خطة العمل التنفيذية- جميع الادارات

مرتبطة بالخطة الاستراتيجية Action Plan | فندق إعمار الخليل

نحن نمثل الضيافة ...

Prepared by : جميع الادارات

شركة إعمار الضيافة الفندقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS
SINCE 1998

أساس خطة العمل

S — محددة

كل مهمة إجراء واضح مرتبط بمحور وهدف من الخطة الاستراتيجية

M — قابلة للقياس

لكل مهمة مؤشر قياس ومستهدف أو مخرج واضح

A — قابلة للتحقيق

مسؤول مباشر وجهات مساندة ومتطلبات محددة

R — ذات صلة

مرتبطة بالمحاور الستة وخارطة الطريق والمواسم

T — محددة بزمن

تاريخ بدء وانتهاء ميلادي وهجري ضمن 1448

72	8	6	3
مهمة تنفيذية	محاور	أعضاء الفريق	أرباع متبقية من 1448

الربع الأول انقضى؛ بنوده التأسيسية مجدولة كأولوية فورية من 5 أكتوبر 2026 (24 ربيع الآخر 1448).

شركة إعمار الضيافة الفندقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS
SINCE 1998

مستهدفات فندق إعمار الخليل 1448

من جدول أهداف فنادق المسفلة وصفحة مؤشرات الخليل

%88 **الإشغال** الفعلي حتى ربيع الآخر 87%	**301.45** **ADR (ريال)**	**266.57** **RevPAR (ريال)**	**%46** **الحجز الإلكتروني حتى تاريخه** المستهدف: رفعها
7.4 **Booking.com** الحالي 7.2	**4.4** **Google** الحالي 4.2	**8.0** **Agoda** الحالي 7.7	**3.6** **TripAdvisor** الحالي 3.4

شركة إعمار الضيافة الفندقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS
SINCE 1998

فريق التنفيذ وتوزيع المسؤوليات

لا يوجد مشرفون أو مساعد مدير؛ المهام اليومية والإشرافية مسندة لمدير المكاتب الأمامية

1 مدير المكاتب الأمامية

الإيجاز اليومي، التسليم، حالة الغرف، الشكاوى، الإجراءات، التدريب، الإيرادات، الاجتماعات، المواسم

2 موظف استقبال – الحجوزات

الحجوزات وما قبل الوصول، قوائم كبار الضيوف والمجموعات، الحجز المباشر

3 موظف استقبال – التدقيق الليلي

التدقيق الليلي والنقد، الفواتير، عدم الحضور، جودة بيانات PMS

4 موظف استقبال – علاقات الضيوف

التقييمات الإلكترونية، سجل الشكاوى، بلاغات الصيانة، رسائل ما بعد المغادرة

5 موظف استقبال مرشح لمسؤول وردية

يساعد في التسليم وإدارة الحشود، ويقود الوردية في غياب المدير

6 حامل الحقائب

الأمتعة ومرافقة الضيف ودعم إدارة الحشود في المواسم

شركة إعمار الضيافة الفندقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS
SINCE 1998

خارطة التنفيذ حسب الأرباع الهجرية

الربع الأول	الربع الثاني	الربع الثالث	الربع الرابع
محرم – ربيع الأول	ربيع الآخر – جمادى الآخرة	رجب – رمضان	شوال – ذو الحجة
انقضى — بنوده مجدولة فورًا: مراجعة الإجراءات، خط الأساس، الإيجاز اليومي، ضبط حالة الغرف، استكمال الشواغر	البيع الإضافي، استعادة رضا الضيف، إجراءات ما قبل الوصول، دورة السمعة الرقمية، لوحة المؤشرات	جدول الكفاءات، التدريب المتبادل، تحسين PMS، QMS، الاستعداد لرمضان في شعبان وتشغيل الذروة	مراجعة ما بعد رمضان، الاستعداد للحج من 1 شوال، تعزيز الفريق، أيام الحج، التدقيق السنوي وخطة 1449

السنة الهجرية 1448: من 16 يونيو 2026 إلى 5 يونيو 2027 (تقويم أم القرى).

شركة إعمار الضيافة الفندقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS
SINCE 1998

التميز التشغيلي (1/2)

الرمز	المهمة (Task)	المسؤول	البدء	الانتهاء
FO-01	مراجعة وتحديث الإجراءات القياسية (SOPs)للوصول، المغادرة، التسكين، الترقية، الشكاوى، تسليم الوردية، النقد، الطوارئ —واعتمادها	مدير المكاتب الأمامية	2026/10/05 24ربيع الآخر 1448	2026/10/29 18جمادى الأولى 1448
FO-02	إعداد جدول صلاحيات مبسط في حال تم ايجاد شكوى من احد الضيوف(الخصم، الترقية، التعويض، تأخير الخروج، التحويل لفندق بديل)ما يقرره موظف الاستقبال وما يُرفع لمدير المكاتب الأمامية أو لإدارة الفندق	مدير المكاتب الأمامية	2026/10/11 30ربيع الآخر 1448	2026/10/22 11جمادى الأولى 1448
FO-03	إيجاز 10دقائق مع بداية كل وردية :الوصول والمغادرة، نسبة الإشغال، كبار الضيوف، المجموعات، الغرف الجاهزة، الحالات المفتوحة	مدير المكاتب الأمامية	2026/10/05 24ربيع الآخر 1448	2027/06/05 30ذو الحجة 1448
FO-04	تصميم نموذج تسليم الوردية الموحد وتدريب الفريق عليه (لحالات المفتوحة، الشكاوى، المدفوعات، حالة الغرف، المتابعات)	مدير المكاتب الأمامية	2026/10/05 24ربيع الآخر 1448	2026/10/18 7جمادى الأولى 1448
FO-05	تدقيق نماذج التسليم أسبوعيًا ورفع الملاحظات المتكررة	موظف استقبال	2026/10/25 14جمادى الأولى 1448	2027/06/05 30ذو الحجة 1448
FO-06	مطابقة حالة الغرف في النظام مع تقرير الإشراف الداخلي مرتين يوميًا ومعالجة أي فرق فورًا	مدير المكاتب الأمامية	2026/10/05 24ربيع الآخر 1448	2027/06/05 30ذو الحجة 1448

