغرف المعطلة |
| RPHK٣٣ | معايير التشغيل العامة |
| RPHK٣٥ | تعليمات وقوانين الإشراف الداخلي |
| RPHK٢٠ | تقرير حالة الغرف |
| RPHK١٥ | إجراءات الفتح والإغلاق المخصصة |
| RPHK٢٥ | جرد الموجودات |
| RPHK٢٥ | ملكيات الفندق |
| RPHK١٥ | إجراءات الفتح والإغلاق العام |
| RPHK٢٨ | مكافحة الحشرات |

شركة إعمار الضيافة المنحقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS

# خطة الاستعداد لمواسم الإشغال المرتفع

رمضان | الحج | الأعياد | الإجازات والمواسم

## ١ قبل الموسم

- تنفيذ تنظيف عميق شامل للغرف والمناطق العامة
- إنهاء جدول قلب المراتب
- برنامج رش وقائي مع شركة المكافحة
- تدريب تنشيطي للفريق
- رفع مخزون المواد والمستلزمات

## ٢ أثناء الموسم

- زيادة جولات المناطق العامة ودورات المياه
- سرعة الاستجابة لطلبات الضيوف
- الإسراع في حل الأعمال المعطِّلة للتشغيل
- ورديات مرنة لتغطية الذروة
- متابعة يومية لملاحظات الضيوف

## ٣ بعد الموسم

- تقييم الأداء ومؤشرات الموسم
- تنفيذ الأعمال المؤجلة
- صيانة المعدات والأصول
- تحليل الملاحظات والشكاوى
- توثيق الملاحظات

شركة إعمار الضيافة المنحقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS

# خطة الاستعداد لشهر رمضان – شهر شعبان ١٤٤٨

| البند | المسؤول | ١ | ٥ | ١٠ | ١٥ | ٢٠ | ٢٥ | ٣٠ |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| التأكد من سلامة المعدات الخاصة بالقسم | مدير الإشراف الداخلي | | | | | ١ – ٢٠ | | |
| التنسيق مع الصيانة لاستلام الغرف قبل رمضان خالية من الملحوظات | مدير الإشراف الداخلي | | | | | ١ – ٣٠ | | |
| عمل جدول تنظيف عميق للغرف والمناطق العامة | مدير الإشراف الداخلي | | | | | ١ – ٣٠ | | |
| التأكد من رش الغرف والمناطق العامة بشكل مكثف قبل الشهر | مدير الإشراف الداخلي | | | | | ١ – ٣٠ | | |
| توفير ستة عمال إضافيين | شؤون الموظفين | | | | | ١ – ٢٩ | | |
| تدريب وتهيئة الموظفين على دوام شهر رمضان | مدير الإشراف الداخلي | | | | ١٥ – ٢٤ | | | |
| التنسيق مع الحسابات لتعديل مواعيد الصرف من المخازن وفق الدوام الجديد | مدير الإشراف الداخلي | | | | | ٢٠ – ٢٧ | | |
| التأكد من مواعيد المغسلة لتتناسب مع إمكانية الدخول والخروج | مدير الإشراف الداخلي | | | | | | ٢٢ – ٢٥ | |
| عمل جدول دوام للموظفين يتناسب مع سياسة التشغيل | مدير الإشراف الداخلي | | | | | | ٢٥ | |
| التأكد من توفير طلبات القسم في المستودعات | مدير الإشراف الداخلي | | | | | | ٢٥ – ٣٠ | |
| التنسيق مع المكاتب الأمامية لدخول المجموعات وغرف المواقع الإلكترونية | مدير الإشراف الداخلي | | | | | | ٢٦ – ٢٨ | |
| طلب ٣ ساعات وقت إضافي للمشرفين | مدير الإشراف الداخلي | | | | | | ٢٨ – ٣٠ | |

مدير الإشراف الداخلي  شؤون الموظفين

الأرقام = أيام شهر شعبان

شركة إعمار الضيافة المنحقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS

# خطة عمل الاستعداد لموسم الحج

**فترة التنفيذ: من ١ شوال حتى ١ ذو القعدة ١٤٤٨هـ** — **من ٢٠ مارس إلى ١٨ أبريل ٢٠٢٦**

## الغرف

- غسل الموكيت في البرجين أ و ب
- برنامج تنظيف عميق للغرف بالكامل
- رش الغرف بالكامل مع الحقن بالجل

## المناطق العامة والمطاعم

- تلميع الرخام في استقبال البرجين يومياً وفق الجدول
- تنظيف عميق للمطاعم
- غسيل كراسي المطاعم بالكامل

## التدريب والتنسيق

- تدريب الموظفين على خطة SOP طوال الشهر
- التنسيق مع المكاتب الأمامية لتجهيز مكاتب البعثة والعيادات
- تنسيق مواعيد استلام وتسليم المغسلة

## المستلزمات والبياضات

- التأكد من توفر جميع مستلزمات الغرف في المستودع الرئيسي
- جرد البياضات بعد انتهاء رمضان مباشرة
- طلب شراء أنواع البياضات اللازمة بناءً على الجرد

شركة إعمار الضيافة المنحقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS

# خطة القوى العاملة لموسم الحج

| ٩٤ | + | ١٥+ | = | ١٠٩ |
|---|---|---|---|---|
| موظفاً على رأس العمل | | موظفاً مطلوبين إضافياً | | إجمالي القوى العاملة في الموسم |

**١٥ ذو القعدة**
تاريخ انضمام الموظفين الإضافيين

**٣ ساعات**
عمل إضافي خلال الموسم

**زيادة بنحو ١٦٪ في القوى العاملة لتغطية ذروة الإشغال**

## المراحل الزمنية للموسم

**١ شوال**
**بدء خطة الاستعداد**
تنظيف عميق، رش، تدريب SOP، جرد البياضات

**١ ذو القعدة**
**اكتمال أعمال الاستعداد**
الغرف والمطاعم والمناطق العامة جاهزة

**١٥ ذو القعدة**
**تعزيز الفريق**
انضمام ١٥ موظفاً وبدء الساعات الإضافية

**٨ – ١٣ ذو الحجة**
**أيام الحج**
ذروة التشغيل وأعلى مستوى جاهزية

شركة إعمار الضيافة المنحقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS

# جدول تلميع الرخام الأسبوعي

| | السبت | الأحد | الإثنين | الثلاثاء | الأربعاء | الخميس | الجمعة |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **تلميع المناطق بالتناوب**<br>من ١٠ إلى ١١ صباحاً<br>ومن ٣ إلى ٦ مساءً | المنطقة الأمامية | داخل المصاعد | أمام الكوفي شوب | المنطقة الأمامية | أمام وخلف المصاعد | داخل المصاعد | أمام الكوفي شوب |
| **التلميع اليومي للاستقبال**<br>مرتان يومياً | ١١ صباحاً<br>١١ مساءً | ١١ صباحاً<br>١١ مساءً | ١١ صباحاً<br>١١ مساءً | ١١ صباحاً<br>١١ مساءً | ١١ صباحاً<br>١١ مساءً | ١١ صباحاً<br>١١ مساءً | ١١ صباحاً<br>١١ مساءً |

## عدد مرات التلميع الأسبوعية لكل منطقة

**المنطقة الأمامية** — ٢
مرتان في الأسبوع

**داخل المصاعد** — ٢
مرتان في الأسبوع

**أمام الكوفي شوب** — ٢
مرتان في الأسبوع

**أمام وخلف المصاعد** — ١
مرة واحدة في الأسبوع

# خارطة الطريق التنفيذية ٢٠٢٦

الربع الأول — ١Q

## التأسيس

- اعتماد جداول التنظيف العميق وقلب المراتب
- توحيد قوائم الفحص والسجلات
- قياس خط الأساس للمؤشرات
- خطة تدريب SOP

الربع الثاني — ٢Q

## التطبيق

- تنفيذ الجداول الدورية بالكامل
- تفعيل سجل الإجراءات التصحيحية
- جولات تفتيش مشتركة مع F&B
- أول مراجعة ربعية للأداء

الربع الثالث — ٣Q

## التحسين

- رقمنة قوائم الفحص والتقارير
- تدريب متقدم ومتعدد المهارات
- معالجة الملاحظات المتكررة
- تكثيف خطط الوقاية من الحشرات

الربع الرابع — ٤Q

## التقييم والاستدامة

- التقييم السنوي لمؤشرات الأداء
- مراجعة رضا الضيوف والتقييمات
- تكريم الموظفين المتميزين
- إعداد خطة العام التالي

# آلية المتابعة ورفع التقارير

## يومي

اجتماع موجز قبل الوردية + جولات تفتيش الغرف والمناطق العامة

المسؤول: المشرفون

## أسبوعي

تقرير إنجاز الجداول ونسبة إغلاق الملاحظات

المسؤول: المشرف الأول

## شهري

مراجعة مؤشرات الأداء مع الإدارة وخطط التصحيح

المسؤول: مدير الإشراف الداخلي

## ربع سنوي

مراجعة استراتيجية وتحديث الخطة والمستهدفات

المسؤول: الإدارة العليا

## الأدوار والمسؤوليات

**مدير الإشراف الداخلي**

الإشراف العام واعتماد الخطط

**المشرف الأول**

متابعة التنفيذ والتقارير

**مشرفو الغرف**

التنظيف العميق وقلب المراتب

**مشرف المناطق العامة**

الاستقبال والمطاعم ودورات المياه

**مشرف BOH**

المكاتب الخلفية ومناطق الموظفين

**الشركاء**

شركة المكافحة، F&B، التدريب

# المخاطر المتوقعة وخطط المعالجة

| | | | |
|---|---|---|---|
| الإشغال المرتفع يحدّ من تنفيذ التنظيف العميق | عالٍ | جدولة مرنة حسب الإشغال، واستغلال فترات الانخفاض لتنفيذ الأعمال المؤجلة |
| نقص العمالة أو الغياب في الذروة | عالٍ | تدريب متعدد المهارات وخطة بدائل وورديات مرنة |
| ظهور ملاحظات حشرات في بعض المناطق | عالٍ | فحص وقائي دوري وتنسيق فوري مع شركة المكافحة وإغلاق البلاغ بإجراء تصحيحي |
| نقص المواد والمستلزمات | متوسط | تحديد حد أدنى للمخزون ومتابعة أسبوعية للطلبات |
| ضعف التوثيق وعدم اكتمال السجلات | متوسط | قوائم فحص موحّدة ومراجعة أسبوعية من المشرف الأول |

# شركة إعمار الضيافة

## الخطة الاستراتيجية – F&B

نحن نمثل الضيافة ...

Prepared by :

# سبعة محاور تقود رؤية الأغذية والمشروبات

## ٠١ رضا الضيوف

- تجربة مميزة تتجاوز توقعات الضيف
- جودة الطعام وسرعة الخدمة والنظافة

## ٠٢ جودة المنتج

- مواد خام عالية الجودة
- توحيد الوصفات ومعايير التقديم
- متابعة مستمرة للجودة

## ٠٣ الربحية وضبط التكلفة

- ضبط تكلفة الطعام والمشروبات
- تقليل الهدر والتالف
- التسعير وهندسة القوائم

## ٠٤ التميز التشغيلي

- إجراءات تشغيل قياسية موحّدة
- سرعة وكفاءة الخدمة
- تنسيق المطبخ والمطاعم والمشتريات والمخازن

## ٠٥ تطوير الموظفين

- التدريب المستمر
- بناء صف ثانٍ من القيادات
- أهداف وتقييم أداء لكل موظف

## ٠٦ الابتكار

- تطوير قوائم الطعام والمشروبات
- متابعة توجهات السوق
- عروض موسمية وتجارب جديدة

## ٠٧ الاستدامة

- تقليل هدر الطعام
- الاستخدام الأمثل للموارد والطاقة
- تحسين إدارة المخزون

## الغاية

تجربة ضيف متميزة وربحية مستدامة، يصنعها فريق محترف ومعايير واضحة.

# القيم الأساسية لإدارة الأغذية والمشروبات

### التميز في الخدمة
**Service Excellence**

خدمة احترافية تتجاوز توقعات الضيف وتترك تجربة إيجابية.

### الجودة
**Quality**

أعلى معايير جودة الطعام والمشروبات والتقديم في كل مرة.

### سلامة الغذاء
**Food Safety**

التزام صارم بمعايير النظافة والتخزين والتحضير والتقديم. HACCP

### رضا الضيف
**Guest Satisfaction**

احتياجات الضيف أولاً، واستجابة سريعة لملاحظاته.

### العمل الجماعي
**Teamwork**

تعاون بين الأغذية والمطبخ وباقي الإدارات لهدف واحد.

### المهنية والمسؤولية
**Professionalism & Accountability**

تحمّل مسؤولية النتائج والالتزام بالسياسات والإجراءات.

### الابتكار
**Innovation**

تطوير المنتجات والقوائم وأساليب الخدمة وفق اتجاهات السوق.

### الكفاءة والربحية
**Efficiency & Profitability**

أفضل استخدام للموارد وتقليل الهدر مع الحفاظ على الجودة.

### الاحترام
**Respect**

احترام الضيوف والزملاء والموردين بروح إيجابية ومهنية.

### التطوير المستمر
**Continuous Improvement**

نتعلّم من النتائج والملاحظات ونحسّن باستمرار.

# خطة زيادة الإيرادات حسب منافذ البيع

### المطعم الرئيسي

+٥٪

**حضور النزلاء في الغداء والعشاء**

غداء وعشاء عالمي International بسعر مخفّض

### المطعم المتخصص

٢٪

**من إجمالي النزلاء**

إطلاق مطعم متخصص (تركي) مع أكلات تركية

### الكوفي شوب

٥٪

**نمو المبيعات**

نقطة بيع لمشروبات الأعشاب والقهوة التركية والعربية وأصناف أطعمة جديدة

### خدمة الغرف

٥٪

**نمو المبيعات**

عروض متجددة ومنيو مطبوع في الغرف مع رمز QR

## مبادرات داعمة للمبيعات

- عروض شهرية متجددة في المطاعم والكوفي شوب وخدمة الغرف
- استغلال المناسبات والأعياد بعروض خاصة
- تدريب الفريق على Up Selling عبر طلبات النزلاء الفعلية (Rev Max)
- الإعلان للنزلاء واقتراح طبق اليوم بالتنسيق مع المطبخ
- منتجات جديدة للمقاهي كل شهر (عروض) مع تجديد الديكور
- تحسين التجربة لرفع نسبة النزلاء المتكررين Repeaters

# الإطار الاستراتيجي

٪٥

**زيادة نسبة النزلاء في الغداء والعشاء بالمطعم الرئيسي**

١- عمل ست منيو مخفض ٢٠ ريال بحد أقصى تكلفة ٧ ريال شهري ١٥٠٠ بمتوسط ٥٠ فرد في اليوم
٢-المكان مطعم الصفا أو جراند
٣-تقديم صنف واحد من: بروتين / نشويات / خضار/ سلطة \ خبز \حلو شاي أو قهوة أو عصير
٤- عمل الدعاية في المصاعد ووضع شاشة عند المصاعد

٪٢

**من النزلاء مستهدفون للمطعم المتخصص (التركي)**

١- عمل ست منيو تركي ٢٠ ريال بحد أقصى تكلفة ٧ ريال شهري بمتوسط ١٢٠٠ فرد بمتوسط ٤٠ فرد في اليوم
٢- تعيين طباخ
٢-المكان مطعم الصفا أو جراند
٣-تقديم خيارات من الأكلات التركية: ٤ أصناف مشويات / ٤ مقبلات وسلطات / ٤ بيدا (فطائر تركية) / ٣ حلو (بقلاوة – كنافة – سوتلاج) / ٣ مشروبات (شاي تركي – قهوة تركية – عيران)
٤- عمل الدعاية في المصاعد ووضع شاشة عند المصاعد

٪١٠

**زيادة في مبيعات الكوفي شوب**

١- تم عمل منيو وإضافة أصناف لتنويع الطعام والشراب حسب احتياجات النزلاء
٢- استهداف ١٠٠ نزيل يومياً بمتوسط فاتورة ٣٠ ريال
٢-التركيز على الوجبات العائلية تصميم علب تيك أواي لها خاصةً للنزلاء القادمين أو الذاهبين للحرم

**المنيو والمعدات موضحة في الصفحات التالية**

٪٢٠

**نمو مبيعات خدمة الغرف**

١-عمل منيو لتنويع الطعام والشراب بعد مراجعة المبيعات وعمل منيو انجنيرينج لحذف وإضافة أصناف
٢-التركيز على الوجبات العائلية وفاست فوود خاصةً للنزلاء القادمين أو الذاهبين للحرم
٣- تقسيم قائمة الطعام إلى وقتين قبل وبعد ١٢ مساءً
٤- عمل الدعاية في المصاعد ووضع شاشة عند المصاعد

**عمل ست منيو واحد وتقديمه في الصفا أو جراند غداء وعشاء**
في حالة الرواج يحول إلى بوفيه
مع وضع فرش للطاولات وكاندل في العشاء (موجود) لتغيير الجو العام

**مطعم تركي في أحد المطاعم المغلقة (الهجرة)**
١- العمل غداء وعشاء (حيث معظم الجست يحجزون إفطار فقط)
٢- زيارة مرة واحدة خلال الإقامة (أونلاين جست) من له غداء وعشاء حجز مسبق مع أخذ الأوردر مسبقاً
٣- البيع لبقية النزلاء

# Stations

٠١ Main Bar

٠٢ Fresh Bar

٠٣ Fun Snacks

٠٤ Food Station

# Hot & Cold Drinks

## Specialist

- Lotus Latte
- Kinder Chocolate
- Matcha Strawberry Mango Passion
- Berry Mix
- Acai Bowl

## Iced Coffee

- Iced Latte
- Iced Spanish Latte
- Iced Matcha Iced Chocolate
- Cold Brew
- Nitro Coffee

