WELCOME PRO

Менеджер по сервису в ресторане

От оценки сервиса до обоснованного проекта улучшений

6 недель · 50 уроков · 6 семинаров по 90 минут

Старт - 1 декабря 2026

Ваш результат

Курсовая работа «Как я улучшу сервис своей компании»: оценка стандартов, диагностика, ППР, Action Plan, программа и календарь обучения, проект внутреннего тренинга и идеи эмоционального сервиса.

Как устроено обучение

Самостоятельные уроки, еженедельный семинар и задания на материале действующего ресторана. На финальном семинаре вы защищаете единый проект и получаете экспертную обратную связь.

Обучение команды - один из инструментов улучшения сервиса. Проведение разработанного тренинга является дополнительной практикой, а не обязательным условием.

Программа подготовлена по вкладке «Программа обучения — новая». Редакция от 23 октября 2026 года.

Неделя 01

Введение в сервис и актуализация стандартов

Самостоятельно · 8 уроков

• Структура курса. Общая логика Service Design и Service Management

• Каждый день перфектный зал: как делать пространство ресторана гостеприимным для гостей и эффективным для сотрудников

• Типология гостей. Как сформировать уникальный сервис под тип гостя

• Как формировать шаги сервиса под разные сервисные группы

• Как сформировать карту пути гостя и усилить ее элементами любви

• Как сформировать культуру гостеприимства в ресторане. Как собирать гостеприимные команды и развивать в них радушие

• Роль хостес в ресторане. Как распределить обязанности на входной группе ресторана

• Форматы обслуживания в зале ресторана. Карта процессов базового сервиса

Семинар 1 · 90 минут

Система сервиса ресторана: как оценить и актуализировать стандарты

- Роль менеджера по сервису: от обучения сотрудников к улучшению сервиса

- Из чего складывается базовый сервис: путь гостя, сервисные шаги и стандарты

- Как проверить, соответствуют ли действующие шаги сервиса концепции и процессам ресторана

- Что оценивать в Standard Book и как определить, какие стандарты требуют корректировки

- Как выбрать первоочередные зоны внимания перед диагностикой

Практика: разбираем действующие шаги сервиса участников, определяем необходимые корректировки и готовим основу для оценки.

Результат домашней работы

Действующие шаги сервиса с предложенными корректировками и обоснованием. Если стандарты не оформлены — перечень шагов, которые необходимо разработать.

Неделя 02

Диагностика и оценка качества сервиса

Самостоятельно · 7 уроков

• Как проводить комплексную оценку сервиса в ресторане и сразу формировать решения по улучшениям – методика, которая не дает сбоев

• Гость говорит: как работать с обратной связью гостя в ресторане

• Метрики качественной аналитики по сервису

• Правила обхода управляющего по сервису в ресторане

• Как собирать обратную связь по вкусу: журнал обратной связи

• Управление сменой – все точки контроля для менеджеров и управляющих

• Как управлять сменой ресторана через трекер менеджера ресторана

Семинар 2 · 90 минут

Как провести комплексную оценку сервиса ресторана

- Какие инструменты использовать: бланки оценки, обходы, обратная связь гостей и сервисные метрики

- Как адаптировать бланки оценки под концепцию и стандарты своего ресторана

- Что и как фиксировать при диагностике, чтобы результаты были объективными

- Как отделять единичные ошибки от повторяющихся проблем сервиса

- Как систематизировать результаты и сформировать перечень отклонений

Практика: адаптируем бланк оценки под свой ресторан и разбираем примеры выявленных проблем.

Результат домашней работы

Адаптированный бланк оценки, заполненные результаты диагностики и перечень выявленных проблем.

Неделя 03

ППР: от проблем к решениям

Самостоятельно · 8 уроков

• Технология ППР для системной отработки проблем с сервисом
• Комитет по сервису: как вести подготовку к комитету
• Логика проведения комитета по сервису, чтобы все ошибки были исправлены вовремя
• Система встречи и отчетов по сервису на уровне управляющего рестораном
• Техники управления сменой в ресторане
• Эффективные технологии для отработки ролевых моделей поведения в зале ресторана
• Как решать конфликт в ресторане эффективно
• Роль управляющего и менеджера в решении конфликта в ресторане

Семинар 3 · 90 минут

ППР: как перейти от выявленных проблем к решениям
- Как использовать результаты бланков оценки для постановки проблем
- Как проводить ППР и не ограничиваться исправлением симптомов
- Как находить причины отклонений в процессах, стандартах, знаниях и действиях команды
- Как выбирать реалистичные решения и расставлять приоритеты
- Как фиксировать выводы ППР для последующего плана работ

Практика: проводим ППР по проблемам своего ресторана, формулируем причины и решения.

