

2021 | ОНЛАЙН-КУРС

WEL-
COME
PRO

УНИВЕРСИТЕТ
РЕСТОРАННОГО
БИЗНЕСА

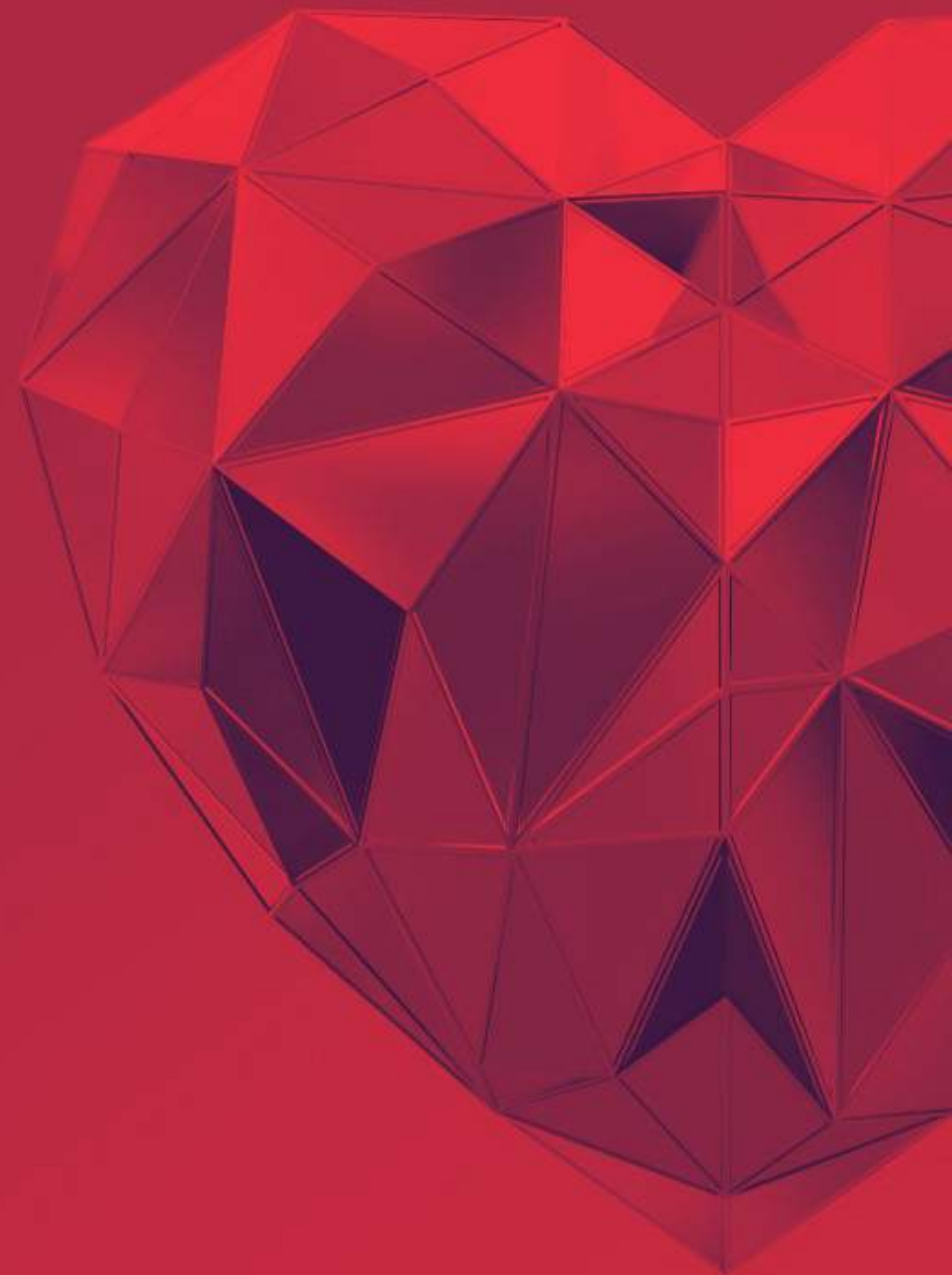
HRD: СИЛЬНЫЕ HR-ТЕХНОЛОГИИ В РЕСТОРАНЕ



**WEL-
COME
PRO**

УНИВЕРСИТЕТ
РЕСТОРАННОГО
БИЗНЕСА

ПРОГРАММА ОНЛАЙН-КУРСА



ТЕМЫ МОДУЛЕЙ ОНЛАЙН-КУРСА

WEL-
COME
PRO

№ Модуля	Тема	Спикер
1	Ключевые правила работы HR-направления в ресторанном бизнесе	Антонина Плетнева Анжела Трубникова
2	Как сформировать эффективную команду. Поиск. Отбор и найм персонала	Антонина Плетнева Анжела Трубникова Эллина Бондарь
3	Как запустить адаптацию в ресторане, чтобы снизить текучку	Анжела Трубникова Эллина Бондарь
4	Система обучения и развития в ресторане от линейной позиции до руководителя	Анжела Трубникова Эллина Бондарь Артур Маратканов
5	Как мотивировать сотрудников	Антонина Плетнева Эллина Бондарь Артур Маратканов



КАЛЕНДАРЬ ВСТРЕЧ В ZOOM

WEL-
COME
PRO

Дата	Время	Семинар/Бизнес симуляция	Спикер
13.05	11.00 –11.40	Welcome-встреча	Анжела Трубникова Евгения Шестакова
20.05 №1	11.00 –12.30	Семинар 1. Как построить эффективную работу HR направления в ресторанном бизнесе?	Антонина Плетнева Анжела Трубникова
27.05 №2	11.00 –12.30	Семинар 2. Как собрать команду мечты? Эффективный поиск, отбор, найм	Антонина Плетнева Анжела Трубникова Эллина Бондарь
10.06 №3	11.00 –12.30	Семинар 3. Система наставничества для качественной адаптации сотрудников	Анжела Трубникова Эллина Бондарь
17.06 №4	11.00 –12.30	Семинар 4. Как создать эффективную систему развития сотрудников в ресторане?	Анжела Трубникова Эллина Бондарь Артур Маратканов
	12:45 – 14:30	Онлайн-игра «Обратная связь»	Эллина Бондарь
24.06 №5	11.00 –12.30	Семинар 5. Комплексная мотивация сотрудников	Антонина Плетнева Артур Маратканов Эллина Бондарь



ПРОГРАММА ЗАНЯТИЙ: МОДУЛЬ 1

WEL-
COME
PRO

Дата / время	Занятие	Описание занятия	Спикер
МОДУЛЬ 1: КЛЮЧЕВЫЕ ПРАВИЛА РАБОТЫ HR НАПРАВЛЕНИЯ В РЕСТОРАННОМ БИЗНЕСЕ			
