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 قطاع الضيافة عالي المستوى، مع سجل حافل في تحسين سير العمليات التشغيلية ورفع كفاءة الأداء. خبير في قيادة الفرق متعددة الوظائف، تطوير الكوادر البشرية، وضمان الامتثال لمعايير الجودة والسلامة المهنية. ملتزم بتحقيق النمو المؤسسي من خلال التخطيط الاستراتيجي والتميز في تقديم الخدمات.

KEY CAREER HIGHLIGHTS

- زيادة إنتاجية فريق العمل بنسبة 20% من خلال تنفيذ برامج تدريبية شاملة ونظام توجيه مهني هيكلي.
- رفع معدلات رضا العملاء بنسبة 15% عبر تطوير بروتوكولات الخدمة وتحقيق نسبة نجاح 95% في حل الشكاوى.
- خفض التكاليف التشغيلية بنسبة 10% من خلال تطبيق أنظمة صارمة لإدارة المخزون وبروتوكولات الصيانة الوقائية.

WORK EXPERIENCE

مشرف صالة (Floor Supervisor) • Albeiruti

04/2026 – Present

Amman, Jordan

- إدارة العمليات اليومية في الصالة لضمان تقديم خدمة سلسة وعالية الجودة للعملاء.
- تنظيم جداول العمل ومراقبة مؤشرات الأداء لضمان التوظيف الأمثل خلال ساعات الذروة.
- تطبيق سياسات الشركة ومعايير الخدمة لضمان اتساق العلامة التجارية والتميز التشغيلي.
- تيسير التواصل الفعال بين أعضاء الفريق من خلال اجتماعات دورية لمواءمة الأداء 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.
- 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 خدمة متميزة.
- حل شكاوى العملاء المعقدة، مما ساهم في تعزيز ثقة العلامة التجارية وزيادة معدلات عودة الزبائن.
- توزيع المهام بفعالية لتحقيق توازن في أعباء العمل، مما أدى إلى زيادة إنتاجية الفريق بنسبة 15%.
- مراقبة حضور الموظفين وأدائهم وتقديم ملاحظات بناءة لدفع النمو المهني.
- التعاون مع طاقم المطبخ لتبسيط عمليات تسليم الطلبات وتقليل أوقات الانتظار.

قائد فريق خدمة (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 تدريبية شهرية لتعزيز أداء الموظفين وجودة الخدمة.
- إدارة استفسارات العملاء والطلبات بكفاءة لضمان دقة وسرعة تقديم الخدمة.
- تقليل النزاعات في مكان العمل من خلال التواصل الاستباقي ومهارات التفاوض الفعالة.

طاهي (Chef) • Rawan cake

11/2017 – 07/2019

Amman, Jordan

- تنفيذ المهام المطبخية اليومية بدقة لضمان جودة ثابتة والالتزام بالوصفات المعتمدة.
- الحفاظ على معايير عالية لنظافة المطبخ وسلامته 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) • برامج التقارير • Microsoft Office Suite

Quality & Industry Standards: تسلسل الخدمة • الامتثال للصحة والسلامة • HACCP • سلامة الغذاء

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)