

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
1 ДЕНЬ 10:00 — 11:00	ТЕМА 1. ЗНАКОМСТВО С НАСТАВНИКОМ, ТРУДОУСТРОЙСТВО – 1 ЧАС — Знакомство с наставником — Вводная информация про компанию — Орг. структура ЦО (все отделы центрального офиса, к кому по каким вопросам обращаться) — Этапы и задачи программы — Получить ресурсы для работы (карточка питания, программа обучения, телефонный справочник, адреса ресторанов) — Оформить все документы по трудоустройству	НАСТАВНИК Специалист отдела обучения и развития сотрудников	Ресторан	
12:00 — 13:00	ТЕМА 2. ЗНАКОМСТВО С РЕСТОРАНОМ (ЭКСКУРСИЯ), ЗНАКОМСТВО С ФУНКЦИОНАЛОМ УПРАВЛЯЮЩЕГО – 1 ЧАС — Организационная структура Компании (с кем взаимодействует, кто подчиняется) — Орг. структура ресторана (кто находится в подчинении Управляющего, с кем Управляющий взаимодействует) — Служебные помещения (раздевалка, душ, туалет, зона обеда) — Место расположения всех подконтрольных точек в ресторане — Знакомство со всеми сотрудниками всех подконтрольных точек — Функции сотрудников ресторана — Правила внутреннего трудового распорядка, техники безопасности, общие правила коммуникации РАБОТА ПО БЛАНКАМ ОЦЕНКИ ПОРЯДКА В ЗАЛЕ — разбор бланков оценки: точки контроля управляющего — оценка порядка в зале по бланкам — разработка решений по корректировке ситуации БЕСЕДА С МАСТЕРОМ — Вопросы стажёра к мастеру — Вопросы мастера к стажёру	МАСТЕР Управляющий рестораном	Ресторан	

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

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

ДАТА, ВРЕМЯ	ТЕМА А	ОТВЕТСТВЕННЫЙ , РОЛЬ	МЕСТ О	ОТМЕТК А
2 ДЕНЬ	ТЕМА 6. ИЗУЧЕНИЕ РАБОТЫ БАРМЕНА – 11 ЧАСОВ	МАСТЕР	Ресторан	
08:00 –	— Ознакомление с оборудованием бара — Подготовка оборудования бара к работе (включение, санитарное состояние)	Управляющий рестораном		
19:00	— 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
3 ДЕНЬ	РАБОТА В СМЕНУ В БАРЕ	МАСТЕР		
08:00 — 19:00	<p>СТАНДАРТЫ ОТДАЧИ И РЕЦЕПТУРА</p> <ul style="list-style-type: none"> — Рецепттура барного меню (чай, кофе, коктейли) — Стандарт отдачи напитков с бара — Продающий сервис — Время отдачи напитков с бара — Работа в режиме бармена под наблюдением Мастера (отдача напитков) <p>СТАНДАРТЫ РАБОТЫ С ОЧЕРЕДЬЮ В ЧАС ПИК</p> <ul style="list-style-type: none"> — 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 <p>РАБОТА БАРА СО СКЛАДОМ</p> <ul style="list-style-type: none"> — Процесс заказа барной продукции со склада (кому, когда, сопроводительные документы) — Количество заказываемой продукции в зависимости от дня недели — Акцизные марки <p>ЗАКРЫТИЕ СМЕНЫ</p> <ul style="list-style-type: none"> — 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 <p>ИНВЕНТАРИЗАЦИЯ</p> <ul style="list-style-type: none"> — Общая инвентаризация — Инвентаризация открытия — Инвентаризация закрытия 	Старший бармен		