с 13.05 открыто в записи	Занятие 1. Эффективная организационная структура ресторанной компании и ее роль. Структура HR отдела - в ресторане	<ul style="list-style-type: none"> • Как устроена орг. структура ресторана • Ошибки в орг. структуре ресторанов • Структура HR отдела – как распределить нагрузку 	Ангела Трубникова
	Занятие 2. HR политики в части работы с кадровым состоянием и метрики (текучка, срок жизни сотрудника)"	<ul style="list-style-type: none"> • Основные HR метрики в обучении • HR аналитика жизни сотрудника в компании 	Антонина Плетнева
	Занятие 3. HR бренд, корпоративная культура, репутация бренда- как стать привлекательным для кандидата	<ul style="list-style-type: none"> • Как формируются ценности ресторана • Как внедрить ценность на уровне всей команды ресторана • Как построить бренд работодателя ресторана 	Ангела Трубникова
	Занятие 4. Операционный HR. Исследование мнений сотрудников для создания стратегии HR в ресторане	<ul style="list-style-type: none"> • Что такое операционный HR в ресторане? • Связь HR и бизнеса: разберем зоны ответственности операционного директора ресторана и HR • В какой момент HR передает сотрудника ОД? • Основные ошибки HR в ресторане, приводящие к слабости операционных процессов • Как владельцу ресторана строить отношения с HR 	Ангела Трубникова
	Занятие 5. Как устроены без-HR-ные компании	<ul style="list-style-type: none"> • Плюсы и минусы без-hr-ной компании • Когда ее актуально выстраивать • Примеры орг. структур без-hr-ных компаний, как может быть распределен функционал 	Антонина Плетнева
<i>Домашнее задание</i>			
20.05 11:00 – 12:30	Семинар 1. Как построить эффективную работу HR направления в ресторанном бизнесе?	Вопросы <ol style="list-style-type: none"> 1. Разбор основных ошибок в орг. структуре ресторана. Кейсы от студентов 2. Создание списка операционных задач для HR 3. Как провести распаковку владельца на ценности, которые отражают идентичность 4. С чего начать обучение операционных специалистов HR задачам 	Антонина Плетнева Ангела Трубникова



