فندق إعمار السلطان | المنطقة المركزية (المسفلة)

Business Plan ١٤٤٨

نحن نمثل الضيافة ...

Prepared by :

شركة إعمار الضيافة الفندقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS

نبذة عن فندق إعمار السلطان

المنطقة المركزية – شارع إبراهيم الخليل، مكة المكرمة

يتميز فندق إعمار السلطان بموقعه الاستراتيجي على شارع إبراهيم الخليل في مكة المكرمة، على بُعد ١٠٠ متر من المسجد الحرام، ما يجعله خيارًا مثاليًا للحجاج والمعتمرين الباحثين عن القرب من الحرم وسهولة الوصول إليه.

118 غرفة	**٣٥٢** سريراً	**١٠٠** متراً من الحرم	
٢ مطعم	**١٢٠** مقعد في المطاعم	**17** موظفاً	

إعمار السلطان

المدير العام

أ. خالد إدريس

الموقع

المسفلة – شارع إبراهيم الخليل

أنواع الغرف

٨ مزدوج – ٧٥ ثلاثي – ٢٨ رباعي

الرؤية والأهداف العامة لفندق إعمار السلطان ١٤٤٨هـ

فندق إعمار السلطان – المنطقة المركزية (المسفلة)

الرؤية

أن يكون فندق إعمار السلطان 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.

شركة إعمار الضيافة

الخطة الاستراتيجية – إدارة المكاتب الأمامية

نحن نمثل الضيافة ...

EXECUTIVE SUMMARY

الملخص التنفيذي

خطة تشغيلية قابلة للقياس تربط تجربة الضيف بالسمعة الرقمية والكفاءة التشغيلية

الغاية

تحويل مكتب الاستقبال إلى مركز القيادة لتجربة الضيف، من خلال استقبال احترافي، وإجراءات سريعة، ومعالجة فورية للملاحظات، وإدارة فعّالة للسمعة الرقمية.

الأولوية التشغيلية

رفع مستوى اتساق الخدمة بين جميع الورديات، وتوحيد إجراءات الوصول والمغادرة وتخصيص الغرف والترقية والتعامل مع الشكاوى، مع تحديد واضح للصلاحيات وآلية التصعيد.

الأثر المستهدف

رفع مستوى رضا الضيوف والتقييمات الإلكترونية، وتقليل وقت الانتظار، وزيادة فرص البيع الإضافي، وتحويل الملاحظات المتكررة إلى إجراءات تطوير وتحسين مستمرة.

STRATEGIC ALIGNMENT

مرتكزات القسم

ترجمة استراتيجية الفندق إلى معايير يومية داخل المكاتب الأمامية

المعطيات المستندة إلى خطة الفندق

فندق إعمار السلطان يضم ١١٨ غرفة موزعة على برجين A وB.

الخطة الأصلية تؤكد أهمية الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمة والتحول الرقمي وتمكين فريق عالي الأداء.

التقييمات المرتفعة على محركات الحجز مذكورة ضمن المزايا التنافسية للفندق.

الترجمة التشغيلية

الضيف أولاً | **السرعة مع الدقة** | **الاستباقية** | **المعالجة من أول تواصل** | **كل شكوى فرصة لتحسين إجراء**

الرؤية والرسالة والأهداف

صياغة خاصة بالمكاتب الأمامية منسجمة مع رؤية الفندق وخدمة ضيوف الرحمن

الرؤية

أن تكون المكاتب الأمامية نموذجاً في سرعة الخدمة ودقة التشغيل وحسن الضيافة، بما يجعل تجربة الوصول والمغادرة نقطة قوة واضحة في إقامة ضيف الرحمن.

الرسالة

تقديم خدمة استقبال وإقامة ومغادرة متكاملة، إنسانية واحترافية، مع إدارة فعّالة للشكاوى والسمعة الرقمية، ودعم أهداف الفندق في الجودة والإيرادات.

