



## Стань сильным управляющим рестораном

### Все технологии эффективного управления рестораном

9-13 сентября 2020 | г. Санкт-Петербург

Погружение в детали и тонкости управления ресторанным бизнесом с сильнейшими специалистами отрасли проходит только один раз в год. Пора встретиться, чтобы максимально погрузиться в темы ресторанного менеджмента, сервиса, финансового учета, экономического анализа, маркетинга и управления людьми.

Нас ждет обучение от профессионалов компании Welcomerpro:

- День про управление сервисом. Делаем сотрудников клиентоориентированными.
- День про управление сотрудниками. Современные HR технологии для управляющего рестораном.
- День про управление производственными процессами по методике Kitchen Management.
- День про управление экономикой, финансами и прибылью ресторана.
- День про маркетинг в ресторане. Как продвигать ваш проект.

#### ДЛЯ КОГО ТРЕНИНГ

<sup>1</sup> Для тех, кто совершенствуется... Управляющие, директора и собственники, которые имеют общее представление о данном бизнесе, но у которых есть вопросы. Они умеют перейти в своих выводах от частного к общему и видят план действий. Им не хватает понимания деталей и тонкостей, не хватает знания нюансов, и они испытывают сложности в решении определенных вопросов в ресторане.

<sup>2</sup> Для опытных — это управляющие, директора и собственники высокого уровня знаний и навыков, понимающие детали и тонкости, с большим и широким опытом работы в ресторанном деле. Им интересно узнать секреты, получить информацию о русском или иностранном успешном и ярком опыте. Также, таким специалистам интересно решение сложных гипотетических и практических задач, либо тех задач, которые пока для них в бизнесе являются тупиковыми. Это те, кто хочет развивать ресторанные сети или хотят стать управляющими.

<sup>3</sup> Для тех, кто только начинает. Наша аудитория — это управляющие ресторанами, у которых много разного рода вопросов во всех сферах ресторанного бизнеса; они имеют представление о работе ресторана, но имеют трудности в целостном видении системы. Это те, кто мечтает стать управленцем в ресторане, собственники ресторанов, которые никак не могут понять причины проблем в ресторане. Это те, кто собирается открыть свой ресторан.



## **Спикеры**

- ❖ Виолетта Гвоздовская - специалист по управлению ресторанами и ресторанными сетями, автор методик Service Design, Service Management, Kitchen Management, методики Care Profit (управление прибылью)
- ❖ Сергей Ицков - специалист по ресторанному маркетингу, автор методики анализа Motive Marketing™, создатель аналитической платформы "Мозг".
- ❖ Анжела Трубникова - Специалист по внедрению техник Service Design, Service Management, HR management и лидерства в ресторанных компаниях
- ❖ Артур Маратканов - Специалист по внедрению техник Service Design, Service Management и лидерства в ресторанных компаниях
- ❖ Александр Забродин - Специалист Welcomerpro по управлению производством в технологии Kitchen management
- ❖ Антонина Иванова - Специалист по операционному управлению, системам учета и экономике в ресторанных компаниях
- ❖ Элина Бондарь - специалист Welcomerpro по геймификации бизнеса

**Место проведения** - Учебный класс Университета ресторанного бизнеса Welcomerpro Санкт-Петербург, ул. Барочная д.12/76

## Расписание тренинга

9 сентября | Среда

9 сентября	Управление сервисом	Схема работы управляющего с сервисом Управление выручкой через сервис
10:00 – 11:30 <b>Ангела Трубникова, Артур Маратканов</b>	<p><b>Техники Service Design и Service Management как новые технологии, которые формируют ваше отличие от других ресторанов</b></p> <p>Роль управляющего в схеме SD и SM. Как управляет управляющий каждым блоком</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Как разработать полную систему сервиса ресторана. - Правила работы с гостеприимством.</li> <li>- Как сделать так, чтобы команды были максимально гостеприимными и радушными. Реальные технологии</li> <li>- Как управляющий управляет сервисом в ресторане. Конкретные схемы работы руководителя с сервисом.</li> </ul>
11:45 – 13:00 <b>Артур Маратканов</b>	<p><b>Управление сменой в зале ресторана</b></p> <p>Схемы и техники управления сервисом в ресторане, набор действий которые приносят результат</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Работа Управляющего на результат в сервисе, через техники влияния.</li> <li>- Схема работы Управляющего - понимание идеала, видение ошибок, связываем с процессами и улучшаем</li> <li>- Эффективные техники развивающие менеджера смены.</li> </ul>
14.00 – 15.30 <b>Артур Маратканов</b>	<p><b>Управление продажами через экономику</b></p> <p>Управление продажами является важным пунктом для работы Управляющего рестораном. В данном блоке разберем как эффективнее запускать продажи, в чем роль руководителя чтобы продажи были не случайны, а управляемы</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Техники активации продаж в ресторане</li> <li>- Управляющий как push продаж</li> <li>- Техники контроля продаж</li> <li>- Влияние продаж на экономику в ресторане</li> <li>- Управлять выручкой через операционную работу в ресторане.</li> <li>Принципы увеличения среднего чека через активацию менеджера.</li> </ul>
15.45 – 16.45 <b>Ангела Трубникова, Элина Бондарь</b>	<p><b>Бизнес- симуляция управления сервисом в ресторане</b></p> <p>Роль управляющего в оценке сервиса, в симуляции будет</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Виды оценок: бланки, экспресс- оценки+SWOT</li> <li>- Расширение видения у управляющего</li> <li>- Работа с результатом через</li> </ul>



