

2021 | ОНЛАЙН-КУРС

ЛИДЕР В РЕСТОРАНЕ

КАК РУКОВОДИТЕЛЮ
СОЗДАТЬ СИЛЬНУЮ
КОМАНДУ?

WEL-
COME
PRO

УНИВЕРСИТЕТ
РЕСТОРАННОГО
БИЗНЕСА



**WEL-
COME
PRO**

**УНИВЕРСИТЕТ
РЕСТОРАННОГО
БИЗНЕСА**

ПРОГРАММА ОНЛАЙН-КУРСА



КАЛЕНДАРЬ ВСТРЕЧ В ZOOM

WWW.WELCOMEPRO.RU

Дата	Время	Семинар/Онлайн-игра	Спикер
07.07 №0	11.00 –11.40	Welcome встреча	Евгения Шестакова Эллина Бондарь
15.07 №1	11.00 –12.30	Семинар 1 Как работать с техниками спиральной динамики и решения конфликтов в команде	Артур Маратканов
20.07 №2	11.00 – 12.30	Семинар 2 Как прокачать компетенции критическое мышление и эмоциональный интеллект	Артур Маратканов
29.07 №3	11.00 –12.30	Семинар 3 Как настроить процессы и избежать выгорания	Артур Маратканов Анжела Трубникова
05.08 №4	11.00 –12.30	Семинар 4 Как вовлечь команду в изменения	Эллина Бондарь Анжела Трубникова
11.08 №5	11.00 –12.30	Семинар 5 Как развивать команду	Эллина Бондарь Анжела Трубникова
12.08 №5	11.00 –12.30	Семинар 6 Как заниматься геймификацией в ресторане эффективно	Эллина Бондарь
13.08	11.00 –12.30 12:45 – 14:00	Онлайн-игра «Обратная связь». 2 группы	Эллина Бондарь

ТЕМЫ МОДУЛЕЙ ОНЛАЙН-КУРСА

№ Модуля	Тема	Спикер
1	Осознанное создание команд. Team creating на стороне руководителя	Артур Маратканов, Анжела Трубникова
2	Эмоциональное лидерство в ресторане: техники влияния на команду через эмоциональный интеллект	Артур Маратканов
3	Управление нагрузкой и временем руководителя ресторана	Артур Маратканов, Анжела Трубникова
4	Лидерство в проектной работе: как управлять проектами и вовлекать команду ресторана	Эллина Бондарь, Анжела Трубникова
5	Как руководитель в ресторане развивает свою команду и делает ее сильной и успешной	Эллина Бондарь, Анжела Трубникова

ПРОГРАММА ЗАНЯТИЙ: МОДУЛЬ 1



Дата / время	Занятие	Описание занятия	Спикер
МОДУЛЬ 1: ОСОЗНАННОЕ СОЗДАНИЕ КОМАНД. TEAM CREATING НА СТОРОНЕ РУКОВОДИТЕЛЯ			
с 07.07 открыто в записи	Занятие 1. Развитие систем по спирали, как развивается любая система	<ul style="list-style-type: none">• Обсудим развитие спиральной динамики (системы, люди, компании)• Разберем, как определить цвет компании и собственный цвет лидера• Разберемся с уровнями мышления: что мы можем видеть и понимать?	Маратканов Артур
	Занятие 2. Мотивация систем первого уровня	<ul style="list-style-type: none">• Взберемся вверх по спирали от бежевого до зеленого уровня• Рассмотрим причины изменений, производимых в компании	Маратканов Артур
	Занятие 3. Мотивация систем второго уровня	<ul style="list-style-type: none">• Пройдем мотивации систем от зеленого до бирюзового уровня• Рассмотрим причины изменений, производимых в компании• Разберем, как дойти до уровня выше в компании	Маратканов Артур
	Занятие 4. Техники решения «простых» конфликтов в команде	<ul style="list-style-type: none">• Как определить мотивы в конфликте• Алгоритм решения конфликта• Орг.структура как часть конфликтогенности в команде• Техника «Групповой опыт»• Рефрейминг – техника приводящая к Win Win результату	Трубникова Анжела
		<ul style="list-style-type: none">• Оценочные высказывания как путь к большему конфликту• Аргументы и факты в решении конфликтов• Как выявить токсичного сотрудника• Типы токсичных сотрудников• Техники работы с токсичными лидерами	Трубникова Анжела
	Занятие 6. Как работать с сопротивлением в команде. +конкретные кейсы с решениями	<ul style="list-style-type: none">• Что такое сопротивление в команде: проявление и диагностика• Цикл принятия изменений• 3 кейса по работе с сопротивлением	Трубникова Анжела
15.07 11:00 – 12:30	Семинар 1. Как работать с техниками спиральной динамики и решения конфликтов в команде	Вопросы <ol style="list-style-type: none">1. Определяем цвет Компании и разбираем инструменты перехода на следующий уровень?2. Разбор кейсов от участников по конфликтным ситуациям – как решать конфликты между подразделениями, как работать с теньвыми лидерами, как работать с сопротивлением в команде?	Маратканов Артур

