

Исходный URL: <https://mbschool.ru/seminars/13110>

Управляющий рестораном

Схемы построения ресторанного бизнеса уже отработаны, но на рынке — огромное количество конкурентов. Поэтому открыть ресторан получается у многих, а вот сделать его успешным — далеко не у всех. Ведь в ресторане торгуют вовсе не едой, как думают многие, а атмосферой, отдыхом и впечатлениями.

На программе вы узнаете, как разработать концепцию ресторана и правильно выбрать место его расположения, а также изучите все вопросы организации работы заведения, которые в комплексе создают систему первоклассного клиентского сервиса.

Расписание

Город: Санкт-Петербург

Дата:

- 13 – 15 августа `19
- 25 – 27 ноября `19
- 18 – 20 февраля `20
- 12 – 14 мая `20

В результате обучения вы:

- получите навыки формирования и ведения ресторанных проектов: от маркетинговых исследований и бизнес-плана до разработки концепции и технологического проекта нового ресторана
- детально изучите алгоритм открытия и запуска нового ресторана
- получите рекомендации по ведению оперативной управленческой и кадровой работы в ресторане
- разберете особенности взаимодействия с проверяющими органами
- сможете внедрить систему первоклассного сервиса

Следующие темы возможно изучить отдельно:

[Как открыть ресторан](#)

[Ресторанный сервис](#)

Программа семинара

День 1

Открытие ресторана. Концепция, проектирование, бизнес-план

Выбор концепции нового ресторана

- Концепция и ее составляющие
- Определение целевой группы клиентов ресторана
 - портрет «целевой группы». Где «водятся» ваши потенциальные клиенты и чем они «питаются»?
 - анализ предложений конкурентов для вашего целевого клиента. Как анализировать и делать правильные выводы?
- Критерии принятия решения об открытии собственного заведения
 - цена / качество
 - местоположение. Хорошо ли работать рядом с другими ресторанами или лучше держаться подальше?
 - близость транспортных узлов и парковки
 - наличие крупных торговых точек поблизости
 - проходимость клиентов через вашу «точку» по дням недели и часам дня
 - средний чек конкурента
 - клиент всегда голосует «ногами». Необходимая «закрытая» информация о конкуренте, которая легко открывается и очень дорого стоит
- Преимущества концепции для клиента
- Структура бизнес-плана проекта открытия ресторана
- Обоснование финансовой привлекательности Вашего проекта для инвесторов

Практикум: составление бизнес-плана кофейни на 70 посадочных мест / суши-бара на 50 человек / ресторана пивной кухни Стейк-Хауса (по выбору участников)

Разработка технологического проекта ресторана

- Дизайн-проект. Состав дизайн-проекта и его связь с концепцией. Технологический проект ресторана (кухни, бара). Кто должен участвовать в его создании и каких ошибок следует избегать?
- Составление схемы основных функциональных зон и производственных потоков
- Проектирование производственно-технических, складских, гостевых помещений
- Подбор оборудования, посуды, текстиля, инвентаря и др.
 - ассортимент и количество закупаемого оборудования/ инвентаря
 - обеспечение сохранности оборудования и инвентаря. Регулярная инвентаризация и способы ее проведения
- Работа с поставщиками
- Выбор операционной системы в ресторане. Сравнительный анализ систем «Телепад», «R-

кеерег», «Ресторатор». Их сильные и слабые стороны

- Фирменный стиль ресторана

Практикум: анализ кейсовых технологических и дизайн-проектов

День 2

Операционное функционирование ресторана

Разрешительная документация и проверки

- Необходимый и законодательно утвержденный сборник документов на предприятии общественного питания для всех проверяющих органов РФ
- Заключение Роспотребнадзора. Что это такое и как его получить?
- Заключение Госпожнадзора и «компенсирующие» мероприятия
- Лицензия на продажу алкогольной продукции. Перечень необходимых мероприятий и документов для получения лицензии
- Как себя вести при проверке. Что нужно знать о выездных налоговых проверках. Что такое налоговые риски и их оценка
 - штрафные санкции за несданную отчетность
 - порядок обжалования результатов налоговых проверок
 - приостановление деятельности заведений общественного питания
- Арбитражная практика

