



## دورة أساسيات الإدارة اليومية للأغذية والمشروبات



**AGILE LEADERS**  
Training Center



## دورة أساسيات الإدارة اليومية للأغذية والمشروبات

### نظرة عامة

دورة أساسيات الإدارة اليومية للأغذية والمشروبات هي دورة تأسيسية لمدة أسبوع للمشرفين الجدد وقادة النوبات ومنسقي الضيافة، ويغادر المشاركون ومعهم ملف الإدارة اليومية للأغذية والمشروبات. تربط الدورة تخطيط الخدمة والقائمة والتكلفة والطاقي والمشتريات والمخزون وسلامة الغذاء واستعادة الخدمة والإقفاط والتقارير. تحول مسؤوليات النوبة إلى ضوابط قابلة للتكرار. تقدم أجايل للتدريب الإدارة اليومية للأغذية والمشروبات عبر أدوات إشرافية تطبيقية.

### الفئة المستهدفة

- الفرق المسؤولة عن تنسيق نوبات المطاعم أو الأغذية والمشروبات الفندقية
- المشرفون المسؤولون عن تجهيز الخدمة وإحاطة الفريق وتوزيع المهام
- الفرق المسؤولة عن الشراء والاستلام والتخزين وسجلات المخزون
- الفرق المسؤولة عن خدمة الضيوف ومعالجة الشكاوى واستعادة الخدمة
- المنسقون المسؤولون عن سجلات المبيعات والتكلفة والسلامة والأداء اليومية

تفترض الدورة أن المشاركين يعملون بالفعل في خدمة الأغذية والمشروبات أو دعم العمليات، ولا تتناول مهارات إنتاج الطعام أو التحضير لشهادات سلامة الغذاء المتخصصة.

### الإدارات والقطاعات المستهدفة

تخدم الدورة الإدارات والقطاعات المسؤولة عن الخدمة اليومية للأغذية والمشروبات وضبطها.

- مطاعم الفنادق وإدارات الأغذية والمشروبات
- المطاعم والمقاهي ومنافذ التموين المستقلة
- المنتجعات ومرافق الترفيه ومطاعم المعالم
- خدمات الأغذية المؤسسية
- المشتريات والمخازن والاستلام
- خدمة الضيوف وعمليات الضيافة



## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيكون المشاركون قادرين على:

- تطبيق خطة خدمة يومية للأغذية والمشروبات
- استخدام سجلات القائمة والمبيعات وضبط التكلفة
- بناء أدوات الطاقم والإحاطة وتوزيع النوبة
- تحليل انحرافات الشراء والاستلام والمخزون
- تطبيق فحوص سلامة الغذاء وجودة الخدمة
- تشخيص مشكلات الضيوف والإبلاغ عن أداء النوبة

## جدول الدورة

### اليوم 1: إدارة الخدمة اليومية

- خريطة دورة خدمة الأغذية والمشروبات
- قائمة فحص جاهزية المنفذ اليومية
- بطاقة رحلة الضيف ومعايير الخدمة
- سجل تسليم النوبة والمسؤوليات
- إجراء نقطة البيع وضبط النقد

### اليوم 2: القائمة والمبيعات والتكلفة

- ورقة مراجعة أصناف القائمة وسعر البيع
- سجل تتبع الحصص والمردود والهدر
- متتبع مزيج المبيعات ومتوسط الإنفاق اليومي
- ورقة نسبة تكلفة الأغذية والمشروبات
- دليل محادثة البيع الإضافي واختيار الضيف



### اليوم 3: ضوابط الأفراد والمخزون

- خطة الطاقم وجدول النوبات القائم على الطلب
- لوحة إحاطة ما قبل النوبة وتوزيع المهام
- طلب الشراء وفحص تسليم المورد
- قائمة فحص الاستلام والتخزين وتدوير المخزون
- ورقة جرد المخزون وضبط الانحراف

### اليوم 4: السلامة والجودة والاستعادة

- قائمة فحص المخاطر والضوابط القائمة على HACCP
- سجل الوقت ودرجة الحرارة والنظافة والتنظيف
- مسار عمل منع التلوث المتبادل
- سجل ملاحظة جودة الخدمة والتوجيه
- سجل شكاوى الضيف واستعادة الخدمة

