

ПРОГРАММА  
АДАПТАЦИИ  
УПРАВЛЯЮЩЕГО  
РЕСТОРАНОМ  
НА 1 МЕСЯЦ

WEL-  
COME  
PRO

## СХЕМА ПРОКАЧКИ СТАЖЕРА НА УПРАВЛЯЮЩЕГО РЕСТОРАНОМ

Хотите иметь сильного управляющего рестораном? Учите его правильно.

Этот документ — пример схемы подготовки специалиста на позицию управляющего вашего ресторана.

Такая стажировка наполнит сотрудника знаниями про ваш ресторан, покажет ему вашу компанию, ее бизнес-процессы. Она заложит основу.

Безусловно, это только первый шаг. Он дает возможность стартовать правильно.



WEL-  
COME  
PRO

ДАТА, ВРЕМЯ	ТЕМА А	ОТВЕТСТВЕННЫЙ , РОЛЬ	МЕСТ О	ОТМЕТК А
<b>1 ДЕНЬ</b>	<b>ТЕМА 1. ЗНАКОМСТВО С НАСТАВНИКОМ, ТРУДОУСТРОЙСТВО – 1 ЧАС</b>	<b>НАСТАВНИК</b>	Ресторан	
<b>10:00</b> — <b>11:00</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Знакомство с наставником</li> <li>— Вводная информация про компанию</li> <li>— Орг. структура ЦО (все отделы центрального офиса, к кому по каким вопросам обращаться)</li> <li>— Этапы и задачи программы</li> <li>— Получить ресурсы для работы (карточка питания, программа обучения, телефонный справочник, адреса ресторанов)</li> <li>— Оформить все документы по трудоустройству</li> </ul>	Специалист отдела обучения и развития сотрудников		
<b>12:00</b> — <b>13:00</b>	<b>ТЕМА 2. ЗНАКОМСТВО С РЕСТОРАНОМ (ЭКСКУРСИЯ), ЗНАКОМСТВО С ФУНКЦИОНАЛОМ УПРАВЛЯЮЩЕГО – 1 ЧАС</b>	<b>МАСТЕР</b>	Ресторан	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Организационная структура Компании (с кем взаимодействует, кто подчиняется)</li> <li>— Орг. структура ресторана (кто находится в подчинении Управляющего, с кем Управляющий взаимодействует)</li> <li>— Служебные помещения (раздевалка, душ, туалет, зона обеда)</li> <li>— Место расположения всех подконтрольных точек в ресторане</li> <li>— Знакомство со всеми сотрудниками всех подконтрольных точек</li> <li>— Функции сотрудников ресторана</li> <li>— Правила внутреннего трудового распорядка, техники безопасности, общие правила коммуникации</li> </ul> <p><b>РАБОТА ПО БЛАНКАМ ОЦЕНКИ ПОРЯДКА В ЗАЛЕ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— разбор бланков оценки: точки контроля управляющего</li> <li>— оценка порядка в зале по бланкам</li> <li>— разработка решений по корректировке ситуации</li> </ul> <p><b>БЕСЕДА С МАСТЕРОМ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Вопросы стажёра к мастеру</li> <li>— Вопросы мастера к стажёру</li> </ul>	Управляющий рестораном		

ДАТА, ВРЕМЯ	ТЕМА А	ОТВЕТСТВЕННЫЙ , РОЛЬ	МЕСТ О	ОТМЕТК А		
<b>13:00</b> – <b>15:00</b>	<p><b>ТЕМА 3. ИЗУЧЕНИЕ ОБЯЗАННОСТЕЙ РЕСТОРАНА В ОТНОШЕНИИ ВХОДНОЙ ГРУППЫ И ВСТРЕЧИ ГОСТЕЙ – 2 ЧАСА</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Функциональные обязанности хостес при клубной и не клубной системе расчета (вход/выход, навигация гостей, работа с очередью, работа с очередью в часы интенсива)</li> <li>— Функциональное подчинение, регламент работы</li> <li>— Вход (наличие прессы, уголок потребителя, коврик) – принцип изобилия</li> <li>— Выполнение обязанностей хостес и остальных сотрудников по встрече гостей, работе с очередью (критические точки, контроль времени ожидания в час пик, навигации гостей, помощи в выборе стола, прощание), коммуникационные ориентиры</li> <li>— Выполнение обязанностей менеджера по входной группе</li> </ul> <p><b>БЕСЕДА С МАСТЕРОМ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Вопросы стажёра к мастеру</li> <li>— Вопросы мастера к стажёру</li> </ul>	<p><b>МАСТЕР</b> Управляющий рестораном</p>	<p>Ресторан</p>			
<b>15:00</b> – <b>17:00</b>	<p><b>ТЕМА 4. ОЗНАКОМЛЕНИЕ С РАБОТОЙ КАССИРА – 2 ЧАСА</b></p> <p><b>ОЗНАКОМЛЕНИЕ С РАБОТОЙ КАССИРА</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Подготовка кассы к началу смены (индивидуальные дополнительные обязанности кассира в ресторане)</li> <li>— Стандарты работы кассира в части кассовой дисциплины</li> <li>— Стандарты работы с очередью в часы интенсива (стандарты обслуживания на кассе, время обслуживания одного гостя)</li> <li>— Функциональное подчинение, регламент работы</li> </ul> <table border="0" style="width: 100%;"> <tr> <td style="vertical-align: top; width: 50%;"> <p><b>БЕСЕДА С МАСТЕРОМ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Вопросы стажёра к мастеру</li> <li>— Вопросы мастера к стажёру</li> </ul> </td> <td style="vertical-align: top; width: 50%;"> <p><b>МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОГО ИЗУЧЕНИЯ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Стандарт внешнего вида сотрудников компании</li> <li>— Стандарт обслуживания гостей ресторанов</li> <li>— Регламент по работе с картами</li> <li>— Регламент по работе с наличными средствами</li> <li>— Памятка кассира</li> <li>— Должностная инструкция кассира</li> </ul> </td> </tr> </table>	<p><b>БЕСЕДА С МАСТЕРОМ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Вопросы стажёра к мастеру</li> <li>— Вопросы мастера к стажёру</li> </ul>	<p><b>МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОГО ИЗУЧЕНИЯ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Стандарт внешнего вида сотрудников компании</li> <li>— Стандарт обслуживания гостей ресторанов</li> <li>— Регламент по работе с картами</li> <li>— Регламент по работе с наличными средствами</li> <li>— Памятка кассира</li> <li>— Должностная инструкция кассира</li> </ul>	<p><b>МАСТЕР</b> Управляющий рестораном</p>	<p>Ресторан</p>	
<p><b>БЕСЕДА С МАСТЕРОМ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Вопросы стажёра к мастеру</li> <li>— Вопросы мастера к стажёру</li> </ul>	<p><b>МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОГО ИЗУЧЕНИЯ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Стандарт внешнего вида сотрудников компании</li> <li>— Стандарт обслуживания гостей ресторанов</li> <li>— Регламент по работе с картами</li> <li>— Регламент по работе с наличными средствами</li> <li>— Памятка кассира</li> <li>— Должностная инструкция кассира</li> </ul>					

