# دورة نقص العمالة في المطاعم: فجوات التوظيف وتعثر جداول المناوبات واستمرارية الخدمة

29 مارس – 2 أبريل 2027

أمستردام

# دورة نقص العمالة في المطاعم: فجوات التوظيف وتعثر جداول المناوبات واستمرارية الخدمة

**المرجع:** 772_36728 **التاريخ:** 29 مارس – 2 أبريل 2027 **المكان:** أمستردام **الرسوم:** GBP 4800

## ملخص البرنامج

نقص العمالة في المطاعم محور دورة تدريبية تمتد أسبوع لمديري العمليات ومديري المناطق وقيادات الكفاءات على المستوى الإداري، ويخرج منها كل مشارك بخطة استمرارية للقوى العاملة لمجموعة مطاعم متعددة الفروع. الوظائف الشاغرة والغياب المفاجئ وتعثر جداول المناوبات تترك الفروع بلا كفاية في ساعات الذروة، فتتأثر الخدمة والسلامة والروح المعنوية معا. وينتقل البرنامج من رسم مخاطر القوى العاملة إلى تصميم الجداول وتغطية الغياب والتوظيف السريع، وصولا إلى خطة استمرارية متكاملة. تقدم مارس للتدريب المملكة المتحدة هذا البرنامج في نقص العمالة في المطاعم لمجموعات من منظمات مختلفة.

## المبررات المؤسسية

تعتمد مجموعات المطاعم على فرق تعمل بالمناوبات ودوران وظيفي مرتفع وهامش مرونة ضيق. وحين تعالج الشواغر والغياب وتغييرات الجداول في اللحظة الأخيرة فرعا بفرع، يغطي المديرون الفجوات بساعات عمل أطول، وتتراجع الجودة، ويغادر أصحاب الكفاءة. ويتيح الأسلوب الموحد للقيادات رؤية الانكشاف مبكرا ونقل التغطية بين الفروع والتوظيف وفق صورة واضحة للحاجة.

- المناوبات غير المغطاة: تنخفض حين تبنى الجداول على الطلب وتجهز التغطية قبل ظهور الفجوة.
- دوران الموظفين: ينخفض حين تدار أعباء العمل والإرهاق وتسليم المهام بصورة مقصودة.
- زمن التوظيف: يقصر حين تجهز قنوات الاستقطاب وخطوات التهيئة مسبقا.

## المبادئ والأساس المعرفي

- ISO 22301 نظم إدارة استمرارية الأعمال: يؤطر تحليل الأثر وأولويات التعافي، ويطبق في الجلستين 1 و3 على نقص الكوادر في الفرع.
- ISO 30414 إرشادات الإبلاغ عن رأس المال البشري: يوفر مقاييس القوى العاملة كالشواغر والغياب والدوران، وتستخدم في الجلستين 1 و5 لمتابعة الانكشاف.
- ISO 45003 الصحة النفسية والسلامة في العمل: يوجه التعامل مع أعباء العمل والإرهاق في الفرق قليلة العدد، ويطبق في الجلسة 4.

## المشاركون المستهدفون

- قيادات العمليات التي تتولى استمرارية الخدمة في عدة فروع.
- مديرو المناطق والفروع الذين يبنون الجداول ويعتمدونها.
- قيادات الكفاءات والموارد البشرية التي تدير الاستقطاب والتوظيف والتهيئة.
- شركاء المالية الذين يتابعون تكلفة العمالة مقابل المبيعات.
- مديرو التدريب الذين يهيئون الموظفين لتغطية أدوار أخرى.

تشمل البيئات المعتادة مجموعات المطاعم وأقسام الأغذية والمشروبات في الفنادق ومتعهدي التموين وامتيازات المطارات.

## مخرجات التعلم

1. سيكون المشاركون قادرين على تشخيص المواضع التي تعرض فيها فجوات الكوادر الخدمة للخطر عبر مجموعة من الفروع.
2. سيكون المشاركون قادرين على صياغة جداول مناوبات تطابق الطلب وتحفظ أنماط عمل نظامية وآمنة.
3. سيكون المشاركون قادرين على تقييم أنماط الغياب واتخاذ قرار ترتيبات التغطية.
4. سيكون المشاركون قادرين على تصميم مسار توظيف وتهيئة سريع للأدوار ذات الأولوية.
5. سيكون المشاركون قادرين على ترتيب أولويات مقاييس الخدمة حين يعمل الفرع دون الحد الأدنى من الكوادر.
6. سيكون المشاركون قادرين على تبرير خطة استمرارية القوى العاملة أمام الملاك وكبار القادة.

