رضوان سامح أحمد سدر

مساعد مدير العمليات والمطاعم

عمان، الأردن | radwan@example.com | +962 7 9545 3503 | LinkedIn

النبذة المهنية التنفيذية

مساعد مدير عمليات ومطاعم محترف وقيادي يتمتع بخبرة متقدمة تزيد عن 4 سنوات في إدارة قطاع الضيافة والمطاعم الفاخرة بكفاءة عالية. أثبت نجاحاً ملحوظاً في تحسين الكفاءة التشغيلية، ضبط المخزون وفقاً للمعايير العالمية، وإدارة الصالات بكفاءة تضمن تقديم أعلى مستويات خدمة العملاء. حاصل على دبلوم في إدارة الضيافة والعمليات الفندقية ويمتلك سجلاً حافلاً في خفض الهدر التشغيلي، تقليص أوقات الانتظار، وتدريب وتطوير الكوادر البشرية لتحقيق أعلى معدلات الإنتاجية والربحية.

أبرز الإنجازات والنتائج المهنية المقاسة

- ★ تقليص زمن انتظار الطلبات للعملاء بنسبة 20% خلال أوقات الذروة من خلال إعادة هندسة وتطوير تدفق العمليات اليومية.
- ★ خفض الهدر التشغيلي والمخزني بنسبة 15% عبر تطبيق نظام FIFO الصارم وبرامج إدارة المخزون الحديثة.
- ★ تحقيق نسبة امتثال مثالية بلغت 100% في ففتيش وتدقيق معايير السلامة الغذائية والهاسب (HACCP).
- ★ قيادة وتدريب فرق عمل متكاملة تتكون من أكثر من 15 موظفاً بكفاءة عالية لضمان الالتزام بمعايير الجودة والضيافة.

الخبرات المهنية والعملية

مساعد مدير العمليات والمطاعم • مطعم وكافيه الغروب — الآن – 2022

عمان، الأردن

- إدارة العمليات اليومية لصالة الطعام والإشراف المباشر على أداء 15 موظفاً لضمان تقديم تجربة استثنائية للعملاء.
- تطبيق نظام الرقابة على المخزون (FIFO) بفعالية عالية، مما ساهم في خفض التالف والهدر بنسبة 15%.
- مراقبة وضبط معايير الجودة الشاملة والالتزام الصارم باشتراطات السلامة الصحية وحفظ الأغذية.
- تنظيم جداول الورديات وتوزيع المهام بدقة لتغطية أوقات الذروة وتقليل فترات انتظار الطلبات بنسبة 20%.
- حل المشكلات الطارئة وإدارة الأزمات التشغيلية بحرفية عالية تحت ضغط العمل المستمر.

⚡ **إنجاز رئيسي: الحفاظ على تصنيف ممتاز في تقارير رضا العملاء والجودة العامة و اجتياز تدقيق الهاسب بنسبة 100%.**

كابتن صالة ومسؤول تدريب طاقم العمل • مطاعم الديوان للضيافة — 2020 – 2022

عمان، الأردن

- الإشراف على خدمة الضيوف في صالة الطعام وتقديم مستوى عالٍ من الضيافة الراقي لضمان رضا العملاء.
- تصميم وتنفيذ برامج تدريبية شاملة للموظفين الجدد لتسريع دمجهم ورفع كفاءتهم التشغيلية.
- التنسيق المستمر بين طاقم الصالة والمطبخ لضمان انسيابية العمل وسرعة تسليم الطلبات في الأوقات المحددة.
- المساهمة في مراقبة المخزون اليومي وتدوير المواد الغذائية وفقاً للمعايير الصحية المعتمدة.

⚡ **إنجاز رئيسي: تم تكريمي كأفضل مشرف صالة لرفع نسبة رضا العملاء والاحتفاظ بولائهم بنسبة ملحوظة.**

المهارات والكفاءات الجوهرية

المهارات التشغيلية والوظيفية: إدارة العمليات اليومية • تنظيم الجداول والورديات • إدارة الجرد والمخزون • خدمة العملاء الفاخرة • إدارة المطاعم والكافيهات • ضبط الجودة والرقابة

الأنظمة والبرامج التقنية: أنظمة نقاط البيع POS • برامج إدارة الجرد المستودعي • أنظمة تخطيط موارد المؤسسات ERP • برامج تحليل البيانات التشغيلية • تطبيقات التواصل الإداري

المنهجيات والمعايير المهنية: معايير السلامة الغذائية HACCP • نظام الوارد أولاً صادر أولاً FIFO • منهجية تحسين العمليات Lean • إدارة سلاسل الإمداد في المطاعم • معايير الجودة العالمية ISO

المهارات القيادية والشخصية: إدارة الأزمات والعمل تحت الضغط • تدريب وتطوير الكوادر البشرية • حل المشكلات واتخاذ القرارات • القيادة الميدانية الفعالة • التواصل الفعال وإدارة النزاعات

الشهادات والتراخيص المهنية المعتمدة

شهادة مدير سلامة الغذاء المعتمد HACCP Food Safety Manager - المعهد الدولي لسلامة الأغذية (2023)

شهادة إدارة العمليات والخدمات الاحترافية ServSafe - الجمعية الوطنية للمطاعم (2022)

شهادة القيادة المتقدمة وإدارة فرق العمل في الضيافة - كلية عمون الجامعية التطبيقية (2022)

التعليم والمؤهلات الأكاديمية

دبلوم في إدارة الضيافة والعمليات الفندقية • كلية عمون الجامعية التطبيقية 2022

عمان، الأردن

تخصص متقدم في إدارة العمليات الفندقية وخدمات الضيافة والتموين.

المشاريع البارزة

مشروع تحسين تدفق العمليات وخفض الهدر (قائد المشروع التشغيلي)

Technologies: نظام POS، نظام FIFO، جداول تتبع المخزون

مشروع استراتيجي استهدف إعادة هندسة العمليات التشغيلية داخل مطعم وكافيه الغروب، متضمنًا تحديث آليات تتبع المخزون وتدوير الأغذية، مما أدى إلى خفض الهدر بنسبة 15% وتسريع وقت تسليم الطلبات للعملاء بـ 20%.

اللغات

العربية (اللغة الأم (متقدم جداً)) • **الإنجليزية** (مستوى مهني متقدم (تحدثاً وكتابة))