ДАТА, ВРЕМЯ	ТЕМА	ОТВЕТСТВЕННЫЙ , РОЛЬ	МЕСТО	ОТМЕТКА
	<p style="text-align: center;"><b>ОЗНАКОМЛЕНИЕ С РАБОТОЙ ОФИЦИАНТА</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Подготовка зала к началу смены</li> <li>— Обход зала, точки контроля</li> <li>— Хоз. средства, используемые при работе: какие, как пользоваться, как вести учёт, где брать, как заказывать и у кого, места хранения, места мойки</li> <li>— Стандарт уборки столов</li> <li>— Функциональное подчинение, регламент работы</li> </ul> <p><b>БЕСЕДА С МАСТЕРОМ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Вопросы стажёра к мастеру</li> <li>— Вопросы мастера к стажёру</li> </ul> <p><b>МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОГО ИЗУЧЕНИЯ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Правила уборки столов</li> <li>— Рабочая инструкция – уборочный инвентарь</li> <li>— Чек-листы, журналы</li> </ul>	<p><b>МАСТЕР</b> Управляющий рестораном</p>	Ресторан	



ДАТА, ВРЕМЯ	ТЕМА А	ОТВЕТСТВЕННЫЙ , РОЛЬ	МЕСТ О	ОТМЕТК А
<b>2 ДЕНЬ</b>	<b>ТЕМА 6. ИЗУЧЕНИЕ РАБОТЫ БАРМЕНА – 11 ЧАСОВ</b>	<b>МАСТЕР</b>	Ресторан	
<b>08:00</b> –	— Ознакомление с оборудованием бара — Подготовка оборудования бара к работе (включение, санитарное состояние)	Управляющий рестораном		
<b>19:00</b>	— Ознакомление с ассортиментом барной продукции — Ознакомление с посудой бара (что в чем подается) — Правила дефростации десертов — Выкладка продукции на витрину, правила выкладки — Организация раздачи бара (посуда, чай, весы, тряпочки, лимоны, молоко) — Утренняя инвентаризация (обязательно) — Ознакомление с чек-листом, работа по чек-листу открытия			

ДАТА, ВРЕМЯ	ТЕМА	ОТВЕТСТВЕННЫЙ , РОЛЬ	МЕСТО	ОТМЕТКА
<b>3 ДЕНЬ</b>	<b>РАБОТА В СМЕНУ В БАРЕ</b>	<b>МАСТЕР</b>		
<b>08:00</b>	<b>СТАНДАРТЫ ОТДАЧИ И РЕЦЕПТУРА</b>	Старший бармен		
—	— Рецепттура барного меню (чай, кофе, коктейли)			
<b>19:00</b>	— Стандарт отдачи напитков с бара			
	— Продающий сервис			
	— Время отдачи напитков с бара			
	— Работа в режиме бармена под наблюдением Мастера (отдача напитков)			
	<b>СТАНДАРТЫ РАБОТЫ С ОЧЕРЕДЬЮ В ЧАС ПИК</b>			
	— Стандарты обслуживания на кассе			
	— Время обслуживания одного гостя, работа с очередью			
	— Размен			
	— Работа в режиме кассира (проведение операций)			
	— Работа в режиме бармена (приготовление напитков)			
	— Коммуникационные ориентиры			
	<b>РАБОТА БАРА СО СКЛАДОМ</b>			
	— Процесс заказа барной продукции со склада (кому, когда, сопроводительные документы)			
	— Количество заказываемой продукции в зависимости от дня недели			
	— Акцизные марки			
	<b>ЗАКРЫТИЕ СМЕНЫ</b>			
	— Закрытие бара. Работа по чек-листу закрытия			
	— Снятие остатков после закрытия бара (инвентаризация)			
	— Санитарное состояние бара (оборудование, мусорный ящик)			
	— Размещение товара в ящики под замок			
	— Обеспечение правильности хранения продуктов, распакованных, нарезанных			
	<b>ИНВЕНТАРИЗАЦИЯ</b>			
	— Общая инвентаризация			
	— Инвентаризация открытия			
	— Инвентаризация закрытия			

ДАТА, ВРЕМЯ	ТЕМА	ОТВЕТСТВЕННЫЙ , РОЛЬ	МЕСТО	ОТМЕТКА
	<p><b>КАССОВОЕ МЕСТО</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Ведение кассовой отчетности</li> <li>— Правила расчета гостя</li> <li>— Правила в отношении порядка на кассе</li> </ul> <p><b>ПРАВИЛА ОЦЕНКИ ПОРЯДКА В БАРЕ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Разбор системы оценки</li> <li>— Проведение самостоятельной оценки. Обсуждение с мастером</li> <li>— Разработка решений по корректировке ситуации в баре на базе оценки порядка в баре</li> </ul> <p><b>БЕСЕДА С МАСТЕРОМ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Вопросы стажёра к мастеру;</li> <li>— Вопросы мастера к стажёру.</li> <li>— Подготовка к Аттестации по бару бренд-барменом.</li> </ul> <p><b>МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОГО ИЗУЧЕНИЯ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Листовка по кондитерским изделиям</li> <li>— Памятка по напиткам и коктейлям для бара</li> <li>— Требования по качеству (органолептические показатели)</li> <li>— Инфо по вину</li> <li>— Инфо по алкоголю</li> <li>— Инфо по чаю/кофе</li> <li>— Инфо по крепкому алкоголю</li> <li>— APL посуда</li> </ul>			



ДАТА , ВРЕМЯ	ТЕМА	ОТВЕТСТВЕННЫЙ, ПОНЕДЕЛЬНИК	МЕСТО	ОТМЕТКА
4  08:00 – 20:00	<p><b>ТЕМА 7. ОЗНАКОМЛЕНИЕ С РАБОТОЙ МОБИЛЬНОГО ОФИЦИАНТА – 2</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Кто такой мобильный официант. Цепь и основные задачи</li> <li>— Задачи позиции, обязанности, регламент работы, работа с чеком-писмом</li> <li>— Открыть и закрыть мобильного официанта</li> <li>— Point мобильного официанта (организация, поддержание чистоты)</li> <li>— Рабочие инструменты (поднос, счетницы, хоз.товары и т.д.)</li> </ul> <p><b>ПРАВИЛА СЕРВИСА</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Правило открытой руки</li> <li>— Правило 4-х часов</li> <li>— Правило приоритетности</li> <li>— Правило работы с подносом</li> <li>— Правило LAST (технические решения конфликтов)</li> <li>— Правило обратной связи</li> <li>— Правило «Воронка продан»</li> </ul> <p><b>ШАГН СЕРВИСА</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Структура обслуживания гостей</li> <li>— Приветствие</li> <li>— Прием и оформление заказа</li> <li>— Вынос заказа и счета</li> <li>— Расчет гостя и вынос сдачи</li> <li>— Уход за гостем и контроль чистоты стола</li> <li>— Прощание с гостем</li> <li>— Особые ситуации</li> </ul> <p><b>БЕСЕДА С МАСТЕРОМ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Вопросы станера к мастеру</li> <li>— Вопросы мастера к станеру</li> </ul> <p><b>МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОГО ИЗУЧЕНИЯ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Методика мобильного официанта</li> </ul>	<p><b>МАСТЕР</b></p> <p>Сервис менеджер мобильных официантов</p>	Ресторан	