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

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

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

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

ДАТА, ВРЕМЯ	ТЕМА А	ОТВЕТСТВЕННЫЙ , РОЛЬ	МЕСТ О	ОТМЕТК А
6 ДЕНЬ	ТЕМА 9. ОЗНАКОМЛЕНИЕ С РАБОТОЙ ПРОИЗВОДСТВА – 9 ЧАСОВ	МАСТЕР	Ресторан	
10:00	ПЕРСОНАЛ	Шеф-повар ресторана		
–	– Изучение стандарта внешнего вида сотрудников			
19:00	– Кто работает на кухне (знакомство, экскурсия по кухне, должности)			
	– Взаимодействие сотрудников кухни с менеджером. Работа с очередью			
	– Оплата сотрудников кухни (часы работы, структура мотивации, сверхурочные)			
	– Система набора поваров на кухню (алгоритм)			
	– Система наставничества на кухне (кто обучает, кто принимает аттестацию, сколько платят мастеру и при каких условиях)			
	– Ознакомление с штатным расписанием, контроль отметок в системе «Таймчек»			
	– Вопрос к мастеру			
	ДОКУМЕНТАЦИЯ			
	– Знакомство с документацией кухни (бракеражный журнал, журнал осмотра сотрудников, журнал здоровья, др.)			
	– Санитарные книжки			
	– Графики уборки (холодильных камер, цехов, вентиляций)			
	– Система работы по заготовкам			
	– Маркировка заготовок			
	САНИТАРИЯ			
	– Правила обработки тары поставщика			
	– Первичная обработка продуктов			
	– Хранение продуктов			
	– Хранение сырой рыбы			
	– Правило ротации, правило товарного соседства			
	– Дезинфекция поверхностей			
	– Маркировка продукции			
	– Когда проводятся санитарные генеральные уборки			
	– Проверка холодильников, соблюдения товарного соседства, сроков реализации (маркировка)			
	– Маркировка инвентаря, правильность использования инвентаря по назначению (доски, ножи, посуда)			
	– Проверка санитарного состояния оборудования, кухни, инвентаря			
	– Изучение стандартов HACCP			

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>ИНВЕНТАРИЗАЦИЯ</p> <ul style="list-style-type: none"> — Знакомство с проведением инвентаризации на кухне и в баре — Участие в промежуточных инвентаризациях — Правила производственного учета (Что это? Как вести? Кто ответственный? Какая взаимосвязь с инвентаризацией) <p>РАБОТА СО СКЛАДОМ</p> <ul style="list-style-type: none"> — Заказ продуктов (кто, когда, сопроводительные документы) — Получение продуктов (кто, когда, сопроводительные документы) — Списание продуктов (порча, проработки) <p>ВНУТРЕННЕЕ ПРОДВИЖЕНИЕ ПРОДУКЦИИ</p> <ul style="list-style-type: none"> — Что такое себестоимость продукта? Что такое маржинальность продукта <p>БЕСЕДА С МАСТЕРОМ</p> <ul style="list-style-type: none"> — Вопросы стажёра к мастеру — Вопросы мастера к стажёру <p>МАТЕРИАЛЫ ДЛЯ САМОСТОЯТЕЛЬНОГО ИЗУЧЕНИЯ</p> <ul style="list-style-type: none"> — Электронная методичка вся папка «Кухня» — Электронная методичка вся папка «Наставничество» — Методичка «Продающий сервис» 			

ДАТА, ВРЕМЯ	ТЕМА А	ОТВЕТСТВЕННЫЙ , РОЛЬ	МЕСТ О	ОТМЕТК А
7 ДЕНЬ	ТЕМА 10. ОЗНАКОМЛЕНИЕ С РАБОТОЙ МЕНЕДЖЕРА СКЛАДСКОГО УЧЕТА – 2	МАСТЕР	Ресторан	
10:00	РАБОТА С ЗАКАЗАМИ	Шеф-повар ресторана		
—	Составление заказа			
—	Оформление заказа			
12:00	Отправление заказа	Менеджер складского учета		
—	Получение заказа и учёт продукции			
	РАБОТА ПО УЧЁТУ			
—	Учёт в программе			
—	Работа с сертификатами: проверка наличия и хранение документации			
—	Подконтрольные показатели для своевременного отслеживания и информирования управляющего и шеф-повара (себестоимость, возможные скидки от объёма, изменение цен, наличие сырья)			
—	Склады: хранение (правила ротации и товарного соседства, сроки и маркировки), перемещение, списание			
	РАБОТА ПО ИНВЕНТАРИЗАЦИИ			
—	Сроки проведения			
—	Правила проведения			
—	Результат			

