

إدارة المطاعم – الجزء الأول

Restaurant Management – Part 1



سيتم تناول النقاط التالية في هذه الدورة التدريبية:

1. Restaurant management إدارة المطعم
2. Food Safety management إدارة السلامة الغذائية
3. Teamwork and team leadership العمل الجماعي وقيادة فريق العمل
4. Sales and marketing التسويق والمبيعات
5. Customer service management إدارة خدمة العملاء
6. cost management إدارة التكاليف

المحاضرة الأولى

إدارة المطعم Restaurant Management



سيتم تناول النقاط التالية في هذه المحاضرة:

- مهام مدير المطعم
- واجبات ومسئولية مدير المطعم
- المهارات الإدارية
- تنفيذ الأدوار بفاعلية وكفاءة وتفويض المهام
- صفات المدير الجيد ووظائف الإدارة الأربعة
- أنواع المطاعم وأسباب غلق المطاعم



مهام مدير المطعم Restaurant Manager Duties



جميع الحقوق محفوظة – إعمل بيزنس

تعريف مدير المطعم

Definition Of Restaurant Manager



هو الشخص المسئول عن الحفاظ على إيراد المطعم
وتقديم جودة عالية من خلال التشغيل بشكل سليم
والالتزام بقواعد الصحة والسلامة المهنية
والعمل على تحفيز الموظفين
لتقديم أفضل خدمة للعملاء

مهام مدير المطعم Restaurant Manager Duties



1. تنفيذ ورقيات العمل
2. الحفاظ على جودة المنتجات المقدمة للعملاء
3. الحفاظ على توافر أصناف المنيو
4. الحفاظ على الخدمة المقدمة للعملاء
5. قياس رضا العملاء
6. جدولة العمل
7. ترتيب الأولويات
8. تنظيم العمل
9. تنفيذ الأدوار بفاعلية وكفاءة

مهام مدير المطعم Restaurant Manager Duties



ورقيات العمل

1. فحص المعدات
2. الحجوزات
3. دورات المياه
4. الاستقبال
5. قوائم الطعام
6. POS والسجل النقدي
7. فحص المخزون
8. الزي الرسمي للموظفين والمظهر
9. افتتاح وغلق المحل

مهام مدير المطعم Restaurant Manager Duties

الحفاظ على جودة المنتجات المقدمة للعملاء

- المتابعة الدورية في تنفيذ ال SOP (stander operating procedure).
- متابعة ال Manual (Training manual – menu manual).
- إدارة المخزون بشكل جيد والعمل على تنفيذ قاعدة FIFO للمنتجات وذلك لتقديم المنتجات في مدة الصلاحية المسموح بها ودائما تستخدم طازجة.



مهام مدير المطعم Restaurant Manager Duties

الحفاظ على جودة المنتجات المقدمة للعملاء

- كذلك استخدام ال par level في عمل الطلبات وإدارة المخزون لعدم تخزين بضاعة وقت أكثر من اللازم .
- خدمة العملاء – وقت التحضير – آليات العمل وطرق الدفع وكل أمر يسهل عملية الشراء على العميل.

مهام مدير المطعم Restaurant Manager Duties

الحفاظ على توافر أصناف المنيو

- الحفاظ على أصناف المنيو أمر ضروري حتى وإن تكلف بعض الخسائر.
- الحفاظ على توافر المنتجات من خلال حساب متوسط المبيعات (par level).
- تقديم العروض والخصومات على الأصناف الأقل مبيعا وأيضا تحفيز العاملين على بيعها واقتراحها للعملاء.
- يتم تحديث المنيو كل 3 شهور كحد أدنى ورفع الأصناف التي لا تحقق أي مبيعات بعد ترويجها بشكل سليم.
- تصوير المنتجات بشكل جيد وترتيب المنيو بالأسعار المناسبة.



مهام مدير المطعم Restaurant Manager Duties

الحفاظ على الخدمة المقدمة للعملاء

- متابعة آراء العملاء دائما قبل مغادرتهم المطعم.
- الأمر لا يستغرق كثيرا في الترحيب بالعملاء بشكل ودود والسؤال عن وجود أي ملاحظات.
- بالطبع ترك Gust comment لتشجيع العملاء على كتابة آرائهم الإيجابية والسلبية .
- تدريب العاملين على قواعد خدمة العملاء والالتزام بها.
- حل مشاكل العملاء، اقتراب من العميل واسأل بأدب عن المشكلة.



مهام مدير المطعم Restaurant Manager Duties

الحفاظ على الخدمة المقدمة للعملاء



جميع الحقوق محفوظة - إعمل بزنس

مهام مدير المطعم Restaurant Manager Duties

قياس رضا العملاء

ببساطة، لا تستطيع أي شركة أن تحافظ على معدل نمو ثابت إذا كانت تعاني من مشكلة فقد العملاء وعدم رضا العملاء، لذلك يجب على الشركات أن تنتبه للمؤشرات المبكرة لفقد العملاء وذلك من خلال قياس مستوى رضاهم (والعمل على تحسينه باستمرار).



مهام مدير المطعم Restaurant Manager Duties

قياس رضا العملاء

نقوم بجمع البيانات من خلال استبيانات العملاء
(والتي يتم إرسالها بطرق مختلفة أو بطرق مباشرة).

رضا العملاء هام جداً لأنه يوفر نظام قياس مدى العلاقة بين الشركة
وبين العميل ويفيد لتحسين الخدمات والمنتجات وبالتالي مضاعفة
نسبة النجاح لكونه يحلل مواطن القوة والضعف في الأداء وبالتالي
يؤدي إلى تطوير الأداء بشكل عام.



مهام مدير المطعم Restaurant Manager Duties

جدولة العمل

- الجدولة هي عملية ترتيب ومراقبة وتحسين العمل.
- جدولة الموظفين واحترام الساعة البيولوجية لهم.
- وجود عدد كافٍ لخدمة الزبائن وخصوصاً وقت الذروة.
- توزيع العاملين = floor Distribution.
- تقييم أداء الموظفين وتقديم الملاحظات لتحسين الإنتاجية.
- الإشراف على مواعيد الموظفين وجدولة فترات الراحة والإجازات.



مهام مدير المطعم

Restaurant Manager Duties

ترتيب الأولويات

High Importance	High Urgency	▶	TACKLE FIRST
High Importance	Low Urgency	▶	SET DEADLINE
Low Importance	High Urgency	▶	DELEGATE
Low Importance	Low Urgency	▶	DROP IT

- على سبيل المثال، إذا كان المدير مشغولاً بالعناية بالمخزون وتم إبلاغه عن عميل غير راضٍ، فيجب على المدير تلبية احتياجات هذا الضيف أولاً.
- إن القدرة على تحديد أولويات العمل على أساس الأولوية تجعل مدير المطعم أكثر فعالية.

مهام مدير المطعم Restaurant Manager Duties

ترتيب الأولويات

تصنيف المهام (ثم تحديد الأولويات بينها)

High Importance	High Urgency	▶	TACKLE FIRST
High Importance	Low Urgency	▶	SET DEADLINE
Low Importance	High Urgency	▶	DELEGATE
Low Importance	Low Urgency	▶	DROP IT

- عاجلة ومهمة: يجب إنجاز هذه المهام أولاً.
- مهمة لكنها ليست عاجلة: قم بحجز وقت في التقويم لديك لإنجاز هذه المهام من دون مقاطعة.
- عاجلة لكنها ليست مهمة: التفويض قم بتفويض آخرين لإنجاز هذه المهام.
- ليست عاجلة أو مهمة: قم بحذفها من قائمة المهام لديك.

واجبات ومسؤوليات مدير المطعم

Duties And Responsibilities Of The Restaurant Manager



1. مساعدة العاملين والشعور بهم
2. الثقة في الموظفين
3. الحفاظ على الآلات والمعدات
4. تدريب العاملين
5. الحفاظ على معدل دوران العمل
6. خفض التكاليف
7. الحفاظ على ال NOP
8. تحليل السوق واتخاذ القرارات الصحيحة

واجبات ومسؤوليات مدير المطعم

Duties And Responsibilities Of The Restaurant Manager

مساعدة العاملين والشعور بهم



1. الموظف السعيد يميل إلى التفاعل مع فريق العمل
2. إذا كانت بيئة العمل إيجابية سيكون هناك شغف إلى الحضور وذلك يقلل الغياب والتأخير
3. يقلل دوران العمالة وتقلل احتمالية ترك العمل والبحث عن عمل آخر

واجبات ومسؤوليات مدير المطعم

Duties And Responsibilities Of The Restaurant Manager

مساعدة العاملين والشعور بهم

4. السعادة تقلل التوتر بين العاملين

5. الموظف يقدم أفضل خدمات للعاملين الجدد وبث روح الإيجابية لهم

6. عندما يكون الموظف سعيد ستنعكس هذه السعادة على العميل

إذا كافأت السلوك الجيد يمكنك
الاحتفاظ بالأداء الأعلى الذي يساعد
على ضرب الأهداف المالية

واجبات ومسؤوليات مدير المطعم

Duties And Responsibilities Of The Restaurant Manager

الثقة في الموظفين

- من الصعب إدارة كل شيء بنفسك؛ لذلك يجب على المدير أن يدرك أهمية بناء فريق قوي.
- أن يكونوا مهذبين مع بعضهم البعض قبل العملاء.
- اجعله على دراية ووعي دائما.
- اعتنِ بحريته.
- اظهر مجهود الفريق.



واجبات ومسؤوليات مدير المطعم

Duties And Responsibilities Of The Restaurant Manager



الحفاظ على الآلات والمعدات

- تدريب الموظفين على التعامل مع المعدات
- الحفاظ على الصيانة الدورية
- تسجيل الصيانات اللازمة للمعدات في سجل الصيانات

واجبات ومسؤوليات مدير المطعم

Duties And Responsibilities Of The Restaurant Manager

تدريب العاملين والحفاظ على دوران العمل

أوضحت دراسة أقيمت حديثاً أن 46% من ملاك ومديري المطاعم يجدون
توظيف وتدريب واستبقاء الموظفين هو التحدي الأول والأهم بالنسبة لهم
ولكن لماذا إعطاء الأولوية للاحتفاظ بالموظفين؟

؛لأن تبديل الموظفين باستمرار يعد إنفاق لنفقات ضخمة

ولذلك تدريب الكوادر المهنية المتواجدة في مطعمك من خلال توفير
الدورات التدريبية الكافية لهم، مما يساعد على تطوير كفاءاتهم وقدراتهم
العملية، وبالتالي تطوير جودة وكفاءة أسلوب العمل بأكمله.



واجبات ومسؤوليات مدير المطعم

Duties And Responsibilities Of The Restaurant Manager



خفض التكاليف والحفاظ على ال NOP

لا جدوى من زيادة إيراداتك وتطبيق استراتيجيات مبيعات ممتازة
إذا لم يكن لديك استراتيجية لخفض التكاليف داخل شركتك

واجبات ومسؤوليات مدير المطعم

Duties And Responsibilities Of The Restaurant Manager

خفض التكاليف والحفاظ على ال NOP

التعرف على التكاليف وعلى أنواعها (التكاليف الثابتة والتكاليف المتغيرة)
يوجد بعض التكاليف منهم يستطيع مدير المطعم التحكم بها وخفضها
وتكاليف أخرى لا يمكن لمدير المطعم أن يقوم بخفضها
سوف يتم شرح ذلك بالتفصيل في قائمة الأرباح والخسائر.



واجبات ومسؤوليات مدير المطعم

Duties And Responsibilities Of The Restaurant Manager

إدارة السلامة الغذائية



واجبات ومسؤوليات مدير المطعم

Duties And Responsibilities Of The Restaurant Manager



التعامل مع صاحب العمل

اظهر احترامك له

ضع حدوداً للتعامل

كن مستمعاً جيداً

تجنب ارتكاب الأخطاء

واجبات ومسؤوليات مدير المطعم

Duties And Responsibilities Of The Restaurant Manager



التعامل مع صاحب العمل

كن حازماً

ابذل مجهوداً مضاعفاً

كن متعاوناً

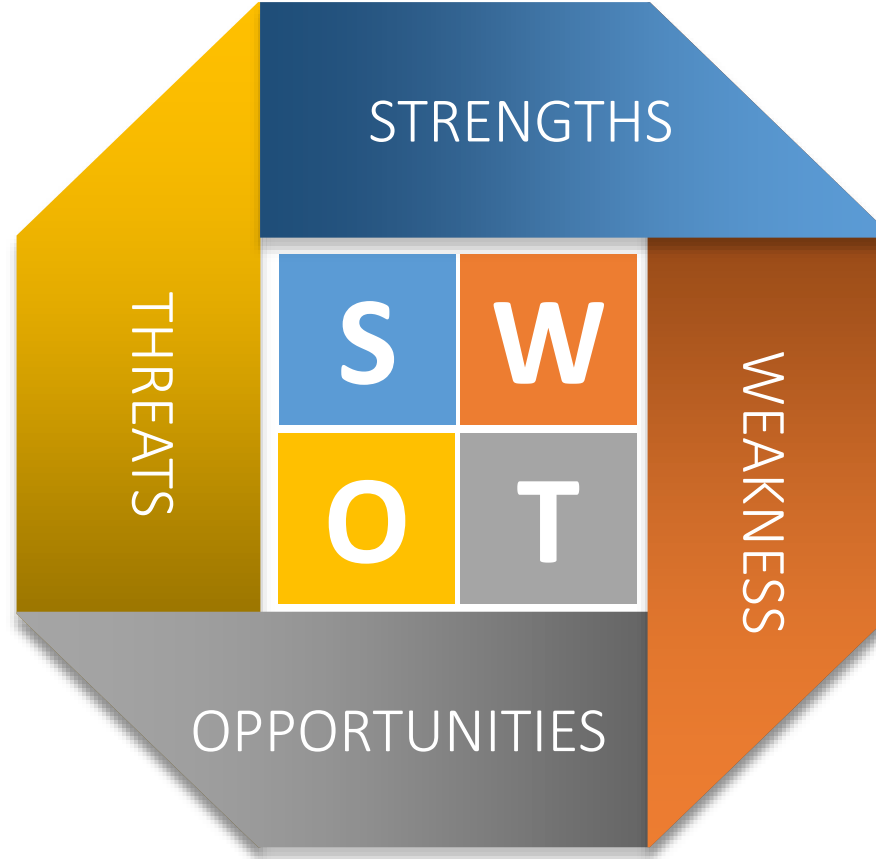
اطلب استشارته

التركيز على عرض النتائج النهائية

واجبات ومسؤوليات مدير المطعم

Duties And Responsibilities Of The Restaurant Manager

تحليل السوق واتخاذ القرارات الصحيحة



واجبات ومسؤوليات مدير المطعم

Duties And Responsibilities Of The Restaurant Manager

تحليل السوق واتخاذ القرارات الصحيحة

يخدم تحليل SWOT للمطاعم عدة أغراض. إنه يساعد أصحاب المطاعم على فهم كيفية مقارنتهم بالمنافسة من خلال تسليط الضوء على الأصول التي يمكنهم استخدامها لصالحهم.

ومن خلال تشجيعهم على التفكير في التحديات وتوقعها، يساعد تحليل SWOT أصحاب المطاعم في التغلب عليها.





-

مهارات مدير المطعم Restaurant Manager Skills

مهارات التخطيط والتنبؤ



مهارات مدير المطعم Restaurant Manager Skills



مهارات التخطيط والتنبؤ

البدء في العمل على خطة عمل واضحة تتكون من احتياجات الشركة وتحليل السوق والمنافسين، فالخطة هي بمثابة خارطة طريق تساعدك في معرفة أو تصور كل الأمور التي يجب القيام بها منذ اللحظة الأولى للفكرة وحتى التنفيذ وثبوتها على أرض الواقع.

