



S L S A L A H

اسم البرنامج التدريبي:

عنوان الجلسة : المطاعم والمقاهي كمشاريع
تجارية – : اختيار الكوادر والعمالة المؤهلة

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الافتتاحية

يطيب لنا في منصة سلسلة كريرز أن نرحب بكم في البرنامج التأهيلي

مذاق الريادة

(برنامج تأهيلي لصنّاع المقاهي والمطاعم)

إن هذا البرنامج يأتي في إطار الجهود المستمرة لتطوير القدرات وتحسين الأداء في المجالات المهنية والحياتية. ونأمل أن يكون هذا البرنامج فرصة لتعلم المهارات الجديدة وتبادل الخبرات بين المتدربين.

شكراً لكم على حضوركم وتفاعلكم..

كما نتمنى لكم وقتاً مفيداً وممتعاً في هذا البرنامج..

إقرار وتعهد

إقرار تعهد حقوق ملكية فكرية

الحقبة التأهيلية تعود حقوق ملكيتها الفكرية منصة سلسلة كيرز وتستخدم لأغراض التأهيل عبر المنصة وعليه أتعهد بعدم استخدام محتوى الحقبة التأهيلية (مادة علمية، استبانات، حالات دراسية، صور، رسوم توضيحية، ...) خارج المنصة أو مشاركتها مع الغير دون أخذ الموافقات الرسمية والنظامية الصريحة الإلزامية، لذلك من صاحب حق الملكية الفكرية، وبناءً عليه أتحمل كافة المسؤوليات القضائية الناتجة عن المطالبات والتعويضات المترتبة على الإخلال بذلك..

دليل البرنامج التأهيلي للجلسة

الهدف العام للجلسة



تمكين المتدرب من فهم أهمية بناء فريق عمل محترف كعامل حاسم في نجاح المطعم، والقدرة على اختيار الكوادر المناسبة وفق هيكل تنظيمي مدروس، يعزز من كفاءة التشغيل وجودة الخدمة.

الأهداف التفصيلية للجلسة



من المتوقع بعد انتهاء المتدرب من المشاركة في الجلسة أن يكون قادرًا على:

- التعرف على أهمية الفريق التشغيلي ودوره في نجاح المشروع.
- تحديد الهيكل التنظيمي الأنسب حسب حجم المطعم وطبيعة الخدمة.
- اختيار الشيف المناسب كمحور تشغيل رئيسي (قائد أو شريك).
- تنفيذ عمليات التوظيف والمقابلات المهنية باحتراف.
- بناء ثقافة تشغيل تقلل من معدل الدوران الوظيفي وتزيد الولاء.
- مناقشة المسؤوليات والمهام مع مسؤولي التوظيف والمشرفين، واتخاذ قرارات توظيف مدروسة.

موضوعات الجلسة



- الموضوع الأول: الهيكل التنظيمي للمطعم والمقهى الناجح
- الموضوع الثاني: صفات الشيف القائد أو الشريك وأهميته التشغيلية
- الموضوع الثالث: أسس التوظيف المهني وكتابة التوصيفات الوظيفية
- الموضوع الرابع: بناء ثقافة عمل محفزة تقلل الاستقالات وتعزز الاستقرار

قائمة المصطلحات

م	المصطلح	التعريف
١	Executive Chef / Chef de Cuisine	الشيف التنفيذي العام : أعلى منصب بالمطبخ، مسؤول عن إدارة الفريق، تصميم المنيو، ضبط التكاليف والجودة.
٢	Sous Chef	الشيف المساعد : مساعد مباشر للشيف التنفيذي، يتابع سير العمل داخل المطبخ ويغطي غيابه.
٣	Chef de Partie	الشيف المتخصص (قسم معين) : مسؤول عن قسم محدد مثل الشوي، المقبلات، الحلويات... يتقن مجاله بدقة.
٤	Line Cook / Cook	الشيف المنفذ او الطاهي / ينفذ وصفات الطعام اليومية تحت إشراف الطهارة الأعلى، حسب التعليمات والجودة.
٥	Operations Manager	مدير التشغيل : يشرف على كافة عمليات المطعم: التوظيف، التكاليف، المشتريات، خدمة العملاء، الصيانة.
٦	Restaurant / Floor Manager	مدير المطعم : يدير طاقم الخدمة داخل الصالة، يتابع رضا العملاء، وينسق بين المطبخ والاستقبال.
٧	Captain / Shift Supervisor	مشرف الصالة : يقود فريق الخدمة في فترة معينة، ينظم توزيع الطاولات، ويتابع أداء الطاقم.
٨	Host / Hostess	مضيف : يستقبل الزبائن ويوجههم للطاولات، يعطي الانطباع الأول عن المطعم.

