

المحاضرة السابعة: إدارة المطاعم وأنواعها

مقدمة:

إدارة المطاعم تشمل مجموعة من الأنشطة التنظيمية التي تهدف إلى تحقيق كفاءة عالية في تشغيل المطعم وتقديم تجربة مميزة للعملاء. تشمل هذه الأنشطة توظيف وإدارة الفريق، التخطيط المالي، الإشراف على العمليات اليومية، وتقديم الحلول الفعالة للتعامل مع الشكاوى والمشاكل. يُعد المدير المسؤول عن متابعة كل هذه الجوانب لضمان سير العمل بشكل سليم. من أبرز المهام المتعلقة بإدارة المطعم هي تنظيم الجداول الرواتب، التأكد من تدريب الموظفين بشكل مناسب، والتعامل مع جميع جوانب النظافة والسلامة.

من ناحية أخرى، تتضمن إدارة المطعم أيضًا جوانب أساسية مثل إدارة المطبخ، والتأكد من تقديم قائمة طعام تتناسب مع تفضيلات العملاء، وكذلك التحكم في المخزون لضمان عدم حدوث فاقد. كما يتولى المدير مسؤولية وضع استراتيجيات تسويقية فعالة للوصول إلى الجمهور المستهدف، وضمان تقديم خدمات عالية الجودة.

I- تعريف المطعم: تعددت التعاريف التي قدمت للمطاعم، ويمكن ذكر أهمها كما يلي:

تعريف 1- المطعم هو مكان تقدم فيه المأكولات والمشروبات للزبائن، بحيث يشتري الزبائن الوجبات أو المشروبات ويتناولونها داخل المكان أو أحيانًا يأخذونها للخارج

تعريف 2- **تعريف منظمة الأغذية والزراعة (FAO):** المطاعم هي منشآت تجارية تقدم الطعام والشراب للاستهلاك في الموقع أو خارجه، وتختلف في حجمها وطبيعة الخدمة التي توفرها وفقًا لمستوى الأسعار، ونوعية الأطباق، وفئة الزبائن المستهدفة".

تعريف 3- **تعريف الموسوعة البريطانية (Britannica):** المطعم مؤسسة عامة لتقديم الطعام والشراب للعملاء، وغالبًا مقابل الدفع الفوري، ويُعد جزءًا أساسيًا من صناعة الضيافة".

تعريف 4- **تعريف المعهد الأمريكي للفندقة (AHLEI):** يعرف المطعم كـ: "جزء من قطاع الأغذية والمشروبات، يُصمّم لتلبية احتياجات العملاء من التغذية والترفيه والخدمة، ضمن بيئة تجارية تنافسية".

II- أنواع المطاعم

1- المطاعم الفاخرة Luxury restaurants

2- مطاعم الخدمة السريعة Fast food restaurants

3- المطاعم العائلية Family restaurants

4- مطاعم الكافيهات Café Restaurants

II- 1- المطاعم الفاخرة **Luxury restaurants**: هي مطاعم تقدم وجبات أعلى مستوى من الخدمة والجودة والديكور، تعتمد على معايير صارمة ليس فقط بهدف إشباع حاجة ورغبة الزبائن الذين يمثلون طبقات عليا من المجتمع، رجال أعمال، سياح وفي مناسبات خاصة، بل لتقديم تجربة متكاملة للتميز.

أ- خصائص المطاعم الفاخرة

- القائمة: أطباق عالمية أو مبتكرة

- المكونات: عالية الجودة، أحياناً موسمية أو نادرة.

- الخدمة: طاقم مدرب على البروتوكول (طريقة تقديم الأطباق، التعامل مع العملاء).

- الديكور: تصميم فاخر، إضاءة محسوبة، موسيقى هادئة.

- الأسعار: مرتفعة بسبب التكاليف العالية والخدمة المميزة.

- الحجز: يتطلب حجز مسبق في أغلب الأحيان.

ب- تشغيل المطاعم الفاخرة: يتم تشغيلها يعتمد على:

الإدارة: مدير مطعم (Restaurant Manager) مسؤول عن كل العمليات وإشراف على الخدمة، المطبخ، المشتريات، التسويق.