ПРОГРАММА ЗАНЯТИЙ: МОДУЛЬ 2

WEL-
COME
PRO

Дата / время	Занятие	Описание занятия	Спикер
МОДУЛЬ 2: КАК СФОРМИРОВАТЬ ЭФФЕКТИВНУЮ КОМАНДУ. ПОИСК. ОТБОР И НАЙМ ПЕРСОНАЛА			
с 20.05 открыто в записи	Занятие 1. Эффективный рекрутинг к компании	<ul style="list-style-type: none">• Разработка вакансий• Эффективные каналы коммуникации в рекрутинге• Ценностные предложения сотрудникам по всем должностям• УПС	Эллина Бондарь
	Занятие 2. Создаем профиль сотрудника ресторана	<ul style="list-style-type: none">• Как собрать модель компетенций• От модели компетенций к профилю должности	Анжела Трубникова
	Занятие 3. Структура оценочного интервью. Assessment centers	<ul style="list-style-type: none">• Подготовка к интервью, гайд оценочного интервью по компетенциям• Разработка структуры ассесмент-центра• Создание бланков оценки по компетенциям• Подготовка ассесоров	Эллина Бондарь
	Занятие 4. Процедура приема на работу сотрудника	<ul style="list-style-type: none">• Кто в компании должен осуществлять эту процедуру• Какие документы нужно формировать к процедуре приема• Психологический контракт	Антонина Плетнева
	Занятие 5. Кадровое делопроизводство на операционном уровне. Кадровая безопасность	<ul style="list-style-type: none">• Обязательные кадровые документы, которые должны быть в ресторане• Процессы, которые важно ставить в рамках кадровой безопасности	Антонина Плетнева
	Занятие 6. HR аналитика в формировании команды	<ul style="list-style-type: none">• Метрики в формировании команды• Как оценивать воронку подбора	Антонина Плетнева
	<i>Домашнее задание</i>		
27.05 11:00 – 12:30	Семинар 2. Как собрать команду мечты? Эффективный поиск, отбор, найм	Вопросы <ol style="list-style-type: none">1. Как сформировать УПС?2. Гайд оценочного интервью, что оценивать именно вам?3. Ассесмент центры, как еще использовать эту технологию?4. как применять психологический контракт?	Антонина Плетнева Анжела Трубникова Эллина Бондарь



