



Школа администратора ресторана

Среднесрочный курс обучения для менеджеров,
администраторов, собственников, управляющих, директоров и
других управленцев ресторанов, кафе, баров и прочих
предприятий общественного питания

Школа Администратора ресторана – программа среднесрочного обучения, позволяющая менеджерам/администраторам получить полное понимание всех аспектов своей работы. Увидеть управление рестораном как единую и отлаженную систему, где каждый сотрудник знает, что и как он должен делать.

Это 3 месяца обучения, включающие в себя 3 очные сессии по 3 дня и выполнение межсессионных домашних заданий участниками.

Каждый семестр включает в себя:

- 3 дня очного обучения по 8 часов в день
- Более 10 практических заданий выполняемых в группах
- Более 10 домашних заданий выполняемых в своём ресторане после очного обучения
- Более 20 различных форм и шаблонов операционного управления

Таким образом каждый участник программы получит:

- 72 часа очного обучения в аудитории,
- более 30 практических заданий в группах,
- более 30 домашних заданий в виде конкретных проектов, внедряемых в работу своего заведения,
- более 60 всевозможных форм и шаблонов.;

Модуль 1 Введение в ресторанный бизнес

- Что такое ресторанный бизнес?
- 4 Цели прихода гостей
- Что такое Концепция ресторана
- 4 группы концепций ресторана
- Структура ресторана
- Категории должностей
- Зоны ответственности сотрудников

Модуль 2 Планирование и организация работы

- Правило постановки цели SMART
- Составление Плана действий.
- Делегирование полномочий сотрудникам.
- Оценка имеющихся ресурсов.

Модуль 3 Обязанности администратора

- Администратор ресторана, кафе, бара – зоны ответственности.
- Схема оплаты труда исходя из зон ответственности администратора
- Обязанности по открытию, закрытию заведения и в течение дня

Практические занятия:

- Составляем структуру ресторана с зонами ответственности по заданным условиям
- Формулируем цели по SMART
- Составляем План действий
- Анализируем рабочий день участников программы

Модуль 4

Довольные гости

- Мои гости — от «случайных прохожих» до «приверженцев»
- 2 задачи маркетинга: привлечь и максимизировать частоту возвращений
- Анализ меню своего заведения.
 - Данные используемые для анализа
 - Матрица квадрантов анализа
 - Дальнейшие шаги после проведения анализа
- Анализ конкурентной среды города. Определение спроса гостей.
 - Алгоритм проведения анализа
 - Как определить конкурентов своего заведения
 - Использование результатов анализа
- Карта Торговой Территории.
 - Что такое Карта торговой территории (КТТ).
 - Анализ и практическое использование КТТ
- Маркетинговый план – для чего необходим и как составлять.
- Акции и промо в ресторане.
 - Типы акций в ресторане и их назначение
 - Действия различных департаментов в процессе организации акции
 - Алгоритм проведения акции
 - Расчёт экономической эффективности.
- Работа администратора в соц. сетях.
 - Создание постов и их визуализация
 - Форматы работы в соц. сетях.
 - Основные ошибки ведения страниц аккаунтов
 - Работа с компаниями на аутсорсинге
- Общение с гостями.
 - Как узнать, доволен ли гость?
 - Основные правила общения с гостем.
 - Работа администратора в конфликтных ситуациях с гостями.
 - Современные средства онлайн взаимодействия с гостями.

Практические занятия:

- Анализируем меню по исходным условиям
- Разрабатываем маркетинговую акцию и рассчитываем её эффективность
- Составляем пост для социальной сети

Модуль 4

Довольные гости (продолжение)

- Точки впечатления в ресторане.
 - Что такое Точки впечатления?
 - Как избавиться от диссонансов в точках впечатления.
- Контроль работы смены.
 - Движение администратора на смене – «Восьмёрка».
 - Чек-листы на смене.
 - Собрание смены. Правила проведения.
- Лояльность гостей
 - 3 ступени формирования лояльности.
 - Программы лояльности
- Мерчендайзинг.
 - Цель и задачи Мерчендайзинга.
 - Как планируется торговое пространство ресторана.
 - 9 маркетинговых зон.
 - Оформление входной зоны ресторана.
 - Где и как рекламировать блюда и напитки во время акций

Модуль 5

Количество сотрудников зала на смене необходимо и достаточно для бесперебойной работы предприятия.

