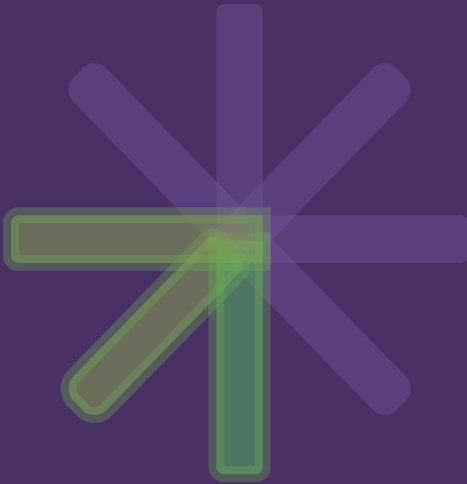


دورة قيادة منافذ المشروعات: تصميم قوائم المشروعات وضبط تكلفة التقديم ومعايير الخدمة





دورة قيادة منافذ المشروبات: تصميم قوائم المشروبات وضبط تكلفة التقديم ومعايير الخدمة

ملخص البرنامج

قيادة منافذ المشروبات عبر تصميم قوائم المشروبات وضبط تكلفة التقديم ومعايير الخدمة دورة تدريبية تمتد 5 أيام بمستوى متوسط إلى متقدم، موجهة إلى مديري المشروبات والمنافذ، ويخرج منها كل مشارك بخطة أداء لمنفذ مشروبات أو ردهة أو مقهى يديره. فالمشروبات تحقق في الغالب أعلى الهوامش في قطاع الأغذية والمشروبات، لكن المقادير غير المضبوطة وفاقد المخزون وتفاوت الخدمة تستنزفها دون أن تلاحظ. ويتدرج البرنامج من المفهوم وتصميم القائمة إلى الشراء وضبط التكلفة، ثم إلى سير العمل ومعايير الخدمة وقيادة الفريق. تقدم هذا البرنامج في إدارة منافذ المشروبات مارس للتدريب المملكة المتحدة.

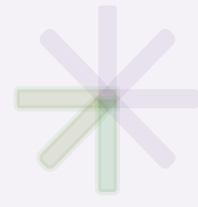
المبررات المؤسسية

تعتمد منافذ المشروبات على عدد كبير من المعاملات الصغيرة، وكل كمية تقدم دون قياس أو تحويل لا يسجل أو تأخير في الخدمة ينقص من الربح. وتتضخم القوائم دون تحليل، ويحبس المخزون بطيء الحركة السيولة، وتهمل مخاطر النظافة المرتبطة بالثلج والزينة ومنتجات الألبان. والمدير الذي يضبط الوصفات والمخزون والخدمة معا يرفع إنفاق الضيف ويحمي الهامش والسلامة.

- نسبة تكلفة التقديم: تنخفض حين تطبق الوصفات القياسية والمقادير المقاسة وجرد المخزون.
- متوسط إنفاق الضيف: يرتفع حين تهندس قوائم المشروبات ويبيع الفريق بثقة.
- حجم المخزون والانحرافات: يتراجعان حين تطبق مستويات المخزون الثابتة والتدوير والمطابقات.

المبادئ والأساس المعرفي

- مصفوفة هندسة القوائم Kasavana and Smith: تصنف المشروبات بحسب الإقبال وهامش المساهمة، وتنظم تحليل القائمة في الجلسة 2.
- أسلوب المخزون الثابت والوارد أولا يصرف أولا: يؤطران الشراء والتخزين ومطابقة المخزون في الجلسة 3.
- مبادئ نظام تحليل المخاطر ونقاط التحكم الحرجة HACCP الواردة في Codex Alimentarius: تطبق على الثلج والزينة والألبان والشراب المركز في الجلسة 4.



المشاركون المستهدفون

- المديرون الذين يديرون منافذ المشروبات والردهات والمقاهي وخدمة المشروبات عند المسابح وفي الفعاليات.
- القيادات التي تعتمد قوائم المشروبات وأسعارها وعروضها الترويجية.
- المديرون المسؤولون عن شراء المشروبات ومخزونها ونتائج تكلفتها.
- القيادات التي تستقطب فرق المشروبات وتدريبها وتضع جداول عملها.

يخدم البرنامج الفنادق والمنتجعات والمطاعم والردهات والنوادي ومرافق الترفيه ومراكز الفعاليات والمؤتمرات.

مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على تقييم مفاهيم المشروبات وقوائمها في ضوء طلب الضيوف وتموضع المنفذ.
2. سيكون المشاركون قادرين على بناء صفات مشروبات قياسية بمقادير مقاسة وزينة وتكاليف محددة.
3. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص انحرافات تكلفة التقديم والمخزون باستخدام مطابقة الجرد.
4. سيكون المشاركون قادرين على تصميم تخطيط منصة التقديم وسير العمل بما يدعم السرعة والنظافة.
5. سيكون المشاركون قادرين على تبرير معايير الخدمة وسياسات الخدمة المسؤولة في منشأتهم.
6. سيكون المشاركون قادرين على ترتيب أولويات تدريب الفريق والأنشطة الترويجية للمنفذ.