ДАТА, ВРЕМЯ	ТЕМА А	ОТВЕТСТВЕННЫЙ , РОЛЬ	МЕСТ О	ОТМЕТК А
8 ДЕНЬ	ТЕМА 11. РАБОТА ПО ЦЕХАМ	МАСТЕР	Ресторан	
12:00 – 21:00	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		
	ИНСТРУКТАЖ ПО НЕОБХОДИМОЙ ДОКУМЕНТАЦИИ НА ДАННОЙ СТАНЦИИ — Чек-лист открытия — Тетрадь списания порчи продуктов — Сроки хранения — Маркировка — Температурный режим — ТТК и СК по цеху холодильников РАБОТА В ЦЕХУ — 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) БЕСЕДА С МАСТЕРОМ — Вопросы стажёра к мастеру — Вопросы мастера к стажёру			



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

ДАТА, ВРЕМЯ	ТЕМА А	ОТВЕТСТВЕННЫЙ , РОЛЬ	МЕСТ О	ОТМЕТК А
11	ТЕМА 14. ОЗНАКОМЛЕНИЕ С КОНЦЕПЦИЕЙ КУХНИ, ВЕКТОРЫ РАЗВИТИЯ/ВСТРЕЧИ	МАСТЕР		
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			
	БЕСЕДА С МАСТЕРОМ			
	— Вопросы стажёра к мастеру			
	— Вопросы мастера к стажёру			

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ДАТА, ВРЕМЯ	ТЕМА	ОТВЕТСТВЕННЫЙ , РОЛЬ	МЕСТ О	ОТМЕТК А
19	ТЕМА 22. ОПЕРАЦИОННАЯ СЛУЖБА – 3 ЧАСА	МАСТЕР		
13:00	— Основные векторы развития компании	Сетевой		
—	— Атмосфера в компании: составляющие и инструменты работы	управляющий		
16:00	— 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
20	ТЕМА 23. ДИЗАЙН РЕСТОРАНА – 1 ЧАС	МАСТЕР		
13:00	— Что такое подвижный дизайн	Сетевой		
—	Правила управления дизайном (что можно, что нельзя, что важно, что второстепенно, разбор неудачных примеров)	управляющий		
16:00	БЕСЕДА С МАСТЕРОМ			
—	Вопросы стажёра к мастеру			
—	Вопросы мастера к стажёру			

ДАТА, ВРЕМЯ	ТЕМА А	ОТВЕТСТВЕННЫЙ , РОЛЬ	МЕСТ О	ОТМЕТК А
21	ТЕМА 24. ОТДЕЛ ПЕРСОНАЛА – 5 ЧАСОВ	МАСТЕРА		
12:00 – 13:30	ОСОБЕННОСТИ В ЧАСТИ КДП И ОПЛАТЫ ТРУДА – 1,5 ЧАСА <ul style="list-style-type: none"> — 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		
13:30 – 14:30	РЕКРУТИНГ – 1 ЧАС <ul style="list-style-type: none"> — Работа со штатной расстановкой, правила открытия/закрытия вакансий — Этапы собеседования, методы, критерии отбора — Санитарные книжки 	Руководитель		
15:00 – 16:30	ОБУЧЕНИЕ – 1,5 ЧАСА <ul style="list-style-type: none"> — Системы обучения на всех позициях в Ресторане — Наставничество — Развитие сотрудников (вертикальное, горизонтальное) — Аттестация — Переаттестация — Тренинги БЕСЕДА С МАСТЕРОМ <ul style="list-style-type: none"> — Вопросы стажёра к мастеру — Вопросы мастера к стажёру 	Руководитель отдела обучения и развития		

ДАТА, ВРЕМЯ	ТЕМА А	ОТВЕТСТВЕННЫЙ , РОЛЬ	МЕСТ О	ОТМЕТК А
22	ТЕМА 25. ОФИС – ВСТРЕЧА С ДИРЕКТОРОМ ПО ПЕРСОНАЛУ – 1 ЧАС	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
23	ТЕМА 26. ОФИС – КОРПОРАТИВНАЯ КУЛЬТУРА – 1 ЧАС	МАСТЕР		
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			
	БЕСЕДА С МАСТЕРОМ			
	— 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

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



 welcomepro.ru



 welcomepro.ru



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