## Hot Coffee

- Espresso
- Americano
- Cappuccino
- Latte Flat White
- Mocha
- Spanish Latte

# Menu for example

## ٠١ المعجنات

- Waffle
- Crepe

## ٠٢ السندوتشات

- Chicken Caesar Wrap
- Spicy Halloumi Sandwich
- Turkey & Cheese Toasty

## ٠٣ البيتزا والوجبات

- Shawarma, Nuggets and Burger (meal to share)

# MACHINES NEEDED



Smoothies




American coffee



Electric shawarma machine

# New Packing







# Family meal







# Menu design





شركة إعمار الضيافة الفندقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS

# هندسة القوائم Menu Engineering وتطوير المنيو

## خطة تطوير القوائم

- تحديث القوائم دورياً وفق المبيعات وتفضيلات النزلاء وأسعار السوق المحيط كل ٣ شهور
- إضافة أصناف وجبات سريعة ووجبات عائلية (خاصةً للغداء والعشاء)
- عروض أسبوعية متجددة (عمل بانرز)
- خيارات صحية ومميزة تلبي أذواق النزلاء المختلفة
- منتجات جديدة للمقاهي شهرياً للفت نظر النزيل
- تنويع ضيافة النزلاء يوم الجمعة

### النجوم
**Stars**

ربحية عالية وشعبية عالية

← **الحفاظ على الجودة والترويج**

### الألغاز
**Puzzles**

ربحية عالية وشعبية منخفضة

← **ترويج وإعادة تموضع في القائمة**

### الأحصنة
**Plowhorses**

شعبية عالية وربحية منخفضة

← **مراجعة التكلفة والسعر**

### الأصناف الضعيفة
**Dogs**

ربحية وشعبية منخفضتان

← **استبدال أو حذف من القائمة**

الشعبية

الربحية ←

شركة إعمار الضيافة الفندقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS

# مشاريع تطوير المطاعم والتجهيزات

دور R

## تغطية منطقة البانوراما

لتجنب سقوط الأشياء من الأدوار العليا على النزلاء والبوفيهات

الريان والصفا

## زيادة ثلاجات البوفيه

ثلاجات إضافية للسلطات، وثلاجات مسطحة لبوفيه الحلويات

المطاعم

## استبدال الطاولات الخشبية

طاولات رخامية أسهل في التنظيف وأطول عمراً

مطاعم الموسم

## تفصيل بوفيهات جديدة

بوفيهات مخصصة لمطاعم دوري H و PR

مطاعم الموسم

## ستائر المطاعم

تحسين المظهر والخصوصية في مطاعم الموسم

المطاعم

## تغيير قماش الكراسي

استبدال الأقمشة المتسخة التي يصعب تنظيفها بقماش يسهل تنظيفه أو جلد صناعي (تدريجياً)

جميع المطاعم

## تجديد ديكور البوفيهات

ديكورات مناسبة لكل موسم ومناسبة

## أولوية التنفيذ

السلامة أولاً، ثم ما يمس تجربة الضيف مباشرة، مع الانتهاء قبل بداية المواسم.

# سلامة الغذاء ورضا الضيوف

## ركائز سلامة الغذاء

**النظافة الشخصية**

يتم المراجعة عليها مع كل شفت

**درجات حرارة التخزين والطهي**

يتم رصد درجات الحرارة ٣ مرات بالوجبة

**تدوير المخزون FIFO / FEFO**

يومياً مع كل صرف من المخازن الرئيسية

**منع التلوث الخلطي**

Cross-contamination

**متابعة تواريخ الصلاحية**

**التفتيش الداخلي المستمر**

*تُعد سلامة الغذاء جزءاً أساسياً من الاستراتيجية وغير قابلة للتفاوض.*

- التعاقد مع هيئة خارجية مثل كريستال وتعيين دكتور على مستوى المسفلة للمتابعة اليومية HACCP

## تحليل رضا الضيوف

- تقييمات الضيوف Guest Reviews
- شكاوى النزلاء
- سرعة الخدمة
- جودة الطعام
- تنوع قوائم الطعام
- درجة حرارة الطعام
- أسلوب تعامل الموظفين

اجتماع أسبوعي لمناقشة شكاوى الأسبوع وحلولها وتصحيح الأخطاء.

# التحكم في التكاليف والاستدامة

## أهم مؤشرات التكلفة

**تكلفة الطعام**

Food Cost%

**تكلفة المشروبات**

Beverage Cost%

**تكلفة العمالة**

Labor Cost%

**تكلفة التشغيل مقابل الميزانية**

Expenses vs Budget

## روافع خفض التكلفة والاستدامة

- تقليل هدر الطعام والتالف ومتابعته يومياً (وضع لافتات إرشادية للنزلاء)
- إدارة مخزون فعّالة لضمان توافر المواد الأساسية دون تكدّس (حسب نسبة التشغيل)
- يتم جرد شهري للمعدات والأدوات والفضيات(يومي) للحد من الفقد
- الالتزام بالتوثيق للتالف والتعويض الشهري
- ترشيد استهلاك الطاقة في المطاعم والمقاهي (متابعة غلق التكييفات والإنارة أثناء التشغيل فقط)
- التركيز على الأصناف الأكثر ربحية

# خطة تدريب إجراءات التشغيل القياسية SOPs

٤٠
موضوعاً تدريبياً

أشهر

٣:٠٠ م
كل ٣ أيام

٣٠ د
لكل جلسة – نظري

## ١Q

### الإعداد والأدوات

- التحضير
- تسلسل الخدمة
- تحضير طاولة الغداء
- تحضير طاولة العشاء
- تلميع الأواني الصينية
- طلب الأواني الصينية
- التعامل مع الفضيات
- تلميع الفضيات
- طلب الفضيات
- تخزين المعدات والفضيات

## ٢Q

### استقبال الضيف

- المحافظة على أدوات الطعام
- إجلاس الضيف
- فرد منديل الضيف
- الوقوف في المطعم
- سحب المقاعد
- مخاطبة الضيف
- توديع الضيوف
- الترحيب بالضيف
- تحضير الطاولة
- تعديل الفضيات

## ٣Q

### الخدمة والمخزون

- تنظيف الطاولة
- تقديم المشروبات
- التأكد من رضا الضيف
- التعامل مع شكاوى الضيوف
- استمرارية خدمة الضيف
- طلب مواد من المستودعات
- نقل المواد
- تعبئة نموذج شطب المواد
- إغلاق المطعم
- مظهر ولباس الموظفين

## ٤Q

### إدارة العمل والطلبات

- تغطية الزملاء وقت الانشغال
- تنظيم وتقسيم العمل
- التعامل مع الأيام المرضية
- تعليمات الموظفين
- توضيب الأدوات المتسخة
- أخذ الطلبات
- إيصال طلبات الضيوف
- التدريب
- التعرف على المنتج
- طي المناديل

شركة إعمار الضيافة المنحقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS

# خطة موسم الحج

**٧ مطاعم**
١,٧٠٠ كرسي

**٨٠**
٤٥ حالياً و٣٥ إضافياً

**٣٠**
موظف مؤقت Casual

**٣ ساعات**
إضافية من ٢٠ ذو القعدة

**البند**

| | |
|---|---|
| ١ متابعة طلبات الشراء مع المالية وصرف العدة والمفارش لجميع المطاعم | ٦ جلي أرضيات المطاعم |
| ٢ شراء ١٠ تروللي بلاستيك أسود مغلق من ثلاثة جوانب | ٧ زيادة ماكينات العصير وصيانة الماكينات الحالية |
| ٣ جرد الطاولات والكراسي وطلب النواقص من المستودع | ٨ متابعة بلاسميت الحج مع المخازن |
| ٤ صيانة المحطة في دور H للتأكد من كفاءتها | ٩ مياه صغيرة وعصير عند استقبال حجاج البعثة |
| ٥ طلب ٣٠ عمالة مؤقتة لموسم الحج قبل وصول البعثة للتأكد من المظهر والأداء | ١٠ جدول توزيع المهام على المشرفين والموظفين في المطاعم |

يتم الآن الاستعاضة الشهرية للكسر والمفقود لأدوات المطاعم حتى لا تتراكم قبل موسم الحج وتصبح مصاريف عالية وبالتالي توزع على شهور السنة

شركة إعمار الضيافة الفندقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS

# احتياجات الفضيات والترولي لمطاعم الحج

| الدور | المطعم | سكين عشاء | شوكة عشاء | ملعقة عشاء | ملعقة شوربة | ترولي |
|---|---|---|---|---|---|---|
| H | (٣٠٠ مقعد)جراند | ٤٠٠ | ٤٥٠ | ٤٥٠ | ٢٠٠ | ٥ |
| H | (٣٠٠ مقعد)الزهراء | ٤٠٠ | ٤٥٠ | ٤٥٠ | ٢٠٠ | ٥ |
| H | (١٢٠ مقعد)الهجرة | ١٧٠ | ٢٢٠ | ٢٢٠ | ١٠٠ | ٢ |
| PR | (٣٠٠ مقعد)إعمار | ٤٠٠ | ٦٠٠ | ٦٠٠ | ٢٠٠ | ٥ |
| R | (١٢٠ مقعد)الصفا | ١٥٠ | ٢١٠ | ٢١٠ | ١٠٠ | ٢ |
| R | (٣٠٠ مقعد)الريان | ٤٥٠ | ٥٠٠ | ٥٠٠ | ٢٥٠ | ٨ |
| R | (٣٠٠ مقعد)المروة | ٤٥٠ | ٥٠٠ | ٥٠٠ | ٢٥٠ | ٦ |
| | الفنادق الأخرى وكافتيريا الموظفين | – | – | – | – | ٣ |
| | الإجمالي | ٢,٤٢٠ | ٢,٩٣٠ | ٢,٩٣٠ | ١,٣٠٠ | ٣٣ |
| | (شهران)الاحتياج مع نسبة الفقد | ٢,٥٠٠ | ٣,٠٠٠ | ٣,٠٠٠ | ١,٤٠٠ | ٣٦ |

### ملاحظة تشغيلية

مطعم إعمار (PR) لا يوجد به باك إريا أو محطة غسيل، ويحتاج حلاً قبل الموسم.

### طلبات الشراء قبل ١٥ ذو القعدة

- ١٠ ترولي مغلق + باسكت نفايات وفضيات
- ٥ لبانة ستيل مع السخان
- ٨ رول بلاستيك
- أطباق وبولات شوربة وفضيات
- ستاند مناديل وفازات وملّاحات

# خارطة الطريق التنفيذية ١٤٤٨هـ

شركة إعمار الضيافة المنحقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS

| أكتوبر – ديسمبر ٢٠٢٦ | قبل رمضان ١٤٤٨هـ | شوال – الحج ١٤٤٨هـ | ما بعد الحج |
|---|---|---|---|
| ١ | ٢ | ٣ | ٤ |

## التأسيس

- تنفيذ خطة تدريب الإجراءات القياسية (٤٠ موضوعاً)
- قياس الوضع الحالي للمؤشرات
- تحليل هندسة القوائم
- اعتماد المسميات الوظيفية الجديدة

## الإطلاق

- إطلاق القوائم والعروض الجديدة
- نقطة بيع القهوة ومنيو الغرف الرقمي
- تجهيزات رمضان والعمالة المؤقتة
- الديكورات وسيّنات البوفيه

## ذروة المواسم

- تنفيذ مشاريع التطوير قبل الموسم
- فتح مطاعم الموسم الأربعة
- العمالة والفضيات والتجهيزات
- جداول الدوام حسب الإشغال

## التقييم

- تقييم المؤشرات السنوي
- جرد العدة وتحليل الفقد
- مراجعة رضا الضيوف
- إعداد خطة ١٤٤٩هـ

# آلية المتابعة الدورية

## يومي

اجتماع موجز قبل كل وجبة، وتشييك المطاعم والمقاهي

## أسبوعي

اجتماع مناقشة المقترحات والمشكلات والشكاوى وحلولها

## شهري

مراجعة المؤشرات، واجتماع التواصل مع الموظفين، وتقييم العروض

## موسمي

بعد كل موسم: تقييم الأداء، وجرد العدة، وتوثيق الدروس المستفادة

## بنود المتابعة الشهرية

- نمو الإيرادات
- مراقبة المخزون
- كفاءة العمالة
- متوسط إنفاق النزيل
- تجربة النزيل
- تقليل الهدر
- الأصناف الأكثر ربحية
- جرد المعدات والأدوات

# شركة إعمار الضيافة

## الخطة الاستراتيجية – لقسم المطبخ

نحن نمثل الضيافة ...

Prepared by :

# تسعة محاور لتطوير قسم المطبخ

### القوى العاملة
استكمال العجز وتوزيع الموظفين حسب الاحتياج

**الشيف التنفيذي وشؤون الموظفين**

### التدريب والتطوير
رفع مهارات الطهي والوصفات والإجراءات القياسية وسلامة الغذاء

مساعد الشيف والشيف التنفيذي

### تطوير الوصفات والمنيو
أطباق جديدة وتحسين البوفيه ومراجعة ربع سنوية

الشيف التنفيذي

### النظافة والتعقيم
جداول يومية وأسبوعية وشهرية وتقييم منتظم

شيف الاستيوارد والشيف التنفيذي

### الصيانة السنوية
وقائية أسبوعية وشاملة شهرية ومتابعة الأعطال

شيف الاستيوارد وقسم الهندسة

### التحكم في التكلفة
متابعة تكلفة الطعام شهرياً وتقليل الهدر

الشيف التنفيذي ومدير المطبخ

### تقييم أداء الموظفين
تقييم كل ٣ أشهر وخطة تطور وظيفي للمتميزين

الشيف التنفيذي

### مؤشرات الأداء
متابعة شهرية ومقارنة الفعلي بالمستهدف

الشيف التنفيذي ومدير المطبخ

### مشروع غرفة الخضار
نقل البوت واش ومنع مرور الأواني أمام الضيوف

الشيف التنفيذي ومدير المطبخ

# التدريب وتقييم أداء الموظفين

## مجالات التدريب

- مهارات الطهي والتحضير
- الوصفات القياسية Standard Recipes
- إجراءات التشغيل القياسية SOPs
- النظافة الشخصية وسلامة الغذاء
- تنظيم الحركة داخل المطبخ وتوزيع الأدوار

## دورة التطوير

١ **خطة تدريب سنوية**
يُعدّها مساعد الشيف والشيف التنفيذي

↓

٢ **تقييم بعد كل برنامج**
قياس أثر التدريب على الأداء

↓

٣ **تقييم الأداء كل ٣ أشهر**
نقاط القوة والاحتياجات التدريبية

↓

٤ **خطة تطور وظيفي**
للموظفين المتميزين

**المسؤول: مساعد الشيف والشيف التنفيذي**

شركة إعمار الضيافة المنحقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS

# تطوير قائمة وصفات الطعام والمنيو

- **إضافة أطباق جديدة**
- **تجربة طرق تحضير وتقديم جديدة**
- **مراجعة المنيو بشكل دوري**
- **تحسين عرض البوفيه**

## دورة المراجعة الربع سنوية

**الربع الأول**
مراجعة المنيو والمبيعات وملاحظات الضيوف

**الربع الثاني**
مراجعة المنيو والمبيعات وملاحظات الضيوف

**الربع الثالث**
مراجعة المنيو والمبيعات وملاحظات الضيوف

**الربع الرابع**
مراجعة المنيو والمبيعات وملاحظات الضيوف

**المسؤول:** الشيف التنفيذي | **التكرار:** ربع سنوي

# النظافة والتعقيم والصيانة السنوية

## النظافة والتعقيم

| | |
|---|---|
| يومي | الأسطح وأدوات التحضير، الأرضيات، التخلص من النفايات |
| أسبوعي | الثلاجات وغرف التبريد، الشفاطات من الخارج |
| شهري | تنظيف عميق للشفاطات والمجاري وغرف التخزين |

تقييم مستوى النظافة بانتظام وتطبيق معايير سلامة الغذاء

المسؤول: شيف الاستيوارد والشيف التنفيذي

## خطة الصيانة السنوية

| | |
|---|---|
| صيانة وقائية | أسبوعياً |
| صيانة شاملة | شهرياً |
| تسجيل الأعطال | فوراً ومتابعة الإصلاح مع الهندسة |

المسؤول: شيف الاستيوارد وقسم الهندسة

# التحكم في التكلفة Cost Control

- متابعة تكلفة الطعام شهرياً
- متابعة استهلاك المواد الخام وتقليل الهدر
- مراجعة تكلفة الوصفات ومقارنتها بالتكلفة المستهدفة
- التأكد من تطبيق إجراءات التشغيل القياسية
- تدريب الموظفين على الإجراءات الصحيحة ومتابعة الالتزام
- اتخاذ إجراءات تصحيحية عند الحاجة

**نسبة تكلفة الطعام**

Food Cost٪٢٨

المستهدف: ٢٨٪

**نسبة الهدر**

Waste ٪٧

المستهدف: ٥٪

**تكلفة الوصفة مقابل المستهدف**

Recipe Cost vs Targetمتساوية

المستهدف: -

المسؤول: **الشيف التنفيذي ومدير المطبخ**

شركة إعمار الضيافة المنحقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS

# مشروع غرفة الخضار ونقل البوت واش

## المشكلة

منطقة غسيل الأواني الحالية تجبر الاستيوارد على المرور بالأواني المتسخة أمام الضيوف.

## المقترح

نقل منطقة البوت واش إلى غرفة تجهيز الخضار الحالية، وتحديد موقع بديل مناسب لغرفة خضار جديدة.

## الهدف

منع مرور الأواني المتسخة أمام الضيوف، ورفع كفاءة التشغيل، وتحسين المظهر العام.

