



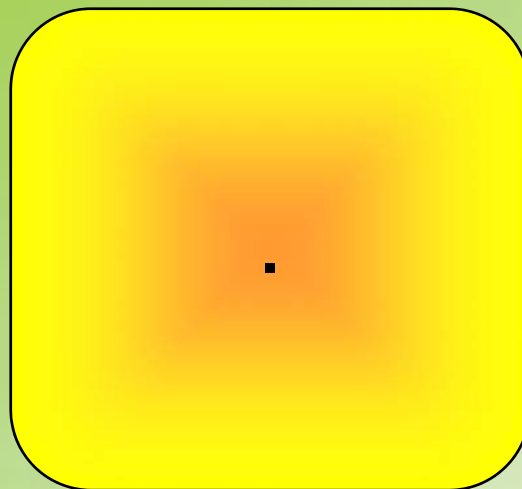
ОБУЧЕНИЕ ПЕРСОНАЛА

Всем давно известно, что основным ресурсом любой компании являются люди, в ней работающие. А в индустрии гостеприимства и в ресторанном бизнесе в первую очередь, ведь успех компании напрямую зависит от уровня и качества сервиса. Поэтому развитие своих сотрудников - одна из основных задач любого ресторана или ресторанной сети.

С проблемой нехватки квалифицированного персонала сталкивается любой ресторатор.

Мы подготовили программу обучения для персонала руководящего звена и для обслуживающего персонала.

Проведение таких регулярных тренингов – это эффективный способ обучения, усовершенствования знаний, повышения квалификации ваших сотрудников.



**Проведение тренингов и
практических занятий
с персоналом
управленческого звена.**

**Обеспечение
документальной
базой персонал
управленческого звена.**

**Проведение
тренингов для
Обслуживающего
персонала,
обучение стандартам
обслуживания.**

I. Проведение тренингов с персоналом управленческого звена.

План обучения персонала управленческого звена.

1 ДЕНЬ.

- ◆ **1. Цели и задачи для персонала управленческого звена.**
- ◆ **2. Основы планирования в ресторане. Плановые показатели.**
- ◆ **3. Составление организационной структуры, штатного расписания, распределение обязанностей, табель работы.**
- ◆ **4. Планирование и контроль продаж**
- ◆ **5. Планирование и контроль расходов по кухне, бару, хозяйственной части.**
- ◆ **6. Затраты на ФОТ, Оптимизация и контроль.**

I. Проведение тренингов с персоналом управленческого звена.

2 ДЕНЬ.

- ◆ **1. Проведение инвентаризаций.)**
- ◆ **2. Кто ваши гости? Ведение статистики посещаемости. Понятие средний чек.**
- ◆ **3. Услуга – «Заказ на вынос»**
- ◆ **4. Поиск и подбор персонала**
- ◆ **5. Контроль качества обслуживания**
- ◆ **6. Решение конфликтных ситуаций. Исследования недовольства гостей.**

I. Проведение тренингов с персоналом управленческого звена.

3 ДЕНЬ.

- ◆ **1. Обучение и ответственность административного персонала.**
- ◆ **2. Адаптация нового сотрудника, наставничество на рабочем месте.**
- ◆ **3. Обучение линейного персонала.**
- ◆ **4. Повышение уровня знаний и поддержка персонала. Проведение аттестаций сотрудников.**
- ◆ **5. Мотивация персонала. Ориентированность на увеличение продаж.**
- ◆ **6. Корпоративный кодекс.**
- ◆ **7. Проведение внутренних тренингов направленных на повышение дисциплины.**

II. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ДОКУМЕНТАЛЬНОЙ БАЗОЙ ПЕРСОНАЛ УПРАВЛЕНЧЕСКОГО ЗВЕНА

СПИСОК ДОКУМЕНТОВ И БЛАНКОВ, НЕОБХОДИМЫХ ДЛЯ РАБОТЫ РЕСТОРАНА

- ◆ **1. Основные стандарты, постановления**
- ◆ **2. Бланки для составления штатного расписания.**
- ◆ **3. Бланки учета рабочего времени персонала предприятия.**
- ◆ **4. Бланки для подбора персонала.**
- ◆ **5. Должностные инструкции.**
- ◆ **6. Операционные карты работы для сотрудников.**
- ◆ **7. Инструкции по технике безопасности.**
- ◆ **8. Инструкции по охране труда.**
- ◆ **9. Шаблоны для обучения новых сотрудников.**
- ◆ **10. Бланки для работы и отчетности административного персонала.**