المطبخ: رئيس الطهاة (Executive Chef) يصمم القائمة ويشرف على الجودة مع فريق طهاة متخصص.

الخدمة: طاقم خدمة مدرب مع نادل شخصي للمشروبات.

التكلفة والتسعير: مصروفات مرتفعة (ديكور، رواتب عالية، مكونات مميزة)

II-2- مطاعم الخدمة السريعة Fast food restaurants:

مطاعم الخدمة (الوجبات) السريعة: (Quick Service / Fast Food) هي مطاعم تقدّم طعام بسرعة، غالبًا حسب الطلب أي بأسلوب "اطلب خذ" أو "خدمة بسيطة" بدون طاقم خدمة معقد.

القائمة قائمة محدودة، أطباق سهلة التحضير، غالبًا مع مكونات جاهزة أو شبه جاهزة.

السعر متوسط إلى منخفض مقارنة بالمطاعم الفاخرة.

الخصائص المميزة لمطاعم الوجبات السريعة

- سرعة الخدمة يتم تجهيز الطعام بسرعة، غالبًا من خلال مكونات مسبقة التحضير أو مجمدة، وتسليم الطلب خلال دقائق.

- قائمة محدودة ومتناسقة تشمل أصنافاً ثابتة مثل البرغر، البطاطس، السندويشات والمشروبات الغازية. التصاميم والإعدادات متشابهة بين الفروع المختلفة.

- الأسعار المنخفضة أو المعقولة الأكل يكون بأسعار تستطيع شريحة واسعة من الناس تحملها، مع عروض "وجبات القيمة" أو خصومات.

- خدمات الاستلام والتوصيل والخيارات مثل الطلب من السيارة أو التوصيل أو أخذ الطعام للمنزل متوفرة ربحاً الوقت والجهد.

- التعبئة والتغليف السريع يستخدمون تغليفاً يسهل حمل الطعام دون الحاجة للأكل داخل المكان دائماً.

- عمليات موحدة ومعايير جودة ثابتة: فروع مختلفة تنفذ نفس الوصفات والإجراءات لضمان طعم وجودة متسقين في كل موقع.

- موقع استراتيجي وسهولة الوصول

II-3- المطاعم العائلية family restaurants

التعريف المطعم العائلي هو مطعم يُصمم ليستقبل العائلات (الآباء، الأمهات والأطفال) كعملاء رئيسيين.

الخدمة: يتركز على تقديم خدمة ودودة وسريعة تناسب وجود أطفال وكبار. بعض المطاعم بتوفر طاقم مدرب للتعامل مع الأطفال أو لتلبية احتياجات خاصة للعائلات.

الأسعار: بتكون أسعارها متوسطة ومناسبة لمعظم الطبقات الاجتماعية.

قائمة الطعام: متنوعة لأجل إرضاء أذواق مختلفة (وجبات خفيفة - أكالات رئيسية - أطباق للأطفال).

الديكور والأجواء: تصميم داخلي مريح وبسيط يخلق جو أسري وهادئ. مساحات واسعة تناسب عدد أفراد كبير. بعض المطاعم بتضيف ركن ألعاب للأطفال أو ديكور مبهج عشان يلفت نظرهم.

الفئة المستهدفة: الأسر والعائلات اللي عاوزة مكان يجمعهم. مناسب للتجمعات العائلية أو الأعياد والمناسبات الصغيرة.

II - 4- مطاعم الكافيهات

مطاعم الكافيهات: (Coffee Restaurants) هي أماكن بتجمع بين تقديم المشروبات الساخنة والباردة، مع بعض الأطعمة الخفيفة أو الوجبات البسيطة، وغالبًا بتكون أجواءها مريحة ومناسبة للقاءات الاجتماعية أو الدراسة والعمل.

الخدمة: تعتمد على السرعة والبساطة، وغالبًا الخدمة فيها بتكون أقل رسمية من المطاعم الكبيرة.