Формирование меню

- Прейскурант ресторана. Его отличие от меню
- Востребованное меню и как его создать? Особенности винной и барной карты заведения. Структура эффективной винной карты
- Особенности ценообразования. Что включено в стоимость меню — правила и исключения, а за что платится дополнительно

Организационно-функциональная структура и персонал ресторана

- Кто вам нужен и за сколько времени нанимать сотрудников до открытия? Описание всех служб и основных функциональных обязанностей каждого структурного подразделения
- Роль личности шеф-повара в создании заведения
- Подбор персонала в ресторан. Анкета, структурное интервью, методы оценки и селекции кандидатов
- «Идеальный» сотрудник ресторана. Персонал предприятия — имиджевая составляющая
- Штатное расписание, ФЗП и рабочие графики по должностям
- Обязательные по законодательству РФ кадровые документы. «Тонкие» места трудовых договоров. Договор о материальной ответственности

- Правила внутреннего трудового распорядка. Эффективная структура должностных инструкций
- Стандарты обслуживания. Методика практического внедрения «Стандартов»

Практикум: практическое составление должностной инструкции официанта и бармена. Составление стандарта обслуживания официанта. Практические советы по внедрению стандартов обслуживания в работу заведения

- Этапы обучения персонала. Практические приемы и методы обучения персонала. Аттестация и ее составляющие. Тренинги персонала
- Мотивация. Ловушка для работодателя «регулярное повышение зарплаты». Свод проверенных ресторанных мотивационных программ и акций

Практикум: упражнение по определению движущих мотивационных сил самого себя и будущих сотрудников

День 3

Ресторанный сервис

Ресторанный сервис. Составляющие успешного ресторана

- Менеджмент ресторана. Основные задачи менеджера. Службы ресторана и их взаимодействие
- Что такое сервис в ресторане? Постановка системы сервиса. «Мелочи сервиса»
- Составляющие элементы первоклассного сервиса
- Гость как основная фигура ресторана. Мотивы и потребности гостей. Типы гостей, вероятные предпочтения, потребности гостя. Детализация процесса обслуживания гостей
- Навыки презентации меню. Предлагающие продажи в ресторане. Использование фактов и статистики, личного мнения, мнений других клиентов как факторов усиливающих эффективность презентации
- Что значит клиентоориентированный сервис на практике?
- Работа с разными категориями гостей

Способы решение внештатных ситуаций с трудным клиентом

- Почему клиент может быть недовольным? Конфликты ожиданий и работа с ними
- Термин «Обслуживание». Когда мы сами бываем довольны? Математическая формула обслуживания
- Алгоритм коммуникации с недовольным гостем
- Умение слушать и задавать правильные вопросы
 - внешнее поведение, тон и мимика как решающее средство примирения
 - компромисс — основа сотрудничества. Как видит решение своей проблемы «пострадавший» и насколько вы можете это «себе позволить»
 - выработка совместного решения проблемы и контроль его исполнения

- Как предотвратить трудные ситуации?

Практикум: ролевая игра по выработке решений в различных ситуациях с недовольным клиентом

Выездное занятие в ресторан «Romeo's Bar and Kitchen». Обучение персонала стандартам обслуживания

- Встреча гостя
 - Прием заказа по телефону на бронирование столика
 - Предложение меню и винной карты
 - Прием заказа на аперитив
 - Последовательность приема заказа у стола
 - Подача красного, белого вина и шампанского
 - Вынос блюда напитков
-

Стоимость участия

Стоимость участия в семинаре составляет **29400 руб.** с учетом всех налогов.

В стоимость обучения входит:

- Комплект авторских материалов
 - Кофе-паузы, обеды
 - [Сертификат Moscow Business School](#)
 - [Удостоверение о повышении квалификации*](#)
 - [Диплом о профессиональной переподготовке**](#)
-

Преподаватели семинара

- **Шмелев Олег Владимирович**

Эксперт-практик в области ресторанного бизнеса, директор ресторанов гостиницы «Виктория»