RADWAN SAMEH SEDER

Operations Manager | Hospitality Executive

Amman, Jordan | rseder827@gmail.com | +962 795453503

PROFESSIONAL SUMMARY

مدير عمليات ذو خبرة تزيد عن 7 سنوات في بيئات الضيافة عالية الكثافة. أمتلك سجلاً حافلاً في تحسين سير العمليات التشغيلية، تعزيز رضا العملاء، وقيادة فرق متعددة الوظائف لتحقيق الأهداف الاستراتيجية. خبير في تطوير الكوادر البشرية، الامتثال لمعايير الصحة والسلامة، وإدارة الأداء الاستراتيجي. ملتزم بدفع عجلة النمو المؤسسي من خلال التحسين المستمر للعمليات والتميز في تقديم الخدمات.

KEY CAREER HIGHLIGHTS

- زيادة إنتاجية الموظفين بنسبة 20% من خلال تنفيذ برامج تدريبية شاملة ونظام توجيه هيكلي.
- رفع تقييمات رضا العملاء بنسبة 15% عبر تبسيط بروتوكولات الخدمة وتحقيق معدل نجاح في حل الشكاوى بنسبة 95%.
- خفض التكاليف التشغيلية بنسبة 10% من خلال إدارة المخزون الصارمة وتطبيق بروتوكولات الصيانة الوقائية.

WORK EXPERIENCE

مشرف صالة (Floor Supervisor) • Albeiruti

04/2026 – Present

Amman, Jordan

- إدارة العمليات اليومية في الصالة لضمان تقديم خدمة سلسة وتجربة عملاء استثنائية.
- تنسيق جداول عمل الفريق ومراقبة مؤشرات الأداء لضمان مستويات توظيف مثالية خلال ساعات الذروة.
- تطبيق سياسات الشركة ومعايير الخدمة للحفاظ على اتساق العلامة التجارية والتميز التشغيلي.
- تيسير التواصل الفعال بين أعضاء الفريق من خلال اجتماعات دورية لمواءمة الجهود مع الأهداف اليومية.

مساعد مدير (Assistant Manager) • Rusafa

03/2025 – 03/2026

Madina El Monawara, Saudi Arabia

- قيادة عمليات التوظيف والتهيئة لضمان استقطاب كفاءات عالية الجودة.
- إدارة تقييمات الأداء ومناقشات التطوير المهني لتعزيز ثقافة الأداء العالي.
- إجراء التدقيق التشغيلي وإعداد التقارير لضمان الامتثال الكامل للمعايير الداخلية والخارجية بنسبة 100%.
- تحسين أداء المبيعات من خلال مراقبة مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) وتعديل الاستراتيجيات التشغيلية لحظياً.
- الحفاظ على امتثال صارم لمعايير الصحة والسلامة لضمان بيئة آمنة للموظفين والرواد.

مشرف (Supervisor) • Huqqabaz Restaurant

01/2023 – 01/2024

Amman, Jordan

- إدارة العمليات اليومية لضمان سير العمل بسلاسة وتحقيق معايير عالية في تقديم الخدمة.
- حل شكاوى العملاء المعقدة، مما ساهم في استعادة ثقة العلامة التجارية وزيادة معدلات تكرار الزيارات.
- تفويض المهام بفعالية لموازنة أعباء العمل، مما أدى إلى زيادة إنتاجية الفريق بنسبة 15%.
- مراقبة حضور وأداء الموظفين وتقديم ملاحظات بناءة لدفع النمو المهني.
- التعاون مع طاقم المطبخ لتبسيط عمليات تسليم الطلبات وتقليل أوقات الانتظار.

قائد فريق مقدمي الطعام (Team Leader Waiter) • PAUL Restaurant

01/2020 – 01/2022

Amman, Jordan

- قيادة فريق الخدمة لضمان أعلى معايير رضا العملاء والتميز في تجربة تناول الطعام.
- تنظيم جلسات تدريب شهرية لتعزيز أداء الموظفين وجودة الخدمة.
- إدارة استفسارات وطلبات العملاء بكفاءة لضمان دقة وسرعة تقديم الخدمة.
- الحد من نزاعات العمل من خلال التواصل الاستباقي ومهارات التفاوض الفعالة.

طاهي (Chef) • Rawan cake

11/2017 – 07/2019

Amman, Jordan

- تنفيذ المهام الطهوية اليومية بدقة لضمان جودة ثابتة والالتزام بالوصفات المعتمدة.
- الحفاظ على معايير عالية لنظافة وسلامة المطبخ وفقاً للوائح النظافة الغذائية.
- التعاون مع الفريق لتلبية مواعيد الإنتاج والحفاظ على مستويات المخزون.
- إظهار القدرة على التكيف من خلال تعلم تقنيات جديدة لتحسين كفاءة المطبخ.

CORE SKILLS & EXPERTISE

Core Technical Competencies: إدارة علاقات العملاء • التحكم في المخزون • جدولة الموظفين • التدقيق التشغيلي • تقييم الأداء

Tools, Software & Systems: أنظمة نقاط البيع (POS) • حزمة برامج التقارير Microsoft Office

Quality & Industry Standards: تسلسل الخدمة • الامتثال للصحة والسلامة (HACCP) سلامة الغذاء • نظام الهاسب

Leadership & Management: توجيه الفريق • حل النزاعات • التخطيط الاستراتيجي • إدارة الوقت • إدارة الأزمات

EDUCATION

إدارة فنادق • Ammon Applied University College — Ongoing

Amman, Jordan

مؤهل معتمد وموثق

LANGUAGES

اللغة العربية (اللغة الأم (طلاقة تامة 100%)) • **اللغة الإنجليزية** (مستوى مهني متقدم)