الأهداف الاستراتيجية

١ رفع رضا الضيوف

٢ تحسين التقييمات الإلكترونية

٣ تقليل زمن الانتظار

٤ رفع كفاءة الفريق

٥ زيادة الـ Upselling

٦ قاعدة بيانات للملاحظات المتكررة

ORGANIZATION STRUCTURE

الهيكل الإداري المقترح

هيكل مرن يناسب حجم الفندق وطبيعة التشغيل على مدار الساعة

توزيعة موظفي الاستقبال

موظف الاستقبال

Reception Agent

الوردية الصباحية | Morning

موظف الاستقبال

Reception Agent

الوردية المسائية | Evening

موظف الاستقبال

Reception Agent

الوردية الليلية | Night

موظف الاستقبال

Reception Agent

الإجازة الأسبوعية | Day off

المهام والمسؤوليات

توزيع واضح للمسؤولية يمنع التداخل ويضمن سرعة القرار

موظفو الاستقبال

- تنفيذ Check-in وCheck-out بدقة وسرعة
- اقتراح الترقية والخدمات الإضافية بصورة مهنية
- التحقق من بيانات الحجز والهوية والدفع
- توثيق ملاحظات الضيوف وتسليم الحالات
- شرح الخدمات والمرافق ومعلومات الحركة

علاقات الضيوف / الجرس: استقبال الضيف ومساندته منذ الوصول • دعم الأمتعة والتوجيه • متابعة احتياجات كبار السن وذوي الاحتياجات • التواصل الاستباقي • دعم جمع التغذية الراجعة قبل المغادرة

معايير الخدمة في رحلة الضيف

من الوصول إلى المغادرة: معيار واحد عبر جميع الورديات

قبل الوصول ١

- التأكد من مراجعة الملاحظات الهامة
- التأكد من توفر الغرف المتصلة للعائلات
- التأكد من وجود غرف ذوي الهمم
- مراجعة حجوزات الضيافة

الوصول ٢

- ترحيب يليق بالضيف
- تحقق سريع
- شرح واضح وتوجيه عملي للغرفة والخدمات

أثناء الإقامة ٣

- متابعة الطلبات والشكاوى وتحديث الحالة حتى الإغلاق

قبل المغادرة ٤

- تأكيد الفاتورة
- السؤال عن التجربة والإقامة ومعالجة أي ملاحظة يذكرها الضيف

بعد المغادرة ٥

- تسجيل الملاحظات المتكررة ودعم دورة السمعة الرقمية

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

ONLINE REPUTATION

استراتيجية رفع التقييمات الإلكترونية

Google Review

٤,2

تحسّن مستهدف في متوسط التقييم

خلال ٦ أشهر 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.

لوحة مؤشرات الأداء KPI

لوحة يومية وأسبوعية وشهرية لقياس ما يمكن التحكم به

المؤشر	English	الدورية	المستهدف
رضا الضيوف	Guest Satisfaction	شهري	**≥ ٩٠٪ أو حسب خط الأساس**
متوسط التقييم الرقمي	Online Rating (Google Review)	شهري /أسبوعي	**٤٫٠ خلال ٦ أشهر**
زمن التسكين	Check-in Time	يومي	**٥ دقائق للحجز الجاهز**
زمن معالجة الشكوى	Complaint Response	يومي	**١٥ دقيقة**
الترقيات	Upselling Conversion	أسبوعي	**هدف متدرج حسب الموسم**
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.

DIGITAL REPUTATION WORKFLOW

دورة إدارة السمعة الرقمية

آلية موحدة من الملاحظة إلى الإغلاق والتحسين

١ **رصد**
متابعة وتشبيك يومي لـ Google Review

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

خطة التشغيل للمواسم والذروة

الحج والعمرة ورمضان وعطلات نهاية الأسبوع

قبل الموسم

- التنسيق مع قسم المبيعات لمعرفة المتوقع وصولهم
- تكثيف تدريب الفريق
- مراجعة الغرف المتصلة وذوي الاحتياجات
- تجربة إجراءات الطوارئ

أثناء الموسم

- توزيع واضح للمداخل للإرشاد
- تحديث الإشغال وحالات الوصول كل ساعة عند الذروة

إدارة الحشود

- مسارات واضحة
- تنظيم طوابير منظمة داخل منطقة اللوبي
- أولوية لكبار السن
- التواصل السريع مع الإشراف الداخلي

