

إدارة عمليات وتشغيل للمطاعم - الجزء الثاني

Restaurant Operations

Management – Part 2



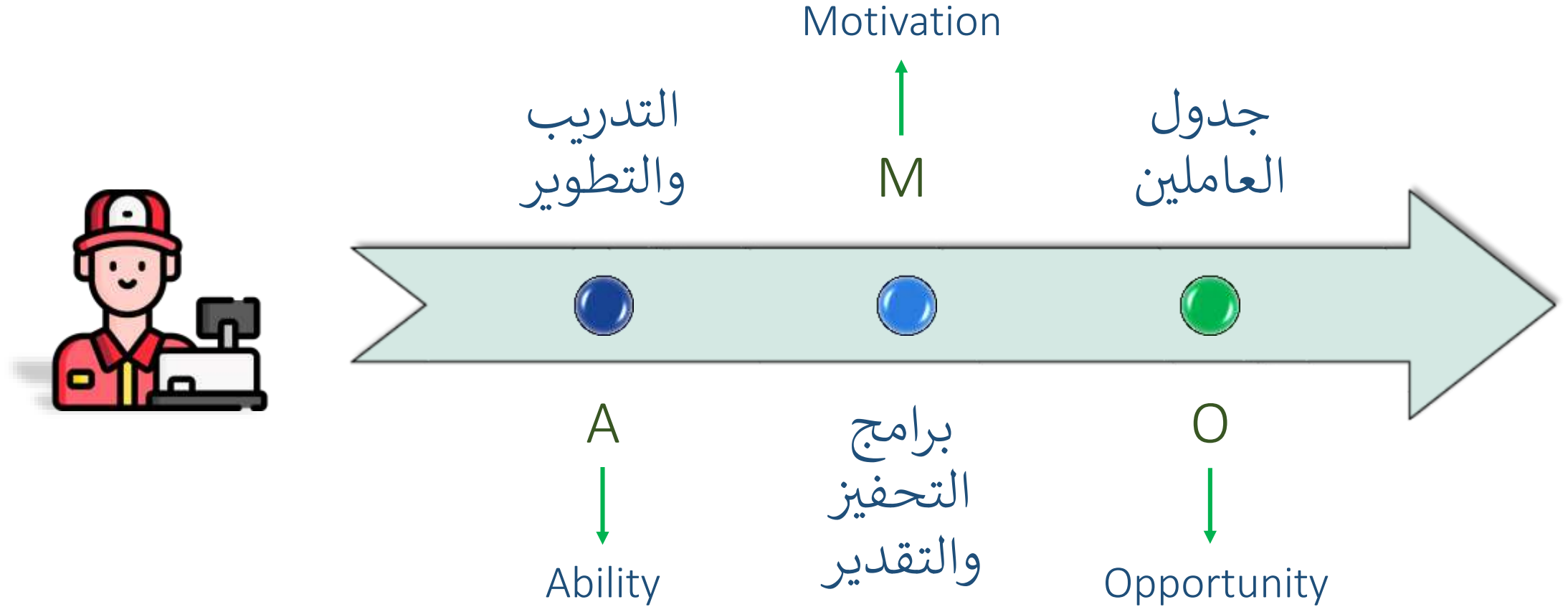


المحاضرة الأولى

Lecture 1

6. إدارة وتحسين أداء العاملين

6. Enhancing Manpower Efficiency

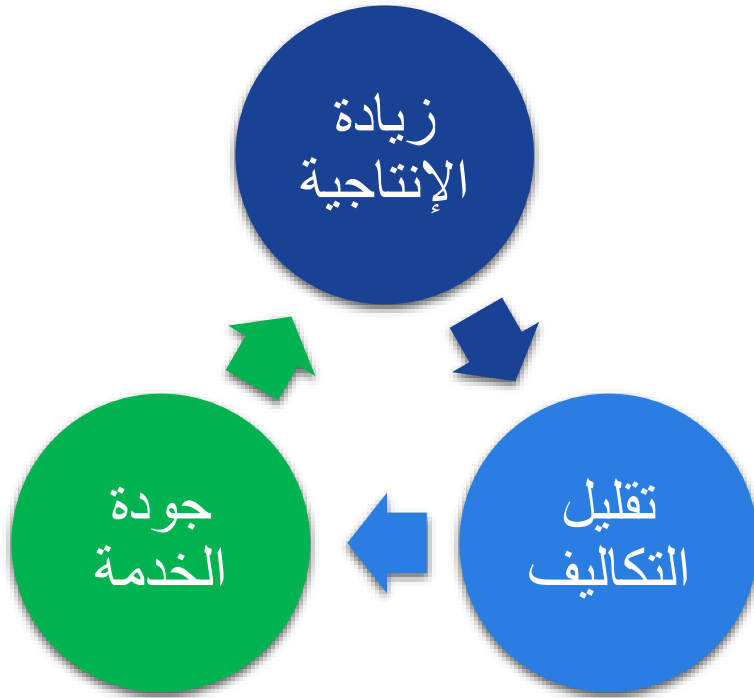


6. إدارة وتحسين أداء العاملين

6. Enhancing Manpower Efficiency

أهداف إدارة وتحسين أداء العاملين:

- تحسين الأداء الوظيفي للعاملين
- تعظيم الاستفادة من العاملين
- توفير فرص للتطور المهني
- رفع مستوى الرضا الوظيفي
- زيادة الدافع والروح المعنوية
- تعزيز الانتماء والولاء التنظيمي
- تحقيق التوازن بين العمل والحياة
- خفض معدل التوظيف وتكاليف الاستبدال
- التعامل مع التحديات المتعلقة بالموارد البشري



تدريب وتطوير العاملين

Employee Training & Development

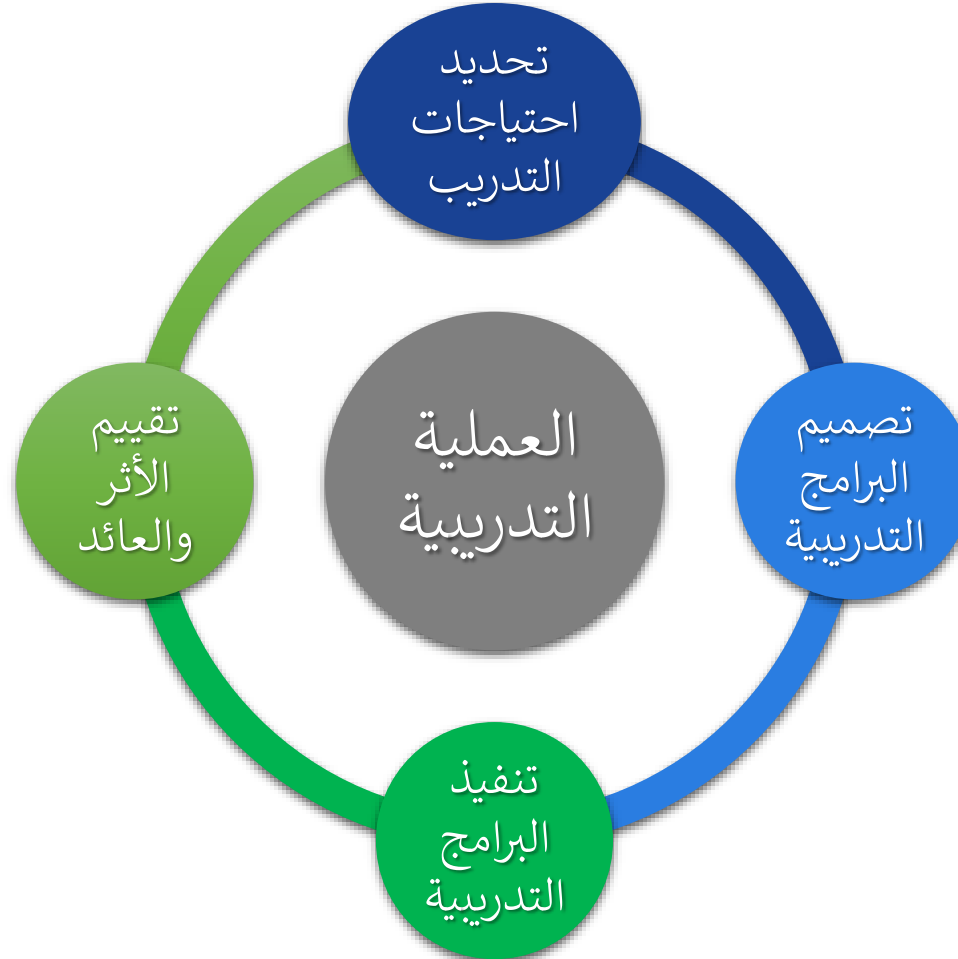
العملية التدريبية Training Process



عملية استراتيجية تهدف إلى تحسين مهارات
الموظفين وزيادة كفاءتهم، مما يساهم في تعزيز
الإنتاجية وتحقيق أهداف المنظمة

تدريب وتطوير العاملين

Employee Training & Development



مراحل العملية التدريبية الفعالة
Training Process Stages

مراحل العملية التدريبية الفعالة

Training Process Stages



أساسيات تدريب العاملين بالمطاعم Employee Basic Training at Restaurant

- Menu Knowledge
- Food Safety
- Customer Service
- معرفة القائمة
- سلامة الغذاء
- خدمة العملاء

استراتيجية تحفيز وتوجيه العاملين Employee Motivation Strategy



برامج التقدير Recognition Programs

- مكافئة عامل الشهر "Employee of the Month"
- مكافآت استثنائية / علاوة تحقيق أو تخطي الأهداف

