

Управляющий рестораном

Этот курс — практическое руководство для управляющих ресторанами, которые хотят создать и эффективно управлять системой операционных процессов в ресторане. Мы раскроем подходы и технологии, которые помогут вам сделать ресторан прибыльным и успешным.

**19 МОДУЛЕЙ
153 ЗАНЯТИЯ**

ДОСТУП: 3/6/12 МЕСЯЦЕВ

**АВТОРСКИЕ ТЕХНОЛОГИИ
И МЕТОДИКИ**

**12 СПИКЕРОВ
РЕСТОРАТОРОВ-ПРАКТИКОВ**

Кому подойдет:

УПРАВЛЯЮЩИЙ:

Получит системные инструменты и технологии управления рестораном, которые помогут выстроить стабильные операционные процессы, повысить результативность команды, улучшить сервис и вкус, а также вывести прибыль ресторана на плановый уровень.

КАНДИДАТ НА ДОЛЖНОСТЬ УПРАВЛЯЮЩЕГО:

Освоит логику работы управляющего и ключевые функции руководителя ресторана. Научится управлять залом, кухней, экономикой и командой, сформирует личный план развития и подготовится к успешному вхождению в должность.

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

Вы научитесь:

- Как выстроить процессы оценки и улучшения сервиса и вкуса;
- Как управлять залом и производством ресторана на всех уровнях;
- Как организовать эффективное управление командой;
- Как контролировать экономику ресторана и избегать излишних расходов;
- Как внедрить культуру постоянных улучшений в работу ресторана.

Это не теория ради теории. Это практические решения, которые вы сможете применить уже завтра, чтобы сделать свой ресторан прибыльным и успешным. Ваша команда станет сильнее, гости – счастливее, а ресторан – прибыльнее.

Управляющий рестораном

МОДУЛЬ 1. КАК СДЕЛАТЬ ЗАЛ РЕСТОРАНА ЭФФЕКТИВНЫМ И ОТЛИЧНЫМ. БАЗОВЫЙ, ФИЗИЧЕСКИЙ СЕРВИС

Занятие 1	Каждый день идеальный зал: как сделать пространство ресторана гостеприимным для гостей и эффективным сотрудников
Занятие 2	Типология гостей. Как сформировать уникальный сервис под тип гостя
Занятие 3	Как формировать шаги сервиса под разные сервисные группы
Занятие 4	Роль хостес в ресторане. Как распределить обязанности на входной группе ресторана
Занятие 5	Шаги сервиса хостес. Как повысить оборот столов в ресторане через бронирование и автоматизацию работы хостес
Занятие 6	Форматы обслуживания в зале ресторана. Карта процессов базового сервиса
Занятие 7	Шаги сервиса официанта и менеджера в зале. Стандарты принятия заказа и обслуживания
Занятие 8	Автоматизация в блоке физика в ресторане

Управляющий рестораном

МОДУЛЬ 2. КАК СОЗДАТЬ КУЛЬТУРУ ГОСТЕПРИИМСТВА В РЕСТОРАНЕ

Занятие 1	Как сформировать карту пути гостя и усилить ее элементами любви
Занятие 2	Техники на уровне линейных сотрудников для влюбления гостя в ресторан
Занятие 3	Как сформировать культуру гостеприимства в ресторане. Как собирать гостеприимные команды и развивать в них радушие
Занятие 4	Эффективные технологии для отработки ролевых моделей поведения в зале ресторана
Занятие 5	Как решать конфликт в ресторане эффективно
Занятие 6	FEEL: новая технология решения конфликтов в ресторане
Занятие 7	Роль управляющего и менеджера в решении конфликта в ресторане

Управляющий рестораном

МОДУЛЬ 3. КАК СОЗДАТЬ ГОВОРЯЩЕГО О ВКУСЕ ОФИЦИАНТА В СЕРВИСЕ

Занятие 1	Правила создания красочного описания и Food book
Занятие 2	Как учить меню через мнемотехники
Занятие 3	Как создавать амбассадоров вкуса через обучение мастерами
Занятие 4	Как проводить аттестацию по вкусу в ресторане
Занятие 5	Как собирать обратную связь по вкусу: журнал обратной связи
Занятие 6	Автоматизация блока вкус в ресторане