بعد الموسم

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

خطة تطوير الكفاءات

برنامج تدريبي عملي مستمر وليس تدريباً موسمياً

خدمة الضيف

لغة الجسد، الترحيب، التواصل متعدد الثقافات، والتعامل مع ضيف الرحمن بكل احترافية

الأنظمة

QMS، المدفوعات، توثيق الطلبات والحالات

الشكاوى

التعاطف، الصلاحيات، التصعيد، إغلاق الحلقة

السمعة الرقمية

قراءة التقييمات، صياغة الردود، استخراج الأسباب المتكررة

الإيرادات

معرفة المنتج، الغرف المتصلة، سياسات الأسعار

السلامة

الطوارئ، الإخلاء، الخصوصية، حماية بيانات الضيوف

تدريب – تطبيق في الوردية – ملاحظة مشرف – Feedback – إعادة قياس

نظام التقييم

خارطة التنفيذ: أول ٩٠ يوماً

تحويل الخطة إلى إجراءات ونتائج قابلة للمتابعة

اليوم ١ إلى ٣٠ — ١

تثبيت خط الأساس

- قياس التقييمات وزمن التسكين
- الشكاوى ونماذج تسليم الورديات
- تحديد أكثر ١٠ أسباب للشكاوى
- تحديد فجوات التدريب

اليوم ٣١ إلى ٦٠ — ٢

التنفيذ والتحسين

- بدء برنامج التدريب والمراقبة
- تطبيق نظام الشكاوى والتصعيد
- بدء التقرير الأسبوعي للسمعة الرقمية
- تفعيل Upselling وقياس التحويل

اليوم ٦١ إلى ٩٠ — ٣

التثبيت والتوسع

- مراجعة النتائج مقابل خط الأساس
- اعتماد Dashboard شهري
- رفع توصيات الإدارة للربع التالي

خارطة تنفيذ مقترحة، وتحتاج مواءمة نهائية مع سياسات الشركة والـ SOP والهيكل الوظيفي المعتمد.

حوكمة ومتابعة الأداء

إيقاع إداري يمنع تراجع الخدمة ويُسرّع اتخاذ القرار

يومي

اجتماع قبل كل وردية: توزيع المهام، معرفة نسبة الإشغال، الضيوف، وصول المجموعات، الغرف الجاهزة، الحالات الحرجة.

أسبوعي

قياس الأداء: التقييمات، الشكاوى، زمن الخدمة، الحضور والتدريب.

شهري

مراجعة الإدارة لمؤشر الأداء الرئيسي: اتجاهات التقييم، أسباب الشكاوى، خطط التحسين، الاحتياج من الموارد.

ربع سنوي

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

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

الخلاصة

المكاتب الأمامية ليست نقطة استقبال فقط

بل هي نقطة قيادة تجربة الضيف وسمعة الفندق وإيراداته

الهدف

- خدمة أسرع
- فريق أكثر تمكيناً
- شكاوى أقل
- تقييمات أفضل
- تجربة ضيف أكثر اتساقاً

شركة إعمار الضيافة

الخطة الاستراتيجية – الإشراف الداخلي

نحن نمثل الضيافة ...

Prepared by :

محاور العرض

٠١ الرؤية والرسالة والقيم

٠٢ الوضع الراهن والهيكل التنظيمي

٠٣ المحاور الاستراتيجية

٠٤ خطة العمل التشغيلية

٠٥ مؤشرات الأداء الرئيسية

٠٦ برامج التنظيف والوقاية

٠٧ خطة تدريب SOP

٠٨ الاستعداد للمواسم

٠٩ خارطة الطريق التنفيذية

١٠ الحوكمة وإدارة المخاطر

TOWER INVENTORY

فندق إعمار السلطان

البرج A (9 GUEST ROOMS FLOOR)

GUEST ROOM (غرف النزلاء)
٤٢

- **DOUBLE** ثنائي ٨
- **TRIPLE** ثلاثي ٣٤

البرج B (14 GUEST ROOMS FLOOR)