## مراحل التنفيذ

**١ موافقة الإدارة وتحديد الموقع البديل**

الحالة: بانتظار الموافقة

**٢ تصميم غرفة الخضار وفق معايير تشغيل واضحة**

*الموعد: يُستكمل*

**٣ التنفيذ مع قسم الهندسة**

*الموعد: يُستكمل*

**٤ النقل والتشغيل التجريبي**

*الموعد: يُستكمل*

**المسؤول: الشيف التنفيذي ومدير المطبخ | يتطلب دعم الإدارة لتوفير الموقع البديل**

شركة إعمار الضيافة الفندقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS

# مؤشرات الأداء الرئيسية KPIs

| المؤشر | طريقة القياس | التكرار | الوضع الحالي | المستهدف |
|---|---|---|---|---|
| **Food Cost %نسبة تكلفة الطعام** | إيراد الطعام ÷تكلفة المواد | شهري | مع الميزانية | تحقيق الميزانية |
| **نسبة الهدر** | قيمة المواد المستهلكة ÷قيمة الهدر | شهري | ٧٪ | ٥٪ |
| **الالتزام بالوصفات القياسية** | نتائج التفتيش على الأطباق | شهري | لا يطبق | التطبيق |
| **مستوى النظافة وسلامة الغذاء** | قوائم التفتيش الداخلي | أسبوعي | ٦٥٪ | ٩٠٪ |
| **الالتزام بجدول الصيانة** | المخطط ÷المنفذ | شهري | ٨٠٪ | ١٠٠٪ |
| **سرعة إغلاق الأعطال** | متوسط أيام الإصلاح | شهري | ٧٥٪ | ٨٥٪ |
| **إكمال خطة التدريب** | المخططة ÷البرامج المنفذة | ربع سنوي | ٦٥٪ | ١٠٠٪ |
| **شغل الوظائف الشاغرة** | المطلوبة ÷الوظائف المشغولة | شهري | ٨٦٪ | ١٠٠٪ |
| **رضا الضيوف عن الطعام** | التقييمات والاستبيانات | شهري | ٦٠٪ | ٨٥٪ |
| **الأطباق الجديدة المعتمدة** | عدد الأطباق الجديدة | ربع سنوي | ١٠٪ | ٥٠٪ |

# خارطة الطريق التنفيذية ١٤٤٨هـ

الربع الأول | الربع الثاني | الربع الثالث | الربع الرابع

١Q | ٢Q | ٣Q | ٤Q

## التأسيس

- استكمال تعيين الوظائف الأربع
- تعيين الشيف العمومي
- اعتماد خطة التدريب السنوية
- قياس الوضع الحالي للمؤشرات

## البناء

- تعيين الطهاة المتخصصين
- أول مراجعة للمنيو
- تطبيق جداول النظافة والصيانة
- اعتماد موقع غرفة الخضار

## التطوير

- تنفيذ مشروع غرفة الخضار والبوت واش
- مراجعة المنيو وتحسين البوفيه
- تقييم أداء الموظفين

## التقييم

- التقييم السنوي للمؤشرات
- مراجعة المنيو
- خطط تطور وظيفي للمتميزين
- تحديث الخطة للعام القادم

# شركة إعمار الضيافة

## الخطة الاستراتيجية – لقسم الإدارة الهندسية

اسم الفندق | Hotel Name

نحن نمثل الضيافة ...

شركة إعمار الضيافة الفندقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS

# خطة العمل الهندسية – فندق إعمار جراند - ١٤٤٨

تعمل شركة إعمار الضيافة الفندقية في قطاع الضيافة الفندقية بقيادة سعادة / أنس عمار الرئيس التنفيذي للشركة من خلال تشغيل وإدارة مجموعة من الفنادق في كل من مكة المكرمة والمدينة المنورة، وتقدم مستويات متنوعة من خدمات الإقامة والضيافة بما يتناسب مع احتياجات الزوار، مع التركيز على جودة الخدمات، وراحة النزلاء، وكفاءة التشغيل. وتوضح الشركة أن محفظتها في المدن المقدسة تضم عدداً كبيراً من الفنادق، بما يعكس حضورها في قطاع الضيافة في مكة المكرمة والمدينة المنورة.

يعد فندق إعمار جراند – مكة المكرمة أحد الفنادق التابعة لمجموعة إعمار الضيافة الفندقية، ويقع في موقع مميز بمدينة مكة المكرمة بالقرب من المسجد الحرام، حيث يقدم خدمات الإقامة والضيافة للزوار والمعتمرين والحجاج، ويضم الفندق مجموعة متكاملة من المرافق والخدمات التي تتطلب مستوى عالياً من الجاهزية التشغيلية والصيانة المستمرة.

ويأتي فندق إعمار جراند ضمن هذه المنظومة الفندقية، حيث يمثل التشغيل الفعال للمرافق والأنظمة الهندسية أحد العناصر الأساسية في المحافظة على جودة الخدمة واستمرارية الأعمال. وتكتسب الإدارة الهندسية أهمية خاصة نظراً لطبيعة الفندق وحجمه وتعدد مرافقه، بما يشمل غرف النزلاء والمطاعم والمطابخ والمساجد والاستقبالات والأدوار العامة والخدمية وأنظمة التكييف والكهرباء والمياه ومكافحة الحريق والمصاعد وغيرها من الأنظمة الحيوية.

وبناءً على ذلك، تم إعداد خطة العمل الهندسية لفندق إعمار جراند بهدف وضع إطار واضح ومنظم لأعمال التشغيل والصيانة الوقائية والتصحيحية، وضمان جاهزية جميع الأنظمة والمرافق، وتقليل الأعطال والتوقفات، ورفع كفاءة استهلاك الطاقة والمياه، وتعزيز معايير السلامة، والمحافظة على أصول الفندق ومرافقه، بما يدعم استمرارية التشغيل ويعزز مستوى تجربة النزيل ستم عمل تطبيق إعمار تاسك لقسم الصيانه لتسهيل العمل.

كما تهدف الخطة إلى تنظيم أعمال الإدارة الهندسية وفق برامج يومية وأسبوعية وشهرية ودورية، مع تحديد أولويات الصيانة ومتابعة الأعمال وقياس الأداء، بما يساهم في تحقيق أعلى مستويات الاعتمادية والكفاءة التشغيلية والحفاظ على المظهر العام والمستوى الفندقي للفندق.

شركة إعمار الضيافة الفندقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS

# حصر مرافق وأنظمة الفندق

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| غرفة فندقية | مطاعم تقوم بتقديم وجبات متنوعة | قاعة اجتماعات | مطبخ رئيسي | مسجد للرجال ومسجد للسيدات |
| استقبالان | طابقان ميزانين | طابقان للخدمات والموظفين | دورة مياه عامة | كافتيريا للموظفين |
| مضخات حريق | مصعد | نظامان لإنذار الحريق | نظامان لمكافحة الحريق | خزان مياه |

## أولويات الإدارة الهندسية

تُرتَّب أولويات أعمال الإدارة الهندسية وفقًا للأولويات التالية

١ السلامة أولاً ← ٢ استمرارية التشغيل ← ٣ جاهزية غرف النزلاء ← ٤ جاهزية المناطق العامة ← ٥ كفاءة المعدات والأنظمة ← ٦ ترشيد الطاقة والمياه والمحافظة على أصول الفندق.

شركة إعمار الضيافة المنحقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS

# نظام التشغيل والصيانة

تعتمد الإدارة الهندسية على المحاور الرئيسية التالية في عملية التشغيل اليومية:

١ متابعة وتشغيل جميع الأنظمة والمعدات وإجراء الفحوصات اليومية وتسجيل القراءات والملاحظات ومتابعة برنامج ترشيد الطاقة.

٢ إجراء الاجتماع الصباحي لتوزيع المهام اليومية ومهام برنامج الصيانة الوقائية وعقد اجتماع مسائي لاستلام تنفيذ الأعمال.

٣ استلام طلبات الصيانة من جميع الأقسام عن طريق برنامج QMS وتحليلها لمعرفة ما هي أسباب تكرار الطلبات وحل المشكلة، وسيتم عمل تطبيق إعمار تاسك (Emaar Task).

٤ عمل جولات تفقدية ومرورية من المشرفين على المناطق العامة وغرف الضيوف وذلك بعمل جدول مرور يومي للمشرفين والمدراء

٥ متابعة تنفيذ الزيارات الشهرية للصيانة من الشركات الخارجية المبرم معها عقود صيانة والاستلام الصحيح من الشركات.

٦ متابعة المشروعات الجارية من المقاولين الخارجيين.

٧ عمل جرد للمخزون اليومي من الخامات وعمل أذونات صرف للخامات التي نحتاجها من المستودع وعمل طلبات شراء بالخامات غير المدرجة بقوائم خامات المستودع وتكون بشراء مباشر عن طريق برنامج JANA للمشتريات وفي حدود ميزانية التشغيل وبالنسبة لأي خامة غير مدرجة بالميزانية الهندسية التشغيلية OPEX نقوم بعمل تقارير حتى نحصل على الموافقات المطلوبة من الإدارة العليا.

٨ تنفيذ التدريب للموظفين بناءً على الخطة المعتمدة من الإدارة العليا.

# Daily Inspection & Checklist For Public Toilets, Water Tanks & Pump Rooms

Hotel Name : Emaar Grand

Daily Inspection Checklist For Public Toilets, Water Tanks & Pump Rooms

Date: ..... / ..... / .....

| No | Discraption | Arrear | 9:00 AM Status | | 9:00 PM Status | | Comments |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Yes | No | Yes | No | |
| 1 | Ladies' Toilet + Accessible Toilet | Reception B | | | | | |
| 2 | Men's Toilet + Accessible Toilet | Reception A | | | | | |
| 3 | Ladies' Toilet + Accessible Toilet | Reception A | | | | | |
| 4 | Ladies' Toilet + Accessible Toilet | Tower A – M Floor | | | | | |
| 5 | Men's Toilet + Accessible Toilet | Tower A – M Floor | | | | | |
| 6 | Men's Toilet + Accessible Toilet | Tower B – M Floor | | | | | |
| 7 | Al Safa Restaurant – Men's Toilet | R Floor | | | | | |
| 8 | Al Marwa Restaurant – Men's Toilet | R Floor | | | | | |
| 9 | Al Marwa Restaurant – Ladies' Toilet | R Floor | | | | | |
| 10 | Al Rayan Restaurant – Men's Toilet | R Floor | | | | | |
| 11 | Al Rayan Restaurant – Ladies' Toilet | R Floor | | | | | |
| 12 | Mosque – Men's Toilet | PR Floor | | | | | |
| 13 | Mosque – Ladies' Toilet | PR Floor | | | | | |
| 14 | Grand Restaurant – Ladies' Toilet | H Floor | | | | | |
| 15 | Al Zahraa Restaurant – Men's Toilet | H Floor | | | | | |
| 16 | Meeting Hall – Men's Toilet | H Floor | | | | | |
| 17 | Administration Toilet | S Floor | | | | | |
| 18 | Staff Locker Room Toilet | S Floor | | | | | |
| 19 | Rooftop Water Tanks – Towers A & B | Rooftop | | | | | |
| 20 | Water Treatment Plant – Kitchen | P3 | | | | | |
| 21 | Underground Water Tanks – Towers A & B | Basement | | | | | |
| 22 | Pump Rooms – Towers A & B | Basement | | | | | |

Technicians Conducting The Inspection: ..... & ..... Supervisor: .....

# Daily Inspection & Checklist For Engineering Systems

Hotel Name : Emaar Grand

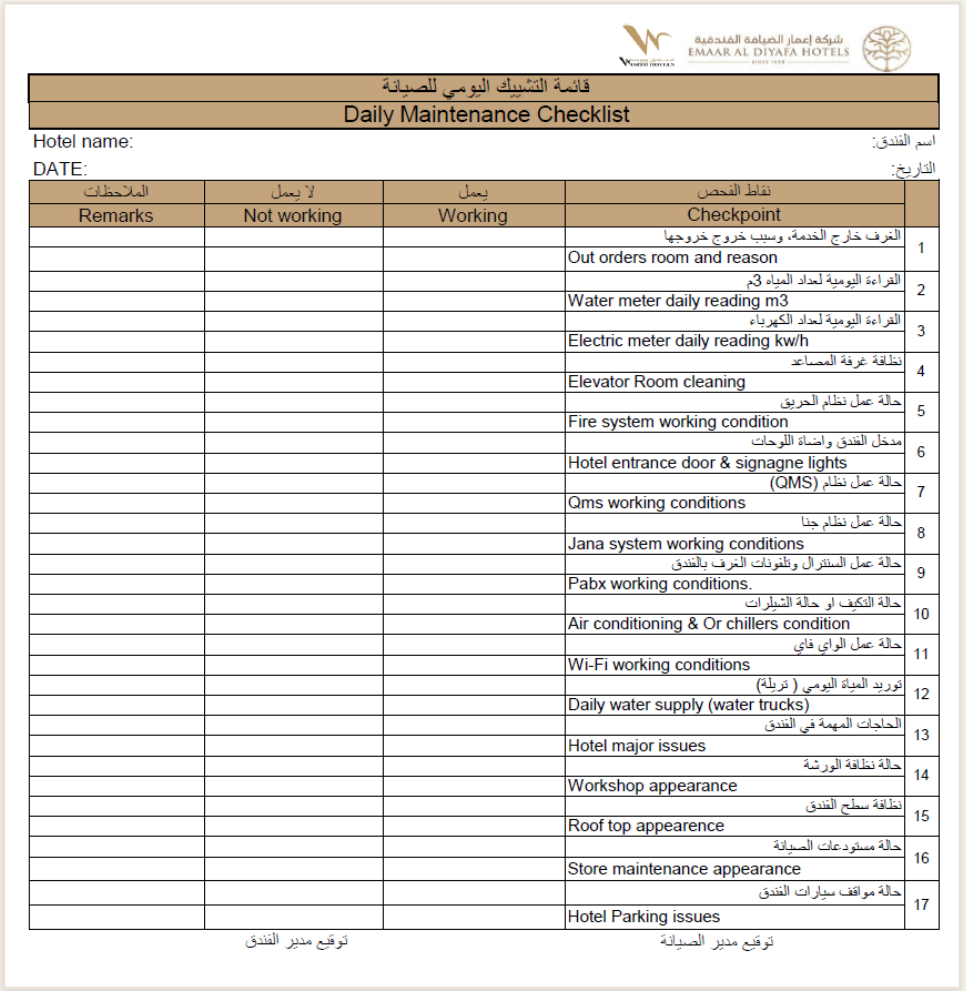
Daily Inspection Checklist

Date: ..... / ..... / .....

| No | Discraption | Arrear | 9:00 AM Status | | 9:00 PM Status | | Comments |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Yes | No | Yes | No | |
| 1 | Fire Alarm Panel – Tower A | Reception B | | | | | |
| 2 | Fire Alarm Panel – Tower B | Reception A | | | | | |
| 3 | Telephone System – Tower A | Reception A | | | | | |
| 4 | Telephone System – Tower B | Tower A – M Floor | | | | | |
| 5 | TV System – Tower A | Tower A – M Floor | | | | | |
| 6 | TV System – Tower B | Tower B – M Floor | | | | | |
| 7 | Generator – Tower A | R Floor | | | | | |
| 8 | Generator – Tower B | R Floor | | | | | |
| 9 | Electrical Substation – Tower A | R Floor | | | | | |
| 10 | Electrical Substation – Tower B | R Floor | | | | | |
| 11 | Elevator Machine Rooms – Tower A | R Floor | | | | | |
| 12 | Elevator Machine Rooms – Tower B | PR Floor | | | | | |
| 13 | Rooftop – Tower A | PR Floor | | | | | |
| 14 | Rooftop – Tower B | H Floor | | | | | |
| 15 | Restaurant Lighting | H Floor | | | | | |
| 16 | Façade Lighting | H Floor | | | | | |
| 17 | Panorama Lighting – Tower A | S Floor | | | | | |
| 18 | Panorama Lighting – Tower B | S Floor | | | | | |
| 19 | Reception & Mezzanine Lighting – Tower A | Rooftop | | | | | |
| 20 | Reception & Mezzanine Lighting – Tower B | P3 | | | | | |

Technicians Conducting The Inspection: ..... & ..... Supervisor: .....