مهارات مدير المطعم Restaurant Manager Skills

مهارات التخطيط والتنبؤ

Sales target
تحقيق مبيعات

Maintenance
صيانة

Marketing
تسويق

تدريب
Training



Tracking item
تتبع مبيعات الأصناف

Sales analyses
تحليل المبيعات

Scheduling
جدولة العاملين

مهارات مدير المطعم

Restaurant Manager Skills

مهارات إدارة الوقت



- يمنحك القدوم إلى العمل في الوقت المحدد وقتًا كافيًا لجدولة واطلاع الموظفين على أنشطة اليوم وتحديد التوقعات قبل فتح المطعم للجمهور.
- يجب على المدير أن يكون مثالاً يحتذى به لزملائه في العمل قبل أن يطلب من الآخرين الحضور إلى العمل في الوقت المحدد.

مهارات مدير المطعم Restaurant Manager Skills

5/25

مهارات إدارة الوقت

- التنظيم
- ترتيب الأولويات
- ترك العادات السيئة
- تفويض المهام
- العادات الإيجابية
- قول لا
- تعدد المهام

مهارات مدير المطعم

Restaurant Manager Skills

مهارات اتخاذ القرار

- الاختيارات
- تحليل الاختيارات
- اتخاذ القرار
- التعايش مع القرار

مهارات مدير المطعم Restaurant Manager Skills



مهارات اتخاذ القرار

دراسة الوضع

تحديد المشكلة

دراسة الحلول

اختيار انسب حل

مهارات مدير المطعم Restaurant Manager Skills



مهارات اتخاذ القرار

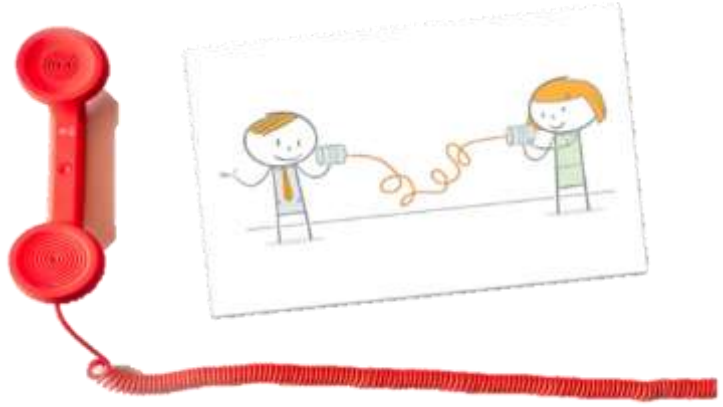
الانحياز

الإطار الضيق

المشاعر

الثقة الزيادة

مهارات مدير المطعم Restaurant Manager Skills



مهارات الاتصال

- أهمية الاتصال المتبادل للموظفين في الشركة.
- 72 % من الموظفين ليس لديهم فهم كامل لاستراتيجية الشركة.
- 62 % من الموظفين يتجاهلوا ال email أثناء العمل.
- 29 % من الموظفين يقولون أن ضعف الاتصال الداخلي للأعمال هو سبب فشل المشاريع.
- 77 % من الموظفين يحتفظوا بهواتفهم في متناول اليد في أثناء العمل.

مهارات مدير المطعم Restaurant Manager Skills

مهارات الاتصال

التواصل هو مفتاح بناء فريق تعاوني.

فيما يلي بعض النصائح الممتازة لجعل الاتصال أكثر فعالية.

عقد اجتماع منتظم للموظفين: يمكنك عقد اجتماع للموظفين في البداية لتحديد التوقعات

ونهاية اليوم لمعرفة ما إذا كانت الأهداف قد تحققت.

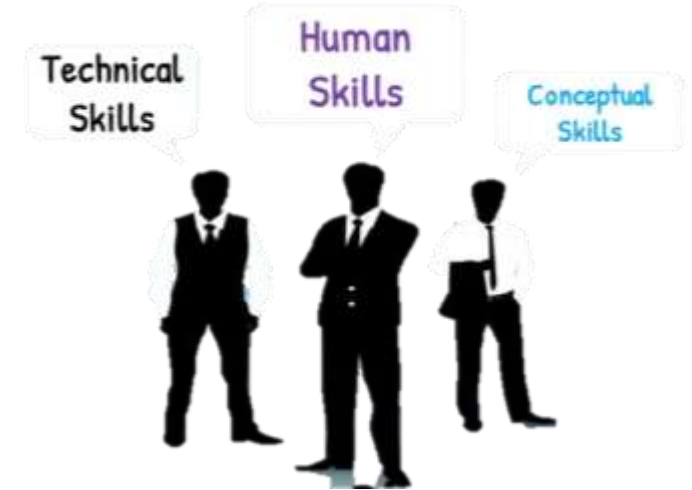
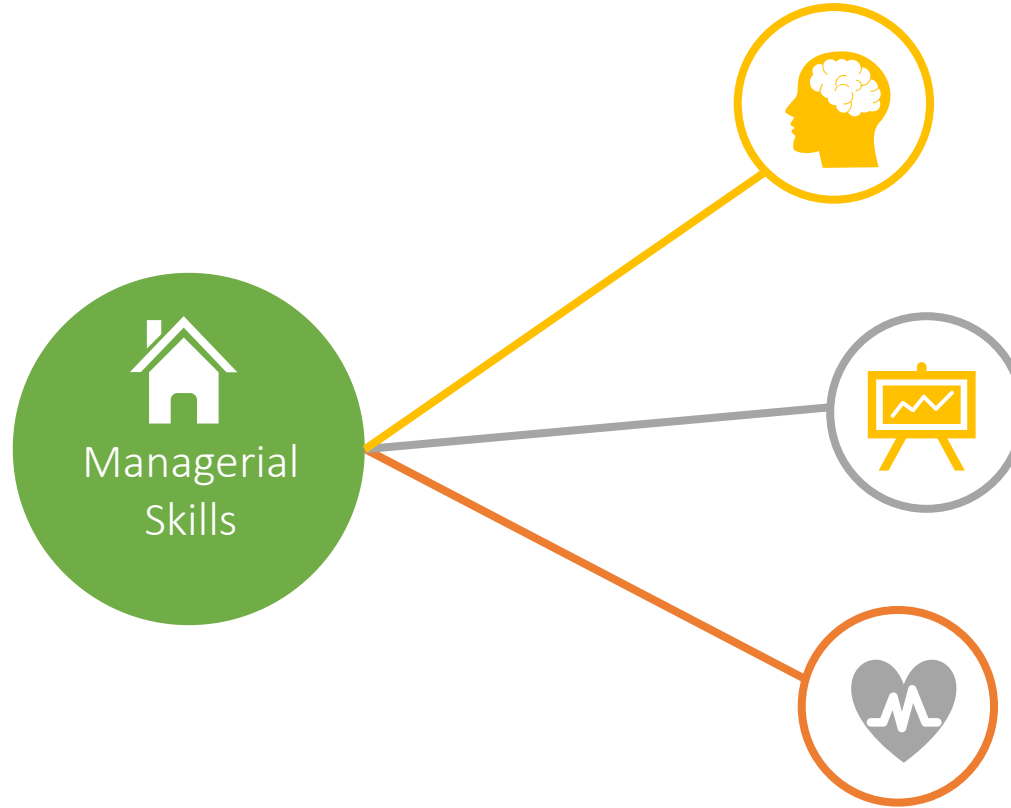
شجع الموظفين: خذ وقتًا لإعطاء ملاحظات إيجابية لموظفيك واجعلهم يعرفون أنهم يقومون بعمل رائع.

هذا يخلق بيئة عمل إيجابية.

كن ودودًا: يجب أن تكون ودودًا لأن هذا من شأنه أن يساعد موظفيك على بدء الاتصال.