- Мастер-график работы сотрудников
 - Что такое мастер-графики (МГ)?
 - Определение критериев для расчёта МГ
 - Алгоритм составления МГ
 - Основные ошибки при составлении МГ
- Поиск и подбор сотрудников.
 - Формализация критериев отбора кандидатов.
 - Анализ рынка труда города.
 - Определение уровня конкурентных зарплат.
 - Составление эффективных объявлений.
 - Проведение собеседований с кандидатами.

Практические занятия:

- Сессия тренировочного общения с гостями
- Проводим собеседование с кандидатами на работу
- Составляем мастер-график для официантов

Модуль 6

Каждый сотрудник зала знает как выполнять свою зону ответственности на 100%.

- Обучение рядовых сотрудников.
 - Цель построения системы обучения
 - Создание учебных материалов и пособий.
 - Аттестация сотрудников, прошедших обучение.
- Обратная связь

Модуль 7

Сотрудники зала обеспечены всеми необходимыми ресурсами для выполнения своих зон ответственности на 100%.

- Стандарты работы.
 - Что такое стандарты и зачем они нужны?
 - Направления стандартизации
 - Основные принципы и ошибки стандартизации
 - Как внедрить стандарты чтобы они работали
- Карта уборки.
 - Стандарты чистоты и технического состояния.
 - Создание чек-листов. Основные принципы.
 - Составление книги уборки.
 - Создание карты уборки.
- Заказ хозяйственных средств и расходных материалов
- Расчёт необходимого количества гостевой посуды и приборов

Практические занятия:

- Составляем содержательный план учебного пособия для сотрудников
- Составляем чек-лист чистоты и технического состояния ресторана
- Создаём 3 стандарта по разным направлениям

Модуль 8

Товародвижение в баре. Продажи бара.

- Система товародвижения в баре. Пять правил:
 - Заказ от продаж
 - Правила приёмки
 - Хранение товаров
 - Приготовление напитков
 - Отдача
- Работа с поставщиками для бара
 - Поиск и подбор поставщиков напитков
 - Нюансы заключения договоров с поставщиками
 - Контроль поставок
- Формирование меню бара
 - Основные категории барного меню
 - Алгоритм запуска изменений меню бара

Модуль 9

Дисциплинарная политика

- Дисциплина в ресторане
 - Виды дисциплинарной политики
 - Дисциплинарные правила и процедуры. Критерии составления.
 - Формат дисциплинарного взыскания
 - Проведение дисциплинарной беседы с сотрудниками
- Основные статьи ТК РФ по работе с сотрудниками
 - Регламентация приёма на работу
 - Регламентация увольнения сотрудников. Как эффективно защититься от проблем с уволенными сотрудниками.
 - Распространённые прецеденты жалоб сотрудников в трудовые комиссии

Практические занятия:

- Формулируем органолептические характеристики свежести продуктов бара.
- Формулируем 3 дисциплинарных правила исходя из критериев.
- Проводим дисциплинарную беседу с сотрудником.

Модуль 10 Мотивация сотрудников.

- Что мотивирует сотрудников: 2 направления.
- Отличие мотивации от стимуляции
- Пирамида Маслоу
- Атмосфера в коллективе

Модуль 11 Система автоматизации ресторана.

- Цель и задачи системы автоматизации в ресторане
- Обзор существующих систем автоматизации
- Что требуется администратору от системы автоматизации.

Модуль 12 Работа с деньгами.

- Правила хранения наличности и процедура инкассации
- Какие документы регламентируют работу кассовых узлов
- Что делает и что должен делать кассир
- Политика по обороту денежных средств в ресторане. Кассовая дисциплина

Практические занятия:

- Разбираем эффективность проводимых мотивационных мероприятий на предприятиях участников программы.
- Формулируем 3 дисциплинарных правила исходя из критериев.
- Проводим дисциплинарную беседу с сотрудником.



Модуль 13 **Борьба с воровством.**

- Кто и как ворует в ресторане
- Способы предотвращения воровства

Модуль 14 **Юридические аспекты работы ресторана.**

- Нормативные акты, регламентирующие деятельность ресторанного бизнеса
 - Закон о защите прав потребителей
 - Закон об ограничении курения табака
 - Правила оказания услуг общественного питания
 - СанПиНы
 - СНИПы
 - ГОСТы
 - Межотраслевые правила по охране труда в общественном питании
- Разрешительная документация деятельности предприятия питания

Модуль 15 **Практическая самостоятельная работа** **(заключительный день очного обучения).**

Контакты

+7 925 782 19 48 (Москва)

+7 960 244 39 69 (Санкт-Петербург)

+7 777 330 19 86 (Алматы)

region@restteam.ru

www.restteam.ru