استراتيجية تحفيز وتوجيه العاملين Employee Motivation Strategy



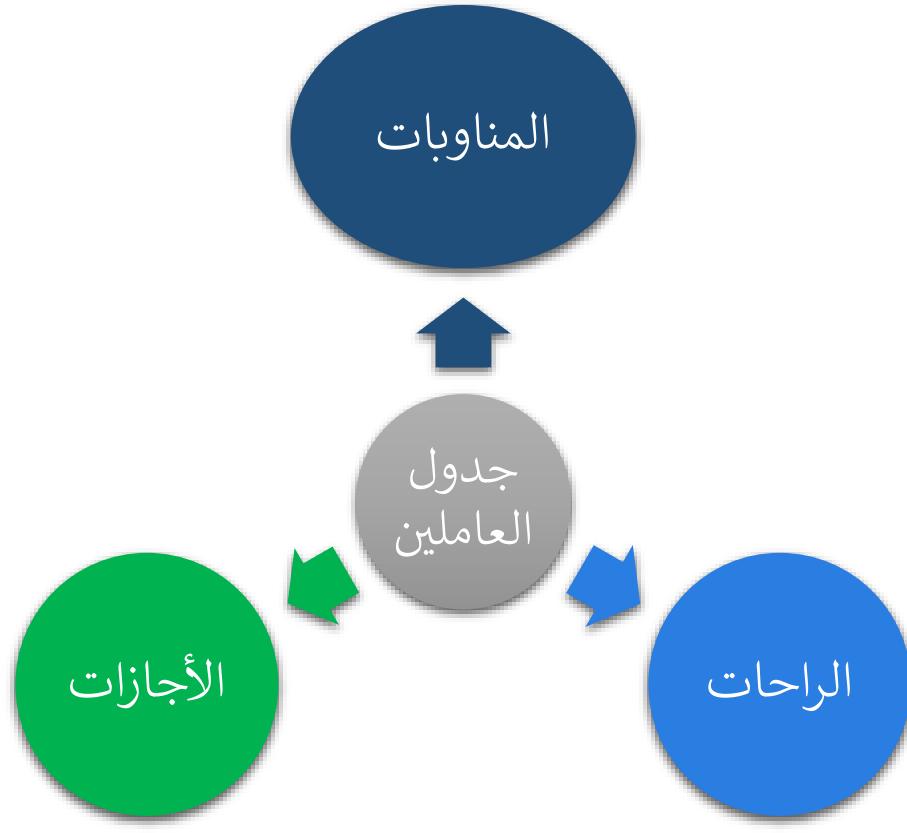
التقويم الدوري Regular Appraisal

- تحديد معايير وقنوات وأساليب التقويم
- وضع خطة العمل والمتابعة الدورية

فرص الترقى Promotions

- التطوير المعرفي والمهني
- إعداد خطة التعاقب الوظيفي

إعداد جدول العاملين بكفاءة Efficient Employee Schedule

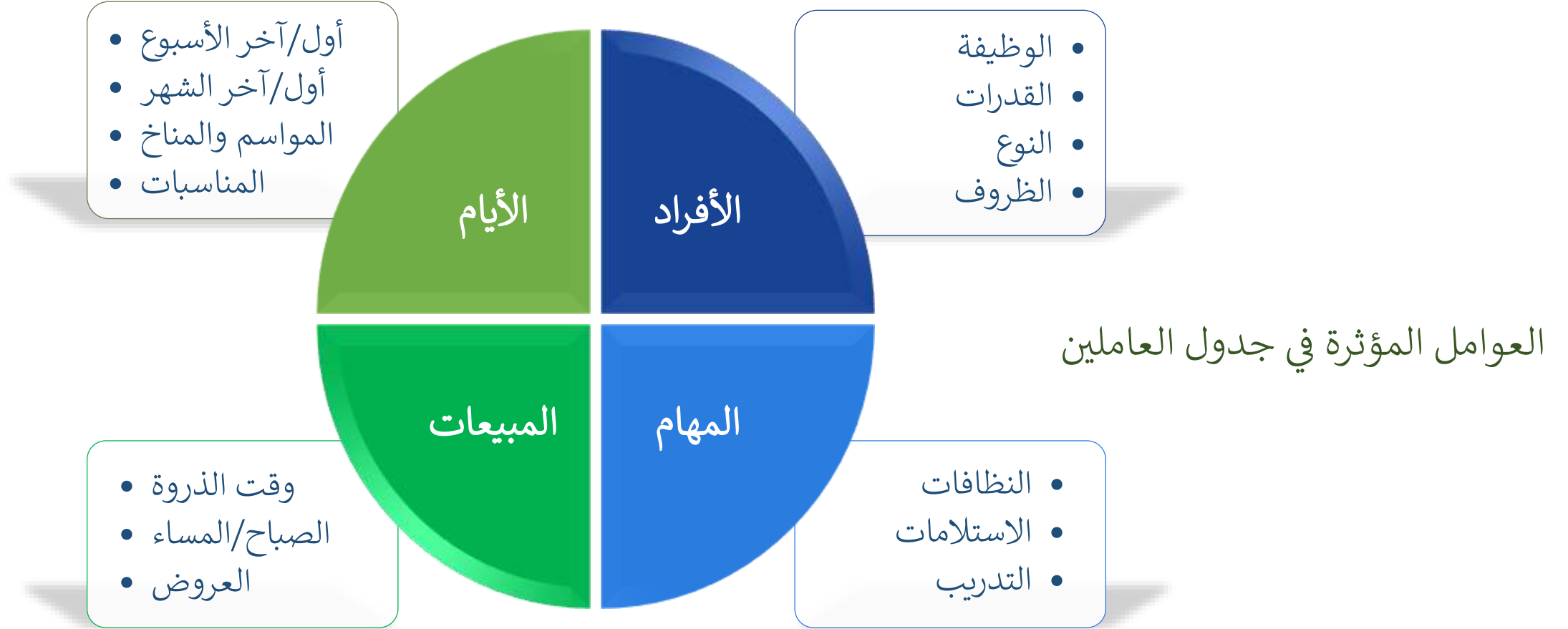


محاول جدول العاملين

- المناوبات (صباحية ومساءية)
- الراحات (أوقات الراحة خلال المناوبة)
- الأجازات (الأسبوعية والرسمية والسنوية)

إعداد جدول العاملين بكفاءة

Efficient Employee Schedule



إعداد جدول العاملين بكفاءة Efficient Employee Schedule

استراتيجية جدولة العمالة بكفاءة
Staff Scheduling Efficiently Strategy



- البدء بجدولة الأيام الهامة أولاً
- التحلي بالمرونة في وضع الجدول
- تجنب المناوبات المتتالية في العمل
- تنظيم فترات الراحة خلال اليوم
- التخطيط للأجازات الأسبوعية
- مراعاة العطلات الرسمية
- مراعاة الأجازات الطارئة
- تعزيز التدريب المتبادل

7. دليل التميز في تجربة العملاء

7. Customer Experience Excellence Guide



أهداف التميز في تجربة العملاء

الركائز الأساسية لتجربة العملاء

استراتيجية التميز في تجربة العملاء

نموذج التعامل مع شكاوى العملاء

7. دليل التميز في تجربة العملاء

7. Customer Experience Excellence Guide

أهداف التميز في تجربة العملاء:

- تحقيق رضا العملاء
- تعزيز الولاء والاحتفاظ بالعملاء
- تحقيق التميز التنافسي
- التنبؤ باحتياجات وتوقعات العملاء
- خلق تجارب إيجابية في كل نقطة تواصل مع العميل
- التأثير الإيجابي على سمعة العلامة التجارية
- تحسين الأرباح وتقليل الخسائر

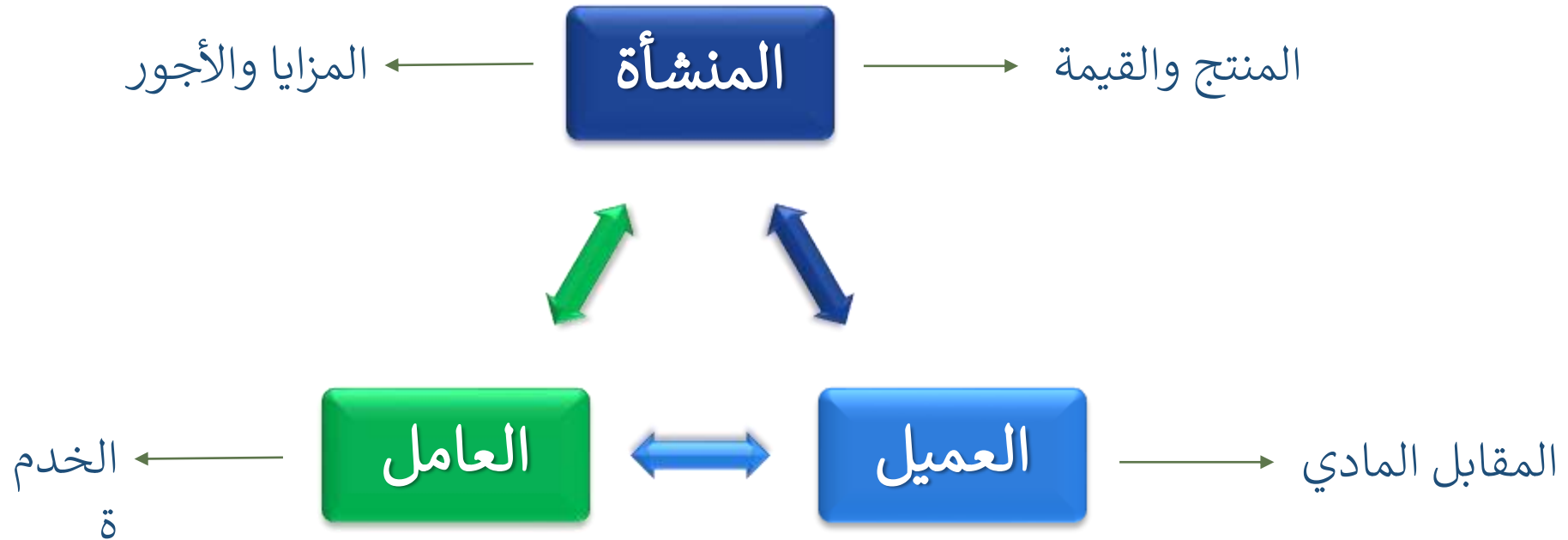


7. دليل التميز في تجربة العملاء

7. Customer Experience Excellence Guide

الركائز الثلاثة الأساسية لخدمة العملاء

Customer Experience Management Strategy



7. دليل التميز في تجربة العملاء

7. Customer Experience Excellence Guide



7. دليل التميز في تجربة العملاء

7. Customer Experience Excellence Guide

نموذج التعامل مع شكاوى العملاء

Customer Complaint Handling Model



7. دليل التميز في تجربة العملاء

7. Customer Experience Excellence Guide

التعامل مع شكوى عميل بسبب أن الطعام بارد



- صدق مشكلة العميل حتى لو كنت مختلفاً معه
- الاستماع إلى الشكوى بتركيز لمعرفة السبب
- تقبل غضب العميل وتركه للتعبير عنه
- لا تقاطع العميل أثناء حديثه عن المشكلة
- لا تلوم العميل ولا تجادله، ولا تلوم زملائك
- الاعتذار عن الخطأ ورفع الطعام البارد
- اشرح للعميل خطوات عمل الطلب
- استبدال الطعام البارد بطعام ساخن
- تعويض العميل بقطعة حلوى كهدية
- شكر العميل لتنبيهه على مشكلة درجة الحرارة

8. فن البيع والتسويق بالمطاعم

8. Sales & Marketing Art



فهم احتياجات العملاء

التسويق المحلي بالمطاعم

أساليب البيع الفعالة بالمطاعم

8. فن البيع والتسويق بالمطاعم

8. Sales & Marketing Art

أهداف احتراف البيع والتسويق:

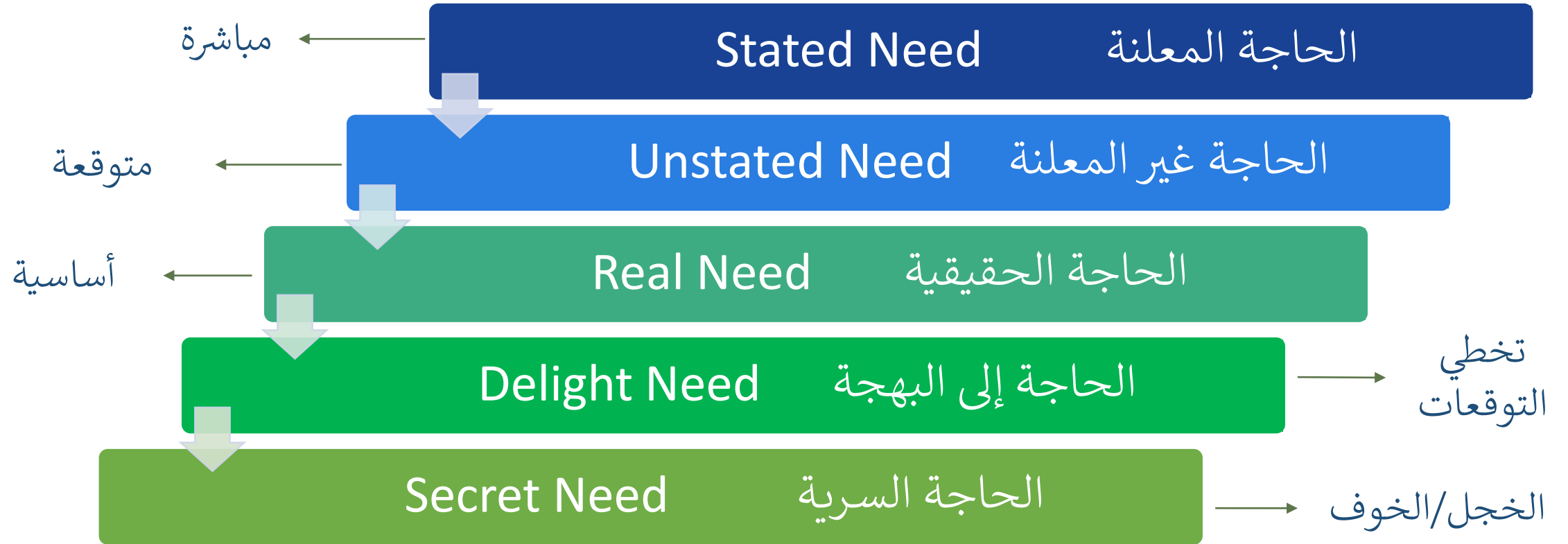
- زيادة الإيرادات والمبيعات
- تحقيق التميز التنافسي
- زيادة الوعي بالعلامة التجارية
- بناء علاقات طويلة الأمد مع العملاء
- تحقيق نمو مستدام في قاعدة العملاء
- تحقيق التكامل بين التسويق والبيع
- تحقيق التميز في تجارب العملاء