GUEST ROOM (غرف النزلاء)
٦٩

- **TRIPLE** ثلاثي ٤١
- **QUAD** رباعي ٢٨

ior Supervisor

إجمالي عدد الغرف : 118
إجمالي عدد الأسرّة: ٣٥٣
إجمالي الغرف الثنائية : ٨
إجمالي الغرف الثلاثية : ٧٥
إجمالي الغرف الرباعية : ٢٨

OTHERS FOH

- **LOBBY** الاستقبال
- **MZ (MASHJID)** المصلى
- **SR – (RESTAURANT)** المطعم
- **B2 – (RESTAURANT)** المطعم

الرؤية والرسالة والقيم

الرؤية

أن يكون قسم الإشراف الداخلي في فندق إعمار السلطان نموذجاً رائداً في النظافة والجاهزية وصناعة تجربة ضيف لا تُنسى.

الرسالة

تقديم خدمات الإشراف الداخلي وفق أعلى معايير النظافة والجودة والسلامة ، وتطوير مهارات (SOP)والضيافة، من خلال تطبيق معايير التشغيل القياسية الموظفين، والاستفادة من التقنية، وتعزيز الرقابة والمتابعة والتحسين المستمر، بما يحقق رضا الضيوف

قيمنا

الجودة
إتقان التفاصيل في كل غرفة وكل مساحة

الالتزام
بالجداول والمعايير والمواعيد

روح الفريق
تكامل مع الأقسام والشركاء

السلامة
استخدام آمن للمواد والمعدات

التحسين المستمر
نقيس ونتعلّم ونتطوّر

تحليل SWOT لقسم الإشراف الداخلي

S نقاط القوة

- مشرف ذو خبرة في التشغيل الفندقي
- إجراءات تشغيل قياسية SOP موثّقة ومرمّزة
- شراكة قائمة مع شركة مكافحة حشرات معتمدة

W نقاط الضعف

- الاعتماد على السجلات الورقية في التوثيق
- تفاوت الالتزام بالجداول في فترات الذروة
- محدودية تنفيذ التنظيف العميق مع الإشغال المرتفع
- نقص في عدد موظفي قسم - الإشراف الداخلي ومشرف صيانة

O الفرص

- رقمنة قوائم الفحص وسجل الإجراءات التصحيحية
- رفع تقييمات الضيوف عبر تحسين النظافة
- بناء برنامج تدريب مستمر ومتعدد المهارات

T التحديات

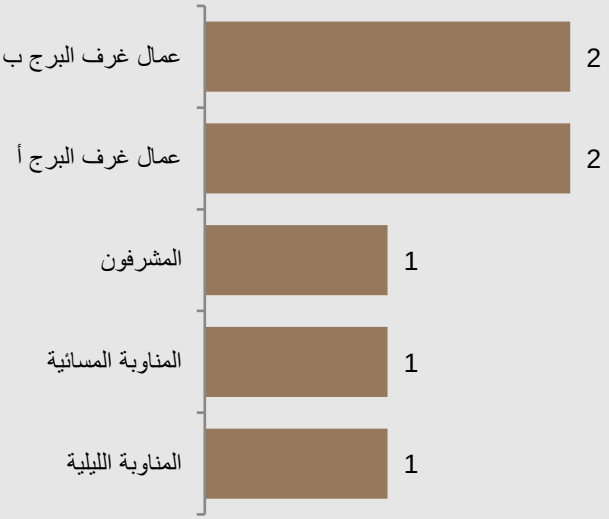
- الإشغال المرتفع في مواسم رمضان والحج
- ارتفاع تكاليف المواد والمستلزمات