### اليوم 5: ممارسة الإدارة اليومية

- تمرين مقترح: مراجعة جاهزية المنفذ والإحاطة
- تمرين مقترح: قرار تكلفة القائمة والمبيعات
- تمرين مقترح: التحقيق في انحراف المخزون
- تمرين مقترح: الاستجابة للسلامة واستعادة خدمة الضيف
- تمرين ختامي: ملف الإدارة اليومية للأغذية والمشروبات

### التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة لتحويل نوبة الأغذية والمشروبات إلى روتين إداري مضبوط.

- نشاط مقترح: إعداد فحص جاهزية المنفذ وخطة الطاقم والإحاطة وتوزيع المهام لنوبة متوقعة.
- نشاط مقترح: مقارنة مبيعات القائمة والحصى والهدر ونسب التكلفة وحركات المخزون لتحديد الإجراء.
- نشاط مقترح: فحص ضوابط الاستلام والتخزين والنظافة ودرجة الحرارة والتنظيف ومنع التلوث المتبادل.
- نشاط مقترح: معالجة مشكلة ضيف وعرض ملف الإدارة اليومية للأغذية والمشروبات.



## الأسئلة الشائعة

### لمن تناسب دورة أساسيات الإدارة اليومية للأغذية والمشروبات وماذا تفترض؟

تناسب دورة أساسيات الإدارة اليومية للأغذية والمشروبات المشرفين الجدد وقادة النوبات والمنسقين الذين يعملون في الخدمة أو دعم العمليات ويحتاجون إلى روتين واضح للإدارة الأولى.

### كيف تختلف أساسيات إدارة الأغذية والمشروبات عن عمليات المشروبات المتقدمة؟

تغطي أساسيات إدارة الأغذية والمشروبات ضوابط المطعم والفندق اليومية في الخدمة والقائمة والطاقي والمخزون والسلامة والضيوف والتقارير، بينما تتعمق عمليات المشروبات في قوائم المشروبات والخدمة المسؤولة والمخزون الخاص بها.

### كيف يخطط مشرف الأغذية والمشروبات للنوبة اليومية؟

يجمع مشرف الأغذية والمشروبات تقديرات الطلب والحجوزات وتوافر القائمة والطاقي وتوزيع الأدوار وجاهزية المنفذ وفحوص السلامة ومعايير الخدمة وجهات التصعيد في خطة نوبة مضبوطة.

### كيف تراقب تكاليف الأغذية والمشروبات خلال التشغيل اليومي؟

تراقب تكاليف الأغذية والمشروبات عبر مزيج المبيعات وسجلات الحصص والمردود والهدر وفحوص الشراء والاستلام والجرد وانحرافات المخزون وتوزيع العمل ومراجعة نسبة التكلفة اليومية.

### كيف تعالج فرق الأغذية والمشروبات استعادة خدمة الضيف؟

تعالج فرق الأغذية والمشروبات المشكلة بتوثيق الوقائع وتطبيق خيارات الاستعادة المصرح بها وتنسيق التصحيح والتواصل بوضوح وإغلاق دائرة المتابعة وتسجيل السبب والإجراء اللاحق.

## الخاتمة

يعود المشاركون بملف الإدارة اليومية للأغذية والمشروبات الذي يربط الجاهزية والطاقي والقائمة والتكلفة والمخزون والسلامة واستعادة الخدمة والتقارير. يمنح الملف المشرفين روتيناً واحداً للتحضير والضبط وإقفال كل نوبة. وتساعد سجلاته الفرق على تحديد الانحرافات وتعيين الإجراءات وتوجيه الخدمة وعرض الأداء اليومي.