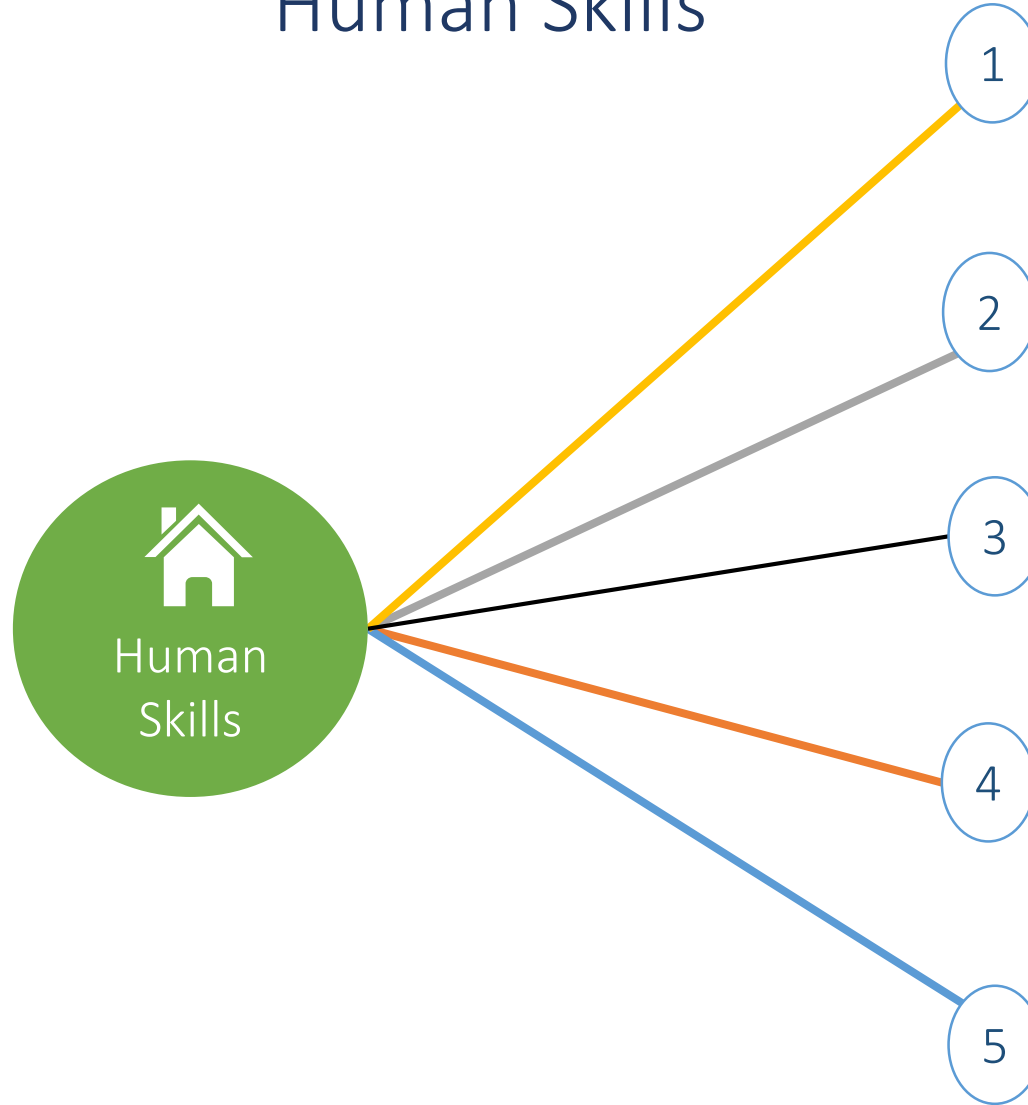
المهارات الإدارية Managerial Skills

أيضا متطلبات المهارات الإدارية
تختلف بحسب المستوى الوظيفي





المهارات الإنسانية Human Skills



Empathy
إظهار التعاطف والتقدير

Communication
لغة الحوار

Adaptability
القدرة على التكيف

Coaching
توجيه الفريق

Trust Building
بناء الثقة

المفاهيم Conceptual Skill



1

Solving Skills
حل المشكلات

2

Leadership Skills
قيادة الفريق

3

Thinking Skills
التفكير

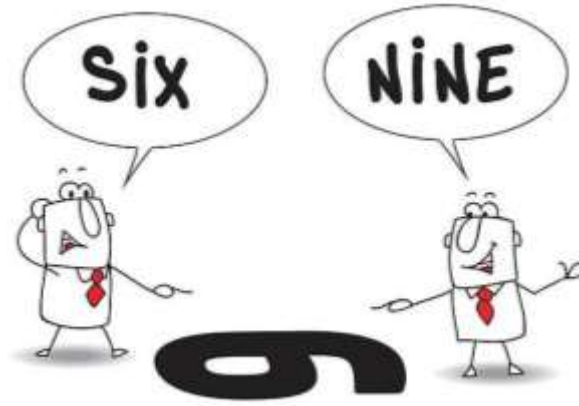
4

Listening Skills
الاستماع

5

Decision-making Skills
اتخاذ القرار

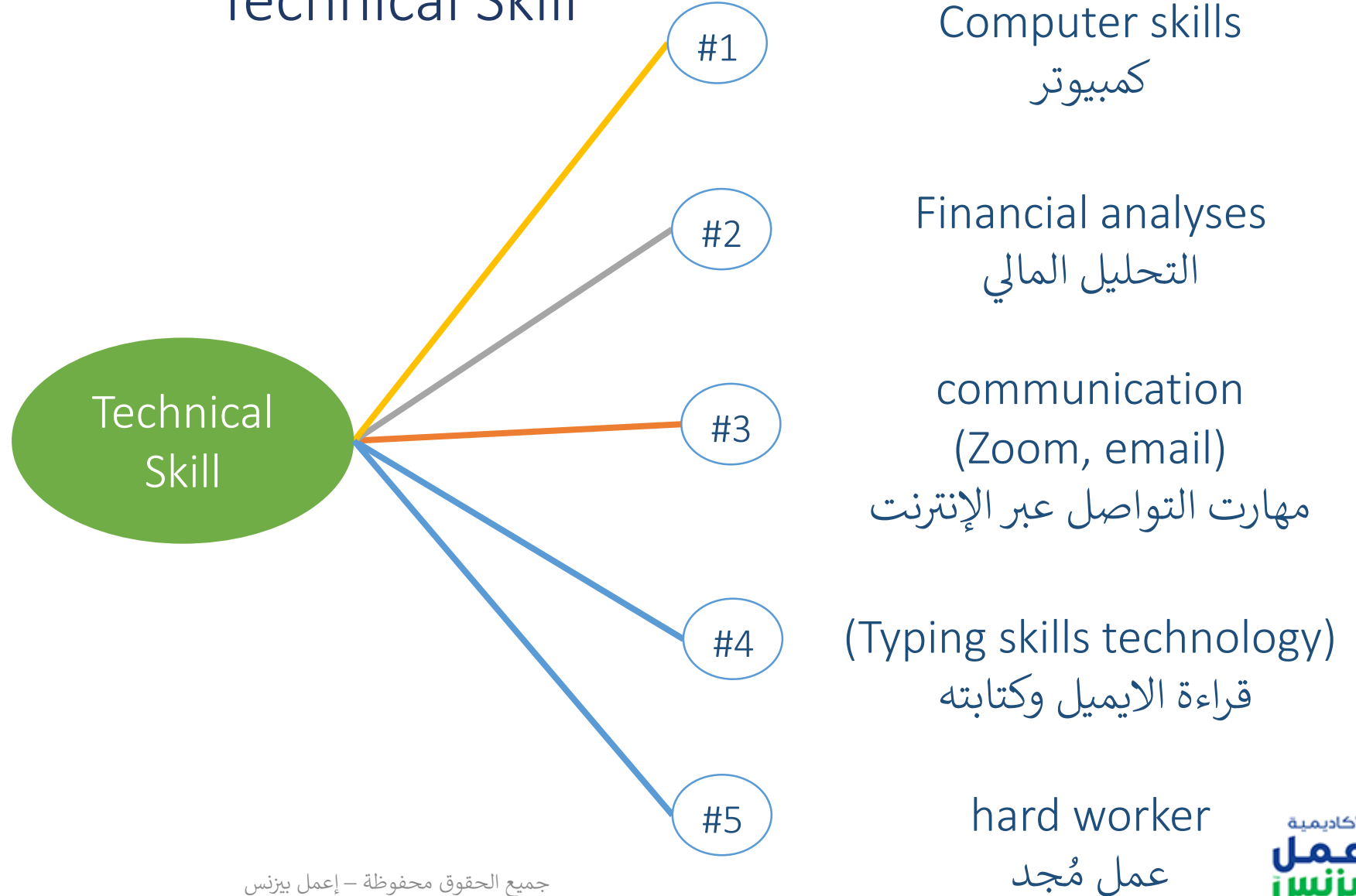
المفاهيم Conceptual Skill



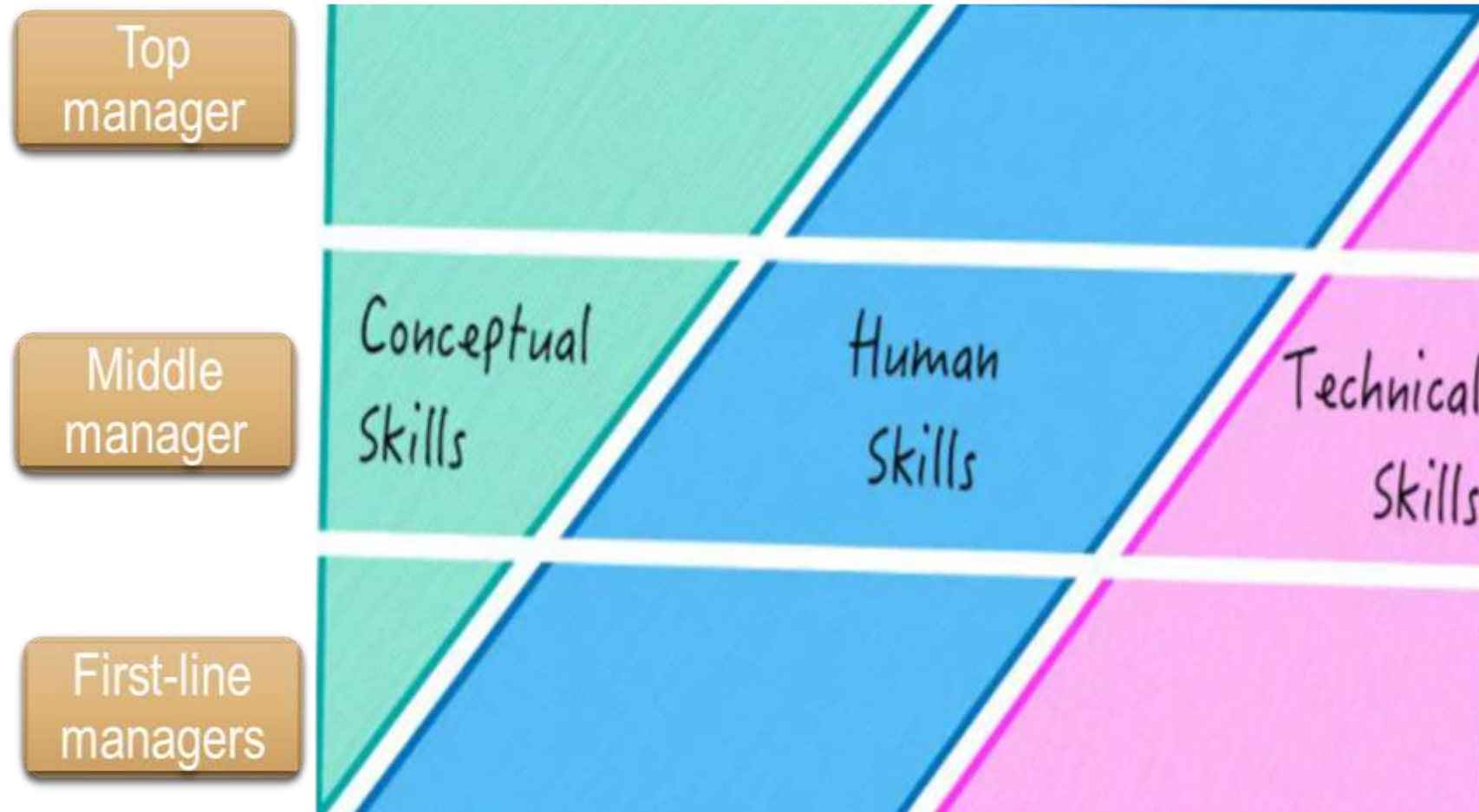
مدير المطعم الفعال لا ينتظر المشاكل؛ بدلاً من ذلك، يقوم بتحديد المشكلات مسبقًا والبدء في العمل على حلها.



المهارات الفنية Technical Skill



المهارات الإدارية Technical Skill



تنفيذ الأدوار بفاعلية وكفاءة Effectively And Efficiently

الكفاءة: do the things right حسن استغلال الموارد المتاحة لتحقيق أهداف معينة
الفعالية: do the right things مدى ملاءمة الأهداف المختارة ومدى النجاح في تحقيق ...

تنفيذ الأدوار بفاعلية وكفاءة Effectively And Efficiently

كفاءة عالية
فاعلية عالية

يختار المدير الأهداف
الصحيحة التي يجب
متابعتها، ويستخدم الموارد
بشكل جيد لتحقيق هذه
الأهداف
النتيجة:
المنتج الذي يريده العملاء
بجودة وسعر يمكن تحمله

كفاءة منخفضة
فاعلية عالية

يختار المدير الأهداف
الصحيحة التي يجب
متابعتها، ولكنه يقوم بعمل
ضعيف في استخدام الموارد
لتحقيق هذه الأهداف
النتيجة: منتج يريده
العملاء، لكن شرائه باهظ
الثلث

كفاءة منخفضة
فاعلية منخفضة

يختار المدير أهدافاً
خاطئة، ليحفظها
ويستخدمها بشكل سيء.
النتيجة: منتج منخفض
الجودة لا يريده العملاء

كفاءة عالية
فاعلية منخفضة

يختار المدير أهدافاً غير
مناسبة، لكنه يستفيد
جيداً من الموارد لتحقيق
هذه الأهداف.
النتيجة: منتج عالي
الجودة لا يريده العملاء

تفويض المهام Delegate Tasks

مشاكل التفويض

صعوبة المهام على الأفراد.

اختيار الأشخاص الخطأ للمهمة الصحيحة.

هل هناك مهام تقوم بها ويمكن لعضو أقل خبرة في فريقك التعامل معها؟

هذا هو بالضبط ما يمكن لتفويض المهام الاهتمام به.



تفويض المهام Delegate Tasks

من الشخص المناسب الذي يجب تفويضه؟

من لديه الاهتمام أو الشغف بالمهمة.

من لديه الكفاءة والثقة.

من لديه الوقت المناسب للقيام بالمهمة.

من لديه الرغبة في التعلم.

من تم تفويضه قبلاً في أعمال أبسط واثبت تقدماً جيداً.

احذر تفويض الأشخاص الذين يقبلون كل شيء ولا يستطيعون الرفض.



تفويض المهام Delegate Tasks

خطوات التفويض

- التخلص من التخوف من التفويض وأسبابه:

➤ شخصية

1. حب التسلط والسلطة
2. الإحساس بفقدان الأهمية

➤ إدارية

1. الاعتماد على اللا مركزية في اتخاذ القرار



تفويض المهام Delegate Tasks

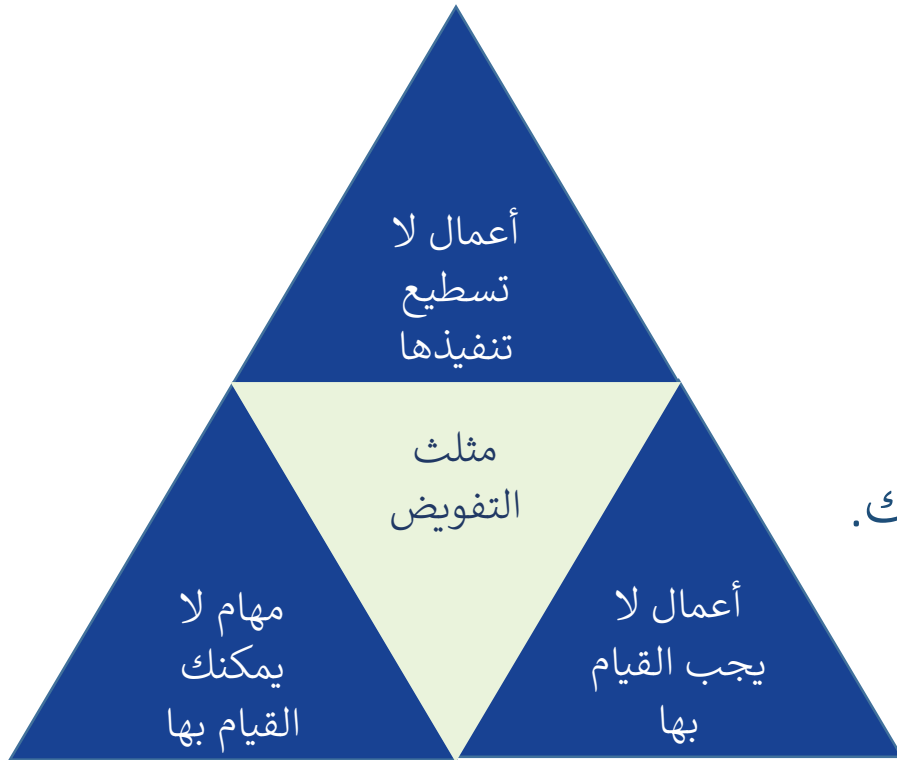


خطوات التفويض

- الاستعداد للتفويض
- تفويض المهام
- مراقبة الأعمال
- تقييم التفويض

تفويض المهام Delegate Tasks

مثلث التفويض



- أعمال لا تستمع بالقيام بها

هي مهام تجيد تنفيذها ولكنها غير محبة لك.

- أعمال لا يجب عليك القيام بها

مهام تجيد تنفيذها بالرغم من أنها محبة لك ولكنها تقوم بتضييع وقتك.

- مهام لا يمكنك القيام بها

مهام أنت غير قادر على أدائها بسبب عدم وجود المهارات والخبرات.

الإدارة Management

يجب أن يكون الشخص المعين كمدير قادرًا على إدارة المطعم وكل جانب من جوانب الموارد
إنه الشخص الذي يتحمل أكبر قدر من المسؤولية على المستوى القانوني.

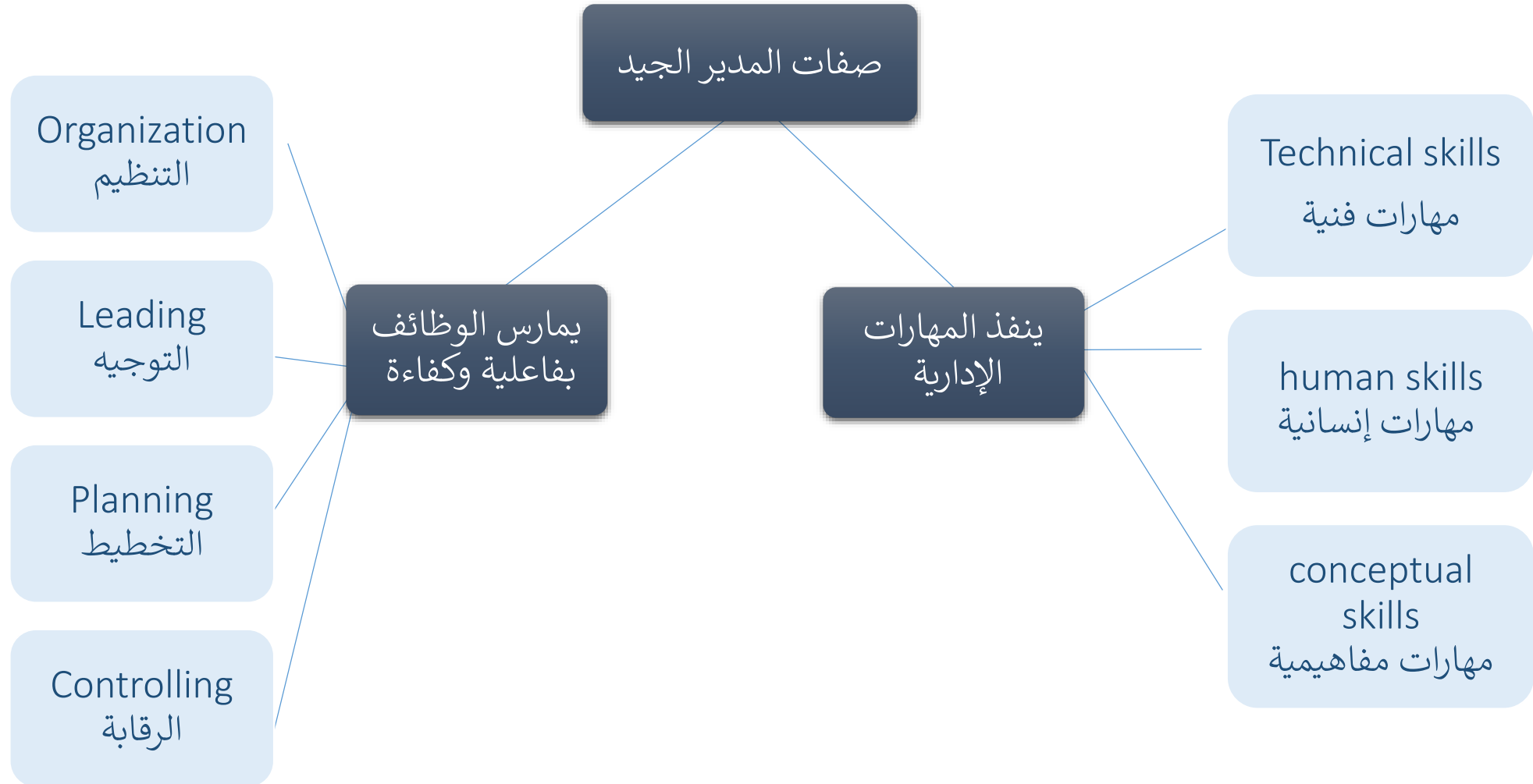


الإدارة Management



هي عملية تحقيق الأهداف المرسومة بالاستخدام الأمثل للموارد المتاحة، وفق منهج مُحدّد، وهي أيضًا عملية التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة على الموارد المادية والبشرية للوصول إلى أفضل النتائج بأقصر الطرق وأقل التكاليف المادية.

الإدارة Management



التنظيم Organization

مميزات التنظيم

المساعدة على أخذ القرار بسرعة.

تحديد السلطات الخاصة بكل مستوى بوضوح.

تحديد واجبات كل شخص داخل التنظيم بشكل واضح.

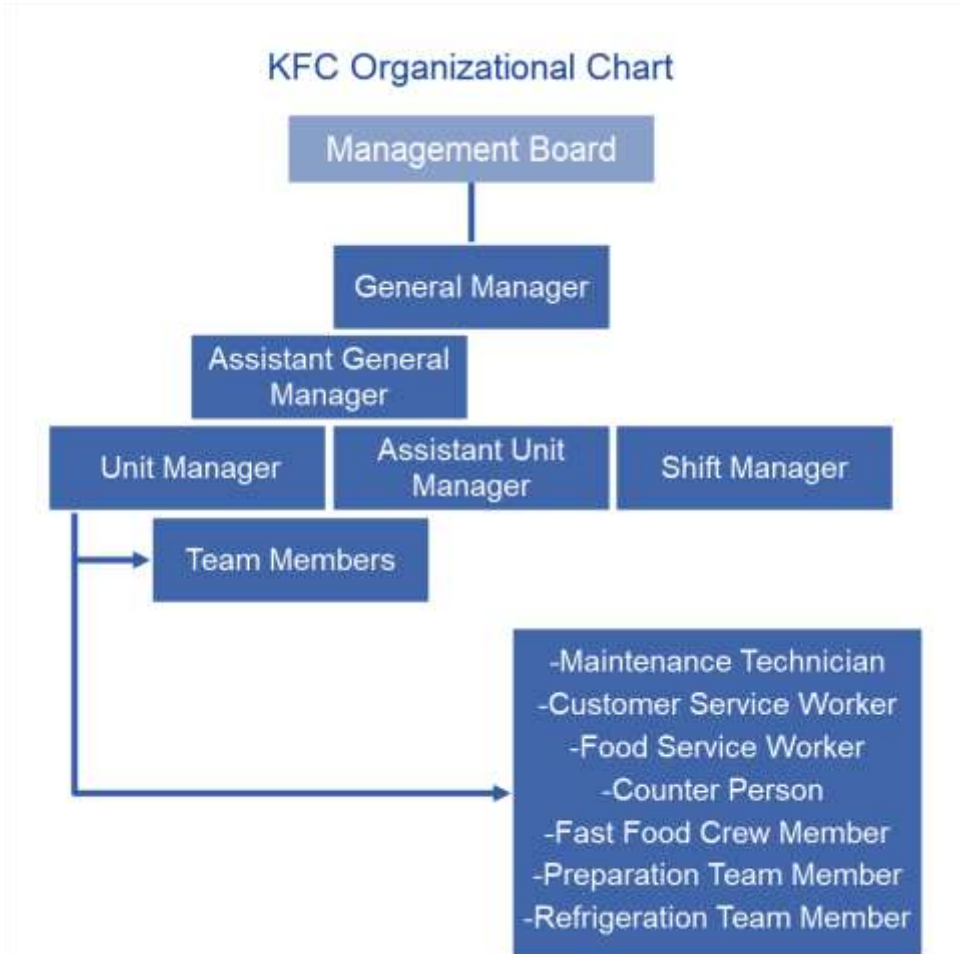
تحقيق التعاون بين الموظفين في مختلف الإدارات الخاصة بالمنظمة.