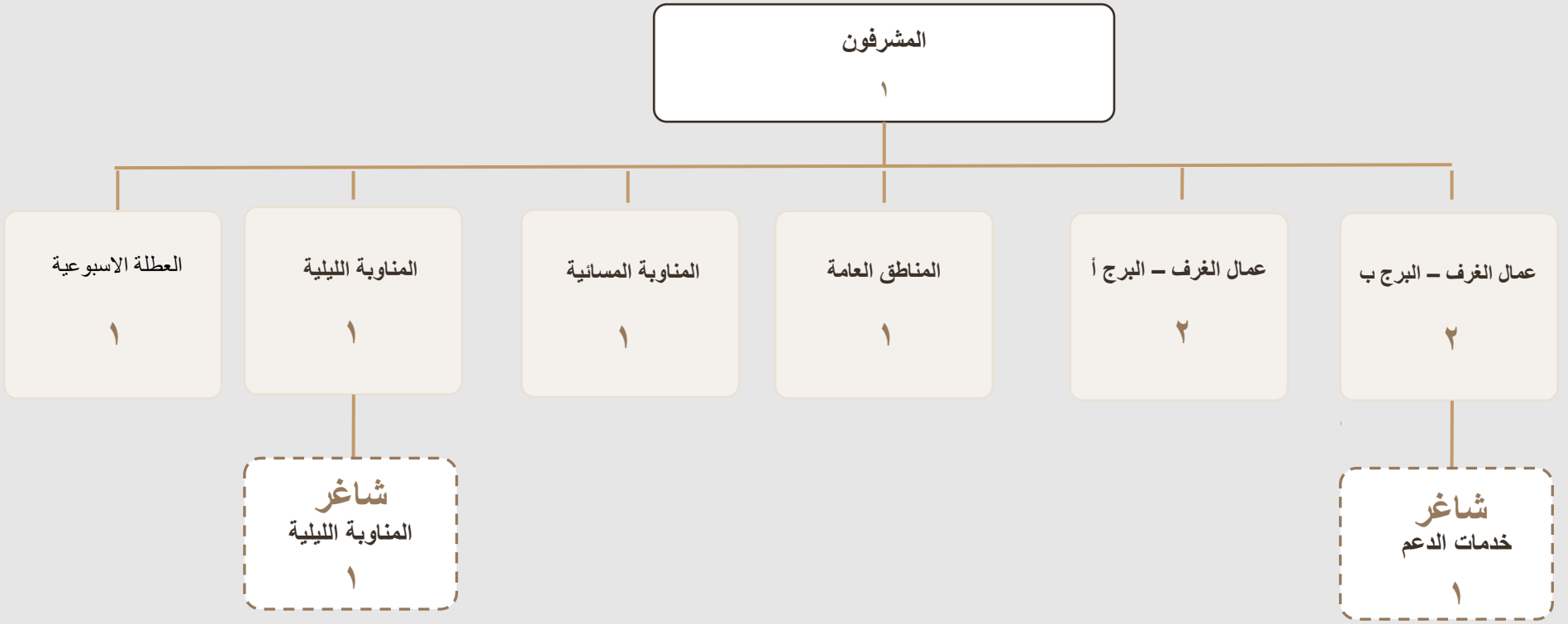
شركة إعمار الضيافة الفندقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS

الهيكل التنظيمي وتوزيع القوى العاملة ٢٠٢٦

إجمالي القوى العاملة ٩
البرجان A و B

توزيع الموظفين حسب الفئة





* عدد المشرفين يشمل المشرف الأول

ستة محاور تقود التميّز التشغيلي

٠١

التنظيف العميق والمراتب

ضمان مستوى ثابت وعالٍ من النظافة وإطالة عمر المراتب والأصول.

٠٢

مكافحة الحشرات

الوقاية أولاً، وتقليل تكرار الملاحظات وإغلاق البلاغات بالكامل.

٠٣

المناطق العامة

الحفاظ على الانطباع الأول في الاستقبال والمطاعم ودورات المياه.

٠٤

المكاتب الخلفية BOH

بيئة عمل نظيفة ومنظمة للموظفين في الممرات والمخازن والاستراحات.

٠٥

التفتيش والتوثيق

رقابة يومية وأسبوعية وشهرية، وسجلات مكتملة، وسرعة إغلاق الملاحظات.

٠٦

التدريب والجاهزية الموسمية

فريق كفء وفق المعايير، وجاهز لذروة المواسم والإشغال.

