

СЕМИНАР-ПРАКТИКУМ АЛЕКСЕЯ КИСЛОВА

# ШКОЛА администратора ресторана



## О ПРОГРАММЕ:

Программа Школа Администратора Ресторана – основной курс для менеджеров зала (администраторов) рассматривающий весь спектр функциональных обязанностей выполняемых на смене. Программа специально созданная исключительно для операционного управления рядовыми сотрудниками смены и общения с гостями.

## ДЛЯ КОГО БУДЕТ ПОЛЕЗНА ПРОГРАММА:

- Менеджеры зала – получают детальную проработку всех нюансов и подробное рассмотрение алгоритмов, помогающих администратору выполнять поставленные перед ними цели и задачи на смене.
- Старшие официанты – получают представление о специфике работы администратора, выполняемой им работы и результатах, на которые должны ориентироваться в своей работе, чтобы стать администраторами.

## ПРОДОЛЖИТЕЛЬНОСТЬ ПРОГРАММЫ:

Общее количество часов – 24Время проведения – 3 дня с 10:00 до 18:00 ч.

## СОДЕРЖАНИЕ

### *Модуль 1. Планирование*

- Кто такой «менеджер ресторана» и каковы цели его работы
- Постановка целей по SMART и составление Плана действий
- Правильное планирование времени менеджера ресторана. Обязанности по открытию, закрытию и в течение дня.
- Делегирование полномочий

Практика

- Составление Плана действий
- Анализ рабочего дня менеджера.

### *Модуль 2. Работа на смене*

- Движение менеджера на смене – «Восьмёрка»
- Правила предоставления и принятия обратной связи
- Разделение зала на зоны, обязанности официантов по открытию и вторичные, «парковка» официантов в зале
- Основы проведения эффективного собрания смены
- Приоритеты работы официанта в «запару»
- Обучение официантов на смене (Платиновое правило, Чтение гостей)

Практика

- Отработка предоставления и принятия обратной связи
- Проведение собрания смены в группах
- Алгоритмы расстановки приоритетов в обслуживании гостей



**Модуль 3. Товардвижение**

- Заказ от продаж в баре. Работа по предотвращению стоп-листа в баре.
- Работа с поставщиками. Приём продукции.
- Взаимодействие с кухней. Проведение лайн-чека. Разбор гостевых жалоб на блюда.

**Модуль 4. Общение с гостями**

- Лояльность гостей
- Причины прихода гостей в ресторан
- «Точки впечатления» визита гостей в ресторан
- Опросы гостей. Как правильно проводить.
- Визит к столу. Основа увеличения гостевого потока
- Решение конфликтных ситуаций

## Практика

- Составление перечня точек впечатления гостей
- Составление бланка гостевого опроса
- Отработка визита к столу
- Отработка решения конфликтных ситуаций с гостями

**Модуль 5. Управление персоналом в зале**

- Поиск и подбор. Требования к должности
- Составление мастер-графика и гибкого расписания для официантов
- Обучение официантов. Приёмы продаж. Чтение гостей. Типология гостей. Создание обучающей рецептуры. Учебные пособия – актуализация.
- Дисциплинарная политика. Внедрение и поддержание.

## Практика

- Составление требований к должности на примере должностей официант, бармен
- Составление содержательного списка учебного пособия