الأسعار: متفاوتة حسب نوع الكافيه (شعبي - متوسط - فاخر). مشروبات القهوة والمشروبات الخاصة غالبًا بتكون أعلى سعرًا من المشروبات العادية.

قائمة الطعام: بتركز على المشروبات (قهوة، شاي، عصائر، مشروبات باردة). أكالات خفيفة مثل الحلويات والسندوتشات، والسلطات. بعض الكافيهات التي بتضيف وجبات كاملة لكن بشكل محدود.

الديكور والأجواء: تصميم داخلي عصري أو هادئ حتى يناسب الجلسات الطويلة. غالبًا بتوفر أماكن للقراءة أو الدراسة، وأحياناً Wi-Fi بشكل مجاني.

الفئة المستهدفة: الشباب بشكل أساسي (طلاب - موظفين - أصدقاء). مناسب للقاءات غير رسمية أو اجتماعات عمل صغيرة.

III- إدارة المطاعم: تشير إدارة المطاعم إلى مجموعة من العمليات الإدارية والتنظيمية التي يتم من خلالها تشغيل المطعم بكفاءة وفعالية، لضمان تقديم تجربة مميزة للعملاء، إذ تشمل تلك العمليات توظيف أعضاء الفريق وإدارتهم، والإشراف على العمليات اليومية، والتخطيط المالي، والتعامل مع شكاوى العملاء، واتخاذ

قرارات سريعة للسيطرة على التكاليف، وغير ذلك من المهام التي تضمن نجاح المطعم.

III-1- إدارة تجربة العملاء للمطعم

تجربة العميل (Customer Experience) هي الانطباع الكلي الذي يبنيه الضيف في ذهنه عن المطعم، بدءًا من لحظة تفكيره في الزيارة وحتى مغادرته وما بعدها. وهي ليست مجرد وجبة طعام، بل مجموعة المشاعر والأحاسيس التي ترافقه طوال رحلته مع العلامة التجارية.

ودوما ما يُعتبر مدير المطعم هو واجهته أمام العملاء، لذا يُعد تقديم خدمات مثالية للعملاء وتحسين تجربتهم وتعزيز رضاهم من أبرز مسؤوليات مدير المطعم، الذي يعمل على تحقيق ذلك من خلال ما يلي:

أ- الحفاظ على بيئة صحية

يهتم العملاء بشدة بمستوى نظافة المطعم وأدوات الطعام، لذا يتأكد مدير المطعم من أن جميع الأماكن نظيفة وصحية للعملاء والموظفين، وأن أدوات الطعام المُقدمة للعملاء نظيفة ومعقمة.

ب- معالجة الشكاوى فورًا

في حال وجود أي مشكلة تواجه العميل في المطعم، يحرص على نقلها إلى المدير من أجل حلها، وبالتالي، من مهام المدير الاستماع جيدًا للعميل والتعامل بسرعة مع الشكاوى، بهدف تعزيز رضا العملاء بشكل عام وتحسين سمعة المطعم.

ج- التفاعل مع العملاء

تشمل مهام مدير المطعم فيما يخص خدمة العملاء، التواصل مع العملاء بفعالية من خلال الاستبيانات ووسائل التواصل الاجتماعي ونماذج التغذية الراجعة، للتعرف على احتياجاتهم والعمل على تلبيتها، ومعرفة آرائهم حول جودة الخدمة، واستخدام النتائج لتحسين بروتوكولات الخدمة لاحقًا.

د- التحقق من رضا العملاء في المطعم

يقوم مدير المطعم بالمرور بين الطاولات بشكل دوري خلال تناول العملاء الطعام، للتعرف على آرائهم حول جودة الطعام والخدمة، وسؤالهم عما إذا كانت هناك أية ملاحظات حتى يتم التعامل الفوري معها.

ه- وضع معايير الخدمة

يضع مدير المطعم المعايير الخاصة بخدمة العملاء، بما في ذلك تحديد أوقات الانتظار المقبولة، وتوحيد أساليب تقديم المشروبات، وترتيب الطاولات، وتغليف الطلبات الخارجية، وزبي الموظفين، وجميعها عناصر تلعب دوراً بارزاً في تجربة العملاء داخل المطعم.