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	مشرف 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	مشرف الإشراف الداخلي	الالتزام بالجدول	≥ ٩٦٪
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	مشرف الإشراف الداخلي	نسبة الغرف المنجزة	١٠٠٪
مكافحة الحشرات	الوقاية وتقليل تكرار الملاحظات	التنسيق مع شركة المكافحة، متابعة نقاط الفحص والمصائد، وفحص المطاعم والممرات ودورات المياه والمناطق الرطبة	يومي	شركة المكافحة /الإشراف الداخلي	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 الإشراف الداخلي	نسبة جولات التفتيش	١٠٠٪

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	تنظيف الأرضيات والممرات ومحيط الطاولات والأبواب والزجاج ومناطق الخدمة	حسب التشغيل وفترات الذروة	مشرف الإشراف الداخلي	إغلاق ملاحظات النظافة	١٠٠٪
المكاتب الخلفية BOH	تحسين بيئة العمل والنظافة	الممرات والسلالم، المكاتب، المخازن ومناطق الخدمة	يومي /حسب المنطقة	مشرف الإشراف الداخلي	الالتزام بالجدول	≥ ٩٥٪
التفتيش والمتابعة	ضمان الاستمرارية وسرعة المعالجة	تفتيش يومي وأسبوعي وشهري وتوثيق الملاحظات والإجراءات التصحيحية	أسبوعي /يومي شهري	مشرف الإشراف الداخلي	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	مشرف الإشراف الداخلي	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	مشرف الإشراف الداخلي	جاهزية المناطق	**أعلى مستوى حسب الإشغال**

مؤشرات الأداء الرئيسية KPIs

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

٨

مؤشرات أداء رئيسية

١٠٠٪

مستهدف الإنجاز والإغلاق

≥ ٩٥٪

الالتزام بالجداول الزمنية

برامج التنظيف والوقاية

التنظيف العميق

الغرف والمناطق العامة وBOH

التكرار: أسبوعي / شهري

قلب المراتب

جميع الغرف مع فحص الحالة

التكرار: دوري حسب الجدول

مكافحة الحشرات

الغرف، المطاعم، المخازن والمناطق الرطبة

التكرار: دوري + بلاغات

دورات المياه العامة

التركيز على الروائح والمستلزمات

التكرار: جولات متكررة يومياً

الاستقبال واللوبي

المداخل، الانتظار، المصاعد والزجاج

التكرار: مستمر حسب التشغيل

المطاعم

الممرات ومحيط الطاولات ومناطق الخدمة

التكرار: حسب التشغيل والذروة

المكاتب الخلفية

BOH والسلالم

التكرار: يومي / أسبوعي

مبدأ العمل

تُحدَّد الأولويات وفق نسب الإشغال وأوقات التشغيل، مع أولوية عالية للاستقبال والمطاعم أثناء الذروة، وتركيز وقائي في المواسم.

شركة إعمار الضيافة الفندقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS

خطة تدريب إجراءات التشغيل القياسية S.O.P

٧ (PER MONTH MINIMUM)
موضوعاً تدريبياً

١٥
دقيقة يومياً

١٠:٠٠
صباحاً – بداية الوردية

OJT
تدريب أثناء العمل

مشرف الشهر الأول | ٧ مواضيع • AS PER MONTHLY TRANING PLAN	**مشرف** الشهر الثاني | ٧ مواضيع • AS PER MONTHLY TRANING PLAN	**مشرف** الشهر الثالث | ٧ مواضيع • AS PER MONTHLY TRANING PLAN	**مشرف** الشهر الرابع | ٧ مواضيع • AS PER MONTHLY TRANING PLAN	**مشرف** الشهر الخامس | ٧ مواضيع • AS PER MONTHLY TRANING PLAN	**مشرف** الشهر السادس | ٧ مواضيع • AS PER MONTHLY TRANING PLAN
مشرف الشهر السابع | ٧ مواضيع • AS PER MONTHLY TRANING PLAN	**مشرف** الشهر الثامن | ٧ مواضيع • AS PER MONTHLY TRANING PLAN	**مشرف** الشهر التاسع | ٧ مواضيع • AS PER MONTHLY TRANING PLAN	**مشرف** الشهر العاشر | ٧ مواضيع • AS PER MONTHLY TRANING PLAN	**مشرف** الشهر الحادي عشر | ٧ مواضيع • AS PER MONTHLY TRANING PLAN	**مشرف** الشهر الثاني عشر | ٧ مواضيع • AS PER MONTHLY TRANING PLAN