الموضوع الخامس المطاعم والمقاهي كمشاريع تجارية - اختيار الكوادر والعمالة المؤهلة

مقدمة

يشكّل فريق العمل داخل المطعم أحد أعمدة النجاح التشغيلية. ولكل وظيفة دور محدد يسهم في جودة التشغيل، رضا العميل، واستمرارية العمل. من هنا تبرز أهمية فهم الفروقات بين المناصب التشغيلية وتوزيع الأدوار بوضوح.

الهيكل التنظيمي للمطعم أو المقهى الناجح

الهيكل التنظيمي هو الإطار الذي تُوزّع فيه المهام والمسؤوليات داخل المطعم أو المقهى. وكلما كان واضحًا ومدروسًا، كلما ساهم في تحسين سير العمل وتقليل التعارض في المهام.

عناصره الأساسية:

- ◀ تحديد الوظائف التشغيلية (إدارة - مطبخ - صالة - مشتريات - محاسبة) ..
- ◀ توزيع المهام وفق حجم النشاط (بسيط - متوسط - متوسع).
- ◀ التفريق بين الهياكل الصغيرة للمشاريع الناشئة، والهياكل المتدرجة للمشاريع الكبيرة ..
- ◀ رسم علاقة واضحة بين الموظفين، وتحديد من يُشرف على من ..

التطبيقات :

- ◀ أن يضع المتدرب مخططًا تنظيميًا أوليًا لمشروعه.
- ◀ أن يميّز بين الهيكل البسيط والمتوسع.
- ◀ أن يربط حجم فريق العمل بنطاق المشروع وخطته التشغيلية.

صفات الشيف القائد أو الشريك وأهميته التشغيلية

الشيف ليس مجرد طبّاخ، بل هو المحور التشغيلي الأساسي في كثير من المشاريع، خصوصًا تلك التي تعتمد على صفات خاصة أو جودة عالية.

أبرز الأدوار والصفات:

- ◀ قيادة فريق المطبخ والتحكم بجودة المخرجات.
- ◀ المساهمة في تصميم المنيو وضبط التكاليف.
- ◀ الانضباط العالي، والمرونة في حل المشكلات التشغيلية.
- ◀ الشغف بالمنتج والإبداع في التطوير.

◀ إن كان شريكًا: يفضل وجود اتفاقيات واضحة تحفظ الحقوق والواجبات.

مخرجات المحور:

- ◀ أن يدرك المتدرب أهمية اختيار الشيف كقائد لا كمنفذ فقط.
- ◀ أن يُقيّم إن كان بحاجة إلى شيف شريك أو موظف براتب.
- ◀ أن يتعلم كيف يحكم على كفاءة الشيف من حيث القيادة والجودة والتكلفة.

أسس التوظيف المهني وكتابة التوصيفات الوظيفية

التوظيف العشوائي هو أحد أسباب فشل المشاريع. ومن المهم أن يُبنى على أساس علمي، يبدأ بتحديد المهام وانتهاءً بقرارات التعيين.