запущена работа по оценке через бланки, методики SWOT и работа с результатом через ППР. Результатом данного блока станет владение технологией оценки и работы с результатом оценки.

ППР (Проблема, причина, решение)

17.00 –  
18.00

**Ангела  
Трубникова**

**Лидер процесса внедрения техник SD и SM**

При запуске внедрения техник, управляющий является лидером, которым прорабатывает каждый шаг. В этой части мы разберем основные задачи управляющего при работе с изменениями и проработаем подробно шаг формирования пула единомышленников и умение вдохновить команду на изменения.

- Как управляющий формирует команду для внедрения техник
- Техника проведения установочного собрания+мотивационная речь
- Техники закрепления новых правил

18.00 –  
19.00

**Игротека - учим сотрудников, играя. Практика**

**10 сентября | Четверг**

<p><b>10 сентября</b></p>	<p><b>Управление производством ресторана</b></p>	<p><b>Полная схема КМ Как управлять производственными процессами Меню и дегустации</b></p>
<p>10:00 – 11:30</p>	<p><b>Полная схема Kitchen management - управление производством</b></p>	
<p>11:45 – 13:00</p>	<p>- Управление поставками сырья - Работа с качеством и количеством сырья - Процедура полного бракеража производства</p>	<p>Основы Kitchen Management. Правила управления кухней и баром. Все задачи управляющего на производстве.</p>
<p>14.00 – 15.30</p>	<p>- Организация работы с заготовками - Работа со скоростью отдачи блюд - Эргономика производство и удобство в работе <b>Как управлять производственными процессами</b> Системы качества на производстве</p>	<p>• Правила организации работы производства (кухни и бара). Ключевые производственные процессы • Точки контроля на производстве. Процедуры, которые поддержат ваше производство в отличном рабочем состоянии</p>

**Александр  
Забродин**

15.45 – 16.45	<b>Александр Забродин</b>	<b>Управление вкусом в ресторане</b> Маркетинговый и экономический анализ меню ресторана Проведение дегустаций в ресторане Тех задание для Шеф повара Вкусовая лояльность в ресторане - влияние на лояльность гостей	Внутренняя и внешняя вкусовая лояльность. Что это и как оценить. Правила создания вкуса и проведение дегустаций в проекте. Анализ действующего меню. Стратегия развития вкуса
17.00 – 18.00	<b>Александр Забродин, Элина Бондарь</b>	<b>Бизнес-симуляция Kitchen Management - управление производством</b>	

## 11 сентября | Пятница

<b>11 сентября</b>	<b>Управление маркетингом</b>
10:00 –11:30	Управление маркетинговым анализом на уровне управляющего рестораном
11:45 –13:00	Как правильно создавать и управлять маркетинговым календарем
14.00 –15.30	Управление базой клиентов. Эффективные технологии CRM на уровне управляющего
15.45 –16.45	<b>Сергей Ицков</b> Что такое управление концепцией на уровне одного ресторана
17.00 – 18.00	Какие системы влияния на гостевую лояльность существуют. Техники замера гостевого мнения и что делать с данными. Как работать с гостевыми отзывами

