



## دورة إدارة حجوزات المطاعم وتنظيم جلوس الضيوف



## دورة إدارة حجوزات المطاعم وتنظيم جلوس الضيوف

المرجع: 217972\_1600 التاريخ: 6 - 10 سبتمبر 2027 المكان: مدريد الرسوم: Euro 5700

### نظرة عامة

دورة إدارة حجوزات المطاعم وتنظيم جلوس الضيوف هي دورة متوسطة لمدة أسبوع لمديري المطاعم ومشرفي الحجوزات وفرق الاستقبال وخدمة الضيوف وتنسيق الصالة، ويغادر المشاركون ومعهم حزمة ضبط عمليات الحجوزات والجلوس. تمارس الدورة إدارة الحجوزات وتخطيط مخزون الطاولات وسعة صالة الطعام وإدارة قائمة الانتظار وسجل تفضيلات الضيف وضبط إيقاع الجلوس وتسليم الخدمة ومراجعة الأداء. تطور أجايل للتدريب قدرات إدارة حجوزات المطاعم وتنظيم الجلوس.

### الفئة المستهدفة

- المسؤولون عن استقبال الحجوزات وتأكيدها وتعديلها وإلغائها
- المسؤولون عن مخزون الطاولات ومخطط الصالة وقرارات الجلوس
- المسؤولون عن الزوار دون حجز وقوائم الانتظار والتواصل عند الوصول
- المسؤولون عن تفضيلات الضيوف واحتياجات الوصول وملاحظات الخدمة
- المسؤولون عن تسليم الورديات وإيقاع الجلوس وأداء الحجوزات

تفترض الدورة أن المشاركين ينسقون حجوزات المطاعم أو وصول الضيوف إلى الصالة، وتستبعد تسويق المطاعم وإنتاج الطعام وإدارة الإيرادات العامة.

### الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة عمليات الحجوزات والجلوس في الضيافة والترفيه والضيافة الصحية وخدمات الطعام المؤسسي.

- المطاعم والفنادق والمنتجعات والأندية الخاصة
- إدارات الأغذية والمشروبات وفرق الصالة
- المرافق الترفيهية ومواقع الزوار
- الضيافة الصحية وخدمات الطعام المؤسسي
- مطاعم الشركات ومرافق المؤتمرات



## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تطبيق ضوابط بيانات الحجز والتأكيد
- استخدام أدوات مخزون الطاولات وتخطيط السعة
- بناء ضوابط إيقاع الجلوس وقائمة الانتظار
- تحليل تفضيلات الضيوف وطلبات سهولة الوصول
- تشخيص عدم الحضور والتأخير وفجوات تسليم الخدمة
- تقييم أداء الحجوزات وتنظيم الجلوس

## جدول الدورة

### اليوم 1: أسس ضبط الحجوزات

- خريطة رحلة الحجز وقنواته
- قائمة تسجيل بيانات الحجز
- سجل ضبط التأكيد والتعديل
- مصفوفة تصنيف الإلغاء وعدم الحضور
- ورقة إجراءات التواصل مع الضيف

### اليوم 2: مخزون الطاولات والسعة

- جرد مخطط صالة الطعام
- مصفوفة دمج الطاولات وحجم المجموعة
- ورقة تخطيط سعة الوردية
- سجل افتراض زمن دوران الطاولة
- قواعد قرار إتاحة الحجوزات



### اليوم 3: إيقاع الجلوس وقوائم الانتظار

- شبكة إيقاع الحجوزات
- مسار العمل من الوصول إلى الجلوس
- سجل الزوار دون حجز وقائمة الانتظار
- دليل التواصل بشأن مدة الانتظار المتوقعة
- لوحة قرار تخصيص الطاولات

### اليوم 4: احتياجات الضيوف وضبط الوردية

- سجل تفضيلات الضيف وملاحظات الزيارة
- قائمة احتياجات الوصول والطلبات الخاصة
- شجرة قرار الوصول المتأخر ومدة الاحتفاظ
- موجز الحجوزات قبل الوردية
- لوحة مراجعة أداء الحجوزات

### اليوم 5: ممارسة الحجوزات وتنظيم الجلوس

- تمرين بيانات الحجز والتأكيد
- تمرين السعة وتخصيص الطاولات
- محاكاة قائمة الانتظار وإيقاع الجلوس
- تمرين تعطل الخدمة وتسليم الوردية
- تطبيق ختامي لحزمة ضبط عمليات الحجوزات والجلوس

### التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة لتحويل طلبات الحجز وسعة الصالة إلى قرارات منضبطة لتدفق الضيوف.

- نشاط مقترح: تحويل طلبات حجز متنوعة إلى سجل مضبوط للحجوزات المؤكدة
- نشاط مقترح: توزيع مخزون الطاولات حسب أحجام المجموعات وفترات الوصول
- نشاط مقترح: إدارة قائمة انتظار متغيرة مع حماية الحجوزات اللاحقة
- نشاط مقترح: عرض حزمة ضبط عمليات الحجوزات والجلوس



## الأسئلة الشائعة

### لمن تناسب دورة حجوزات المطاعم وتنظيم الجلوس، وماذا تفترض؟

تناسب مديري المطاعم ومشرفي الحجوزات وفرق الاستقبال وخدمة الضيوف وتنسيق الصالة ممن يتعاملون مع الحجوزات أو الوصول أو تخصيص الطاولات في عملهم.

### كيف تختلف دورة حجوزات المطاعم وتنظيم الجلوس عن دورة إدارة المطاعم العامة؟

تركز دورة حجوزات المطاعم وتنظيم الجلوس على ضوابط الحجز ومخزون الطاولات والسعة والإيقاع وقوائم الانتظار واحتياجات الضيوف والتسليم والأداء، بدلا من النطاق الأوسع للموارد والقوائم والمشتريات والرقابة المالية.

### كيف يدير المطعم إيقاع الحجوزات؟

يدير المطعم الإيقاع عبر فترات الوصول وأحجام المجموعات ودمج الطاولات وأزمنة تناول الطعام المتوقعة وسعة الخدمة والإتاحة المحمية، لتجنب تركيز الطلب فوق قدرة الصالة التشغيلية.

### ما المعلومات التي يتضمنها مخطط جلوس المطعم؟

يسجل مخطط الجلوس حالة الطاولة وسعتها وإمكانات دمجها واحتياجات الوصول والحجوزات والزوار دون حجز وأوقات الإتاحة المتوقعة وقرارات التخصيص وأي قيد تشغيلي يؤثر في الجلوس.

### ما المقاييس التي تدعم مراجعة أداء حجوزات المطاعم؟

تشمل المقاييس المفيدة تحويل طلبات الحجز والإلغاءات وعدم الحضور والتأخر ومدة الانتظار حتى الجلوس واستخدام الطاولات وزمن دورانها واستثناءات الجلوس ونتائج التواصل، وفق تعريفات ثابتة.

## الخاتمة

يأخذ المشاركون حزمة ضبط عمليات الحجوزات والجلوس. يربط المخرج قنوات الحجز ومخزون الطاولات واحتياجات الضيوف والإيقاع وقوائم الانتظار وتسليم الورديات ومقاييس الأداء. ويدعم قرارات متسقة ووضوح المسؤوليات وواقعية التواصل مع الضيف وتنسيق تدفق صالة الطعام عبر عمليات حجوزات المطاعم وتنظيم الجلوس.