ПРОГРАММА ЗАНЯТИЙ: МОДУЛЬ 2



Дата / время	Занятие	Описание занятия	Спикер
МОДУЛЬ 2: ЭМОЦИОНАЛЬНОЕ ЛИДЕРСТВО В РЕСТОРАНЕ: ТЕХНИКИ ВЛИЯНИЯ НА КОМАНДУ ЧЕРЕЗ ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ ИНТЕЛЛЕКТ			
с 14.07 открыто в записи	Занятие 1. Эмоциональное лидерство миф или реальность?	<ul style="list-style-type: none">• Что такое эмоциональный интеллект лидера, обсудим что такое эмоциональное лидерство	Маратканов Артур
	Занятие 2. Четыре квадранта Эмоционального интеллекта	<ul style="list-style-type: none">• Обсудим 4 квадранта EQ: Самосознание – как определять свои эмоциональные состояния. Самоуправление – техники управления эмоциями, которые снижают негативные эмоции и повышают позитивные. Эмпатия – как лидер может развивать эмпатию. Управление отношениями – как лидер может влиять на эмоции сотрудников команды	Маратканов Артур
	Занятие 3. Как создать собственные заготовки управления эмоциями?	<ul style="list-style-type: none">• Техники работы с эмоциями на погашения и повышения	Маратканов Артур
	Занятие 4. Стресс менеджмент или техники управления стрессом	<ul style="list-style-type: none">• Что такое «стресс» и типы стрессов• Эмоции как индикатор стресса. Базовые навыки эмоциональной компетентности• Знакомство с техниками работы над стрессовыми состояниями• Квадрант управления своими эмоциями. Телесные и ментальные	Маратканов Артур
	Занятие 5. Критическое мышление как основа управленческого интеллекта	<ul style="list-style-type: none">• Разберем подробно критическое мышление. КМ – это важный атрибут лидера• Обсудим что такое когнитивные искажения и как от них избавиться	Маратканов Артур
	Занятие 6. Техники развития критического мышления	<ul style="list-style-type: none">• 3 стадии критического мышления: Вызов, Осмысление, Рефлексия• Разберем эффективные техники критического мышления	Маратканов Артур
20.07 11:00 – 12:30	Семинар 2. Как прокачать компетенции критическое мышление и эмоциональный интеллект	Вопросы <ol style="list-style-type: none">1. Что такое эмоциональное лидерство и как его развивать?2. Какие есть еще техники для управления эмоциями?3. Как развить критическое мышление и избавиться от когнитивного искажения?	Маратканов Артур

ПРОГРАММА ЗАНЯТИЙ: МОДУЛЬ 3



Дата / время	Занятие	Описание занятия	Спикер
МОДУЛЬ 3: УПРАВЛЕНИЕ НАГРУЗКОЙ И ВРЕМЕНЕМ РУКОВОДИТЕЛЯ РЕСТОРАНА			
с 21.07 открыто в записи	Занятие 1. Что такое выгорание – причины выгорания	<ul style="list-style-type: none">• Методы диагностики выгорания- проведем онлайн диагностику и разберем результаты	Трубникова Анжела
	Занятие 2. Как работать с выгоранием команды	<ul style="list-style-type: none">• Как диагностировать выгорание у команды• Как удерживать сотрудников от выгорания	Трубникова Анжела
	Занятие 3. Как работать с собственным выгоранием	<ul style="list-style-type: none">• Техники восстановления ресурсов• Саббатикал, как техника работы с выгоранием и стрессом	Трубникова Анжела
	Занятие 4. Стили управления командой ресторана	<ul style="list-style-type: none">• Стили лидерства и как выбирать стиль лидерства под команду• Разберем 4 стиля лидерства• Управление культурой команды: культура делегирования – разберем трехуровневую лестницу делегирования	Трубникова Анжела
	Занятие 5. Как построить отношения с командой: между дружбой и службой	<ul style="list-style-type: none">• Эффективные коммуникации в команде между руководителем и сотрудником – разберем кейсы, как вести себя руководителю при переходе на новый уровень в команде – как не быть «дружком»• Базовые компетенции результата: власть и влияние – разберем поведенческие индикаторы этих компетенций.	Трубникова Анжела
	Занятие 6. Управление дисциплиной в ресторане	<ul style="list-style-type: none">• Образ дисциплины в ресторане• Что является дисциплинарным нарушением	Трубникова Анжела
	Занятие 7. Как применить дисциплинарные взыскания	<ul style="list-style-type: none">• 6 шагов взысканий• Скрипты дисциплинарных взысканий• Создание кодекса Чести	Трубникова Анжела
	Занятие 8. Как научиться управлять собственным временем	<ul style="list-style-type: none">• Эффективные технологии для управления временем• Как планировать задачи на уровне себя и компании	Маратканов Артур
29.07 11:00 – 12:30	Семинар 3. Как настроить процессы и избежать выгорания	Вопросы <ol style="list-style-type: none">1. Техники тайм-менеджмента, как развить дисциплину?2. Разбор кейсов участников по выгоранию – разбираем ДЗ3. Разбор таблиц управления командой – разрабатываем план работы с командой	Маратканов Артур, Трубникова Анжела