التخصص في الوظائف والمهام.

يساعد المديرين على التفرغ للأعمال الإدارية، حيث توكل الأعباء الفنية للمستشارين.

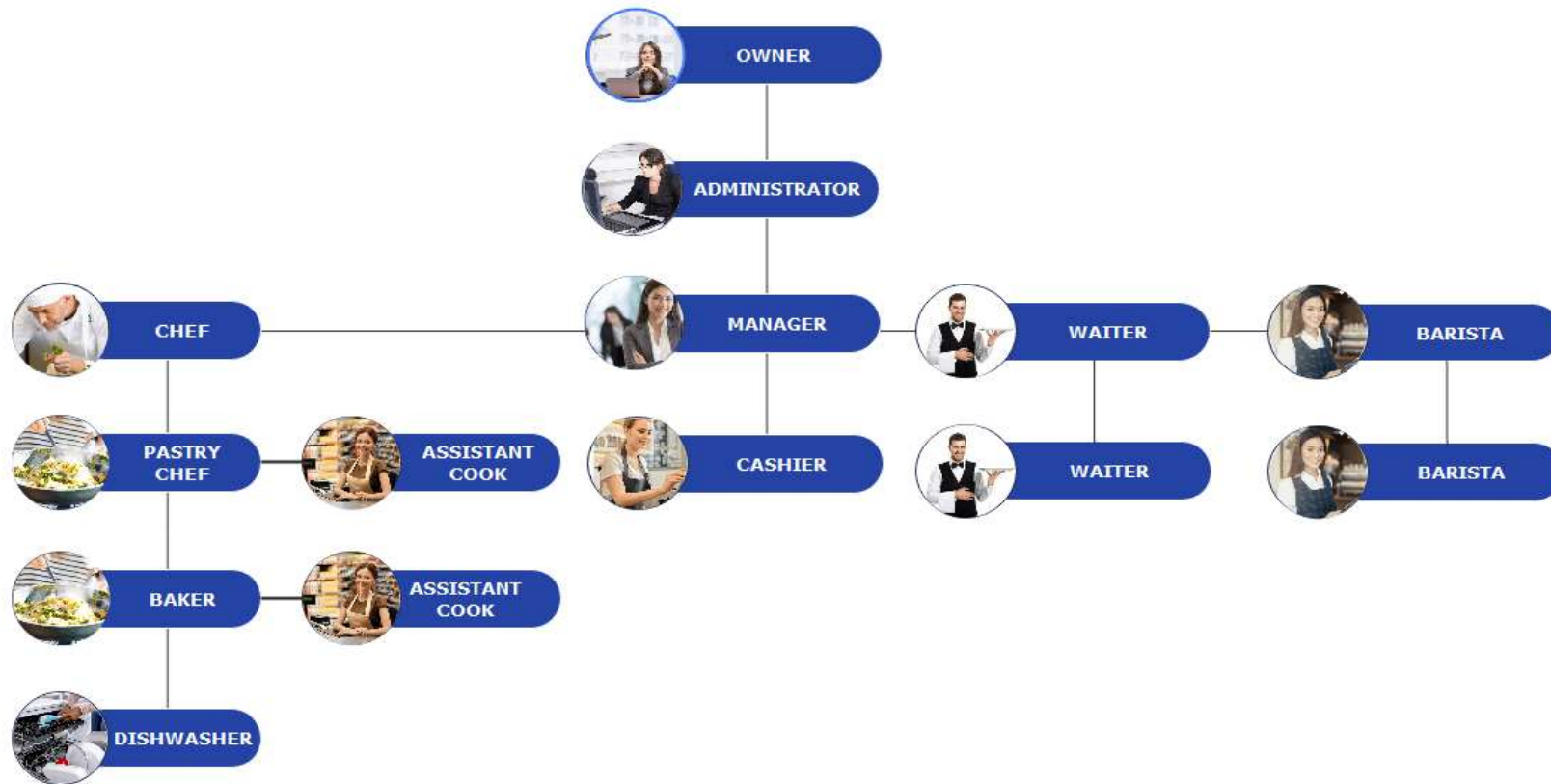


التنظيم Organization



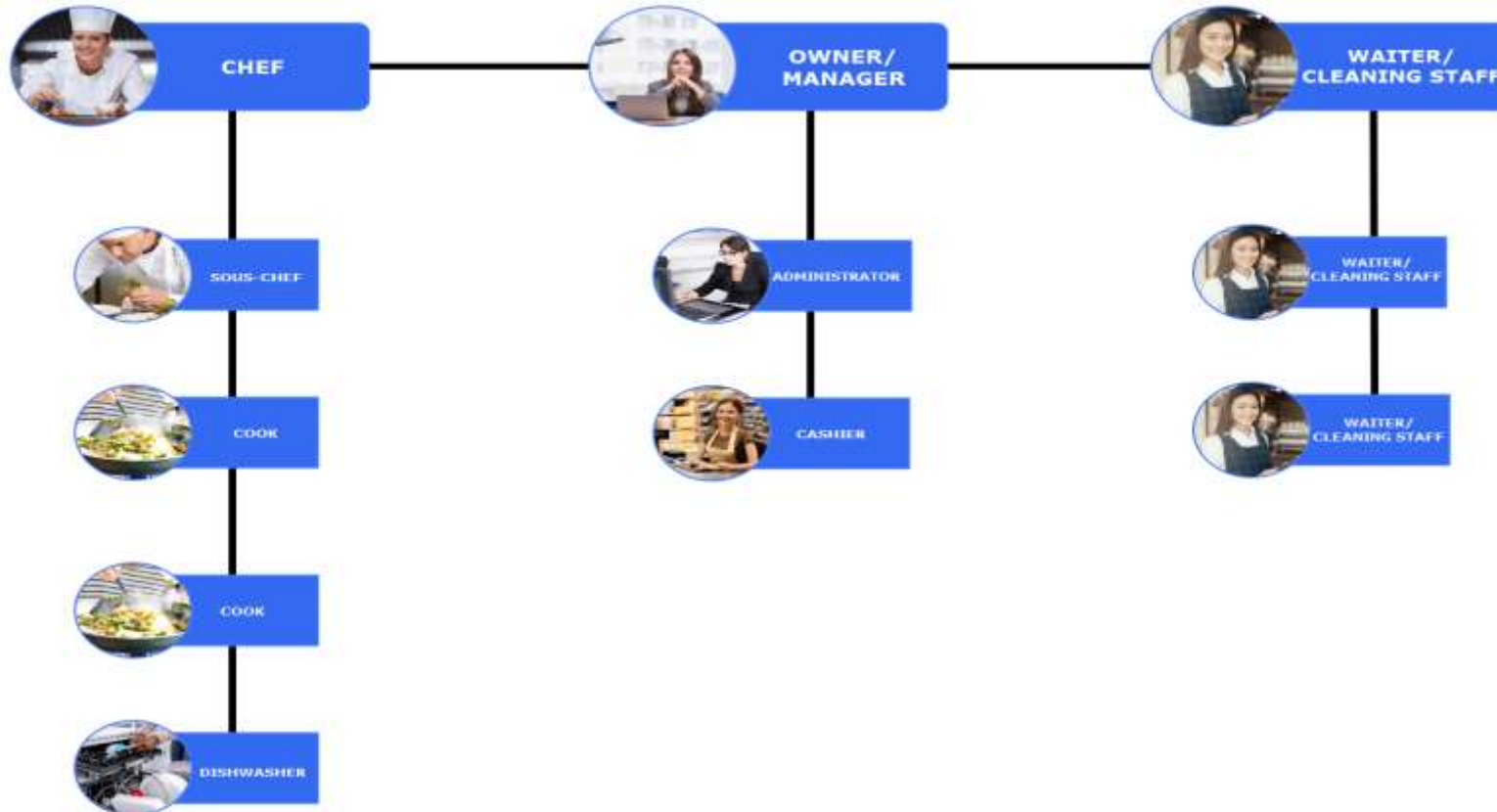
التنظيم Organization

ORGANIZATIONAL CHART OF A COFFEE SHOP



التنظيم Organization

SMALL RESTAURANT ORGANIZATIONAL CHART



التخطيط Planning

يجب أن يكون لديك خطة واضحة ومحددة مرتبطة بفترة زمنية واضحة، يمكنك الرجوع لها ومتابعتها في أي وقت لمعرفة ما تم إنجازه حتى الآن.
إن بدء مطعم بدون خطة عمل مناسبة يشبه سفينة بدون بوصلة.



التخطيط Planning S M A R T

قابل للتحقيق
Attainable

قابل للقياس
Measurable

محدد
Specific

وقت محدد أو إطار زمني
Timely

مرتبط بحياتك
Relevant

الرقابة Controlling



يمكنك الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة
Restaurant Food Inventory Control
Food Cost Control

النظام الرقابي في الإدارة يستند ويعتمد على مقومات سليمة أبرزها:

- السهولة والبساطة
- المرونة
- الموضوعية
- المزامنة والملاءمة مع طبيعة عمل الشركة
- التكلفة

التوجيه Leading

مفهوم القيادة:

هو القدرة على التأثير في الآخرين وتحفيزهم لتحقيق أهداف معينة.
والقائد هو الشخص الذي يستطيع أن يؤثر على سلوك العاملين في
المنظمة لتحقيق هدف معين.



وظائف المدير Functions Of A Manager

تنفيذ الوظائف الأربعة حسب المستوى الوظيفي

First-line
managers



Middle manager



Top manager



وظائف المدير

Functions Of A Manager

Planning
التخطيط

Organizing
التنظيم

Leading
التوجيه

Controlling
الرقابة



Top manager



Middle manager



First-line managers





RESTAURANTS

Page on Facebook

Mobile app

food trucks

restaurants

جميع الحقوق محفوظة – إعمل بيزنس

أسباب الغلق Reasons For Closing

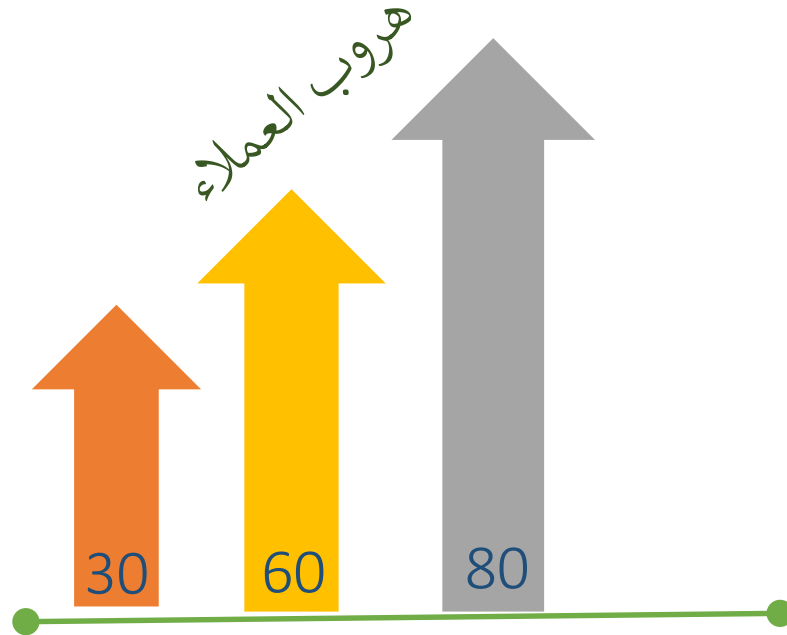
ما هي أسباب غلق المطاعم ؟



جميع الحقوق محفوظة - إعمل بيزنس

أسباب الغلق

Reasons For Closing



- قصور أو ضعف في جودة المنتج.
- التركيز على كسب عملاء جدد وإهمال عملائك الحاليين.
- عدم إعادة التقييم للموظفين وإعادة تدريبهم.
- عدم تحقيق نموذج ال 7S في الإدارة .
- عدم اعتماد marketing mix 7 Ps.
- قيادة المنظمة عبر الدوافع البشرية وليس التخطيط.
- اختيار موقع خاطيء.
- ضعف الفريق الإداري.
- ضعف التسويق والإعلانات.

أسباب الغلق

Reasons For Closing



هروب العملاء

- وفاة 1 %
- سفر وانتقالات 3 %
- صداقات 5 %
- منافسة 9 %
- عدم الرضا عن المنتج 14 %
- المعاملة السيئة 68 %

تعريف مدير المطعم

Definition of restaurant manager



هو الشخص المسئول عن الحفاظ على إيراد المطعم
وتقديم جودة عالية من خلال التشغيل بشكل سليم
والالتزام بقواعد الصحة والسلامة المهنية
والعمل على تحفيز الموظفين
لتقديم أفضل خدمة للعملاء



المحاضرة الثانية

إدارة السلامة الغذائية Food Safety Management



سيتم تناول النقاط التالية في هذه المحاضرة:

- سلامة الغذاء
- مخاطر الغذاء
- العوامل المؤثرة على نمو البكتيريا FATTOM
- النظافة والتطهير
- مراحل دورة الغذاء



سلامة الغذاء Food Safety



تقرير

أكدت منظمة الصحة العالمية إصابة 600 مليون شخص كل عام بالأمراض
نتيجة تناول طعام ملوث بالبكتيريا أو الفيروسات أو الطفيليات أو المواد
الكيميائية، يموت منهم نحو 420 ألف شخص.

سلامة الغذاء Food Safety

"هو الغذاء الخالي من المخاطر الصحية والذي لا يسبب أضراراً صحية سواء لمن يقوم بإعداده (العاملين) أو لمن يقوم باستهلاكه (الضيوف / العملاء)".



سلامة الغذاء Food Safety



تعريفات هامة

فساد الأغذية Food spoilage:

هو تغيير الصفات الحسية للمنتج (الصفات التي نتعرف عليها على المنتج)

سلامة الغذاء Food Safety



تعريفات هامة

التلوث : contamination

"أي شيء في الطعام يحتمل أن يسبب ضررا للمستهلكين".

"تعرض الطعام لمواد كيميائية أو كائنات ضارة أو أجسام غريبة مما يؤدي إلى فسادة".

