

Менеджер ресторана

Сильный менеджер смены – это гарантия стабильной работы ресторана, высокой лояльности гостей и достижение бизнес-результатов. Именно от менеджера зависит, насколько чётко и слаженно работает команда, выполняются ли стандарты сервиса и достигаются ли цели смены.

Если сотрудники не выполняют задачи, не умеют решать конфликты, а у менеджера нет времени и инструментов на управление – страдает всё: и команда, и гость, и бизнес.

Этот курс – практический инструмент для менеджеров, которые хотят управлять сменой эффективно и системно.

**8 МОДУЛЕЙ
58 ЗАНЯТИЙ**

ДОСТУП: 3/6/12 МЕСЯЦЕВ

**АВТОРСКИЕ ТЕХНОЛОГИИ
И МЕТОДИКИ**

**6 СПИКЕРОВ
РЕСТОРАТОРОВ-ПРАКТИКОВ**

Кому подойдет:

МЕНЕДЖЕР:

Сможет управлять командой так, чтобы достигать результаты ресторана и формировать культуру гостеприимства

Мы рекомендуем пройти курс за 6 месяцев и отрабатывать полученные знания на практике сразу же, прежде чем перейти к следующей ступени.

Вы научитесь:

- Управлять экономикой смены
- Поддерживать стандарты сервиса на практике
- Проводить результативные собрания и обучение
- Мотивировать команду и быть сильным лидером
- Решать конфликты с гостями и внутри команды
- Работать с графиками, загрузкой и задачами
- Возвращать гостей через выстроенный опыт
- Использовать ИИ и шаблоны в операционной работе

ПОЛЕЗНЫЕ МАТЕРИАЛЫ КУРСА:

Чек - лист для проверки эффективности работы закупки		
Что проверим	Балл	
Оценка работы с закупками		
Автоматический контроль цен	1	
Ежемесячная аналитика рынка цен закупки	1	
Систематические встречи с поставщиками	1	
Ежемесячные акты сверок с поставщиками	1	
Поставщики группы С не более 20%	1	
Составленный ЛУП (лист утвержденной продукции) по всем направлениям	1	
Установлены нормы ликвидности отдельно по категориям	1	
Сбалансирован баланс заказов	1	
Оценка эффективности договора закупки		
Преисполнен цен зафиксирован в договоре	1	
Условия о своевременности поставок	1	
Правильно отправки рекламаций по e-mail	1	
Штрафные санкции за нарушение сроков поставки	1	
Штрафные санкции за нарушение цены поставок	1	
Штрафные санкции за нарушение качества товара	1	
Спецификация качества товара по ЛУП	1	
Качество товара учитывает коэффициенты отхода	1	
Зачастую товара укладывается сроки поставки	1	
Чем лучше, тем балл выше		

«К-ЛИСТ ОЦЕНКИ РАБОТЫ СО СКОРОСТЬЮ

Уд. название: Иллюстрация «Два ДТ»

Оценки специалистов: ДТ «1» и ДТ «2» отметили «Не законч. тем. Так же не отметили полностью факты из истории болезни. Скорее ДТ «1» и ДТ «2» не совсем вывелись пример

Формула интегральной скорости переводит в % (или десятичные) следующий вид:

Итоговая оценка работы переводится делением на количество поставленных задач

На основе полученных специалистов, оценки можно разбить на 5 уровней

1. Оценка: Поставить задачи на улучшение

Итоговая оценка, основан на «4» (или десятичные) не менее 1 раз

Дата оценки _____

Врач: _____

ФИО и должность сотрудника оценившего (в строку)

Как прокомментировать (Вопрос/ответ)

Далее пример:

ЧЕЛОВЕК		Наличие оценки	Дал ли	Оценки Комментари
Знаю	Оценивание по компетенции			
1 раз по теме оценки компетенции ДТ	Всю историю и историю болезни не взял	1		
2 раз по теме	на основании предоставленной информации отметил «Два человека», историю болезни по предмету факты	1		