## فئات الدورات التدريبية

|                                                     |                                                            |
|-----------------------------------------------------|------------------------------------------------------------|
| الدورات التدريبية في مجال البيئة والاستدامة         | الأعمال الزراعية والأمن الغذائي                            |
| دورات إدارة الجودة وتطوير العمليات                  | دورات إدارة الأزمات واستمرارية الأعمال                     |
| دورات إدارة المرافق والعقارات                       | دورات إدارة الرعاية الصحية                                 |
| دورات إدارة و تحليل البيانات ودورات علم البيانات    | دورات إدارة المنظمات غير الحكومية والعمل الإنساني والتنمية |
| دورات إدارة وعمليات الطيران                         | دورات إدارة و تطوير الموارد البشرية                        |
| دورات الاتصال الجماهيري و السياسات والعلاقات العامة | دورات الأمن السيبراني ودورات تقنية المعلومات               |
| دورات التسويق وإدارة علاقات العملاء وإدارة المبيعات | دورات التدريب القانوني والمشتريات والتعاقدات               |
| دورات الحكومة الرقمية والخدمات العامة               | دورات التعليم وتطوير التعلم                                |
| دورات السكرتارية و إدارة المكاتب                    | دورات الحوكمة وإدارة المخاطر والامتثال                     |
| دورات الصحة والسلامة والأمن المهني                  | دورات الشحن والملاحة البحرية والموانئ                      |
| دورات الضيافة والسياحة                              | دورات الصيانة ودورات المجالات الهندسية المتنوعة            |
| دورات المهارات الشخصية وتطوير الذات                 | دورات المحاسبة و التمويل و دورات الإدارة المالية           |
| دورات في مجالات القيادة والإدارة                    | دورات حفظ التراث وإدارة المتاحف                            |



## فئات الدورات التدريبية

دورات معتمدة من قبل هيئات دولية

دورات قطاع النفط والغاز ودورات تقنية متنوعة

دورات مكتب إدارة المشاريع وإدارة المشاريع الرشيقة



## مدن التدريب

|                                                |                                        |                                             |
|------------------------------------------------|----------------------------------------|---------------------------------------------|
| <b>أكرا</b><br>غانا                            | <b>أثينا</b><br>اليونان                | <b>أبوظبي</b><br>الإمارات العربية المتحدة   |
| <b>الدار البيضاء</b><br>المغرب                 | <b>استنبول</b><br>تركيا                | <b>أمستردام</b><br>هولندا                   |
| <b>الكويت</b><br>الكويت                        | <b>القاهرة</b><br>مصر                  | <b>الدوحة</b><br>قطر                        |
| <b>باكو</b><br>أذربيجان                        | <b>باريس</b><br>فرنسا                  | <b>المنامة</b><br>مملكة البحرين             |
| <b>براغ</b><br>جمهورية التشيك                  | <b>بانكوك</b><br>تايلند                | <b>بالي</b><br>جمهورية إندونيسيا            |
| <b>بورت لويس</b><br>موريشيوس                   | <b>برلين</b><br>ألمانيا                | <b>برشلونة</b><br>إسبانيا                   |
| <b>تبليسي</b><br>جورجيا                        | <b>بوكيت</b><br>تايلند                 | <b>بورتو</b><br>البرتغال                    |
| <b>جنيف</b><br>سويسرا                          | <b>جاكرتا</b><br>جمهورية إندونيسيا     | <b>تورنتو</b><br>كندا                       |
| <b>روما</b><br>إيطاليا                         | <b>دبي</b><br>الإمارات العربية المتحدة | <b>جوهانسبرغ</b><br>جنوب إفريقيا            |
| <b>سان دييغو</b><br>الولايات المتحدة الأمريكية | <b>زيورخ</b><br>سويسرا                 | <b>زنبار</b><br>تنزانيا                     |
| <b>شم الشيخ</b><br>مصر                         | <b>سيول</b><br>كوريا الجنوبية          | <b>سنغافورة</b><br>سنغافورة                 |
| <b>طشقند</b><br>أوزبكستان                      | <b>طرابزون</b><br>تركيا                | <b>شيكاغو</b><br>الولايات المتحدة الأمريكية |



## مدن التدريب

|                       |                                       |                          |
|-----------------------|---------------------------------------|--------------------------|
| عن بعد<br>منصة زووم   | عمان<br>المملكة الأردنية الهاشمية     | طوكيو<br>اليابان         |
| كوالالمبور<br>ماليزيا | فيينا<br>النمسا                       | فرانكفورت<br>ألمانيا     |
| لانكاوي<br>ماليزيا    | لاغوس<br>نيجيريا                      | كيب تاون<br>جنوب إفريقيا |
| ماربيا<br>اسبانيا     | لندن<br>المملكة المتحدة               | لشبونة<br>البرتغال       |
| مونترال<br>سويسرا     | مسقط<br>سلطنة عمان                    | مدريد<br>إسبانيا         |
| نيروبي<br>كينيا       | ميونخ<br>ألمانيا                      | ميلان<br>إيطاليا         |
|                       | نيويورك<br>الولايات المتحدة الأمريكية | نيس<br>فرنسا             |