CORE CONCEPT

دورة القيادة وإدارة أداء الفريق في قطاع الضيافة للمشرفين ورؤساء الأقسام

دورة القيادة وإدارة أداء الفريق في قطاع الضيافة للمشرفين ورؤساء الأقسام

مقدمة:

دورة القيادة وإدارة أداء الفريق في قطاع الضيافة دورة تمتد أسبوع، موجهة إلى رؤساء الأقسام ومساعديهم ومديري المنافذ ومشرفي المناوبات في الفرق التي تخدم النزلاء مباشرة، وتنتهي بإعداد خطة أداء الفريق والتوجيه لقسم المشارك نفسه. وتتراجع مؤشرات رضا النزلاء والإنتاجية حين يضع قادة المناوبات توقعات غير واضحة، ويتجنبون التغذية الراجعة، ويتركون ضعف الأداء والخلافات تتفاقم. ويقود المشاركون أصلا مناوبات أو أقساما، ويتدربون بلعب الأدوار على الإحاطات والتوجيه ومحادثات الأداء. وتقدم كور كونسبت هذه الدورة.

أهداف الدورة:

- تقييم أداء الفريق في قسم يخدم النزلاء بمؤشرات رضا النزلاء وبيانات الإنتاجية والتقييم الذاتي القيادي
- وضع معايير وظيفية واضحة ومؤشرات للفريق وأهداف فردية مرتبطة برضا النزلاء والإنتاجية
- قيادة إحاطات ما قبل المناوبة وملاحظة الخدمة وتوجيه أعضاء الفريق أثناء الخدمة وبعدها
- تقديم تغذية راجعة محددة وتفويض المهام وتخطيط التدريب المتقاطع داخل القسم
- معالجة ضعف الأداء والخلافات بخطط تحسين الأداء واجتماعات المراجعة والمتابعة الموثقة
- إعداد خطة أداء الفريق والتوجيه لقسم المشارك

الفئة المستهدفة:

- رؤساء الأقسام المسؤولون عن رضا النزلاء والإنتاجية في المكاتب الأمامية أو الإشراف الداخلي أو الأغذية والمشروبات
- مساعدو مديري الأقسام المسؤولون عن الإشراف اليومي على الفريق ومتابعة الأداء
- مديرو المنافذ والمطاعم المسؤولون عن قيادة فرق الخدمة في أوقات الذروة
- مشرفو المناوبات والمديرون المناوبون المسؤولون عن الإحاطات وضبط العمل والتوجيه أثناء المناوبة
- قادة الفرق المرقون حديثا من وظائف الصف الأمامي الذين يديرون زملاءهم السابقين

محاور الدورة:

اليوم 1: دور المشرف في أداء فريق الضيافة

- انتقال المشرف من منفذ للعمل إلى قائد للفريق
- أنماط القيادة لفرق الفنادق متعددة الثقافات والعاملة بالمناوبات
- محركات أداء الفريق في الأقسام التي تخدم النزلاء
- قراءة مؤشرات رضا النزلاء وبيانات الإنتاجية حسب القسم
- خط الأساس الحالي لأداء الفريق والتقييم الذاتي القيادي

اليوم 2: معايير الأداء والأهداف ومؤشرات الفريق

- المعايير الوظيفية وتوقعات الأداء لوظائف الصف الأمامي
- وضع مؤشرات الفريق والأفراد المرتبطة برضا النزلاء
- مقاييس الإنتاجية للمكاتب الأمامية والإشراف الداخلي والمطاعم
- محادثات وضع الأهداف واتفاقيات الأداء المكتوبة
- تصميم لوحة أداء الفريق للاستخدام اليومي في المناوبة

اليوم 3: قيادة المناوبة بالإحاطات والتوجيه

- هيكل إحاطة ما قبل المناوبة وروتين الاجتماعات القصيرة اليومية
- قوائم ملاحظة سلوكيات الخدمة في موقع العمل
- التوجيه الفوري أثناء أوقات ذروة الخدمة
- محادثات التغذية الراجعة بأمثلة سلوكية محددة
- خطط التفويض والتدريب المتقاطع داخل القسم

