



S L S A L A H

اسم البرنامج التدريبي:

عنوان الجلسة : المطاعم والمقاهي كمشاريع  
تجارية – دليل تشغيل وإدارة المطعم بنجاح

اسماء الحزق  
بسم الله الرحمن الرحيم

# 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 كيريز 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 مفهوم التشغيل في المطاعم، وبناء دليل تشغيل فعال يدعم استقرار وجودة الأداء اليومي للمطعم.

### الأهداف التفصيلية للجلسة



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

- ◀ التمييز بين التشغيل اليومي للمطعم والإدارة العامة للمشروع.
- ◀ تحديد المهام اليومية والأسبوعية والشهرية المطلوبة لضمان سير العمليات التشغيلية بكفاءة.
- ◀ بناء دليل تشغيل (SOP) يساهم في توحيد الأداء وضبط الجودة داخل المطعم.
- ◀ استخدام أدوات الرقابة والتقييم مثل قوائم التشغيل والتفتيش لتتبع الأداء وتحسينه.
- ◀ التفاعل المهني مع مشرفي التشغيل أو الشيف من خلال فهم العمليات التشغيلية واتخاذ قرارات مناسبة.
- ◀ إدارة الطاقم وتحفيزه ضمن أطر تشغيلية واضحة تحافظ على الانضباط والتحفيز.

### موضوعات الجلسة



- الموضوع الأول: ما هو التشغيل في قطاع المطاعم؟
- الموضوع الثاني: بناء دليل تشغيل: SOP
- الموضوع الثالث: أدوات الرقابة والتقييم اليومية
- الموضوع الرابع: إدارة الطاقم وتحفيزه ضمن التشغيل

## قائمة المصطلحات

م	المصطلح	التعريف
١	Operations	التشغيل : هو إدارة العمليات اليومية في المطعم مثل استلام المواد، تجهيز الطلبات، النظافة، الخدمة، وضمان سير العمل بسلاسة وجودة.
٢	SOP - Standard Operating Procedures	دليل التشغيل : وثيقة مكتوبة تحتوي على خطوات وإجراءات مفصلة لكل عملية داخل المطعم لضمان الاتساق في الأداء وتدريب الموظفين عليها.

## الموضوع السابع المطاعم والمقاهي كمشاريع تجارية - دليل تشغيل وإدارة المطعم بنجاح

### مقدمة

#### ما هو التشغيل في قطاع المطاعم؟

يشير "التشغيل" في قطاع المطاعم إلى إدارة وتنفيذ العمليات اليومية التي تضمن تقديم تجربة متكاملة للعميل بجودة وكفاءة عالية. وهو يختلف عن الإدارة العامة التي تركز على التخطيط الاستراتيجي والقرارات العليا. التشغيل يهتم بالتفاصيل اليومية على أرض الواقع، مثل جودة الخدمة وسرعة الأداء ونظافة المكان.

#### أولاً: الفرق بين الإدارة العامة والتشغيل اليومي

- ◀ **الإدارة العامة** تُعنى بوضع السياسات والرؤية والأهداف طويلة المدى.
- ◀ **التشغيل اليومي** يُركز على تنفيذ تلك السياسات ميدانيًا ومراقبة سير العمل وتحقيق الجودة بشكل لحظي.