Результат домашней работы

Оформленные ППР по выбранным проблемам с причинами, решениями и приоритетами.

Неделя 04

Action Plan и внедрение улучшений

Самостоятельно · 8 уроков

• Action plan как инструмент управления задачами ресторана

• Как сформировать пул HIPO для запуска сервисных технологий

• Эффективные собрания в ресторане для запуска технологий сервиса. Технология ITCI

• Техника постановки задач по сервису на смену по технологии SMART

• Как управляющий запускает сервис через менеджмент: собрание ITI

• Как работать с сопротивлением при внедрении нового в ресторане

• Как внедрять изменения в ресторане: восемь шагов внедрения изменений. Как запустить проект внедрения

• Техника корректировки и обратной связи на смене в ресторане

Семинар 4 · 90 минут

Action Plan: как организовать внедрение улучшений сервиса

- Как переводить решения из ППР в конкретные задачи Action Plan

- Как определять результат, сроки, ответственных и точки контроля

- Какие решения требуют изменения процессов, стандартов или работы с командой

- Как запускать изменения через постановку задач, собрания и вовлечение сотрудников

- Как отслеживать выполнение и корректировать план при сопротивлении и отклонениях

Практика: собираем Action Plan по собственным ППР и проверяем его на исполнимость.

Результат домашней работы

Заполненный Action Plan с задачами, ответственными, сроками, ожидаемыми результатами и контрольными точками.

Неделя 05

Программа и календарь обучения сотрудников

Самостоятельно · 14 уроков

• Как обучить всех сервисных сотрудников в ресторане: календарь обучения

• Система обучения для менеджеров смены ресторана

• Индивидуальные планы развития для развития менеджмента в ресторане

• Как создать дерево стандартов по сервису

• Как сделать упаковку дерева стандартов для линейных сотрудников

• Как сделать базу видеостандартов по сервису

• Роль тренинг-менеджера в запуске сервиса

• Автоматизация обучения в ресторане

• Как развивать сотрудников в рабочем процессе - в зале ресторана

• Как учить меню через мнемотехники

• Как обучать сотрудников продающему сервису

• Как проводить аттестацию по вкусу в ресторане

• Как запустить мобильные и кросс-тренинги в ресторане

• Методический материал для обучения по сервису: кроссбук

Семинар 5 · 90 минут

Как создать систему обучения команды и разработать внутренний тренинг по сервису

- Как определить, какие проблемы из ППР требуют обучения, а какие решаются изменением процессов, стандартов или мотивации

- Как связать проблему сервиса с целевым поведением сотрудника, компетенцией и целью обучения

- Как составить программу и календарь обучения: приоритеты, форматы, периодичность и контроль

- Как выбрать форматы: тренинг, кросс-тренинг, наставничество, мобильное обучение и обучение в смене

- Как выстроить логику внутреннего тренинга: объяснение, демонстрация, тренировка, обратная связь и закрепление

- Как подготовить методические материалы, практические упражнения и примеры из ресторана

- Как проверить результат обучения в работе сотрудников

Практика: по собственным ППР составляем календарь обучения и разрабатываем один внутренний тренинг — цель, структуру, материалы и оценку результата.

Результат домашней работы

программу и календарь обучения сотрудников, а также проект одного внутреннего тренинга с целью, структурой, таймингом, упражнениями, материалами и оценкой результата. Проведение тренинга — дополнительная практика, не обязательное условие.

Неделя 06

Эмоциональный сервис и защита итогового проекта

Самостоятельно · 5 уроков

• Эмоциональный сервис. Бренд ресторана и как его проявляем через сервис

• Как сформировать концепцию эмоционального сервиса и сформировать образ героя в сервисе ресторана

• Как сделать шаги сервиса уникальными под эмоциональный сервис ресторана

• Ритуалы и легенды в сервисе: как украсить сервис элементами легендирования

• Эмоциональный сервис внутри команды ресторана

Семинар 6 · 90 минут

Эмоциональный сервис и защита итогового проекта улучшения ресторана

- Почему эмоциональный сервис развивается после настройки базового сервиса

- Как связать эмоциональные элементы с концепцией ресторана и мотивами гостей

- Как выбирать уместные легенды, ритуалы и уникальные сервисные действия

- Как объединить результаты оценки, ППР, Action Plan, календарь обучения и разработанный тренинг

- Как обосновать приоритеты и запланировать оценку результатов

Практика: защита проекта «Как я улучшу сервис своей компании», обсуждение идей эмоционального сервиса и экспертная обратная связь.

Итоговая курсовая работа

Единый проект улучшения сервиса с документами предыдущих этапов и краткой презентацией для защиты на финальном семинаре.