شركة إعمار الضيافة الفندقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS
SINCE 1998

التميز التشغيلي (2/2)

الرمز	المهمة (Task)	المسؤول	البدء	الانتهاء
FO-07	متابعة الغرف خارج الخدمة (OOS)يوميًا مع الصيانة، وتسجيل موعد إعادة كل غرفة، ورفع قائمة أسبوعية	موظف استقبال –علاقات الضيوف	2026/10/05 24ربيع الآخر 1448	2027/06/05 30ذو الحجة 1448
FO-08	إنشاء سجل يومي موحد للشكاوى :المسؤول، الإجراء، الحل، السبب الجذري وتعبئته من كل وردية	موظف استقبال –علاقات الضيوف	2026/10/05 24ربيع الآخر 1448	2026/10/15 4جمادى الأولى 1448
FO-09	إتمام التدقيق الليلي وضوابط النقد يوميًا :مطابقة الصندوق والبطاقات مع النظام، توثيق الفروقات، إرسال التقرير للمالية	موظف استقبال –التدقيق الليلي	2026/10/05 24ربيع الآخر 1448	2027/06/05 30ذو الحجة 1448
FO-10	تسجيل زمن التسكين والمغادرة لعينة يومية (5 عمليات على الأقل لكل وردية)	مدير المكاتب الأمامية	2026/10/05 24ربيع الآخر 1448	2027/06/05 30ذو الحجة 1448
FO-11	جولة جودة أسبوعية على الكاونتر واللوبي والسجلات بقائمة فحص موحدة	مدير المكاتب الأمامية	2026/10/11 30ربيع الآخر 1448	2027/06/05 30ذو الحجة 1448
FO-12	تدقيق شهري لالتزام الفريق بالإجراءات القياسية بعينات عشوائية ونشر النتيجة	مدير المكاتب الأمامية	2026/11/01 21جمادى الأولى 1448	2027/06/05 30ذو الحجة 1448

شركة إعمار الضيافة الفندقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS
SINCE 1998

تجربة الضيف (1/2)

الرمز	المهمة (Task)	المسؤول	البدء	الانتهاء
FO-13	مراجعة قائمة وصول اليوم التالي :الملاحظات، كبار الضيوف والمناسبات، الطلبات الخاصة، الغرف المتصلة وغرف ذوي الهمم، حجوزات الضيافة	موظف استقبال –الحجوزات	2026/10/12 1جمادى الأولى 1448	2027/06/05 30ذو الحجة 1448
FO-14	تحديث قائمة كبار الضيوف والمناسبات والمجموعات والوصول ذي الأولوية وتعميمها على الأقسام	موظف استقبال –الحجوزات	2026/10/12 1جمادى الأولى 1448	2027/06/05 30ذو الحجة 1448
FO-15	تطبيق معيار الوصول بتدريب عملي ومراقبة (ترحيب يليق بالضيف، تسكين سريع ودقيق، التأكد من جاهزية الغرفة، شرح واضح وتوجيه)	مدير المكاتب الأمامية	2026/10/12 1جمادى الأولى 1448	2026/11/30 20جمادى الآخرة 1448
FO-16	إعداد دليل استعادة رضا الضيف :التعويض المناسب لكل نوع مشكلة ضمن جدول الصلاحيات	مدير المكاتب الأمامية	2026/11/01 21جمادى الأولى 1448	2026/12/09 29جمادى الآخرة 1448

شركة إعمار الضيافة الفندقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS
SINCE 1998

تجربة الضيف (2/2)

الرمز	المهمة (Task)	المسؤول	البدء	الانتهاء
FO-17	بدء معالجة أي شكوى خلال 15دقيقة، وعدم إغلاقها قبل التأكد من رضا الضيف أو توثيق السبب والتصعيد	مدير المكاتب الأمامية	2026/10/05 24ربيع الآخر 1448	2027/06/05 30ذو الحجة 1448
FO-18	الاتصال بالضيف أثناء الإقامة وسؤاله قبل المغادرة عن مستوى الرضا، ومعالجة أي ملاحظة قبل خروجه	موظف استقبال –علاقات الضيوف	2026/11/01 21جمادى الأولى 1448	2027/06/05 30ذو الحجة 1448
FO-19	تجهيز فواتير مغادري اليوم التالي ومراجعة الحسابات المفتوحة أثناء الوردية الليلية	موظف استقبال	2026/10/12 1جمادى الأولى 1448	2027/06/05 30ذو الحجة 1448
FO-20	إرسال رسالة شكر وطلب تقييم لكل ضيف مغادر، وتسجيل الملاحظات المتكررة	موظف استقبال –علاقات الضيوف	2026/11/11 1جمادى الآخرة 1448	2027/06/05 30ذو الحجة 1448

شركة إعمار الضيافة الفندقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS
SINCE 1998