ПРОГРАММА ЗАНЯТИЙ: МОДУЛЬ 4



Дата / время	Занятие	Описание занятия	Спикер
МОДУЛЬ 4: ЛИДЕРСТВО В ПРОЕКТНОЙ РАБОТЕ: КАК УПРАВЛЯТЬ ПРОЕКТАМИ И ВОВЛЕКАТЬ КОМАНДУ РЕСТОРАНА			
с 28.07 открыто в записи	Занятие 1. Восемь шагов внедрения изменений	<ul style="list-style-type: none">• Как создать пул единомышленников• Как вовлечь команду в изменений• Шаги руководителя на каждой стадии принятия изменений	Трубникова Ангела
	Занятие 2. Как запускать проекты в ресторане	<ul style="list-style-type: none">• Роли в проектах• Scrum как часть управления внедрением• Операционный план внедрения	Трубникова Ангела
	Занятие 3. Как запустить Scrum в ресторане	<ul style="list-style-type: none">• Визуализация Scrum• Элементы Scrum в работе группы	Трубникова Ангела
	Занятие 4. Причины сопротивления сотрудников на ранних этапах проекта	<ul style="list-style-type: none">• Управление вовлеченностью команды• Почему сотрудники не вовлекаются?• Как повысить вовлеченность в проекты компании	Эллина Бондарь
	Занятие 5. Эффективный запуск проекта. Как сделать проект желанным?	<ul style="list-style-type: none">• PR-технологии для эффективного запуска проекта• Алгоритм подготовки и вовлечения линейных руководителей в реализацию проектов	Эллина Бондарь
	Занятие 6. Технологии подготовки управленческой команды к внедрению проекта	<ul style="list-style-type: none">• Вовлечение сотрудников. Технологии запуска проекта, поднятие активности по целевым действиям проекта• Управление динамикой внедрения. Как не дать проекту зачахнуть?• Работа с групповыми обсуждениями	Эллина Бондарь
	Занятие 7. Фасилитация, как инструмент современного руководителя	<ul style="list-style-type: none">• Правила проведения стратегических встреч, мозговых штурмов и творческих мастерских• Инструменты фасилитации для структурированных обсуждений	Эллина Бондарь
Домашнее задание			
05.08 11:00 – 12:30	Семинар 4. Как вовлечь команду в изменения	Вопросы <ol style="list-style-type: none">1. Разбор операционных планов внедрения – разбираем таблицы, бланки и тесты полученные от нашей команды.2. Схема pr-кампании проекта3. Управление динамикой проекта4. Разбор инструментов фасилитации на практике	Эллина Бондарь, Трубникова Ангела

