

إدارة الخدمة في المطاعم  
RESTAURANT SERVICE MANAGEMENT

تهدف هذه المادة إلى تعريف الطلاب بأساسيات إدارة الخدمة في قطاع المطاعم، مع التركيز على كيفية تحسين تجربة العملاء من خلال تقديم خدمة عالية الجودة. تتناول المادة مختلف جوانب إدارة العمليات اليومية في المطاعم، مثل تنظيم العمل، تدريب الموظفين، التعامل مع الزبائن، وضمان الجودة في الخدمة.

وصف المادة:

تغطي المادة كيفية تقديم خدمة متميزة للعملاء في المطاعم، بدءاً من استقبالهم حتى مغادرتهم. كما تستعرض أساليب تنظيم العمل، إدارة فريق الخدمة، التنسيق بين الأقسام المختلفة مثل المطبخ والخدمة، وإدارة الوقت لضمان تقديم الخدمة بسرعة وفعالية. بالإضافة إلى ذلك، تتناول المادة استراتيجيات تحسين تجربة العملاء من خلال التواصل الفعال وتفاصيل الخدمة الصغيرة التي تساهم في زيادة رضا العملاء.

أهداف المقرر:

1. فهم أسس إدارة خدمة العملاء في قطاع المطاعم.
2. تعلم كيفية تنظيم وتنسيق العمليات اليومية في المطعم.
3. تطوير مهارات التعامل مع الزبائن لضمان رضاهم.
4. دراسة أساليب تدريب الموظفين على تقديم خدمة عالية الجودة.
5. تحليل دور الجودة والابتكار في تحسين تجربة الزبائن.
6. دراسة استراتيجيات حل المشكلات والتعامل مع الشكاوى بشكل احترافي.

المخرجات المتوقعة:

1. القدرة على إدارة فرق الخدمة بفعالية في المطاعم.
2. تحسين مهارات التواصل مع الزبائن وتقديم تجربة ممتازة لهم.
3. اكتساب القدرة على إدارة العمليات التشغيلية بشكل سلس.
4. القدرة على تحسين جودة الخدمة من خلال المراجعة والتطوير المستمر.
5. تعلم كيفية التعامل مع المواقف الصعبة والشكاوى بطرق مهنية.
6. اكتساب مهارات التفكير الاستراتيجي في تقديم خدمة استثنائية للعملاء.