



## دورة إدارة موظفي المطاعم وقيادة فرق العمل



## دورة إدارة موظفي المطاعم وقيادة فرق العمل

المرجع: 1601\_218223 التاريخ: 29 أغسطس - 2 سبتمبر 2027 المكان: شيكاغو الرسوم: Euro 12000

### نظرة عامة

دورة إدارة موظفي المطاعم وقيادة فرق العمل هي دورة متوسطة لمدة أسبوع لمديري المطاعم والمشرفين وقادة الفرق والورديات ومنسقي الصالة والمطبخ، ويغادر المشاركون ومعهم حزمة قيادة فريق المطعم وضبط الأداء، تمارس الدورة تخطيط موظفي المطعم ووضوح الأدوار وتهيئة الموظفين وموجز الوردية والتفويض وتواصل الفريق والتوجيه والتغذية الراجعة ومعالجة الخلافات ومتابعة الرفاه والتنسيق التشغيلي. تطور أجائل للتدريب قدرات إدارة موظفي المطاعم وقيادة الفرق.

### الفئة المستهدفة

- المسؤولون عن تغطية الموظفين وتوزيع الورديات
- المسؤولون عن التهيئة ووضوح الأدوار والتعلم في العمل
- المسؤولون عن موجز الوردية والتفويض وتنسيق الخدمة
- المسؤولون عن التوجيه والتغذية الراجعة وتحسين الأداء
- المسؤولون عن معالجة الخلافات والرفاه ومراجعة الفريق

تفترض الدورة أن المشاركين ينسقون موظفي المطعم أو الورديات، وتستبعد إدارة الرواتب والاستشارات النظامية وتدريب المهارات الطهوية.

### الإدارات والقطاعات المستهدفة

تدعم الدورة قيادة الموظفين والفرق في الضيافة والترفيه والضيافة الصحية وخدمات الطعام المؤسسي.

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



## أهداف التعلم

بنهاية هذه الدورة، سيتمكن المشاركون من:

- تطبيق أدوات تغطية الموظفين ووضوح الأدوار
- استخدام ضوابط التهيئة وموجز الوردية
- بناء إجراءات التفويض وتواصل الفريق
- تحليل احتياجات التوجيه والتغذية الراجعة
- تشخيص خلاقات الفريق ومؤشرات الرفاه
- تقييم أداء فرق المطاعم وتنسيقها

## جدول الدورة

### اليوم 1: أدوار الموظفين والتغطية

- خريطة طلب القوى العاملة في المطعم
- ورقة تخطيط تغطية الوردية
- مصفوفة الأدوار والمسؤوليات
- شبكة تغطية المهارات والفجوات
- قائمة متابعة عبء العمل والرفاه

### اليوم 2: التهيئة وتوجيه الوردية

- مسار تهيئة موظفي المطعم
- قائمة جاهزية الدور
- قالب موجز ما قبل الوردية
- سجل تفويض المهام والمتابعة
- سجل ضبط تسليم الوردية



### اليوم 3: التواصل والتنسيق

- خريطة تنسيق الصالة والمطبخ
- إجراءات تواصل فريق المطعم
- لوحة قرار أولويات الخدمة
- مصفوفة تصعيد المشكلات والاستجابة
- مراجعة الخدمة بين الوظائف

### اليوم 4: التوجيه والأداء

- اتفاق توقعات الأداء
- سجل الملاحظة وأدلة الأداء
- مخطط محادثة التوجيه
- سجل التغذية الراجعة وإجراء التحسين
- دليل معالجة الخلاف المبكر

### اليوم 5: ممارسة قيادة فريق المطعم

- تمرين تغطية الموظفين ووضوح الأدوار
- تمرين التهيئة وموجز الوردية
- محاكاة التفويض وتنسيق الخدمة
- تمرين التوجيه ومعالجة الخلاف
- تطبيق ختامي لحزمة قيادة فريق المطعم وضبط الأداء

### التمارين التطبيقية

تستخدم الدورة أنشطة مقترحة لتحويل احتياجات الخدمة إلى ضوابط واضحة لإدارة موظفي المطعم وتنسيق الفريق.

- نشاط مقترح: تحويل توقعات الطلب إلى خطة تغطية وأدوار للوردية
- نشاط مقترح: إعداد موجز وردية وتفويض المهام ومسار المتابعة
- نشاط مقترح: إجراء محادثة توجيه وتغذية راجعة تستند إلى أدلة
- نشاط مقترح: عرض حزمة قيادة فريق المطعم وضبط الأداء



## الأسئلة الشائعة

### لمن تناسب دورة إدارة موظفي المطاعم وقيادة الفرق، وماذا تفترض؟

تناسب مديري المطاعم والمشرفين وقادة الفرق والورديات والمنسقين التشغيليين ممن يوزعون العمل أو يوجهون الموظفين أو ينسقون خدمة المطعم.

### كيف تختلف دورة إدارة موظفي المطاعم عن دورة الموارد البشرية العامة؟

تركز دورة إدارة موظفي المطاعم على تغطية الورديات ووضوح الأدوار والموجز والتفويض والتنسيق والتوجيه والتغذية الراجعة والخلاف وأداء الفريق، بدلا من سياسات التوظيف والرواتب والمزايا والإدارة الوظيفية الأوسع.

### كيف يخطط مدير المطعم لتغطية الموظفين؟

يخطط مدير المطعم للتغطية عبر طلب الخدمة والأدوار والمهارات وفترات الراحة وعبء العمل وأوقات الذروة والعلاقات التشغيلية واحتياجات الطوارئ قبل توزيع الموظفين على الوردية.

### ما الذي يجعل موجز وردية المطعم فعالا؟

يوضح الموجز الفعال أولويات الخدمة والأدوار والطلب المتوقع والتغييرات التشغيلية واعتبارات الضيوف ومخاوف السلامة ونقاط التسليم ومسارات التصعيد، ويتحقق من الفهم المشترك.

### كيف يراجع قادة المطاعم أداء الفريق؟

يراجع القادة الأداء من خلال توقعات واضحة وأدلة ملاحظة ونتائج الخدمة وسلوك التنسيق والتغذية الراجعة المنتظمة وإجراءات التحسين ومؤشرات الرفاه والمتابعة وفق تعريفات ثابتة.

## الخاتمة

يأخذ المشاركون حزمة قيادة فريق المطعم وضبط الأداء. يربط المخرج تغطية الموظفين والأدوار والتهيئة والموجز والتفويض والتواصل والتوجيه والتغذية الراجعة ومعالجة الخلاف والرفاه ومراجعة الفريق. ويدعم وضوح التوقعات وتنسيق الورديات ومحادثات الأداء البناءة والقيادة المتسقة عبر فرق المطاعم.