Управляющий рестораном

МОДУЛЬ 4. НЕ ПРОДАЕМ, А ПРЕДЛАГАЕМ: КАК УЛУЧШАТЬ ЭКОНОМИЧЕСКИЙ РЕЗУЛЬТАТ ЧЕРЕЗ СЕРВИС

Занятие 1	Как работать на выручку в ресторане через наполняемость чека
Занятие 2	Как работать на прибыль ресторана через сервисных сотрудников
Занятие 3	Как подготовить команду ресторана к запуску активации продаж
Занятие 4	Как мотивировать команду ресторана на продажи
Занятие 5	Как обучать сотрудников продающему сервису
Занятие 6	Как активировать продажи на смене в ресторане
Занятие 7	Как управляющий ресторана работает с продажами
Занятие 8	Геймификация для стимулирования продаж в ресторане
Занятие 9	Автоматизация блока продаж в ресторане

Управляющий рестораном

МОДУЛЬ 5. ЭМОЦИОНАЛЬНЫЙ СЕРВИС: КАК ВПЕЧАТЛЯТЬ ГОСТЕЙ И УСИЛИВАТЬ БРЕНД

Занятие 1	Эмоциональный сервис. Бренд ресторана и как его проявляем через сервис
Занятие 2	Как сформировать концепцию эмоционального сервиса и сформировать образ героя в сервисе ресторана
Занятие 3	Как сделать шаги сервиса уникальными под эмоциональный сервис ресторана
Занятие 4	Ритуалы и легенды в сервисе: как украсить сервис элементами легендирования
Занятие 5	Эмоциональный сервис внутри команды ресторана
Занятие 6	Как запустить актерское мастерство в ресторане
Занятие 7	Как театрализовать сервис и помочь официантам свободно общаться с гостями, работать на бренд

Управляющий рестораном

МОДУЛЬ 6. КАК СОЗДАТЬ ДЕРЕВО СТАНДАРТОВ И ЗАПУСКАТЬ СЕРВИСНЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В РЕСТОРАНЕ

Занятие 1	Как создать дерево стандартов по сервису
Занятие 2	Как сделать упаковку дерева стандартов для линейных сотрудников
Занятие 3	Как сделать базу видеостандартов по сервису
Занятие 4	Как сформировать пул HIPO для запуска сервисных технологий
Занятие 5	Эффективные собрания в ресторане для запуска технологий сервиса. Технология ITCI
Занятие 6	Техника постановки задач по сервису на смену по технологии SMART
Занятие 7	Собрания активаторы в ресторане: пит стопы смены и вечерние собрания
Занятие 8	ITI: Общее собрание в ресторане для запуска целей по сервису
Занятие 9	Как управляющий запускает сервис через менеджмент: собрание ITI
Занятие 10	Как управлять сменой ресторана через трекер менеджера ресторана

Управляющий рестораном

МОДУЛЬ 7. КАК ОЦЕНИВАТЬ И КОНТРОЛИРОВАТЬ СЕРВИС В РЕСТОРАНЕ

Занятие 1	Как проводить комплексную оценку сервиса в ресторане и сразу формировать решения по улучшениям – методика, которая не дает сбоев
Занятие 2	Гость говорит: как работать с обратной связью гостя в ресторане
Занятие 3	Метрики качественной аналитики по сервису
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 в ресторане
Занятие 9	Трекер управляющего ресторана

Управляющий рестораном

МОДУЛЬ 8. «А МОЖНО СДЕЛАТЬ ЛУЧШЕ?» ИЛИ КАК ПРОВОДИТЬ УЛУЧШЕНИЕ СЕРВИСА В РЕСТОРАНЕ

Занятие 1	Технология ППР для системной отработки проблем с сервисом
Занятие 2	Комитет по сервису: как вести подготовку к комитету
Занятие 3	Логика проведения комитета по сервису, чтобы все ошибки были исправлены вовремя
Занятие 4	Система встречи и отчетов по сервису на уровне управляющего рестораном
Занятие 5	Как внедрять изменения в ресторане: восемь шагов внедрения изменений. Как запустить проект внедрения
Занятие 6	Как работать с сопротивлением при внедрении нового в ресторане
Занятие 7	Как работать с манипуляциями команды сервиса руководителю при запуске нового
Занятие 8	Позиция старшего для менеджмента в ресторане: транзактный анализ
Занятие 9	Как отмечать малые победы при внедрении нового: признание достижений в ресторане по сервису