## 12 сентября | Суббота

12 сентября	Управление экономикой ресторана	<b>Производственный учета</b> <b>Себестоимость ФОТ</b> <b>Затраты</b> <b>Управленческий учет</b> <b>Прибыль</b>
10:00 – 11:30  <b>Виолетта Гвоздовская, Антонина Иванова</b>	<b>Правила постановки систем учета в ресторане, работа с программами учета для упра</b> Чтобы управлять экономикой в компании необходима четкая и прозрачная система учета. Если данные разрушены, то экономика не управляема. Рассмотрим как выстраивать логику работы управляющего с системами учёта и делать их эффективными. Какие вопросы брать под контроль, как управлять	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Сила учета в компании</li> <li>- ИТ архитектура</li> <li>- Схема финансового учета</li> <li>- Полная схема производственного учета</li> <li>- Как проверить системы учета</li> <li>- Постановка системы ПУ и УУ</li> <li>- Точки контроля учета и на ком они замыкаются</li> <li>- Как управляющий управляет прозрачностью учета</li> <li>- Эффективная защита инвентаризации как залог прозрачности учета</li> </ul>
11:45 – 13:00  <b>Виолетта Гвоздовская, Антонина Иванова</b>	<b>Полная схема анализа выручки</b> Выручка это важнейший финансовый поток компании. Управляющий принимает решения по управлению выручкой. Но только качественно проанализировав есть возможность получить нужный результат. Поэтому разбираем полную схему анализа выручки	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Вся логика ежемесячного операционного анализа выручки</li> <li>- Какие строим отчеты для корректного анализа</li> <li>- Глубинный анализ выручки</li> </ul>
14.00 – 15.30  <b>Виолетта Гвоздовская, Антонина Иванова</b>	<b>Техника работы с себестоимостью по методике Care Cost</b> Себестоимость это крупнейшая статья затрат, для управления которой нужно есть слона по частям. Операционный директор как управленец должен знать как команда целиком влияет на себестоимость. Чтобы направлять команду на нужные действия изучим систему управления Care Cost	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Управление через нормы</li> <li>- Управление через рецепты</li> <li>- Управление через спрос</li> <li>- Управление через ликвидность</li> <li>- Эффект влияния закупочных цен</li> <li>- Комитет по себестоимости, как ключевой инструмент управления командой в части себестоимости</li> </ul>
15.45 – 16.45  <b>Виолетта Гвоздовская, Антонина Иванова</b>	(Content from previous row)	(Content from previous row)



17.00 – 18.00	<b>Виолетта Гвоздовская, Антонина Иванова</b>	<b>Методики управления прибылью по системе Care Profit</b> Уникальная технология формирования лучшей прибыли в сетевом бизнесе по методике Care Profit	- Управление экономикой ресторана - Бюджетирование и планирование - Бюджетный контроль - Встречи по финансам, нормирование
18.00 - 19.00		<b>Бизнес - симуляция управления прибылью в ресторане</b>	

## 13 сентября | Воскресенье

13 сентября	Управление людьми в ресторане	Полный цикл HR Рекрутинг Обучение Мотивация HR аналитика	
10:00 – 11:30	<b>Антонина Иванова</b>	<b>Полная схема HR+рекрутинг</b> Как выглядит схема управления человеческими ресурсами в ресторане. Какие операционные процессы держать под контролем и какие возможны метрики. Все что нужно знать о рекрутинге управляющему ресторану	- Структура управления HRM - Над чем важно работать в части управления людьми ресторана - Аналитические метрики оценки эффективности - Цикл рекрутинга и как подбирать эффективно - Наставничество. Роль тьюторов в наставничестве - Тренинговое обучение в компании
11:45 – 13:00	<b>Анжела Трубникова</b>	<b>Обучение в ресторане</b> Как запустить обучение и развитие на всех уровнях в компании. Система обучения на 360 градусов от линейного персонала до топ-руководителей. Включение в систему обучения внутренних ресурсов команды.	- Развитие менеджмента через ИПР - Развитие сил компании: НИРО, золотой фонд, кадровый резерв - Храм знаний: выбор внешнего знания, переработка знания внутри компании
14.00 – 15.30	<b>Эллина Бондарь</b>	<b>Геймификация обучения</b> Как качественно и эффективно внедрять и использовать игровое обучение в системе обучения в ресторане	- Типы игр для обучения сотрудников. Где брать игровые



			решения для ресторана? - Технологии вовлечения сотрудников в игровой процесс - Техники управления игровой динамикой - Внедрение знаний полученных в игре в работу ресторана
15.45 – 16.45	<b>Ангела Трубникова, Антонина Иванова</b>	<b>Системы мотивации+HR</b> Как управляющий может выделять основные драйверы в работе каждого подразделения для создания качественной системы мотивации. При этом важна роль управляющего в запуске и работе зарплатных формул	- Методика разработки системы мотивации - Система грейдирования и KPI - Система управления мотивацией: оценка, обучение менеджмента - HR аналитика
17.00 – 18.00	<b>Эллина Бондарь</b>	<b>Геймификация мотивации. Мотивируй поколение Y/Z на результат!</b> <b>Как разработать мотивацию с помощью геймификации, чтобы зашло</b> У ресторана есть множество задач для выполнения, которых необходима мотивационная система. Внедрять много разных геймификаций сложно, дополнять и постоянно менять систему материальной мотивации невозможно. Когда задача в ресторане мотивировать одновременно на продажи, обучение, клиентоориентированность, командность, есть решение в виде корпоративной игровой валюты.	- Какие существуют способы создать единую систему поощрения и сделать корпоративную валюту полноценной мотивационной программой в ресторане? - Игровые баллы. Измеряем, то, что хотим мерить - Баллы для системы признания - Как внедрить и постоянно адаптировать?