

## تدريب مشاريع «رؤاد» على ممارسات التشغيل الآلي للمطاعم الذكية



### «الشارقة»: «الخليج

اختتمت مؤسسة الشارقة لدعم المشاريع الريادية «رؤاد» التابعة لدائرة التنمية الاقتصادية في الشارقة ورشة تدريبية حول التشغيل الآلي للمطاعم الذكية، شارك فيها مجموعة من رواد ورائدات الأعمال أصحاب المشاريع العاملة في قطاع الأغذية والضيافة والمطاعم في إمارة الشارقة، وقدمها عمرو عبد الحميد مهندس تكنولوجيات الجيل الرابع والخبير في مجال التكنولوجيا والتطبيقات الرقمية.

وقال حمد علي المحمود مدير مؤسسة «رؤاد» إن الورشة تدرج ضمن خطة تتضمن طرح البرامج والدورات والدبومات المهنية المصممة خصيصاً لرواد الأعمال من أصحاب المشاريع العاملة في قطاع الضيافة والمطاعم، بحيث يتم تدريبهم وتأهيلهم على أسس علمية ووفق أفضل الممارسات، وبما يمكنهم من تأسيس وإطلاق وإدارة مشاريع ناجحة وقادرة على تحقيق أهدافها، وبالاستناد إلى متطلبات السوق واحتياجات العملاء وتطورات التكنولوجيا.

وأضاف أن المؤسسة تدرك أهمية هذا القطاع وضرورة العمل على تطويره من خلال تطبيق أفضل الممارسات والتقنيات والتطبيقات والتكنولوجيات التي تتبناها المنشآت العالمية في مجال الضيافة والمطاعم، لافتاً إلى أن المؤسسة في هذا الإطار نفذت خلال السنوات السابقة 7 نسخ من دبلوم إدارة وتشغيل المطاعم، وقام بإنجاز متطلباتها 82 من رواد ورائدات الأعمال.

وأوضح أن قطاع المطاعم بات يشهد تطوراً غير مسبوق في نوعية الأنظمة المستخدمة لتنفيذ خدماتها وإدارة عملياتها بشكل احترافي وتطوير منتجاتها وإجراء الربط المتكامل بين كافة المكونات والمنتجات والبيانات في شبكات اتصالية

حديثه، وبما يسهم في تقديم أفضل الخدمات للزبائن وتقليل التكلفة والوقت والجهد المبذول، ومن ذلك استخدام وتطبيق التحول الرقمي وتقنيات الذكاء الاصطناعي والواقع المعزز وإنترنت الأشياء والأنظمة السحابية المتطورة، ولا سيما في ظروف المنافسة الشديدة وأيضاً في ظل الإجراءات الاحترازية المتخذة في العالم نتيجة تفشي جائحة كوفيد 19.

وتابع أن ورشة التشغيل الآلي للمطاعم الذكية التي عقدت عبر تقنية الاتصال المرئي وعلى مدى يومين، تعرف خلالها المشاركون على تطبيقات البيانات والتواصل ما بين المعدات وتحليل البيانات بشكل آلي واستخداماتها في تطوير عمليات إدارة المطاعم، وفهم وتطبيق المعرفة لعمليات التحول الآلي الإلكتروني للمعدات والعمليات داخل المطاعم.

تطرق محاور الورشة إلى تطبيقات الأساسيات الحديثة لتكنولوجيا المطاعم الذكية، ومفهوم المنتجات الذكية التي تدمج الخدمات في المنتجات ويتم دعمها باستمرار، وتعرف المشاركون على مفهوم التوأمة الرقمية وهو مفهوم رئيسي يطلق عليه في الصناعة 4.0 ويتمتع بإمكانية التأثير على الصناعات بأكملها عن طريق تغيير طريقة تصميم المنتجات وتطوير طرق تصنيعها وتسليمها وتمتد أيضاً إلى تطوير طرق الدفع والتحصيل لأموال المنشأة.

وقام المدرب عمرو عبد الحميد خلال الورشة باستعراض تكنولوجيايات التحول الرقمي واحتياجاته ومفاهيمه، مشيراً إلى أن الكثير من المنتجات والخدمات الرقمية الرئيسية في حياتنا اليومية لم تكن قائمة قبل 2006 منها الهواتف والأجهزة المحمولة والذكية، ومواقع التواصل الاجتماعي، وتقنية الجيل الرابع للاتصالات وغيرها.

وأضاف أن الشركات أصبحت تستقطب مئات الملايين من العملاء في غضون شهور قليلة من طرح منتجاتها وخدماتها، وهو الأمر الذي كان يستغرق عشرات السنوات سابقاً.

وفي هذا السياق، ظهر مفهوم البناء الرقمي ونمذجة المطاعم الذكية في علاقتها مع العملاء ونموذج تقديم الخدمة وتوصيلها والتسعير ووقت تقديم الخدمة، والخدمات الذاتية، وتطوير التجربة الشخصية للعملاء وطريقة اختيارهم للخدمة، وتغيير أسلوب التعامل معهم والتعرف المسبق على احتياجاتهم وتفضيلاتهم، وما يرتبط بذلك من تصميم الأنظمة والتطبيقات وواجهات المستخدمين ونحو ذلك.