سلامة الغذاء Food Safety

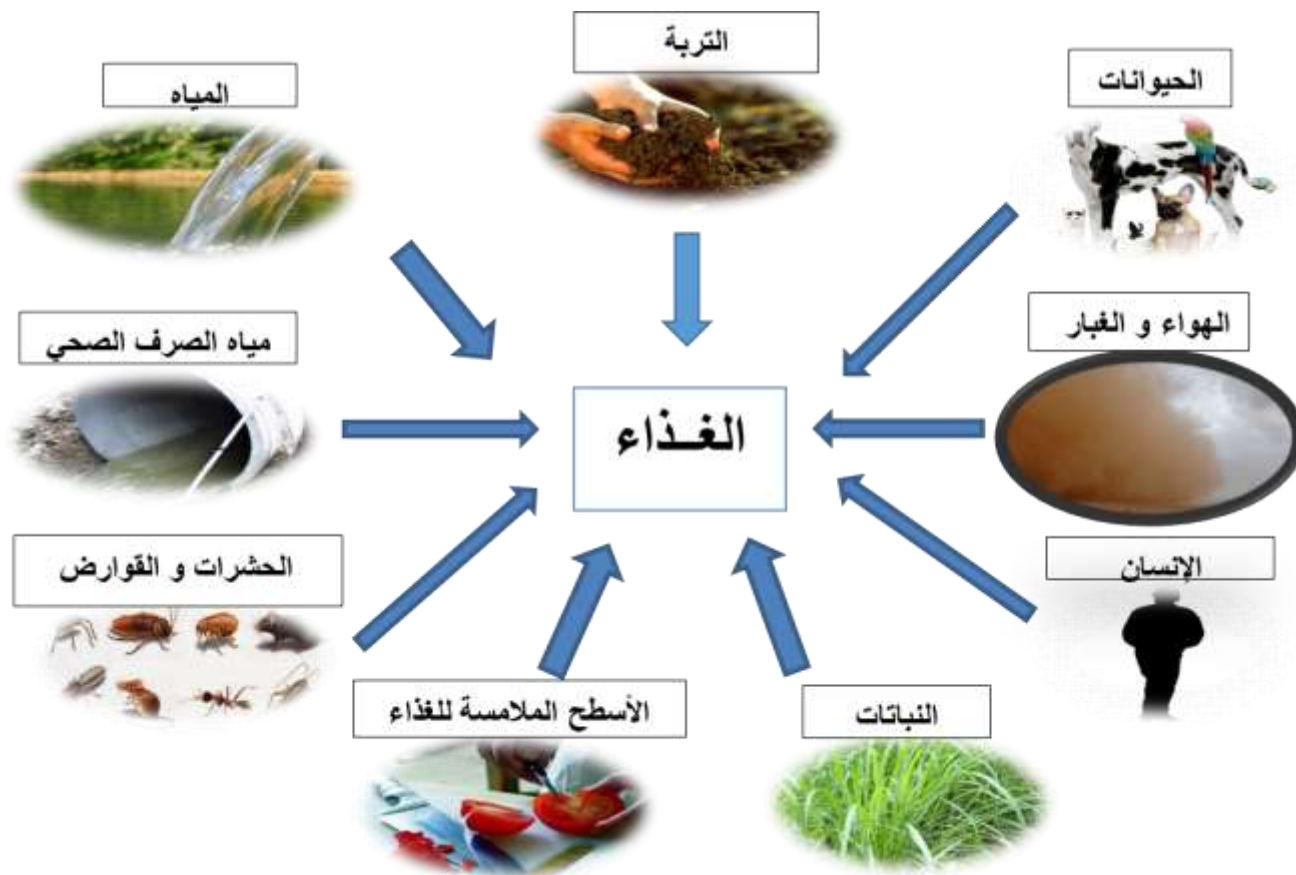


التلوث العرضي cross contamination:

النقل غير المقصود للمخاطر أو الملوثات بما في ذلك مسببات الحساسية أو أي مادة غريبة من الطعام إلى الطعام أو من الإنسان إلى الإنسان.

سلامة الغذاء

Food Safety



مصادر التلوث

ما هي مخاطر الطعام؟ Food Hazards



ما هي مخاطر الطعام؟ Food Hazards

مخاطر فيزيائية
Physical Hazards



مخاطر كيميائية
Chemical Hazard



مخاطر بيولوجية
Microbiological
Hazards



مخاطر مسببات
الحساسية
Allergenic Hazards



المخاطر الفيزيائية Physical Hazards

مصادر المخاطر الفيزيائية Sources of physical hazards

- الحشرات
- المواد الخام
- مواد التعبئة والتغليف
- الدبابيس والكرتون والأقمشة والمطاط
- أجزاء من المعدات والتركيبات والإضاءة والمباني والطلاء





أخطارها

تسبب جروح .

تسبب کسور.

تسبب اختناق .

وجودها مقزز ويؤثر بشكل كبير على سمعة المحل .

إجراءات التحكم Control Measures



- التنظيف الجيد وإزالة الاتساخات.
- فصل المصادر الخطرة مثل (الزجاج – الدبابيس – المسامير) عن أماكن الطعام.
- الالتزام بقواعد الهايجين (Hygiene).
- عدم ارتداء المجوهرات والأظافر الصناعية في أماكن العمل
- بما في ذلك ارتداء غطاء الرأس وارتداء الزي الملائم للعمل بدون أزرار بدون جيوب وأيضا يكون إلى المرفق.

المخاطر الكيميائية Chemical Hazard

مصادر المخاطر الكيميائية

- الأسمدة والمبيدات في الأطعمة الخام (الخضروات والفاكهة والحبوب)
- مواد النظافة والتطهير
- مواد مكافحة الحشرية
- مواد التعبئة والتغليف
- حقن الحيوانات بالهرمونات



إجراءات التحكم Control Measures



- اتبع تعليمات المصنع عند استخدام المواد الكيميائية.
- غطِ الطعام جيدا قبل تنفيذ مكافحة الحشرية.
- تدريب العاملين على الاستخدام الصحيح لمواد النظافة.
- استخدام مواد تعبئة وتغليف مخصصة للغذاء.
- لا تضع المواد الكيميائية في أوعية بدون بطاقة تعريف.

مخاطر مسببات الحساسية Allergenic Hazards

مصادر مسببات الحساسية

1. الكرفس



2. البيض



3. الحبوب التي تحتوي على جلوتين

4. السمك



5. الترمس

6. اللبن

7. القشريات

مخاطر مسببات الحساسية Allergenic Hazards

مصادر مسببات الحساسية

8. الرخويات

9. الفول السوداني

10. الخردل (مستردة)

11. السمسم

12. المكسرات

13. فول الصويا

14. الكبريتيت



مخاطر مسببات الحساسية Allergenic Hazards

أعراض رد الفعل بالنسبة للحساسية تتضمن:

- الشعور بالحكة في وحول الفم والوجه أو فروة الشعر.
- ضيق في الحلق.
- نهجان وصعوبة تنفس.
- بثور حمراء.
- ورم في الوجه، أو العيون، أو الأيدي أو الأقدام.
- أعراض بالمعدة.
- غياب الوعي.
- الوفاة.



إجراءات التحكم Control Measures

- التواصل الجيد

- جدول مسببات الحساسية

- التدريب الجيد

- استمع جيدا للعميل

إجراءات التحكم Control Measures

	Gluten wheat		Celery
	Peanuts		Lupin
	Soya		Eggs
	Molluscs		Lactose
	Nuts		Sulphur dioxide
	Sesame		Fish
	Crustaceans		Mustard

INGREDIENTS Sugar - Glucose Syrup - Butter (Milk) (8%) - **Wheatflour** contains **Gluten** (with **Wheatflour**, Calcium Carbonate, Iron, Niacin, Thiamin) - Pasteurised Free Range **Egg** - Water - Vegetable Oils (Rapeseed Oil - Palm Oil) in varying proportions - Raspberry Jam (4%) (Glucose - Fructose Syrup - Raspberries - Sugar - Gelling Agent: Pectin (from Fruit) - Raspberry Flavouring - Acidity Regulator: Citric Acid, E331) - Cornflour - Humectant: Glycerol - Plant Concentrates (Nettle, Spirulina, Safflower) - Dried Skimmed **Milk** - Emulsifier: E471, E472b, E475, E481 - Stabiliser: Xanthan Gum, Locust Bean Gum, E413 - Raising Agent: E450, Sodium Bicarbonate - Modified Maize Starch - Salt Colour: Carbon Black, Beetroot Red, Lutein, Paprika Extract, Curcumin - Dried Free Range **Egg** White - Acidity Regulator: Citric Acid.

For **allergens** see ingredients in **bold**.
Also not suitable for **Nut** allergy sufferers due to manufacturing methods.

Suitable for vegetarians

- الحفاظ على المنتجات من التلوث

- فصل المنتجات أثناء التخزين

- التغليف الجيد

- التعريف والتمييز لوصف المنتج

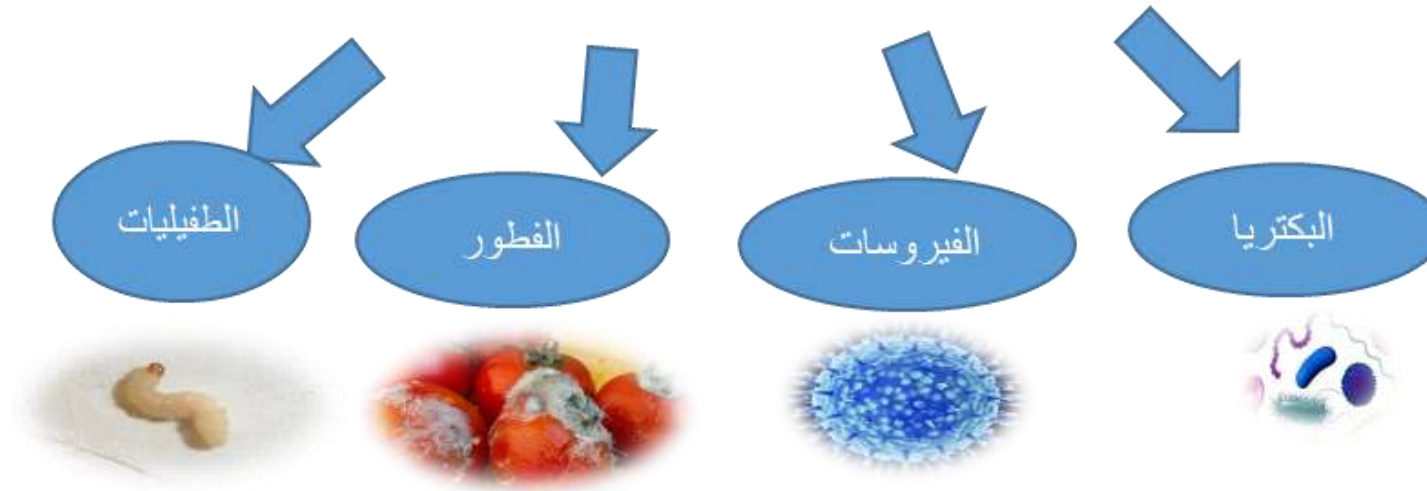
- التنظيف

- التنظيف الجيد للمعدات والأسطح المشتركة

ماهي المخاطر البيولوجية؟ Microbiological Hazards



المخاطر البيولوجية Microbiological Hazards



المخاطر البيولوجية Microbiological Hazards

مصادر المخاطر البيولوجية

- العاملين أو الزوار
- المادة الخام مثل اللبن والبيض واللحوم والأسماك
- الماء الملوث بمياه المجاري
- الخضروات والفاكهة الغير نظيفة
- الحشرات والطيور والحيوانات
- من الأسطح الغير نظيفة
- عن طريق الأيدي



إجراءات التحكم Control Measures



- درجة حرارة مرتفعة مع وقت كافي
- مواد كيميائية
- التحكم في العوامل التي تساعد على نمو البكتيريا FATTOM

ما هي العوامل المؤثرة على نمو البكتيريا في الأغذية؟

What are the factors that affect the growth of bacteria in food?

F A T T O M

طعام - حمض - درجة حرارة - وقت - هواء - رطوبة

Food - Acidity - Temperature - Time - Oxygen - Moisture



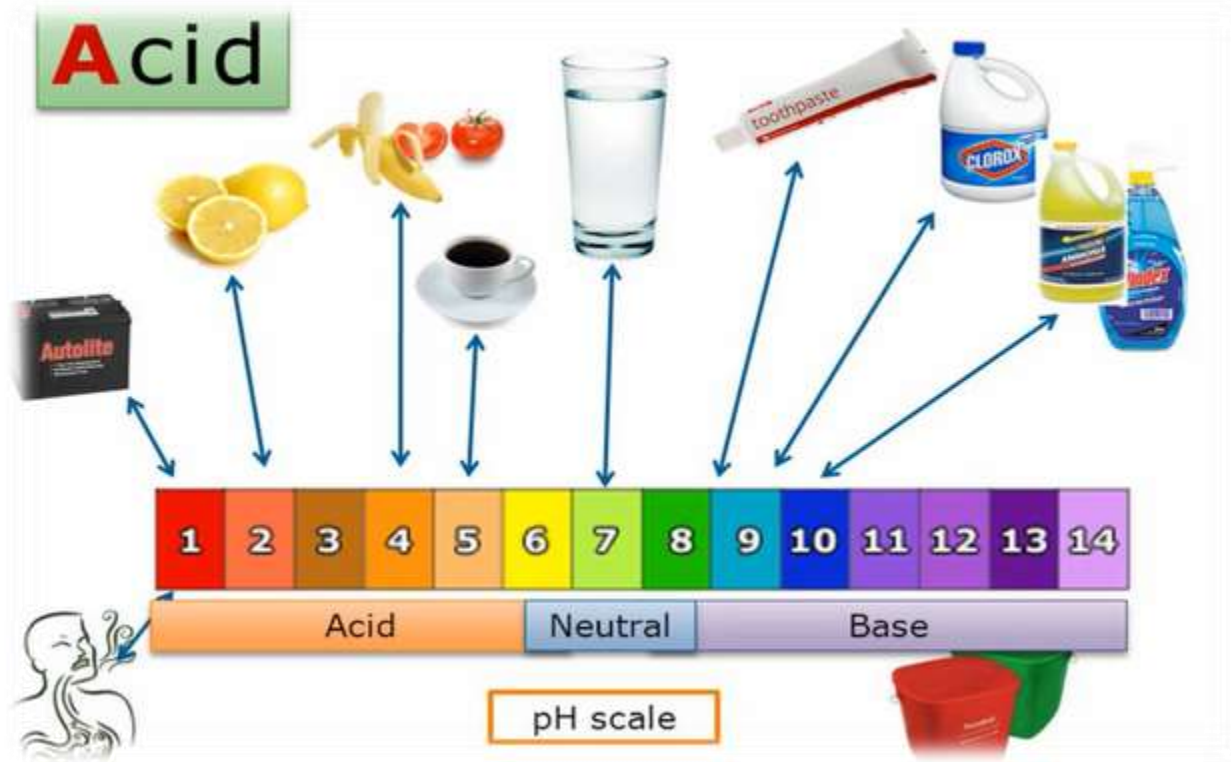
طعام Food



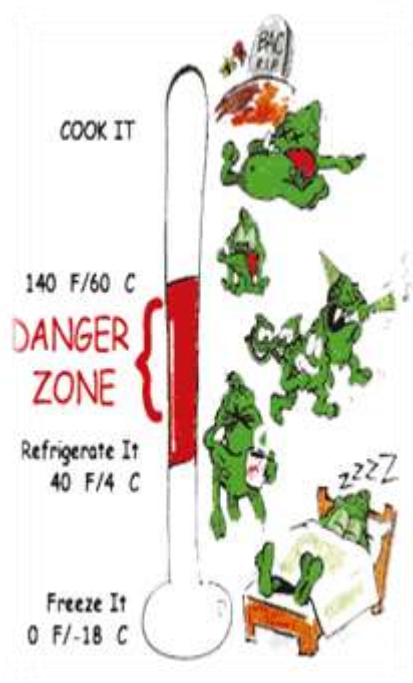
تحتاج البكتيريا إلى الطعام لكي تحافظ على تواجدها في الحياة
ولكنها تفضل الطعام الأكثر خطورة High Risk Foods
ذلك الذي يحتوي على نسبة كثيرة من الماء

حمضي Acid

لا تنمو الجراثيم في مقدار من الحموضة أقل من (4)



الحرارة Temperature

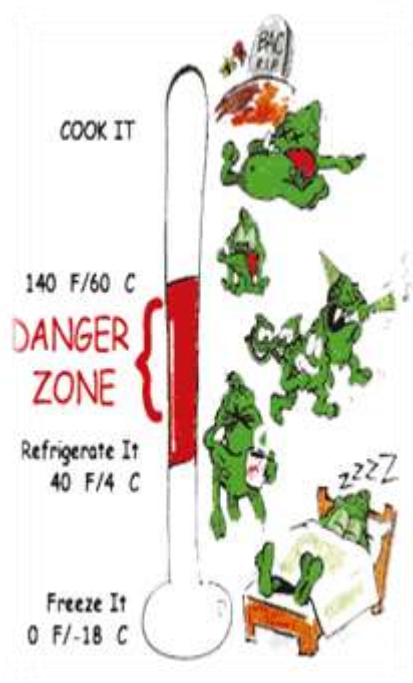


THE TEMPERATURE
RANGE OF 5 C - 63 C

العوامل المؤثرة على نمو البكتيريا في الأغذية

تنمو الجراثيم في الغذاء في درجات حرارة تتراوح ما بين (5- 63) م
وتسمى هذه المنطقة بالمنطقة الخطرة DANGEROUS ZONE.