# Daily Inspection & Checklist For Engineering Systems



قائمة التشيك اليومي للصيانة

Daily Maintenance Checklist

Hotel name: اسم الفندق:

DATE: التاريخ:

| | نقاط الفحص Checkpoint | يعمل Working | لا يعمل Not working | الملاحظات Remarks |
|---|---|---|---|---|
| 1 | الغرف خارج الخدمة، وسبب خروج خروجها | | | |
| | Out orders room and reason | | | |
| 2 | القراءة اليومية لعداد المياه 3م | | | |
| | Water meter daily reading m3 | | | |
| 3 | القراءة اليومية لعداد الكهرباء | | | |
| | Electric meter daily reading kw/h | | | |
| 4 | نظافة غرفة المصاعد | | | |
| | Elevator Room cleaning | | | |
| 5 | حالة عمل نظام الحريق | | | |
| | Fire system working condition | | | |
| 6 | مدخل الفندق واضاءة اللوحات | | | |
| | Hotel entrance door & signagne lights | | | |
| 7 | حالة عمل نظام (QMS) | | | |
| | Qms working conditions | | | |
| 8 | حالة عمل نظام جنا | | | |
| | Jana system working conditions | | | |
| 9 | حالة عمل السنترال وتلفونات الغرف بالفندق | | | |
| | Pabx working conditions. | | | |
| 10 | حالة التكيف او حالة الشيلرات | | | |
| | Air conditioning & Or chillers condition | | | |
| 11 | حالة عمل الواي فاي | | | |
| | Wi-Fi working conditions | | | |
| 12 | توريد المياة اليومي ( تربلة) | | | |
| | Daily water supply (water trucks) | | | |
| 13 | الحاجات المهمة في الفندق | | | |
| | Hotel major issues | | | |
| 14 | حالة نظافة الورشة | | | |
| | Workshop appearance | | | |
| 15 | نظافة سطح الفندق | | | |
| | Roof top appearence | | | |
| 16 | حالة مستودعات الصيانة | | | |
| | Store maintenance appearance | | | |
| 17 | حالة مواقف سيارات الفندق | | | |
| | Hotel Parking issues | | | |

توقيع مدير الصيانة توقيع مدير الفندق

# Daily Inspection & Checklist For A/C System

Hotel Name : Emaar Grand

Daily Inspection Checklist

Date: ..... / ..... / .....

| No. | Area | Run Stop Time | | | Comments |
|---|---|---|---|---|---|
| | | Breakfast | Lunch | Dinner | |
| 1 | Al Rayan Restaurant | | | | |
| 2 | Al Safa Restaurant | | | | |
| 3 | Al Marwa Restaurant | | | | |
| 4 | Grand Restaurant | | | | |
| 5 | Al Zahraa Restaurant | | | | |
| 6 | Al Hijra Restaurant | | | | |
| 7 | Emaar Restaurant | | | | |

| No. | Area | Run | Stop | Comments |
|---|---|---|---|---|
| 1 | Panorama A/C – Al Marwa Restaurant | | | |
| 2 | Panorama A/C – Al Rayan Restaurant | | | |
| 3 | Guest Room Corridors – Tower A | | | |
| 4 | Guest Room Corridors – Tower B | | | |
| 5 | Panorama – Tower A | | | |
| 6 | Reception – Tower A | | | |
| 7 | Reception – Tower B | | | |
| 8 | M Floor – Tower A | | | |
| 9 | M Floor – Tower B | | | |
| 10 | Service Floor – Tower A | | | |
| 11 | Service Floor – Tower B | | | |
| 12 | Mosque | | | |
| 13 | Elevator Machine Rooms – Tower A | | | |
| 14 | Elevator Machine Rooms – Tower B | | | |
| 15 | Kitchen | | | |
| 16 | Pastry Section | | | |
| 17 | Salad Section | | | |

Technicians Inspection: ..... & .....  Supervisor: .....

شركة إعمار الضيافة الفندقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS

# Engineering Work Follow-Up Form

**Hotel Name** Emaar Grand
**Engineering Department** Following Sheet Of the AC Maintenance T A

| DAY | MONTH | YEAR |
|---|---|---|
| | | 2026 |

| Room No. | Status | Room No. | Status | Room No. | Status | Room No. | Status | Room No. | Status | Room No. | Status | Room No. | Status | Room No. | Status | Room No. | Status |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 101 | | 201 | | 301 | | 401 | | 501 | | 601 | | 701 | | 801 | | 901 | |
| 102 | | 202 | | 302 | | 402 | | 502 | | 602 | | 702 | | 802 | | 902 | |
| 103 | | 203 | | 303 | | 403 | | 503 | | 603 | | 703 | | 803 | | 903 | |
| 104 | | 204 | | 304 | | 404 | | 504 | | 604 | | 704 | | 804 | | 904 | |
| 105 | | 205 | | 305 | | 405 | | 505 | | 605 | | 705 | | 805 | | 905 | |
| 106 | | 206 | | 306 | | 406 | | 506 | | 606 | | 706 | | 806 | | 906 | |
| 107 | | 207 | | 307 | | 407 | | 507 | | 607 | | 707 | | 807 | | 907 | |
| 108 | | 208 | | 308 | | 408 | | 508 | | 608 | | 708 | | 808 | | 908 | |
| 109 | | 209 | | 309 | | 409 | | 509 | | 609 | | 709 | | 809 | | 909 | |
| 110 | | 210 | | 310 | | 410 | | 510 | | 610 | | 710 | | 810 | | 910 | |
| 111 | | 211 | | 311 | | 411 | | 511 | | 611 | | 711 | | 811 | | 911 | |
| 112 | | 212 | | 312 | | 412 | | 512 | | 612 | | 712 | | 812 | | 912 | |
| 113 | | 213 | | 313 | | 413 | | 513 | | 613 | | 713 | | 813 | | 913 | |
| 114 | | 214 | | 314 | | 414 | | 514 | | 614 | | 714 | | 814 | | 914 | |
| 115 | | 215 | | 315 | | 415 | | 515 | | 615 | | 715 | | 815 | | 915 | |

| Room No. | Status | Room No. | Status | Room No. | Status | Room No. | Status | Room No. | Status | Room No. | Status | Room No. | Status | Room No. | Status |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1001 | | 1101 | | 1201 | | 1301 | | 1401 | | 1501 | | 1601 | | 1707 | |
| 1002 | | 1102 | | 1202 | | 1302 | | 1402 | | 1502 | | 1602 | | 1708 | |
| 1003 | | 1103 | | 1203 | | 1303 | | 1403 | | 1503 | | 1603 | | 1709 | |
| 1004 | | 1104 | | 1204 | | 1304 | | 1404 | | 1504 | | 1604 | | 1710 | |
| 1005 | | 1105 | | 1205 | | 1305 | | 1405 | | 1505 | | 1605 | | 1711 | |
| 1006 | | 1106 | | 1206 | | 1306 | | 1406 | | 1506 | | 1606 | | | |
| 1007 | | 1107 | | 1207 | | 1307 | | 1407 | | 1507 | | 1607 | | | |
| 1008 | | 1108 | | 1208 | | 1308 | | 1408 | | 1508 | | 1608 | | | |
| 1009 | | 1109 | | 1209 | | 1309 | | 1409 | | 1509 | | 1609 | | | |
| 1010 | | 1110 | | 1210 | | 1310 | | 1410 | | 1510 | | 1610 | | | |
| 1011 | | 1111 | | 1211 | | 1311 | | 1411 | | 1511 | | 1611 | | | |
| 1012 | | 1112 | | 1212 | | 1312 | | 1412 | | 1512 | | 1612 | | | |
| 1013 | | 1113 | | 1213 | | 1313 | | 1413 | | 1513 | | 1613 | | | |
| 1014 | | 1114 | | 1214 | | 1314 | | 1414 | | 1514 | | 1614 | | | |
| 1015 | | 1115 | | 1215 | | 1315 | | 1415 | | 1515 | | 1615 | | | |

شركة إعمار الضيافة الفندقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS

# الصيانة الدورية الوقائية Preventive Maintenance (SMP)

تعتمد الصيانة الوقائية على منهجية استباقية تهدف إلى منع وتقليل الأعطال قبل حدوثها، من خلال تطبيق برامج صيانة دورية ومنظمة تغطي جميع الأنظمة والمرافق الحيوية داخل الفندق، بما يضمن استمرارية التشغيل بكفاءة عالية، والمحافظة على سلامة النزلاء والموظفين والأصول والمعدات.

**وتشمل هذه المنهجية ما يلي:** **إعداد وتنفيذ جداول الصيانة الدورية لجميع الأنظمة والمرافق، وتشمل على سبيل المثال لا الحصر:**

- أنظمة التكييف والتهوية (HVAC)
- المصاعد (Elevators)
- غرف وممرات الضيوف ( Guest Room & Guest Room Corridor)
- الأنظمة الكهربائية ( Electrical Systems)
- أنظمة السباكة والصرف الصحي Plumbing & Drainage ) (Systems
- معدات المطابخ (Kitchen Equipment)
- المطاعم والمناطق العامة

شركة إعمار الضيافة الفندقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS

# الصيانة الدورية الوقائية Preventive Maintenance (SMP)

- المساجد
- دورات المياه للمناطق العامة والمطاعم
- مواقف السيارات
- سلالم الطوارئ
- غرف الميكانيكا والكهرباء

إبرام عقود صيانة متخصصة مع شركات خارجية للأنظمة والمعدات التي تتطلب خبرات أو اعتمادًا متخصصًا، بما يضمن تنفيذ الأعمال وفق المعايير الفنية المعتمدة وتوفير الدعم الفني وقطع الغيار اللازمة، ومن أبرزها:

- أنظمة المصاعد
- أنظمة إنذار ومكافحة الحريق
- المولدات الكهربائية
- أنظمة معالجة المياه
- تنظيف وصيانة هود المطابخ

شركة إعمار الضيافة الفندقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS

# الصيانة الدورية الوقائية Preventive Maintenance (SMP)

تنظيف وتطهير شبكات الصرف الصحي

صيانة دورية وقائية على جميع أنظمة التكييف – التكييف المركزي

## النتائج المتوقعة من تنفيذ برنامج الصيانة الدورية الوقائية:

تقليل الأعطال المفاجئة إلى أدنى مستوى ممكن.

رفع جاهزية واعتمادية الأنظمة والمعدات.

إطالة العمر التشغيلي للمعدات والأصول.

رفع كفاءة الأداء التشغيلي.

تقليل تكاليف الإصلاح والصيانة الطارئة.

تعزيز مستوى السلامة واستمرارية التشغيل.

# Preventive Maintenance (SPM) Schedule & Time Frame

شركة إعمار الضيافة الفندقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS
SINCE 1998

Hotel Mame: Emaar Grand

Preventive Maintenance Plan (SPM) & Schedule 2026

| Maintenance | Daily | Weekly | Monthly | Quarterly | Sami Annual | Annual | Date Schedule |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Guest Room Maintenance | | | | Quarterly | | | |
| Guest Room Corridor Maintenance | | | | | Sami Annual | | |
| Public Toilets | Daily | | Monthly | | | | |
| Preventive Maintenance of Restaurants (Walls – Floors – Woodwork) | | | | Quarterly | | | |
| Reception & Mezzanine Floor Maintenance (Walls – Floors – Woodwork – Lighting) | | | | Quarterly | | | |
| Service Floors Maintenance (Walls – Floors – Woodwork – Lighting – Plumbing) | | | | Quarterly | | | |
| Store Rooms Maintenance (Walls – Floors – Woodwork – Lighting) | | | | Quarterly | | | |
| Kitchen Maintenance (Walls – Floors – Woodwork – Lighting) | | | | Quarterly | | | |
| Mosque Maintenance (Walls – Carpeted Floors – Lighting) | | | Monthly | | | | |
| Preventive Maintenance of Emergency Stairs | | | | | Sami Annual | | |
| Preventive Maintenance of Car Parking Areas | | | | Quarterly | | | |
| Marble Treatment, Grinding & Polishing of the Guest Room Corridor | | | | | | Annual | |
| Marble Treatment, Grinding & Polishing of the Restaurants & Public Area | | | Monthly | | | | |
| Water Treatment Plant Filter Replacement | | | | Quarterly | | | |
| Electrical Distribution Panels Maintenance | | | | Quarterly | | | |
| Cleaning of Guest Room Indoor A/C Units | | | | Quarterly | | | |

# Preventive Maintenance (SPM) Schedule & Time Frame

Hotel Mame: Emaar Grand

Preventive Maintenance Plan (SPM) & Schedule 2026

| Maintenance | Daily | Weekly | Monthly | Quarterly | Sami Annual | Annual | Date Schedule |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Cleaning of Guest Room Outdoor A/C Units | | | | Quarterly | | | |
| Cleaning of Public Area Indoor A/C Units | | | | Quarterly | | | |
| Cleaning of Public Area Outdoor A/C Units | | | | Quarterly | | | |
| A/C Filters Cleaning | | | | Quarterly | | | |
| Kitchen Hood Cleaning | | | | | Sami Annual | | |
| Roof Exhaust Fans Maintenance | | | | Quarterly | | | |
| Guest Room Exhaust Fans Maintenance | | | | Quarterly | | | |
| Public Area & Bathroom Exhaust Fans Maintenance | | | | Quarterly | | | |
| Cleaning & Disinfection of Upper Water Tanks | | | | | Sami Annual | | |
| Cleaning & Disinfection of Lower Water Tanks | | | | | | Annual | |
| Periodic Preventive Maintenance of Elevators | | | Monthly | | | | |
| Periodic Preventive Maintenance of Fire Alarm & Firefighting Systems | | | Monthly | | | | |
| Generator Maintenance & Operation | Daily | Weekly | Monthly | | | | |
| Kitchen Equipment Maintenance | Daily | | | Quarterly | | | |
| Elevator Machine Rooms Maintenance (Walls – Floors – Electrical Systems) | | | | | Sami Annual | | |
| Electrical Rooms P2 & P3 Maintenance | | | | | Sami Annual | | |
| Tower A & B Roof Maintenance | | | | | Sami Annual | | |

شركة إعمار الضيافة الفندقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS

# Preventive Maintenance Plan (SPM) of Guest Room

Hotel Name : Emaar Grand

Guest Room Preventive Maintenance (SPM)

Maintenance Record List

| 16th Floor Guest Rooms | 1601 | 1602 | 1603 | 1604 | 1605 | 1606 | 1607 | 1608 | 1609 | 1610 | 1611 | 1612 | 1613 | 1614 | 1615 | 1616 | 1617 | 1618 | 1619 | 1620 | 1621 | 1622 | 1623 | 1624 | 1625 | 1626 | 1627 | 1628 | 1629 | 1630 | 1631 | 1632 | 1633 | 1634 | 1635 | 1636 | 1637 | 1638 | 1639 | 1640 | Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Main Door | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Door Lock | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Door Stopper | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Chain | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Entrance Light | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Entrance Switches | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Wall & Calling Paint | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Wooden Paint | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Wallpaper | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Luggage Rack | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Mirror | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Safe | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Closet | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Coat Hangers | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Mini Fridge | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Bedside Tables | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Round Table | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Rectangular Table | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Telephone | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| TV & Channels | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Remote Control | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Carpet | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| A.C. Thermostat | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Glass Windows | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Ceiling Lighting | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Dresser Drawers | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Chairs | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Toilet Door Lock & Handle | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Toilet Floor Marble | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Sewage / Drain Cover | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Washbasin | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Washbasin Stopper | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Washbasin Drain | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Washbasin Taps | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Shaving Mirror | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Toilet Mirror | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Toilet Bowl | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Seat Cover | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| W.C. Hand Hose | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Shower Cabin | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Head & Hand Shower | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Shower Marble | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Shower Floor Drain | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Soap Dish | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Bathroom Lights | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Bathroom Ceiling | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Wall Marble | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Toilet Exhaust | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Shower Glass | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Hair Dryer | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Towel Ring | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Towel Rod | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Angle Valve | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Soap Dish Holder | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Tissue Holder | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |

# Guest Room Inspection Report After Maintenance



Hotel Name: EMAAR GRAND

Room Inspiction Report

INSPECTED BY : ..... DATE: ...../ ...../ 2026

| البيان | | رقم الغرفة & Room Number | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | ..... | ..... | ..... | ..... | ..... | ..... | ..... | ..... | ..... | ..... |
| Main Door | الباب الرئيسي | | | | | | | | | | |
| Door Lock | قفل الباب | | | | | | | | | | |
| Door Stopper | مصد الباب | | | | | | | | | | |
| Chain | سلسلة الباب | | | | | | | | | | |
| Entrance Light | إضاءة المدخل | | | | | | | | | | |
| Entrance Switches | مفاتيح إضاءة المدخل | | | | | | | | | | |
| Wall & Calling Paint | دهانات الحوائط و السقف | | | | | | | | | | |
| Wooden Paint | دهانات الأخشاب | | | | | | | | | | |
| Wallpaper | ورق الحائط | | | | | | | | | | |
| Luggage Rack | حامل الأمتعة | | | | | | | | | | |
| Mirror | المرآة | | | | | | | | | | |
| Safe | الخزنة | | | | | | | | | | |
| Closet | خزانة الملابس | | | | | | | | | | |
| Coat Hangers | علاقات الملابس | | | | | | | | | | |
| Mini Fridge | الثلاجة الصغيرة | | | | | | | | | | |
| Bedside Tables | الطاولات الجانبية للسرير | | | | | | | | | | |
| Round Table | الطاولة الدائرية | | | | | | | | | | |
| Rectangular Table | الطاولة المستطيلة | | | | | | | | | | |
| Telephone | الهاتف | | | | | | | | | | |
| TV & Channels | التلفزيون والقنوات | | | | | | | | | | |
| Remote Control | جهاز التحكم عن بُعد | | | | | | | | | | |
| Carpet | السجاد | | | | | | | | | | |
| A.C. Thermostat | منظم حرارة التكييف | | | | | | | | | | |
| Glass Windows | النوافذ الزجاجية | | | | | | | | | | |
| Ceiling Lighting | إضاءة السقف | | | | | | | | | | |
| Dresser Drawers | أدراج التسريحة | | | | | | | | | | |
| Chairs | الكراسي | | | | | | | | | | |
| Toilet Door Lock & Handle | قفل ومقبض باب الحمام | | | | | | | | | | |
| Toilet Floor Marble | رخام أرضية الحمام | | | | | | | | | | |
| Sewage / Drain Cover | غطاء الصرف | | | | | | | | | | |
| Washbasin | حوض الغسيل | | | | | | | | | | |
| Washbasin Stopper | سدادة حوض الغسيل | | | | | | | | | | |
| Washbasin Drain | صرف حوض الغسيل | | | | | | | | | | |
| Washbasin Taps | حنفيات حوض الغسيل | | | | | | | | | | |
| Shaving Mirror | مرآة الحلاقة | | | | | | | | | | |
| Toilet Mirror | مرآة الحمام | | | | | | | | | | |
| Toilet Bowl | قاعدة المرحاض | | | | | | | | | | |
| Seat Cover | غطاء المرحاض | | | | | | | | | | |
| W.C. Hand Hose | خرطوم المرحاض | | | | | | | | | | |
| Shower Cabin | كابينة الدش | | | | | | | | | | |
| Head & Hand Shower | رأس الدش & الدش اليدوي | | | | | | | | | | |
| Shower Marble | رخام الدش | | | | | | | | | | |
| Shower Floor Drain | صرف كابينة الدش | | | | | | | | | | |
| Soap Dish | طبق الصابون | | | | | | | | | | |
| Bathroom Lights | إضاءة الحمام | | | | | | | | | | |
| Bathroom Ceiling | سقف الحمام | | | | | | | | | | |
| Wall Marble | رخام الحوائط | | | | | | | | | | |
| Toilet Exhaust | شفاط الحمام | | | | | | | | | | |
| Shower Glass | زجاج الدش | | | | | | | | | | |
| Hair Dryer | مجفف الشعر | | | | | | | | | | |
| Towel Ring | حلقة المنشفة | | | | | | | | | | |
| Towel Rod | حامل المناشف | | | | | | | | | | |
| Angle Valve | محبس زاوية | | | | | | | | | | |
| Soap Dish Holder | حامل طبق الصابون | | | | | | | | | | |
| Tissue Holder | حامل المناديل | | | | | | | | | | |

المشرف / .....

