Moscow
Business School
Leadership Energy

Ресторанный бизнес в 2025 году: открытие, управление и маркетинг

Формат обучения: Очно | Онлайн

Срок обучения: 5 дней

Время проведения: ежедневно с 10:00 до 17:30

Дата начала: 30.03.2026

Выдаваемые документы: Удостоверение о повышении квалификации или Сертификат Moscow Business School

Программа обучения

День 1

Организация работы в ресторане

- Основные направления деятельности в ресторане
- Планирование работы: стратегическое видение и постановка целей
- Составление планов действий: система KPI и правило SMART
- Выбор оптимальной организационно-функциональной структуры ресторана. Определение функционала
- Виды стандартов (стандарты обслуживания, технологические и технические стандарты, стандарты в области управления персоналом, маркетинговые, внутренние политики предприятия)
- Контроль выполнения стандартов: инструменты и процедуры

Финансы

- Основные финансовые показатели ресторана и их контроль
- Управление продажами
- Финансовая отчетность. Бюджет и отчет о прибылях и убытках
- Инвентаризации
- Контроль себестоимости на кухне (закупки, хранение, списания,

нормы заготовок и т.п.)
- ТТК, КК, акты списаний, проработок, товарно-транспортные накладные, сопроводительная документация
- Контроль себестоимости рабочей силы (расходы на зарплату, идеальные часы сотрудников, обучение персонала)
- Контроль и оптимизация всех расходов в ресторане

Административная работа и документооборот в ресторане

- Структура документооборота
- Кадровые документы
- Разрешительно-нормативная документация
- Охрана труда: техника безопасности, ППБ и электробезопасность
- Санитарные нормы и правила
- Внутренние аудиты

Практикумы

- Упражнение «Составление и формулирование целей по основным направлениям работы»
- Комплексные упражнения «Расчет себестоимости реализации и себестоимости рабочей силы»
- Кейс «Составление Отчета о прибылях и убытках»

День 2

Особенности управления персоналом в ресторане

- Задачи управления персоналом
- Составляющие системы управления персоналом (набор, обучение, оценка, мотивация, мониторинг)
- Создание системы работы с персоналом: стандартизация каждого процесса в системе
- Стили руководства
- Сотрудники поколения X, Y, Z и особенности работы с ними

Мотивация, корпоративная политика и формирование кадрового резерва

- Внутрикорпоративная культура и адаптация сотрудников на рабочем месте
- Обучение сотрудников и оценка работы
- Техники и приемы продаж
- Система коммуникаций с сотрудниками: собрания, личные встречи, беседы, аттестации и оценки работы
- Действенная мотивация
- Дисциплинарная политика
- Формирование команды и кадрового резерва
- Планирование сотрудников (планирование обучения сотрудников, развития, перемещений сотрудников с должности на должность, набора)

Практикумы

- Упражнение «Практика двухминутного разговора (корректировка действий сотрудника)»
- Кейс «Проведение оценочного собеседования при приеме на работу»
- Комплексные упражнения «Отработка навыков продаж по техникам»: «Красочное описание», «Елочка», «Кивок Салливана» и другим

День 3

Маркетинг вашего ресторана

- Локальный маркетинг, его основная задача
- Анализ вашего рынка (потребители, конкуренты, заполненность предприятиями общепита, ценовая политика и т.п.)
- SWOT-анализ и Правило 4P в маркетинге
- Концепция ресторана: составляющие концепции
- Пути создания ресторана. Корректировка Концепции в зависимости от месторасположения
- Концепция ресторана как ТЗ (техническое задание) для

создания дизайнерского, технологического проектов и составления меню
- Составление Карты торговой территории и Плана маркетинговых мероприятий
- Меню: правила составления, разработка блюд, особенности ценообразования, теоретическая себестоимость меню

Клиентоориентированность и повышение продаж

- Привлечение и удержание гостей (стандарты обслуживания, контроль маркетинговые зон в ресторане, акции и промоушены, жалобы гостей, правило LAST)
- Сервис, ориентированный на продажи — клиентоориентированный сервис
- Система CRM (Customer Relationship Management)
- SMM (Social Media Marketing)

Практикумы

- Кейс «Составление концепции ресторана»
- Кейс «Составление SWOT-анализа ресторана»
- Упражнение «Решение проблемы гостя по правилу LAST»

День 4

Прибыль ресторана

- Виды прибыли — валовая, операционная, чистая
- Методы влияния на каждый из видов прибыли
- Последовательность работы с прибылью

Себестоимость, пути оптимизации

- Факторы, влияющие на себестоимость, работа с показателем
- Импортозамещение. Оптимизация расходов, повышение качества, маркетинговые возможности

- Примеры из практики: формирование импортозамещающей стратегии
- Этапы внедрения импортозамещения

Работа с ФОТ (Фонд оплаты труда)

- Факторы, влияющие на ФОТ, и возможности оптимизации расходов
- Продуктивность. Создание профессиональной команды в заведении любого уровня
- Методика расчета и механики работы с продуктивностью
- Примеры из практики
- Ситуационный менеджмент, стили управления
- Управленческие решения, направленные на повышение эффективности и снижение ФОТ

Повышение доходности ресторана через повышение потребительской лояльности в новых условиях

- Организация мероприятий для посетителей с целью создания групп постоянных гостей, запуска «сарафанного радио», повышения лояльности посетителей
- LTV гостя, как ключевой параметр дохода ресторана
- NPS, методика расчета и факторы, влияющие на показатель
- Примеры из практики. Сохранение и расширение — две стратегии
- Задачи: с чего начать формирование плана мероприятий

Дополнительные методы увеличения прибыли ресторана

- Использование не применяемых в России эффективных и прибыльных способов

Практикум «Работа с прибылью. Разбираем отчет о прибылях и убытках»

День 5

Форматы сервиса доставки в ресторанах

- Цели сервиса доставки
- Особенности организации доставки в зависимости от цели

Финансовая модель доставки: инвестиции, доходы, расходы

- Расчет инвестиций
- Механика подсчета рентабельности
- Дополнительные расходы

Этапы внедрения сервиса доставки

- Определение целевой аудитории Площадки продаж
- Разработка структуры
- Оборудование
- Формирование команды и определение KPI
- Меню доставки

Операционная работа в рамках доставки, взаимодействие подразделений

- Взаимодействие подразделений в рамках сервиса доставки
- Регламенты и чек-листы
- Механики мониторинга операционной работы в рамках сервиса доставки

Практикум «Формируем финмодель сервиса доставки»

Логистика: метрики и механики оптимизации

- Ключевые логистические метрики
- Определение полигонов и вида транспорта
- Управление логистикой

Диджитализация сервиса доставки

- Модули доставки в системе управления рестораном
- Сторонние сервисы
- Повышение эффективности с помощью диджитализации

Продвижение сервиса и повышение доходности

- Ключевые метрики эффективности продвижения
- Основные каналы продвижения, источники трафика
- Требования к каналам продвижения

Взаимодействие с агрегаторами и курьерскими службами

- Варианты взаимодействия с агрегаторами
- Плюсы и минусы работы с агрегаторами
- Специфика взаимодействия с внешними логистическими партнёрами

Ошибки при запуске и как их избежать