#### ثانياً: لماذا قد يفشل مطعم ناجح في الطعم؟

##### غالبًا ما تكون نقطة الضعف في التشغيل،

- ◀ كضعف الرقابة على جودة المكونات،
- ◀ أو سوء تنفيذ الوصفات،
- ◀ أو الإهمال في نظافة بيئة العمل وخدمة العملاء، ما يؤدي إلى تراجع رضا العملاء رغم قوة الفكرة أو الطعم الأساسي.
- ◀ **ومن أبرز أسباب الفشل التشغيلي المرتبط بالجودة:**
- ◀ غياب تطبيق أنظمة السلامة الغذائية مثل نظام **HACCP** تحليل المخاطر ونقاط التحكم الحرجة، والذي يهدف إلى تحديد المخاطر المحتملة في سلسلة التحضير والطهي والتقديم، والتحكم بها قبل أن تؤثر على سلامة الغذاء.
- ◀ ضعف الالتزام بمعايير النظافة والصحة العامة (Hygiene Standards)، سواء في تجهيزات المطبخ، أو نظافة الأسطح، أو سلوك العاملين، مما يؤدي إلى تلوث الطعام أو بيئة غير صحية تؤثر مباشرة على الجودة والانطباع العام لدى العميل.
- ◀ لذلك، يعد **دمج أنظمة الهاسب والهاجين في دليل التشغيل ضرورة تشغيلية لا يمكن تجاهلها**، ليس فقط لضمان السلامة، بل أيضًا لحماية سمعة المطعم والمحافظة على ولاء العملاء.

#### العمليات التشغيلية الأساسية اليومية

تتضمن مجموعة من الأنشطة المتكررة التي يجب تنفيذها بانضباط لضمان استمرارية الجودة، وتشمل:

- ◀ **استلام المواد والتحصير:** فحص جودة المواد عند الاستلام، وتخزينها بطريقة صحيحة، وتجهيز مكونات الأطباق حسب المتطلبات.
- ◀ **الخدمة والنظافة:** التأكد من جاهزية الطاقم لتقديم الخدمة، نظافة الصالة، وتعقيم المناطق الحرجة.
- ◀ **التحكم بالجودة:** المتابعة الدورية للأداء، التحقق من اتساق الأطباق، ورصد الأخطاء التشغيلية.
- ◀ **إدارة الوردية ( Shift ) والطوارئ:** تنظيم المهام داخل Shift، التعامل مع المواقف الطارئة مثل نقص موظفين أو شكاوى العملاء بسرعة وكفاءة.

### بناء دليل التشغيل (SOP)

- ◀ **دليل التشغيل** هو المرجع الرسمي الذي يوضح خطوات العمل لكل عملية في المطعم:
- ◀ **خطوات إعداد SOP** تحديد العمليات الرئيسية، وصف كل إجراء بالتفصيل، تحديد المسؤوليات، وضبط معايير الأداء لكل خطوة.
- ◀ **أمثلة على أدلة التشغيل:** تشمل أقسام مثل المطبخ (طريقة تجهيز البرجر)، الكاشير (إغلاق الحسابات)، الخدمة (استقبال العميل وخدمة الطاولة).
- ◀ **أهمية التدريب عليه:** لضمان أن كل فرد في الفريق ينفذ المهام بنفس الطريقة، ما يعزز من ثبات الجودة ويقلل من الأخطاء.

### أدوات الرقابة والتقييم اليومية

تساعد في ضمان تنفيذ العمليات التشغيلية بدقة:

- ◀ **شيكات المتابعة:** قوائم يتم مراجعتها يوميًا لضمان الالتزام بالإجراءات (مثل نظافة دورات المياه - جاهزية الطاقم - حرارة الثلجات).
- ◀ **النماذج التشغيلية:** مثل قائمة التشغيل اليومية، قوائم التفتيش، تقارير الأداء.
- ◀ **التواصل الفعال مع الإدارة العليا:** نقل تقارير واضحة، متابعة المشاكل التشغيلية، وتقديم مقترحات للتحسين.

### إدارة الطاقم وتحفيزه ضمن التشغيل

تشمل تنظيم الجهود البشرية وتحفيزها للاستمرار في الأداء العالي:

- ◀ **توزيع الأدوار داخل الشيفت:** تحديد المسؤوليات بوضوح لكل موظف لمنع التداخل أو التشتت.
- ◀ **نظام الدوام وجدول العمل:** تصميم جداول مرنة ومتوازنة تضمن كفاءة العمل وتقلل من الإرهاق أو الغياب.
- ◀ **تحفيز الموظفين:** من خلال التعزيز الإيجابي، التقدير، المكافآت، وبيئة العمل الصحية.