اليوم 4: ضعف الأداء والخلافات والتحفيز

- تشخيص ضعف الأداء حسب أسباب المهارة والدافعية والإجراءات
- خطط تحسين الأداء بنقاط مراجعة متفق عليها
- معالجة الخلافات بين أعضاء الفريق أثناء المناوبة
- ممارسات التقدير والتحفيز لفرق الصف الأمامي
- اجتماعات مراجعة الأداء ومعايير التوثيق

اليوم 5: لعب الأدوار وإعداد خطة أداء الفريق والتوجيه

- لعب أدوار لإحاطة ما قبل المناوبة مع تغذية راجعة من الزملاء
- لعب أدوار لمحادثة توجيه وتغذية راجعة أثناء المناوبة
- لعب أدوار لاجتماع ضعف الأداء وخطة التحسين
- بناء لوحة مؤشرات القسم وخطة التقدير
- استكمال خطة أداء الفريق والتوجيه وعرضها

المهارات التي ستكتسبها:

- قيادة المناوبات
- وضع مؤشرات الفريق
- إدارة إحاطات ما قبل المناوبة
- التوجيه في موقع العمل
- التغذية الراجعة السلوكية
- التفويض والتدريب المتقاطع
- تخطيط تحسين الأداء
- معالجة الخلافات في بيئة العمل

لماذا تحضر هذه الدورة:

- تسليم خطة أداء الفريق والتوجيه إلى رئيس القسم والمدير العام وشريك الموارد البشرية
- تحديد أعضاء الفريق الذين يحتاجون توجيها أو تدريبا متقاطعا أو تقديرا أو خطة تحسين بناء على أدلة الأداء
- تجنب تراجع مؤشرات رضا النزلاء وتكرار أخطاء الخدمة والخلافات غير المحلولة التي ترفع دوران فرق الصف الأمامي
- مشاركة نماذج الإحاطات وقوائم الملاحظة وروتين التغذية الراجعة مع المشرفين الآخرين

الخاتمة:

بعد العودة إلى العمل يشارك المشارك خطة أداء الفريق والتوجيه مع رئيس القسم والمدير العام وشريك الموارد البشرية. ويعتمدون عليها في الاتفاق على مؤشرات الفريق، ووضع جدول التوجيه والتدريب المتقاطع، واعتماد خطط التحسين أو إجراءات التقدير. وبعد الشهر الأول تقارن الوحدة مؤشرات رضا النزلاء ومقاييس الإنتاجية والحضور بخط الأساس، وتتحقق من انعقاد الإحاطات والتوجيه كما خطط، ثم تعدل الأهداف أو الدعم حيث لم يتحسن الفريق.

الأسئلة الشائعة:

ما الذي يحتاجه المشارك قبل دورة القيادة وإدارة أداء الفريق في قطاع الضيافة؟

يحتاج المشارك إلى خبرة في قيادة مناوبة أو قسم في فندق أو مطعم أو منتجع. ويفيده إحضار مؤشرات رضا النزلاء أو أرقام الإنتاجية أو مراجعة أداء حديثة مجهلة من فريقه لتطبيق لعب الأدوار والتخطيط مباشرة.

بم تختلف دورة القيادة وإدارة أداء الفريق في قطاع الضيافة عن دورات قيادة المديرين العامين للفنادق؟

تتناول دورات المديرين العامين استراتيجية الفندق وتموضعه وأداءه على مستوى المنشأة. أما هذه الدورة فتعمل على مستوى القسم والمناوبة: وضع مؤشرات الفريق، وإدارة الإحاطات، والتوجيه في موقع العمل، والتغذية الراجعة، ومعالجة ضعف الأداء والخلافات.

لماذا تهم إحاطات ما قبل المناوبة في القيادة وإدارة أداء الفريق في قطاع الضيافة؟

لأنها توحد الفريق حول نشاط اليوم واحتياجات النزلاء والأولويات والمعايير قبل بدء الخدمة. وحين تكون قصيرة ومنتظمة يشارك المشرفون فيها النتائج ويقدرون العمل الجيد ويصححون المشكلات مبكرا، مما يدعم اتساق الخدمة.

ماذا يعود به المشارك من دورة القيادة وإدارة أداء الفريق في قطاع الضيافة؟

يعود المشارك بخطة أداء الفريق والتوجيه تضم مؤشرات الفريق، وروتين الإحاطات، وقوائم الملاحظة، وجداول التوجيه والتدريب المتقاطع، ونماذج خطط التحسين، وخطة للتقدير يطبقها في قسمه.