ПРОГРАММА ЗАНЯТИЙ: МОДУЛЬ 3

WEL-
COME
PRO

Дата / время	Занятие	Описание занятия	Спикер
МОДУЛЬ 3: КАК ЗАПУСТИТЬ АДАПТАЦИЮ В РЕСТОРАНЕ, ЧТОБЫ СНИЗИТЬ ТЕКУЧКУ			
с 27.05 открыто в записи	Занятие 1. Подготовка команды наставников и тренеров в ресторанной компании	<ul style="list-style-type: none"> Профиль наставника, тренера, мастера: как выбрать тренера для команды Методики обучения в наставничестве Аттестация наставников, мастеров, тренеров 	Ангела Трубникова
	Занятие 2. Какие должны быть материалы для эффективной адаптации сотрудников	<ul style="list-style-type: none"> Подготовка планов стажировки для стажеров Чемоданчик наставника: документы для стажировки 	Ангела Трубникова
	Занятие 3. Концепция наставничества: как построить эффективную систему	<ul style="list-style-type: none"> Концепция наставничества, позволяющая сразу получить пользу от сотрудника в зале Как сформировать план стажировки для каждого уровня сотрудников Как провести промежуточную аттестацию 	Ангела Трубникова
	Занятие 4. Как проводить стажировку для топ-руководителей	<ul style="list-style-type: none"> Модель компетенций в стажировке менеджера Особенности стажировки управляющего и ОД 	Ангела Трубникова
	Занятие 5. Как не тратить на аттестацию целый день, а провести ее за час	<ul style="list-style-type: none"> Чек-лист адаптации Аналитика адаптации Инструменты проведения аттестации сотрудников зала Меню – замер, КЛН, как инструмент оценки 	Ангела Трубникова
	Занятие 6. Геймификация системы наставничества	<ul style="list-style-type: none"> Наставник как ведущий игры Стажировка как игровой процесс Игровое обучение стажера 	Эллина Бондарь
	Занятие 7. Как посчитать цену стажера	<ul style="list-style-type: none"> Что можно замерить при адаптации сотрудника Кто ведет аналитику по адаптации 	Ангела Трубникова
	<i>Домашнее задание</i>		
10.06 11:00 – 12:30	Семинар 3. Система наставничества для качественной адаптации сотрудников	Вопросы <ol style="list-style-type: none"> 1. Как оценить успешность внедрения геймификации наставничества? 2. Какие процессы нельзя геймифицировать? 3. Как оценить успешность пула наставников? 4. Разница между планами стажировки для производства и сотрудников зала. 	Ангела Трубникова Эллина Бондарь



ПРОГРАММА ЗАНЯТИЙ: МОДУЛЬ 4

WEL-
COME
PRO

Дата / время	Занятие	Описание занятия	Спикер
МОДУЛЬ 4: СИСТЕМА ОБУЧЕНИЯ И РАЗВИТИЯ В РЕСТОРАНЕ ОТ ЛИНЕЙНОЙ ПОЗИЦИИ ДО РУКОВОДИТЕЛЯ			
с 10.06 открыто в записи	Занятие 1. Как формировать программы обучения. Функционал, компетенции, замеры, программы обучения	<ul style="list-style-type: none">• Принцип создания программы обучения• Как построить стратегию обучения в ресторане• Роль оценки эффективности	Ангела Трубникова
	Занятие 2. Как создать календарь обучения. Как обучать в рабочем процессе	<ul style="list-style-type: none">• Техника мобильного тренинга• Техника кросс-тренинга в зале и на кухне• КЛН-корректировка• Рейтинги КЛН-корректировки	Ангела Трубникова
	Занятие 3. Работа с внешним знанием и внутренним знанием: ХРАМ ЗНАНИЙ	<ul style="list-style-type: none">• Запуск онлайн обучения – платформы• Тренды в обучении• Банк знаний	Ангела Трубникова
	Занятие 4. Геймификация обучения	<ul style="list-style-type: none">• Как обучают через геймификацию• Кейсы готовых игровых решений для ресторана• Мастер игры. Его роль и задачи• Запуск игры. Правила мотивационной речи• Внедрение знания в работу ресторана. Завершающая дискуссия	Эллина Бондарь
	Занятие 5. Кадровый резерв - путь из официанта в управленцы, из повара в шефы	<ul style="list-style-type: none">• Как формировать кадровый резерв в ресторане• Как развивать сотрудников в резерве• Принципы работы с профессиональными и потенциальными сотрудниками	Артур Маратканов
	Занятие 6. Техники Индивидуального развития сотрудников	<ul style="list-style-type: none">• Цель и структура Индивидуального плана развития• В какие сроки выполнить и как его составить более эффективно• Этапы работы с Индивидуального плана развития	Артур Маратканов
	Занятие 7. Как посчитать затраты на обучение	<ul style="list-style-type: none">• Как посчитать бюджет на обучение• Что измеряем в части обучения	Ангела Трубникова
<i>Домашнее задание</i>			



