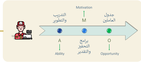
# إدارة العمليات و التشغيل للمطاعم - الجزء الثاني

## إدارة وتحسين أداء العاملين




أهداف إدارة وتحسين أداء العاملين

## تدريب وتطوير العاملين

العملية التدريبية

مراحل العملية التدريبية المعلة

## أساسيات تدريب العاملين بالمطاعم

معرفة القائمة

سلامة الغذاء

خدمة العملاء

## فن البيع و التسويق بالمطاعم

أهداف احتراف البيع والتسويق

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

الاحتياجات الخمسة الأساسية للعملاء

استراتيجيات التسويق المحلي

أساليب البيع الفعالة بالمطاعم

## إجراءات التشغيل القياسية

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

## قواعد إدارية مهمة لتنظيم العمل

المتابعة تصف الإدارة

## المهارات الإدارية المطلوبة للنجاح في إدارة العمليات

المهارات الفنية
المهارات الفكرية
المهارات الانسانية

أهداف التواصل الفعال

طرق التواصل الفعال

أدوات التواصل الفعال

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

أهمية التواصل الفعال

أدوات إدارة الوقت

أهمية إدارة الوقت

خطوات التفويض الناجح

أهداف حل المشكلات

خطوات حل المشكلات

أدوات حل المشكلات

أهمية حل المشكلات

## استراتيجية تحفيز وتوجيه العاملين

## إعداد جدول العاملين بكفاءة

الأيام
الليالي
الإجازات
الإجازات المرضية
الإجازات الطارئة
الإجازات السنوية
الإجازات الخاصة
الإجازات الأمومة
الإجازات الأبوية
الإجازات بدون راتب
الإجازات الدراسية
الإجازات الحج والعمرة
الإجازات الحداد
الإجازات الزواج
الإجازات الطبية
الإجازات الرياضية
الإجازات الثقافية
الإجازات الدينية
الإجازات الاجتماعية
الإجازات الوطنية
الإجازات الإنسانية
الإجازات البيئية
الإجازات التعليمية
الإجازات التدريبية
الإجازات البحثية
الإجازات الاستشارية
الإجازات الإدارية
الإجازات المالية
الإجازات القانونية
الإجازات الأمنية
الإجازات الدفاعية
الإجازات الصحية
الإجازات الغذائية
الإجازات الزراعية
الإجازات الصناعية
الإجازات التجارية
الإجازات السياحية
الإجازات الترفيه