الجودة والسمعة الرقمية

الرمز	المهمة (Task)	المسؤول	البدء	الانتهاء
FO-21	تجميع خط الأساس من آخر 90يومًا :تقييمات المنصات، الشكاوى، زمن الخدمة، الإشغال	مدير المكاتب الأمامية	2026/10/05 24ربيع الآخر 1448	2026/10/15 4جمادى الأولى 1448
FO-22	تحليل التقييمات المنخفضة وتحديد أعلى 5أسباب :الانتظار، الغرف، النظافة، المصاعد، الفواتير، التسكين	موظف استقبال –علاقات الضيوف	2026/10/11 30ربيع الآخر 1448	2026/10/29 18جمادى الأولى 1448
FO-23	رصد يومي لتقييمات Booking.comو Agodaو Googleو TripAdvisor، وتصنيفها، وصياغة الرد	موظف استقبال –علاقات الضيوف	2026/10/18 7جمادى الأولى 1448	2027/06/05 30ذو الحجة 1448
FO-24	إعداد قوالب ردود معتمدة متسقة مع هوية إعمار	مدير المكاتب الأمامية	2026/10/11 30ربيع الآخر 1448	2026/10/22 11جمادى الأولى 1448
FO-25	تقرير أسبوعي بأعلى 5أسباب متكررة، وما هو الإجراء وموعد إغلاق	موظف استقبال –علاقات الضيوف	2026/10/25 14جمادى الأولى 1448	2027/06/05 30ذو الحجة 1448
FO-26	تعميم حالات التصعيد الفوري لمدير المكاتب الأمامية أو المدير المناوب :سلامة الضيف، الخصوصية، نزاع مالي كبير، شكوى متكررة، تهديد بجهة تنظيمية أو قانونية	مدير المكاتب الأمامية	2026/10/11 30ربيع الآخر 1448	2026/10/22 11جمادى الأولى 1448
FO-27	متابعة شهرية للتقدم نحو مستهدفات 1448	مدير المكاتب الأمامية	2026/11/01 21جمادى الأولى 1448	2027/06/05 30ذو الحجة 1448

شركة إعمار الضيافة الفندقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS
SINCE 1998

تعظيم الإيرادات

الرمز	المهمة (Task)	المسؤول	البدء	الانتهاء
FO-28	تصميم واعتماد برنامج البيع الإضافي والترقيات وإطلاقه (المنتجات، الأسعار، عبارات البيع، حوافز الموظفين)	مدير المكاتب الأمامية	2026/10/18 7جمادى الأولى 1448	2026/11/26 16جمادى الآخرة 1448
FO-29	عرض الترقية أو خدمة إضافية على كل ضيف مناسب أثناء التسكين وتسجيل المبيعات	مدير المكاتب الأمامية	2026/12/01 21جمادى الآخرة 1448	2027/06/05 30ذو الحجة 1448
FO-30	رفع نسبة الحجز المباشر والإلكتروني : حاليا (46%)دعوة الضيوف المتكررين للحجز المباشر، ومتابعة تحديث محتوى الفندق في القنوات	موظف استقبال –الحجوزات	2026/11/11 1جمادى الآخرة 1448	2027/06/05 30ذو الحجة 1448
FO-31	متابعة يومية للإشغال وتوقعات 7و 30يومًا ورفعها لإدارة الفندق	مدير المكاتب الأمامية	2026/10/05 24ربيع الآخر 1448	2027/06/05 30ذو الحجة 1448
FO-32	تطبيق سياسة عدم الحضور والإلغاء على الحجوزات المضمونة أثناء المراجعة الليلية	موظف استقبال – الحجوزات	2026/10/11 30ربيع الآخر 1448	2027/06/05 30ذو الحجة 1448

شركة إعمار الضيافة الفندقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS
SINCE 1998

الأفراد والقيادة (1/3)

الرمز	المهمة (Task)	المسؤول	البدء	الانتهاء
FO-33	استكمال الشواغر المعتمدة في القسم (إن وجدت)ودراسة الحاجة لمسؤول وردية	مدير المكاتب الأمامية	2026/10/05 24ربيع الآخر 1448	2026/11/10 30جمادى الأولى 1448
FO-34	إعداد جدول مهام لموظفي الاستقبال وحامل الحقائب وتقييم كل موظف عليها	مدير المكاتب الأمامية	2026/12/10 1رجب 1448	2027/01/08 30رجب 1448
FO-35	تدريب جمادى الأولى :الإجراءات القياسية الجديدة وتسليم الوردية	مدير المكاتب الأمامية	2026/10/12 1جمادى الأولى 1448	2026/11/10 30جمادى الأولى 1448
FO-36	تدريب جمادى الآخرة :التواصل مع الضيف، التعامل مع الشكاوى، استعادة الرضا	مدير المكاتب الأمامية	2026/11/11 1جمادى الآخرة 1448	2026/12/09 29جمادى الآخرة 1448
FO-37	تدريب رجب :البيع الإضافي والوعي بالإيرادات	مدير المكاتب الأمامية	2026/12/10 1رجب 1448	2027/01/08 30رجب 1448

شركة إعمار الضيافة الفندقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS
SINCE 1998

الأفراد والقيادة (2/3)

