دورة الاستجابة للاضطرابات في المطاعم: حوادث سلامة الغذاء وانقطاع التوريد واستعادة ثقة الضيف

29 نوفمبر – 3 ديسمبر 2026

عمان

دورة الاستجابة للاضطرابات في المطاعم: حوادث سلامة الغذاء وانقطاع التوريد واستعادة ثقة الضيف

المرجع: 770_36669 **التاريخ:** 29 نوفمبر – 3 ديسمبر 2026 **المكان:** عمان **الرسوم:** GBP 3100

ملخص البرنامج

الاستجابة للاضطرابات في المطاعم محور دورة تدريبية تمتد أسبوع لمديري العمليات ومديري المناطق ومسؤولي سلامة الغذاء على المستوى الإداري، ويخرج منها كل مشارك بدليل استجابة لمجموعة مطاعم متعددة الفروع. شحنة ملوثة أو مورد يتعثر أو شكوى ضيف تنتشر بسرعة قد تغلق فروعا وتضعف الثقة خلال ساعات. وينتقل البرنامج من رسم المخاطر والاعتماديات إلى قيادة الحادث وتعافي التوريد واستعادة ثقة الضيف، وصولا إلى دليل متكامل. تقدم مارس للتدريب المملكة المتحدة هذا البرنامج في الاستجابة للاضطرابات في المطاعم لمجموعات من منظمات مختلفة.

المبررات المؤسسية

تعمل مجموعات المطاعم بهوامش ربح ضيقة ومواد قصيرة الصلاحية وسمعة مكشوفة للجمهور. وحين يعالج حادث سلامة الغذاء أو تعثر المورد ببطء أو بتفاوت بين الفروع، تطول فترات الإغلاق ويهدر المخزون وينتقل الضيوف إلى منافسين. ويتيح أسلوب الاستجابة الموحد لفرق الفروع التحرك فورا، وللقيادات إبلاغ الملاك والشركاء والجهات المعنية بثقة.

- توقف الفروع: يقصر حين تحتوى الحوادث وتصعد وتغلق وفق نقاط قرار متفق عليها.
- انكشاف المخزون والموردين: ينخفض حين ترسم الاعتماديات وتجهز مصادر بديلة مسبقا.
- ثقة الضيوف: تعود أسرع حين يتلقى المتضررون رسائل دقيقة ومتسقة في وقتها.

المبادئ والأساس المعرفي

- ISO 22000 نظم إدارة سلامة الغذاء: يوفر نظرة سلسلة الغذاء إلى ضبط المخاطر والتواصل، ويطبق في الجلستين 1 و2 على حوادث المطاعم.
- مبادئ HACCP تحليل المخاطر ونقاط التحكم الحرجة: تقدم منطق نقاط التحكم والإجراء التصحيحي، وتستخدم في الجلسة 2 للحكم على احتواء الحادث.
- ISO 22301 نظم إدارة استمرارية الأعمال: يؤطر تحليل الأثر وأولويات التعافي، ويطبق في الجلستين 3 و4 على تعثر التوريد والخدمة.

المشاركون المستهدفون

- قيادات العمليات التي تتولى استمرارية الخدمة في عدة فروع.
- مديرو المناطق والفروع الذين يوجهون الساعات الأولى من الحادث.
- مسؤولو سلامة الغذاء الذين يقررون الاحتواء والسحب والإجراء التصحيحي.
- مديرو المشتريات وسلاسل الإمداد الذين يديرون مخاطر الموردين.
- قيادات تجربة الضيف التي تعالج الشكاوى والبيانات العامة.

تشمل البيئات المعتادة مجموعات المطاعم وأقسام الأغذية والمشروبات في الفنادق ومتعهدي التموين وشركات تموين الطيران.

مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص المخاطر والاعتماديات التي قد توقف فرع مطعم.
2. سيكون المشاركون قادرين على صياغة هيكل لقيادة الحادث بأدوار ومحفزات ومسارات تصعيد واضحة.
3. سيكون المشاركون قادرين على تقييم حادث سلامة غذاء واتخاذ قرار الاحتواء وتتبع المصدر وسحب المنتج.
4. سيكون المشاركون قادرين على ترتيب أولويات التعافي عند تعثر مورد أو توريدة.
5. سيكون المشاركون قادرين على تصميم خطوات للتواصل مع الضيوف المتضررين واستعادة ثقتهم.
6. سيكون المشاركون قادرين على تبرير دليل الاستجابة أمام الملاك وكبار القادة.