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	مشرف الإشراف الداخلي					١ – ٢٠		
التنسيق مع الصيانة لاستلام الغرف قبل رمضان خالية من الملحوظات	مشرف الإشراف الداخلي					١ – ٣٠		
عمل جدول تنظيف عميق للغرف والمناطق العامة	مشرف الإشراف الداخلي					١ – ٣٠		
التأكد من رش الغرف والمناطق العامة بشكل مكثف قبل الشهر	مشرف الإشراف الداخلي					١ – ٣٠		
توفير ٢ عمال إضافيين	شؤون الموظفين					١ – ٢٩		
تدريب وتهيئة الموظفين على دوام شهر رمضان	مشرف الإشراف الداخلي				١٥ – ٢٤			
التنسيق مع الحسابات لتعديل مواعيد الصرف من المخازن وفق الدوام الجديد	مشرف الإشراف الداخلي					٢٠ – ٢٧		
التأكد من مواعيد المغسلة لتتناسب مع إمكانية الدخول والخروج	مشرف الإشراف الداخلي						٢٢ – ٢٥	
عمل جدول دوام للموظفين يتناسب مع سياسة التشغيل	مشرف الإشراف الداخلي						٢٥	
التأكد من توفير طلبات القسم في المستودعات	مشرف الإشراف الداخلي							٢٥ – ٣٠
التنسيق مع المكاتب الأمامية لدخول المجموعات	مشرف الإشراف الداخلي						٢٦ – ٢٨	

مشرف 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 جميع الغرف
- برنامج تنظيف عميق للغرف بالكامل
- رش الغرف بالكامل مع الحقن بالجل و رش البودر

المناطق العامة والمطاعم

- تلميع الرخام في اللوبي
- تنظيف عميق للمطاعم
- غسيل كراسي المطاعم بالكامل او تبديلها ان امكن

التدريب والتنسيق

- تدريب الموظفين على خطة SOP طوال الشهر
- تنسيق مواعيد استلام وتسليم المغسلة

المستلزمات والبياضات

- التأكد من توفر جميع مستلزمات الغرف في المستودع
- جرد اللينن
- طلب شراء أنواع اللينن اللازمة بناءً على الجرد

شركة إعمار الضيافة الفندقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS

خطة القوى العاملة لموسم الحج

٨	+	٢+	=	١٠
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 ٢ موظفاً وبدء الساعات الإضافية

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

خارطة الطريق التنفيذية ٢٠٢٦

شركة إعمار الضيافة الفندقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS

الربع الأول — 1Q

التأسيس

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

الربع الثاني — 2Q

التطبيق

- تنفيذ الجداول الدورية بالكامل
- تفعيل سجل الإجراءات التصحيحية
- أول مراجعة ربعية للأداء

الربع الثالث — 3Q

التحسين

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

الربع الرابع — 4Q

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: المشرف

أسبوعي

تقرير إنجاز الجداول ونسبة إغلاق الملاحظات

المسؤول: المشرف

شهري

مراجعة مؤشرات الأداء مع الإدارة وخطط التصحيح

المسؤول: المشرف

ربع سنوي

مراجعة استراتيجية وتحديث الخطة والمستهدفات

المسؤول: الإدارة

الأدوار والمسؤوليات

مشرف الاشراف

الإشراف العام واعتماد الخطط

مشرف الاشراف

متابعة التنفيذ والتقارير

روم بوي

التنظيف العميق وقلب المراتب

مشرف الاشراف

الاستقبال والمطاعم ودورات المياه

مشرف الاشراف

المكاتب الخلفية ومناطق الموظفين

الشركاء / مشرف الاشراف

شركة المكافحة، 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

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 السلطان - 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 السلطان – 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 السلطان 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 السلطان 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

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: .....

