أحمد الخالدي

مدير عام مطعم تنفيذي

+962 79 1234567 | ahmad.khalidi@gmail.com | عمان، الأردن

PROFESSIONAL SUMMARY

مدير تشغيل وضيافة تنفيذي محترف يمتلك سجلاً حافلاً بخبرة تتجاوز 6 سنوات في إدارة المطاعم الراقية وتحسين العمليات التشغيلية وزيادة الربحية. بارع في قيادة فرق العمل الكبيرة، وإدارة سلاسل الإمداد والمخزون، ورفع مستوى رضا العملاء عبر تطبيق أعلى معايير الجودة وسلامة الغذاء. أثبت نجاحاً ملحوظاً في خفض التكاليف التشغيلية بنسبة 18% وتحقيق نمو مستدام في الإيرادات، ويسعى لتولي منصب مدير عام مطعم تنفيذي لقيادة التوسع الاستراتيجي وتعزيز التميز التشغيلي.

KEY CAREER ACHIEVEMENTS

- ★ زيادة إجمالي المبيعات الشهرية بنسبة 22% عبر إعادة هيكلة خدمة العملاء وإطلاق استراتيجيات تسويقية داخلية في مطعم تشيلي هاوس.
- ★ خفض هدر المواد الغذائية بنسبة 15% خلال عام واحد من خلال تنفيذ أنظمة دقيقة لإدارة المخزون وتدريب طاقم العمل على معايير FIFO.
- ★ رفع مؤشر رضا العملاء (CSAT) من 85% إلى 98% في غضون ثمانية أشهر من تولي الإدارة الإشرافية.

WORK EXPERIENCE

مشرف مطعم تنفيذي (Chili House) • **تشيلي هاوس** — **2020 – الحاضر**

عمان، الأردن

- إدارة العمليات اليومية الشاملة للمطعم تشمل إجراءات الفتح والإغلاق وإدارة الجداول الزمنية لـ 25+ موظفاً لضمان كفاءة الخدمة.
- مراقبة مستويات المخزون وإجراء الجرد الأسبوعي والشهري بدقة باستخدام أنظمة نقاط البيع (POS) المتقدمة لتقليل العجز والهدر.
- التعامل الفوري والاحترافي مع شكاوى العملاء وحل النزاعات بدبلوماسية تضمن الاحتفاظ بنسبة 95% من العملاء المتذمرين.
- تنسيق العمليات بين المطبخ وفريق الصالة لتحسين سرعة تقديم الطلبات (TAT) بنسبة 20% خلال أوقات الذروة.
- مراجعة التقارير المالية اليومية والأسبوعية وإدخال البيانات على برنامج Excel لتحليل نقاط القوة والضعف في الأداء المالي.

Key Impact: خفض تكاليف تشغيل الصالة بنسبة 14% من خلال إعادة توزيع النوبات بمرونة بناءً على تحليل حركة الزبائن.

كابتن صالة رئيسي (Blue Fig Cafe) • **مقهى بلو فيغ** — **2018 – 2020**

عمان، الأردن

- تقديم خدمة ضيافة استثنائية لكبار الشخصيات (VIP) والوفود الرسمية لضمان تجربة طعام فريدة ومميزة.
- تدريب وتوجيه الموظفين الجدد وتقديم دورات مصغرة في آداب الخدمة ومهارات التواصل الفعال مع الزبائن.
- الإشراف على النظافة العامة والصحة العامة في منطقة تناول الطعام وفقاً للمعايير الصحية وسلامة الغذاء العالمية.
- مساعدة الإدارة في إعداد قوائم الجرد اليومية وإدارة النقدية وتسجيل الإيرادات عبر نظام نقاط البيع.
- حل المشكلات الطارئة في الصالة بسرعة وهدوء للحفاظ على انسيابية وسرعة تقديم الخدمة للضيوف.

Key Impact: تم اختيار كأفضل موظف خدمة عملاء للعام 2019 بناءً على تقييمات الزبائن المرتفعة.

CORE SKILLS & EXPERTISE

المهارات الفنية الأساسية: إدارة العمليات التشغيلية للمطاعم • إدارة سلاسل الإمداد والمخزون • خدمة العملاء من فئة VIP • إدارة خدمة الصالة • إعداد الميزانيات والرقابة المالية

الأنظمة والبرمجيات: أنظمة نقاط البيع (POS Systems) • برنامج مايكروسوفت إكسل المتقدم (Excel) • برامج إدارة علاقات العملاء (CRM) • أنظمة إدارة المخزون الرقمية

المعايير والمنهجيات: معايير سلامة الغذاء والصحة المهنية (HACCP) • إدارة الجودة الشاملة (TQM) • منهجية الوارد أولاً صادر أولاً (FIFO) • نظام الهاسب

القيادة والمهارات الشخصية: إدارة الأزمات وحل المشكلات • قيادة وتدريب فرق العمل • التواصل الفعال والتفاوض • إدارة الوقت وضغط العمل

PROFESSIONAL CERTIFICATIONS & LICENSES

شهادة سلامة الغذاء والتحكم بالمخاطر (HACCP) - المعهد الدولي لسلامة الغذاء (2021)

محترف معتمد في إدارة المطاعم وخدمة العملاء - جمعية الفنادق والمطاعم (2020)

شهادة القيادة التشغيلية والإدارية المتقدمة - مركز التدريب المهني الفندقي (2022)

EDUCATION

دبلوم في الضيافة وإدارة السياحة • **كلية عمان التدريبية** 2018

عمان، الأردن

متخرج بتقدير ممتاز مع التركيز على إدارة الأغذية والمشروبات وإدارة العمليات الفندقية

LANGUAGES

العربية (اللغة الأم) • **الإنجليزية** (إتقان مهني متقدم)

الكفاءات التقنية والحاسوبية

إجادة تامة لاستخدام التقنيات الحديثة وأنظمة التشغيل الخاصة بقطاع الضيافة والمطاعم.

- القدرة على برمجة وإدارة صيانة أجهزة نقاط البيع (POS).
- إعداد الجداول المالية والتقارير التحليلية المتقدمة عبر Microsoft Excel.