## ملخص الموضوع السادس

في هذه الوحدة، يتعرف المتدرب على مفهوم التشغيل في المطاعم، ويُميّز بينه وبين الإدارة العامة.

يفهم المتدرب أهمية دليل التشغيل (SOP) كأداة تضمن الاتساق والجودة في كل تفاصيل العمل اليومي داخل المطعم، من استلام المواد وحتى تسليم الطلبات.

رغم أن إعداد دليل التشغيل عادة ما يكون من مهام متخصصين (كاستشاري التشغيل أو مدير العمليات)، إلا أنه من الضروري أن يكون المتدرب ملماً بمحتوى الدليل وخطوات سير العمل، ويعرف كيف يطبّقها ويفهم أهدافها، ليساهم في تنفيذ العمل بكفاءة ووعي.

## تدريب ١

### إعداد دليل تشغيل لمنتج من قائمة الطعام

#### هدف النشاط:

تمكين المتدرب من تصميم نموذج مبسط لإجراء تشغيلي (SOP) خاص بأحد أصناف قائمة الطعام في مشروعه، يشمل خطوات التحضير، الأدوات المطلوبة، الزمن المتوقع، والجهات المسؤولة عن التنفيذ، مع وعي بأهمية إدارة الوقت وتحقيق رضا العميل.

#### تعليمات:

- ◀ فكر في مشروعك (مطعم أو مقهى).
- ◀ اختر طبقًا واحدًا من قائمتك (يفضّل طبق رئيسي أو مشروب يحتاج خطوات واضحة).
- ◀ حاول أن تتخيل المسار التشغيلي الكامل للطبق منذ استلام الطلب وحتى تسليمه للعميل.
- ◀ صيف في جدول:
- ✓ الخطوات التشغيلية خطوة بخطوة.
- ✓ الجهة المسؤولة عن كل خطوة (شيف، مساعد، مقدم طلبات...).
- ✓ المكان أو القسم الذي تتم فيه الخطوة (مطبخ ساخن، بار مشروبات، قسم التغليف...).
- ✓ الزمن التقريبي لكل خطوة.
- ✓ الأدوات أو الأجهزة المطلوبة للتنفيذ.
- ✓ ملاحظات تشغيلية (هل يمكن تجهيزها مسبقًا؟ هل تحتاج مراقبة جودة؟ هل تتسبب في تأخير إذا تكررت؟

## 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.

◀ يُطلب من كل متدرب إعداد ملف جدول يحتوي على نموذج مبسّط لعملية تشغيلية واحدة على الأقل ضمن المشروع، يشمل الخطوات، الجهات المسؤولة، الأدوات المستخدمة، والموقع والزمن التقريبي لكل خطوة.

◀ يتطلب هذا النشاط وعيًا عاليًا بأهمية الوقت في التشغيل، من لحظة استلام الطلب وحتى تسليمه، مع تقدير الزمن اللازم لكل خطوة تشغيلية، وكتابته بدقة في النموذج المخصص. هذا الفهم هو الأساس لتنظيم سير العمل اليومي وتقليل أوقات الانتظار ورفع كفاءة الأداء.

◀ يهدف هذا التدريب إلى تنمية وعي المتدرب بضرورة وجود دليل تشغيل واضح ومنظم ومجدول بالوقت والترتيب، لضمان سير العمليات اليومية بسلاسة وبدون فوضى.

◀ الهدف النهائي هو تطوير قدرة المتدرب على فهم وإدارة العمليات التشغيلية بدقة واحترافية، ليكون مستعدًا لتحويل فكرته إلى مشروع قابل للتنفيذ وفق معايير تشغيلية عالية.

## 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.