



دورة قيادة وتطوير فرق الأغذية والمشروبات



AGILE LEADERS
Training Center



دورة قيادة وتطوير فرق الأغذية والمشروبات

نظرة عامة

دورة قيادة وتطوير فرق الأغذية والمشروبات هي دورة متوسطة لمدة أسبوع لمديري الأغذية والمشروبات والمطاعم ومشرفي المنافذ وقادة الحفلات والتموين، ويغادر المشاركون ومعهم دليل قيادة الوردية وخطة عمل تطوير الفريق، تربط الدورة أولويات الخدمة بالتفويض والتوجيه والتغذية الراجعة وتوزيع العاملين وإدارة الخلافات ومحددات الأداء في التشغيل اليومي، تطور أجايل للتدريب قدرات قيادة فرق الأغذية والمشروبات.

الفئة المستهدفة

- المسؤولون عن أداء المطاعم ومنافذ الخدمة
- المسؤولون عن توزيع فرق الورديات وتقديم الخدمة
- المسؤولون عن فرق الحفلات والتموين
- المسؤولون عن توزيع العاملين وتوجيههم وتطويرهم
- المسؤولون عن التنسيق بين المطبخ وفرق الخدمة

تفترض الدورة إشراف المشاركين على العاملين أو تنسيقهم للورديات، وتستبعد الاستراتيجية التنفيذية وتعليم قانون العمل والتأهيل الرسمي للموارد البشرية.

الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة قيادة الفرق في الضيافة وخدمات الطعام والفعاليات وخدمات الطعام الصحية وعمليات الزوار.

- الفنادق والمنتجعات والمطاعم والمنافذ المدارة
- الحفلات والتموين وخدمات الطعام للفعاليات
- خدمات الطعام في الصحة والتعليم ومواقع العمل
- المرافق الترفيهية والأندية ومنشآت الزوار
- عمليات الأغذية والمشروبات وتطوير القوى العاملة



أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تطبيق إجراءات قيادة الوردية على أولويات الخدمة
- استخدام أساليب التفويض وتوزيع الأدوار
- بناء محادثات التوجيه والتغذية الراجعة
- تحليل مشكلات توزيع العاملين والتنسيق والتحفيز
- تشخيص الخلافات وفجوات الأداء
- تحديد أولويات تطوير الفريق وثقافة الخدمة

جدول الدورة

اليوم 1: القيادة التشغيلية وثقافة الخدمة

- خريطة أدوار قيادة الأغذية والمشروبات
- معايير سلوك ثقافة الخدمة
- لوحة مواعيد أولويات الوردية
- مصفوفة تكييف أسلوب القيادة
- فحص الثقة والتواصل في الفريق

اليوم 2: تخطيط الوردية والتفويض

- ورقة مراجعة توزيع العاملين وفق الطلب
- لوحة توزيع أدوار الوردية
- شبكة قرار الجاهزية للتفويض
- هيكل الإحاطة قبل الوردية
- بروتوكول التسليم بين المطبخ والخدمة



اليوم 3: التوجيه والتغذية الراجعة للأداء

- منهج التوجيه بالاستماع وطرح الأسئلة
- إطار التغذية الراجعة القائمة على الملاحظة
- مخطط المحادثة الفردية
- سجل توقعات الأداء وأدلتها
- ورقة أهداف تطوير الفريق

اليوم 4: الخلافات والتحفيز والتحسين

- قائمة الإنذار المبكر لخلافات العمل
- خريطة تشخيص أسباب الخلاف
- تسلسل محادثة الأداء
- مصفوفة اختيار التقدير والتحفيز
- متتبع إجراءات تحسين الخدمة

اليوم 5: ممارسة قيادة الفريق

- تمرين إحاطة الوردية والتفويض
- تمرين محادثة التوجيه والتغذية الراجعة
- محاكاة إدارة الخلاف
- تمرين مراجعة توزيع العاملين وتنسيق الخدمة
- تطبيق ختامي لدليل قيادة الوردية وخطة عمل تطوير الفريق

التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة لتحويل أساليب القيادة إلى إجراءات تشغيلية في الأغذية والمشروبات.

- نشاط مقترح: توزيع الأدوار وتقديم إحاطة قبل الوردية لتوقعات خدمة متغيرة
- نشاط مقترح: إجراء محادثة توجيه بالملاحظة والأسئلة والإجراءات المتفق عليها
- نشاط مقترح: تشخيص خلاف في الفريق وبناء محادثة أداء عادلة
- نشاط مقترح: عرض دليل قيادة الوردية وخطة عمل تطوير الفريق



الأسئلة الشائعة

لمن تناسب دورة قيادة وتطوير فرق الأغذية والمشروبات؟

تناسب مديري الأغذية والمشروبات والمطاعم ومشرفي المنافذ وقادة الحفلات والتموين وقادة فرق الضيافة ممن يشرفون على العاملين أو ينسقون التوريدات.

كيف تختلف قيادة فرق الأغذية والمشروبات عن دورة القيادة العامة؟

تطبق قيادة فرق الأغذية والمشروبات التفويض والتوجيه وتوزيع العاملين وإدارة الخلافات والتغذية الراجعة على التوريدات ومعايير الخدمة والتسليم والتنسيق بين المطبخ والخدمة.

كيف يحسن مديرو الأغذية والمشروبات قيادة التوريدية؟

يحسن المديرون قيادة التوريدية بمواءمة الأولويات وتوزيع الأدوار وفحص الجاهزية وإحاطة الفريق ومراقبة أدلة الخدمة والتوجيه أثناء التشغيل ومراجعة الإجراءات بعد الخدمة.

ما الذي يجعل التغذية الراجعة مفيدة لفرق الأغذية والمشروبات؟

تكون التغذية الراجعة مفيدة عندما تقدم في وقتها، وتكون محددة وقائمة على سلوك ملاحظ ومرتبطة بتوقعات الخدمة، وتناقش في حوار ثنائي يتبعه دعم وإجراءات متفق عليها.

ماذا تتضمن خطة تطوير فريق الأغذية والمشروبات؟

تسجل خطة تطوير الفريق أولويات الخدمة وفجوات القدرات وأهداف التوجيه والمسؤوليات المفوضة وفرص الممارسة وأدلة التقدم والمتابعة ودعم المدير.

الخاتمة

يأخذ المشاركون دليل قيادة التوريدية وخطة عمل تطوير الفريق. يربط المخرج أولويات الخدمة بتوزيع العاملين والتفويض والتوجيه والتغذية الراجعة وإدارة الخلافات وإجراءات التحسين. ويدعم وضوح التوريدات وقوة التنسيق والتطوير القائم على الأدلة في عمليات الأغذية والمشروبات.



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

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



مدن التدريب

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