الرمز	المهمة(Task)	المسؤول	البدء	الانتهاء
FO-38	تدريب شعبان :نظام PMSالمتقدم والاستعداد لرمضان	مدير المكاتب الأمامية	2027/01/09 1 شعبان 1448	2027/02/07 30 شعبان 1448
FO-39	رمضان :جلسات قصيرة ضمن الإيجاز اليومي	مدير المكاتب الأمامية	2027/02/08 1 رمضان 1448	2027/03/08 29 رمضان 1448
FO-40	تدريب شوال :كبار الضيوف وإجراءات الطوارئ	مدير المكاتب الأمامية	2027/03/14 6 شوال 1448	2027/04/07 30 شوال 1448
FO-41	تدريب ذي القعدة :الاستعداد لموسم الحج وتأهيل أي موظف إضافي	مدير المكاتب الأمامية	2027/04/08 1 ذو القعدة 1448	2027/05/06 29 ذو القعدة 1448
FO-42	توجيه يومي في موقع العمل وجلسة فردية أسبوعية مع كل موظف لديه فجوة أداء	مدير المكاتب الأمامية	2026/10/11 30 ربيع الآخر 1448	2027/06/05 30 ذو الحجة 1448

الأفراد والقيادة (3/3)

الرمز	المهمة(Task)	المسؤول	البدء	الانتهاء
FO-43	تدريب متبادل للموظفين على الحجوزات والتدقيق الليلي ومتابعة التقييمات، بحيث يغطي كل موظف مهام زميله	مدير المكاتب الأمامية	2026/12/10 1رجب 1448	2027/02/07 30شعبان 1448
FO-44	تكريم شهري لأفضل موظف بناءً على المؤشرات وآراء الضيوف	مدير المكاتب الأمامية	2026/11/01 21جمادى الأولى 1448	2027/06/05 30ذو الحجة 1448
FO-45	تنفيذ برنامج تأهيل أحد موظفي الاستقبال ليكون مسؤول وردية :قيادة الإيجاز، استلام الشكاوى المصعّدة، توجيه الزملاء	مدير المكاتب الأمامية	2026/10/12 1جمادى الأولى 1448	2027/03/25 17شوال 1448
FO-46	تقييم أداء مرحلي :المؤشرات، آراء الضيوف، الحضور، الالتزام بالإجراءات، العمل الجماعي	مدير المكاتب الأمامية	2027/01/09 1شعبان 1448	2027/01/21 13شعبان 1448
FO-47	تقييم الأداء السنوي على نفس المعايير	مدير المكاتب الأمامية	2027/05/23 17ذو الحجة 1448	2027/06/03 28ذو الحجة 1448

شركة إعمار الضيافة الفندقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS
SINCE 1998

التقنية والبيانات

الرمز	المهمة(Task)	المسؤول	البدء	الانتهاء
FO-48	إعداد لوحة مؤشرات بسيطة)يومية/أسبوعية/شهرية (يحدثها القسم	مدير المكاتب الأمامية	2026/10/18 7جمادى الأولى 1448	2026/11/10 30جمادى الأولى 1448
FO-49	مراجعة جودة البيانات في نظام PMSوتصحيحها (ملفات الضيوف، الرموز، حالات الغرف، الحسابات المفتوحة)	موظف استقبال –التدقيق الليلي	2026/12/10 1رجب 1448	2027/01/31 23شعبان 1448
FO-50	تفعيل رسالة ما قبل الوصول وتأكيد الحجز رقميًا قبل موسم رمضان	موظف استقبال –الحجوزات	2027/01/09 1شعبان 1448	2027/02/04 27شعبان 1448
FO-51	الالتزام بمتطلبات نظام إدارة الجودة (QMS)في سجلات ونماذج القسم	مدير المكاتب الأمامية	2026/12/10 1رجب 1448	2027/03/08 29رمضان 1448

شركة إعمار الضيافة الفندقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS
SINCE 1998

جاهزية المواسم والذروة (1/2)

الرمز	المهمة(Task)	المسؤول	البدء	الانتهاء
FO-52	التنسيق مع المبيعات لمعرفة المتوقع وصولهم في رمضان وإعداد قوائم المجموعات	موظف استقبال –الحجوزات	2027/01/09 1شعبان 1448	2027/01/28 20شعبان 1448
FO-53	إعداد جدول دوام رمضان للقسم وطلب عمالة مؤقتة إن لزم	مدير المكاتب الأمامية	2027/01/09 1شعبان 1448	2027/01/31 23شعبان 1448
FO-54	مراجعة الغرف المتصلة وغرف ذوي الهمم وتخصيصها للحجوزات	موظف استقبال –الحجوزات	2027/01/24 16شعبان 1448	2027/02/04 27شعبان 1448
FO-55	خطة إدارة الحشود في اللوبي :مسارات، طوابير منظمة، دعم الأمتعة، أولوية لكبار السن	مدير المكاتب الأمامية	2027/01/17 9شعبان 1448	2027/02/04 27شعبان 1448
FO-56	تزويد الإشراف الداخلي بقوائم دخول المجموعات وغرف المواقع الإلكترونية	موظف استقبال –الحجوزات	2027/02/03 26شعبان 1448	2027/02/05 28شعبان 1448
FO-57	تمرين على إجراءات الطوارئ والإخلاء لفريق المكاتب الأمامية	مدير المكاتب الأمامية	2027/01/31 23شعبان 1448	2027/02/04 27شعبان 1448
FO-58	قيادة الوردية في منطقة الاستقبال وقت الذروة، وتحديث الإشغال والوصول كل ساعة	مدير المكاتب الأمامية	2027/02/08 1رمضان 1448	2027/03/08 29رمضان 1448

شركة إعمار الضيافة الفندقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS
SINCE 1998

جاهزية المواسم والذروة (2/2)