الحرارة Temperature



THE TEMPERATURE
RANGE OF 5 C - 63 C

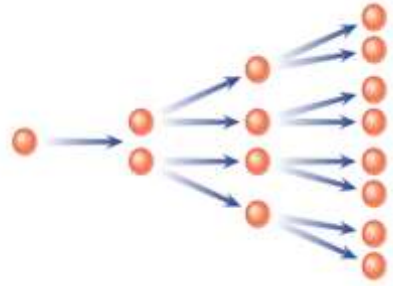
لذلك تحفظ الأغذية في درجات حرارة أعلى من (60) م حارة .

أو أقل من (5) م فتكون مبردة (أقل من 5) م.

أو مجمدة بدرجة حرارة أقل من (-18) م .

تطهى الأغذية ويعاد تسخينها على درجة حرارة لا تقل عن (85) م.

الوقت Time



العوامل المؤثرة على نمو البكتيريا في الأغذية

يتضاعف عدد الجراثيم في كل (20) دقيقة مرة

(1) جرثومة بعد (20) دقيقة (2) بعد (40) دقيقة (4)

..... بعد (1) ساعة (8) جراثيم بعد (2) ساعة

(128) جرثومة بعد (3) ساعة (2048) بعد

(4) ساعات (32768) جرثومة !!!!!!!!!

بعد (5) ساعات تصل إلى أكثر من 5 مليون.

الهواء Oxygen



العوامل المؤثرة على نمو البكتيريا في الأغذية
البكتيريا تحتاج إلى الهواء دائما لتبقى على قيد الحياة وتتكاثر
فإذا تفرغ الأوكسجين أثناء التصنيع الجيد فذلك يحد من نمو
البكتيريا في المعلبات الغذائية.

الرطوبة Moisture

- هي نسبة بخار الماء في الجو المحيط بالغذاء.
- لذلك ينبغي التحكم بها خصوصاً في أماكن تخزين وحفظ الأغذية.

الرطوبة Moisture

رطوبة أقل



الأغذية لا تتعرض للتلف بسرعة

رطوبة أعلى



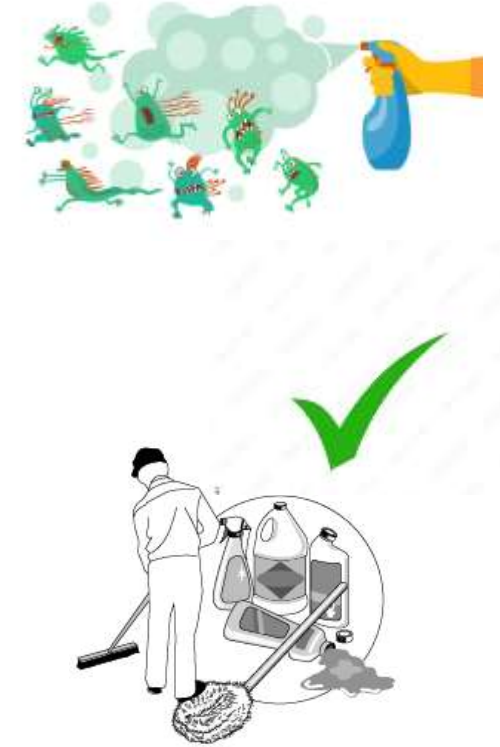
الأغذية تتعرض للتلف بسرعة



كلما كانت نسبتها أكبر كلما كان الغذاء
عرضة للتلف ونمو الميكروبات عليه

النظافة والتطهير

Cleaning & Sanitation



النظافة والتطهير

Cleaning & Sanitation



ما هو الغرض من النظافة ؟

- حماية الطعام من التلوث الطبيعي - الكيميائي - الميكروبي.
- الإقلال من تكاثر البكتيريا في المكان.
- المحافظة على بيئة العمل نظيفة.
- انطباع جيد للعميل.

النظافة والتطهير

Cleaning & Sanitation



ما هي مواصفات المنظف الفعال؟

- فعال ولا يفقد فاعليته بالتخزين.
- يذوب في الماء ويغطي السطح جيدا.
- يزيل الدهون وفعال مع الماء العسر.
- سهل الشطف.
- اقتصادى - غير سام.

النظافة والتطهير Cleaning & Sanitation

ما هو مفهوم النظافة

- طبيعية: باستخدام أدوات النظافة.
- كيميائية: باستخدام المنظفات.
- بيولوجية: باستخدام المطهرات.

ما الفرق بين التنظيف والتطهير والتعقيم؟

- التنظيف هو: هو عملية إزالة الأتربة وأن تصبح الاسطح نظيفة.
- التطهير هو: تقليل البكتيريا إلى أقل عدد مقبول.
- التعقيم هو: عملية قتل البكتيريا المسببة للأمراض.



النظافة والتطهير

Cleaning & Sanitation

جدول التنظيف: يجب أن يحدد مايلي

- ما الجزء المراد تنظيفه مثل الجدران الأسقف الأرضيات المعدات الأدوات والأسطح؟
- من ينظفها؟
- متى يتم تنظيفها؟
- كيف يتم تنظيفها؟

النظافة والتطهير

Cleaning & Sanitation

جدول التنظيف : يجب أن يحدد مايلي
-الوقت اللازم لتنظيفها.

-المواد الكيميائية وطرق استخدامها.

-احتياطات السلامة الواجب مراعاتها.

-الملابس الواقية.

-من المسئول عن الإجراء.

جدول النظافة الأسبوعي

المعدة	اليوم	الإمالة المستخدمة	نوع المنظف	طريقة التنظيف	القائم بالعمل	الشخص المستلم
الاخشاب	سبت - الثنين - اربعاء	فوطه تلميع	بلنيج	يتم رش الاخشاب بماده البلينج ثم يتم تلميعها بفوطه التلميع	احد الموظفين	مدير الشيفت
الزجاج	طوال اليوم	مناديل	جلاليس	يتم رش الزجاج بالجلاليس ثم يتم تنشيفه جيدا بالمناديل ثم تلميعه	احد الموظفين	مدير الشيفت

النظافة والتطهير Cleaning & Sanitation

الهدف من النظافة والتطهير هو التخلص من مخاطر وليس تلويث المعدات

افعل

اتبع تعليمات الشركة المصنعة

استخدم أدوات تنظيف ذات مصدر موثوق منه

لا تفعل

خلط المواد الكيميائية

عدم استنشاقها

نقلها إلى عبوات غير مميزة أو عبوات طعام

تخزينها مع الطعام

التنظيف أو التطهير وعدم تغطية المواد الغذائية

النظافة الشخصية Personal Hygiene

تعتبر النظافة الشخصية خط الدفاع الأول للوقاية ومحاربة انتشار العدوى والتسبب بالمرض، وفي هذه الحالة لا يكون هذا الموضوع أمراً شخصياً "بل إلزامياً" لجميع العاملين في خدمات الطعام.

تعريف النظافة الشخصية:

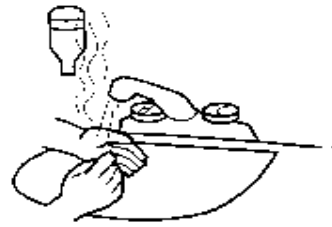
هي مجموعة الإجراءات والعادات والممارسات التي يجب أن يقوم بها الإنسان للحفاظ على نظافته ورائحته وصحته في أفضل حال.

النظافة الشخصية

Personal Hygiene

في المنزل	في العمل
النوم باكرا والاستيقاظ قبل العمل بوقت كافٍ	ارتداء اليونیفورم مكوي ونظيف
الاستحمام اليومي الصحيح واستخدام مزيل عرق	غسيل الأيدي بشكل صحيح واحترافي
استبدال الزي الداخلي والشراب بشكل يومي	اتباع الإجراءات الصحية داخل أماكن الأغذية
غسيل الأسنان يوميا	عدم فعل ممارسات الخاطئة
حلاقة الذقن وتهذيب الشعر وقص الأظافر	
ارتداء ملابس شخصية نظيفة ومريحة	
بالنسبة للسيدات استخدام بسيط لمساحيق التجميل	

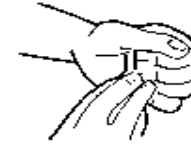
متى يجب غسل الأيدي؟ When Do You Wash Your Hand?



استخدم مياه
دافئة



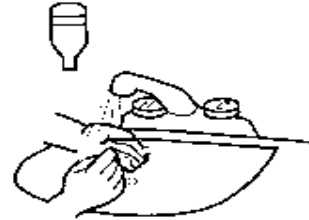
استخدم الصابون
المطهر



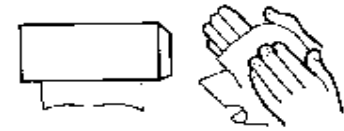
استخدم فرشاة
الأظافر



ادعك يديك جيدا
لمدة 20 ثانية



اشطف يديك
جيدا



جفف يديك
جيدا

متى يجب غسل الأيدي؟ When Do You Wash Your Hand?



متى غسل الأيدي؟

- قبل البدء في العمل
- أثناء تداول الطعام
- (بعد تداول طعام نيء (غير ناضج) وقبل تداول آخر مطهى)
- زيارة التواليت
- العطس والكحة ولمس الشعر
- تنظيف مكان العمل
- إمساك سلة النفايات
- الأكل أو الشرب أو تدخين السجائر

تدفق الطعام

The Flow Of Food



الاستلامات Receiving



جميع الحقوق محفوظة – إعمل بزنس

الاستلامات Receiving

الاستلام: فحص المواد الغذائية للتأكد من التالي

- لا تحتوي على حشرات أو أجسام غريبة أو مواد غريبة

أو ملوثات محتملة أخرى فيزيائية أو كيميائية.

- لم تتجاوز تاريخ انتهاء الصلاحية.

- العبوة سليمة لا تتسرب أو منتفخة غير فاسدة أو "غير آمنة"

(مثل الرائحة واللون والملمس وما إلى ذلك).



الاستلامات Receiving



RECEIVING REPORT

الفرع:	التاريخ:
رقم اذن الاستلام:	اسم السائق :
ميعاد وصول السيارة:	درجة حراره السيارة: C.....

المنتجات المستلمة فحص درجة حرارة المنتجات التي تم استلامها Temperatures of received product checked

درجة الحرارة	أقدم تاريخ انتاج مستلم
	أحدث تاريخ انتاج مستلم
	ملاحظات
	

تسجيل الملاحظات في المنتجات اخرى / صلاحية او تعبئه وتغليف او سوء تخزين

-
-

الاستلامات Receiving

يتم الاستلام

بواسطة أفضل الطرق الصحيحة.

في درجة الحرارة الصحيحة.

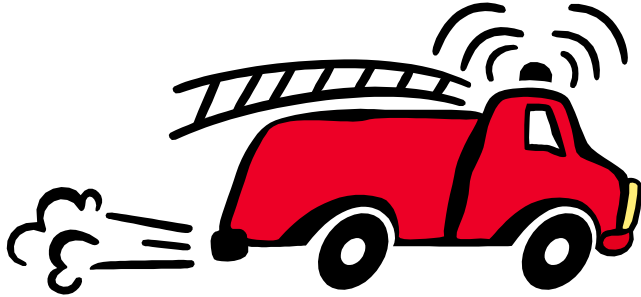
في الفترة الزمنية الصحيحة.

سيارة المورد

تعتبر جزء من مكان إعداد الطعام.

مصممة لنقل الأغذية.

نظيفة دائما.



الاستلامات Receiving

الأخذ في الاعتبار

المجاميع الحساسة في المجتمع مثل:

الأطفال - السيدات الحوامل - كبار السن - المرضى..

التأكد من البيانات الكافية على غلاف العبوة.

سياسة التخزين – مدة الصلاحية – وصف استخدام المنتج.

التخزين Storing



جميع الحقوق محفوظة – إعمل بزنس

التخزين Storing

أساسيات التخزين السليم:

مكان مناسب - حرارة مناسبة - زمن تخزين مناسب.

لماذا ؟

الحماية من الفساد والتلوث.

تجنب مشاكل بيع أو تقديم طعام ملوث.

أماكن التخزين المختلفة:

مخزن الطعام الجاف.

الثلاجة - الفريزر - ثلاجة العرض.



التخزين Storing

مواصفات المخزن الجاف للمنتج النهائي:

درجة حرارة 10 إلى 20 مئوية
رطوبة نسبية 50 إلى 60 مئوية



- جاف - بارد - جيد التهوية.
- تخزين البضائع على أرفف.
- لا يكون مزدحم لضمان مرور الهواء، التأكد من التعبئة والتغليف.
- خالٍ تماما من الحشرات.
- الأبواب محكمة الغلق.
- ستائر الهواء.

التخزين Storing

مخاطر التخزين

التلوث التبادلي أحد أهم المخاطر التي تهدد سلامة الغذاء في المطبخ لذلك يجب اتخاذ التدابير اللازمة للحد من المخاطر:

- الفصل بين المنتجات أثناء التخزين وخاصة الأطعمة المطهورة.
- إذا كان التخزين داخل ثلاجة واحدة فيجب مراعاة الترتيب داخل الثلاجة أو فصل المنتجات في كونتنر مخصص للأغذية كل منتج على حدا.
- مراعاة مسببات الحساسية في التعامل مع المنتجات ويجب الفصل بينهم وتمييزهم.



التخزين Storing

مخاطر التخزين

تلوث وفساد الأطعمة وهذا يتوقف على جودة التخزين مثل :

- احفظ المنتجات الكيميائية بعيدا عن الأطعمة.
- تجنب تخزين الصناديق والمنتجات الغذائية على الأرض مباشرة أو ملتصقة بالحائط على الأقل ستة بوصة من الأرض، بعيدا عن الحائط، بعيدا عن أشعة الشمس المباشرة.

التخزين Storing

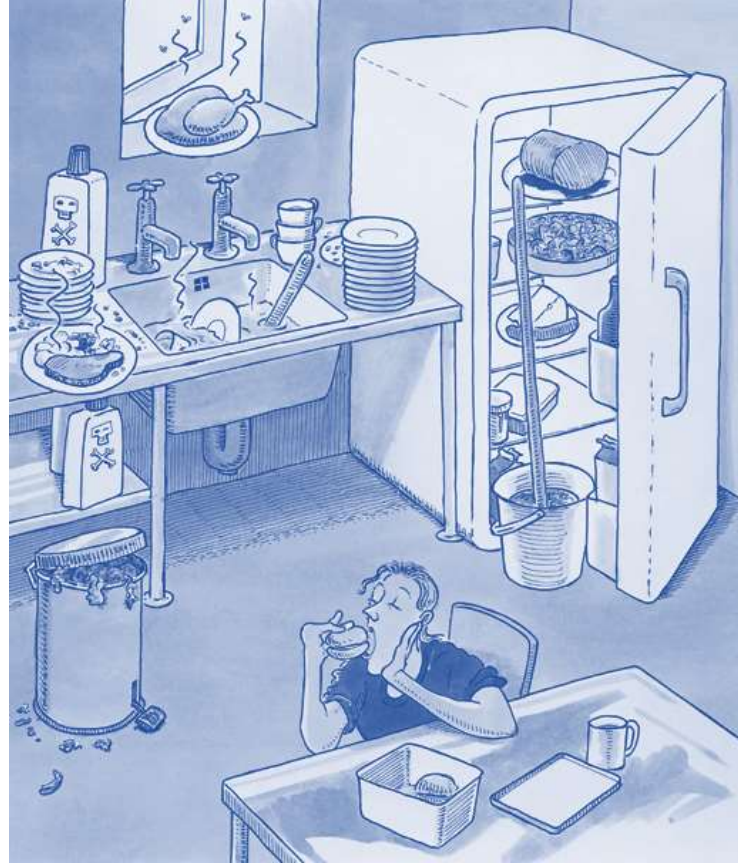
مخاطر التخزين

تلوث وفساد الأطعمة وهذا يتوقف على جودة التخزين مثل :

- ضع الأغذية سريعة التلف في الثلاجة على درجة حرارة من صفر إلى 4 مئوية.
- حفظ المكان جاف ونظيف.
- الفحص الدوري للأغذية المخزنة قبل الاستخدام.
- اتباع قاعدة FIFO.
- ترتيب المخزن باستمرار.
- عزل أي خامات فاسدة فوراً.