هيكل البرنامج

اليوم 1: مفاهيم المشروبات وتصميم قوائمها

ماذا ينبغي أن يقدم المنفذ، وكيف تعرض القائمة ذلك؟

- مفهوم المنفذ وملف الضيف والتموضع التنافسي
- برامج القهوة المختصة والشاي
- الموكيتلات وفن مزج المشروبات وتطوير المشروبات الخاصة بالمنفذ
- تخطيط قائمة المشروبات ووصف الأصناف والتسلسل البصري
- صفات المشروبات القياسية ومواصفات الأكواب والزينة

اليوم 2: التسعير وهندسة قوائم المشروبات

أي المشروبات تستحق مكانها، وكيف تسعر؟



- حساب تكلفة التقديم ونسبة تكلفة المشروبات
- أساليب التسعير: مضاعف التكلفة وهامش المساهمة وسعر السوق
- مصفوفة هندسة القوائم لقوائم المشروبات
- البيع الإضافي والمواصفة وتخطيط العروض الترويجية
- بيانات نقاط البيع ومراجعة مزيج المبيعات

اليوم 3: الشراء والمخزون وضبط تكلفة التقديم

أين يضيع مخزون المشروبات وهامشها، وكيف يوقف الفاقد؟

- اختيار الموردين ومواصفات الشراء
- الاستلام والتخزين والتدوير وفق الوارد أولاً يصرف أولاً
- مستويات المخزون الثابتة وضوابط طلبات الصرف
- المقادير المقاسة وأدوات الصب وسجلات الانسكاب
- جرد المخزون وتحليل الانحرافات والتحقيق في الفاقد

اليوم 4: تصميم منصة التقديم وسير العمل والنظافة ومعايير الخدمة

كيف تعمل منصة المشروبات بسرعة وأمان وبمعيار ثابت؟

- تخطيط منصة التقديم ومحطات العمل وتجهيز المعدات
- تسلسل الخدمة ومقاييس سرعة الخدمة
- مبادئ HACCP للثلج والزينة والألبان والشراب المركز
- سياسات الخدمة المسؤولة وإجراءات التعامل مع سلوك الضيوف
- جداول التنظيف وصيانة المعدات وفحوص السلامة

اليوم 5: قيادة منافذ المشروبات نحو الأداء

هل المنفذ جاهز لزيادة الإنفاق مع حماية الهامش والمعايير؟

- جدولة فريق المشروبات وتدريبه وتوجيهه
- هندسة قائمة الجلسة 1 بتحليل الجلسة 2
- تحويل ضوابط التكلفة في الجلسة 3 إلى إجراءات شهرية
- تدقيق الخدمة مقابل معايير الجلسة 4
- إنجاز خطة أداء منفذ المشروبات



المنهجية

يجمع البرنامج بين تمارين منظمة على الوصفات والتكاليف وسجلات المخزون وبين تحليل حالات لمنافذ المشروبات في الفنادق والردهات والمقاهي. وتبدأ كل جلسة بعرض موجز، ثم مهام جماعية يطبق فيها المشاركون الأدوات على قوائم منشآتهم وبياناتها.

- نشاط مقترح: حساب تكلفة موكتيل خاص بالمنفذ وتسعير تشكيلة من القهوة المختصة.
- نشاط مقترح: التحقيق في انحراف مخزون من بيانات جرد شهر كامل.
- نشاط مقترح: إعادة تصميم محطة عمل في ردهة لتقصير زمن الخدمة.

المخرج الختامي

يعد كل مشارك خطة أداء لمنفذ مشروبات أو ردهة أو مقهى يديره أو لحالة دراسية. وتتضمن الخطة قائمة مشروبات مهندسة، ووصفات قياسية بتكاليفها، وإجراءات ضبط المخزون، وتحسينات سير العمل والنظافة، ومعايير الخدمة، وخطة تدريب للفريق.

الأسئلة الشائعة

هل يناسب تدريب إدارة منافذ المشروبات المديرين المرقين حديثاً؟

نعم، فهو بمستوى متوسط إلى متقدم ويفترض خبرة في خدمة المشروبات، وبيني أساليب التكلفة والمخزون خطوة بخطوة.

ما الأساليب التي تقوم عليها دورة قيادة منافذ المشروبات؟

تقوم على مصفوفة هندسة القوائم Kasavana and Smith، وأسلوب المخزون الثابت والوارد أولاً يصرف أولاً، ومبادئ HACCP الواردة في Codex Alimentarius.

كيف تستخدم خطة أداء المنفذ الناتجة عن تدريب إدارة منافذ المشروبات في العمل؟

تستخدمها لإعادة إطلاق قائمة المشروبات، ووضع إجراءات شهرية للتكلفة، وعرض مقترحات التحسين على مدير الأغذية والمشروبات.