# Preventive Maintenance Program (SMP) of the Guest AC Units

**Hotel Name: Emaar Grand**

Preventive maintenance of the Guest AC Units Tower A

| Room / Floor | 101 | 102 | 103 | 104 | 105 | 106 | 107 | 108 | 109 | 110 | 111 | 112 | 113 | 114 | 115 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Floor 1 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Floor 2 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Floor 3 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Floor 4 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Floor 5 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Floor 6 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Floor 7 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Floor 8 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Floor 9 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Floor 10 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Floor 11 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Floor 12 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Floor 13 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Floor 14 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Floor 15 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Floor 16 | | | | | | | | | | | | | | | |
| Floor 17 | | | | | | | | | | | | | | | |

| 7-26 | 8-26 | 9-26 | 10-26 |
|---|---|---|---|
| ✗ | ✗ | ✗ | ✗ |

**Start Period** 01/07/2026

**End Peode** 30/10/2026

| indoor unit | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Total Room | | | 245 | |
| Finish of | | | 0 | Room |
| Pending | | | 245 | Room |

| Outdoor Unit | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Total Room | | 245 | | |
| Finish of | | 0 | | Room |
| Pending | | 245 | | Room |

# Preventive Maintenance Checklist Guest AC Units

**Hotel Name: Emaar Grand**

**Air Condintion Indoor Unit Maintenance Checklist**

| Maintenance Checklist | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Inspect Indoor Unit Body | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Check Indoor Unit Noise | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Inspect Indoor Unit Motor | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Check Indoor Unit Motor Capacitor | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Check Indoor Unit Motor Mounting | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Check Indoor Unit Motor Wiring | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Check Indoor Unit Control Board | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Check Refrigerant Sensor | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Check Air Sensor | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Inspect Indoor Unit Blower | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Check Blower Mounting Bush | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Inspect Indoor Unit Coil | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Clean or Replace Indoor Unit Filter | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Check Indoor Unit Thermostat | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Check Thermostat Mounting | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Check High-Pressure Line Nut | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Check Low-Pressure Line Nut | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Check High-Pressure Line Filter | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Check Low-Pressure Line Filter | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Check Indoor Unit Drainage | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Check Drain Hose Connection | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Check Indoor Unit Base | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Check Indoor Unit Air Distributor | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Check Indoor Unit Air Intake Opening | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Check Indoor Unit Air Outlet Opening | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Check Blower Locking Set Screw | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Inspect and Clean Indoor Unit Drain Pan | | | | | | | | | | | | | | | | |

# Preventive Maintenance Plan (SPM) of Kitchen Equipment

**Hotel Name: EMAAR GRAND**

**Kitchen Equipment Preventive Maintenance (SPM) Schedule**

| S.N. | Equipment Name | CODE | 1st Quarter | | | 2st Quarter | | | 3rd Quarter | | | 4th Quarter | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | January | February | March | April | May | June | July | August | September | October | November | December |
| **Hot Kitchen** | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Deep Fryer Tow Bowl No. 1 | MK-EG016-R-BF-01 | 3M | M | M | 3M | M | M | 3M | M | M | 3M | M | M |
| 2 | Deep Fryer Tow Bowl No. 2 | MK-EG016-R-BF-02 | 3M | M | M | 3M | M | M | 3M | M | M | 3M | M | M |
| 3 | Convection Oven No. 1 | MK-EG016-R-CO-01 | 3M | M | M | 3M | M | M | 3M | M | M | 3M | M | M |
| 4 | Convection Oven No. 2 | MK-EG016-R-CO-02 | 3M | M | M | 3M | M | M | 3M | M | M | 3M | M | M |
| 5 | Electric Plate with Oven (6 Plates). No. 1 | MK-EG016-R-EC-01 | M | 3M | M | M | 3M | M | M | 3M | M | M | 3M | M |
| 6 | Electric Plate with Oven (6 Plates). No. 2 | MK-EG016-R-EC-02 | M | 3M | M | M | 3M | M | M | 3M | M | M | 3M | M |
| 7 | Steam Boiler 150 Liter No. 1 | MK-EG016-R-AB-01 | M | 3M | M | M | 3M | M | M | 3M | M | M | 3M | M |
| 8 | Steam Boiler 150 Liter No. 2 | MK-EG016-R-AB-02 | M | 3M | M | M | 3M | M | M | 3M | M | M | 3M | M |
| 9 | Steam Boiler 250 Liter | MK-EG016-R-AB-03 | M | 3M | M | M | 3M | M | M | 3M | M | M | 3M | M |
| 10 | Tilting Pan 180 Liter No. 1 | MK-EG016-R-TP-01 | M | 3M | M | M | 3M | M | M | 3M | M | M | 3M | M |
| 11 | Tilting Pan 180 Liter No. 2 | MK-EG016-R-TP-02 | M | 3M | M | M | 3M | M | M | 3M | M | M | 3M | M |
| 12 | Tilting Pan 120 Liter No. 1 | MK-EG016-R-TP-03 | M | 3M | M | M | 3M | M | M | 3M | M | M | 3M | M |
| 13 | Tilting Pan 120 Liter No. 2 | MK-EG016-R-TP-04 | 3M | M | M | 3M | M | M | 3M | M | M | 3M | M | M |
| 14 | Electric Grill | MK-EG016-R-EG-01 | 3M | M | M | 3M | M | M | 3M | M | M | 3M | M | M |
| 15 | Hot Cabinet No. 1 | MK-EG016-R-AO-01 | 3M | M | M | 3M | M | M | 3M | M | M | 3M | M | M |
| 16 | Hot Cabinet No. 2 | MK-EG016-R-AO-02 | 3M | M | M | 3M | M | M | 3M | M | M | 3M | M | M |
| 17 | Hot Cabinet No. 3 | MK-EG016-R-AO-03 | M | 3M | M | M | 3M | M | M | 3M | M | M | 3M | M |
| 18 | Hot Cabinet No. 4 | MK-EG016-R-AO-04 | M | 3M | M | M | 3M | M | M | 3M | M | M | 3M | M |
| 19 | Hot Cabinet No. 5 | MK-EG016-R-AO-05 | M | 3M | M | M | 3M | M | M | 3M | M | M | 3M | M |
| 20 | Hot Cabinet No. 6 | MK-EG016-R-AO-06 | M | 3M | M | M | 3M | M | M | 3M | M | M | 3M | M |
| 21 | Hot Cabinet No. 7 | MK-EG016-R-AO-07 | M | 3M | M | M | 3M | M | M | 3M | M | M | 3M | M |
| 22 | Hot Cabinet No. 8 | MK-EG016-R-AO-08 | M | 3M | M | M | 3M | M | M | 3M | M | M | 3M | M |
| 23 | Hot Cabinet No. 9 | MK-EG016-R-AO-09 | M | 3M | M | M | 3M | M | M | 3M | M | M | 3M | M |
| 24 | Hot Cabinet No. 10 | MK-EG016-R-AO-10 | M | 3M | M | M | 3M | M | M | 3M | M | M | 3M | M |
| 25 | Hot Cabinet No. 11 | MK-EG016-R-AO-11 | M | M | M | M | M | M | M | M | M | M | M | M |
| **Butchery** | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | Big Bonsa Machine. 1 | MK-EG016-R-BM-01 | 3M | M | M | 3M | M | M | 3M | M | M | 3M | M | M |
| 2 | Meat Mixer Machine | MK-EG016-R-BM-02 | 3M | M | M | 3M | M | M | 3M | M | M | 3M | M | M |
| 3 | Cold Room Refrigerator No. 1 | MK-EG016-R-FR-01 | 3M | M | M | 3M | M | M | 3M | M | M | 3M | M | M |
| 4 | Cold Room Refrigerator No. 2 | MK-EG016-R-FR-02 | M | 3M | M | M | 3M | M | M | 3M | M | M | 3M | M |
| 5 | Small Migler Machine. | MK-EG016-R-BS-01 | M | 3M | M | M | 3M | M | M | 3M | M | M | 3M | M |
| 6 | Freezer Room Refrigerator No.1 | MK-EG016-R-FZ-01 | M | 3M | M | M | 3M | M | M | 3M | M | M | 3M | M |
| 7 | Freezer Room Refrigerator No.2 | MK-EG016-R-FZ-02 | M | 3M | M | M | 3M | M | M | 3M | M | M | 3M | M |

# Preventive Maintenance Checklist For Kitchen Equipment

**Hotel Name: EMAAR GRAND** **Kitchen**

*Preventive Maintenance Check List*

| Items | Daily | Weekly | Every 2 Weeks | Monthly | Every 3 Months | Department |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Ovens , Salamanders & Ranges | | | | | | |
| Check Exposed Wiring | * | | | | | F & B - Eng. |
| Check Concealed Wiring | | | | * | | Eng. |
| check Heating Elements Functioning | | | | * | | Eng. |
| Check Thermostats | | | | | * | Eng. |
| Check Switches & Clean | | | | * | | Eng. |
| Check Pilot Lamps | | * | | | | F &B - Eng. |
| Check Door Hinges & Seals | | | | * | | F &B - Eng. |
| Check Alignment Of Body Work | | | | | * | F &B - Eng. |
| Check Timers On Toasters Etc. | | | | * | | Eng. |
| Check Supply & Drainage Valves | | * | | | | Eng. |
| Check All Light Fixtures Particularly In Hoods | * | | | | | Eng. |
| Refrigeration | | | | | | |
| Check Locks & Hinged & Seals | | * | | | | F & B - Eng. |
| Check & Clean Condensers | | | | * | | Eng. |
| Defrost Evaporators ( As Frequently As Necessary ) | | | | | | F & B - Eng. |
| Check Externally For Condensation | | | | | * | Eng. |
| Check Internal Finishes For Walk-in | | | | | * | Eng. |
| Check Temperature | * | | | | | F & B - Eng. |
| Check Filters For Compressors | * | | | | | Eng. |
| Water | | | | | | |
| Check Faucets For Flow & Cut Off | | * | | | | F & B - Eng. |
| Check Hoses For Flow Leaks & Cut Off | | * | | | | F & B - Eng. |
| General | | | | | | |
| Check hygiene | * | | | | | |
| Check Doors , Locks , Hinges | | | | * | | F & B - Eng. |
| Check Drawers | | | | * | | F & B - Eng. |
| Check Saws & Blades For Sharpness | | | | * | | F & B - Eng. |
| Check Abrasive Wheels | | | | * | | F & B - Eng. |
| Check Slices For Efficiency | | | | * | | F & B - Eng. |
| Check Toasters | * | | | | | F & B |
| Check Micro Waves Ovens | | * | | | | F & B - Eng. |
| Check Grease Traps | | | * | | | Steward - Eng. |
| Check Hoods Extinguishers | | | | | | Eng. |
| Check Fire Equipment | | * | | | | F & B - Eng. |
| Check & Clean Weighting Scales | | | | * | | Eng. |
| Maintain Dish Washer As Per Manufacturing Instructions | | | | | | Steward - Eng. |
| Clean Hood Filters | | * | | | | Steward - Eng. |
| Check Ice Makers Machine & Timers | | | | | | Eng. |
| ( Clean Freezing Trays & Make Up Water Filters ) | | | * | | | |
| ( Clean Air Condensing Coils / Water Condensing Coils ) | | | | | | |
| Follow Particular Instructions For mixers | | | | * | | Eng. |
| Band Saws , Grinders & Cutters | | | | | | |
| Check Mechanics , Electric's Of Rotary Spits Particularly Check | | * | | | | Chef - Eng. |
| Fryers For Safety Including Leakage, Thermostat, Electrical | | | | | | |
| Connections & Safety Devices | | * | | | | Eng. |
| Check Decorative Condition & Wall & Floor Tiles | | | | | * | Eng. |
| Check Plate Warmers | | * | | | | Eng. |

# Preventive Maintenance Plan For Emergency Generators

**Hotel Name: EMAAR GRAND** — **Emergency Generator**

*Preventive Maintenance Check List*

| items | Daily | Weekly | Monthly | Every 3 Months | Every 6 Months | Yearly |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | Or 100 Hr. | Or 300 Hr. | Or 600 Hr. | Or 1200 Hrs |
| Oil Level | * | | | | | |
| Water Level | * | | | | | |
| Fuel Level | * | | | | | |
| ( Air Pressure ) If A/P Starting | * | | | | | |
| Battery Liquid Level ( If Electric Stork ) | | * | | | | |
| Air Filter | | * | | | | |
| Leakage Of Water | | * | | | | |
| Leakage Of Oil | | * | | | | |
| Leakage Of Fuel | | * | | | | |
| Injectors | | | * | | | |
| Cleaning Of Air Filters | | | * | | | |
| Tightening Of Fuel Pipes & Pump | | | * | | | |
| Check Governor | | | * | | | |
| Check & Clean Turbocharger | | | * | | | |
| Grease Generator Ball Bearings | | | * | | | |
| Check & Tightening Water Connections | | | * | | | |
| Check & Tightening Oil Connections | | | * | | | |
| Clean Electric Distribution Boards | | | * | | | |
| Tightening Electric Connections | | | | * | | |
| Check Starter ( Electric Or Air ) | | | | * | | |
| Check Charger ( Electric Or Air ) | | | | * | | |
| Battery Check | | | | * | | |
| Check Fuses & Control Devices | | | | * | | |
| Check Converting Units | | | | * | | |
| Change Oil | | | | | * | |
| Change Oil Filter | | | | | * | |
| Check Generally Unit Body | | | | | * | |
| Change Cooling Water & Add anti Corrosion Liquid | | | | | | * |
| Change Fuel Filters | | | | | | * |
| Test Injectors & Nozzles | | | | | | * |
| Tightening Bolts & Nuts Of Cylinder Head | | | | | | * |
| Check Hrrizontality Of The Unit | | | | | | * |
| Tightening Foundation & Absorbers | | | | | | * |
| License and yearly authority inspection & Certificate | | | | | | * |
| Check The Following Indicator : | | | | | | |
| * Voltmeter | | * | | | | |
| * Amperometer | | | * | | | |
| * Frequency Meter | | | * | | | |
| * Oil Pressure | | * | | | | |
| * Oil Temperature | | * | | | | |
| * Working Hours | | | * | | | |
| * Battery Charging Amperometer | | | * | | | |
| * Battery Voltammeter | | | * | | | |
| * Water Preheating | | * | | | | |
| * Min Oil Pressure | * | | | | | |
| * Max Water Temperature | * | | | | | |
| * Fuel Level Tube | | * | | | | |
| Failure & Short | * | | | | | |
| * Generator Over Load | | * | | | | |
| * Generator Over Speed | | * | | | | |

# Daily & Weekly Periodic Preventive Maintenance Checklist For Electrical Generators

Hotel Name : Emaar Grand

Daily & Weekly Generator Inspection Checklist

| No. | Maintenance | Inspiction | Tower A | Tower B | Tower A | Tower B | Tower A | Tower B | Tower A | Tower B | Tower A |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Date | | | | | | | | | |
| 1 | Check Oil Level | Daily | | | | | | | | | |
| 2 | Check Water Level | Daily | | | | | | | | | |
| 3 | Check Fuel Level | Daily | | | | | | | | | |
| 4 | Check Air Pressure While Generator Is Running | Daily / Weekly | | | | | | | | | |
| 5 | Check Air Filter Cleanliness | Weekly | | | | | | | | | |
| 6 | Check Battery Electrolyte Level | Weekly | | | | | | | | | |
| 7 | Check For Water Leakage | Weekly | | | | | | | | | |
| 8 | Check For Oil Leakage | Weekly | | | | | | | | | |
| 9 | Check For Fuel Leakage | Weekly | | | | | | | | | |
| 10 | Record Electrical Measurements | Weekly | | | | | | | | | |
| 11 | Check Oil Temperature | Weekly | | | | | | | | | |
| 12 | Check Water Temperature | Weekly | | | | | | | | | |
| 13 | Check Oil Pressure | Weekly | | | | | | | | | |

Inspected By : .....