ДАТА, ВРЕМЯ	ТЕМА А	ОТВЕТСТВЕННЫЙ , РОЛЬ	МЕСТ О	ОТМЕТК А
<b>5 ДЕНЬ</b>	<b>ТЕМА 8. ОЗНАКОМЛЕНИЕ С ПОЗИЦИЕЙ МЕНЕДЖЕРА РЕСТОРАНА – 24 ЧАСА</b>	<b>МАСТЕР</b>	Ресторан	
<b>11:00 – 23:00</b>	<p><b>ОСНОВНЫЕ ОБЯЗАННОСТИ МЕНЕДЖЕРА (УПРАВЛЕНИЕ ПРОЦЕССАМИ, ЛЮДЬМИ, АТМОСФЕРОЙ); КТО НАХОДИТСЯ В ПОДЧИНЕНИИ МЕНЕДЖЕРА</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— дополнительные обязанности менеджера по ТМЦ (товарно-материальные ценности)</li> <li>— дополнительные обязанности менеджера по КДП (кадровое делопроизводство)</li> <li>— дополнительные обязанности менеджера по бару</li> <li>— дополнительные обязанности менеджера по Наставничеству, обучению</li> </ul> <p><b>ОПЕРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ: ОТКРЫТИЕ РЕСТОРАНА (УТРЕННЯЯ СМЕНА)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Обход ресторана. Чек лист открытия</li> <li>— Техническое состояние ресторана</li> <li>— Наличие персонала на смене. Внешний вид сотрудников</li> <li>— Текущие моменты по открытию ресторана</li> <li>— Контроль по открытию бара</li> <li>— Контроль по открытию производства</li> <li>— Наличие расходных материалов по залу</li> <li>— Контроль старшего смены по распределению обязанностей</li> <li>— Создание атмосферы</li> <li>— Стоп лист</li> <li>— ИТСІ (техника проведения собрания смены)</li> <li>— Проверка перед открытием ресторана по восьмерке</li> <li>— Открытие дверей для гостей</li> </ul> <p><b>ОПЕРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ: РАБОТА В ЗАЛЕ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Контроль за чистотой столов, работой официантов, визуализация с гостями</li> <li>— Предупреждение узких мест (время отдачи блюд, расчеты на кассе, контроль раздачи, бара, гостевых туалетов, входа)</li> <li>— Восьмерка (обход ресторана)</li> <li>— Позитивное стимулирование как ключевой инструмент работы с сотрудниками</li> <li>— Коммуникационные ориентиры, правила общения с гостем</li> <li>— Продающий сервис, работа с маржинальностью</li> <li>— Решение конфликтов между персоналом</li> <li>— Решение конфликтов с гостями</li> </ul>	Управляющий рестораном		

ДАТА, ВРЕМЯ	ТЕМА	ОТВЕТСТВЕННЫЙ , РОЛЬ	МЕСТО	ОТМЕТКА
	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Эстетика во всем (бизнес-процессов, внешнего вида и поведения, оборудования и инвентаря и т.д.)</li> <li>— Работа с кассовой системой</li> <li>— Работа по учету рабочего времени, тайм-чек</li> <li>— Работа со стажерами и наставниками</li> <li>— Управление очередью (работа с очередью)</li> </ul> <p><b>ОПЕРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ: КОНТРОЛЬ ПРОИЗВОДСТВА</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Наличие персонала на рабочем месте</li> <li>— Внешний вид</li> <li>— Правила выкладки</li> <li>— Готовность к открытию</li> <li>— Стоп лист</li> <li>— Контроль линии раздачи</li> </ul> <p><b>ОПЕРАТИВНОЕ УПРАВЛЕНИЕ: ЗАКРЫТИЕ РЕСТОРАНА</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Задачи по закрытию ресторана</li> <li>— Чек лист закрытия</li> <li>— Передача смены</li> </ul> <p><b>БЕСЕДА С МАСТЕРОМ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Вопросы стажёра к мастеру</li> <li>— Вопросы мастера к стажёру</li> </ul> <p><b>МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОГО ИЗУЧЕНИЯ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Электронная методичка вся папка «Работа менеджера»</li> <li>— Электронная методичка вся папка «Довольный гость»</li> </ul>			

ДАТА, ВРЕМЯ	ТЕМ А	ОТВЕТСТВЕННЫЙ , РОЛЬ	МЕСТ О	ОТМЕТК А
<b>6 ДЕНЬ</b>	<b>ТЕМА 9. ОЗНАКОМЛЕНИЕ С РАБОТОЙ ПРОИЗВОДСТВА – 9 ЧАСОВ</b>		Ресторан	
<b>10:00</b>	<b>ПЕРСОНАЛ</b>	<b>МАСТЕР</b>		
–	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Изучение стандарта внешнего вида сотрудников</li> <li>— Кто работает на кухне (знакомство, экскурсия по кухне, должности)</li> <li>— Взаимодействие сотрудников кухни с менеджером. Работа с очередью</li> <li>— Оплата сотрудников кухни (часы работы, структура мотивации, сверхурочные)</li> <li>— Система набора поваров на кухню (алгоритм)</li> <li>— Система наставничества на кухне (кто обучает, кто принимает аттестацию, сколько платят мастеру и при каких условиях)</li> <li>— Ознакомление с штатным расписанием, контроль отметок в системе «Таймчек»</li> <li>— Вопрос к мастеру</li> </ul>	Шеф-повар ресторана		
<b>19:00</b>	<b>ДОКУМЕНТАЦИЯ</b>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Знакомство с документацией кухни (бракеражный журнал, журнал осмотра сотрудников, журнал здоровья, др.)</li> <li>— Санитарные книжки</li> <li>— Графики уборки (холодильных камер, цехов, вентиляций)</li> <li>— Система работы по заготовкам</li> <li>— Маркировка заготовок</li> </ul>			
	<b>САНИТАРИЯ</b>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Правила обработки тары поставщика</li> <li>— Первичная обработка продуктов</li> <li>— Хранение продуктов</li> <li>— Хранение сырой рыбы</li> <li>— Правило ротации, правило товарного соседства</li> <li>— Дезинфекция поверхностей</li> <li>— Маркировка продукции</li> <li>— Когда проводятся санитарные генеральные уборки</li> <li>— Проверка холодильников, соблюдения товарного соседства, сроков реализации (маркировка)</li> <li>— Маркировка инвентаря, правильность использования инвентаря по назначению (доски, ножи, посуда)</li> <li>— Проверка санитарного состояния оборудования, кухни, инвентаря</li> <li>— Изучение стандартов HACCP</li> </ul>			