ПРОГРАММА ЗАНЯТИЙ: МОДУЛЬ 4

WEL-
COME
PRO

Дата / время	Занятие	Описание занятия	Спикер
МОДУЛЬ 4: СИСТЕМА ОБУЧЕНИЯ И РАЗВИТИЯ В РЕСТОРАНЕ ОТ ЛИНЕЙНОЙ ПОЗИЦИИ ДО РУКОВОДИТЕЛЯ			
17.06 11:00 – 12:30	Семинар 4. Как создать эффективную систему развития сотрудников в ресторане?	Вопросы 1. Как запустить игровое обучение? 2. Какие игры подходят вашему ресторану? 3. Как формировать кадровый резерв в ресторане? 4. Как качественно развивать сотрудников? 5. Считаем стоимость стажера и сотрудника	Анжела Трубникова Эллина Бондарь, Артур Маратканов
12:45 – 14:30	Онлайн-игра	Онлайн игра «Обратная связь»	Эллина Бондарь



ПРОГРАММА ЗАНЯТИЙ: МОДУЛЬ 5

WEL-
COME
PRO

Дата / время	Занятие	Описание занятия	Спикер
МОДУЛЬ 5: КАК МОТИВИРОВАТЬ СОТРУДНИКОВ			
с 17.06 открыто в записи	Занятие 1. Материальная мотивация на всех уровнях	<ul style="list-style-type: none"> • Штатное расписание – как его правильно сформировать • Управление вознаграждениями сотрудников • Системы оценки эффективности и KPI 	Антонина Плетнева
	Занятие 2. Нематериальная мотивация. Формирование пакета бенефитов	<ul style="list-style-type: none"> • Total Rewards • Компенсации и бенефиты • Цели и подходы к компенсации 	Эллина Бондарь
	Занятие 2. Нематериальная мотивация. Лидерство руководителей и влияние на команду	<ul style="list-style-type: none"> • Принцип Три «В» (влиять, вдохновляй, веди) • Технология влияния на результат • Кто в ресторане работает на влияние • Как вдохновлять сотрудников 	Артур Маратканов
	Занятие 3. HR PR как использовать его для мотивирования	<ul style="list-style-type: none"> • Система внутренних коммуникаций • Развитие корпоративной культуры и внутреннего имиджа компании • Определение каналов коммуникации с сотрудниками компании 	Эллина Бондарь
	Занятие 4. Как вовлекать сотрудников в развитие компании. Техники вовлечения как система мотивации	<ul style="list-style-type: none"> • Управление вовлеченностью команды. • Почему сотрудники не вовлекаются? • Как повысить вовлеченность в проекты компании. • PR-технологии для эффективного запуска проекта. • Алгоритм подготовки и вовлечения линейных руководителей в реализацию проектов 	Эллина Бондарь
	Занятие 5. HR аналитика в блоке мотивации	<ul style="list-style-type: none"> • Оценка лояльности сотрудников через eNPS • Расчет вовлеченности сотрудников • Оценка риска ухода сотрудника • Рейтинг эффективности сотрудников • Управление текучестью персонала 	Эллина Бондарь
	<i>Домашнее задание</i>		
24.06 11:00 – 12:30	Семинар 5. Комплексная мотивация сотрудников	Вопросы <ol style="list-style-type: none"> 1. Как быть эффективным лидером в команде и влиять на результат команды 2. Как формировать сбалансированную мотивацию? 3. Как эффективно продвигать идеи в ресторане? 4. Почему сотрудники не вовлекаются в проекты и как это исправить? 5. Как понять, что все okay в работе HR направления? 6. Когда нужно своевременно запускать KPI? 7. Как выбрать показатели? 	Антонина Плетнева, Артур Маратканов, Эллина Бондарь