هيكل البرنامج

اليوم 1: المخاطر والاعتماديات والأثر

ما الذي قد يوقف فرع مطعم، وما مدى سرعة تأثيره؟

- سجل مخاطر الفرع
- خريطة اعتماد الموردين
- قالب تحليل أثر الأعمال
- ترتيب أولويات التعافي
- مكتبة سيناريوهات الاضطراب

اليوم 2: حوادث سلامة الغذاء والاحتواء

كيف يؤكد حادث سلامة الغذاء المشتبه به ويحتوى ويتتبع؟

- قائمة فرز الحوادث
- سجل التتبع وتعقب المصدر
- سجل الإجراءات التصحيحية
- شجرة قرار سحب المنتج
- مراجعة نقاط التحكم الحرجة

اليوم 3: القيادة والتصعيد وتعافي التوريد

من يقرر ماذا، وكيف يستعاد التوريد بينما تواصل الفروع عملها؟

- بطاقات أدوار قيادة الحادث
- جدول محفزات التصعيد
- قائمة الموردين البدلاء
- مصفوفة تعديل القائمة
- معايير إغلاق الفرع وإعادة فتحه

اليوم 4: استعادة ثقة الضيف والتواصل

كيف يبلغ الضيوف المتضررون ويدعمون وتستعاد ثقتهم؟

- نص إبلاغ الضيوف
- سلم الرد على الشكاوى
- مخطط البيان العام
- ورقة إحاطة الموظفين
- شبكة إجراءات استعادة الضيوف

اليوم 5: دليل الاستجابة للاضطرابات

هل تشكل الأدوات السابقة دليلا واحدا تستخدمه الفروع فورا؟

- تطبيق قالب الأثر من الجلسة 1
- اختبار شجرة قرار السحب من الجلسة 2
- تدريب على جدول التصعيد من الجلسة 3
- فحص نص الإبلاغ من الجلسة 4
- إنجاز دليل الاستجابة للاضطرابات

المنهجية

يقوم البرنامج على المحاكاة من حزم سيناريوهات لمجموعة مطاعم وقسم تموين فندقي، في كل منها سجلات توريد ورسائل موردين وشكاوى ضيوف وملاحظات حادث تصل على مراحل. يعمل المشاركون في فرق قيادة، ويتخذون قرارات في وقت محدد، ويسجلون مبرراتهم، ويراجعون خيارات بعضهم بينما يؤدي الميسرون دور الملاك والجهات المعنية.

- نشاط مقترح: إدارة الساعة الأولى من الاستجابة لشحنة يشتبه في تلوثها.
- نشاط مقترح: إعادة تخطيط القوائم والمصادر بعد تعثر مورد رئيسي.
- نشاط مقترح: صياغة إشعار للضيوف وإحاطة للموظفين تحت ضغط الوقت.

المخرج الختامي

يعد كل مشارك دليل استجابة للاضطرابات لمجموعة مطاعم واحدة. ويضم خريطة للمخاطر والاعتماديات وبطاقات أدوار القيادة ودليل احتواء حوادث سلامة الغذاء وخطة تعافي التوريد وحقيبة تواصل مع الضيوف. ويستخدم الدليل في العمل لإحاطة فرق الفروع وتدريبها على السيناريوهات والاتفاق مع الملاك والشركاء على صلاحيات القرار.

الأسئلة الشائعة

هل تناسب دورة الاستجابة للاضطرابات في المطاعم المديرين دون خلفية في سلامة الغذاء؟

نعم، فالاستجابة للاضطرابات في المطاعم تدرس عبر سيناريوهات وقوالب وتمارين موقوتة. وتفترض خبرة في إدارة عمليات المطاعم أو دعمها، دون خلفية مخبرية أو علمية متخصصة في الأغذية.

على أي معايير تقوم الاستجابة للاضطرابات في المطاعم؟

تقوم الاستجابة للاضطرابات في المطاعم على ISO 22000 لإدارة سلامة الغذاء ومبادئ HACCP لضبط المخاطر وISO 22301 لاستمرارية الأعمال وأولويات التعافي.

كيف يستخدم الدليل الناتج عن تدريب الاستجابة للاضطرابات في المطاعم في العمل؟

يستخدم دليل الاستجابة لإحاطة فرق الفروع وتدريبها على السيناريوهات والاتفاق مع الملاك والشركاء وكبار القادة على من يقرر ماذا عند بدء الحادث.

بماذا تختلف الاستجابة للاضطرابات في المطاعم عن دورة عامة في النظافة الغذائية؟

تركز الاستجابة للاضطرابات في المطاعم على القيادة وتعافي التوريد والتواصل مع الضيوف أثناء الحادث، بينما تركز الدورة العامة في النظافة الغذائية على الممارسة اليومية والضوابط الروتينية.