الرمز	المهمة(Task)	المسؤول	البدء	الانتهاء
FO-59	مراجعة الشكاوى والتقييمات وتحليل نقاط الاختناق وتوثيق الدروس المستفادة	مدير المكاتب الأمامية	2027/03/14 6شوال 1448	2027/03/25 17شوال 1448
FO-60	خطة الحج للقسم :قوائم البعثات والمجموعات، التسكين المسبق، اشتراطات الموسم	مدير المكاتب الأمامية	2027/03/14 6شوال 1448	2027/04/07 30شوال 1448
FO-61	التنسيق مع الإشراف الداخلي والصيانة لتجهيز مكاتب البعثة والعيادات	موظف استقبال –الحجوزات	2027/03/21 13شوال 1448	2027/04/07 30شوال 1448
FO-62	طلب موظفين إضافيين للموسم (استقبال وحامل حقائب)وتأهيلهم	مدير المكاتب الأمامية	2027/04/08 1ذو القعدة 1448	2027/04/22 15ذو القعدة 1448
FO-63	فحص جاهزية الأنظمة والمرافقPMS :، الطابعات، البطاقات، النماذج الورقية للطوارئ	موظف استقبال	2027/04/22 15ذو القعدة 1448	2027/05/06 29ذو القعدة 1448
FO-64	تشغيل أيام الحج (13–8)ذو الحجة :قيادة الوردية في الاستقبال وتغطية على مدار الساعة	مدير المكاتب الأمامية	2027/05/14 8ذو الحجة 1448	2027/05/19 13ذو الحجة 1448
FO-65	مراجعة ما بعد الحج وتوثيق الدروس المستفادة	مدير المكاتب الأمامية	2027/05/23 17ذو الحجة 1448	2027/05/30 24ذو الحجة 1448

شركة إعمار الضيافة الفندقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS
SINCE 1998

الحوكمة ومتابعة الأداء

الرمز	المهمة(Task)	المسؤول	البدء	الانتهاء
FO-66	اجتماع أسبوعي لفريق المكاتب الأمامية :زمن الخدمة، الحضور، التدريب، الشكاوى	مدير المكاتب الأمامية	2026/10/11 30ربيع الآخر 1448	2027/06/05 30ذو الحجة 1448
FO-67	اجتماع أسبوعي للملاحظات المتكررة مع الإشراف الداخلي والصيانة	مدير المكاتب الأمامية	2026/10/11 30ربيع الآخر 1448	2027/06/05 30ذو الحجة 1448
FO-68	مراجعة شهرية للمؤشرات والجودة مع إدارة الفندق	مدير المكاتب الأمامية	2026/11/01 21جمادى الأولى 1448	2027/06/05 30ذو الحجة 1448
FO-69	مراجعة نهاية الربع الثاني ومقارنة النتائج بالأهداف	مدير المكاتب الأمامية	2026/12/01 21جمادى الآخرة 1448	2026/12/09 29جمادى الآخرة 1448
FO-70	مراجعة نهاية الربع الثالث)رجب –رمضان(	مدير المكاتب الأمامية	2027/03/14 6شوال 1448	2027/03/18 10شوال 1448
FO-71	تدقيق نهاية العام ومقارنة النتائج بخط الأساس ومراجعة المستهدفات	مدير المكاتب الأمامية	2027/05/23 17ذو الحجة 1448	2027/06/03 28ذو الحجة 1448
FO-72	إعداد خطة المكاتب الأمامية لعام 1449	مدير المكاتب الأمامية	2027/05/23 17ذو الحجة 1448	2027/06/05 30ذو الحجة 1448

شركة إعمار الضيافة الفندقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS
SINCE 1998

مؤشرات قياس الإنجاز

من لوحة مؤشرات القسم في الخطة الاستراتيجية

المؤشر	المستهدف	الدورية	المسؤول
زمن التسكين للحجز الجاهز	≤ 5 دقائق	يومي	مشرف المكاتب الأمامية
زمن المغادرة	≤ 3 دقائق	يومي /شهري	مشرف المكاتب الأمامية
بدء معالجة الشكوى	15 دقيقة	يومي	مشرف المكاتب الأمامية
حل الشكاوى أثناء الإقامة	≥ 90%	خلال الإقامة	مشرف المكاتب الأمامية
فروقات حالة الغرف	1%أقل من	يومي	المكاتب الأمامية +الإشراف الداخلي
الالتزام بالإجراءات القياسية	≥ 95%	شهري	مدير المكاتب الأمامية
إكمال التدريب	100%	شهري	مدير المكاتب الأمامية
فروقات النقد /دقة الفواتير	100% /صفر	يومي	المدقق الليلي +المالية
الرد على التقييمات	100% خلال 24ساعة	يومي	علاقات الضيوف
إيرادات البيع الإضافي	حسب الموسم	شهري	فريق المكاتب الأمامية

شركة إعمار الضيافة الفندقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS
SINCE 1998

آلية المتابعة ورفع التقارير

1 يومي
إيجاز قبل كل وردية وتسليم موثق، ومتابعة الشكاوى والإشغال

2 أسبوعي
اجتماع أداء القسم، واجتماع الملاحظات المتكررة مع الإشراف الداخلي والصيانة، وتقرير السمعة

3 شهري
مراجعة المؤشرات والجودة مع إدارة الفندق وتحديث نسب الإنجاز في ملف Excel

4 ربع سنوي
مراجعة استراتيجية مع الإدارة العليا وتحديث المستهدفات

القاعدة الإدارية من الخطة: ما لا يُقاس لا يتحسن.