ДАТА, ВРЕМЯ	ТЕМА	ОТВЕТСТВЕННЫЙ , РОЛЬ	МЕСТО	ОТМЕТКА
	<p>ПРОВЕДЕНИЕ САМОСТОЯТЕЛЬНОЙ ОЦЕНКИ ПОРЯДКА НА ПРОИЗВОДСТВЕ ПО БЛАНКАМ ОЦЕНКИ</p> <p>РАЗРАБОТКА ПРЕДЛОЖЕНИЙ ПО КОРРЕКТИРОВКЕ СИТУАЦИИ (СОВМЕСТНО С МАСТЕРОМ)</p> <p><b>ИНВЕНТАРИЗАЦИЯ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Знакомство с проведением инвентаризации на кухне и в баре</li> <li>— Участие в промежуточных инвентаризациях</li> <li>— Правила производственного учета (Что это? Как вести? Кто ответственный? Какая взаимосвязь с инвентаризацией)</li> </ul> <p><b>РАБОТА СО СКЛАДОМ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Заказ продуктов (кто, когда, сопроводительные документы)</li> <li>— Получение продуктов (кто, когда, сопроводительные документы)</li> <li>— Списание продуктов (порча, проработки)</li> </ul> <p><b>ВНУТРЕННЕЕ ПРОДВИЖЕНИЕ ПРОДУКЦИИ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Что такое себестоимость продукта? Что такое маржинальность продукта</li> </ul> <p><b>БЕСЕДА С МАСТЕРОМ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Вопросы стажёра к мастеру</li> <li>— Вопросы мастера к стажёру</li> </ul> <p><b>МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОГО ИЗУЧЕНИЯ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Электронная методичка вся папка «Кухня»</li> <li>— Электронная методичка вся папка «Наставничество»</li> <li>— Методичка «Продающий сервис»</li> </ul>			



ДАТА, ВРЕМЯ	ТЕМА А	ОТВЕТСТВЕННЫЙ , РОЛЬ	МЕСТ О	ОТМЕТК А
<b>7 ДЕНЬ</b>	<b>ТЕМА 10. ОЗНАКОМЛЕНИЕ С РАБОТОЙ МЕНЕДЖЕРА СКЛАДСКОГО УЧЕТА – 2</b>	<b>МАСТЕР</b>	Ресторан	
<b>10:00</b> –	<b>РАБОТА С ЗАКАЗАМИ</b>	Шеф-повар ресторана		
<b>12:00</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Составление заказа</li> <li>— Оформление заказа</li> <li>— Отправление заказа</li> <li>— Получение заказа и учёт продукции</li> </ul>	Менеджер складского учета		
	<b>РАБОТА ПО УЧЁТУ</b>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Учёт в программе</li> <li>— Работа с сертификатами: проверка наличия и хранение документации</li> <li>— Подконтрольные показатели для своевременного отслеживания и информирования управляющего и шеф-повара (себестоимость, возможные скидки от объёма, изменение цен, наличие сырья)</li> <li>— Склады: хранение (правила ротации и товарного соседства, сроки и маркировки), перемещение, списание</li> </ul>			
	<b>РАБОТА ПО ИНВЕНТАРИЗАЦИИ</b>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Сроки проведения</li> <li>— Правила проведения</li> <li>— Результат</li> </ul>			

ДАТА, ВРЕМЯ	ТЕМА А	ОТВЕТСТВЕННЫЙ , РОЛЬ	МЕСТ О	ОТМЕТК А
<b>8 ДЕНЬ</b>	<b>ТЕМА 11. РАБОТА ПО ЦЕХАМ</b>	<b>МАСТЕР</b>	Ресторан	
<b>12:00</b> – <b>21:00</b>	Овощной цех – 1 час   Мясной цех – 1 час   Работа за прилавком Холодный цех – 1 час   Горячий цех – 1 час   – 5 часов час	Шеф-повар ресторана		
	<b>ИНСТРУКТАЖ ПО НЕОБХОДИМОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ НА ДАННОЙ СТАНЦИИ</b> — Чек-лист открытия — Тетрадь списания порчи продуктов — Сроки хранения — Маркировка — Температурный режим — ТТК и СК по цеху холодильников <b>РАБОТА В ЦЕХУ</b> — Знакомство с оборудованием цеха — Уход и подготовка оборудования к работе — Техника безопасности и инструктаж при работе на оборудовании цеха — Подготовка цеха к работе — Знакомство с ассортиментом цеха — Знакомство с посудой на прилавках — Знакомство с заготовками продуктов в цехе — Ознакомление с планограммой рабочего дня (завтрак, обед, ужин), правила выкладки, работа с витриной — Организация работы к завтраку, обеду и ужину — Эстетика работы на открытой кухне — Правила работы по НАССР (анализ рисков и критические точки контроля) — Уборка рабочего места, поддержание чистоты в течение всего рабочего дня — Работа с очередью — Стандарты отдачи блюд (посуда, оформление) — Принципы общения с гостем, маржинальность блюд — Продающий сервис (понятие продающего сервиса, алгоритм продающего сервиса, речевые ориентиры, инструменты работы с сотрудниками) — Подготовка цеха к закрытию ресторана (заготовки, маркировка, остатки) — Списание продуктов (порча, срок реализации, необходимые документы) <b>БЕСЕДА С МАСТЕРОМ</b> — Вопросы стажёра к мастеру — Вопросы мастера к стажёру			



ДАТА, ВРЕМЯ	ТЕМА А	ОТВЕТСТВЕННЫЙ , РОЛЬ	МЕСТ О	ОТМЕТК А
<b>10</b> <b>08:00</b> <b>–</b> <b>23:00</b>	<p><b>ТЕМА 13. РАБОТА В ДОЛЖНОСТИ СУ-ШЕФА, ШЕФ-ПОВАРА – 15 ЧАСОВ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Процесс следования продукта, с момента его заказа до подачи на стол (заказ, прием, занесение в систему, хранение, обработка, п/ф, маркировка, заготовки, сроки хранения, готовое блюдо, выход, оформление, посуда)</li> <li>— Техника безопасности работы на имеющемся оборудовании</li> <li>— Самостоятельная эксплуатация оборудования (фритюрница, плита, пароконвектомат). Четко понимать, какие блюда готовят на этом оборудовании</li> <li>— Документация на производстве (журналы, акты списания)</li> <li>— Анализ заказа продуктов на производстве. Кто, с какой периодичностью</li> <li>— Фирмы, с которыми работает ресторан</li> <li>— Инвентаризация кухни. Проведение инвентаризации, анализ проблемной продукции</li> <li>— Генеральная уборка. Подготовка, проведение, ответственный</li> <li>— Организационная структура кухни, взаимодействие с шеф-поваром</li> <li>— Процесс работы на кухне, наставничество на кухне</li> <li>— Работа с шеф-поваром по работе на производстве</li> <li>— Работа с шеф-поваром по снижению себестоимости. Можно ли закупать продукты в магазине. Что вообще влияет на себестоимость</li> <li>— Технологические карты</li> <li>— Показатели себестоимости</li> <li>— Работа с линией раздачи. Особенности работы островов</li> <li>— Функции шефа и су-шефа в смену</li> <li>— Руководство сменами в роли су-шефа и в роли шефа</li> <li>— Приемка товара по ЛУП (лист утвержденной продукции)</li> <li>— Составление лайн-чеков</li> </ul>	<p><b>МАСТЕР</b>  Шеф-повар  ресторана</p>	<p>Ресторан</p>	

