



Краткосрочные программы
по направлению
«Ресторанный менеджмент»



От чего зависит успех ресторана? От локации? Меню? Команды? Конечно, все из перечисленного играет важную роль в успехе любого заведения, но опорой бизнеса, его фундаментом всегда является управленцы - директор и администратор. Отсутствие необходимых знаний и умений у персонала - одна из основных причин закрытия ресторанов уже в первые годы работы.

Университет SWISSAM является признанным лидером с многолетним опытом в области обучения персонала для ресторанов всех уровней. Мы предлагаем краткосрочные образовательные программы по направлению "Ресторанный менеджмент", тренерами которых являются известные эксперты в сфере ресторанного бизнеса, практикующие специалисты и опытный преподаватель университета SWISSAM.

Все программы мы адаптируем под запрос клиента и можем сделать индивидуальные программы по повышению квалификации сотрудников.

START HERE. GO ANYWHERE

1. Линейный персонал

Описание программ	Кол-во дней, часов
Программа: Искусство сервиса и положительные впечатления клиента Описание программы: Данный курс предназначен для сотрудников службы размещения, которые хотят повысить свой профессиональный уровень, а также для супервайзеров и управленцев, которые хотели бы систематизировать имеющийся опыт Основные темы: • Техники и приемы обслуживания клиентов • Как определить потребности Ваших гостей • Как гость становится постоянным Основная задача: Рассмотреть техники и приемы обслуживания клиентов, которые позволят определить потребности ваших гостей и удержать высокий уровень сервиса, обеспечить лояльность гостей, увеличить прибыль. По окончании данной программы вы сможете: • понять, кто Ваши клиенты / гости, что им нужно и чего они ожидают • определить ключевые элементы качества обслуживания клиентов • создать положительное впечатление для Ваших клиентов / гостей • повысить имидж Вашего ресторана, выбрать корректную линию поведения в различных ситуациях обслуживания	2 дня 12 акад. часов
Программа: Напитки мира. Практический базовый курс. Описание программы: Курс предназначен для сотрудников сферы общественного питания: линейного персонала, руководителей среднего и высшего звена Основные темы: • Классификация и особенности напитков • Способы подачи и сервировки • Сочетаемость напитков и блюд По окончании данной программы вы сможете: • составить винную карту согласно концепции заведения	1 дня 6 акад. часов

- рекомендовать напитки в пару к определенным блюдам
- строить рекомендации на основе четких теоретических знаний
- давать гостю исчерпывающую информацию о напитке

2. Персонал среднего звена

Описание программ	Кол-во дней, часов
Программа: Лидерство и мотивация в сфере гостеприимства Описание программы: Курс предназначен для руководителей среднего и высшего звена ресторанного бизнеса или сферы F&B отельного бизнеса Основные темы: • Управление в сфере гостеприимства • Постановка SMART-цель • Профессиональное развитие коллектива и саморазвитие • Атмосфера в коллективе • Стили руководства и коммуникации • Мотивация сотрудников По окончании данной программы вы сможете: • более глубоко понимать роль руководства, его задачи, цели и результаты • разрабатывать, ставить и достигать цели • инициировать процесс саморазвития персонала • понимать важность и применять принципы эмоциональной отзывчивости в руководстве • наладить эффективную коммуникацию • идентифицировать стили руководства и понимать их достоинства и недостатки • грамотно мотивировать свой персонал	2 дня 12 акад. часов
Программа: Тренинг для тренеров в сфере ресторанного дела Описание программы: Курс предназначен для руководителей среднего и высшего звена Основные темы: • Задачи и цели руководства • Роль тренинга в развитии персонала	2 дня 12 акад. часов

- Эффективный тренинг – этапы и технологии По окончании данной программы вы сможете: - понимать важность тренинга для персонала - планировать и проводить успешный тренинг - изменять уровень прогресса Вашего персонала	
Программа: Успешный Кейтеринг и (правильный) буфет в ресторанном деле Описание программы: Курс предназначен для линейного персонала и руководителей среднего звена. Основные темы: - Техники обслуживания клиента - Типы меню - Последовательность блюд - Стандарты гигиены и внешнего вида на предприятии сферы общественного питания По окончании данной программы вы сможете: - Идентифицировать и выбирать технику обслуживания согласно концепции ресторана - Составлять и обновлять меню заведения в рамках концепции и модных трендов - Создавать, внедрять и контролировать стандарты - Составлять свою теоретическую базу знаний в сфере F&B	2 дня 12 акад. часов

3. Руководители департаментов, топ-менеджеры

Описание программ	Кол-во дней, часов
Программа: Маркетинг в сфере ресторанного бизнеса Описание программы: Курс предназначен для руководителей среднего и высшего звена Основные темы: - Функционирование предприятия общественного питания - Острые моменты управления - Тренды развития индустрии	3 дня 18 акад. часов

• STEEP-факторы в сфере гостеприимства • Контроль качества и эффективности По окончании данной программы вы сможете: • понимать особенности операционной деятельности на предприятии общественного питания • управлять многонациональным штатом • проводить STEEP-анализ всех факторов • выявлять и устранять слабые места в процессе обслуживания клиентов • оценивать и влиять на уровень качества предоставляемых услуг	
Программа: Стратегии ценообразования, контроль закупок и затрат Описание программы: Курс предназначен для руководителей и среднего и высшего звена Основные темы: • Стратегии ценообразования, изменения цен, товарной и потребительской дифференциации цен • Закупки • ABC и XYZ - анализ • Порционирование блюд • Калькуляция стоимости блюд и ведомости затрат • Инвентаризация По окончании данной программы вы сможете: • знать, понимать и применять различные стратегии ценообразования, изменения цен и пр. • организовывать эффективную службу закупок • управлять и планировать деятельность отдела закупок • проводить анализ, оценивать его результаты и принимать решение на основе полученных данных • тщательно организовывать работу служб раздачи • составлять финансовые отчеты и прогнозировать прибыль • эффективно управлять складом	3 дня 18 акад. часов
Программа: Управление изменениями рынка ресторанного бизнеса Описание программы: Курс предназначен для руководителей и среднего и высшего звена Основные темы: • Понимание и прогнозирование перемен на рынке	3 дня 18 акад. часов

- | | |
|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Организационные перемены на предприятии сферы ресторанного бизнеса• Инструменты HR-менеджмента• Корпоративная культура <p>По окончании данной программы вы сможете:</p> <ul style="list-style-type: none">• предсказывать изменения рынка и подготавливать к ним предприятия и персонал• внедрять перемены, способствовать адаптации персонала• стать ориентиром для сотрудников и источником стабильных знаний• управлять корпоративной культурой для формирования желаемой модели поведения | |
|---|--|