◀ كيف تقدّر احتياجك الفعلي للعمالة؟

◀ قاعدة النسبة والتناسب بين عدد العملاء وعدد الموظفين

- ✓ في المطاعم التقليدية، يُقدّر أنه لكل ٣٠-٢٥ مقعد داخل الصالة، يحتاج المشروع إلى:
 - امدير صالة
 - ٣-٢ مقدمي خدمة (ويترز)
 - امضيف / مضيفة (Host)
- ✓ وفي المطبخ: لكل ٥٠-٦٠ طلب في الساعة، يُفضّل وجود:
 - اشيف رئيسي
 - ٢ طهارة مساعدين أو أكثر حسب تنوع المنيو
 - اعامل تجهيز / تنظيف

◀ ربط عدد الموظفين بالطاقة التشغيلية القصوى

- ✓ احسب كم عدد الطلبات المتوقع في ساعة الذروة. (Peak Hour)
- ✓ بناءً عليه، حدد كم موظف مطبخ وصالة يمكنهم التعامل مع هذا الحجم بكفاءة دون تأخير.

◀ مساحة المكان = عدد العاملين المحتملين

- ✓ كل موظف يحتاج مساحة حركة مريحة، خصوصًا في المطبخ.
- ✓ القاعدة المتعارف عليها: لا يزيد عدد العاملين في المطبخ عن ١ موظف لكل ١,٥ إلى ٢ م² من المساحة الفعلية.

◀ نوع الخدمة يؤثر على عدد العاملين

- ✓ خدمة على الطاولة : أعلى حاجة للطاقم - عدد كافٍ من الويترز والمضيفين.
- ✓ خدمة ذاتية (كاونتر) : عدد أقل في الصالة - التركيز على الكاشير والباريستا.
- ✓ توصيل فقط: تقليل عدد موظفي الصالة، وزيادة طاقم التجهيز.

تنبيهات :

- ◀ لا تختار فريقك بناءً على تجارب الآخرين، بل على معايير مشروعك: المساحة، عدد الطاولات، نوع التشغيل، وساعات العمل.
- ◀ التوظيف الزائد يُرهق الميزانية، والنقص يُفقدك العملاء.

أسس التوظيف :

- ◀ إعداد توصيف وظيفي لكل وظيفة.
- ◀ تحديد المهارات والخبرات المطلوبة مسبقًا.
- ◀ استخدام أدوات مهنية في المقابلات (أسئلة سلوكية – مواقف افتراضية...).
- ◀ إجراء فترة تجربة عادلة وواضحة.

التطبيقات :

- ◀ أن يُعد المتدرب توصيفًا وظيفيًا واحدًا على الأقل لفريقه.
- ◀ أن يتقن فن طرح أسئلة ذكية في المقابلات.
- ◀ أن يعرف ما البنود الأساسية في عقد التوظيف لضمان الاستمرارية.

بناء ثقافة عمل محفزة تقلل الاستقالات وتعزز الاستقرار

الكوادر ليست فقط أجورًا تُدفع، بل منظومة تتطلب بيئة جاذبة، ومناخًا يحفز الولاء والانتماء.

- ◀ أهمية العدالة الوظيفية، وتوزيع المهام بإنصاف.
- ◀ التحفيز المادي والمعنوي (شهادات، حوافز، فرص نمو...).
- ◀ التدريب والتطوير المستمر.
- ◀ الاهتمام بصحة الفريق النفسية والجسدية.
- ◀ التعامل الذكي مع الأخطاء وعدم خلق بيئة طاردة.

التطبيقات:

- ◀ أن يُحلل المتدرب أسباب ترك الموظفين للعمل.
- ◀ أن يضع مقترحًا لتقليل الدوران الوظيفي.
- ◀ أن يخطط لبناء بيئة عمل إيجابية تحافظ على فريقه وتطوره.



جدول ۱:

[illegible]

1 □□□□

ملخص الموضوع الخامس

يركز هذا المحور على أهمية اختيار الكوادر المناسبة كمفتاح لنجاح تشغيل المطاعم والمقاهي، مع التركيز على بناء هيكل تنظيمي يتناسب مع مساحة المشروع وطبيعة التشغيل. تعرّف المتدرب على أدوار الشيف القائد والوظائف الأساسية، وتعلم أسس التوظيف المهني، وكتابة التوصيفات الوظيفية، وبناء بيئة عمل محفزة تقلل الاستقالات وتعزز الاستقرار

تدريب ١

اختيار فريق العمل المناسب لمشروعك

هدف النشاط:

- ◀ مساعدة المتدربين على تحديد الوظائف المطلوبة في مشروعهم (مطعم أو مقهى)، واختيار عدد ونوع الكوادر بناءً على احتياج التشغيل، مساحة المشروع، وطبيعته، بما يدعم كفاءة الأداء ويعزز نجاح التشغيل.