Управляющий рестораном

МОДУЛЬ 9. КАК УПРАВЛЯТЬ ВКУСОМ РЕСТОРАНА НА ПРОИЗВОДСТВЕ	
Занятие 1	Контролеры вкуса. Кто они и зачем нужны?
Занятие 2	Как управление сырьем влияет на вкус. Правильно выбираем продукты. Стандартизация продукта. Зачем и как ее организовать через лист утвержденной продукции (ЛУП)
Занятие 3	Порядок работы с рекламациями
Занятие 4	Отработки. Что это и как с ними работать?
Занятие 5	Задачи и организация бракеража. Дегустационные сеты, как один из элементов бракеража
Занятие 6	Эффективная технология обучения вкусу FBC
Занятие 7	Схема обучения вкусу сотрудников производства. Аттестация по вкусу – удобные техники

Управляющий рестораном

МОДУЛЬ 10. КАК РАБОТАТЬ С ПОРЯДКОМ, ВЕСТИ МЕТРИКИ И РАБОТАТЬ СО СКОРОСТЬЮ

Занятие 1	Санитария. Часть 1. Общее понятие, зачем ее нужно соблюдать и какова роль сотрудников в ее поддержании
Занятие 2	Санитария. Часть 2. Правила в санитарии и зоны их применения
Занятие 3	Внутренние обходы руководителей. Как их вести и работать с бланками обходов
Занятие 4	Чек-листы работы в смену. Как правильно формировать и применять в работе
Занятие 5	Инструменты работы в смену руководителей
Занятие 6	Метрики работы с качеством
Занятие 7	Функционал ШП ресторана. Метрики успеха
Занятие 8	Как управляющий и ШП строят эффективную коммуникацию

Управляющий рестораном

**МОДУЛЬ 11. КАК СФОРМИРОВАТЬ ЭФФЕКТИВНУЮ КОМАНДУ.
ПОИСК, ОТБОР И НАЙМ ПЕРСОНАЛА**

Занятие 1	HR-функция в ресторанной компании целиком. Операционный и стратегический HR
Занятие 2	Эффективный рекрутинг в компании
Занятие 3	Как определить своих кандидатов
Занятие 4	Как быть привлекательным для кандидата
Занятие 5	Уникальное предложение сотруднику
Занятие 6	Как привлечь нужное количество кандидатов
Занятие 7	Как привлечь «своих» кандидатов. Инструменты маркетинга в HR
Занятие 8	Эффективные собеседования
Занятие 9	HR-аналитика в формировании команды

Управляющий рестораном

МОДУЛЬ 12. КАК ЗАПУСТИТЬ АДАПТАЦИЮ В РЕСТОРАНЕ, ЧТОБЫ СНИЗИТЬ ТЕКУЧКУ

Занятие 1	Процедура приема на работу сотрудника, как начало адаптации
Занятие 2	Концепция адаптации в компании
Занятие 3	Эффективная адаптация сотрудников
Занятие 4	Как сформировать качественную программу стажировки
Занятие 5	Качественная аттестация
Занятие 6	Подготовка команды наставников и тренеров в ресторанной компании. Часть 1
Занятие 7	Подготовка команды наставников и тренеров в ресторанной компании. Часть 2
Занятие 8	HR-аналитика в адаптации команды. Автоматизация процесса адаптации

Управляющий рестораном

**МОДУЛЬ 13. КАК ЗАПУСТИТЬ ОБУЧЕНИЕ ПО СЕРВИСУ
В РЕСТОРАНЕ**

Занятие 1	Система обучения в ресторанной компании
Занятие 2	Как запустить мобильные и кросс-тренинги в ресторане
Занятие 3	Методический материал для обучения по сервису: кроссбук
Занятие 4	Как развивать сотрудникам в рабочем процессе - в зале ресторана
Занятие 5	Система обучения для менеджеров смены ресторана
Занятие 6	Роль тренинг-менеджера в запуске сервиса
Занятие 7	Развитие сотрудников через индивидуальные планы
Занятие 8	Системы вовлечения профессиональных и высокопотенциальных сотрудников
Занятие 9	Кадровый резерв - путь из официанта в управленцы, из повара в шефы