التحضير Preparing



جميع الحقوق محفوظة - إعمل بزنس

التحضير Preparing



- ما هو المطلوب من العاملين في مجال تداول الطعام؟
- قراءة و تسجيل درجات الحرارة في الأماكن المختلفة لحفظ الطعام.
- الانتظام في القراءة والقياس والتسجيل.
- الدراية الكاملة بدرجة الحرارة الخطرة ومشاكلها.
- القدرة على اتخاذ الإجراءات التصحيحية في حالة الخطأ.

التحضير Preparing

ما هو المطلوب من العاملين في مجال تداول الطعام؟

يجب على العاملين ألا:

- يعرض الطعام لأي خطر من أنواع المخاطر.
- بيع طعام غير صالح للاستخدام أو بعد انتهاء الصلاحية.
- تداول الطعام أثناء المرض.
- يدخنون أو يمشغون اللبان أو التبغ أو يأكلون أو يشربون في أماكن إعداد الطعام.



التحضير Preparing

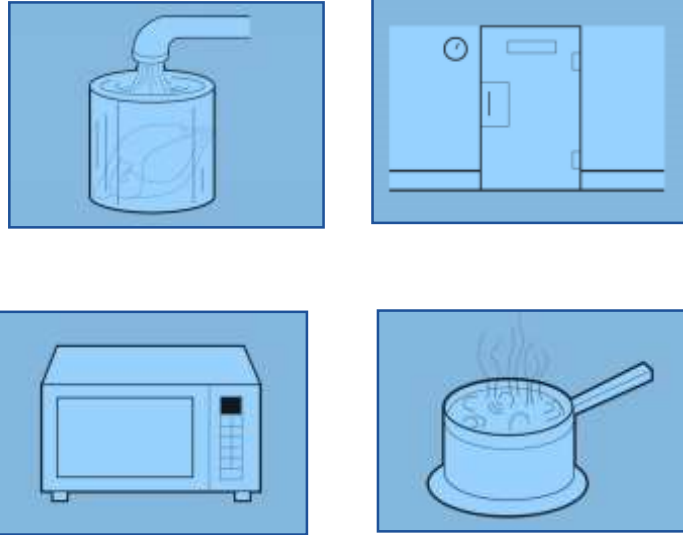


ما هو المطلوب من العاملين في مجال تداول الطعام؟

- الحفاظ على النظافة الشخصية.
- ارتداء زي العمل الملائم.
- اتباع تعليمات غسيل الأيدي.
- تفادي العادات والتصرفات الغير صحيحة.
- الحفاظ على الصحة .
- الإبلاغ عن المرض.



التحضير Preparing



الأربع طرق المقبولة لإذابة الطعام هي:

تغمر في ماء نظيف جاري في درجة حرارة 21 مئوية أو أقل.

في الثلاجة بدرجة حرارة 5 مئوية أو أقل.

في الميكرويف إذا كان سيتم طهي الطعام فوراً بعد الإذابة

كجزء من عملية طهي الطعام.

التحضير Preparing



ما هو المطلوب من العاملين في مجال تداول الطعام؟

منع التلوث المختلط أثناء تحضير الطعام.

تحديد الأدوات المستخدمة لكل نوع من أنواع الطعام.

تنظيف وتعقيم أسطح العمل والمعدات والأدوات بعد كل استعمال.

الطبخ Cooking



جميع الحقوق محفوظة - إعمل بزنس

الطبخ Cooking

أقل درجة حرارة للطهي 74 مئوية

- تعمل الحرارة على قتل البكتيريا لذلك السبب إذا تم الوصول إلى درجة الغليان للأغذية السائلة يعني ذلك أن الطعام وصل إلى درجة حرارة الطبخ الآمن.
- وعند طبخ اللحوم يجب ملاحظة تغير لون اللحم من الداخل بما يدل على الوصول إلى درجة حرارة الطبخ الآمن.



تبريد الطعام Cooling



جميع الحقوق محفوظة - إعمل بزنس

تبريد الطعام Cooling

Cooked Food	PREP FOOD
Level II Swim	
Level III Walk	
Bottom Level Fly	

✓ الطعام المطبوخ لا يبقى في درجة حرارة الغرفة
أكثر من (2- 4) ساعات .

✓ الطعام المطبوخ لا يبقى في البراد أكثر
من (3) أيام .

✓ كل غذاء مبرد أو مجمد له أو يحفظ في درجة
حرارة معينة له فترة صلاحية ينبغي الالتزام بها.

تبريد الطعام Cooling

القواعد العامة الواجب الالتزام بتنفيذها عند استخدام الثلاجات في حفظ الأغذية:

- فضل تخزين الأغذية الخام والأغذية الأكثر عرضة للفساد والمسببة للمخاطر في ثلاجات منفصلة إن أمكن.

وإذا كان معا في نفس الثلاجة فيتم تخزين الأغذية الخام أسفل الأغذية سريعة التلف والأكثر عرضة للمخاطر.

- تجنب وضع الأطعمة الساخنة في الثلاجة.

- حافظ دائما على الأغذية في الثلاجة مغطاة وتجنب زيادة حمل التخزين بها.



تبريد الطعام Cooling



- القواعد العامة الواجب الالتزام بتنفيذها عند استخدام الثلاجات في حفظ الأغذية:
- عدم ترك باب الثلاجة مفتوح، حيث أن ذلك يكون مصدرا للتلوث.
 - يُراعى أهمية المحافظة على أعلى مستوى من النظافة الصحية في أماكن ومراحل العمل.
 - خزن الطعام بطريقة صحيحة بعد تمام طهيهِ.
 - استخدم حاوية الطعام المناسبة.

إعادة التسخين Reheating



عند إعادة تسخين الأطعمة للاحتفاظ بها ساخنة يتم تسخينها لتصل إلى درجة حرارة داخلية 74 مئوية لمدة فترة زمنية كافية.

التقديم Set



جميع الحقوق محفوظة - إعمل بزنس

التقديم Set

للحد من فرص التلوث خلال التقديم على العاملين في المطبخ أن يتم:
تخزين أدوات التقديم بشكل صحيح.

استخدام أدوات نظيفة ومعقمة للتقديم.

التقليل من التناول بالأيدي المكشوفة للطعام المطهو أو الجاهز للأكل.

الحفاظ على النظافة الشخصية.

تذكر دائما مجال درجة الحرارة الخطرة

من 5- 65 درجة مئوية

الطعام يجب حفظه ساخنا أكثر من 65





المحاضرة الثالثة

العمل الجماعي وقيادة الفريق

Teamwork And Team Leadership

سيتم تناول النقاط التالية في هذه المحاضرة:

- أهمية العمل الجماعي والدروس المستفادة منه.
- مراحل العمل الجماعي وأسلوب القيادة.
- أسباب خلل العمل الجماعي.
- أهمية التدريب في المطاعم.



لماذا العمل الجماعي مهم؟ Why Teamwork Is Important?

قيمة العمل الجماعي في النتائج

Together Everyone Achieves More

1+1= 3 (OR MORE!)

{وَجَعَلْنَاكُمْ شُعُوبًا وَقَبَائِلَ لِتَعَارَفُوا}

"وتعاونوا على البر والتقوى."

"إذا خرج ثلاثة في سفر فليأمرؤا أحدهم."



العمل الجماعي Teamwork



- تخيل العلاقة بين أصدقاء فريق العمل مثل الطيور المهاجرة.
- الطيران داخل السرب على شكل رأس الحربة يزيد من فاعلية وكفاءة الطيران بنسبة 70 %.

الدرس الأول

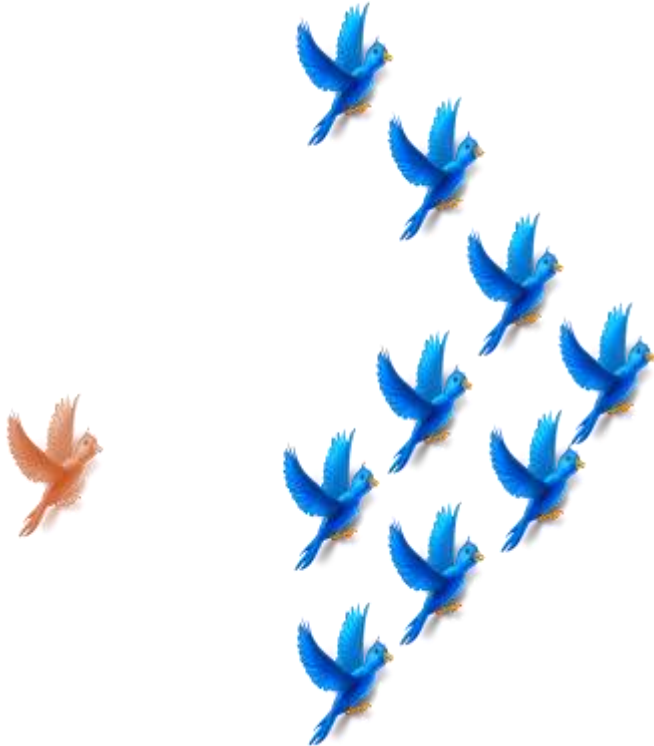
إذا كنا نعمل بشكل منسجم ونطير إلى نفس الاتجاه
فيمكننا أن نصل إلى مقصدنا أسرع وأسهل.

العمل الجماعي Teamwork

ولكن إذا قرر أحد الطيور الابتعاد عن تشكيل السرب
فإنه يشعر بمقاومة الهواء وصعوبة الطيران بمفرده
ويعود إلى السرب سريعاً.

الدرس الثاني

الارتباط والالتزام مع الذين لديهم نفس الأهداف يقلل الجهد المبذول
وسوف يجعل السعي لتحقيق الأهداف أكثر متعة.



العمل الجماعي Teamwork



وعندما يشعر قائد السرب بالتعب
يرجع إلى آخر السرب ويأخذ مكانه طائر أكثر نشاطاً.

الدرس الثالث

لا بد من مشاركة القيادة

عن طريق الاحترام المتبادل حتى تتمكن الطيور من مواجهة الصعاب والتحديات.

العمل الجماعي Teamwork



تُصدر الطيور الموجودة في المؤخرة أصوات تشجيع وصيحات لطيور الصف الأمامي.

الدرس الرابع

العمل بروح الفريق الواحد.

العمل الجماعي Teamwork

عندما يشعر أحد الطيور بالإرهاق ويضطر لمغادرة السرب
تُكون مجموعة أخرى من الطيور تشكيلا صغيرا لمساعدة الطائر
ولا تتركه حتى يعود إلى السرب الكبير.

الدرس الخامس

يجب أن نظل متماسكين إلى النهاية.
بغض النظر عن الاختلافات والفروقات بيننا
إذا تماسكنا وتحلينا بروح الفريق سوف نواجه التحديات بشكل أفضل.



مراحل العمل الجماعي

Stages of teamwork



أولاً (مرحلة تشكيل الفريق) Forming

الشركات الناجحة لا تتنازل حتى تجد الأشخاص المناسبة بالضبط
للوظيفة المناسبة.

تحديد القدرات والكفاءات لتنفيذ المهارات المطلوبة

وذلك يكون من خلال قسم التوظيف وفي بعض المطاعم يكون مدير المطعم
مسئول عن إجراءات التوظيف بنفسه لذلك يجب تحديد المهام المطلوبة لكل
مسمى وظيفي ثم تحديد القدرات والكفاءات المطلوبة لتنفيذ هذه المهمة.



أولاً (مرحلة تشكيل الفريق) Forming

بعد التعيين والتوظيف في بداية العمل

يتجنب الأعضاء الخلافات الشخصية والجميع يكون حذر في التعامل مع الآخرين.

هذه المرحلة قد تمنع الأفراد من إنجاز أي عمل حقيقي بسبب الحذر

الجميع يكون من أولوياته التعرف على الآخرين والتعريف بنفسه

لذلك تكون الأصوات هادية.



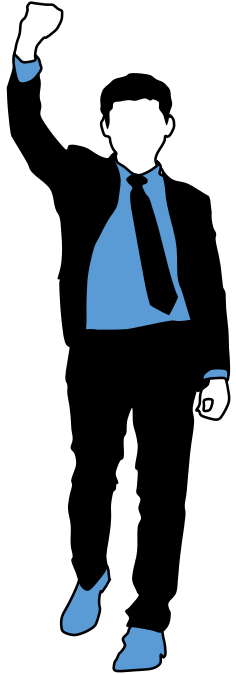
أولاً (مرحلة تشكيل الفريق) Forming

على القائد

- إشعارهم أن اختيارهم مبني على ثقة الإدارة بهم وبقدراتهم.
- توضيح الأهداف والمهام والنتائج المتوقعة من الفريق.
- إيجاد جو مريح وغير رسمي وبناء جو من الثقة بين الأعضاء.
- تعريف ما هي طبيعة مهمة كل فرد في المجموعة.



أسلوب القيادة leadership style



أسلوب القيادة توجيهي

من أهم صفات أسلوب القيادة في هذه المرحلة.

- على القائد أن لا يتحدث عن ما لا يمكن تحقيقه لأن ذلك يعتبر لغة سلبية.
- لا تضع الناس تحت النظر دائماً.
- تجنب النبذة الخفية والتحذيرات الأكثر من اللازم.
- لا تستخدم كلمات مثل لا يمكن ، لا ، لا يستطيع.

ثانياً (مرحلة الصراع) Storming

من المراحل الخطرة جداً التي تحتاج وقت وحكمة لأنها قادرة على انهيار الفريق بسبب سوء الفهم وعدم القدرة على السيطرة.



ثانياً (مرحلة الصراع) Storming

مرحلة الصراع :

- الجميع يعلم مهمته جيداً لذلك يشعرون بالثقة والاعتماد على النفس لمعالجة المشاكل الصغيرة.
- وعلى الجميع أن يشارك في هذه المرحلة لأنه يوجد بعض الأشخاص سيفضلون البقاء في منطقة الراحة الخاصة بهم ربما لديهم حلول ولكنهم يفضلون الصمت لتجنب الخلافات.
- تثار الأسئلة حول القيادة والسلطة والقواعد والمسئوليات والهيكل وما إلى ذلك.

ثانياً (مرحلة الصراع) Storming

على القائد

- أن يتحلى بالهدوء والصبر وأن لا يتدخل في المشاكل الصغيرة بين الموظفين.
- تكوين رؤية مشتركة بين فريق العمل.
- إظهار الاهتمام بتحفظات ومخاوف الفريق.
- حل المشاكل الفردية الشخصية مع كل فرد بشكل خاص.



ثانياً (مرحلة الصراع) Storming

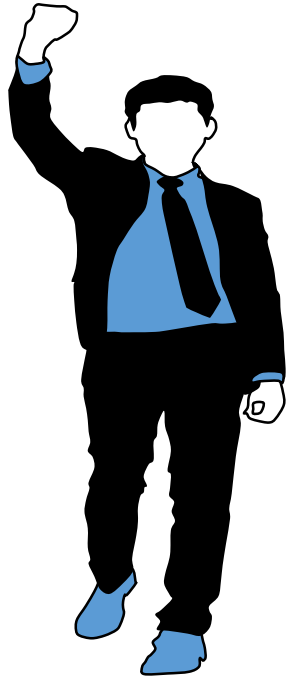
على القائد

- التعامل مع الموظف المنعزل الصامت اجتمع به شجعه وادعمه وقيمه اعزله واعفيه إن لم يحقق أي تقدم ملحوظ.
- على القائد أن يضع نظرة حول جميع المرؤسيين جيداً لأنه سيظهر العضو الأكثر سيطرة على الفريق.
- على القائد أن يكون قدوة ونموذج في هذه المرحلة.