# Preventive Maintenance Plan For Pumps & Water Tanks

**Hotel Name: EMAAR GRAND**

Water Pumps & Water Tanks Preventive Maintenance (SPM) Schedule 2026

| S.N. | Equipment Name | CODE | 1st Quarter | | | | | | | | | | | | 2st Quarter | | | | | | | | | | | | 3rd Quarter | | | | | | | | | | | | 4th Quarter | | | | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | January | | | | February | | | | March | | | | April | | | | May | | | | June | | | | July | | | | August | | | | September | | | | October | | | | November | | | | December | | | |
| 1 | Water Pump No1 Tower A | MK-EG016-BS-WP-01 | 3M | | | | M | | | | M | | | | Y | | | | M | | | | M | | | | 3M | | | | M | | | | M | | | | 6M | | | | M | | | | M | | | |
| 2 | Water Pump No2 Tower A | MK-EG016-BS-WP-02 | | 3M | | | | M | | | | M | | | | Y | | | | M | | | | M | | | | 3M | | | | M | | | | M | | | | 6M | | | | M | | | | M | | |
| 3 | Water Pump No3 Tower A | MK-EG016-BS-WP-03 | | | 3M | | | | M | | | | M | | | | Y | | | | M | | | | M | | | | 3M | | | | M | | | | M | | | | 6M | | | | M | | | | M | |
| 4 | Water Pump No1 Tower B | MK-EG016-BS-WP-04 | | | | 3M | | | | M | | | | M | | | | Y | | | | M | | | | M | | | | 3M | | | | M | | | | M | | | | 6M | | | | M | | | | M |
| 5 | Water Pump No2 Tower B | MK-EG016-BS-WP-05 | M | | | | 3M | | | | M | | | | M | | | | Y | | | | M | | | | M | | | | 3M | | | | M | | | | M | | | | 6M | | | | M | | | |
| 6 | Water Pump No3 Tower B | MK-EG016-BS-WP-06 | | M | | | | 3M | | | | M | | | | M | | | | Y | | | | M | | | | M | | | | 3M | | | | M | | | | M | | | | 6M | | | | M | | |
| 7 | Water Pump No4 Tower B | MK-EG016-BS-WP-07 | | | M | | | | 3M | | | | M | | | | M | | | | Y | | | | M | | | | M | | | | 3M | | | | M | | | | M | | | | 6M | | | | M | |
| 8 | Water Pump No1 Tower A | MK-EG016-RF-WP-01 | | | | M | | | | 3M | | | | M | | | | M | | | | ✓ | | | | M | | | | M | | | | 3M | | | | M | | | | M | | | | 6M | | | | M |
| 9 | Water Pump No2 Tower A | MK-EG016-RF-WP-02 | M | | | | M | | | | 3M | | | | M | | | | M | | | | Y | | | | M | | | | M | | | | 3M | | | | M | | | | M | | | | 6M | | | |
| 10 | Water Pump No1 Tower B | MK-EG016-RF-WP-03 | | M | | | | M | | | | 3M | | | | M | | | | M | | | | Y | | | | M | | | | M | | | | 3M | | | | M | | | | M | | | | 6M | | |
| 11 | Water Pump No2 Tower B | MK-EG016-RF-WP-04 | | | M | | | | M | | | | 3M | | | | M | | | | M | | | | Y | | | | M | | | | M | | | | 3M | | | | M | | | | M | | | | 6M | |
| 12 | Water Pump No1 Tower B | MK-EG016-P3-WP-01 | | | | M | | | | M | | | | 3M | | | | M | | | | M | | | | Y | | | | M | | | | M | | | | 3M | | | | M | | | | M | | | | 6M |
| 13 | Water Pump No2 Tower B | MK-EG016-P3-WP-02 | M | | | | M | | | | M | | | | 3M | | | | M | | | | M | | | | Y | | | | M | | | | M | | | | 3M | | | | M | | | | M | | | |
| 14 | Water Pump No3 Tower B | MK-EG016-P3-WP-03 | | M | | | | M | | | | M | | | | 3M | | | | M | | | | M | | | | Y | | | | M | | | | M | | | | 3M | | | | M | | | | M | | |
| 15 | Water Tank No. 1 | MK-EG016-RF-MC-01 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 6M | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 16 | Water Tank No. 2 | MK-EG016-RF-MC-02 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 6M | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 17 | Water Tank No. 3 | MK-EG016-RF-MC-03 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 6M | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 18 | Water Tank No. 4 | MK-EG016-RF-MC-04 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 6M | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 19 | Water Tank No. 5 | MK-EG016-RF-MC-05 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 6M | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 20 | Water Tank No. 6 | MK-EG016-RF-MC-06 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 6M | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 21 | Water Tank No. 7 | MK-EG016-RF-MC-07 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 6M | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 22 | Water Tank No. 8 | MK-EG016-RF-MC-08 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 6M | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 23 | Water Tank No. 9 | MK-EG016-RF-MC-09 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 6M | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 24 | Water Tank No. 10 | MK-EG016-RF-MC-10 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 6M | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 25 | Water Tank No. 11 | MK-EG016-RF-MC-11 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 6M | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 26 | Water Tank No. 12 | MK-EG016-RF-MC-12 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 6M | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 27 | Water Tank No. 13 | MK-EG016-P3-MC-01 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 6M | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 28 | Water Tank No. 14 | MK-EG016-P3-MC-02 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 6M | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 28 | Water Tank No. 15 | MK-EG016-BS-MC-01 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 6M | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 28 | Water Tank No. 16 | MK-EG016-BS-MC-02 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | 6M | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

# Preventive Maintenance Plan For Pumps & Water Tanks

**Hotel Name:EMAAR GRAND** **Feed Water Network & Water Treatment**

*Preventive Maintenance Check List*

| items | Daily | Weekly | Monthly | Every 3 Months | Every 6 Months | Yearly |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Softeners** | | | | | | |
| Control T.H. Of Water | * | | | | | |
| Control Water Pressure during treatment | * | | | | | |
| Check Quantity Of Salt In Tank | * | | | | | |
| Check Tightness Of Valves Stuffing | | | * | | | |
| Check Brine Valves | | | * | | | |
| Check Function Of Regeneration cycle | | * | | | | |
| Clean Salt Tank | | | | | * | |
| Clean Rasin ( Silex ) | | | | | | * |
| Clean Brine Valves | | | | * | | |
| Change Or Complete Silex ( Check Life Time ) | | | | | | * |
| **Water Tanks** | | | | | | |
| Control Water Quality ( Chlorine - PH - TH ) | | * | | | | |
| Empty & Clean Inside The Tanks | | | | | * | |
| **Piping & Valves** | | | | | | |
| Check Insullation | | | | | | * |
| Check Water Tightness & Joints | | | | | * | |
| Tighten Of Bolts & Nuts | | | | | * | |
| Check & Tightening Stuffing Regularly | | * | | | | |
| Change Stuffing | | | | | | * |
| Grease Spinal | | | | | * | |
| Remove Scales & Deposits Off Seats By Brushing & Sand papering | | | | | | * |
| Check , Control Water tightness & Function Of Non Return | | | | | * | |
| Clean Strainers | | | * | | | |
| **Control Devices** | | | | | | |
| ( Manometers, Thermometers, Pressurestat & Thmostat ) | | | | | | |
| Check & Control The Function | | * | | | | |
| Control The Adjustment | | | * | | | |
| Calibrate The Devices | | | | | | * |
| **Pumps** | | | | | | |
| Grease Motors & Check control & Inspection doors | | | | * | | |
| Check Couplings & Alignment | | | | | * | |
| Change Pump Ball Bearings | | | | | | * |
| Change Motor Ball Bearings | | | | | | * |
| Grease Pumps | | | | * | | |
| Check & Tighten Stuffing | | * | | | | |
| Change Stuffing | | | | | | * |
| Inspect Electric Insulation For Motors | | | | | | * |
| **Electric Boards** | | | | | | |
| Check Indicators | * | | | | | |
| Check electricity drawing inside the panel | * | | | | | |
| Check that the electric board is closed | * | | | | | |
| Clean Buss Bars Contact Points | | | | * | | |
| Clean Dust With Compressed Air | | | | | * | |
| Tithing Bars Connecting Points | | | | | * | |
| Check Inter Connection & Coil Connection | | | | | * | |
| Measure Loads ( Amps ) | | | | | * | |
| Control & Adjust Thermal Protection Device | | | | | * | |
| Grease Mechanisms And Check Board Insulation | | | | | | * |
| Check Earth Connection | | | | | | * |
| Check Motors & Equipment Insulation | | | | | | * |

# Preventive Maintenance Plan For The Elevators

**Hotel Name: EMAAR GRAND**

Elevators Preventive Maintenance (SPM) Schedule 2026

| S.N. | Equipment Name | CODE | 1st Quarter | | | 2nd Quarter | | | 3rd Quarter | | | 4th Quarter | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | January | February | March | April | May | June | July | August | September | October | November | December |
| 1 | Guest Elevator No. 1 | MK-EG016-EV-B10901 | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Guest Elevator No. 2 | MK-EG016-EV-B10902 | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Guest Elevator No. 3 | MK-EG016-EV-B10903 | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Guest Elevator No. 4 | MK-EG016-EV-B10904 | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Guest Elevator No. 5 | MK-EG016-EV-B10905 | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Service Elevator No. 6 | MK-EG016-EV-B10906 | | | | | | | | | | | | |
| 7 | Guest Elevator No. 7 | MK-EG016-EV-B10907 | | | | | | | | | | | | |
| 8 | Guest Elevator No. 8 | MK-EG016-EV-B10908 | | | | | | | | | | | | |
| 9 | Guest Elevator No. 9 | MK-EG016-EV-B10909 | | | | | | | | | | | | |
| 10 | Guest Elevator No. 10 | MK-EG016-EV-B10910 | | | | | | | | | | | | |
| 11 | Guest Elevator No. 11 | MK-EG016-EV-B10911 | | | | | | | | | | | | |
| 12 | Guest Elevator No. 12 | MK-EG016-EV-B10912 | | | | | | | | | | | | |
| 13 | Guest Elevator No. 13 | MK-EG016-EV-B10913 | | | | | | | | | | | | |
| 14 | Guest Elevator No. 14 | MK-EG016-EV-B10914 | | | | | | | | | | | | |
| 15 | Guest Elevator No. 15 | MK-EG016-EV-B10915 | | | | | | | | | | | | |
| 16 | Service Elevator No. 16 | MK-EG016-EV-B10916 | | | | | | | | | | | | |
| 17 | Guest Elevator No. 17 | MK-EG016-EV-B10917 | | | | | | | | | | | | |
| 18 | Service Elevator No. 18 | MK-EG016-EV-B10918 | | | | | | | | | | | | |

# Daily, Weekly & Monthly Periodic Preventive Maintenance Checklist For Elevators

شركه إعمار الضيافه الفندقيه
EMAAR AL DIYAFA HOTELS
SINCE 1998

**Hotel Name: EMAAR GRAND** **Elevators**

## *Preventive Maintenance Check List*

| items | Daily | Weekly | Monthly | Every 3 Months | Every 6 Months | Yearly |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **The cabin** | | | | | | |
| General inside check for sound, lighting & control panel | * | | | | | |
| Check emergency phone, call, lighting | | * | | | | |
| Check stop level with floors | | | * | | | |
| Timing of execution of order | | | * | | | |
| Check safety instructions | | * | | | | |
| **Note** | | | | | | |
| A follow up to the maintenance team should be done owing | | | | | | |
| to their schedules for each type referring to the maintenance | | | | | | |
| system of their company under the supervision of the Chief | | | | | | |
| Engineer. | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |
| | | | | | | |

# Preventive Maintenance Plan For The Fire Alarm & Firefighting System

**Hotel Name: EMAAR GRAND**

Fire Alarm & Fire Fighting Systems Preventive Maintenance (SPM) Schedule 2026

| S.N. | Equipment Name | CODE | 1st Quarter | | | 2nd Quarter | | | 3rd Quarter | | | 4th Quarter | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | January | February | March | April | May | June | July | August | September | October | November | December |
| 1 | Fire Alarm Panel Tower A | MK-EG016-FA-GF-01 | | | | | | | | | | | | |
| 2 | Fire Alarm Panel Tower B | MK-EG016-FA-GF-02 | | | | | | | | | | | | |
| 3 | Jokey Fire Pump Tower A | MK-EG016-JP-GF-01 | | | | | | | | | | | | |
| 4 | Electric Fire Pump Tower A | MK-EG016-FE-GF-01 | | | | | | | | | | | | |
| 5 | Diesel Fire Pump Tower A | MK-EG016-FD-GF-01 | | | | | | | | | | | | |
| 6 | Jokey Fire Pump Tower B | MK-EG016-JP-GF-02 | | | | | | | | | | | | |
| 7 | Electric Fire Pump Tower B | MK-EG016-FE-GF-02 | | | | | | | | | | | | |
| 8 | Diesel Fire Pump Tower B | MK-EG016-FD-GF-01 | | | | | | | | | | | | |
| 9 | Fire Hose Reel GF Tower A | MK-EG016-MC-GF-01 | | | | | | | | | | | | |
| 10 | Fire Hose Reel MF Tower A | MK-EG016-MC-MF-01 | | | | | | | | | | | | |
| 11 | Fire Hose Reel P1F Tower A | MK-EG016-MC-P1-01 | | | | | | | | | | | | |
| 12 | Fire Hose Reel P2F Tower A | MK-EG016-MC-P2-01 | | | | | | | | | | | | |
| 13 | Fire Hose Reel P3F Tower A | MK-EG016-MC-P3-01 | | | | | | | | | | | | |
| 14 | Fire Hose Reel RF Tower A | MK-EG016-MC-RF-01 | | | | | | | | | | | | |
| 15 | Fire Hose Reel PRF Tower A | MK-EG016-MC-PRF-01 | | | | | | | | | | | | |
| 16 | Fire Hose Reel HF Tower A | MK-EG016-MC-HF-01 | | | | | | | | | | | | |
| 17 | Fire Hose Reel SF Tower A | MK-EG016-MC-SF-01 | | | | | | | | | | | | |
| 18 | Fire Hose Reel 1F Tower A | MK-EG016-MC-F1-01 | | | | | | | | | | | | |
| 19 | Fire Hose Reel 2F Tower A | MK-EG016-MC-F2-01 | | | | | | | | | | | | |
| 20 | Fire Hose Reel 3F Tower A | MK-EG016-MC-F3-01 | | | | | | | | | | | | |
| 21 | Fire Hose Reel 4F Tower A | MK-EG016-MC-F4-01 | | | | | | | | | | | | |
| 22 | Fire Hose Reel 5F Tower A | MK-EG016-MC-F5-01 | | | | | | | | | | | | |
| 23 | Fire Hose Reel 6F Tower A | MK-EG016-MC-F6-01 | | | | | | | | | | | | |
| 24 | Fire Hose Reel 7F Tower A | MK-EG016-MC-F7-01 | | | | | | | | | | | | |
| 25 | Fire Hose Reel 8F Tower A | MK-EG016-MC-F8-01 | | | | | | | | | | | | |
| 26 | Fire Hose Reel 9F Tower A | MK-EG016-MC-F9-01 | | | | | | | | | | | | |
| 27 | Fire Hose Reel 10F Tower A | MK-EG016-MC-F10-01 | | | | | | | | | | | | |
| 28 | Fire Hose Reel 11F Tower A | MK-EG016-MC-F11-01 | | | | | | | | | | | | |
| 29 | Fire Hose Reel 12F Tower A | MK-EG016-MC-F12-01 | | | | | | | | | | | | |
| 30 | Fire Hose Reel 13F Tower A | MK-EG016-MC-F13-01 | | | | | | | | | | | | |
| 31 | Fire Hose Reel 14F Tower A | MK-EG016-MC-F14-01 | | | | | | | | | | | | |
| 32 | Fire Hose Reel 15F Tower A | MK-EG016-MC-F15-01 | | | | | | | | | | | | |
| 33 | Fire Hose Reel 16F Tower A | MK-EG016-MC-F16-01 | | | | | | | | | | | | |
| 34 | Fire Hose Reel 17F Tower A | MK-EG016-MC-F17-01 | | | | | | | | | | | | |
| 35 | Fire Hose Reel RF Tower A | MK-EG016-MC-RF-01 | | | | | | | | | | | | |
| 36 | Fire Hose Reel GF Tower B | MK-EG016-MC-GF-02 | | | | | | | | | | | | |
| 37 | Fire Hose Reel MF Tower B | MK-EG016-MC-MF-02 | | | | | | | | | | | | |
| 38 | Fire Hose Reel P1F Tower B | MK-EG016-MC-P1-02 | | | | | | | | | | | | |
| 39 | Fire Hose Reel P2F Tower B | MK-EG016-MC-P2-02 | | | | | | | | | | | | |
| 40 | Fire Hose Reel P3F Tower B | MK-EG016-MC-P3-02 | | | | | | | | | | | | |
| 41 | Fire Hose Reel RF Tower B | MK-EG016-MC-RF-02 | | | | | | | | | | | | |
| 42 | Fire Hose Reel PRF Tower B | MK-EG016-MC-PF-02 | | | | | | | | | | | | |
| 43 | Fire Hose Reel HF Tower B | MK-EG016-MC-HF-02 | | | | | | | | | | | | |
| 44 | Fire Hose Reel SF Tower B | MK-EG016-MC-SF-02 | | | | | | | | | | | | |
| 45 | Fire Hose Reel 1F Tower B | MK-EG016-MC-1F-02 | | | | | | | | | | | | |

شركة إعمار الضيافة الفندقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS

# خطة الطوارئ والتعامل مع المشاكل الطارئة

**تهدف خطة الطوارئ إلى ضمان سرعة الاستجابة للأعطال والحالات الطارئة، وتقليل تأثيرها على سلامة النزلاء والموظفين واستمرارية تشغيل الفندق.**

تشمل الخطة التعامل مع حالات انقطاع الكهرباء، أعطال المولدات، أعطال المصاعد، تسرب المياه والصرف الصحي، أعطال التكييف، أعطال أنظمة إنذار ومكافحة الحريق، الحرائق، وتسربات الغاز وأعطال معدات المطابخ.

**يتم التعامل مع أي حالة طارئة وفق التسلسل التالي:**

| ١ | ٢ | ٣ | ٤ | ٥ | ٦ | ٧ | ٨ |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| الإبلاغ عن الحالة | تقييم درجة الخطورة | تأمين الموقع | اتخاذ الإجراءات العاجلة | إصلاح العطل | اختبار النظام | إعادة التشغيل | توثيق الحالة. |

تتولى الإدارة الهندسية التنسيق مع إدارة الفندق والأقسام المعنية وشركات الصيانة المتخصصة عند الحاجة، مع إعطاء الأولوية دائمًا لسلامة الأشخاص واستمرارية تشغيل الأنظمة الحيوية.

