

## الفصل الخامس

### ❖ خصائص ومهارات ومهام مدير المطعم :

يعزى سبب نجاح او اخفاق كثير من المطاعم الى ادارتها العليا المتمثلة بمديرها فهم العنصر الاساس في تحديد نجاح او اخفاق المطعم ، كما إن المديرين ومديري الاقسام ومن في حكمهم يحتاجون الى معلومات ومعارف خاصة بمجالات إدارة الموارد البشرية ، وذلك لتطوير فعاليتهم الادارية ويساعدهم هذا على التعاون في فهم الطبيعة البشرية وفهم السلوك البشري في مختلف صورته ، مما يعطيهم القدرة على معالجة المشكلات التي قد تواجههم بكل فعالية .

إن نجاح إدارة الفندق أو المطعم تعتمد على نظام العمل القائم في كل قسم . وكل قسم يجب أن يعمل وفق ما تتطلبه خصائص المدير الناجح لكي يعد نفسه أو تعد نفسها . وإن أهداف الجميع تكون مساندة للأهداف العامة للفندق أو المطعم . ويجب أن تكون الأهداف الشخصية لكل عامل مشتركة لتكون من ثم دعامة لأهداف القسم ونجاحه . ويشرف المدير على عدد من الاشياء ولكن الشيء الأكثر أهمية هو تعامل المدير مع الآخرين ، ويكون التركيز هنا على إدارة الأفراد ، ومن أجل أن يكون الشخص مديرا ناجحا يجب أن يدير نفسه ( الدارة الشخصية أو الذاتية ) ، وإن الادارة الشخصية تسبق إدارة الأفراد . وإن المدير يشرف في هذه الصناعة على الوقت ، المال ، النقد ، وعلى نظام الوظائف في الفندق أو المطعم مثل تنظيم قائمة الطعام ، تحضير الطعام ، خدمة الطعام ، الخ . وللحصول على أفضل النتائج يفترض أن يكون المدير خريج المدرسة الفندقية لأنه سيفهم بعمق ماهية هذه الصناعة ويقدرها بشكل خاص كما أنه سيجد التدريب في العمل .

إن شخص مدير الاطعمة مهم لدرجة أنه يكون مع عامله في أعلى درجات التأهب والاستعداد والعجالة تجاه ضغط ما يطلبه الضيف ، إذ إن معظم فعاليات المطعم تقتضي استجابة سريعة وجاهزية للعمل ومرونة في تقديم الخدمة . وعلى مديري الأطعمة إبداء الاهتمام في توفير المعلومات والبيانات لمروسيهم وتوجيههم والسيطرة عليهم . كما أ، المدير الذي لا يستطيع السيطرة على نفسه لا يستطيع السيطرة على الآخرين وعليه التصرف بدقة في الموقف الذي يكون فيه بمعية عامله ، ففي صناعة خدمة الأطعمة مشكلات عديدة : التدريب ، المشكلات المتعلقة بالأجور المتدنية ، أحوال العمل الصعبة ، كل ما سبق يجعل العاملين في هذه الصناعة مهملين أحيانا ، وعلى مديري الأطعمة أن يكونوا عمليين وأن يتصرفوا بعقلانية في وضع الشخص المناسب في الوظيفة المناسبة .

ترى منظمة العمل الدولية أن من الخصائص الواجب توفرها في مدير الأطعمة حسب دليلها الصادر في عام

١٩٨٨ هي :-

- يجب أن تكون العطور المستعملة أو روائح ما بعد الحلاقة غير نفاذة لأن العطور النفاذة تسبب إزعاجاً للضيوف .
- التمتع بالراحة المطلوبة والمتمثلة على حصول موظفي خدمة الأطعمة والمشروبات على نوم كاف وتناول طعام كاف وصحي والقيام بتمارين رياضية بصورة منتظمة لأن ذلك يعطي الحيوية للجسم ويبقيه بحالة صحية ممتازة مما يمكنه من تحمل الاجهاد والضغط في العمل ، والذي تتميز به صناعتنا عن بقية الصناعات .
- منح اهتمام خاص لليدين ، حيث يتوجب أن تكون دائما نظيفتين وخاليتين من صبغة النيكوتين ( للمدخنين ) وبأظافر نظيفة ومشذبة دائما .
- يجب عدم استعمال أي صبغ للأظافر من قبل العنصر النسوي .
- يجب أن يكون الذكور من العاملين في خدمة الأطعمة والمشروبات حليقي الوجه دائما وأن يكون الشارب مشذب جيدا .
- على العنصر النسوي عدم المبالغة في وضع مستحضرات التجميل ، لأن ذلك له مردود سيئ على المطعم أو المؤسسة الفندقية .
- يفضل عدم ارتداء الحلي والمجوهرات بشكل مفرط ، باستثناء ارتداء أقراط بسيطة الشكل في الأذان .
- أن تكون البذلة الخاصة بموظف خدمة الأطعمة والمشروبات من الزي الموحد المخصص مكوية وأنيقة وأن تكون أزرارها كاملة ، لأنها تعطي صورة جيدة للمرفق .
- يجب أن يكون الشعر لكلا الجنسين وفي كل الاوقات قصيرا ونظيفا ومرتبيا بشكل جيد وإذا كان هناك شعر طويل ( للعاملات من الكادر النسوي ) فيجب ربطه الى الأعلى أو الخلف .
- يجب أن تكون أحذية العاملين مريحة ونظيفة وبتصميم بسيط ، كما يجب تجنب ارتداء الأحذية ذات الكعب العالي لراحة وسلامة القدم ، كما يجب ان تكون دائما ملمعة بشكل جيد .
- يجب غسل الأسنان وتفريشها مرتين في اليوم على الأقل لتبدو نظيفة ، إضافة لكي يكون التنفس صحيا .
- يجب تغطية الجروح والحروق إن وجدت بضماد مناسب .
- يتوجب غسل اليدين مباشرة بعد استعمال المرافق الصحية أو التدخين أو لمس فضلات وبقايا الأطعمة ، واستعمال الماء الحار والصابون دائما عند غسلهما .
- تجنب التصرفات التي قد تسيء للعاملين والى مظهر الخدمة مثل وضع أصابع اليد في الفم أو تحريك شعر الرأس باليد أو حك الوجه واليدين امام الضيوف أو العطس أو السعال قرب طاولة الضيف أو قرب الطعام أو حتى عند تحضيره أو تقديمه .
- يجب ان يكون وقوف القائم بالخدمة بشكل صحيح والمشي بقامة منتصبه لاعطاء انطباع جيد .