# دورة قيادة وتطوير فرق الأغذية والمشروبات

18 – 22 يوليو 2027

مسقط

AGILE LEADERS
Training Center

AGILE LEADERS
Training Center

# دورة قيادة وتطوير فرق الأغذية والمشروبات

**المرجع:** 1596_217698 **التاريخ:** 18 – 22 يوليو 2027 **المكان:** مسقط **الرسوم:** Euro 5700

## 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 ومحادثات 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

AGILE LEADERS
Training Center

## 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 مواءمة 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

AGILE LEADERS
Training Center

## اليوم 3: التوجيه والتغذية الراجعة للأداء

- منهج التوجيه بالاستماع وطرح الأسئلة
- إطار التغذية الراجعة القائمة على الملاحظة
- مخطط المحادثة الفردية
- سجل توقعات الأداء وأدلته
- 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

AGILE LEADERS
Training Center

## 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 الورديات.

### كيف تختلف قيادة فرق الأغذية والمشروبات عن دورة القيادة العامة؟

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

### كيف يحسن مديرو الأغذية والمشروبات قيادة الوردية؟

يحسن المديرون قيادة الوردية 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 الوردية وخطة عمل تطوير الفريق. يربط المخرج أولويات الخدمة بتوزيع العاملين والتفويض والتوجيه والتغذية الراجعة وإدارة الخلافات وإجراءات التحسين. ويدعم وضوح الورديات وقوة التنسيق والتطوير القائم على الأدلة في عمليات الأغذية والمشروبات.