شركة إعمار الضيافة الفندقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS

خطة العمل-الاشراف الداخلي

الرمز	المهمة(Task)	المسؤول	البدء	الانتهاء
التنظيف العميق للغرف	تنظيف الأبواب مع الفريم والمفصلة	مشرف الاشراف الداخلي مع المتابعة	15-10-2026	21-10-2026
	تنظيف اعلي الدولاب	مشرف الاشراف الداخلي مع المتابعة	22-10-2026	31-10-2026
	تنظيف جرله المكيف	مشرف الاشراف الداخلي مع المتابعة	1-11-2026	7-11-2026
	تنظيف اسفل الأسرة وتحت الأثاث	مشرف الاشراف الداخلي مع المتابعة	8-11-2026	15-11-2026
	تنظيف الشباك من الداخل والخارج.	مشرف الاشراف الداخلي مع المتابعة	16-11-2026	25-11-2026
	تنظيف وزره الغرفة	مشرف الاشراف الداخلي مع المتابعة	26-11-2026	30-11-2026
	غسيل الموكيت	مشرف الاشراف الداخلي مع المتابعة	01-12-2026	20-12-2026

شركة إعمار الضيافة الفندقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS
SINCE 1998

خطة العمل-الاشراف الداخلي

الرمز	المهمة(Task)	المسؤول	البدء	الانتهاء
	تنظيف افياش الكهرباء والاسلاك	مشرف الاشراف الداخلي مع المتابعة	21-12-2026	26-12-2026
	غسيل شفاطات الحمامات	مشرف الاشراف الداخلي مع المتابعة	27-12-2026	31-12-2026
	غسيل حوائط الحمامات	مشرف الاشراف الداخلي مع المتابعة	1-01-2027	7-01-2027
	غسيل اركان أرضية الحمام	مشرف الاشراف الداخلي مع المتابعة	8-01-2027	13-01-2027
	تنظيف البلاعات	مشرف الاشراف الداخلي مع المتابعة	14-01-2027	18-01-2027
	تنظيف سدادة الحوض	مشرف الاشراف الداخلي مع المتابعة	19-01-2027	24-01-2027
	تلميع رخام الأدوار امام المصاعد	مشرف الاشراف الداخلي مع المتابعة	25-01-2027	29-01-2027

شركة إعمار الضيافة الفندقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS
SINCE 1998

خطة العمل-الاشراف الداخلي

الرمز	المهمة(Task)	المسؤول	البدء	الانتهاء
	حمامات المناطق العامة	مشرف الاشراف الداخلي مع المتابعة	30-01-2027	31-01-2027
	الاستقبال	مشرف الاشراف الداخلي مع المتابعة	01-02-2027	02-02-2027
	مطعم الصفا	مشرف الاشراف الداخلي مع المتابعة	03-02-2027	03-02-2027
	مطعم المروة	مشرف الاشراف الداخلي مع المتابعة	04-02-2027	04-02-2027

شركة إعمار الضيافة الفندقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS
SINCE 1998

خطة العمل-الاشراف الداخلي

الرمز	المهمة(Task)	المسؤول	البدء	الانتهاء
خطة مكافحة الحشرات	التنسيق مع شركة مكافحة الحشرات	مدير الاشراف الداخلي	2026-10-13	2026-11-13
	وضع جدول زيارات دوري فحص الغرف-الحمامات-المخازن-المناطق الخلفية	مدير الاشراف الداخلي	2026-10-13	جاري

خطة العمل –الاشراف الداخلي

الرمز	المهمة(Task)	المسؤول	البدء	الانتهاء
التدريب	اعداد جدول التدريب الشهري	مدير الاشراف الداخلي	بداية كل شهر	-
	تدريب الموظفين على إجراءات التشغيل القياسية ل sop	مدير الاشراف الداخلي	يومياً	-

2026 خطة تدريب إجراءات التشغيل القياسية S.O.P
ادارة: الإشراف الداخلي

اسم المدرب	الوظيفة	طريقة التدريب	المدة	الوقت	التاريخ	الموضوع	الرمز
		on job	خمسة عشر دقيقة	10:00: AM	1/10/2026	التحكم في استخدام الكيماويات	RPHK35
		on job	خمسة عشر دقيقة	10:00: AM	2/10/2026	قوانين السلامة لقسم الإشراف الداخلي	RPHK37
		on job	خمسة عشر دقيقة	10:00: AM	3/10/2026	دخول غرفة الضيوف	RPHK43
		on job	خمسة عشر دقيقة	10:00: AM	4/10/2026	معايير التشغيل في غرف الضيوف	RPHK31
		on job	خمسة عشر دقيقة	10:00: AM	5/10/2026	طرق التنظيف	RPHK38
		on job	خمسة عشر دقيقة	10:00: AM	6/10/2026	تنظيف الغرفة	RPHK48
		on job	خمسة عشر دقيقة	10:00: AM	7/10/2026	إعداد السرير	RPHK49
		on job	خمسة عشر دقيقة	10:00: AM	8/10/2026	تحضير غرفة الضيف للتنظيف	RPHK44
		on job	خمسة عشر دقيقة	10:00: AM	9/10/2026	تنظيف الحمام	RPHK46
		on job	خمسة عشر دقيقة	10:00: AM	10/10/2026	إزالة جميع البياضات والفضلات	RPHK45
		on job	خمسة عشر دقيقة	10:00: AM	11/10/2026	طلب التجهيزات (المعدات)	RPHK26
		on job	خمسة عشر دقيقة	10:00: AM	12/10/2026	وصول الضيوف المهمين	RPHK12
		on job	خمسة عشر دقيقة	10:00: AM	13/10/2026	تنظيف وخدمة غرف النزلاء	RPHK42
		on job	خمسة عشر دقيقة	10:00: AM	14/10/2026	صيانة معدات التنظيف والعناية بها	RPHK30
		on job	خمسة عشر دقيقة	10:00: AM	15/10/2026	الاستعمال الجيد لمنتجات التنظيف	RPHK40
		on job	خمسة عشر دقيقة	10:00: AM	16/10/2026	معايير الخدمات العامة	RPHK32