أسلوب القيادة leadership style

أسلوب القيادة تأثيري



القيادة هي القدرة على التأثير في السلوك البشري لتوجيه جماعة من الناس نحو هدف مشترك من خلال إيجاد الدافع والحافز بتعاون الأفراد.

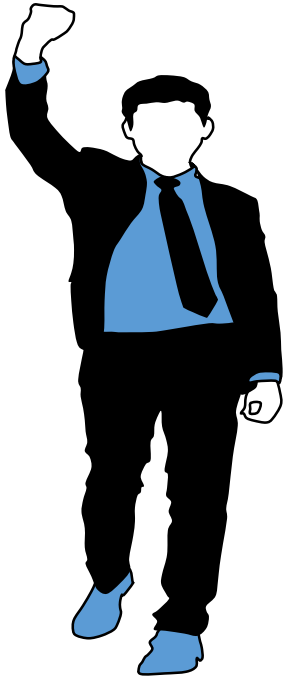
كن نموذج:

1- قيم واضحة

2- كن قدوة

أسلوب القيادة leadership style

أسلوب القيادة تأثيري



3. كن صادقاً في كلمتك
4. تعلم كيف تتواصل
5. يستغرق بناء الثقة وكسبها وقتاً
6. خذ وقتك في اتخاذ القرارات
7. طور فريقك
8. كن صريحاً دائماً
9. ساعد الناس كلما استطعت
10. لا تخف مشاعرك
11. لا تروج لنفسك دائماً
12. لا تكن متناقض

ثالثاً (مرحلة المعايير وبناء النظم) Norming

مرحلة المعايير :

- معنويات أعضاء الفريق عالية.
- يعترفون بالمواهب والمهارات والخبرة التي يجلبها كل فرد إلى الفريق.
- ينشأ شعور بالانتماء بين أعضاء الفريق.
- الأدوار والمسؤوليات واضحة ومقبولة.
- الالتزام والوحدة قويان.
- تبدأ القيادة في التلاشي مع مشاركة البيانات المهمة بين أعضاء الفريق.
- هذه هي المرحلة الأخيرة حيث تصبح الفرق فرق عالية الأداء.
- يعرف الفريق بوضوح لماذا يفعل وماذا يفعل.



ثالثاً (مرحلة المعايير وبناء النظم) Norming

دور قائد الفريق

- تزويد الأعضاء بالمعلومات والثناء على مشاركتهم وتعاونهم.
- مراجعة خطة وجدول العمل باستمرار وتذكير الفريق بنطاق العمل والهدف الرئيسي للفريق.
- يظهر ما يسمى بالتفكير الموحد ومن هنا ينبغي على قائد الفريق أن يطرح الأسئلة الكفيلة بإيجاد البدائل والتحسينات للأفكار المطروحة.



أسلوب القيادة Leadership Style



أخبرني وسوف أنسى
أرني لعلني أتذكر
أشركني وسوف أفهم

- المشاركة تكون عبر: التصويت - تجميع الآراء - دراسة البدائل - التقييم الموضوعي.
- القيادة عبر المشاركة تحسن الروح المعنوية للأفراد وخاصة إن حظيت بالتقدير الكافي.
- وتزيد معدل الاحتفاظ بالموظفين وتقلل دوران العمالة.
- تحفز الموظفين وتعزز الابتكار.

رابعاً (مرحلة الأداء) Performing

- يبدأ العمل والتقدم على أساس هيكل مستقر نسبياً.
- يلتزم الأعضاء بالعمل معاً بمعايير وقيم الفريق.
- يركز أعضاء الفريق على إنجاز المهمة، والإنتاجية والعمل، والنتائج.
- تتسم هذه المرحلة بالجدية والحيوية في أداء الفريق.
- التحرك نحو تحقيق الأهداف.
- توحيد الفريق وهويته.
- يتعرف الفريق على نقاط القوة والضعف لديهم.



رابعاً (مرحلة الأداء) Performing

دور قائد الفريق

- يكون دور القائد محدود؛ لأن الأعضاء بدأو بقيادة أنفسهم بأنفسهم.
- يظهر التقدير والتشجيع والتحفيز والمؤازرة ويثمن جهود الفريق.
- مناقشة تقييمية لعمل الفريق منذ تكوينه لتحديد الجوانب التي أحسن الفريق في أدائها وتلك التي تحتاج تحسين.



أسلوب القيادة Leadership Style

اختبر نفسك .. هل حقاً تفوض كما ينبغي؟

هل تشعر بالإرهاق الشديد نتيجة أكوام العمل، والمهام المتراكمة؟

هل تجد صعوبة في إيجاد وقت لتدريب آخرين، وتطويرهم؟

هل لديك خوف دائم من إسناد الأمور المهمة للآخرين لئلا تفشل؟

هل أنت منهمك في العمل لدرجة أنه أصبح يصعب الوصول إليك؟

هل لا تجد الوقت لممارسة هواياتك؟

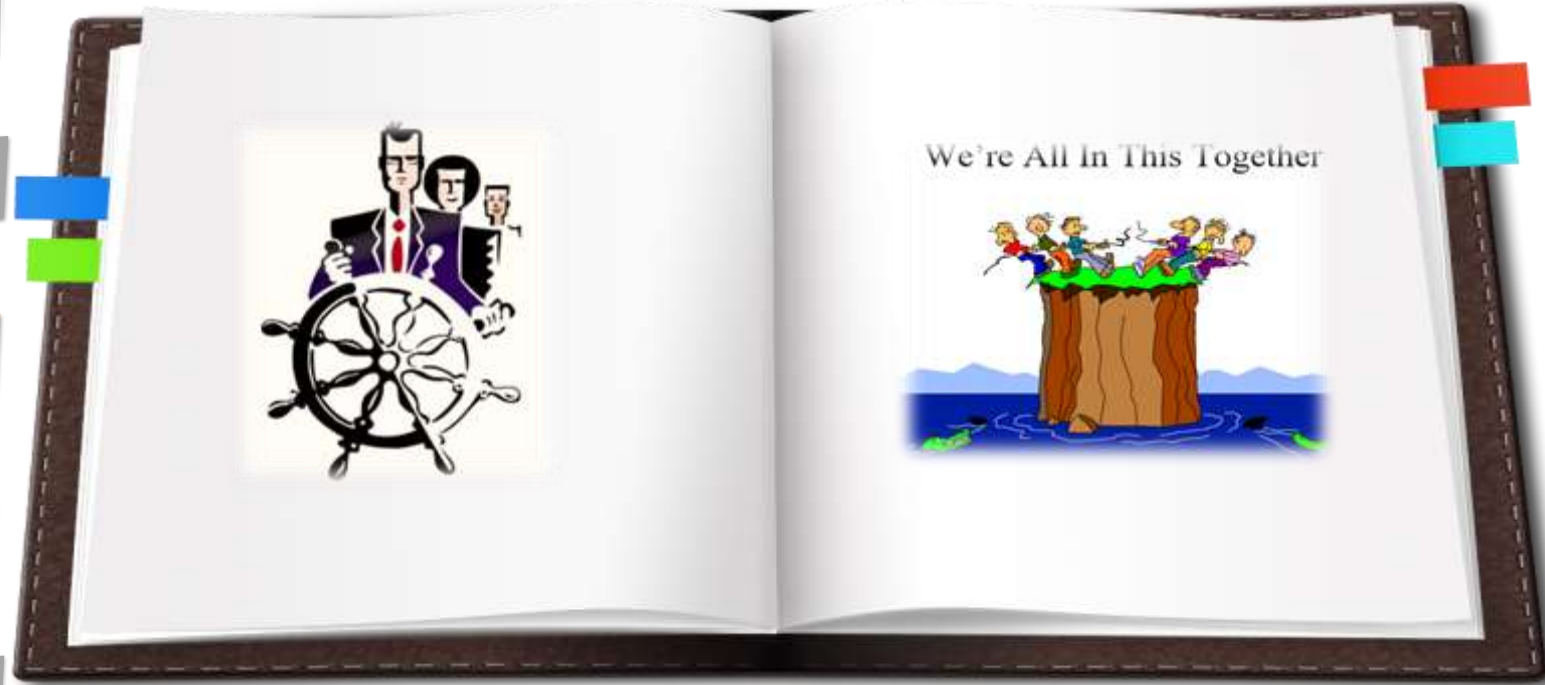
هل لا تجد الوقت للجلوس والتزهد مع أسرته، والاستماع لأولاده؟

إن أجبت على واحد أو أكثر من الأسئلة السابقة بـ "نعم" فربما تحتاج لتطوير مهارته في التفويض.



العوامل الخمس لخلل العمل الجماعي

The Five Dysfunctions Of A Team



المشكلة الأولى (الثقة) Trust

trust

انعدام الثقة بين أعضاء الفريق يؤثر سلبيًا على الكفاءة والجودة ويكلف الفريق وقت وفرص مهدرة لتحقيق الهدف سبب انعدام الثقة بين الفريق يكون لعدة أسباب أهمها :
الغرور



عدم تعرف الفريق على بعضه البعض جيداً
النظر إلى الأهداف الشخصية وليس الجماعية
عدم التواصل بين أعضاء الفريق



trust

conflict



trust

conflict

A cartoon illustration of two men in suits sitting at a table. They are both looking angry, with furrowed brows and gritted teeth. The man on the left is pointing his finger towards the man on the right. Above them, the word 'GRRR!' is written in a stylized, bubbly font, indicating they are shouting or growling. The drawing is simple, with bold lines and no shading.

جميع الحقوق محفوظة - إعمل بيزنس

المشكلة الثالثة (عدم الالتزام) Commitment



قلة الالتزام بسبب الشخص المعارض على الفكرة وعلى الرؤية.
ولكن على قائد الفريق أن يتحدث معه بشكل منفرد لمحاولة
توصيل وجهة نظر الفريق وتحفيزه على الالتزام وانتظار النتائج ليرى.
كما يجب دائما بعد كل اجتماع التذكير بالقرارات وتسجيلها.

المشكلة الرابعة (التهرب من المسؤولية) Accountability



التهرب من المسؤولية في حالة الإخفاق أو إلقاء اللوم على الأفراد.
التخفي عند الوصول لنتيجة خطأ.
عدم تحمل المسؤولية.

النتائج الفردية Result

المكسب كفريق



عدم تركيز النجاحات على الأفراد فقط.
الجميع مشارك في النتائج.

التدريب في المطاعم Training



التدريب هو تطوير معلومات الفرد وتطوير قدراته ومهاراته لتغير تفكيره وسلوكه
رفع ثقافة العاملين في مجال المطاعم أهم ما يميز التدريب السليم.

تدريب العاملين في المطاعم

Training Of Restaurant Workers



Training Topics / task	Mode of Training	Trining Hours	Expected complition date	status	position title	actual complition on date	department	by	cost
	Online	6 dayes	20-Apr-23	in progress	Store Manager		Operation		
	Classroom		30-Mar-23	Not started	Store Manager		Operation		
	On The Job Training	1 day	30-Mar-23	Not started	crew member		Operation		

تدريب العاملين في المطاعم

Training Of Restaurant Workers

مهمة فريق التدريب

- تحديد القدرات الأساسية للعاملين
- إدارة المواد التدريبية والمعارف
- تنفيذ البرامج التدريبية
- تقييم التدريب
- تصميم البرامج التدريبية
- التحفيز التدريبي



تدريب العاملين في المطاعم

Training Of Restaurant Workers

فوائد التدريب:

1. للعاملين: يزيد الرضا بالعمل ويرفع الحالة المعنوية، يحسن مستوى أداء العمل، يزيد مرونة العاملين، ويقوي فرص الترقية.
2. للمدرب: ينمي مهارات التدريب، يزيد احترام الآخرين، ويحقق الإلمام التام بمعلومات وفنيات العمل.
3. للشركة: يحقق أهداف الشركة من التوسع، زيادة الأرباح، ورضا العملاء.



تدريب العاملين في المطاعم

Training Of Restaurant Workers

صفات المدرب الجيد :

يجب أن يكون المدرب لديه:

ثقة بالنفس، صبور، مرن، يستمتع بالتعليم، يحظى باحترام المتدربين،
ذو حس فكاهي، ينسجم مع كل أنماط البشر، إيجابي، ومتحمس للتدريب.

كما يجب على المدرب أن يظهر:

المحافظة على أعلى مستويات المظهر والنظافة الشخصية.

الإيجابية تجاه العمل (يظهر رغبة أكيدة وحب للعمل).

القدرة العالية على الملاحظة بشكل دائم ودقيق للغاية.



تدريب العاملين في المطاعم

Training Of Restaurant Workers

مراحل التدريب

المرحلة الأولى Explain:

تأكد أولاً من إعداد ما يحتاجه التدريب من مواد، أدوات، معدات، وكذلك مكان التدريب.

المرحلة الثانية Demonstrate:

وهي شرح كيفية تنفيذ المهمة.

وهي مرحلة هامة لا يمكن بدء التدريب بدونها.

تدريب العاملين في المطاعم

Training Of Restaurant Workers

مراحل التدريب

المرحلة الثالثة Practice:

وهي التطبيق العملي للتدريب.

المرحلة الرابعة Feedback:

وهي تعتمد على متابعة أداء الموظف بعد حصوله على التدريب وتوجيهه باستمرار.

يتم مراجعة كل المعلومات التي تم توصيلها للمتدرب أثناء تنفيذ مهمة التدريب.



الخطوة الأولى (الشرح) Explain



know how ?

Why Do ?

How Do ?

We Do ?

I Do ?

You Do ?

أثناء هذه الخطوة، لا بد أن يشرح المدرب كيف يتم أداء كل مهمة ويزود كل متعلم بالمعلومات اللازمة لأداء المهمة المطلوبة.

جزء من عملية الشرح تشمل الآتي:

- ما هي المهام التي تحتاج لأدائها؟
- لماذا وكيف يلزم أدائها؟
- متى يجب القيام بالمهام؟

الخطوة الثانية (التوضيح) Demonstrate



تشمل هذه الخطوة العرض للمتعلم كيفية أداء المهمة.
من الضروري أن تريحهم كيفية أداء المهمة خطوة بخطوة بدون أي اختصارات .
سيتعلم الناس من التوضيح، لذا انتبه لسلوكك.
هذا سيضمن عدم ترك المعلومات الهامة أو سوء فهمها.

الخطوة الثانية (التوضيح) Demonstrate

- اشرح كل خطوة بالكامل.
- احتفظ بالإرشادات التدريبية وال training manual الخاص بالتدريب أثناء التوضيح.
- وضح أثناء التحدث عن كل خطوة.
- أثناء التدريب اسأل المتعلمون إذا كان لديهم أي أسئلة.
- عند نهاية التوضيح اسأل أسئلة لضمان أن المتعلم فهم ما كان يتعلمه.



الخطوة الثالثة (الممارسة) Practice

عند هذه النقطة فإنه الوقت للسماح للمتعلم بممارسة المهمة التي شرحتها ووضحتها لهم حالاً.
هذه الخطوة تأخذ وقتاً وصبراً.

- كن يقظاً للغاية أثناء هذه العملية.
- عند هذه النقطة يمكن أن تقرر ما إذا كنت بحاجة أم لا لشرح آخر للمهمة أو تكرار التوضيح.
- اسمح للمتعلم بأن يمارس أكثر من مرة يساعد التكرار على تكامل التعلم.
- كما يعطينا الفرصة لتصحيح أي ارتباك قد يكون لدى المتعلم.



الخطوة الرابعة (الاستجابة) Feedback

ملاحظة المتعلم أثناء مرحلة الممارسة أمر حيوي لنجاح جلسة التدريب.
كما أن الأمر الهام أيضاً هو تزويد المتعلمين بالاستجابة المناسبة والمستمرة
بطريقة صحيحة وفي وقتها.
الاستجابة هي أحد أكثر الآليات قوة للتعليم.



شكراً لكم