ДАТА, ВРЕМЯ	ТЕМА А	ОТВЕТСТВЕННЫЙ , РОЛЬ	МЕСТ О	ОТМЕТК А
<b>11</b>	<b>ТЕМА 14. ОЗНАКОМЛЕНИЕ С КОНЦЕПЦИЕЙ КУХНИ, ВЕКТОРЫ РАЗВИТИЯ/ВСТРЕЧИ</b>	<b>МАСТЕР</b>		
10:00	— Политика Компании относительно кухни	Сетевой шеф-повар		
—	— Правила организации работы производства			
12:00	— Концепция кухни в Компании			
	— Знание основного меню			
	— Новое меню, дегустации			
	— Акции			
	— Правила ввода новых предложений			
	— Взаимодействие со службой бренд-шефа			
	— Двойное подчинение шеф-повара Управляющему и Бренд-шефу			
	— Разработка новых в блюд в Ресторане			
	— Правило ротации, матрица меню, 15%			
	— Выкладка:			
	• Что такое правильная выкладка линии раздачи и всех станций			
	• Правила украшения станций и барменской витрины			
	• Правила работы с планаграммами			
	— Ассортимент линии раздачи			
	• Как формируется ассортимент линии раздачи			
	• Как считается себестоимость блюд			
	• Правила работы с ассортиментом			
	• Как считаются нормативы			
	— Правила санитарии			
	— Рекомендации Мастера			
	<b>БЕСЕДА С МАСТЕРОМ</b>			
	— Вопросы стажёра к мастеру			
	— Вопросы мастера к стажёру			



ДАТА, ВРЕМЯ	ТЕМА А	ОТВЕТСТВЕННЫЙ , РОЛЬ	МЕСТ О	ОТМЕТК А
<b>12</b>	<b>ТЕМА 15. ФУНКЦИОНАЛ УПРАВЛЯЮЩЕГО. ЧАСТЬ 1 – 16 ЧАСОВ</b>	<b>МАСТЕР</b>		
<b>13:00</b> – <b>20:00</b>	<b>РАБОТА С ПЕРСОНАЛОМ – 4 ЧАСА</b>	Управляющий рестораном		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Основные задачи управляющего в части работы с персоналом</li> <li>— Инструменты работы с командой</li> <li>— Взаимодействие с Отделом персонала</li> <li>— Ознакомиться с расписанием, проанализировать какое количество персонала, по какому графику работают</li> <li>— Система материальной и нематериальной мотивации в ресторане</li> <li>— Состояние кадрового делопроизводства</li> <li>— Проанализировать соотношение персонала оформленного и неоформленного</li> <li>— Иностранцы. Количество. В порядке ли документы</li> <li>— Санитарные книжки</li> <li>— Ведение сотрудников в тайм-чек</li> <li>— Система наставничества в ресторане: бизнес-процесс, задачи, сроки, роли мастера и наставника</li> <li>— Просмотреть отчет по стажерам за последние месяцы, сколько стажеров еще требуется</li> <li>— Внутренний рост и развитие сотрудников ресторана</li> </ul>			
	<b>ТЕХНИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ – 2 ЧАСА</b>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Оборудование <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ознакомиться с оборудованием, которое используется в ресторане во всех зонах (бар, кухня, зал, касса)</li> <li>• Энергетическое оснащение оборудования (газ, электричество)</li> <li>• Особенности эксплуатации имеющегося в ресторане оборудования, запасные и расходные части для оборудования (амортизация)</li> <li>• Разрешительные допуски при работе на оборудовании</li> <li>• Инструкции по эксплуатации оборудования</li> <li>• Проанализировать, если какое то оборудование выходит из строя, на какие алгоритмы работы это влияет (стоп-лист, стандарты обслуживания, увеличение времени обслуживания и приготовления)</li> </ul> </li> </ul>			

ДАТА, ВРЕМЯ	ТЕМА	ОТВЕТСТВЕННЫЙ , РОЛЬ	МЕСТО	ОТМЕТКА
	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Летняя площадка               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Оснащение летней площадки (мебель, станция официанта)</li> <li>• Прилежащая территория</li> </ul> </li> <li>— Служебный выход               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Прилежащая территория</li> <li>• Шум</li> <li>• Мусорные баки</li> <li>• Предупреждение конфликтов с соседями</li> </ul> </li> <li>— Взаимодействие с Техническим директором и ИТ службой</li> <li>ДОКУМЕНТАЦИЯ – 2 ЧАСА</li> <li>— Документооборот ресторана               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Папка потребителя, какие документы должны быть, и где хранятся.</li> <li>• Перечень разрешительных документов ресторана и юридического лица</li> <li>• Процесс получения документов</li> <li>• Процесс получения лицензий, действия, если срок лицензии истекает</li> <li>• Работа по теме уставные документы</li> <li>• Работа с контрагентами (с какими фирмами заключен договор, на каких условиях)</li> <li>• Работа с проблемными соседями, мусор, дворы, терраса</li> <li>• Поведение при проверках, виды проверок. Как обойти подводные камни!</li> <li>• Спецификация работы с надзорными органами</li> </ul> </li> <li>— Юридический блок               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Специфика работы с надзорными органами</li> <li>• Программа производственного контроля</li> </ul> </li> <li>— Технологические карты, меню, прейскурант – выучить закладки!               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Утверждение технологических карт</li> <li>• Утверждение меню и прейскуранта для уголка потребителя</li> <li>• Технологические и станционные карты бара</li> <li>• Технологические и станционные карты кухни</li> <li>• Оформление технологических карт</li> </ul> </li> </ul>			