خطة العمل-الاشراف الداخلي

الرمز	المهمة(Task)	المسؤول	البدء	الانتهاء
قلب المراتب كل 3 اشهر	قلب المراتب كل 3 اشهر	مشرفو الاشراف الداخلي	12-10-2026	20-10-2026
الجرد	الجرد الدقيق للبياضات والمخازن	مدير الاشراف الداخلي	ربع سنوي	

شركة إعمار الضيافة الفندقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS

خطة العمل-المالية

المحور	المهمة(Task)	المسؤول	البدء	الانتهاء
Budget Governance / حوكمة الموازنة	Conduct monthly budget variance reviews / مراجعة انحرافات الموازنة شهرياً	Financial Controller / المراقب المالي	01-01-1448H	30-12-1448H
Cash Conversion / إدارةالسيولة	Weekly cash forecast and collection plan / إعداد توقع نقدي أسبوعي وخطة تحصيل	AR Supervisor / مشرف الذمم	01-01-1448H	30-12-1448H
Revenue Assurance / ضبط الإيرادات	Daily PMS POS and payment reconciliation / مطابقة يومية للإيرادات	Revenue Auditor / مراجع الإيرادات	01-01-1448H	30-12-1448H
Cost Control / ضبطالتكاليف	Track departmental OPEX and reduce by 5% / مراقبة المصروفات وخفضها 5%	Financial Controller / المراقب المالي	01-01-1448H	30-12-1448H
Monthly Close / الإقفالالشهري	Close accounts within 5 days / الإقفال خلال 5 أيام	Chief Accountant / رئيس الحسابات	01-01-1448H	Monthly /شهري

خطة العمل-المالية

المحور	المهمة(Task)	المسؤول	البدء	الانتهاء
Forecasting / التنبؤ المالي	Achieve forecast accuracy ≥95% / رفع دقة التنبؤ 95%≥	Financial Controller / المراقب المالي	01-01-1448H	Quarterly
Automation / الأتمتة المالية	Automate 50% of repetitive transactions / أتمتة 50% من المعاملات	Finance Systems Lead / مسؤول الأنظمة	Q2 / الربع الثاني	Q4
Inventory Control /رقابة المخزون	Keep inventory variance ≤1% / المحافظة على انحراف مخزون 1%≤	Cost Controller / مراقب التكاليف	01-01-1448H	30-DhuAlHijjah-1448H
Compliance / الامتثال	filings and controls review 100%/ 100% امتثال كامل ومراجعة الضوابط	Financial Controller / المراقب المالي	01-01-1448H	30-DhuAlHijjah-1448H
Training / التدريب	IFRS, VAT, Power BI, Controls training / تدريب مالي متقدم	HR & Finance / الموارد البشرية والمالية	Q1 / الربع ل=الأول	Q4

شركة إعمار الضيافة المنحقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS

Detailed Finance Department Operating Budget Achievements 03-1448

الميزانية التشغيلية التفصيلية للإدارة المالية 03-1448

Emaar Al Khalil Mecca Hotel | فندق إعمار الخليل مكة

Category | البند	Actual / 03-1448 SAR سنوي فعلي 03-1448|	Budget / 03-1448 SAR سنوي فعلي 03-1448 |	Achievement of Objectives | تحقيق الأهداف	Share | النسبة
Revenue | الإيرادات				
Total Revenue | إجمالي الإيرادات	**1,269,088.41**	**1,430,021.00**	**-10,747.25**	**100.00%**
Rooms Revenue | إيرادات الغرف	1,257,179.39	1,424,016.00	-20,452.27	99.06%
Food & Beverage Revenue | إيرادات الأغذية والمشروبات	11,081.74	4,500.00	11,061.31	0.87%
Other Operating Departments Revenue | الإيرادات الأخرى	827.28	1,505.00	-1,356.29	0.07%
Expenses | المصروفات				
Expenses | المصروفات	**467,873.90**	**396,754.99**	**113,882.69**	**36.87%**
Salaries & benefits | الرواتب والمزايا	166,070.09	167,108.58	-8,516.31	13.09%
F&B Cost of Sales |تكلفة مبيعات الأغذية والمشروبات	4,503.67	1,350.00	4,044.00	40.64%
Other Expenses | المصروفات الأخرى	219,727.27	176,594.92	35,495.00	17.31%
Utilities | المرافق	77,572.88	51,701.49	82,860.00	6.11%
Gross Operating Profit (G.O.P) | مجمل الربح				
Gross Operating Profit (G.O.P) | مجمل الربح	**801,214.50**	**1,033,266.01**	**-124,629.94**	**63.13%**

Detailed Finance Department Operating Budget Achievements 03-1448

الميزانية التشغيلية التفصيلية للإدارة المالية 03-1448

Emaar Al Khalil Mecca Hotel | فندق إعمار الخليل مكة

Revenue | الإيرادات	Current Month		Budget - Current	
	Amount		Amount	
Total Revenue | إجمالي الإيرادات	**1,269,088.41**	**100.00%**	**1,430,021.00**	**100.00%**
Rooms Revenue | إيرادات الغرف	1,257,179.39	99.06%	1,424,016.00	99.58%
Food & Beverage Revenue | إيرادات الأغذية والمشروبات	11,081.74	0.87%	4,500.00	0.31%
Other Operating Departments Revenue | الإيرادات الأخرى	827.28	0.07%	1,505.00	0.11%

