



S L S A L A H

اسم البرنامج التدريبي:

عنوان الجلسة : المطاعم والمقاهي كمشاريع
تجارية – : تصحيح أخطاء المطعم

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الافتتاحية

يطيب لنا في منصة سلسلة كيريز 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 المتدربين من تشخيص الأخطاء التشغيلية والتسويقية والمالية في المطاعم، وبناء خطة إنقاذ فعّالة تساعدهم على استعادة الأداء الجيد وتحقيق الاستقرار والنمو في مشاريعهم.

الأهداف التفصيلية للجلسة



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

- ◀ تحليل أسباب تراجع أداء المطعم وتشخيص المشكلات بدقة.
- ◀ التمييز بين مؤشرات الفشل والنجاح في أداء المشروع.
- ◀ تصميم لوحة مؤشرات أداء (KPIs) بسيطة لمتابعة تقدم المشروع.
- ◀ بناء خطة إنقاذ سريعة وواقعية لتحسين التشغيل وزيادة المبيعات.
- ◀ توظيف ملاحظات العملاء وشكاواهم بشكل إيجابي لتطوير تجربة الضيف.
- ◀ التواصل بفعالية مع فريق العمل أو المستشارين لوضع حلول مدروسة.

موضوعات الجلسة



- الموضوع الأول: مؤشرات الإخفاق مقابل مؤشرات النجاح
- الموضوع الثاني: خطة الإنقاذ: من التعثر إلى الانطلاقة الجديدة
- الموضوع الثالث: كيف تستفيد من آراء العملاء في التحسين؟
- الموضوع الرابع: تنفيذ نظام متابعة دورية لمراقبة تنفيذ الخطة وتعديلها عند الحاجة

قائمة المصطلحات

م	المصطلح	التعريف
١	KPI – KEY PERFORMANCE INDICATORS	مؤشرات الأداء الرئيسية: أداة تقيس مدى نجاح المطعم في تحقيق أهدافه (مثل رضا العملاء، عدد الطلبات اليومية، نسبة الهدر، إلخ)
٢	Root Cause Analysis	تحليل السبب الجذري: أسلوب لتحديد السبب الحقيقي للمشكلة، وليس فقط الأعراض، بهدف علاجها بشكل جذري
٣	Customer Feedback Loop	دورة تغذية راجعة من العميل: نظام يربط بين رأي العميل والتطوير داخل المطعم، من خلال جمع وتحليل الملاحظات والرد عليها وتنفيذ التحسينات.
٤	Operational Audit	التدقيق التشغيلي: مراجعة شاملة لعمليات المطعم (مطبخ، خدمة، نظافة، تكلفة) لاكتشاف الخلل وتحسين الكفاءة

الموضوع التاسع المطاعم والمقاهي كمشاريع تجارية - : تصحيح أخطاء المطعم

مقدمة

تشخيص الأداء: لماذا المطعم يخسر؟

- ◀ **ضعف في جودة الخدمة أو الطعام؟**
جودة غير متسقة تؤدي إلى تراجع رضا العملاء وفقدان الولاء. لا بد من مراقبة جودة التنفيذ يوميًا.
- ◀ **مشاكل في الموقع أو التسعير؟**
موقع غير مناسب أو تسعير غير مدروس قد يضعف الإقبال، مهما كانت جودة المنتج عالية.
- ◀ **غياب رؤية واضحة أو تدخل غير متخصص؟**
غياب استراتيجية تشغيلية وتسويقية واضحة يؤدي لتخبط في القرارات، خاصة مع تدخلات غير مهنية.
- ◀ **أهمية المتابعة الدورية: (Monitoring)**
من الضروري وجود نظام مراجعة دوري لبيانات الأداء (مبيعات - جودة - رضا العملاء) لضبط الانحرافات مبكرًا.

مؤشرات الإخفاق مقابل مؤشرات النجاح

- ◀ **مؤشرات الإخفاق:**
مثل تراجع المبيعات، تقييمات سلبية، وارتفاع معدل دوران الموظفين - تدل على مشاكل في تجربة العميل أو التشغيل.
- ◀ **مؤشرات النجاح:**
تشمل تكرار زيارة العملاء، تقييمات إيجابية، واستقرار الفريق - تدل على صحة قرارات الإدارة وكفاءة التشغيل.
- ◀ **كيف تبني لوحة مؤشرات أداء (KPIs) ؟**
اختر مؤشرات قابلة للقياس مثل: عدد الطلبات اليومية، نسبة الشكاوى، وقت تجهيز الطلب، تكاليف التشغيل.
- ◀ **دور التغذية الراجعة: (Feedback)**
آراء العملاء والفريق تشكّل مرآة حقيقية للأداء، وهي أداة مجانية لتحديد نقاط القوة والضعف.

خطة الإنقاذ: من التعثر إلى الانطلاقة الجديدة

خطوات عملية تبدأ بها فوراً: (Quick Wins) ◀

مثل تحسين طبق ضعيف، ضبط سرعة الخدمة، أو إعادة تدريب الموظف - تعطي نتائج فورية وتشجع الفريق.