## هيكل البرنامج

### اليوم 1: مخاطر القوى العاملة والأثر

أين تضر فجوة الكوادر بالخدمة أكثر، وما مدى سرعة ذلك؟

- سجل مخاطر الكوادر في الفرع
- ترتيب الأدوار الحرجة
- قالب الحد الأدنى للفريق
- لوحة مقاييس القوى العاملة
- مكتبة سيناريوهات النقص

### اليوم 2: تصميم الجداول ومطابقة الطلب

كيف يبنى جدول المناوبات بحيث توجد التغطية قبل ظهور الفجوة؟

- ورقة توقع الطلب
- شبكة خيارات أنماط المناوبات
- فحص الراحة وساعات العمل
- مجمع التغطية بين الفروع
- سجل ضبط تغييرات الجدول

## اليوم 3: تغطية الغياب واستمرارية الخدمة

ماذا يحدث في الساعات الأولى حين لا يحضر الموظفون؟

- جدول محفزات الغياب
- شجرة قرار التغطية
- خطة القائمة والخدمة المخففة
- مصفوفة مهارات التدريب المتبادل
- بروتوكول التصعيد في الفرع

## اليوم 4: التوظيف السريع والتهيئة والاستبقاء

كيف تشغل الأدوار ذات الأولوية بسرعة دون خفض المعايير؟

- خريطة قنوات الاستقطاب
- وصف الدور ذي الأولوية
- قائمة تهيئة الأسبوع الأول
- مراجعة أعباء العمل والإرهاق
- دليل حوار الاستبقاء

## اليوم 5: خطة استمرارية القوى العاملة

هل تشكل الأدوات السابقة خطة واحدة يستطيع كل فرع تشغيلها؟

- تطبيق سجل المخاطر من الجلسة 1
- اختبار مجمع التغطية من الجلسة 2
- تدريب على شجرة قرار التغطية من الجلسة 3
- فحص قائمة التهيئة من الجلسة 4
- إنجاز خطة استمرارية القوى العاملة

## المنهجية

يقوم البرنامج على التمرين المنظم من ملفات فروع جاهزة لمجموعة مطاعم وقسم تموين فندقي، في كل منها جداول مناوبات وسجلات غياب وقوائم شواغر وتوقعات مبيعات. يعمل المشاركون في مجموعات صغيرة، ويعيدون بناء الجداول ضمن قيود محددة، ويقررون التغطية عند الغياب المفاجئ، ويدافعون عن خياراتهم أمام زملاء يؤدون دور الملاك وشركاء المالية.

- نشاط مقترح: إعادة بناء جداول أسبوع كامل بعد ثلاث حالات غياب غير مخططة.
- نشاط مقترح: ترتيب الشواغر بحسب خطر الخدمة واختيار مسارات الاستقطاب.
- نشاط مقترح: وضع خطة خدمة مخففة لفرع يعمل بالحد الأدنى من الكوادر.

## المخرج الختامي

يعد كل مشارك خطة استمرارية للقوى العاملة لمجموعة مطاعم واحدة. وتضم سجلا لمخاطر الكوادر وأوصاف الحد الأدنى للفريق وطريقة للجداول والتغطية ودليلا للاستجابة للغياب ومسارا للتوظيف والتهيئة. وتستخدم الخطة في العمل لإحاطة مديري الفروع والاتفاق على قواعد التغطية بين الفروع ورفع تقارير الانكشاف في الكوادر إلى الملاك.

## الأسئلة الشائعة

### هل تناسب دورة نقص العمالة في المطاعم المديرين دون خلفية في الموارد البشرية؟

نعم، فنقص العمالة في المطاعم يدرس عبر ملفات فروع وقوالب وتمارين موقوتة. ويفترض خبرة في إدارة فرق المطاعم أو دعمها، دون مؤهل في الموارد البشرية أو خلفية متخصصة في الاستقطاب.

### على أي معايير يقوم نقص العمالة في المطاعم؟

يقوم نقص العمالة في المطاعم على ISO 22301 للاستمرارية وأولويات التعافي وISO 30414 لمقاييس القوى العاملة و45003 ISO للصحة النفسية والسلامة في العمل.

### كيف تستخدم الخطة الناتجة عن تدريب نقص العمالة في المطاعم في العمل؟

تستخدم خطة استمرارية القوى العاملة لإحاطة مديري الفروع والاتفاق على قواعد التغطية بين الفروع ورفع تقارير الانكشاف في الكوادر وتقدم التوظيف إلى الملاك وكبار القادة.

## بماذا يختلف نقص العمالة في المطاعم عن دورة عامة في الاستقطاب؟

يركز نقص العمالة في المطاعم على الجداول وتغطية الغياب واستمرارية الخدمة إلى جانب التوظيف، بينما تركز الدورة العامة في الاستقطاب على مصادر المرشحين وأساليب الاختيار وصورة جهة العمل.