8. فن البيع والتسويق بالمطاعم

8. Sales & Marketing Art

The Five Basic Customer Needs الاحتياجات الخمسة الأساسية للعملاء



8. فن البيع والتسويق بالمطاعم

8. Sales & Marketing Art



تطبيق للاحتياجات الخمس

الحاجة السرية

حنين للماضي /
لحظة رضا

الحاجة إلى البهجة

هدية مع الطلب /
عرض حصري /
خدمة استثنائية

الحاجة الحقيقية

أريد أن أسد
جوعي أريد أن
أشعر بالراحة

الحاجة غير المعلنة

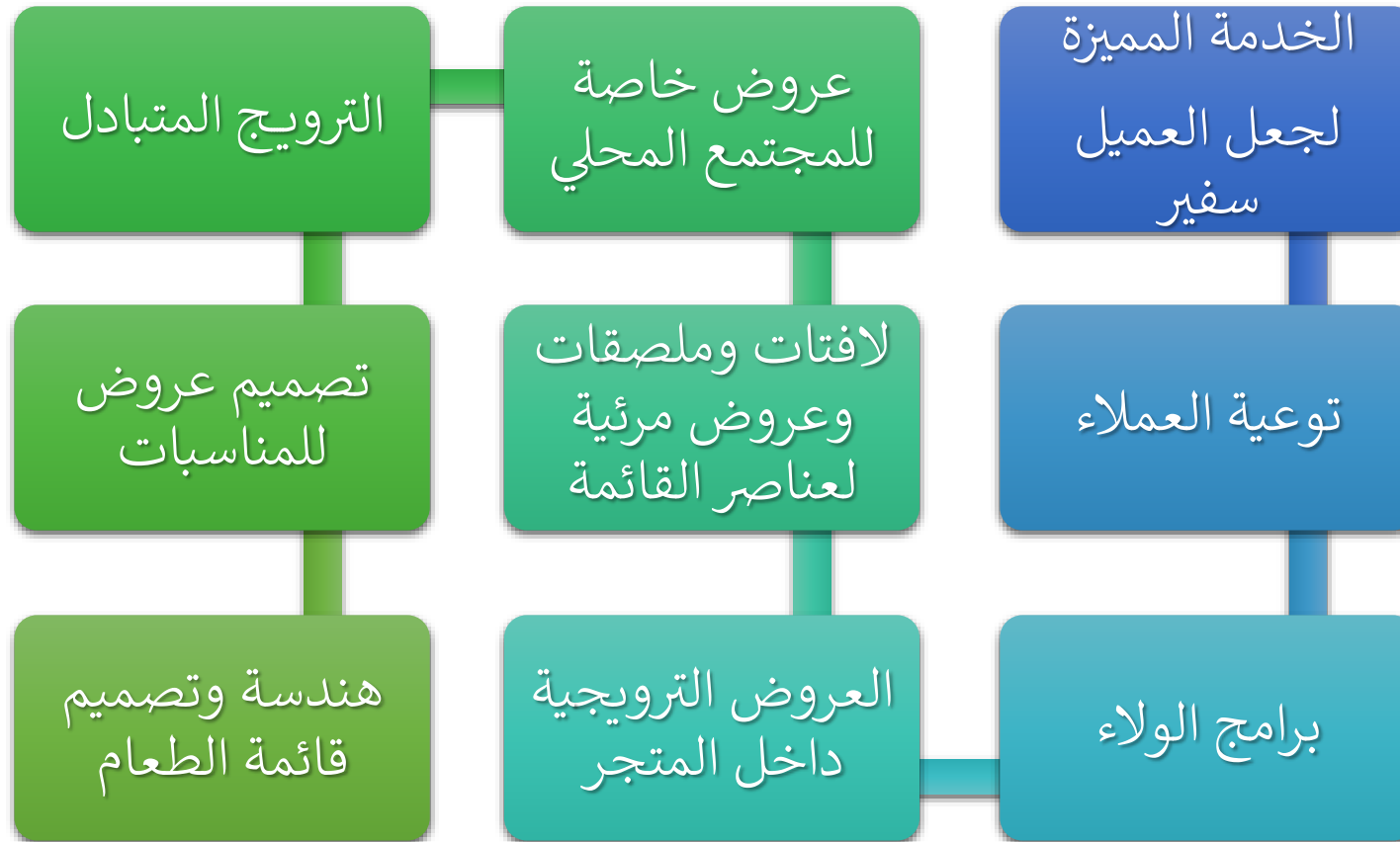
جودة / خدمة /
نظافة
سرعة / ضيافة /
مستلزمات

الحاجة المعلنة

أريد ساندوتش
برجر

8. فن البيع والتسويق بالمطاعم

8. Sales & Marketing Art



استراتيجيات التسويق المحلي
Local Store Marketing

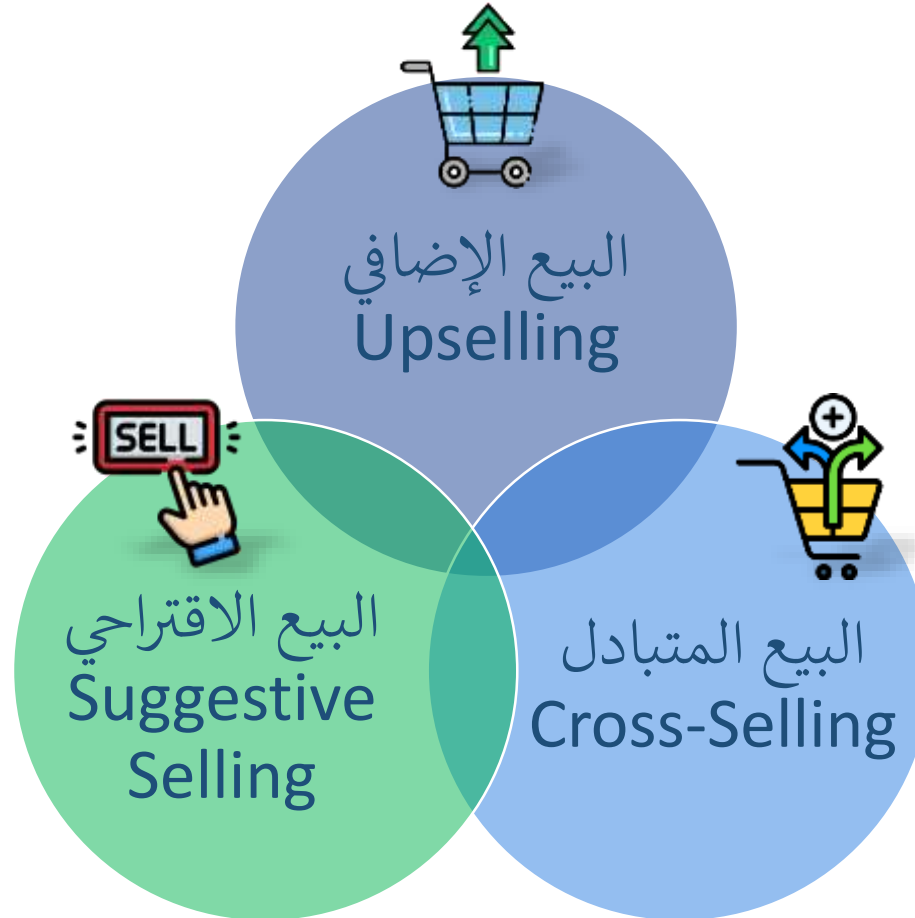
تركز على إنشاء روابط قوية مع العملاء المتكررين على المطعم وتشجيعهم على زيارة المطعم أو استخدام الخدمات المتوفرة والعروض الخاصة

8. فن البيع والتسويق بالمطاعم

8. Sales & Marketing Art

أساليب البيع الفعالة بالمطاعم

Effective Selling Techniques





المحاضرة الثانية Lecture 2

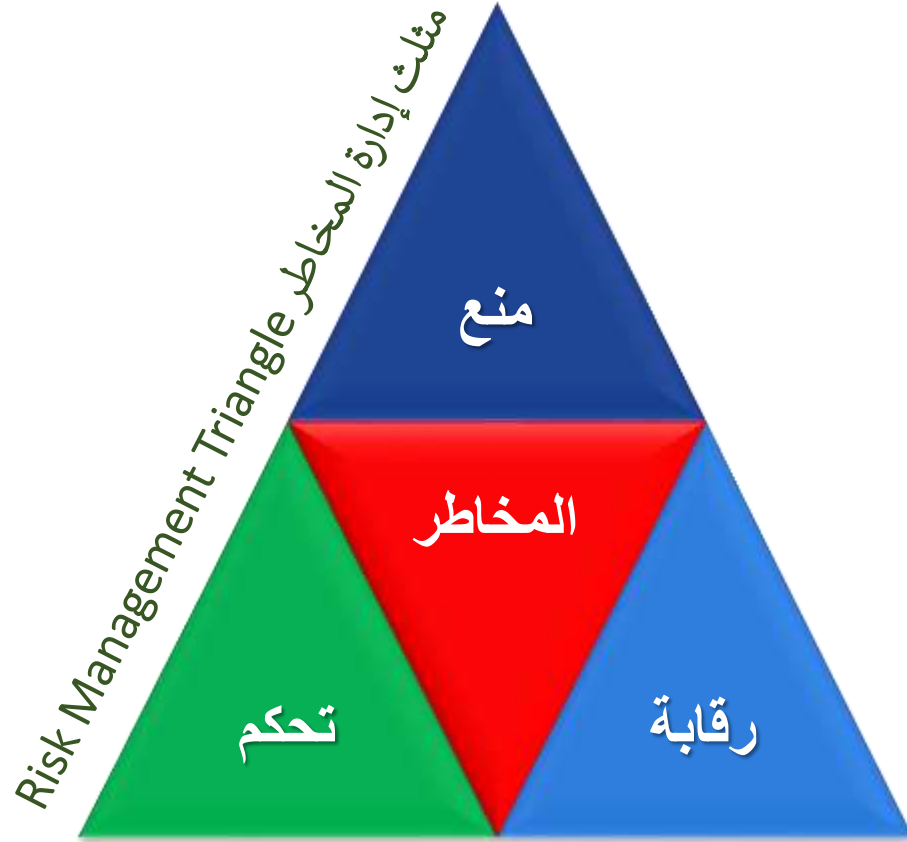
9. السلامة والصحة المهنية

9. Occupational Safety and Health



9. السلامة والصحة المهنية

9. Occupational Safety and Health



السلامة المهنية Occupational Safety

إجراءات وقائية تهدف إلى حماية صحة

العاملين عن طريق تفادي مخاطر بيئة

العمل ومنع وقوع الحوادث المحتملة

9. السلامة والصحة المهنية

9. Occupational Safety and Health

أهداف الاهتمام بالصحة والسلامة المهنية:



OSH

Occupational Safety and Health

- حماية العاملين من الإصابات
- زيادة ولاء العاملين للمنشأة
- تحسين الكفاءة والإنتاجية
- الامتثال للقوانين والتشريعات
- تحسين سمعة المنشأة
- تعزيز الثقة مع العملاء

9. السلامة والصحة المهنية 9. Occupational Safety and Health

تعليمات السلامة المهنية Occupational Safety Instructions



أدوات الحماية الشخصية PPE
(Personal Protective Equipment)



الحمل الصحيح
للأشياء



الوقاية من الإنزلاق

9. السلامة والصحة المهنية 9. Occupational Safety and Health

تعليمات السلامة المهنية Occupational Safety Instructions



الوقاية من الجروح



غلق المعدة قبل

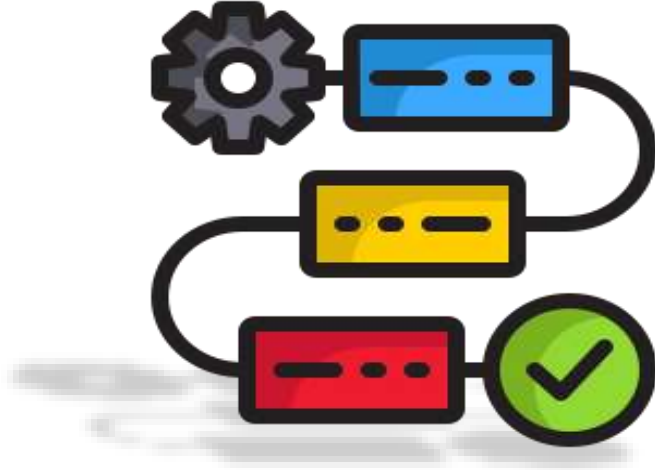
التنظيف



الوقاية من الحروق

9. السلامة والصحة المهنية 9. Occupational Safety and Health

تعليمات السلامة المهنية Occupational Safety Instructions



مراعاة سهولة وملائمة
مخطط تدفق سير

العمل

جميع الحقوق محفوظة – إعمل بيزنس



التخزين الصحيح والاستخدام
الآمن للمواد الكيميائية MSDS

9. السلامة والصحة المهنية

9. Occupational Safety and Health

التحكم في النظافة والصيانة
Cleaning & Maintenance Control

الصيانة التفاعلية Reactive

الصيانة الوقائية Proactive

غير مخطط لها

Unplanned/Unscheduled

☐

إصلاح الأعطال، واستئناف التشغيل

☐

حل المشكلات من أجل السلامة المهنية

☐

مخطط لها

Planned/Scheduled

☐

منع الأعطال، وخفض التكاليف

☐

رفع مستوى الكفاءة للسلامة المهنية

☐

9. السلامة والصحة المهنية 9. Occupational Safety and Health

التحكم في النظافة والصيانة
Cleaning & Maintenance Control



عوامل النظافة الفعالة

الحركة

الحرارة

الماء

الوقت

المادة

9. السلامة والصحة المهنية

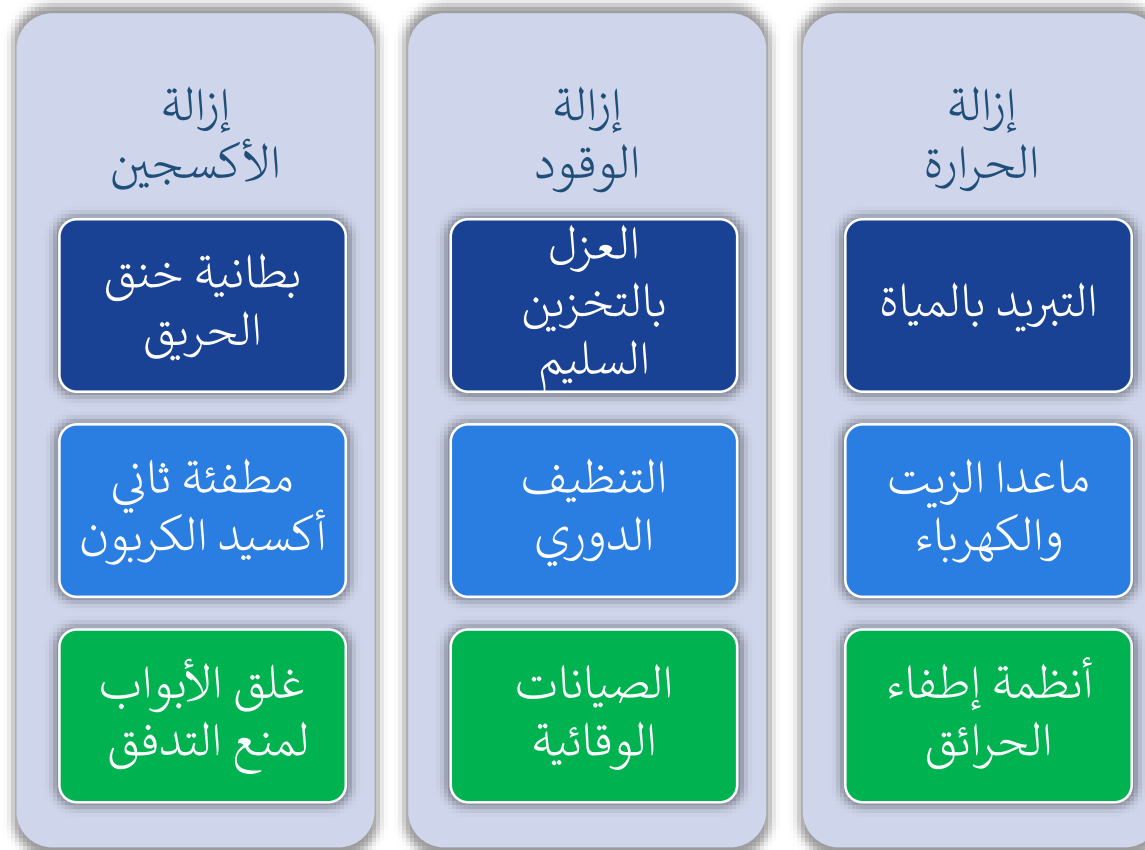
9. Occupational Safety and Health

مثلث اشتعال الحرائق Fire Triangle



9. السلامة والصحة المهنية

9. Occupational Safety and Health



تدابير الأساسية للوقاية
من الحرائق والسيطرة
عليها

Fire Prevention &
Control Measures

9. السلامة والصحة المهنية

9. Occupational Safety and Health

الإجراءات الأساسية للإسعافات الأولية Basic First Aid Procedures



- الجروح: غسل الأيدي وتنظيف الجرح ثم الضغط عليه بلطف لإيقاف النزيف ثم تغطيته بضمادات معقمة (الجرح الخفيف).
- الحروق: تبريد المنطقة المصابة بالماء الجاري لمدة 15 د
- تغطية الحروق برباط غير لاصق لمنع تلوث مكان الحرق.
- ردود الفعل التحسسية: استخدام الحاقن التلقائي أو الاتصال بالطوارئ فوراً وراقب التنفس باستمرار حتى مجئ الإسعاف.
- الانزلاق والسقوط: إراحة المصاب بالجلوس، ووضع الثلج على مكان الإصابة ثم رفع مكان الإصابة عن مستوى القلب.

9. السلامة والصحة المهنية

9. Occupational Safety and Health

استراتيجية التعامل مع عمليات السطو
Strategy for dealing with theft incidents

خطوات التعامل مع عمليات السطو/السرقه

أثناء عملية السرقه

حماية العملاء
والموظفين

السلامة أولوية

تأمين
المناطق
الحساسة

التوجيه
والتواصل

أطلق
الإنذار
الصامت

تجنب
المقاومة

امتثل
للمطالب
ب

كن
هادئاً



9. السلامة والصحة المهنية

9. Occupational Safety and Health

استراتيجية التعامل مع عمليات السطو
Strategy for dealing with theft incidents



خطوات التعامل مع عمليات السطو/السرقه

بعد عملية السرقه

الحفاظ على الأدلة

ضمان السلامة

سجل
تفاصيل
الحادث

احتفظ
بتسجيل
الكاميرات

اترك
الوضع
كما هو

الاتصال
بمدير
المباشر

الاتصال
بالشرطة

فحص
الإصابة

10. إجراءات التشغيل القياسية

10. Standard Operating Procedures



ما هي إجراءات التشغيل القياسية؟

أهميتها لإدارة عمليات وتشغيل المطاعم

كيفية تطبيقها لإدارة عمليات وتشغيل المطاعم

10. إجراءات التشغيل القياسية

10. Standard Operating Procedures

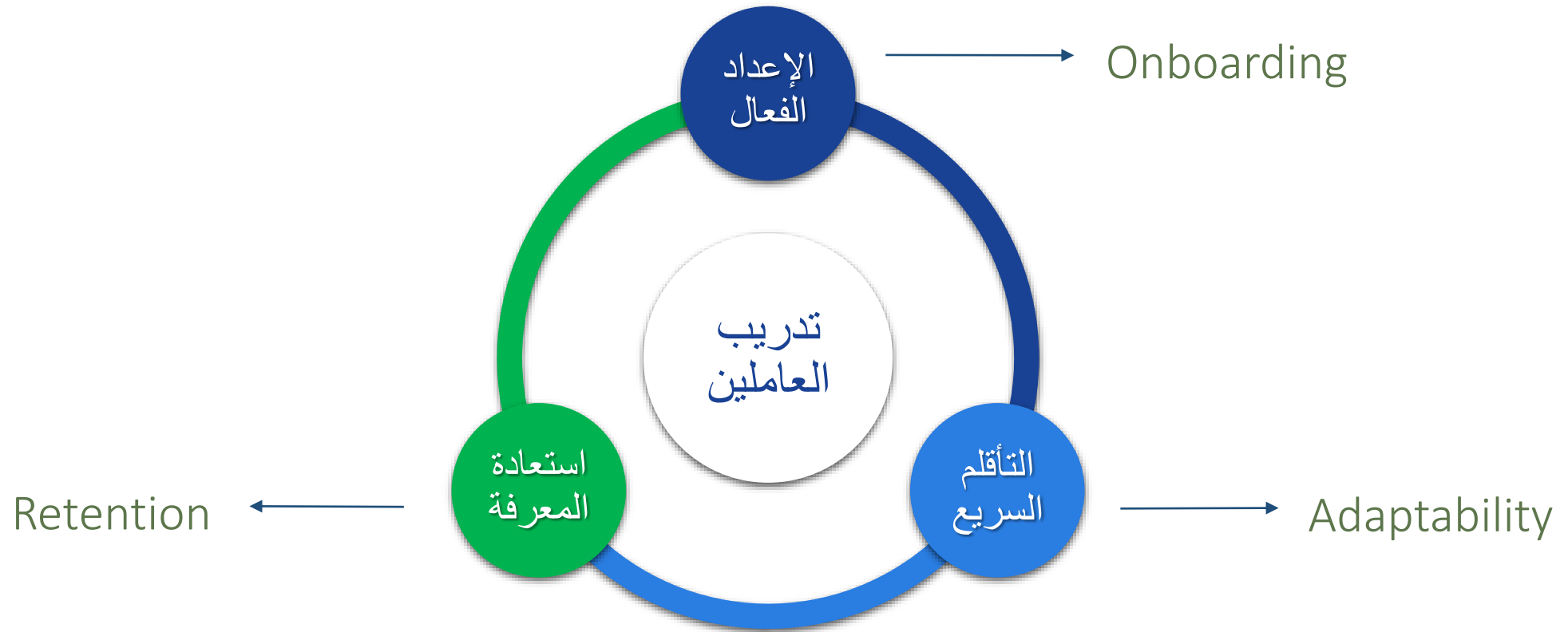
ما هي إجراءات التشغيل القياسية SOPs ؟

هي مجموعة من التعليمات المفصلة والمكتوبة التي
تحدد الممارسات والعمليات القياسية التي يجب
اتباعها داخل المنظمة أو القسم أو الفريق

