رضوان سامح أحمد سدر

مساعد مدير العمليات والمطاعم

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

النبذة المهنية التنفيذية

مساعد مدير عمليات ومطاعم محترف وقيادي يتمتع بخبرة واسعة تزيد عن 4 سنوات في إدارة قطاع الضيافة والمطاعم بكفاءة عالية. يبرع في تحسين كفاءة العمليات التشغيلية اليومية، إدارة المخزون والجرد بدقة وفق معايير الجودة العالمية، وتدريب وتطوير فرق العمل لرفع الإنتاجية. حاصل على دبلوم في إدارة الضيافة والعمليات الفندقية، ويتميز بمهارات متقدمة في إدارة الأزمات، ضبط الجودة، وتطبيق معايير السلامة الغذائية (HACCP) ونظام (FIFO)، مما ساهم في تحقيق إنجازات ملحوظة في تقليص زمن الانتظار وخفض الهدر التشغيلي.

أبرز الإنجازات والنتائج المهنية المقاسة

- ★ تقليص زمن انتظار الطلبات للعملاء بنسبة 20% من خلال إعادة هندسة تدفق العمل وتحسين تنظيم الورديات.
- ★ خفض الهدر التشغيلي بنسبة 15% بفضل تطبيق أنظمة جرد متقدمة ومراقبة دقيقة لمخزون المواد الغذائية.
- ★ تحقيق التزام تام بنسبة 100% في عمليات فحص سلامة الغذاء ومعايير الهاسب (HACCP).
- ★ إدارة وتدريب طاقم عمل متكامل يضم أكثر من 15 موظفاً لرفع مستوى جودة الخدمة ورضا العملاء.

الخبرات المهنية والعملية

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

عمان، الأردن

- إدارة العمليات التشغيلية لصالة الطعام والإشراف المباشر على فريق عمل يضم 15 موظفاً لضمان تقديم مستوى خدمة استثنائي.
- تطبيق والاشراف على نظام إدارة المخزون والجرد (FIFO) لضمان دوران المواد الأولية وتقليل التلف والفاقد بنسبة 15%.
- مراقبة معايير ضبط الجودة والصحة العامة والسلامة الغذائية، مما أدى إلى اجتياز كافة التفتيشات بنجاح بنسبة مطابقة 100%.
- توزيع المهام وتنظيم الورديات اليومية بناءً على ساعات الذروة والتدفق المتوقع للعملاء لتحسين سرعة الخدمة.
- التعامل الفعال مع شكاوى العملاء وحلها بشكل فوري واحترافي لضمان بناء علاقات طويلة الأمد وتعزيز الولاء للعلامة التجارية.

إنجاز رئيسي: خفض زمن انتظار الطلبات بنسبة 20% خلال أوقات الذروة عبر تطوير خطط العمل الميدانية.

إنجاز رئيسي: رفع كفاءة أداء فريق الصالة وتدريبهم المستمر على مهارات البيع المقترح وخدمة العملاء المتميزة.

كابتن صالة • مطاعم الديوان للضيافة — 2020 – 2022

عمان، الأردن

- قيادة وتوجيه طاقم الخدمة في الصالة لضمان تنسيق سلس بين المطبخ وفريق الضيافة وتلبية احتياجات الضيوف بسلاسة.
- إعداد وتطوير برامج تدريبية شاملة للموظفين الجدد لتعريفهم بمعايير العمل وسياسات الخدمة الخاصة بالمطعم.
- المساهمة في إدارة المخزون اليومي ومتابعة طلبات النقص في المستلزمات التشغيلية لضمان استمرارية العمل دون انقطاع.
- العمل تحت الضغط وإدارة الأزمات التشغيلية الطارئة بحرفية عالية لضمان راحة وسلامة الزوار.
- متابعة نظافة وجاهزية صالة الطعام وفقاً لأرقى المعايير الصحية والبيئية المعتمدة في قطاع الضيافة.

إنجاز رئيسي: تدريب وتأهيل أكثر من 12 موظفاً جديداً بكفاءة عالية، مما ساهم في استقرار الطاقم ورفع جاهزيتهم التشغيلية بنسبة 30%.

المهارات والكفاءات الجوهرية

الخبرات التشغيلية والفنية: إدارة العمليات والتشغيل • تنظيم الورديات وجدولة الموظفين • إدارة الجرد والمخزون • خدمة العملاء المتميزة • مراقبة وضبط الجودة • تقليل الهدر التشغيلي • التنسيق بين الصالة والمطبخ

الأنظمة والبرامج التقنية: أنظمة نقاط البيع (POS) • برامج إدارة الجرد والمستودعات • أنظمة تخطيط موارد المؤسسات (ERP التشغيلية) • برامج مايكروسوفت أوفيس (Excel, Word) • أنظمة الحجوزات وإدارة العملاء الرقمية

المنهجيات والمعايير المهنية: معايير سلامة الغذاء HACCP • نظام الوارد أولاً يصرف أولاً (FIFO) • إدارة سلسلة الإمداد للمطاعم • إجراءات الصحة والسلامة المهنية • منهجيات التحسين المستمر (Lean)

المهارات القيادية والشخصية: إدارة الأزمات والعمل تحت الضغط • تدريب وتطوير فرق العمل • القيادة الميدانية والتوجيه • حل المشكلات واتخاذ القرار • التواصل الفعال وإدارة النزاعات

الشهادات والتراخيص المهنية المعتمدة

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

شهادة إدارة العمليات والخدمات الفندقية المتقدمة - كلية عمون الجامعية التطبيقية (2022)

دورة إدارة الأزمات وخدمة العملاء تحت الضغط - مركز التدريب المهني للضيافة (2021)

التعليم والمؤهلات الأكاديمية

دبلوم في إدارة الضيافة والعمليات الفندقية • كلية عمون الجامعية التطبيقية

2022

عمان، الأردن

دراسات متخصصة في إدارة المطاعم، العمليات الفندقية، ومعايير السلامة الغذائية

المشاريع البارزة

مشروع تحسين كفاءة التشغيل وخفض الهدر (قائد المشروع التشغيلي)

Technologies: نظام FIFO، برامج الجرد، مؤشرات الأداء الرئيسية KPIs

مشروع استراتيجي استهدف إعادة هيكلة دورة المواد الغذائية داخل المطعم، مما أدى إلى تقليص الفاقد بنسبة 15% وتحسين سرعة تقديم الوجبات بنسبة 20% عبر تحسين تنظيم محطات العمل وتدريب الموظفين.

اللغات

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