



ملخص #مساحة_الضيافة

▶ تنبيه مهم :

- ما يُنشر ضمن سلسلة (ملخص مساحة الضيافة) هو طرح إثرائي يلخص ما ذكر في المساحات بهدف استفادة ملاك المطاعم والمقاهي.
- قد يحمل ما تقرأه وجهات نظر، أو خبرات، أو تجارب شخصية، وليس بالضرورة أن يكون قاعدة عامة أو رأيًا متخصصًا.
- خُذ ما يناسبك، ودع ما لا يناسبك.
- نشارك لتبادل المعرفة، ونثق بأن كل تجربة تسهم في بناء قطاع أكثر نضجًا ووعيًا.
- هذا الطرح لا يمثل رأيًا رسميًا من الجمعية أو الجهات ذات العلاقة، ويهدف للإثراء فقط.

التحديات التشغيلية وإدارة التكاليف في المطاعم والمقاهي

ضيف المساحة الأستاذ محمود الرواس - مستشار في التشغيل وحاوَره الأستاذة رزان محمد

يعد قطاع الضيافة عالماً مليئاً بالتحديات، تتصاعد فيه تكاليف التشغيل بوتيرة عالية، ويواجه ملاك المطاعم والمقاهي تحديات وجودية لا يمكن تجاهلها، ارتفاع أسعار المواد الخام، صعوبة توفر العمالة الموسمية، صعوبة إرضاء العملاء، جميعها تمثل شبكة تحديات ضخمة تتطلب حلولاً ذكية، لذلك سنتعرف على أبرز التحديات التشغيلية وإدارة التكاليف في قطاع الضيافة بذكاء ليتمكن كل مطعم أو مقهى من الانتقال من مرحلة البقاء إلى مرحلة الازدهار.

أبرز التحديات التشغيلية في المطاعم والمقاهي وحلولها

● ارتفاع معدل دوران الموظفين :

من التحديات المزمّنة التي تؤثر سلباً على استقرار العمليات التشغيلية في المطاعم أو المقهى، حيث تتفاقم هذه المشكلة بسبب انخفاض الأجور في القطاع، مما يدفع الموظفين المحليين والمقيمين للبحث عن فرص مهنية أفضل، وغالباً ما يفضل أصحاب العمل تغيير العمالة المقيمة كل ٣ سنوات لتجنب الاعتماد المفرط على أفراد محددين، ولمواجهة هذا التحدي يتوجب على صاحب المنشأة توثيق العمليات التشغيلية وتطوير أدلة عمل مفصلة كحلٍ استراتيجي يقلل الاعتماد على الخبرات الفردية ويضمن استمرارية العمل بغض النظر عن دوران الموظفين، بالإضافة إلى أن التدريب المستمر هو الأهم لتعويض نقص الخبرة ورفع الكفاءة التشغيلية.

● اختلاف الجنسيات في المطعم:

يواجه قطاع المطاعم تحدي تعتبر فرصة فريدة أيضاً تتمثل في تنوع الجنسيات والثقافات للقوى العاملة، فعلى الرغم من أن دوران العمالة هو فرصة لتجديد الخبرات، لكنه يسبب أحياناً اضطراباً في سير العمليات وتعطيلاً للخدمات، وهنا يجب على أصحاب المطاعم والمقاهي الاستباقية في التخطيط ووضع برامج تأهيلية مخصصة للعمالة مع تصميم هياكل وظيفية مرنة تناسب سياسة التوطين ووضع خطط بديلة في حالات التغيير الوظيفي، إلى جانب تطوير الأنظمة التنافسية وإعداد أدلة تشغيلية تفصيلية.