ПРЕПОДАВАТЕЛИ

**ЭЛЛИНА
БОНДАРЬ**

Преподаватель
по геймификации бизнеса
Университета Welcomerpro

WEL-
COME
PRO



ПРЕПОДАВАТЕЛИ

**АНЖЕЛА
ТРУБНИКОВА**

Преподаватель по Service Design
и обучению персонала
Университета Welcomepro



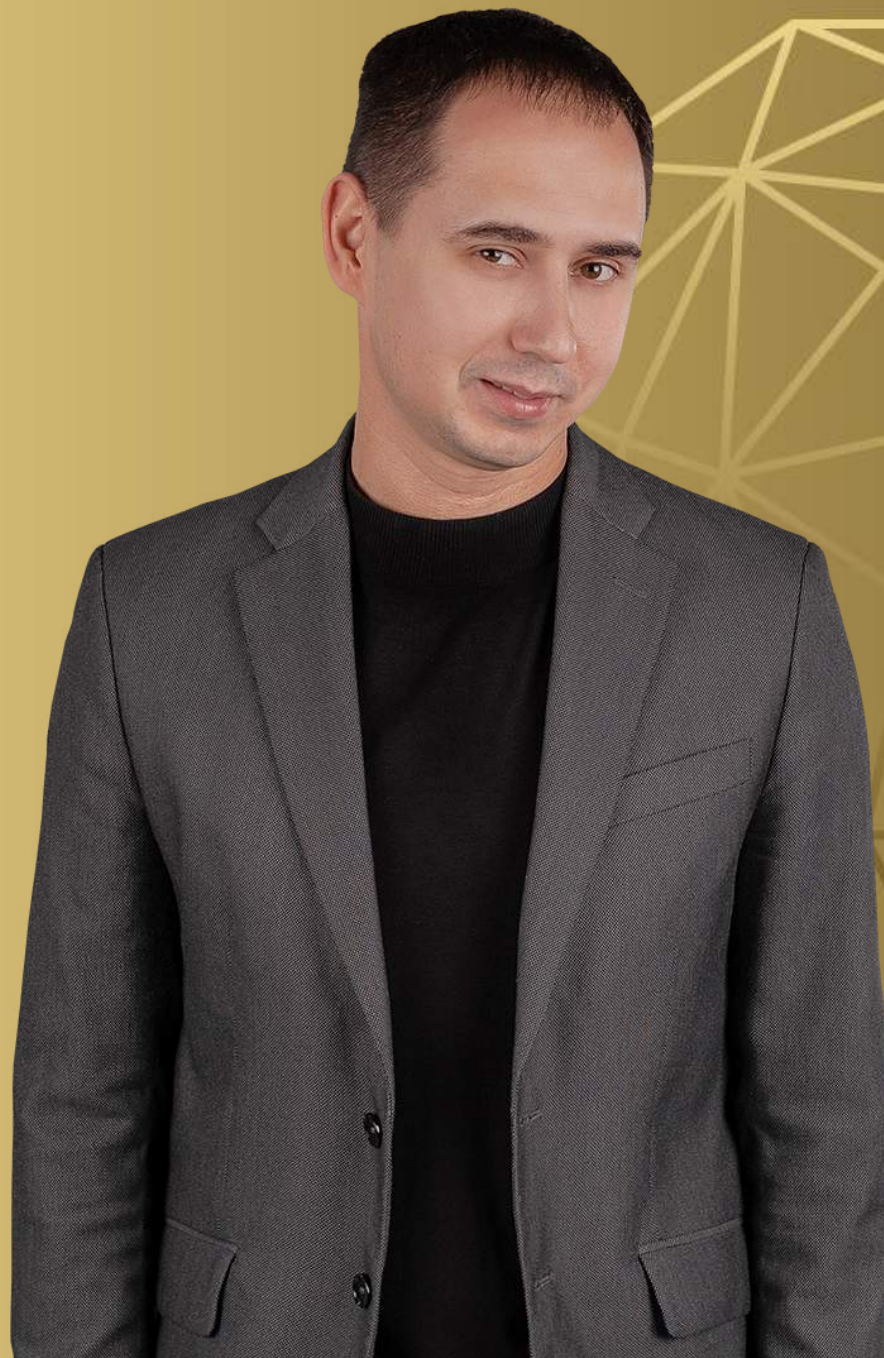
**WEL-
COME
PRO**

ПРЕПОДАВАТЕЛИ

**АРТУР
МАРАТКАНОВ**

Преподаватель по Service Design
и обучению персонала
Университета Welcomepro

WEL-
COME
PRO



ПРЕПОДАВАТЕЛИ

**АНТОНИНА
ПЛЕТНЕВА**

Руководитель проектов
Университета Welcomepro

WEL-
COME
PRO



WEL-
COME
PRO

☎ 8 800 301-13-38

✉ hello@welcomepro.ru



🖱 welcomepro.ru



f welcomepro.ru



📷 @welcomepro.ru

