رضوان سامح أحمد سدر

مساعد مدير العمليات والمطاعم

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

النبذة المهنية التنفيذية

مساعد مدير عمليات ومطاعم محترف يتمتع بخبرة تزيد عن 4 سنوات في إدارة قطاع الضيافة والعمليات التشغيلية، مع سجل حافل في تحسين الكفاءة، ضبط الجودة، وإدارة المخزون وفق أعلى المعايير العالمية. أثبت كفاءة عالية في إدارة صالات الطعام، قيادة وتدريب فرق العمل لتحقيق أقصى إنتاجية، وتطبيق معايير السلامة الغذائية (HACCP) ونظام (FIFO) بدقة متناهية. حاصل على دبلوم في إدارة الضيافة والعمليات الفندقية، ويبرع في تقليص الهدر التشغيلي، تسريع تقديم الخدمات، وتحقيق أعلى مستويات رضا العملاء.

أبرز الإنجازات والنتائج المهنية المقاسة

- ★ تقليص زمن انتظار الطلبات بنسبة 20% من خلال إعادة هندسة تدفق العمل وتوزيع المهام بدقة بين طاقم العمل.
- ★ خفض الهدر التشغيلي بنسبة 15% عبر تطبيق نظام إدارة المخزون FIFO والرقابة الصارمة على الاستهلاك.
- ★ تحقيق نسبة امتثال 100% في فحص معايير السلامة الغذائية والهاسب (HACCP) خلال عمليات التدقيق والرقابة.
- ★ إدارة وتدريب طاقم عمل مكون من 15 موظفاً ورفع كفاءة الأداء العام والجاهزية للتعامل مع أوقات الذروة.

الخبرات المهنية والعملية

مساعد مدير العمليات • مطعم وكافيه الغروب
2022 – حتى الآن

عمان، الأردن

- إدارة العمليات اليومية للصالة والإشراف المباشر على تنظيم الورديات وتوزيع المهام لـ 15 موظفاً لضمان سلاسة تقديم الخدمة.
- تطبيق نظام (FIFO) لإدارة المخزون والجرد بدقة، مما ساهم في خفض الهدر التشغيلي بنسبة 15%.
- مراقبة وتنفيذ معايير ضبط الجودة وسلامة الغذاء، مما أدى إلى اجتياز فحص الهاسب بنسبة امتثال 100%.
- قيادة مبادرات تحسين العمليات والتي نتج عنها تقليص زمن انتظار الطلبات بنسبة 20% خلال ساعات الذروة.
- التعامل الفعّال مع شكاوى العملاء وحلها بشكل فوري واحترافي لضمان بناء علاقات طويلة الأمد وتعزيز ولاء الزبائن.

إنجاز رئيسي: تحقيق نسبة رضا عملاء بلغت 98% وتطوير آليات الجرد والمخزون لتقليل التكاليف التشغيلية بنسبة ملحوظة.

كابتن صالة ومسؤول تدريب • مطاعم الديوان للضيافة
2020 – 2022

عمان، الأردن

- إدارة عمليات صالة الطعام وتقديم مستوى استثنائي من خدمة العملاء يتماشى مع معايير الفنادق والضيافة الراقية.
- تصميم وتنفيذ برامج تدريبية متكاملة لطاقم الموظفين الجدد لضمان الاندماج السريع والالتزام بمعايير الجودة للشركة.
- الإشراف على تنظيم الطاولات وتنسيق الحجوزات وإدارة تدفق الزوار بكفاءة عالية خلال المناسبات وأوقات الضغط العالي.
- متابعة أداء فريق الخدمة وتقديم التوجيه المستمر لتحسين مهارات التواصل والبيع المقترح (Upselling).
- المساهمة في إعداد تقارير الأداء اليومية ورفع التوصيات الإدارية لتحسين جودة الخدمة ورضا الزبائن.

إنجاز رئيسي: تدريب وتأهيل أكثر من 20 موظفاً جديداً بكفاءة عالية، مما رفع من مستوى سرعة الاستجابة ودقة الخدمة في الصالة.

المهارات والكفاءات الجوهرية

Core Technical / Functional Skills: إدارة العمليات التشغيلية • تنظيم وإدارة الورديات • إدارة الجرد والمخزون • ضبط الجودة والرقابة • خدمة العملاء المتقدمة • إدارة قاعات الطعام • تخطيط وتوزيع المهام

Tools, Software & Platforms: أنظمة نقاط البيع POS Systems • برامج الجرد والمستودعات • أنظمة إدارة علاقات العملاء CRM • برامج مايكروسوفت أوفيس (Excel, Word) • أنظمة الجدولة الإلكترونية للورديات

Industry Methodologies & Standards: معايير السلامة الغذائية HACCP • نظام الوارد أولاً يصرف أولاً FIFO • إدارة الهدر التشغيلي Zero Waste • منهجية تحسين العمليات المستمرة • معايير الضيافة الفندقية العالمية

Leadership & Executive Competencies: إدارة الأزمات والعمل تحت الضغط • تدريب وتطوير الفرق • القيادة الميدانية وحل المشكلات • التواصل الفعال وإدارة النزاعات • التفكير الاستراتيجي واتخاذ القرارات

الشهادات والتراخيص المهنية المعتمدة

شهادة مدير سلامة الغذاء المعتمد - HACCP Food Safety Manager - معهد الأمان والسلامة المهنية المعتمد (2022)

شهادة التدريب المتقدم في أنظمة نقاط البيع وإدارة المخزون POS & Inventory - منصة الحلول التقنية للضيافة (2021)

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

التعليم والمؤهلات الأكاديمية

دبلوم في إدارة الضيافة والعمليات الفندقية • كلية عمون الجامعية التطبيقية

2022

عمان، الأردن

متخصص في إدارة العمليات الفندقية وخدمات الضيافة المتقدمة

المشاريع البارزة

مشروع تحسين كفاءة تقديم الخدمة وتقليص الهدر التشغيلي (قائد المشروع ومنسق العمليات)

Technologies: نظام POS، تطبيق نظام FIFO، أدوات قياس الأداء KPI

مشروع تشغيلي شامل تم تنفيذه في مطعم وكافيه الغروب لإعادة هندسة العمليات الداخلية، وتطوير دورة حياة الطلبات من المطبخ وحتى الطاولة، مما أدى إلى تقليص زمن الانتظار بنسبة 20% وخفض الهدر بنسبة 15% بفضل الرقابة الصارمة على المخزون.

اللغات

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