УВАЖАЕМЫЕ

[illegible]

Задача	Ответственный	Дата постановки задачи	Дата выполнения	Статус
Сформирован стандарт СТК	ИП	07.01.24	12.03.24	Сделано
Все СТК приведены к стандарту	ИП	07.01.24	16.03.24	Не сделано
Все СТК рассмотрены и приняты	ИП	07.01.24	18.03.24	В работе
Сформирована программа обучения для повара	ИП	07.01.24	14.03.24	В работе
Подготовлен материал для обучения	ИП	07.01.24	17.03.24	В работе
Сформирован график обучения повара	ИП	07.01.24	19.03.24	В работе
Обучение повара по графику	ИП	07.01.24	25.03.24	В работе
Проведение аттестации по итогам обучения	ИП	07.01.24	30.03.24	В работе

Актуальные таблицы, шаблоны и чек-листы для эффективного HR-управления в ресторане. Документы помогут оптимизировать HR-процессы, обеспечить структурированный и системный подход к управлению командой, упростить процесс подбора и обучения персонала, глубже понять мотивацию и потребности сотрудников.

Менеджер ресторана

МОДУЛЬ 1. КАК СДЕЛАТЬ ЗАЛ РЕСТОРАНА ЭФФЕКТИВНЫМ И ПРИВЛЕКАТЕЛЬНЫМ. ЭФФЕКТИВНОЕ И БЕЗОПАСНОЕ ГОСТЕВОЕ ПРОСТРАНСТВО

Занятие 1	Каждый день – идеальный зал: как сделать пространство ресторана гостеприимным для гостей и эффективным для сотрудников
Занятие 2	Типология гостей: как формировать уникальный сервис под тип гостя
Занятие 3	Как формировать шаги сервиса под разные сервисные группы
Занятие 4	Роль хостес в ресторане: как распределить обязанности во входной группе ресторана
Занятие 5	Шаги сервиса хостес: как повысить оборот столов через бронирование и автоматизацию работы хостес
Занятие 6	Как эффективно встречать и провожать гостей
Занятие 7	Форматы обслуживания в зале ресторана: карта процессов базового сервиса
Занятие 8	Шаги сервиса официанта и менеджера в зале. Стандарты принятия заказа и обслуживания
Занятие 9	Санитария. Часть 1: общее понятие, зачем её соблюдать и какова роль сотрудников в её поддержании
Занятие 10	Санитария. Часть 2: правила санитарии и зоны их применения

Менеджер ресторана

МОДУЛЬ 2. КАК СОЗДАТЬ КУЛЬТУРУ ГОСТЕПРИИМСТВА В РЕСТОРАНЕ

Занятие 1	Техники на уровне линейных сотрудников для влюбления гостя в ресторан
Занятие 2	Как сделать команду ресторана гостеприимной в смену через работу менеджера смены. Техники нейролингвистического программирования
Занятие 3	Эффективные технологии для отработки ролевых моделей поведения в зале ресторана
Занятие 4	Как эффективно решать конфликты в ресторане
Занятие 5	KFEEL: новая технология решения конфликтов в ресторане

Менеджер ресторана

МОДУЛЬ 3. КАК ВПЕЧАТЛЯТЬ ГОСТЕЙ И УСИЛИВАТЬ БРЕНД

Занятие 1	Правила создания красочного описания и Food Book
Занятие 2	Как учить меню с помощью мнемотехник
Занятие 3	Как собирать обратную связь по вкусу: журнал обратной связи
Занятие 4	Эмоциональный сервис: бренд ресторана и его проявление через сервис
Занятие 5	Ритуалы и легенды в сервисе: как украсить гостевой опыт элементами легендирования