تعليمات:

- ◀ فكّر في مشروعك (مطعم أو مقهى)، واحسب تقريبًا الطاقة الاستيعابية (عدد الطاولات أو الطلبات بالساعة)..
- ◀ حدّد نوع الخدمة (طلب داخلي – سفري – توصيل)، لأنها تؤثر في نوع العمالة وعددها.
- ◀ قسّم المشروع إلى أقسام تشغيلية (المطبخ – الصالة – الاستقبال – الكاشير...).
- ◀ اختر الوظائف التي تحتاجها فعليًا، وحدّد لكل وظيفة:
- ✓ عدد الموظفين
- ✓ المهارات المطلوبة
- ✓ نوع الدوام (كامل/جزئي)
- ✓ السبب في اختيار هذه الوظيفة
- ◀ استخدم جدول "تحديد احتياج فريق العمل" لتوثيق احتياجك الفعلي.

ملاحظات

تنويه للمتدربين:

يرجى من جميع المتدربين استكمال العمل على المشروع الذي تم اختياره وتوثيقه في الجلسة السابقة، سواء كان مطعمًا أو مقهى، ومتابعة بناء تفاصيله في هذه الجلسة.

◀ سيتم التركيز في هذه المرحلة على **تحليل الموقع المناسب** وفق معايير مدروسة، وربطه بالجمهور المستهدف والهوية التجارية للمشروع. يمكنكم العمل بشكل فردي أو ضمن مجموعات، حسب ما ترونه مناسبًا لطبيعة فكرتكم.

◀ يُطلب من كل متدرب اختيار موقع افتراضي مناسب وتبرير اختياره بناءً على:

✓ نوع المشروع.

✓ الفئة المستهدفة.

✓ الحركة المرورية.

✓ وجود المنافسين.

✓ المستوى الاقتصادي والقوة الشرائية في المنطقة.

◀ الهدف من هذا النشاط هو تطوير قدرة المتدرب على اتخاذ قرارات استراتيجية واقعية ومدروسة، ليتمكن لاحقًا من تحويل فكرته إلى مشروع قابل للتنفيذ على أرض الواقع.

◀ تأكدوا من توثيق نتائج هذا التمرين لاستخدامها في عرض المشروع النهائي أو التقديم للجهات الداعمة لاحقًا

المراجع العربية

- صندوق التنمية الزراعية + بنك التنمية الاجتماعية دراسة جدوى تأسيس مشروع مطعم شعبي / عصري —دراسات منشورة عبر المنصات الرسمية، تحتوي على تحليل مالي وتكاليف تقديرية واقعية داخل السوق السعودي.
- وزارة التجارة السعودية، دليل الامتياز التجاري (الفرنشايز)، ٢٠٢٢
- موقع الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة (منشآت)، دليل تأسيس وتشغيل المطاعم
- المرجع الشامل لاشتراطات فتح وتشغيل المطاعم والمقاهي ; المؤلف: عبدالله سعد الحصان ; تاريخ النشر: ٢٠٢٠
- بناء العلامة التجارية خطوات علمية تطبيقية، خالد سليمان الراجحي، ٢٠٢٢ دار تشكيل للنشر والتوزيع
- الريادة الإبداعية في إنشاء المشاريع، مصطفى الشيخ، إبراهيم بدران ,دار الشروق عمان ٢٠١٣.
- خطة عمل في يوم واحد . روندا أبرامز . مكتبة جرير . ٢٠١٨ الطبعة الأولى .
- كوتلر يتحدث عن التسويق، فيليب كوتلر . مكتبة جرير ٢٠٠٠

المراجع الأجنبية

- Bourdain, Anthony. Kitchen Confidential: Adventures in the Culinary Underbelly. Bloomsbury Publishing. ٢٠٠٠
- Demicco, F. J., Bodnar, L., & Sneed, J. Restaurant Management: Customers, Operations, and Employees. Pearson, ٢٠٢٠.