Other Exoenses, Payroll & Related Expense	Current Month		Budget - Current	
	Amount		Amount	
Total Other Exoenses, Payroll & Related Expense, Operated Departments Payroll & Related Expense	**250,625.05**	**19.75%**	**219,379.48**	**15.34%**
Rooms Payroll & Related Expense	241,374.72	19.20%	215,022.65	15.10%
Food & Beverage Payroll & Related Expense	9,250.33	83.47%	4,356.83	96.82%
Other Operated Departments Payroll & Related Expense	-		-	

Dept. Profit	Current Month		Budget - Current	
	Amount		Amount	
Total Dept. Profit	**1,018,463.36**	**80.25%**	**1,210,641.52**	**84.66%**
Rooms Dept. Profit	1,015,804.67	81%	1,208,993.35	85%
Food & Beverage Dept. Profit	1,831.41	17%	143.17	3%
Other Operated Departments Dept. Profit	827.28	100%	1,505.00	100%

شركة إعمار الضيافة الفندقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS
SINCE 1998

خطة العمل/الصيانة

الرمز	المهمة(Task)	المسؤول	البدء	الانتهاء
E-01 عمل جداول الخطط الشهرية و الأسبوعية	فحص لوحات التوزيع الرئيسية	مدير الصيانة	30/10	1/10
E-02 متابعة الجداول الوقائية و توزيع المهام	صيانة إضاءة الممرات والغرف	مدير الصيانة	30/10	1/10
A-01 متابعة التدريب على إجراءات التشغيل القياسية	غسيل فلاتر وحدات التكييف (FCU)	مدير الصيانة	30/10	1/10
A-02 عمل جولات تفقدية للغرف و الأماكن العامة	فحص وحدات التبريد والمراوح	مدير الصيانة	30/10	1/10

شركة إعمار الضيافة الفندقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS
SINCE 1998

خطة العمل/الصيانة

الرمز	المهمة(Task)	المسؤول	البدء	الانتهاء
E-01 تنظيف وشد الوصلات وقياس الأحمال.	فحص لوحات التوزيع الرئيسية	محمد سليم	01/10	05/10
E-02 استبدال اللمبات التالفة وفحص المفاتيح.	صيانة إضاءة الممرات والغرف	محمد سليم	06/10	15/10
A-01 تنظيف الفلاتر وتسليك حوض الدرين.	غسيل فلاتر وحدات التكييف (FCU)	زين	01/10	15/10
A-02 قياس ضغط الفريون وتشحيم الرولمان بلي.	فحص وحدات التبريد والمراوح	زين	16/10	25/10

شركة إعمار الضيافة الفندقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS
SINCE 1998

خطة العمل/الصيانة

الرمز	المهمة(Task)	المسؤول	البدء	الانتهاء
P-01 فحص الضغط وتشحيم المضخات.	صيانة مضخات المياه العلوية والسفلية	محمد طيب	01/10	07/10
P-02 إضافة مواد التطهير وفحص غرف التفتيش.	تسليك وتطهير خطوط الصرف	رضا	08/10	14/10
P-03 المرور المجدول ومعالجة التسريبات.	صيانة محابس وخلاطات الغرف	شفيق	15/10	22/10
P-04 فحص الضغوط والمحابس الرئيسية.	صيانة وتفقد شبكة الحريق	شفيق ، محمد طيب	23/10	30/10

شركة إعمار الضيافة الفندقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS
SINCE 1998

خطة العمل/الصيانة

الرمز	المهمة(Task)	المسؤول	البدء	الانتهاء
M-01 فحص الزيت والبطاريات وتجربة التشغيل.	فحص وصيانة المولد الاحتياطي	شاهد	01/10	05/10
M-02 تنظيف الفلاتر وفحص السخانات والسيور.	صيانة معدات المطبخ والمغسلة	شاهد	06/10	15/10
M-03 تفريغ الرواسب وفحص الحراقات.	فحص غلايات المياه	شاهد	16/10	20/10
M-04 التشييك على المصاعد حسب الجدول	الإشراف على صيانة المصاعد	مدير الصيانة	21/10	25/10

شركة إعمار الضيافة الفندقية
EMAAR AL DIYAFA HOTELS
SINCE 1998

خطة العمل/الصيانة

الرمز	المهمة(Task)	المسؤول	البدء	الانتهاء
C-01 تزييت المفصلات ووزن الأقفال والأبواب.	صيانة أبواب الغرف والأثاث (نجارة)	عيد	01/10	15/10
C-02 معالجة الرطوبة وإعادة الطلاء للألوان المعتمدة.	دهان وتجديد حوائط الممرات	عيد	01/10	20/10
C-03 الجلي المائي والتلميع بالكريستال وإزالة الخدوش.	جلي وتلميع رخام اللوبي والمداخل	إسماعيل(مؤقت)	01/10	15/10
C-04 إدخال البيانات وإعداد تقرير الإنجاز الشهري.	تحديث وإعداد تقارير الصيانة	سكرتيرة القسم(رغد)	26/10	31/10

شكرًا لكم

نتطلع لاعتماد خطة العمل وبدء التنفيذ

نحن نمثل الضيافة ...