شركة إعمار الضيافة الفندقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS

# خطة التدريب الشهرية لمعايير التشغيل القياسية SOPs



خطة التدريب الشهرية لمعايير التشغيل القياسية SOPs

إدارة : الصيانة

| الرقم | الموضوع | رقم المرجع /SOP | التاريخ | الوقت | المدة | طريقة التدريب | اسم المدرب |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | حفظ الملفات | RPMAIN 01 | 05/02/2026 | 15:00 | 30 دقيقة | نظري | |
| 2 | طلب صيانة | RPMAIN 02 | 05/05/2026 | 15:00 | 30 دقيقة | نظري | |
| 3 | الصيانة الوقائية | RPMAIN 03 | 05/08/2026 | 15:00 | 30 دقيقة | نظري | |
| 4 | طلب عمل جديد | RPMAIN 04 | 05/11/2026 | 15:00 | 30 دقيقة | نظري | |
| 5 | صيانة العرف | RPMAIN 05 | 14/05/2026 | 15:00 | 30 دقيقة | نظري | |
| 6 | صيانة الأدوات الكهربائية | RPMAIN 06 | 17/09/2026 | 15:00 | 30 دقيقة | نظري | |
| 7 | مراجعة الجولات التفقدية للمنشأة | RPMAIN 07 | 20/09/2026 | 15:00 | 30 دقيقة | نظري | |
| 9 | تقرير استهلاك المياه، الكهرباء والغاز | RPMAIN 08 | 23/09/2026 | 15:00 | 30 دقيقة | نظري | |
| 10 | حفظ الطاقة | RPMAIN 09 | 26/09/2026 | 15:00 | 30 دقيقة | نظري | |
| 11 | نظام فحص وصيانة الطاقة الاحتياطية للطوارئ | RPMAIN 10 | 25/09/2026 | 15:00 | 30 دقيقة | نظري | |
| 12 | تفقد وصيانة نظام شفط البخار من المطبخ | RPMAIN 11 | 10/01/2026 | 15:00 | 30 دقيقة | نظري | |
| 13 | نظام منع تسرب الغاز وإجراءات الصيانة | RPMAIN 12 | 10/04/2026 | 15:00 | 30 دقيقة | نظري | |
| 14 | السلامة الشخصية | RPMAIN 13 | 10/07/2026 | 15:00 | 30 دقيقة | نظري | |
| 15 | فحص وصيانة نظام مكافحة الحرائق | RPMAIN 14 | 10/10/2026 | 15:00 | 30 دقيقة | نظري | |
| 16 | فحص وصيانة نظام مراقبة الدخان | RPMAIN 15 | 13/10/2026 | 15:00 | 30 دقيقة | نظري | |
| 17 | صيانة وفحص أنظمة إنذار الحرائق | RPMAIN 16 | 16/10/2026 | 15:00 | 30 دقيقة | نظري | |
| 18 | قائمة تفقد السلامة الشخصية | RPMAIN 17 | 19/10/2026 | 15:00 | 30 دقيقة | نظري | |
| 19 | إعداد تقارير عن طوارئ الحرائق | RPMAIN 18 | 22/10/2026 | 15:00 | 30 دقيقة | نظري | |
| 20 | خطة فندق إعمار الضيافة لإعادة التأهيل بعد الطوارئ | RPMAIN 19 | 25/10/2026 | 15:00 | 30 دقيقة | نظري | |
| 21 | عقود الصيانة | RPMAIN 20 | 28/10/2026 | 15:00 | 30 دقيقة | نظري | |
| 22 | مشاريع جديدة | RPMAIN 21 | 11/01/2026 | 15:00 | 30 دقيقة | نظري | |
| 23 | حفظ الملفات | RPMAIN 01 | 11/04/2026 | 15:00 | 30 دقيقة | نظري | |
| 24 | طلب صيانة | RPMAIN 02 | 11/07/2026 | 15:00 | 30 دقيقة | نظري | |
| 25 | الصيانة الوقائية | RPMAIN 03 | 11/10/2026 | 15:00 | 30 دقيقة | نظري | |
| 26 | طلب عمل جديد | RPMAIN 04 | 13/11/2026 | 15:00 | 30 دقيقة | نظري | |
| 27 | صيانة العرف | RPMAIN 05 | 16/11/2026 | 15:00 | 30 دقيقة | نظري | |
| 28 | صيانة الأدوات الكهربائية | RPMAIN 06 | 19/11/2026 | 15:00 | 30 دقيقة | نظري | |
| 29 | مراجعة الجولات التفقدية للمنشأة | RPMAIN 07 | 22/11/2026 | 15:00 | 30 دقيقة | نظري | |
| 30 | تقرير استهلاك المياه، الكهرباء والغاز | RPMAIN 08 | 25/11/2026 | 15:00 | 30 دقيقة | نظري | |
| 31 | حفظ الطاقة | RPMAIN 09 | 28/11/2026 | 15:00 | 30 دقيقة | نظري | |
| 32 | نظام فحص وصيانة الطاقة الاحتياطية للطوارئ | RPMAIN 10 | 12/01/2026 | 15:00 | 30 دقيقة | نظري | |
| 33 | تفقد وصيانة نظام شفط البخار من المطبخ | RPMAIN 11 | 12/04/2026 | 15:00 | 30 دقيقة | نظري | |
| 34 | نظام منع تسرب الغاز وإجراءات الصيانة | RPMAIN 12 | 12/07/2026 | 15:00 | 30 دقيقة | نظري | |
| 35 | السلامة الشخصية | RPMAIN 13 | 12/10/2026 | 15:00 | 30 دقيقة | نظري | |
| 36 | فحص وصيانة نظام مكافحة الحرائق | RPMAIN 14 | 13/12/2026 | 15:00 | 30 دقيقة | نظري | |
| 37 | فحص وصيانة نظام مراقبة الدخان | RPMAIN 15 | 16/12/2026 | 15:00 | 30 دقيقة | نظري | |
| 38 | صيانة وفحص أنظمة إنذار الحرائق | RPMAIN 16 | 19/12/2026 | 15:00 | 30 دقيقة | نظري | |
| 39 | قائمة تفقد السلامة الشخصية | RPMAIN 17 | 22/12/2026 | 15:00 | 30 دقيقة | نظري | |
| 40 | إعداد تقارير عن طوارئ الحرائق | RPMAIN 18 | 25/12/2026 | 15:00 | 30 دقيقة | نظري | |
| 41 | خطة فندق إعمار الضيافة لإعادة التأهيل بعد الطوارئ | RPMAIN 19 | 28/12/2026 | 15:00 | 30 دقيقة | نظري | |

اسم مدير الادارة / القسم و توقيعه

التاريخ

شركة إعمار الضيافة الفندقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS

# خطة التدريب اليومية لمعايير التشغيل القياسية SOPs

**Hotel Name: Emaar Grand**

## خطة التدريب للإدارة / الصيانة اعمار جراند خلال الاجتماع الصباحى يوميا

إدارة / القسم : الصيانة — سبتمبر 2026

| الرقم | الموضوع | التاريخ | اليوم | الوقت | المدة | التدريب | رقم المرجع | اسم المدرب |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | المظهر الشخص والاهتمام بالشكل العام. | 01/09/2026 | Tuesday | 10:00 Am to 10:30 Am | 30 دقيقه | SOP | 1# R PMAIN | م/ ايمن |
| 2 | كيفية التشييك على الغرف وذلك قبل وصول النزيل + حفظ الملفات | 02/09/2026 | Wednesday | 10:00 Am to 10:30 Am | 30 دقيقه | SOP | 1&2# R PMAIN | م/ ايمن |
| 3 | الاهتمام بالأوردرات وعمل اللازم لها. | 03/09/2026 | Thursday | 10:00 Am to 10:30 Am | 30 دقيقه | SOP | 3# R PMAIN | م/ ايمن |
| 4 | تدريب الموظف على عمل الأوردرات وسرعة تنفيذها. | 04/09/2026 | Friday | 10:00 Am to 10:30 Am | 30 دقيقه | SOP | 4# R PMAIN | م/ ايمن |
| 5 | المظهر الشخص والنظافة الشخصية + الاهتمام بطلبات الصيانه | 05/09/2026 | Saturday | 10:00 Am to 10:30 Am | 30 دقيقه | SOP | 2&5# R PMAIN | م/ ايمن |
| 6 | التشييك على الأماكن العامة. | 06/09/2026 | Sunday | 10:00 Am to 10:30 Am | 30 دقيقه | SOP | 6# R PMAIN | م/ ايمن |
| 7 | الاهتمام بالشكل المطلوب والمظهر الحسن. | 07/09/2026 | Monday | 10:00 Am to 10:30 Am | 30 دقيقه | SOP | 7# R PMAIN | سليم / احمد |
| 8 | الحرص على العمل والاستمرارية تنفيذ الطلبات بأسرع وقت ممكن. | 09/09/2026 | Wednesday | 10:00 Am to 10:30 Am | 30 دقيقه | SOP | 9# R PMAIN | م/ ايمن |
| 9 | التشييك على الأماكن العامة. | 10/09/2026 | Thursday | 10:00 Am to 10:30 Am | 30 دقيقه | SOP | 10# R PMAIN | م/ ايمن |
| 10 | الاهتمام بالشكل المطلوب والمظهر الحسن. | 11/09/2026 | Friday | 10:00 Am to 10:30 Am | 30 دقيقه | SOP | 11# R PMAIN | م/ ايمن |
| 11 | كيفيه عمل المرور اليومى على المرافق الهندسية | 12/09/2026 | Saturday | 10:00 Am to 10:30 Am | 30 دقيقه | SOP | 12# R PMAIN | م/ ايمن |
| 12 | كيفيه التعاون مع افراد الفريق و افراد الأقسام الأخرى | 13/09/2026 | Sunday | 10:00 Am to 10:30 Am | 30 دقيقه | SOP | 13# R PMAIN | م/ ايمن |
| 13 | كيفية المرور اليوم على المناطق العامة بالفنادق + صيانة الغرف | 14/09/2026 | Monday | 10:00 Am to 10:30 Am | 30 دقيقه | SOP | 4&14# R PMAIN | سليم / احمد |
| 14 | التشييك على غرف ال• Check-out وال• Booking والاهتمام بها. | 16/09/2026 | Wednesday | 10:00 Am to 10:30 Am | 30 دقيقه | SOP | 16# R PMAIN | م/ ايمن |
| 15 | التشييك على الأماكن العامة + صيانة الأدوات الكهربيه | 17/09/2026 | Thursday | 10:00 am to 10:30 am | 30 دقيقه | SOP | 5&17# R PMAIN | م/ ايمن |
| 16 | الحرص على متابعه طلبات الصيانه و غلقها قبل الوقت المحدد | 18/09/2026 | Friday | 10:00 am to 10:30 am | 30 دقيقه | SOP | 18# R PMAIN | م/ ايمن |
| 17 | مراقبة مستوى مياه الخزانات الرئيسية و المولد الكهربى وكيفية التعامل مع المشاكل. | 19/09/2026 | Saturday | 10:00 am to 10:30 am | 30 دقيقه | SOP | 19# R PMAIN | م/ ايمن |
| 18 | الاهتمام بالشكل المطلوب والمظهر الحسن. | 20/09/2026 | Sunday | 10:00 am to 10:30 am | 30 دقيقه | SOP | 6&20# R PMAIN | م/ ايمن |
| 19 | كيفية التعامل مع أوردرات النزلاء وكذلك طلبات الموظفين من الأقسام الأخرى | 21/09/2026 | Monday | 10:00 am to 10:30 am | 30 دقيقه | SOP | 21# R PMAIN | سليم / احمد |
| 20 | التشييك على الأماكن العامة. | 22/09/2026 | Tuesday | 10:00 am to 10:30 am | 30 دقيقه | SOP | 22# R PMAIN | م/ ايمن |
| 21 | مراقبة وتقرير هدر الطاقة وترشيد استهلاك الكهرباء والمياه. | 23/09/2026 | Wednesday | 10:00 am to 10:30 am | 30 دقيقه | SOP | 23# R PMAIN | م/ ايمن |
| 22 | المظهر الشخص والنظافة الشخصية. | 24/09/2026 | Thursday | 10:00 am to 10:30 am | 30 دقيقه | SOP | 24# R PMAIN | م/ ايمن |
| 23 | إصلاح جميع أعمال الدهان والديكور طبقًا لإجراءات وسياسات الأقسام. | 25/09/2026 | Friday | 10:00 am to 10:30 am | 30 دقيقه | SOP | 25# R PMAIN | م/ ايمن |
| 24 | كيفيه يمكن لنا حفظ الطاقه | 26/09/2026 | Saturday | 10:00 am to 10:30 am | 30 دقيقه | SOP | 25# R PMAIN | م/ ايمن |
| 25 | كيفية التعامل مع الأعطال الطارئة وسرعة الاستجابة لها. | 27/09/2026 | Sunday | 10:00 am to 10:30 am | 30 دقيقه | SOP | 25# R PMAIN | م/ ايمن |
| 26 | فحص نظام الطاقه الاحتياطيه | 29/09/2026 | Monday | 10:00 am to 10:30 am | 30 دقيقه | SOP | 25# R PMAIN | سليم / احمد |
| 27 | الالتزام ب إجراءات السلامه الوقائيه و الاستجابه ل انزارات الحريق | 30/09/2026 | Tuesday | 10:00 am to 10:30 am | 30 دقيقه | SOP | 25# R PMAIN | م/ ايمن |

شركة إعمار الضيافة المنحقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS

## خطة ترشيد استهلاك الطاقة وخطة التوعية للاستخدام الجيد للمعدات والمرافق

تهدف الخطة إلى خفض استهلاك الطاقة والمياه، ورفع كفاءة تشغيل المعدات والمرافق، وتقليل فترات التشغيل غير الضرورية، مع الحفاظ على مستوى الراحة والخدمة المقدمة للنزلاء.

**وتشمل خطة ترشيد الطاقة والإجراءات المتبعة ما يلي:**

- تعمل حالياً إنارة ممرات غرف النزلاء باستخدام حساسات الحركة، بحيث تعمل الإضاءة عند وجود حركة فقط، مما يقلل من ساعات التشغيل واستهلاك الكهرباء.
- تعمل حالياً إنارة سلالم الطوارئ باستخدام حساسات الحركة لتقليل استهلاك الطاقة مع الحفاظ على متطلبات السلامة.
- تم تركيب مؤقت زمني Timer لوحدات تكييف الـ Panorama الموجودة على الأسطح، للتحكم في أوقات التشغيل والإيقاف وفقًا لفترات الاستخدام.
- جارٍ إضافة مؤقتات زمنية Timers للتحكم في تشغيل وإيقاف شفاطات الأسطح، بما يتناسب مع أوقات الحاجة الفعلية للتشغيل.
- الالتزام بتنفيذ الصيانة الوقائية والدورية للمعدات والأنظمة، حيث تساهم الصيانة السليمة في رفع كفاءة المعدات وتقليل الأعطال وفترات التشغيل غير الضرورية.

شركة إعمار الضيافة الفندقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS

## خطة ترشيد استهلاك الطاقة وخطة التوعية للاستخدام الجيد للمعدات والمرافق

- ضبط درجة حرارة أجهزة التكييف في غرف النزلاء على ٢٢°C بما يحقق التوازن بين راحة النزيل وترشيد استهلاك الطاقة.
- الاستفادة من نظام Power Saver الموجود بغرف النزلاء، والذي يعمل على تقليل استهلاك الطاقة وإيقاف الأحمال غير الضرورية عند عدم وجود النزيل بالغرفة.
- تم استخدام لمبات LED في جميع وحدات الإنارة بالفندق، لما تتميز به من كفاءة أعلى واستهلاك أقل للطاقة.
- تركيب ستائر هوائية Air Curtains على مداخل الفندق للحد من تسرب الهواء البارد إلى الخارج وتقليل الأحمال على أنظمة التكييف.
- توعية جميع العاملين بأهمية الاستخدام الأمثل للمعدات والمرافق، وعدم تشغيل أي جهاز أو معدة إلا عند الحاجة الفعلية.
- متابعة قراءات استهلاك الكهرباء والمياه بشكل دوري، وتحليل معدلات الاستهلاك واتخاذ الإجراءات اللازمة عند وجود أي زيادة غير مبررة.

شركة إعمار الضيافة الفندقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS

## خطة ترشيد استهلاك الطاقة وخطة التوعية للاستخدام الجيد للمعدات والمرافق

تركيب موفرات مياه Water-Saving Aerators على حنفيات المياه داخل غرف النزلاء، بهدف تقليل معدل تدفق المياه وخفض استهلاك المياه مع الحفاظ على مستوى الاستخدام والراحة للنزلاء.

وبالفعل لدينا موفرات استهلاك المياه Water Saving Aerators لجميع دورات المياه للمناطق العامة والمطاعم

### التشغيل في حالات انخفاض الإشغال

في حالات انخفاض نسبة الإشغال، يتم التنسيق مع قسم المكاتب الأمامية والاستقبال لتسكين النزلاء في الغرف الموجودة بالطوابق السفلية فقط، وذلك بهدف تقليل المساحات والمرافق المشغلة، وخفض ساعات تشغيل أجهزة التكييف والإنارة والمصاعد، بما يساهم في ترشيد استهلاك الطاقة وتقليل تكاليف التشغيل مع الحفاظ على مستوى الخدمة المقدمة للنزلاء.

شركة إعمار الضيافة الفندقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS

# تنفيذ الميزانية الهندسية التشغيلية OPEX وميزانية الأصول CAPEX



## ١. الميزانية التشغيلية الهندسية OPEX

تشمل المصروفات اللازمة للتشغيل والصيانة اليومية والوقائية، مثل قطع الغيار والمواد الاستهلاكية، عقود الصيانة السنوية، خدمات الإصلاح، الأدوات والمستلزمات الفنية والعدد والأدوات اللازمة للصيانة، واستهلاك المواد الخاصة بأعمال الصيانة وقيمة استهلاك الطاقة من الكهرباء والمياه والوقود... إلخ



## ٢. ميزانية الأصول والمشروعات CAPEX

تشمل الأعمال والمشروعات التي تهدف إلى إنشاء أو استبدال أو تطوير الأصول والمعدات الرئيسية، مثل استبدال أنظمة التكييف، المصاعد، المولدات، لوحات الكهرباء، أنظمة الحريق، وتجديد المرافق والمناطق بالفندق.