III. РАЗРАБОТКА И ПРОВЕДЕНИЕ ТРЕНИНГОВ ДЛЯ ОБСЛУЖИВАЮЩЕГО ПЕРСОНАЛА.

ЗАНЯТИЕ 1

- ◆ **Специфика работы официантов и барменов.**
- ◆ **Цели и задачи официантов и барменов.**
- ◆ **Требования и профессиональные стандарты предъявляемые к профессии бармена и официанта.**

III. РАЗРАБОТКА И ПРОВЕДЕНИЕ ТРЕНИНГОВ ДЛЯ ОБСЛУЖИВАЮЩЕГО ПЕРСОНАЛА.

ЗАНЯТИЕ 2

- ◆ **Работы, которые необходимо проводить перед началом обслуживания гостей.**
- ◆ **Требования к приему гостей.**
- ◆ **Организация встречи гостей.**
- ◆ **Инструкция по поддержанию контакта с гостем.**
- ◆ **Стандарты сервиса.**
- ◆ **Завершение трудового дня.**

III. РАЗРАБОТКА И ПРОВЕДЕНИЕ ТРЕНИНГОВ ДЛЯ ОБСЛУЖИВАЮЩЕГО ПЕРСОНАЛА.

ЗАНЯТИЕ 3

- ◆ **Ассортимент посуды.**
- ◆ **Предназначение и основные виды посуды, барного стекла, приборов.**
- ◆ **Столовое бельё.**
- ◆ **Виды столового белья.**
- ◆ **Основные виды свертывания салфеток.**

III. РАЗРАБОТКА И ПРОВЕДЕНИЕ ТРЕНИНГОВ ДЛЯ ОБСЛУЖИВАЮЩЕГО ПЕРСОНАЛА.

ЗАНЯТИЕ 4

- ◆ **Виды сервировки стола.**
- ◆ **Банкетная сервировка.**
- ◆ **Техника подачи блюд.**
- ◆ **Способы и методы подачи.**

III. РАЗРАБОТКА И ПРОВЕДЕНИЕ ТРЕНИНГОВ ДЛЯ ОБСЛУЖИВАЮЩЕГО ПЕРСОНАЛА.

ЗАНЯТИЕ 5

- ◆ **Основные характеристики и особенности алкогольных напитков.**
- ◆ **Основные виды и характеристики безалкогольных напитков.**
- ◆ **Техника подачи напитков.**
- ◆ **Рекомендации по выбору напитков к заказанным блюдам.**

III. РАЗРАБОТКА И ПРОВЕДЕНИЕ ТРЕНИНГОВ ДЛЯ ОБСЛУЖИВАЮЩЕГО ПЕРСОНАЛА.

ЗАНЯТИЕ 6

- ◆ **Организация работы бара.**
- ◆ **Приготовление коктейлей.**
- ◆ **Горячие напитки.**

III. РАЗРАБОТКА И ПРОВЕДЕНИЕ ТРЕНИНГОВ ДЛЯ ОБСЛУЖИВАЮЩЕГО ПЕРСОНАЛА.

ЗАНЯТИЕ 7

- ◆ **Преодоление стрессовых и конфликтных ситуаций.**
- ◆ **Проведение практических занятий. Создание разных конфликтных ситуаций и способы их решения.**

III. РАЗРАБОТКА И ПРОВЕДЕНИЕ ТРЕНИНГОВ ДЛЯ ОБСЛУЖИВАЮЩЕГО ПЕРСОНАЛА.

ЗАНЯТИЕ 8

- ◆ **Виды банкетов.**
- ◆ **Обслуживание банкетов
(полное и частичное).**
- ◆ **Особенности обслуживания
(фуршет, банкет, коктейль,
чай).**
- ◆ **Этикет.**