● العمليات التشغيلية في قطاع الضيافة:

تعتبر العمليات التشغيلية المعقدة في المطاعم والمقاهي هي السبب الأول في زيادة الأعباء الإدارية وتقليل جودة الخدمة، وهنا تبرز خطوة تبسيط العمليات بأنها الأساس في ضمان الكفاءة التشغيلية، كما أن استقرار القوى العاملة ضروري جداً ويمكن ضمانه بتقديم نظام حوافز متكامل ووضع مسارات وظيفية واضحة واستثمار الكوادر المؤهلة الذين لديهم معرفة شاملة بطبيعة العمل منذ بداية نشأة المشروع.

● مشكلة الهدر في المطاعم:

هدر الموارد والمستلزمات مشكلة كارثية ضمن المطاعم والمقاهي تتطلب حلول جوهرية، الأهم فيها هي المتابعة الميدانية المباشرة من صاحب العمل، حيث يتوجب عليه التواجد الشخصي في المطعم لرصد نقاط الهدر وتشخيص المشكلات بدقة، لأن الحلول الفعالة تنبع من الفهم العميق لتفاصيل العمل، ومن الضروري وضع أدلة تشغيلية تفصيلية لكل صنف تحدد المقادير بدقة وتوثق المكونات، مع تطبيق نظام مراقبة ومتابعة دقيق لتحليل أنماط الهدر بشكل منظم وتطوير حلول مخصصة لها، والأهم هو تفعيل دور القيادة الإدارية وتحفيز الفريق على تبني ثقافة ترشيد الموارد .

○ إدارة وتشغيل فروع المطاعم المتعددة :

تبرز هذه المشكلة بشكل خاص في المدن المختلفة، حيث يصعب تنظيم عمليات التوريد والتشغيل للفروع المتعددة، وهنا يعتبر التنظيم هو السر، فيجب وضع جدول زمني محكم لتوريد المواد الأساسية من المستودع الرئيسي والموازنة بين خفض تكاليف النقل والحفاظ على مستويات المخزون، مع تقييم خيارات الموردين المحليين وشركات التوريد الكبرى، ومن الحلول الذكية إنشاء مستودع مركزي إقليمي إن أمكن مع تقييم نظام التوصيل المباشر من المورد إلى الفروع وتحليل التكاليف التشغيلية لنماذج التوزيع، أما عن حسابات الإنتاج والنقل والرقابة فهي ضرورية لتجنب النمو العشوائي والسريع الذي يؤثر سلباً على سلسلة المطاعم أو المقاهي.

● التعامل مع تطبيقات التوصيل:

تطور نمط استهلاك العملاء مع انتشار تطبيقات التوصيل التي أصبحت مكوناً أساسياً في سلوكيات المستهلك الحديثة، فعلى الرغم من أن تطبيقات التوصيل أداة دعم لمشاريع الضيافة إلا أنها عبء تشغيلي في كثير من الأحيان تتطلب استراتيجيات ذكية للتعامل معها، من خلال اعتماد سياسات تسعير مرنة وتعديلها بحسب أوقات الذروة والخصومات مع تصميم باقات وعروض خاصة والحفاظ على شفافية التسعير مع مراعاة هوامش الربح، ولا بد من تطوير برامج الولاء وتحسين جودة التغليف والترويج لتوثيق العلامة التجارية، ففي كثير من الأحيان يتحول مستخدمي تطبيقات التوصيل إلى عملاء مباشرين.

ختاماً

يواجه قطاع الضيافة تحديات وجودية حقيقية تتمثل في تحقيق التوازن بين الجودة التشغيلية والكفاءة المالية، هذه المعادلة الصعبة أصبحت حتمية في قطاع الاعمال والضيافة تحديداً ولا بد من التحول الذكي لتبني تقنيات حديثة وتحقيق أعلى درجات الكفاءة مع استثمار الخبرات البشرية لتأكيد التكيف المستمر مع جميع التحديات باعتبارها بوابة للابتكار والنجاح في كل مطعم ومقهى في المملكة.

انتهى

تم إعداد هذا الطرح بالشراكة بين شركة بحاث وجمعية ملاك المطاعم والمقاهي، بهدف إثراء المعرفة في قطاع الضيافة.