Standard
Operating
Procedure

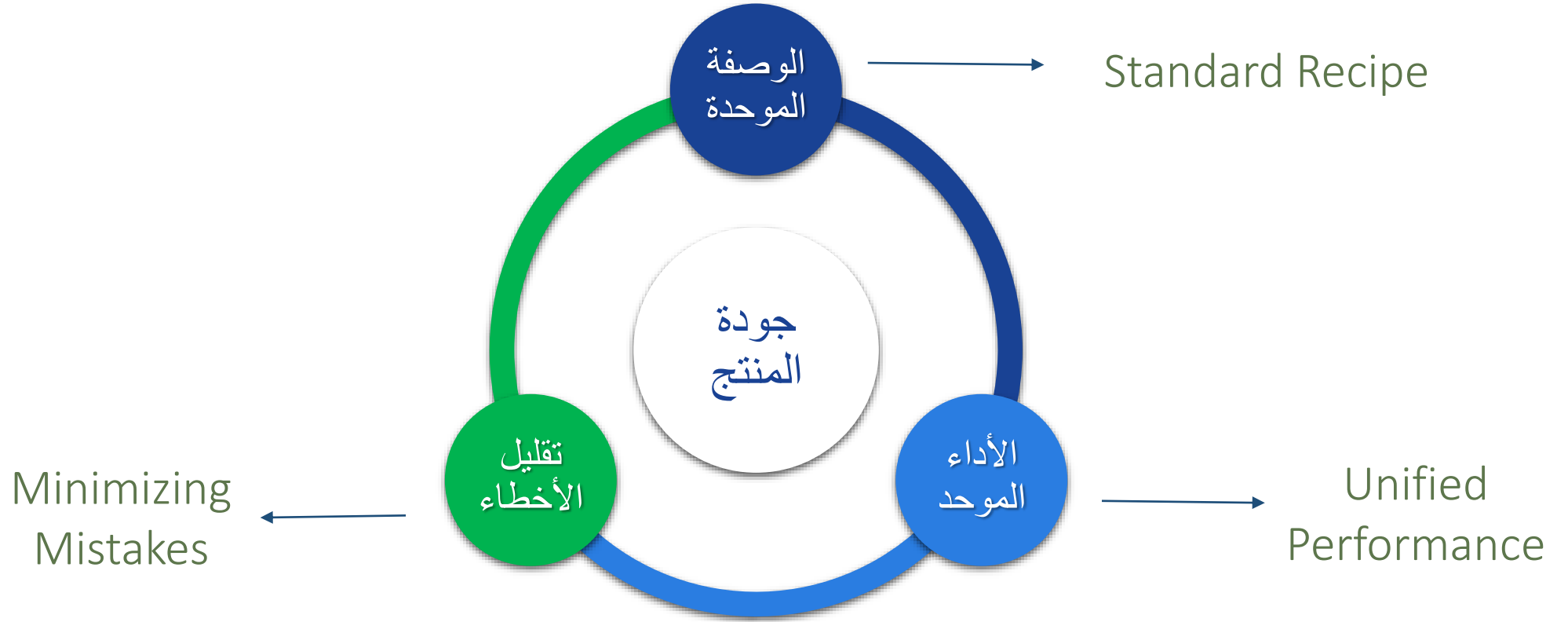
أهمية إجراءات التشغيل القياسية لإدارة عمليات المطاعم

SOPs Importance for Restaurant Operations



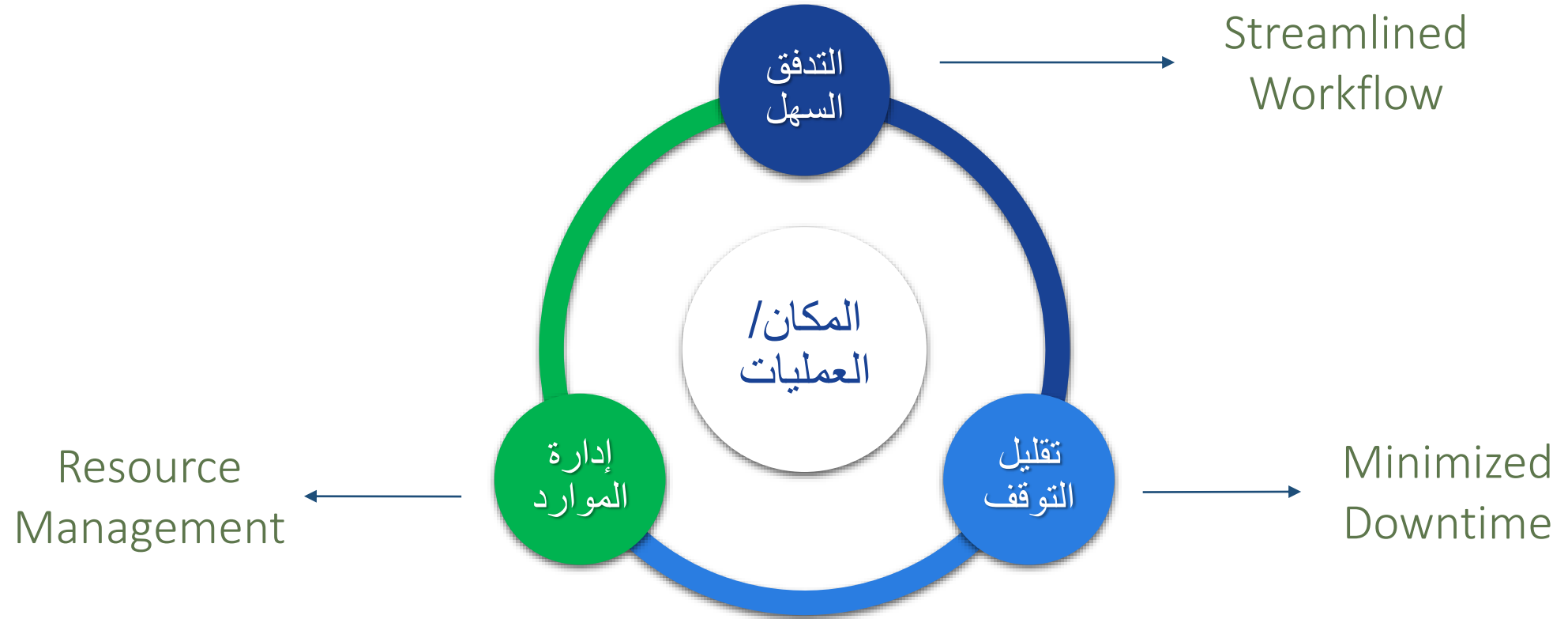
أهمية إجراءات التشغيل القياسية لإدارة عمليات المطاعم

SOPs Importance for Restaurant Operations



أهمية إجراءات التشغيل القياسية لإدارة عمليات المطاعم

SOPs Importance for Restaurant Operations



تطبيق إجراءات التشغيل القياسية لإدارة عمليات المطاعم

SOPs Application in Restaurant Operations

إجراءات التشغيل القياسية SOPs

المتابعة

التنفيذ

التخطيط

إجراء
Action

فحص
Checklist

غلق
Closing

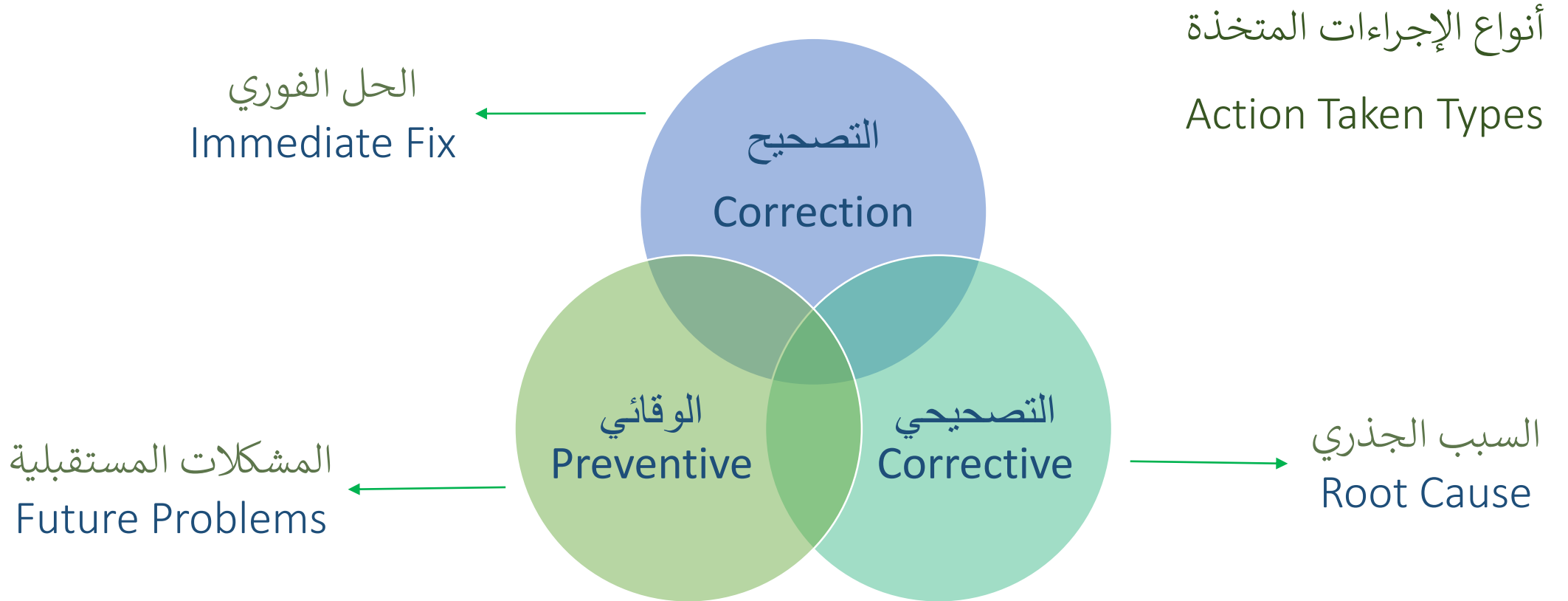
فتح
Opening

صالة
FOH

مطبخ
BOH

تطبيق إجراءات التشغيل القياسية لإدارة عمليات المطاعم

SOPs Application in Restaurant Operations



دراسة حالة Case Study



أثناء مرورك لتفقد الالتزام بالمعايير
القياسية للتشغيل وجدت الآتي:

عامل يقوم بتعبئة بطاطس محروقة
(لون بني داكن) داخل طلب العميل

دراسة حالة

Case Study

الإجراءات المتخذة في هذه الحالة

الوقائي

- تدريب المشرفين على متابعة حالة الزيت وقياسه باستمرار
- إرشادات بأوقات التحضير
- تدريب العاملين على معايير جودة البطاطس المقلية

التصحيحي

- عدم صلاحية الزيت
- عدم الالتزام بوقت القلي
- عدم المعرفة بمعايير الجودة

التصحيح

وقف العامل عن استكمال المهمة ثم تغيير البطاطس المحروقة ببطاطس أخرى مطابقة للمعايير وتوقع العميل

قواعد إدارية مهمة لتنظيم العمل

Important Management Rules

(2) المتابعة نصف الإدارة Follow-up is the half of Management



تشير المتابعة إلى الاتصال **Communication** أو الإجراءات المتخذة بعد التفاعل الأولي. وتهدف هذه الإجراءات إلى الحفاظ على العمليات أو تحسينها أو معالجة الأخطاء بالرقابة والتحكم.

