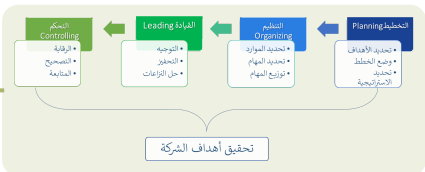


إدارة العمليات و التشغيل
للمطاعم - الجزء الأول

مجموعة من الوظائف والعمليات والأنشطة لتحقيق أهداف المنظمة
عن طريق استخدام الموارد المتاحة

وظائف الإدارة الأربعة



المستويات الإدارية في الشركة



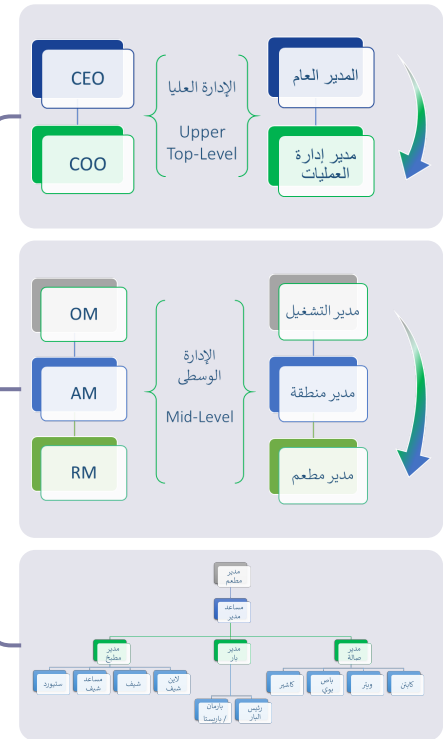
ما هي إدارة عمليات «تشغيل» المطاعم

بارة عن الأنشطة المتعلقة بخلق السلع والخدمات عن طريق تحويل المدخلات إلى مخرجات (المواد الخام إلى المنتج النهائي)

وظائف إدارة العمليات «التشغيل» الأربعة

التخطيط
التنفيذ
الرقابة
التحكم

الهيكل التنظيمي لإدارة العمليات بالمطاعم



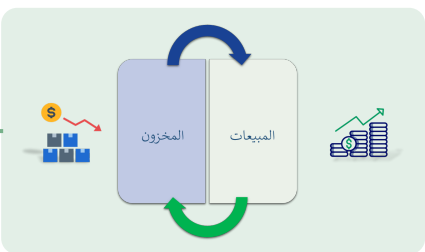
مكافحة التلوث لسلامة الغذاء

أهداف مكافحة التلوث من أجل سلامة الغذاء
حماية صحة العملاء
تعزيز سمعة المطعم
خفض التكاليف المباشرة
تحقيق الربح المستهدف
الامتثال للوائح المحلية

الاستراتيجية الأساسية لمكافحة تلوث الغذاء



التنبؤ بالمبيعات والمخزون



تسهيل تنفيذ وتنمى مستهدف المبيعات
التحكم في التكاليف والمصروفات
تحديد الكميات المدخلة للتشغيل
جدولة العمالة لمراعاة التشغيل
مبيعات أربع أسابيع سابقة
متوسط مبيعات الأسابيع الأربعة
مراعاة العوامل المؤثرة
Outliers تجنب القيم المتطرفة

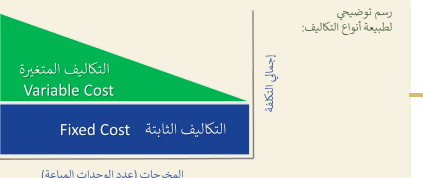
الأساسيات العشر لإدارة العمليات اليومية بالمطاعم

- 1. تحديد أهداف واضحة
- 2. توزيع المهام والمسؤوليات
- 3. مراقبة الجودة
- 4. إدارة المخزون
- 5. إدارة التكاليف
- 6. إدارة العلاقات مع العملاء
- 7. إدارة العلاقات مع الموردين
- 8. إدارة العلاقات مع المجتمع
- 9. إدارة العلاقات مع الحكومة
- 10. إدارة العلاقات مع الإعلام

أهداف التنبؤ بالمخزون



استراتيجيات التحكم في التكاليف

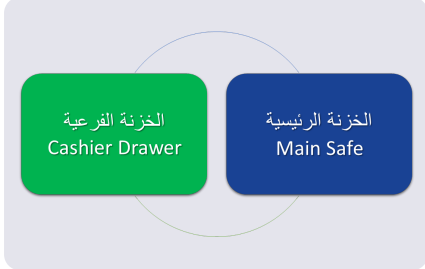
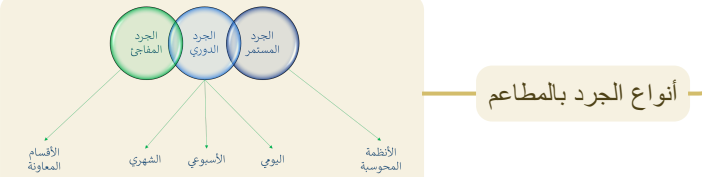


التكاليف المتغيرة	التكاليف الثابتة
• تتغير بعدد المخرجات	• لا تتغير بعدد المخرجات
• مرتبطة بصنع المنتج	• مرتبطة بصنع المنتج
• تنقل على أساس نسب	• تنقل على أساس نسب



استراتيجية التحكم في التكاليف الثابتة
الاختيار المناسب والتدريب الجيد للعمالة
ترشيد استخدام المرافق (الكهرباء، المياه، الغاز.. إلخ)
الصيانة الوقائية للمعدات لتجنب الأعطال المفاجئة
التحكم في المصروفات التثريّة (مثل الأدوات المكتبية)
التنوع في استخدام القنوات التسويقية (استخدام التسويق المحلي)
استغلال مساحات صغيرة بإدارة المخزون بكفاءة
تعديل التصميم الداخلي للمطعم وتوفير مساحات فارغة للاستغناء عنها

المستوى	الأساسيات	الهدف
إدارة العمليات	• إدارة العمليات اليومية • إدارة المخزون • إدارة التكاليف • إدارة العلاقات مع الموردين	• تحسين الكفاءة التشغيلية • تقليل التكاليف • تحسين خدمة العملاء
إدارة المبيعات	• إدارة المبيعات اليومية • إدارة العلاقات مع العملاء • إدارة العلاقات مع المجتمع	• زيادة المبيعات • تحسين خدمة العملاء • تحسين العلاقات مع المجتمع



إجراءات التعامل مع النقدية

تحسين إدارة التدفق النقدي
تقليل نسبة العجز والزيادة
تقليل مخاطر السرقة والاحتيال
منع الخسارة في إدارة المخزون
تحسين تجربة العميل بالسرعة والشفافية
المساهمة والتقييم والتدريب للموظفين
الاستئاق الدائم مع تغيير الموظفين

أهداف إجراءات التعامل مع النقدية
استلام وتسليم الخزنة يوميا
وضع حد العجز والزيادة
فصل الإيرادات عن المصروفات
تسجيل المصروفات التثريّة
شفافية في عمل الاستعاضة
التوريد في المواعيد المحددة

تحديد عتبة الدرج
حد العجز والزيادة
تعيين أمين المستودع
فتح الدرج عند الطلب
التفتيش ومسح الرقعة
تسجيل خروج المداير
تسجيل النقدية بالموذج