ПРОГРАММА ЗАНЯТИЙ: МОДУЛЬ 5



Дата / время	Занятие	Описание занятия	Спикер
МОДУЛЬ 5: КАК РУКОВОДИТЕЛЬ В РЕСТОРАНЕ РАЗВИВАЕТ СВОЮ КОМАНДУ И ДЕЛАЕТ ЕЕ СИЛЬНОЙ И УСПЕШНОЙ			
с 28.07 открыто в записи	Занятие 1. Управление командой по ценностям	<ul style="list-style-type: none">• Концепция A-players для лидеров• Создание команд по цели и ценности• Профиль должности, как инструмент подбора	Трубникова Анжела
	Занятие 2. Динамика развития команды	<ul style="list-style-type: none">• Этапы построения команды• Как собрать команду, ориентируясь на типы личности• Как находить и измерять талант сотрудника – разберем техники оценки талантов	Трубникова Анжела
	Занятие 3. Как развивать таланты в Компании	<ul style="list-style-type: none">• Как стратегически планировать наличие талантов – инструмент «карьерная карта команды»• Как развивать таланты в компании лидер заряжает и мотивирует талантливых сотрудников – Total Rewards• Индивидуальный план как инструмент развития лидера	Трубникова Анжела
	Занятие 4. Геймификация мотивации, как метод вовлечения сотрудников в задачи компании	<ul style="list-style-type: none">• Геймификация мотивации на продажи, как метод вовлечения сотрудников• Поколенческая теория X,Y,Z• Особенности поколения игр. Какие потребности их потребности мы можем закрыть игрой• Кейсы из реальной практики Welcomepro	Эллина Бондарь
	Занятие 5. Инструменты геймификации на службе лидера	<ul style="list-style-type: none">• Цель и целевое действие в игре• Как игру определяет игрок? Типы игроков• 6 игровых механик для игры• Сценарий геймификации• Ключевые ошибки при запуске геймификации	Эллина Бондарь
	Занятие 6. Как обучать сотрудников через игровые решения	<ul style="list-style-type: none">• Как обучают техникам продаж через геймификацию• Кейсы готовых игровых решений для ресторана• Внедрение знания в работу ресторана. Завершающая дискуссия• Постановка задачи сотрудникам после игры• Целевой – контакт, как инструмент внедрения знания	Эллина Бондарь

ПРОГРАММА ЗАНЯТИЙ: МОДУЛЬ 5



Дата / время	Занятие	Описание занятия	Спикер
МОДУЛЬ 5: КАК РУКОВОДИТЕЛЬ В РЕСТОРАНЕ РАЗВИВАЕТ СВОЮ КОМАНДУ И ДЕЛАЕТ ЕЕ СИЛЬНОЙ И УСПЕШНОЙ			
с 28.07 открыто в записи	Занятие 7. Место геймификации обучения в системе обучения ресторана	<ul style="list-style-type: none"> • Типы игр для обучения • Где брать игровые решения под задачи ресторана • Как встроить игры в календарь обучения • Роли руководителей в проведении игры • Оценка результата внедренной игры 	Эллина Бондарь
	Занятие 8. Обратная связь, как базовый управленческий навык	<ul style="list-style-type: none"> • Обратная связь, усиливающая и понижающая вовлеченность сотрудников • Обратная связь, как инструмент развития и обучения команды 	Эллина Бондарь
	Занятие 9. Эффективные алгоритмы обратной связи под разных сотрудников	<ul style="list-style-type: none"> • Развивающая, корректирующая и поддерживающая обратная связь. • Алгоритмы обратной связи для разных типов сотрудников и разные цели. • Как правильно давать обратную связь? 6 основных правил обратной связи. 	Эллина Бондарь
	Занятие 10. Похвала, как инструмент управления поведением сотрудника	<ul style="list-style-type: none"> • Как хвалить, чтобы не перехвалить? Как указывать на ошибки и «зоны роста», чтобы стимулировать желание развиваться, а не демотивировать? 	Эллина Бондарь
Домашнее задание			
11.08 11:00 – 12:30	Семинар 5. Как развивать команду	Вопросы <ol style="list-style-type: none"> 1. Разбор кейсов по командному взаимодействию – разбор тестов и заданий по занятиям 2. Разбор кейсов с обратной связью 3. Похвала, как инструмент развития 	Эллина Бондарь, Трубникова Анжела
12.08 11:00 – 12:30	Семинар 6. Как заниматься геймификацией в ресторане эффективно	Вопросы <ol style="list-style-type: none"> 1. Разбор целевых действий 2. Когда игра будет эффективна, а когда нет 3. Кейсы игровых решений из вашей практики и практики Welcomepro 	Эллина Бондарь

ПРОГРАММА ЗАНЯТИЙ: ОНЛАЙН-ИГРА



Дата / время	Занятие	Описание занятия	Спикер
ОНЛАЙН-ИГРА			
13.08 11:00 – 12:30 12:45 – 14:00	Онлайн-игра «Обратная связь». 2 группы	Онлайн игра «Обратная связь» Практика выдачи обратной связи	Эллина Бондарь

ПРЕПОДАВАТЕЛЬ

**АНЖЕЛА
ТРУБНИКОВА**

Преподаватель
по Service Management
и обучению персонала
Университета
Welcomepro



ПРЕПОДАВАТЕЛЬ

**АРТУР
МАРАТКАНОВ**

Преподаватель
по Service Management
и обучению персонала
Университета
Welcomepro



ПРЕПОДАВАТЕЛЬ

ЭЛИНА БОНДАРЬ

Преподаватель
по геймификации бизнеса
Университета Welcomepro



WEL- COME PRO



 welcomepro.ru



 welcomepro.ru



 [@welcomepro.ru](https://www.instagram.com/welcomepro.ru)

 8 800 301-13-38

 hello@welcomepro.ru