ДАТА, ВРЕМЯ	ТЕМ А	ОТВЕТСТВЕННЫЙ , РОЛЬ	МЕСТ О	ОТМЕТК А
	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Отчетные документы               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Отчет по ежедневным результатам труда ресторана</li> <li>• Сличительные ведомости (кухня, бар)</li> <li>• Инвентаризационная ведомость</li> <li>• Акты списания</li> <li>• Кассовая книга, документы ККМ</li> <li>• Финансовые документы</li> <li>• Расчет заработной платы</li> <li>• Финансовый отчет</li> <li>• Показатели себестоимости</li> </ul> </li> <li><b>БЮДЖЕТ – 4 ЧАСА</b></li> <li>— Статьи бюджета               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Контролируемые/Неконтролируемые</li> <li>• Инвестиции</li> <li>• Себестоимость</li> <li>• Основные средства</li> <li>• Операционная прибыль</li> <li>• Принципы контроля бюджетных средств (авансовый отчет, график платежей)</li> </ul> </li> <li>— Расчет заработной платы               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Начисления</li> <li>• Процентные ставки</li> <li>• Премияльный фонд, удержания</li> <li>• Задолженности по выплатам</li> </ul> </li> <li>— Учет ТМЦ (товарно-материальные ценности)               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Контроль ТМЦ</li> <li>• Результаты инвентаризаций</li> <li>• Инвентаризация</li> <li>• Провести инвентаризацию основных средств</li> <li>• Составить сличительную ведомость</li> <li>• Анализ разницы в инвентаризационных ведомостях</li> </ul> </li> </ul>			

ДАТА, ВРЕМЯ	ТЕМА	ОТВЕТСТВЕННЫЙ , РОЛЬ	МЕСТО	ОТМЕТКА
	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Безопасность               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Как осуществляется безопасность сотрудников в нашей компании</li> <li>• Противоправные действия от гостей</li> <li>• Как и кто отвечает за безопасность</li> </ul> </li> <li><b>ИНЖЕНЕРИЯ – 0,5 ЧАСА</b></li> <li>— Поведение в форс-мажорных ситуациях</li> <li>— Если вышло из строя</li> <li>— Оборудование</li> <li>— Текущий, каждодневный ремонт</li> <li>— Зима: снег, лед, температура в зале</li> <li>— Лето: температура в зале</li> <li>— Канализация и водопровод</li> <li>— Вентиляция и кондиционеры</li> <li>— Ремонт помещения</li> <li>— Бюджет на оборудование и мебель</li> <li>— Заявки и сроки выполнения</li> <li><b>ПРАВИЛА РАБОТЫ С АССОРТИМЕНТОМ – 0,5 ЧАСА</b></li> <li><b>ПРАКТИЧЕСКАЯ ОТРАБОТКА ПО ЗАДАНИЮ ОТ МАСТЕРА – 3 ЧАСА</b></li> <li><b>БЕСЕДА С МАСТЕРОМ</b></li> <li>— Вопросы стажёра к мастеру</li> <li>— Вопросы мастера к стажёру</li> </ul>			

ДАТА, ВРЕМЯ	ТЕМА А	ОТВЕТСТВЕННЫЙ , РОЛЬ	МЕСТ О	ОТМЕТК А
<b>13</b>	<b>ТЕМА 16. ФУНКЦИОНАЛ УПРАВЛЯЮЩЕГО. ЧАСТЬ 2 – 16 ЧАСОВ</b>	<b>МАСТЕР</b>		
<b>13:00</b> – <b>20:00</b>	<b>РАБОТА С ПЕРСОНАЛОМ – 4 ЧАСА</b>	Управляющий рестораном		
	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Основные задачи управляющего в части работы с персоналом</li> <li>— Инструменты работы с командой</li> <li>— Взаимодействие с Отделом персонала</li> <li>— Ознакомиться с расписанием, проанализировать какое количество персонала, по какому графику работают</li> <li>— Система материальной и нематериальной мотивации в ресторане</li> <li>— Состояние кадрового делопроизводства</li> <li>— Проанализировать соотношение персонала оформленного и неоформленного</li> <li>— Иностранцы. Количество. В порядке ли документы</li> <li>— Санитарные книжки</li> <li>— Ведение сотрудников в тайм-чек</li> <li>— Система наставничества в ресторане: бизнес-процесс, задачи, сроки, роли мастера и наставника</li> <li>— Просмотреть отчет по стажерам за последние месяцы, сколько стажеров еще требуется</li> <li>— Внутренний рост и развитие сотрудников ресторана</li> </ul>			
	<b>ТЕХНИЧЕСКАЯ ЧАСТЬ – 2 ЧАСА</b>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Оборудование <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ознакомиться с оборудованием, которое используется в ресторане во всех зонах (бар, кухня, зал, касса)</li> <li>• Энергетическое оснащение оборудования (газ, электричество)</li> <li>• Особенности эксплуатации имеющегося в ресторане оборудования, запасные и расходные части для оборудования (амортизация)</li> <li>• Разрешительные допуски при работе на оборудовании</li> <li>• Инструкции по эксплуатации оборудования</li> <li>• Проанализировать, если какое то оборудование выходит из строя, на какие алгоритмы работы это влияет (стоп-лист, стандарты обслуживания, увеличение времени обслуживания и приготовления)</li> </ul> </li> </ul>			



ДАТА, ВРЕМЯ	ТЕМА	ОТВЕТСТВЕННЫЙ , РОЛЬ	МЕСТО	ОТМЕТКА
	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Летняя площадка               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Оснащение летней площадки (мебель, станция официанта)</li> <li>• Прилежащая территория</li> </ul> </li> <li>— Служебный выход               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Прилежащая территория</li> <li>• Шум</li> <li>• Мусорные баки</li> <li>• Предупреждение конфликтов с соседями</li> </ul> </li> <li>— Взаимодействие с Техническим директором и ИТ службой</li> <li>ДОКУМЕНТАЦИЯ – 2 ЧАСА</li> <li>— Документооборот ресторана               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Папка потребителя, какие документы должны быть, и где хранятся.</li> <li>• Перечень разрешительных документов ресторана и юридического лица</li> <li>• Процесс получения документов</li> <li>• Процесс получения лицензий, действия, если срок лицензии истекает</li> <li>• Работа по теме уставные документы</li> <li>• Работа с контрагентами (с какими фирмами заключен договор, на каких условиях)</li> <li>• Работа с проблемными соседями, мусор, дворы, терраса</li> <li>• Поведение при проверках, виды проверок. Как обойти подводные камни!</li> <li>• Спецификация работы с надзорными органами</li> </ul> </li> <li>— Юридический блок               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Специфика работы с надзорными органами</li> <li>• Программа производственного контроля</li> </ul> </li> <li>— Технологические карты, меню, прейскурант – выучить закладки!               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Утверждение технологических карт</li> <li>• Утверждение меню и прейскуранта для уголка потребителя</li> <li>• Технологические и станционные карты бара</li> <li>• Технологические и станционные карты кухни</li> <li>• Оформление технологических карт</li> </ul> </li> </ul>			