## ٣. المخزون الهندسي Engineering Store

يتم الاحتفاظ بمخزون مناسب من قطع الغيار والمواد الأساسية لضمان سرعة تنفيذ أعمال الصيانة، مع تحديد الحد الأدنى والحد الأقصى للمخزون، ومتابعة الصرف والاستلام والجرد الدوري، وإعادة طلب المواد قبل وصول المخزون إلى الحد الأدنى، مع إعطاء الأولوية للمواد وقطع الغيار الحرجة.

# تنفيذ الميزانية الهندسية التشغيلية OPEX وميزانية الأصول CAPEX

تتولى الإدارة الهندسية تنفيذ ومتابعة بنود الميزانية التشغيلية المعتمدة والتي يتم إعدادها واعتمادها من قبل الإدارة العليا، وذلك وفقًا لخطة العمل واحتياجات التشغيل والصيانة، مع الالتزام بالميزانية المعتمدة وتحقيق الاستخدام الأمثل للموارد.

وفي حال ظهور مشروعات جديدة أو أعطال وتوقفات مفاجئة تتطلب مصروفات إضافية غير مدرجة ضمن الميزانية المعتمدة، تقوم الإدارة الهندسية برفع الطلبات والتقارير الفنية اللازمة إلى الإدارة العليا، موضحةً طبيعة الاحتياج والتكلفة المتوقعة وأسباب التنفيذ، وذلك للحصول على الموافقات اللازمة قبل البدء في الأعمال، وفقًا للإجراءات والأنظمة المالية المعتمدة بالفندق.

# شركة إعمار الضيافة

## الخطة الاستراتيجية – لقسم المالية

اسم الفندق | Hotel Name

نحن نمثل الضيافة ...

# الملخص التنفيذي

# Executive Summary

## الغاية

### Purpose

ترسيخ دور الإدارة المالية بوصفها شريكًا استراتيجيًا يعمل على حماية القيمة، وتعزيز الربحية، وتمكين النمو المنضبط.

Position Finance as a strategic business partner that protects value, improves profitability, and enables disciplined growth.

## أولويات عام ٢٠٢٧

### ٢٠٢٧ Priorities

تسريع الإقفال المالي، وتعزيز تحويل الإيرادات إلى تدفقات نقدية، وإحكام حوكمة التكاليف، ورفع موثوقية التنبؤات، وأتمتة مسارات العمل المالية.

Faster close, stronger cash conversion, tighter cost governance, reliable forecasting, and digital workflow automation.

## المخرجات الإدارية

### Management Outcome

مساءلة واضحة، ومعلومات داعمة للقرار، ومخاطر خاضعة للرقابة، وتحسن مالي قابل للقياس على مستوى إدارات الفندق.

Clear accountability, timely insights, controlled risk, and measurable financial improvement across hotel departments.

شركة إعمار الضيافة الفندقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS

# الأهداف الاستراتيجية ومستهدفات عام ٢٠٢٧
# Strategic Objectives & ٢٠٢٧ Targets

## الربحية
**Profitability**

- EBITDA +٪١٠
- GOP margin +٣ pts

## كفاءة الإنفاق
**Cost Discipline**

- OPEX reduction ٪٥
- Variance within ±٪٥

## السيولة
**Liquidity**

- AR days <٣٠
- ٦٠-day cash reserve

## الرقابة والامتثال
**Control & Compliance**

- ٪١٠٠ filings on time
- Monthly controls review

# نموذج عمل الإدارة المالية

# Finance Operating Model

٠١

## التخطيط

**Plan**

الموازنة السنوية، وإعادة التنبؤ، وخطة السيولة

Annual budget, reforecasting, cash plan

٠٢

## التسجيل

**Record**

الأستاذ العام، والذمم، والرواتب، والأصول الثابتة

General ledger, AP, AR, payroll, fixed assets

٠٣

## الرقابة

**Control**

مراجعة الإيرادات، والتسويات، وصلاحيات الاعتماد

Revenue audit, reconciliations, approvals

٠٤

## التقارير

**Report**

القوائم الشهرية، وتقارير الملاك، ولوحة المؤشرات

Monthly accounts, owner pack, KPI dashboard

٠٥

## المشورة

**Advise**

تحليل الربحية وتقديم الدعم المالي للقرارات الإدارية

Profitability analysis and decision support

شركة إعمار الضيافة الفندقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS

# المبادرات ذات الأولوية

# Priority Initiatives

## ٠١ حوكمة الموازنة

**Budget Governance**

مراجعة الانحرافات شهريًا وإسناد المسؤولية إلى الإدارات.

Monthly variance reviews; department ownership.

## ٠٢ تعزيز التدفقات النقدية

**Cash Conversion**

تنبؤ نقدي أسبوعي وخطة تحصيل منضبطة.

Weekly cash forecast; disciplined collections.

## ٠٣ ضبط الإيرادات

**Revenue Assurance**

مراجعة يومية ومطابقة أنظمة الفندق ونقاط البيع والمدفوعات.

Daily audit; PMS/POS and payment reconciliation.

## ٠٤ أتمتة الأعمال المالية

**Finance Automation**

الموافقات الإلكترونية وأتمتة التقارير وتكامل الأنظمة.

E-approvals, reporting automation, system integration.

شركة إعمار الضيافة الفندقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS

# مؤشرات الأداء الرئيسية
# Key Performance Indicators

| | | | |
|---|---|---|---|
| **٥ days**<br>**الإقفال الشهري**<br>Monthly close | **٩٥٪**<br>**دقة التنبؤ**<br>Forecast accuracy | **٥٪**<br>**انحراف الموازنة**<br>Budget variance | **٣٠**<br>**أيام التحصيل**<br>AR days |
| **١٠٠٪**<br>**الالتزام الرقابي**<br>Audit compliance | **١٪**<br>**انحراف المخزون**<br>Inventory variance | **٥٠٪**<br>**المعاملات المؤتمتة**<br>Digital processing | **٦٠ days**<br>**تغطية السيولة**<br>Cash coverage |

شركة إعمار الضيافة الفندقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS

# مؤشرات الأداء الرئيسية
# Key Performance Indicators

| Key Performance Indicators | | مؤشرات الأداء الرئيسية | |
|---|---|---|---|
| AR Days | Less than ٣٠ days | أقل من ٣٠ يوماً | أيام التحصيل |
| Budget Variance | Within ٪٥(plus or minus ٪٥) | زيادة أو نقصان (٪٥) | انحراف الموازنة |
| Forecast Accuracy | More than or equal to (٪٩٥) | أكبر من أو يساوي (٪٩٥) | دقة التنبؤ |
| Monthly Close | Less than or equal to ٥ days | أقل من أو يساوي ٥ أيام | الإقفال الشهري |
| Cash Coverage | More than or equal to ٦٠ days | أكبر من أو يساوي ٦٠ يومًا | تغطية السيولة |
| Digital Processing | More than or equal to (٪٥٠) | أكبر من أو يساوي (٪٥٠) | المعاملات المؤتمتة |
| Inventory Variance | Less than or equal to ٪١ | أقل من أو يساوي (٪١٥) | انحراف المخزون |
| Audit Compliance | Equal to ٪١٠٠ | يساوي (٪١٠٠) | الالتزام الرقابي |



Digital Finance Transformation

# التحول الرقمي للأعمال المالية

| | | |
|---|---|---|
| ١ | توحيد الإجراءات | Standardization |
| ٢ | تكامل الأنظمة | Systems Integration |
| ٣ | أتمتة المعاملات | Transaction automation |
| ٤ | تحليل البيانات | Data Analysis |

مستهدف ٢٠٢٧: أتمتة ما لا يقل عن ٥٠٪ من المعاملات المالية المتكررة.

٢٠٢٧ target: automate at least ٥٠٪ of repetitive finance transactions.

شركة إعمار الضيافة الفندقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS

# الحوكمة والضوابط وإدارة المخاطر

# Governance, Controls & Risk Management

| الخطر<br>Risk | الضابط الرئيس<br>Primary control | المسؤول والدورية<br>Owner / cadence |
|---|---|---|
| **تسرب الإيرادات**<br>**Revenue leakage** | مراجعة يومية للإيرادات ومطابقة الأنظمة<br>Daily revenue audit; interface reconciliation | **Revenue Auditor \| Daily** |
| **إنفاق غير مصرح به**<br>**Unauthorized spend** | مصفوفة صلاحيات والالتزام بأوامر الشراء<br>Approval matrix; PO discipline | **Controller \| Per transaction** |
| **مخاطر الائتمان**<br>**Credit exposure** | حدود ائتمانية وتصعيد الذمم المتأخرة<br>Credit limits; aging escalation | **AR Officer \| Weekly** |
| **الاحتيال أو الخطأ**<br>**Fraud / error** | فصل المهام والمراجعات المفاجئة<br>Segregation of duties; surprise reviews | **Controller \| Monthly** |
| **عدم الامتثال النظامي**<br>**Regulatory non-compliance** | تقويم امتثال وأدلة موثقة<br>Compliance calendar; documented evidence | **Finance Director \| Monthly** |

شركة إعمار الضيافة الفندقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS

# خارطة طريق عام والنتائج المتوقعة ٢٠٢٧

# ٢٠٢٧ Roadmap & Expected Outcomes

## Q١ اعتماد الأساس

اعتماد الموازنة، وتحديث السياسات، وتحديد ملاك مؤشرات الأداء.

تخصيص شخص أو إدارة مسؤولة عن كل مؤشر أداء رئيسي لضمان المتابعة والمساءلة وتحقيق المستهدفات.

Finalize budget; update policies; define KPI owners.

## Q٢ تفعيل التحسين

إطلاق مبادرات الأتمتة وتحسين التحصيل.

Launch automation and collection initiatives.

## Q٣ المراجعة والتصحيح

إعادة التنبؤ للنصف الثاني واختبار الضوابط وتنفيذ الإجراءات التصحيحية.

Mid-year forecast; controls testing; corrective actions.

## Q٤ الإقفال والاستدامة

الإقفال السنوي وإعداد موازنة ٢٠٢٨ وتوثيق الدروس المستفادة.

Year-end close; ٢٠٢٨ budget; lessons learned.

**النتائج المتوقعة: تعزيز الربحية والسيولة، ورفع موثوقية التقارير، وترسيخ المسؤولية عن التكاليف، وإثبات الامتثال للمتطلبات النظامية والرقابية.**

Expected outcomes: stronger profitability, improved liquidity, reliable reporting, disciplined cost ownership, and demonstrable compliance.

# Detailed Finance Department Operating Budget Achievements ٠٣-١٤٤٨

# الميزانية التشغيلية التفصيلية للإدارة المالية ٠٣-١٤٤٨

## Emaar Grand Mecca Hotel | فندق إعمار جراند مكة

| Category \| البند | Actual / Annual SAR \| سنوي | Budget / Annual SAR \| سنوي | Achievement of Objectives \| تحقيق الأهداف | Share \| النسبة |
|---|---|---|---|---|
| **Revenue \| الإيرادات** | | | | |
| **Total Revenue \| إجمالي الإيرادات** | ١٩,٤٢١,٠٨٣,٥٢ | ١٩,٢٧٣,٨٤٦,٢٢ | ١٤٧,٢٣٧,٠٠ | ٪١٠٠,٠٠ |
| Rooms Revenue \| إيرادات الغرف | ١٣,٢١٢,٥٧٨,٧٥ | ١٣,٩٩٠,٨٦٥,٦٨ | (٧٧٨,٢٨٦,٩٣) | ٪٦٨,٠٣ |
| Food & Beverage Revenue \| إيرادات الأغذية والمشروبات | ٦,١٧٠,١٤٧,٥٩ | ٥,٢٢٣,٠٢٧,٥٤ | ٩٤٧,١٢٠,٠٥ | ٪٣١,٧٧ |
| Other Operating Departments Revenue \| الإيرادات الأخرى | ٣٨,٣٥٧,١٨ | ٥٩,٩٥٣,٠٠ | (٢١,٥٩٥,٨٢) | ٪٠,٢٠ |
| **Expenses \| المصروفات** | | | | |
| **Expenses \| المصروفات** | ٨,٩٧٧,٢٠٧,٧٢ | ٩,١٩٥,٤٢٤,٩٥ | **(٢٥٨,٩٨٦,٠٠)** | ٪٤٦,٢٢ |
| Salaries & benefits \| الرواتب والمزايا | ٣,٨٠٨,٨٩٥,٧٢ | ٤,٠٩٦,٨٣٧,٩٥ | (٢٨٧,٩٤٢,٢٣) | ٪٤٢,٤٣ |
| F&B Cost of Sales \|تكلفة مبيعات الأغذية والمشروبات | ١,٧٨٥,٣٧٦,٠٠ | ١,٤٣٩,١٩٦,٠٠ | ٣٤٦,١٨٠,٠٠ | ٪١٩,٨٩ |
| Other Expenses \| المصروفات الأخرى | ٢,٣٩٦,٢٧٦,٠٠ | ٢,٧١٣,٥٠٠,٠٠ | (٣١٧,٢٢٤,٠٠) | ٪٢٦,٦٩ |
| Utilities \| المرافق | ٩٨٦,٦٦٠,٠٠ | ٩٤٥,٨٩١,٠٠ | ٤٠,٧٦٩,٠٠ | ٪١٠,٩٩ |
| **Gross Operating Profit (G.O.P) \| مجمل الربح** | | | | |
| **Gross Operating Profit (G.O.P) \| مجمل الربح** | ١٠,٤٤٣,٨٧٥,٨٠ | ١٠,٠٧٨,٤٢١,٢٧ | ٣٦٥,٤٥٤,٥٣ | ٪٥٣,٧٨ |

# خطة تدريب وتطوير موظفي الإدارة المالية

# Finance Department Training & Development Plan

| Training Area | مجال التدريب | Target Employees | الفئة المستهدفة |
|---|---|---|---|
| IFRS Updates | تحديثات المعايير الدولية للتقارير المالية | Accountants | المحاسبون |
| VAT & ZATCA Compliance | ضريبة القيمة المضافة ومتطلبات هيئة الزكاة والضريبة والجمارك | Finance Team | فريق المالية |
| Financial Analysis & Budgeting | التحليل المالي وإعداد الموازنات | Accountants & Controller | المحاسبون والمراقب المالي |
| Internal Control & Risk Management | الرقابة الداخلية وإدارة المخاطر | All Finance Staff | جميع موظفي المالية |
| Hospitality Revenue Management | إدارة إيرادات الفنادق | Revenue Auditor | مراجع الإيرادات |
| Excel & Power BI Advanced Skills | مهارات Excel وPower BI المتقدمة | Finance Team | فريق المالية |
| Leadership & Communication Skills | مهارات القيادة والتواصل | Supervisors & Managers | المشرفون والمديرون |

شركة إعمار الضيافة الفندقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS

# خارطة الطريق لفندق إعمار جراند ١٤٤٨هـ

مرتبطة بمواسم العام الهجري وتطبَّق في الفندق

الربع الأول | محرم – ربيع الأول — ١Q

الربع الثاني | ربيع الآخر – جمادى الآخرة — ٢Q

الربع الثالث | رجب – رمضان — ٣Q

الربع الرابع | شوال – ذو الحجة — ٤Q

## التأسيس

- اعتماد موازنة الفندق وتحديد ملاك المؤشرات
- قياس خط الأساس للإشغال والتقييمات
- استكمال الشواغر المعتمدة والاحتياجات الوظيفية
- اعتماد خطط الصيانة الوقائية والتنظيف العميق

## التنفيذ والنمو

- رفع الحجز المباشر والإلكتروني في الفندق
- تفعيل البيع الإضافي والتقرير الأسبوعي للسمعة
- برامج تدريب الإجراءات القياسية SOP
- ترشيد الطاقة واستكمال أعمال التجديد

## موسم رمضان

- الاستعداد لرمضان في شعبان للفندق
- العمالة المؤقتة وجداول الدوام الجديدة
- تنظيف عميق ورش مكثف قبل الشهر
- متابعة يومية للإشغال والشكاوى

## موسم الحج والتقييم

- خطة الاستعداد للحج من ١ شوال
- تعزيز الفرق وفتح مطاعم الموسم
- جاهزية المرافق والأنظمة قبل الذروة
- التقييم السنوي وإعداد خطة ١٤٤٩هـ للفندق

شركة إعمار الضيافة الفندقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS

# جدول المؤشرات المختصر لفندق إعمار جراند

أهم مؤشرات كل فندق لمتابعة الإدارة العليا – ١٤٤٨هـ

| الفندق | الإشغال الفعلي حتى ربيع الآخر | الإشغال المستهدف | GOPهامش المستهدف | Booking.com الحالي | Booking.com المستهدف | الحجز الإلكتروني حتى تاريخه | نسبة الرواتب | %تكلفة الطاقة |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **إعمار جراند** | ٨٠٪ | ٩١٪ | ٦٩,٢٢٪ | ٨,٠ | ٨,٢ | ٢٣٪ | ١٣,٨١٪ | ٢,٩٣٪ |

المصادر: الوضع الحالي حتى نهاية ربيع الآخر ١٤٤٨هـ، والمستهدفات المالية والتشغيلية، وبطاقات المؤشرات المالية، ومؤشرات تقييم المنصات لكل فندق.

# THANK YOU


## Tarek Amin

٠٥٤٤٦٣٥١٢٠

tarek.amin@emaaraldiyafa.com


شركة إعمار الضيافة الفندقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS
SINCE 1998