ملحوظة: لتجنب الخسائر وعدم الفعالية يجب أن تقوم بالمتابعة المستمرة والدورية للعمليات أثناء التنفيذ للتأكد من الالتزام بالمعايير والإجراءات التي تستهدف النتائج.



المحاضرة الثالثة Lecture 4

المهارات الإدارية المطلوبة للنجاح في إدارة العمليات

Required Managerial Skills for Operations Success



مجموعة المهارات الإدارية الثلاثة

تصنيف المهارات حسب المستوى الإداري

المهارات المطلوبة لنجاح إدارة عمليات المطاعم

المبدأ الإداري الأساسي الضابط للوحدة

المهارات الإدارية المطلوبة للنجاح في إدارة العمليات

Required Managerial Skills for Operations Success

مجموعات المهارات الإدارية الثلاثة Managerial Three Skill Set



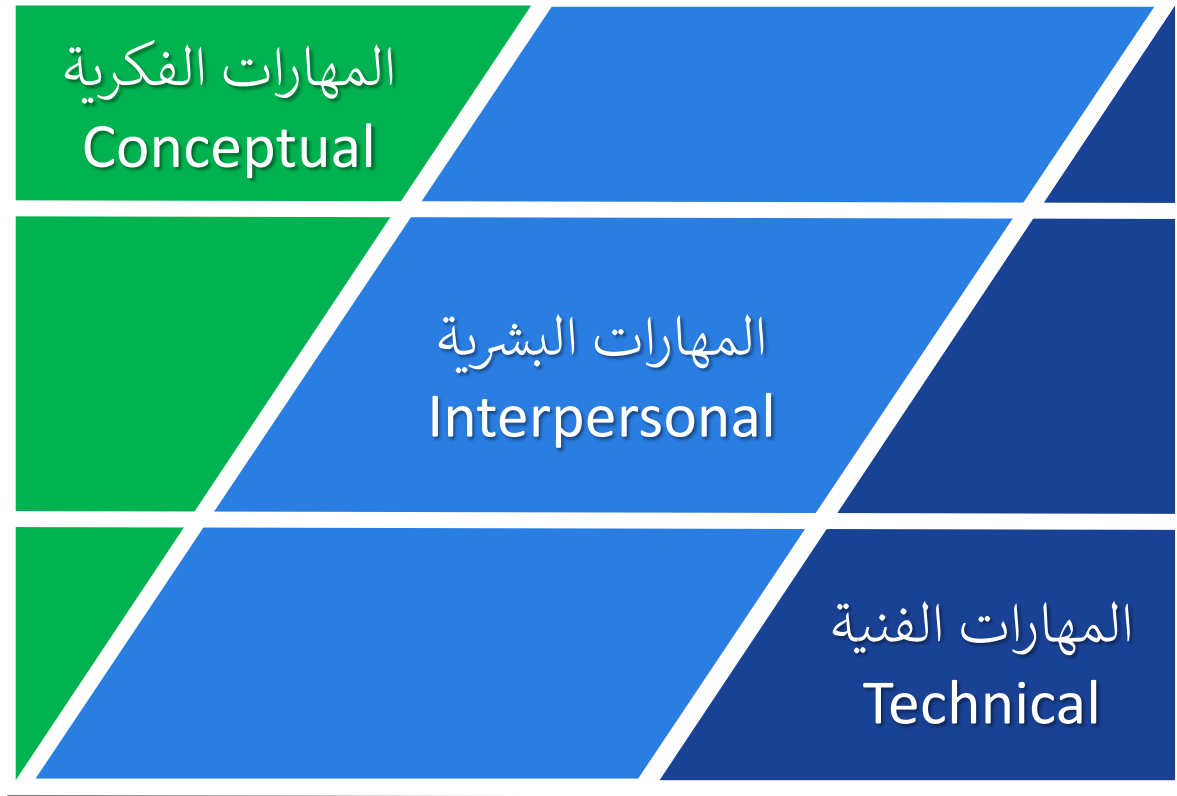
- Technical Skills
- Conceptual Skills
- Interpersonal Skills

- المهارات الفنية
- المهارات الفكرية
- المهارات الإنسانية

المهارات الإدارية المطلوبة للنجاح في إدارة العمليات

Required Managerial Skills for Operations Success

تصنيف المهارات الإدارية حسب مستويات الإدارة:



الإدارة العليا
Top Management

الإدارة الوسطى
Middle Management

إدارة الخط الأمامي
Front Line Management

المهارات الإدارية المطلوبة للنجاح في إدارة العمليات

Required Managerial Skills for Operations Success

المهارات الإدارية المطلوبة للنجاح في إدارة عمليات المطاعم



حل المشكلات
Problem Solving



التفويض
Delegation



إدارة الوقت
Time
Management



القيادة
Leadership



التواصل
Communication

المهارات الإدارية المطلوبة للنجاح في إدارة العمليات

Required Managerial Skills for Operations Success

مهارات التواصل الفعال
Effective Communication Skills



أهداف التواصل الفعال

تحقيق
رضا العملاء

تقليل الأخطاء

سلاسة
العمليات

المهارات الإدارية المطلوبة للنجاح في إدارة العمليات

Required Managerial Skills for Operations Success

مهارات التواصل الفعال
Effective Communication Skills



طرق التواصل الفعال

غير شفهي

شفهي

Body
Language

Verbal

المهارات الإدارية المطلوبة للنجاح في إدارة العمليات

Required Managerial Skills for Operations Success

مهارات التواصل الفعال
Effective Communication Skills



أدوات التواصل الفعال

لغة الجسد
والكتابة

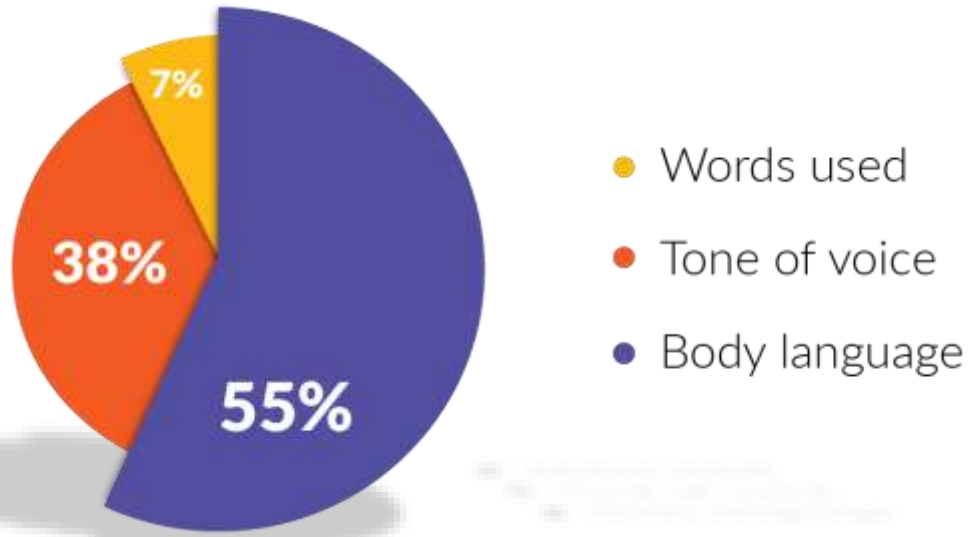
وضوح
الرسالة

الاستماع
النشط

المهارات الإدارية المطلوبة للنجاح في إدارة العمليات

Required Managerial Skills for Operations Success

القاعدة الأساسية في تنظيم أدوات التواصل 55% • 38% • 7%



- الكلمات المنطوقة
- نبرة الصوت
- لغة الجسد

المهارات الإدارية المطلوبة للنجاح في إدارة العمليات

Required Managerial Skills for Operations Success

مهارات التواصل الفعال
Effective Communication Skills



أهمية التواصل الفعال

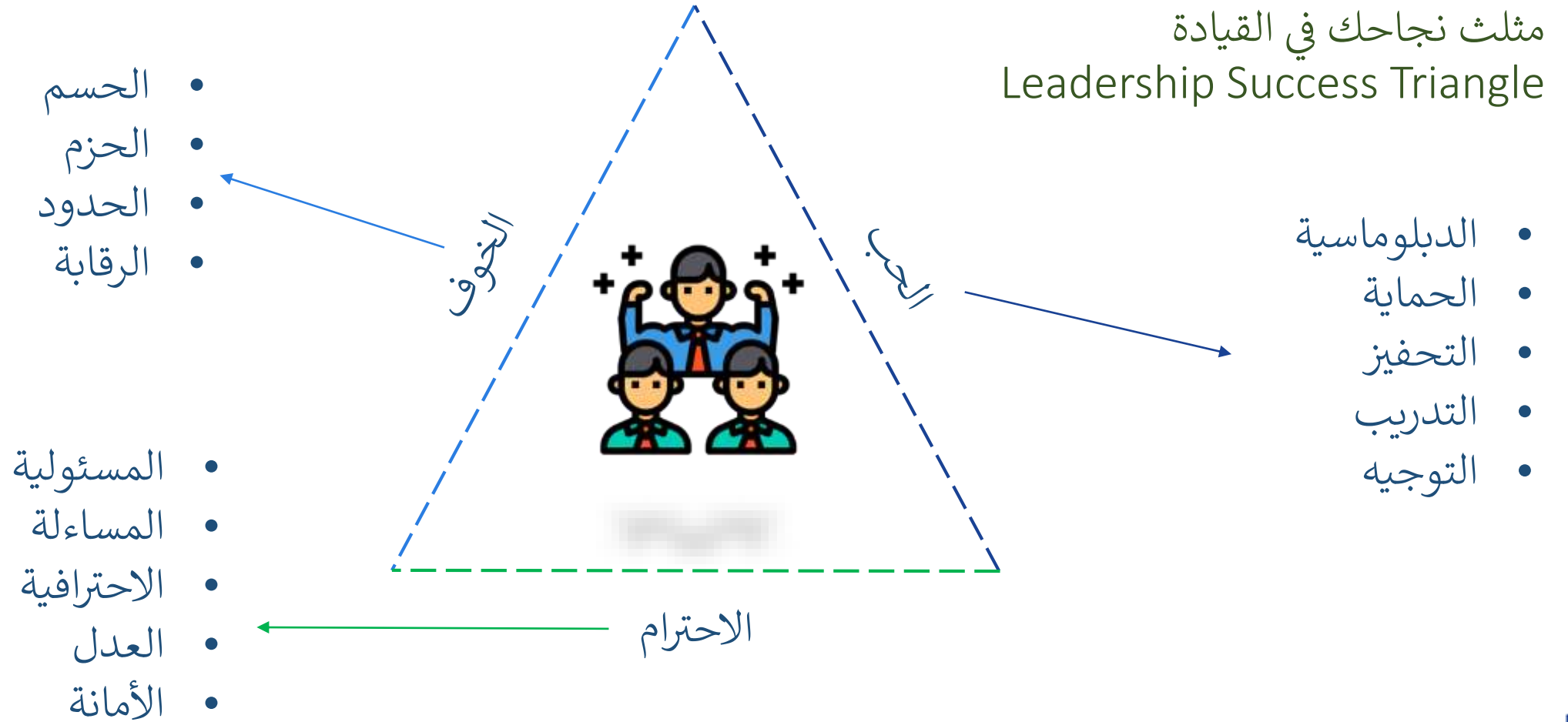
متابعة
 وإشراف
 سير العمليات

التفاعل
 مع العملاء
 والشكاوى

بناء وتوجيه
 الفريق وحل
 النزاع بينهم

المهارات الإدارية المطلوبة للنجاح في إدارة العمليات

Required Managerial Skills for Operations Success



المهارات الإدارية المطلوبة للنجاح في إدارة العمليات

Required Managerial Skills for Operations Success

إدارة الوقت من أجل تحقيق الكفاءة
Time Management for Efficiency



أهداف إدارة الوقت

توفير التكلفة

توفير الجهد

توفير الوقت

المهارات الإدارية المطلوبة للنجاح في إدارة العمليات

Required Managerial Skills for Operations Success

إدارة الوقت من أجل تحقيق الكفاءة
Time Management for Efficiency



أخطر مضيعات الوقت

المشتتات

تعدد المهام

التسويق

المهارات الإدارية المطلوبة للنجاح في إدارة العمليات

Required Managerial Skills for Operations Success

إدارة الوقت من أجل تحقيق الكفاءة
Time Management for Efficiency



أدوات إدارة الوقت

تنظيم
العمل

ترتيب
الأولويات

التخطيط
المدرّوس

المهارات الإدارية المطلوبة للنجاح في إدارة العمليات

Required Managerial Skills for Operations Success

إدارة الوقت من أجل تحقيق الكفاءة
Time Management for Efficiency



أهمية إدارة الوقت

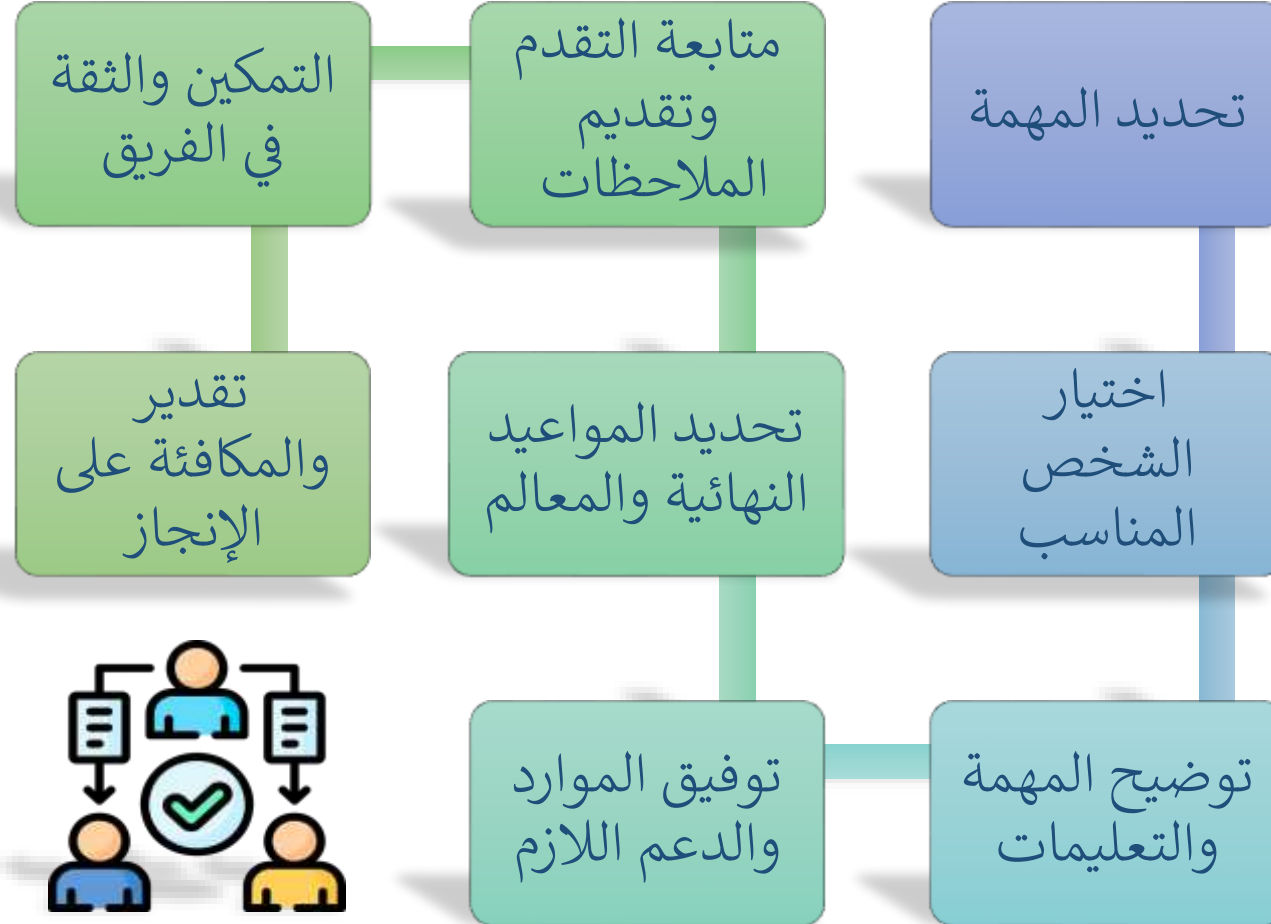
تحقيق
الأهداف
والتوازن

زيادة معدل
الإنتاجية

تقليل
الضغط
والتوتر

المهارات الإدارية المطلوبة للنجاح في إدارة العمليات

Required Managerial Skills for Operations Success



خطوات التفويض الناجح
Successful Delegation

التفويض أداة قوية إذا أُحسن استخدامها، فهي ليست فقط وسيلة لإنجاز المهام، بل أيضًا لبناء فرق عمل قوية وفعّالة.

المهارات الإدارية المطلوبة للنجاح في إدارة العمليات

Required Managerial Skills for Operations Success

مهارات حل المشكلات
Problem Solving Skills



أهداف حل المشكلات

تعزيز رضا
العملاء

التحكم في
التكاليف

زيادة
الإنتاجية
والكفاءة

المهارات الإدارية المطلوبة للنجاح في إدارة العمليات

Required Managerial Skills for Operations Success

مهارات حل المشكلات

Problem Solving Skills



خطوات حل المشكلات

مراقبة النتائج

الحلول الممكنة

وصف المشكلة

التحكم والتعديل

التقييم والاختيار

الأسباب الجذرية

الإجراء الوقائي

تنفيذ الحل

جمع المعلومات

المهارات الإدارية المطلوبة للنجاح في إدارة العمليات

Required Managerial Skills for Operations Success

مهارات حل المشكلات
Problem Solving Skills



أدوات حل المشكلات

آراء
وتعليقات
العملاء

جلسات
العصف
الذهني

تحليل
الأسباب
الجذرية

المهارات الإدارية المطلوبة للنجاح في إدارة العمليات

Required Managerial Skills for Operations Success

مهارات حل المشكلات
Problem Solving Skills



أهمية حل المشكلات

تحسين
أداء
الفريق

تقليل
الأعطال
والإخفاق

ضمان
سلاسة
العمليات

قواعد إدارية مهمة لتنظيم العمل

Important Management Rules

(5) نطاق السيطرة Span of Control



يشير إلى عدد المرؤوسين الذين يتحمل المدير أو المشرف مسؤولية الإشراف عليهم. وهو مفهوم أساسي في الهيكل التنظيمي والإدارة، ويؤثر على مدى كفاءة وفعالية المدير في الإشراف على فريقه ودعمه.

ملحوظة: لهذا المبدأ في التقارير المباشرة، والهيكل التنظيمي، والكفاءة والفعالية تأثير على مدى تعقيد المهام، ومستوى الإشراف المطلوب، وقدرة الموظفين على العمل بشكل مستقل.



المحاضرة الرابعة

Lecture 4

مؤشرات الأداء الرئيسية بإدارة عمليات المطاعم

Key performance indicators of restaurant operations



ما هي مؤشرات الأداء الرئيسية KPI's؟

أهمية مؤشرات الأداء الرئيسية لإدارة العمليات

أهم مؤشرات الأداء لإدارة عمليات المطاعم

المبدأ الإداري الأساسي الضابط للوحدة

مؤشرات الأداء الرئيسية بإدارة عمليات المطاعم

Key performance indicators of restaurant operations

مؤشرات الأداء الرئيسية KPIs

الهدف

تقديم رؤى دقيقة حول جوانب مختلفة من العمل لإدارة العمليات مثل: الجودة، والربحية، والكفاءة التشغيلية، وتجربة العملاء.



Key Performance Indicators

التعريف

هي أدوات تستخدم لقياس فعالية وكفاءة الأداء في الإدارات المختلفة داخل المؤسسة، بما في ذلك إدارة العمليات في المطاعم.

مؤشرات الأداء الرئيسية بإدارة عمليات المطاعم

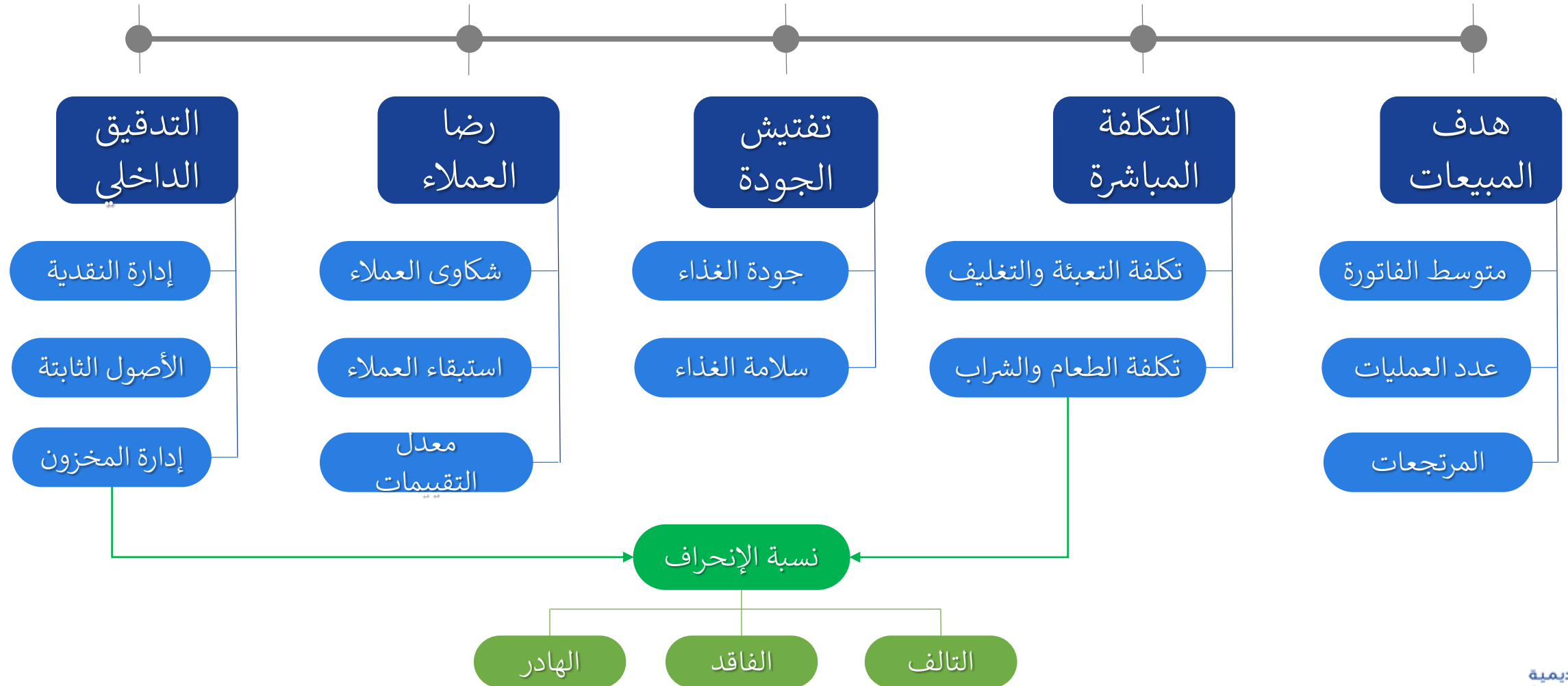
Key performance indicators of restaurant operations