شركة إعمار الضيافة الفندقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS

Daily Inspection & Checklist For Engineering Systems

شركة إعمار الضيافة الفندقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS

قائمة التشييك اليومي للصيانة

Daily Maintenance Checklist

Hotel name: اسم الفندق:

DATE: التاريخ:

	نقاط الفحص	يعمل	لا يعمل	الملاحظات
	Checkpoint	Working	Not working	Remarks
1	الغرف خارج الخدمة، وسبب خروج خروجها			
	Out orders room and reason			
2	القراءة اليومية لعداد المياه م3			
	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		Room Number & رقم الغرفة									
		.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....	.....
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	خراطيم 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

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

اسم مدير الادارة / القسم و توقيعه

التاريخ

شركة إعمار الضيافة الفندقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS

خطة التدريب اليومية لمعايير التشغيل القياسية SOPs

الرقم	الموضوع	التاريخ	اليوم	الوقت	المدة	التدريب	رقم المرجع
1	المظهر الشخص والاهتمام بالشكل العام.	01/09/2026	Tuesday	10:00 Am to 10:30 Am	30 دقيقه	SOP	1# R PMAIN
2	كيفية التشبيك 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
3	الاهتمام بالأوردرات وعمل اللازم لها.	03/09/2026	Thursday	10:00 Am to 10:30 Am	30 دقيقه	SOP	3# R PMAIN
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
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
6	التشبيك على الأماكن العامة.	06/09/2026	Sunday	10:00 Am to 10:30 Am	30 دقيقه	SOP	6# R PMAIN
7	الاهتمام بالشكل المطلوب والمظهر الحسن.	07/09/2026	Monday	10:00 Am to 10:30 Am	30 دقيقه	SOP	7# R PMAIN
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
9	التشبيك على الأماكن العامة.	10/09/2026	Thursday	10:00 Am to 10:30 Am	30 دقيقه	SOP	10# R PMAIN
10	الاهتمام بالشكل المطلوب والمظهر الحسن.	11/09/2026	Friday	10:00 Am to 10:30 Am	30 دقيقه	SOP	11# R PMAIN
11	كيفيه عمل المرور اليومي على المرافق الهندسية	12/09/2026	Saturday	10:00 Am to 10:30 Am	30 دقيقه	SOP	12# R PMAIN
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
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
14	التشبيك 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
15	التشبيك على الأماكن العامة + صيانة الأدوات الكهربيه	17/09/2026	Thursday	10:00 am to 10:30 am	30 دقيقه	SOP	5&17# R PMAIN
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
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
18	الاهتمام بالشكل المطلوب والمظهر الحسن.	20/09/2026	Sunday	10:00 am to 10:30 am	30 دقيقه	SOP	6&20# R PMAIN
19	كيفية التعامل مع أوردرات النزلاء و كذلك طلبات الموظفين من الأقسام الأخرى	21/09/2026	Monday	10:00 am to 10:30 am	30 دقيقه	SOP	21# R PMAIN
20	التشبيك على الأماكن العامة.	22/09/2026	Tuesday	10:00 am to 10:30 am	30 دقيقه	SOP	22# R PMAIN
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
22	المظهر الشخص والنظافة الشخصية.	24/09/2026	Thursday	10:00 am to 10:30 am	30 دقيقه	SOP	24# R PMAIN
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
24	كيفيه يمكن لنا حفظ الطاقه	26/09/2026	Saturday	10:00 am to 10:30 am	30 دقيقه	SOP	25# R PMAIN
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
26	فحص نظام الطاقه الاحتياطيه	29/09/2026	Monday	10:00 am to 10:30 am	30 دقيقه	SOP	25# R PMAIN
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

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

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.

الحوكمة والضوابط وإدارة المخاطر

Governance, Controls & Risk Management

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

شركة إعمار الضيافة الفندقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS

خارطة الطريق لفندق إعمار السلطان ١٤٤٨هـ

مرتبطة بمواسم العام الهجري وتطبَّق في الفندق

١Q	٢Q	٣Q	٤Q
الربع الأول | محرم – ربيع الأول	الربع الثاني | ربيع الآخر – جمادى الآخرة	الربع الثالث | رجب – رمضان	الربع الرابع | شوال – ذو الحجة

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

THANK YOU

أ. خالد إدريس

0552360965

khaled.idrees@emaaraldiyafa.com

شركة إعمار الضيافة الفندقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS
SINCE 1998