إعادة تشغيل أم إعادة إطلاق؟ ◀

إعادة التشغيل تُستخدم في حال وجود مشاكل داخلية فقط، بينما إعادة الإطلاق تكون شاملة وتناسب الحالات التي تضررت فيها سمعة المطعم.

ضبط المنيو، تدريب الفريق، تغيير الهوية أو التسويق: ◀

تطوير عناصر المشروع حسب نقاط الضعف، والاعتماد على بيانات واقعية لا على الانطباعات الشخصية.

أهمية المراقبة الدورية في تنفيذ خطة الإنقاذ: ◀

بعد تطبيق الحلول، يجب مراقبة النتائج بشكل منتظم للتأكد من تحقق الأهداف أو تعديل الخطة عند الحاجة.

كيف تستفيد من آراء العملاء في التحسين؟

تحليل التعليقات بوعي: ◀

التركيز على ما يتكرر من شكاوى وليس الحالات الفردية، واستخلاص أنماط المشاكل.

أدوات جمع الآراء: ◀

مثل Google Maps ، الاستبيانات الورقية أو الإلكترونية، المقابلات المباشرة - وهي أدوات فعالة للكشف عن مشاكل مخفية.

إظهار التفاعل مع رأي العميل لبناء الثقة: ◀

من خلال الردود السريعة، تحسين فعلي في الأداء، ونشر بعض التغييرات كدليل على اهتمامك برأي العميل.

نموذج خطة تصحيح أداء المطعم

جدول ا:

نموذج خطة تصحيح						
ملاحظات	آلية المتابعة والتغذية الراجعة	الحل المقترح (Quick Win أو طويل المدى)	المؤشر (KPI) المتأثر	السبب المحتمل	نوع المشكلة	
	استخدام استبيان رضا بعد الطلب - تحليل متوسط زمن الخدمة	إعادة تدريب طاقم المطبخ - تبسيط العمليات	زمن التجهيز < ١٥ دقيقة	تأخير في وقت تقديم الطلب	مثال: تقييمات سلبية	
يستخدم هذا الجدول لتدريب المتدربين حسب فكرة مشروعهم						

1 □□□□

ملخص الموضوع التاسع

تهدف الوحدة إلى تزويد المتدربين بمهارات عملية لتحويل الأخطاء إلى فرص تطوير حقيقية، واتخاذ قرارات مدروسة لإعادة المشروع إلى مسار النجاح والنمو المستدام من خلال معرفة كيفية تشخيص أسباب ضعف الأداء في المطاعم، سواء كانت تشغيلية، تسويقية أو إدارية، وتوضيح الفرق بين مؤشرات النجاح مثل رضا العملاء وتكرار الزيارة، ومؤشرات الفشل مثل انخفاض المبيعات ودوران الموظفين.

كذلك معرفة بناء خطة إنقاذ فعالة تشمل حلولاً سريعة (Quick Wins) وأخرى طويلة المدى، مثل تحسين المنيو أو تدريب الفريق. كما توضح أهمية التغذية الراجعة من العملاء والمراقبة الدورية للأداء باستخدام مؤشرات (KPIs) قابلة للقياس.

تدريب ١

إعداد خطة إنقاذ لمطعم متعثر

هدف النشاط:

تمكين المتدرب من تحليل أسباب تعثر مطعم (حقيقي أو افتراضي)، واستخدام أدوات الجلسة لوضع خطة إنقاذ عملية قصيرة المدى تعالج أبرز المؤشرات السلبية وتعيد المشروع لمسار التحسن.

تعليمات:

يطلب من كل متدرب أن يقوم بالتالي:

◀ اختيار مطعم متعثر

يمكن أن يكون مطعمًا حقيقيًا يعرفه أو مشروعًا افتراضيًا من خياله.

◀ كتابة ٣ مؤشرات تدل على تعثر المطعم

مثل: انخفاض المبيعات، تقييمات سلبية، استقالات متكررة، شكاوى متكررة...

◀ اقتراح خطة إنقاذ قصيرة المدى (٣ خطوات عملية)

◀ خطوات قابلة للتطبيق خلال أسبوعين إلى شهر، مثل:

✓ تعديل منيو

✓ إعادة تدريب الموظفين

✓ تفعيل حملة تسويقية

✓ عرض فكرته على المجموعة واستقبال تغذية راجعة

الهدف هو تبادل الآراء، تطوير الخطة، والتدريب على تقبل الملاحظات بوعي واحترافية.

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 خطة تغذية راجعة وجدول متابعة دوري لمشروع، تشمل:

- ◀ آلية جمع آراء العملاء بشكل مستمر (مباشر أو إلكتروني).
- ◀ كيفية تحليل الملاحظات وتصنيفها حسب الأولوية.
- ◀ تحديد مؤشرات أداء (KPIs) يتم مراقبتها بشكل دوري.
- ◀ وضع جدول زمني واضح للمتابعة (أسبوعي، شهري).

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.