أهمية مؤشرات الأداء الرئيسية لإدارة عمليات المطاعم

التحسين المستمر والتطوير	زيادة الربحية وتحقيق استدامة مالية	قياس الأداء وتحقيق الأهداف الاستراتيجية
التنبؤ بالأداء المستقبلي وتخطيط الأعمال	اتخاذ قرارات مبنية على بيانات دقيقة	تحسين الكفاءة التشغيلية
مراقبة ومراجعة العمليات	تحفيز الموظفين وتعزيز الأداء الفردي والجماعي	زيادة معدل رضا العملاء

مؤشرات الأداء الرئيسية بإدارة عمليات المطاعم

Key performance indicators of restaurant operations



قواعد إدارية مهمة لتنظيم العمل

Important Management Rules

(4) ما لا يمكن قياسه لا يمكن إدارته What cannot be measured cannot be managed



مبدأ أساسي في إدارة العمليات، خاصة في المجالات التي تتطلب تحسين الأداء المستمر واتخاذ قرارات استراتيجية مدروسة. يعكس هذا المبدأ أهمية القياس كأداة رئيسية للتحكم وتحقيق النجاح في أي نشاط أو عملية.

ملحوظة: في سياق إدارة العمليات في المطاعم، تؤكد هذه الفكرة على ضرورة قياس كل جانب من جوانب الأداء، حتى يمكن إدارته وتحسينه بشكل مستمر لمواكبة التغيرات.

التقارير الدورية وأهميتها لإدارة عمليات المطاعم

Key performance indicators of restaurant operations



أنواع التقارير بإدارة عمليات المطاعم

أهمية التقارير بإدارة عمليات المطاعم

أهم التقارير بإدارة عمليات المطاعم

المبدأ الإداري الأساسي الضابط للوحدة

التقارير الدورية وأهميتها لإدارة عمليات المطاعم

Key performance indicators of restaurant operations

أهمية التقارير بإدارة عمليات المطاعم



- Communication & Follow Up
- Analysis & Decision Making
- Documentation & Reference
- Expansion
- Franchise

- التواصل والمتابعة
- التحليل واتخاذ القرارات
- التوثيق والمرجعية
- التوسع
- منح الامتياز

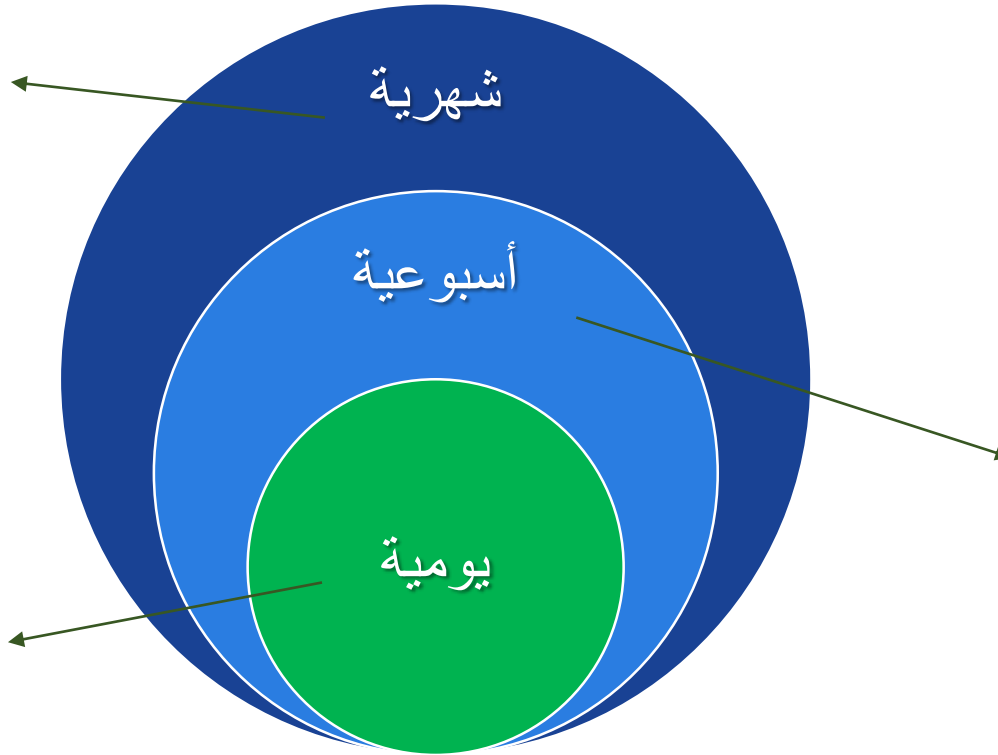
التقارير الدورية وأهميتها لإدارة عمليات المطاعم

Key performance indicators of restaurant operations

أنواع التقارير بإدارة عمليات المطاعم

تقدم نظرة أوسع،
تقييم شامل للأداء المالي
والتشغيلي للمطعم وكيفية
التحسين على المدى الطويل

تساعد في إدارة العمليات
اليومية، لمعالجة المشكلات
العاجلة وتتبع الأداء بشكل
مستمر، لاتخاذ القرارات



تقديم رؤى عن طريق
تحليل الأداء الأسبوعي
وتحديد الاتجاهات
والمساعدة في
التخطيط الأسبوعي

التقارير الدورية وأهميتها لإدارة عمليات المطاعم

Key performance indicators of restaurant operations

أمثلة على أنواع التقارير بإدارة عمليات المطاعم



التقارير اليومية

حالات استثنائية
Special Case

الجرد اليومي
IMR

المبيعات اليومي
DSR

التقارير الدورية وأهميتها لإدارة عمليات المطاعم

Key performance indicators of restaurant operations

أمثلة على أنواع التقارير بإدارة عمليات المطاعم



التقارير الأسبوعية

النظافة
الدورية

الاحتف
اظ
بالعملاء

الصيانة
وال IT

الجرد
الأسبوعي

جدول
العاملين

التقارير الدورية وأهميتها لإدارة عمليات المطاعم

Key performance indicators of restaurant operations

أمثلة على أنواع التقارير بإدارة عمليات المطاعم

التقارير الشهرية

المزيج البيعي P.MIX

أداء برامج الولاء

نموذج القوى العاملة

المبيعات الشهري

الرش لمكافحة الآفات

آراء وتقييمات العملاء

الحضور والانصراف

الجرد الشامل

الأرباح والخسائر

شكاوى العملاء

تقييم العاملين

تسوية العهدة

التقارير الدورية وأهميتها لإدارة عمليات المطاعم

Key performance indicators of restaurant operations



Sales	المبيعات	
COGS	تكلفة البضاعة المباعة	P&L Profit & Loss
Gross Profit	إجمالي الربح	
Operating Expenses	مصاريف التشغيل	الأرباح والخسائر (قائمة الدخل)
Net Profit	صافي الربح	

التقارير الدورية وأهميتها لإدارة عمليات المطاعم

Key performance indicators of restaurant operations

Revenue/Sales	الإيرادات/المبيعات
Cost of Goods Sold (COGS)	تكاليف البضاعة المباعة (المباشرة/المتغيرة)
Food Cost %	نسبة تكلفة الطعام (التكلفة المتغيرة ÷ إجمالي المبيعات) × 100
Gross Profit (Revenue - COGS)	إجمالي الربح (الإيرادات - تكلفة البضاعة)
Operating Expenses	مصروفات التشغيل (غير المباشرة/الثابتة)
Labor Cost %	نسبة تكلفة العمالة (تكلفة العمالة ÷ إجمالي المبيعات) × 100
Operating Income (EBITDA)	الدخل التشغيلي (الربح الإجمالي - المصروفات التشغيلية)

التقارير الدورية وأهميتها لإدارة عمليات المطاعم

Key performance indicators of restaurant operations

Prime Cost % (Food Cost + Labor Cost)	التكاليف الأولية (تكلفة الطعام + تكلفة العمالة)
Same Store Sales (SSS) $(\text{Current Sales} - \text{Previous}) \div \text{Previous} \times 100$	نمو المبيعات لنفس المطعم (المبيعات الحالية - الماضية) $\div$ الماضية $\times 100$
Net Profit/Net Income	صافي الربح/الدخل (إجمالي الربح - التكاليف الثابتة)
Break-Even Point (Fixed $\div$ Contribution Margin)	نقطة التعادل (إلتقاء الإيرادات والتكاليف)

التقارير الدورية وأهميتها لإدارة عمليات المطاعم

Key performance indicators of restaurant operations

مثال على حساب نقطة التعادل (نقطة إلتقاء الإيرادات والتكاليف)

التكاليف الثابتة (مثل الإيجار، والرواتب الثابتة، إلخ..): 10000 ريالاً في الشهر

سعر البيع للوجبة الواحدة: 20 ريالاً

التكاليف المتغيرة (تكلفة المواد الخام) لكل وجبة: 12 ريالاً

نقطة التعادل (بالوحدات) = التكاليف الثابتة ÷ (سعر بيع الوحدة – التكاليف المتغيرة)

$$\text{نقطة التعادل} = 10.000 \div (20 - 12)$$

$$\text{نقطة التعادل} = 10.000 \div 8$$

نقطة التعادل = 1250 وجبة شهرياً لتساوى الإيرادات مع التكاليف ومن بعدها تتحقق الأرباح

قواعد إدارية مهمة لتنظيم العمل

Important Management Rules

(5) ما لم يُوثَّق لم يحدث What is not documented, not happened



مبدأ أساسي في مجالات البيزنس والإدارة خاصة في العمليات التي تؤكد على أهمية التوثيق لضمان المساءلة والوضوح والاتساق في العمليات.

ملحوظة: يظهر هذا المبدأ في سياقات متنوعة حيث يُعد الاحتفاظ بسجلات دقيقة للعمليات والقرارات والإجراءات أمرًا بالغ الأهمية لسلسلة العمليات والنجاح على المدى الطويل.

ملخص الدورة التدريبية

Course Recap



وبنهاية الدورة التدريبية ستصبح قادراً علي :

- معرفة خصائص إدارة العمليات بالمطاعم
- معرفة إدارة العمليات اليومية ببساطة وكفاءة
- القيام بمهامك الإدارية على أعلى مستوى
- متابعة وقياس أداء ونتائج المطعم والفريق
- تحليل النتائج واتخاذ القرارات المناسبة
- تحقيق التميز التشغيلي لتعزيز الإنتاجية
- إعداد تقارير إدارة العمليات وفهم أهميتها



شكراً لكم