و- التعامل مع استفسارات العملاء

يجب أن يكون مدير المطعم قادراً على التعامل مع أية تساؤلات ترد من الزبائن، مثل السؤال عن أماكن وقوف السيارات أو كيفية حجز المناسبات، مع تدريب فريق العمل على الرد على تلك الأسئلة

III-2- الإدارة التشغيلية للمطعم

من أبرز أساسيات إدارة المطاعم، الإدارة التشغيلية التي تضمن سير العمليات اليومية بسلاسة، وبالتالي يتولى مدير المطعم مسؤولية إرساء مجموعة من الإجراءات التي تحسن من سير العمل والإنتاجية، تشمل ما يلي:

أ- توحيد الإجراءات

يقوم مدير المطعم بوضع إجراءات تشغيلية موحدة لكل جوانب تشغيل المطعم، بما في ذلك تجهيز الطعام، والنظافة، وتقديم الخدمة.

ب- تحسين سير العمل

من مسؤوليات مدير المطعم تسهيل سير العمل داخل المطعم، والتقليل من أوقات التعطل، وذلك من خلال تنظيم مناطق المطبخ والخدمة، لضمان تسليم الطلبات بسرعة ودقة.

ج- الاستفادة من التكنولوجيا

هناك العديد من الأدوات التكنولوجية التي يعمل مدير المطعم على الاستفادة منها في تحسين العمليات اليومية بالمطعم، أبرزها أنظمة نقاط البيع وأنظمة عرض الطلبات في المطابخ.

III-3- إدارة مخزون المطعم

إدارة المخزون جزءٌ أساسيٌّ من إدارة المطاعم وتلعب دورًا بارزًا في تخفيض التكاليف والحصول على رؤية دقيقة للمخزون مما يساهم في توفر المكونات واللوازم الأساسية عند الحاجة، وتقليل تكاليف الطعام غير الضرورية وتحقيق أقصى استفادة من المبالغ المنفقة، وحتى يتمكن مدير المطعم من إدارة المخزون بنجاح، يقوم بتنفيذ عدة استراتيجيات تساعد على ذلك، تشمل ما يلي:

أ- استخدام أنظمة تتبع المخزون

هناك العديد من البرامج التي تتيح تتبع مستويات المخزون، ومراقبة أنماط الاستخدام، والتنبؤ بالاحتياجات المستقبلية، وبالتالي يختار مدير المطعم البرنامج الذي يناسب احتياجات المطعم، ومن خلاله يضمن توفر جميع المكونات اللازمة لتحضير قائمة الطعام الخاصة بالمطعم.

ب- إجراء مراجعات منتظمة

يشرف مدير المطعم على عمليات الفحص الدوري للمخزون، للتأكد من عدم وجود أي فاقد، واكتشاف الفروقات، بما يحد من حدوث عمليات الإختلاس.

ج- تحديد مستويات حد أدنى

من الاستراتيجيات الفعالة التي ينفذها مدير المطعم لضمان عدم نفاد المستلزمات الأساسية للمخزون، وضع مستويات حد أدنى لكل صنف من الأصناف الموجودة في المخزون، وهو ما يتطلب حصر دقيق للمخزون، وطلب الكمية اللازمة فقط لتغطية احتياجات التشغيل المتوقعة.

د- تدريب الموظفين على تقليل الفاقد

لن تصبح للاستراتيجيات السابقة قيمة ما لم يتم تدريب الموظفين على تقنيات التعامل وطرق التخزين السليمة لتقليل الفاقد قدر الإمكان، وإجراء فحوصات دورية لمعدات التخزين، والعمل على إصلاح الأعطال بشكل فوري، لتجنب حدوث مشكلات أكبر لاحقاً، والاستماع بعناية لطلبات الزبائن وتوصيلها بدقة، واستخدام أدوات ومعدات المطبخ باحترافية لتجنب تلفها أو تعرضها للكسر