ДАТА, ВРЕМЯ	ТЕМ А	ОТВЕТСТВЕННЫЙ , РОЛЬ	МЕСТ О	ОТМЕТК А
	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Отчетные документы               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Отчет по ежедневным результатам труда ресторана</li> <li>• Сличительные ведомости (кухня, бар)</li> <li>• Инвентаризационная ведомость</li> <li>• Акты списания</li> <li>• Кассовая книга, документы ККМ</li> <li>• Финансовые документы</li> <li>• Расчет заработной платы</li> <li>• Финансовый отчет</li> <li>• Показатели себестоимости</li> </ul> </li> <li><b>БЮДЖЕТ – 4 ЧАСА</b></li> <li>— Статьи бюджета               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Контролируемые/Неконтролируемые</li> <li>• Инвестиции</li> <li>• Себестоимость</li> <li>• Основные средства</li> <li>• Операционная прибыль</li> <li>• Принципы контроля бюджетных средств (авансовый отчет, график платежей)</li> </ul> </li> <li>— Расчет заработной платы               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Начисления</li> <li>• Процентные ставки</li> <li>• Премияльный фонд, удержания</li> <li>• Задолженности по выплатам</li> </ul> </li> <li>— Учет ТМЦ (товарно-материальные ценности)               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Контроль ТМЦ</li> <li>• Результаты инвентаризаций</li> <li>• Инвентаризация</li> <li>• Провести инвентаризацию основных средств</li> <li>• Составить сличительную ведомость</li> <li>• Анализ разницы в инвентаризационных ведомостях</li> </ul> </li> </ul>			

ДАТА, ВРЕМЯ	ТЕМА	ОТВЕТСТВЕННЫЙ , РОЛЬ	МЕСТО	ОТМЕТКА
	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Безопасность               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Как осуществляется безопасность сотрудников в нашей компании</li> <li>• Противоправные действия от гостей</li> <li>• Как и кто отвечает за безопасность</li> </ul> </li> <li><b>ИНЖЕНЕРИЯ – 0,5 ЧАСА</b></li> <li>— Поведение в форс-мажорных ситуациях</li> <li>— Если вышло из строя</li> <li>— Оборудование</li> <li>— Текущий, каждодневный ремонт</li> <li>— Зима: снег, лед, температура в зале</li> <li>— Лето: температура в зале</li> <li>— Канализация и водопровод</li> <li>— Вентиляция и кондиционеры</li> <li>— Ремонт помещения</li> <li>— Бюджет на оборудование и мебель</li> <li>— Заявки и сроки выполнения</li> <li><b>ПРАВИЛА РАБОТЫ С АССОРТИМЕНТОМ – 0,5 ЧАСА</b></li> <li><b>ПРАКТИЧЕСКАЯ ОТРАБОТКА ПО ЗАДАНИЮ ОТ МАСТЕРА – 3 ЧАСА</b></li> <li><b>БЕСЕДА С МАСТЕРОМ</b></li> <li>— Вопросы стажёра к мастеру</li> <li>— Вопросы мастера к стажёру</li> </ul>			

ДАТА, ВРЕМЯ	ТЕМА А	ОТВЕТСТВЕННЫЙ , РОЛЬ	МЕСТ О	ОТМЕТК А
<b>14</b>	<b>ТЕМА 17. ОФИС – ОТДЕЛ СНАБЖЕНИЯ – 2 ЧАСА</b>	Руководитель отдела закупок		
<b>10:00</b> – <b>18:00</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Организационная структура отдела снабжения</li> <li>— Формирование заказов (периодичность, форма заказа, коммуникации). Лист утвержденных продуктов</li> <li>— Стоп-лист</li> <li>— Рекламация</li> <li>— Сертификация товара</li> <li>— Себестоимость</li> <li>— ТМЦ/посуда (заказ, контроль бюджетной статьи_МАТЕРИАЛЫ)</li> <li>— Товарные запасы</li> </ul> <p><b>БЕСЕДА С МАСТЕРОМ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Вопросы стажёра к мастеру</li> <li>— Вопросы мастера к стажёру</li> </ul>			

ДАТА, ВРЕМЯ	ТЕМА А	ОТВЕТСТВЕННЫЙ , РОЛЬ	МЕСТ О	ОТМЕТК А
<b>15</b> <b>13:00</b> — <b>16:00</b>	<p><b>ТЕМА 18. ОФИС – РАБОТА С ИНВЕНТАРИЗАЦИЯМИ И СТАЖИРОВКА В TILLYPAD И BI – 3 ЧАСА</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Программа производственного учета (ППУ)</li> <li>— Контроль ТМЦ</li> <li>— Результаты инвентаризаций</li> <li>— Инвентаризация</li> <li>— Провести инвентаризацию основных средств</li> <li>— Составить сличительную ведомость</li> <li>— Анализ разницы в инвентаризационных ведомостях</li> <li>— Стажировка работы в Tilly Pad: формирование отчётов, построение отчётов</li> <li>— Обучение работе в программе BI</li> <li>— Обучение работы в программе TXL</li> </ul> <p><b>БЕСЕДА С МАСТЕРОМ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Вопросы стажёра к мастеру</li> <li>— Вопросы мастера к стажёру</li> </ul>	<p>Главный бухгалтер</p>		



ДАТА, ВРЕМЯ	ТЕМА	ОТВЕТСТВЕННЫЙ , РОЛЬ	МЕСТ О	ОТМЕТК А
<b>16</b>	<b>ТЕМА 19. ФИНАНСОВАЯ СЛУЖБА – 2 ЧАСА</b>	Финансовый директор		
16:00	— Правила предоставления отчётов, формы отчётов			
—	— Бюджет			
18:00	— Согласование отчётов — Принятие расходов на Ресторан			
	<b>БЕСЕДА С МАСТЕРОМ</b>			
	— Вопросы стажёра к мастеру			
	— Вопросы мастера к стажёру			

ДАТА, ВРЕМЯ	ТЕМА А	ОТВЕТСТВЕННЫЙ , РОЛЬ	МЕСТ О	ОТМЕТК А
<b>17</b>	<b>ТЕМА 20. ВСТРЕЧА С ОПЕРАЦИОННЫМ ДИРЕКТОРОМ – 2 ЧАСА</b>	МАСТЕР		
13:00 –	<ul style="list-style-type: none"> <li>— Основные приоритеты по операционной деятельности</li> <li>— Ключевые показатели эффективности управления рестораном</li> </ul>	Операционный директор		
16:00	<p>БЕСЕДА С МАСТЕРОМ</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Вопросы стажёра к мастеру</li> <li>— Вопросы мастера к стажёру</li> </ul>			

ДАТА, ВРЕМЯ	ТЕМА А	ОТВЕТСТВЕННЫЙ , РОЛЬ	МЕСТ О	ОТМЕТК А
<b>18</b>	<b>ТЕМА 21. МАРКЕТИНГ, КОНЦЕПЦИЯ – 2 ЧАСА</b>	<b>МАСТЕР</b>		
<b>13:00</b> – <b>16:00</b>	<p><b>КОНЦЕПЦИЯ</b></p> <p><b>ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ОТДЕЛОМ МАРКЕТИНГА</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Формат взаимодействия (обращения, согласования)</li> <li>— Ассортиментная стратегия</li> <li>— Ассортиментная матрица</li> <li>— Ввод блюд и запуск спецпредложений, сезонного меню</li> <li>— Банк идей (регламент)</li> <li>— Фотосъемки в ресторане</li> </ul> <p><b>РЕКЛАМНЫЕ МАТЕРИАЛЫ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Регламент рекламных носителей</li> <li>— Оформление ценников и материалов</li> <li>— Заказ материалов</li> </ul> <p><b>ПРОМО</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Запуск акций</li> <li>— Существующие промо</li> </ul> <p><b>БЕСЕДА С МАСТЕРОМ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>— Вопросы стажёра к мастеру</li> <li>— Вопросы мастера к стажёру</li> </ul>	Директор по маркетингу		