Менеджер ресторана

МОДУЛЬ 4. КАК КОМАНДА СЕРВИСА ВЛИЯЕТ НА ФИНАНСОВЫЙ РЕЗУЛЬТАТ КОМПАНИИ

Занятие 1	Как работать на выручку ресторана через наполняемость чека
Занятие 2	Как увеличивать прибыль ресторана через сервисных сотрудников
Занятие 3	Как мотивировать команду ресторана на продажи
Занятие 4	Как обучать сотрудников продающему сервису
Занятие 5	Как активировать продажи во время смены в ресторане
Занятие 6	Геймификация как инструмент стимулирования продаж в ресторане
Занятие 7	Подготовка и проведение инвентаризации

Менеджер ресторана

**МОДУЛЬ 5. СИСТЕМА РАЗВИТИЯ РУКОВОДИТЕЛЕЙ
В РЕСТОРАННОЙ КОМПАНИИ**

Занятие 1	Эффективные собрания в ресторане для запуска сервисных технологий. Технология ITCI
Занятие 2	Постановка задач по сервису на смену по технологии SMART
Занятие 3	Собрания-активаторы в ресторане: пит-стопы смены и вечерние собрания
Занятие 4	Как управлять сменой ресторана с помощью трекера менеджера

Менеджер ресторана

МОДУЛЬ 6. КАК УЛУЧШАТЬ СЕРВИС В РЕСТОРАНЕ

Занятие 1	Как проводить комплексную оценку сервиса в ресторане и сразу формировать решения по улучшениям – методика, которая не даёт сбоев
Занятие 2	«Гость говорит»: как работать с обратной связью от гостя в ресторане
Занятие 3	Метрики качественной аналитики сервиса
Занятие 4	Action plan как инструмент управления задачами ресторана
Занятие 5	Управление сменой: все точки контроля для менеджеров и управляющих
Занятие 6	Правило обхода управляющего по сервису в ресторане
Занятие 7	Техники управления сменой в ресторане
Занятие 8	Техника корректировки и обратной связи на смене
Занятие 9	Трекер управляющего ресторана
Занятие 10	Технология ППР для системной отработки проблем с сервисом

Менеджер ресторана

**МОДУЛЬ 7. КАК СФОРМИРОВАТЬ ЭФФЕКТИВНУЮ КОМАНДУ:
ПОИСК, ОТБОР, НАЙМ И АДАПТАЦИЯ ПЕРСОНАЛА**

Занятие 1	Как определить своих кандидатов
Занятие 2	Эффективные собеседования
Занятие 3	Концепция адаптации в компании
Занятие 4	Эффективная адаптация сотрудников
Занятие 5	Как сформировать качественную программу стажировки
Занятие 6	Качественная аттестация Подготовка команды наставников и тренеров в ресторанной компании. Часть 1
Занятие 7	Подготовка команды наставников и тренеров в ресторанной компании. Часть 2

Менеджер ресторана

МОДУЛЬ 8. СИСТЕМЫ ОБУЧЕНИЯ И УДЕРЖАНИЯ КОМАНДЫ

Занятие 1	Система обучения в ресторанной компании
Занятие 2	Система обучения на местах
Занятие 3	Эффективный календарь обучения сотрудников на местах
Занятие 4	Эффективный кросс-тренинг
Занятие 5	Методические материалы для обучения по сервису: кроссбук
Занятие 6	Развитие сотрудников через индивидуальные планы
Занятие 7	Системы вовлечения профессиональных и высокопотенциальных сотрудников
Занятие 8	Удовлетворённость, лояльность, вовлечённость: исследование мнений сотрудников
Занятие 9	Инструменты удержания сотрудников

WELCOMERPRO

Welcomerpro — команда экспертов с одной миссией:
сделать рестораны успешнее.

С 2016 года помогаем рестораторам наладить процессы,
обучать команды и внедрять современные технологии.

Разработали авторские и инновационные для российского
рынка продукты и методики управления ресторанами,
которые помогают сделать бизнес эффективнее.

ТРЕНИНГИ

ВИДЕОКУРСЫ

ВИДЕОЛЕКЦИИ

КОНСАЛТИНГ

RESTAGAME

