

## الموارد البشرية في المطاعم

تعتبر دراسة إدارة الطعام والشراب مهمة للعاملين في هذا القطاع فهي دراسة مثيرة وتشبه بالأرض الخصبة، من حيث الدراسة والتحصن والتحليل، فالخبرة في صناعة المطاعم تعني الكثير، فهي ثروة من التدريب المستمر للعاملين الموجودين أو الجدد في هذه الصناعة. كما أنها توفر فرصاً كثيرة ومتنوعة مثل (تجهيز الأطقم، إدارة الحفلات، العلاقات العامة، الحسابات، الوظائف التنفيذية،....الخ).

كما هو معروف فإن صناعة الضيافة هي من أكبر الصناعات في العالم وتوظف ما يقارب (70 مليون شخص)، ولا توجد أي صناعة أخرى بها من الاتصال المباشر كما هو الحال في هذه الصناعة والمتمثل بالعلاقة المباشرة ما بين الضيف والعامل، وخاصة من هم بالمستويات الدنيا.

يمكن الاستفادة من هذا الكتاب كمساق جامعي للكليات الفندقية إضافة إلى كونه مساعد ودليل عمل لذوي الاختصاص والعاملين في صناعة المطاعم. حيث تم تطعيم هذا الكتاب بأهم المهارات والمصطلحات المطلوب من العاملين في هذه الصناعة أن يكونوا على علم ومعرفة بها.

لقد تضمن الكتاب عشرة فصول، تناول الفصل الأول طبيعة عمل المطاعم وأهميتها والهيكل التنظيمية فيها سواء كان المطعم عائد لفندق أو مستقل بذاته. أما الفصل الثاني فقد إختص بأهم خصائص ومهارات ومهمات مدير المطعم. أما الفصل الثالث فقد تناول أهم المتطلبات الواجب توافرها في موظفي هذا القطاع، أما الفصل الرابع فقد إختص بدور العاملين خلال مراحل خدمة الضيوف. في حين إختص الفصل الخامس بدور العاملين في عملية أخذ الطلبات لأهميتها في عمل المطاعم من حيث السيطرة على مجريات العمل فيه. أما الفصل السادس فقد تناول دور العاملين وطرق خدمة الأطقم المتعارف عليها عالمياً ومدى مطابقة خدمة العاملين معها وفق المعايير المعروفة. أما الفصل السابع فأختص بأهمية دور العاملين في التعامل مع المشاكل التي قد تواجههم أثناء العمل. أما الفصل الثامن فقد تناول أهمية موضوع التوظيف وإجراءات الإختيار في المطاعم والبحث عن مصادر العاملين وإختيارهم والتعاقد معهم وكيفية تنمية وتطوير الموارد البشرية في المطاعم، أما الفصل التاسع فقد بحث في موضوع التدريب وأهميته في عمل المطاعم من حيث فوائده للإدارة من جهة وللعاملين من جهة وللضيوف أيضاً. في حين إختص الفصل العاشر بدور العاملين

في زيادة الإنتاجية، من خلال مفهوم الإنتاجية وأهميتها بشكل عام ومزايا قياس الإنتاجية وأهم مؤشراتها في المطاعم.

كتاب "الموارد البشرية في المطاعم"، دار وائل للنشر، 2004، عمان، الأردن.

للمزيد من المعلومات اضغط [هنا](#).