Управляющий рестораном

МОДУЛЬ 14. ИНСТРУМЕНТЫ РАБОТЫ НА УДЕРЖАНИЕ СОТРУДНИКОВ

Занятие 1	Управление по ценностям. Корпоративная культура
Занятие 2	Employee journey map: что это такое, как правильно составить и использовать
Занятие 3	Удовлетворенность, Лояльность, вовлеченность. Исследование мнений сотрудников
Занятие 4	Инструменты по удержанию сотрудников
Занятие 5	Как организовать эффективный выход сотрудника из компании
Занятие 6	Текучесть персонала. Правила и логика работы
Занятие 7	HR-аналитика в части работы с удержанием

Управляющий рестораном

МОДУЛЬ 15. КАК МОТИВИРОВАТЬ И ВООДУШЕВЛЯТЬ КОМАНДУ

Занятие 1	Материальная мотивация на всех уровнях. Часть 1
Занятие 2	Материальная мотивация на всех уровнях. Часть 2
Занятие 3	Нематериальная мотивация. Формирование пакета бенефитов
Занятие 4	Нематериальная мотивация. Лидерство руководителей и влияние на команду
Занятие 5	Геймификация мотивации
Занятие 6	PR-кампания игры
Занятие 7	HR-аналитика в блоке мотивации

Управляющий рестораном

МОДУЛЬ 16. ПРАВИЛА ПРОИЗВОДСТВЕННОГО И УПРАВЛЕНЧЕСКОГО УЧЕТА. ЗАЩИТА СЕБЕСТОИМОСТИ И ПРИБЫЛИ	
Занятие 1	Общая логика производственного учета
Занятие 2	Складоведение в учете. Материальная ответственность. Ключное хозяйство
Занятие 3	Номенклатурные справочники в учете
Занятие 4	Рецепты в производственном учете
Занятие 5	Управление системами товародвижения. Между ресторанами. С учетом фабрики-кухни (Схема автоматизации)
Занятие 6	Подготовка и проведение инвентаризации
Занятие 7	Улучшение результатов инвентаризации
Занятие 8	Структура и правила управленческого учета
Занятие 9	Эффективно внедряем новые инструменты на производстве

Управляющий рестораном

МОДУЛЬ 17. УЛУЧШАЕМ ВЫРУЧКУ РЕСТОРАНА

Занятие 1	Как сервис влияет на гостевой поток
Занятие 2	Типология гостей по платежеспособности и длительности визита
Занятие 3	Методика управления выручкой Motive Marketing™
Занятие 4	Как сервис влияет на средний чек. Наполняемость заказа и структура спроса
Занятие 5	Системы управления продажами через сотрудников сервиса
Занятие 6	Как построить эффективную мотивацию на продажи
Занятие 7	Группы гостей и оценка зонирования

Управляющий рестораном

МОДУЛЬ 18. УПРАВЛЕНИЕ ПОКАЗАТЕЛЯМИ СЕБЕСТОИМОСТИ И ТОВАРНЫХ ОСТАТКОВ

Занятие 1	Портфельный анализ меню и идеи на его основании. Логика гостевого потребления
Занятие 2	Экономический анализ меню и программа по правильному формированию товарного портфеля
Занятие 3	Управление эффективностью ассортиментной матрицы
Занятие 4	Товарный комитет - правила управления сырьем, себестоимостью
Занятие 5	Управление разными себестоимостями
Занятие 6	Как сервис влияет на себестоимость
Занятие 7	Управление закупочными ценами
Занятие 8	Операционная аналитика входных цен
Занятие 9	Управление товарными остатками. Ликвидность
Занятие 10	Комитет по себестоимости - что делаем, чтобы все было в порядке

Управляющий рестораном

МОДУЛЬ 19. УПРАВЛЕНИЕ ЗАТРАТАМИ И УЛУЧШЕНИЕ ПРИБЫЛИ	
Занятие 1	Полная схема оперативной экономической аналитики
Занятие 2	Управление фондом оплаты труда ресторанов
Занятие 3	Управление затратами ресторанов
Занятие 4	Бюджетирование и финансовое планирование деятельности
Занятие 5	Эффективная схема бюджетного контроля в компании
Занятие 6	Экономическая сетка KPI (ключевых профессиональных индексов) для топов
Занятие 7	Как запустить эффективный Бюджетный комитет

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