ДАТА, ВРЕМЯ	ТЕМА	ОТВЕТСТВЕННЫЙ , РОЛЬ	МЕСТ О	ОТМЕТК А
<b>19</b>	<b>ТЕМА 22. ОПЕРАЦИОННАЯ СЛУЖБА – 3 ЧАСА</b>	<b>МАСТЕР</b>		
<b>13:00</b>	— Основные векторы развития компании	Сетевой		
—	— Атмосфера в компании: составляющие и инструменты работы	управляющий		
<b>16:00</b>	— Мой ресторан, как я его вижу			
	— С чего я начну, когда мне дадут ресторан			
	— Мой персонал: задачи управляющего			
	— Как я пойму, что мой персонал несет ценности компании «Довольный гость»			
	— Взаимодействие с шеф-поваром			
	— Взаимодействие с сетевым управляющим			

ДАТА, ВРЕМЯ	ТЕМА А	ОТВЕТСТВЕННЫЙ , РОЛЬ	МЕСТ О	ОТМЕТК А
<b>20</b>	<b>ТЕМА 23. ДИЗАЙН РЕСТОРАНА – 1 ЧАС</b>	<b>МАСТЕР</b>		
<b>13:00</b> –	— Что такое подвижный дизайн	Сетевой		
–	— Правила управления дизайном (что можно, что нельзя, что важно, что	управляющий		
<b>16:00</b>	второстепенно, разбор неудачных примеров)			
	<b>БЕСЕДА С МАСТЕРОМ</b>			
	— Вопросы стажёра к мастеру			
	— Вопросы мастера к стажёру			

ДАТА, ВРЕМЯ	ТЕМА А	ОТВЕТСТВЕННЫЙ , РОЛЬ	МЕСТ О	ОТМЕТК А
<b>21</b>	<b>ТЕМА 24. ОТДЕЛ ПЕРСОНАЛА – 5 ЧАСОВ</b>	<b>МАСТЕРА</b>		
<b>12:00</b> – <b>13:30</b>	<b>ОСОБЕННОСТИ В ЧАСТИ КДП И ОПЛАТЫ ТРУДА – 1,5 ЧАСА</b> — Правила КДП компании — Регламент по оплате труда — Особенности присутствия в Ресторане иностранных граждан: риски для Компании, правильно оформленные документы — Правила взаимодействия при подаче Табеля на ЗП и аванс, сроки подачи — Увольнение, приём, перевод, отпуск сотрудника: алгоритм взаимодействия между рестораном, отделом персонала, бухгалтерией — Работа с персоналом в ресторане, материальная мотивация — Работа с с таймчек	Руководитель КДП		
<b>13:30</b> – <b>14:30</b>	<b>РЕКРУТИНГ – 1 ЧАС</b> — Работа со штатной расстановкой, правила открытия/закрытия вакансий — Этапы собеседования, методы, критерии отбора — Санитарные книжки	Руководитель		
<b>15:00</b> – <b>16:30</b>	<b>ОБУЧЕНИЕ – 1,5 ЧАСА</b> — Системы обучения на всех позициях в Ресторане — Наставничество — Развитие сотрудников (вертикальное, горизонтальное) — Аттестация — Переаттестация — Тренинги	Руководитель отдела обучения и развития		
	<b>БЕСЕДА С МАСТЕРОМ</b> — Вопросы стажёра к мастеру — Вопросы мастера к стажёру			



ДАТА, ВРЕМЯ	ТЕМА А	ОТВЕТСТВЕННЫЙ , РОЛЬ	МЕСТ О	ОТМЕТК А
<b>22</b>	<b>ТЕМА 25. ОФИС – ВСТРЕЧА С ДИРЕКТОРОМ ПО ПЕРСОНАЛУ – 1 ЧАС</b>	МАСТЕР		
10:00	— Цели и задачи отдела персонала	Директор отдела		
-	— Приоритетные проекты	персонала		
12:00	— Взаимодействие с операционной службой			

ДАТА, ВРЕМЯ	ТЕМА А	ОТВЕТСТВЕННЫЙ , РОЛЬ	МЕСТ О	ОТМЕТК А
<b>23</b>	<b>ТЕМА 26. ОФИС – КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА – 1 ЧАС</b>	<b>МАСТЕР</b>		
10:00	— Ценности компании	Руководитель		
-	— Корпоративные мероприятия компании, трансляция ценностей	отдела по		
12:00	— Проект «Ротация» (удержание сотрудников)	корпоративной		
	— Планы на ближайший месяц по корпоративным мероприятиям	культуре		
	— Взаимодействие с отделом по корпоративной культуре			
	<b>БЕСЕДА С МАСТЕРОМ</b>			
	— Вопросы стажёра к мастеру			
	— Вопросы мастера к стажёру			

ДАТА, ВРЕМЯ	ТЕМА	ОТВЕТСТВЕННЫЙ , РОЛЬ	МЕСТО	ОТМЕТКА
24 ДЕНЬ	ТЕСТИРОВАНИЕ ПО ПРОФЕССИОНАЛЬНЫМ ЗНАНИЯМ, БЕСЕДА С НАСТАВНИКОМ ПО ПРЕДСТОЯЩЕЙ АТТЕСТАЦИИ – 1,5 ЧАСА	НАСТАВНИК Специалист отдела обучения		
	АТТЕСТАЦИЯ	Руководитель отдела обучения и развития сотрудников  Сетевые управляющие  Ключевые мастера		

# УВЕЛИЧИВАЕМ ПРИБЫЛЬ РЕСТОРАНА

КОНСАЛТИНГ WELCOMEPRO



WEL-  
COME  
PRO



MOZG

[www.mozg.rest](http://www.mozg.rest)

Мозг – это  
аналитическая  
платформа, которая  
помогает увеличить  
прибыль ресторана





# ONLINE-ИГРЫ ДЛЯ РЕСТОРАТОРОВ

Развивает навыки управления командами в ресторанах

WEL-  
COME  
PRO



# БИЗНЕС-СИМУЛЯЦИИ ДЛЯ РЕСТОРАТОРОВ

Развивает навыки  
управления  
ресторанным  
бизнесом





# WEL- COME PRO

☎ 8 800 301-13-38

✉ [hello@welcomepro.ru](mailto:hello@welcomepro.ru)



 [welcomepro.ru](http://welcomepro.ru)



 [welcomepro.ru](http://welcomepro.ru)



 [@welcomepro.ru](https://www.instagram.com/welcomepro.ru)