Moscow
Business School
Leadership Energy

Ресторанный бизнес в 2024 году: открытие, управление и маркетинг

Срок обучения: 4 дня

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

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

Программа обучения

День 1

Организация работы в ресторане

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

Финансы

- Основные финансовые показатели ресторана и их контроль
- Управление продажами
- Финансовая отчетность. Бюджет и отчет о прибылях и убытках
- Инвентаризации
- Контроль себестоимости на кухне (закупки, хранение, списания, нормы заготовок и т.п.)
- ТТК, КК, акты списаний, проработок, товарно-транспортные накладные, сопроводительная документация
- Контроль себестоимости рабочей силы (расходы на зарплату, идеальные часы сотрудников, обучение персонала)

- Контроль и оптимизация всех расходов в ресторане

Административная работа и документооборот в ресторане

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

Практикумы:

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

День 2

Особенности управления персоналом в ресторане

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

Мотивация, корпоративная политика и формирование кадрового резерва

- Внутрикорпоративная культура и адаптация сотрудников на рабочем месте
- Обучение сотрудников и оценка работы
- Техники и приемы продаж
- Система коммуникаций с сотрудниками: собрания, личные

встречи, беседы, аттестации и оценки работы
- Действенная мотивация
- Дисциплинарная политика
- Формирование команды и кадрового резерва
- Планирование сотрудников (планирование обучения сотрудников, развития, перемещений сотрудников с должности на должность, набора)

Практикумы:

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

День 3

Маркетинг вашего ресторана

- Локальный маркетинг, его основная задача
- Анализ вашего рынка (потребители, конкуренты, заполненность предприятиями общепита, ценовая политика и т.п.)
- SWOT-анализ и Правило 4P в маркетинге
- Концепция ресторана: составляющие концепции
- Пути создания ресторана. Корректировка Концепции в зависимости от месторасположения
- Концепция ресторана как ТЗ (техническое задание) для создания дизайнерского, технологического проектов и составления меню
- Составление Карты торговой территории и Плана маркетинговых мероприятий
- Меню: правила составления, разработка блюд, особенности ценообразования, теоретическая себестоимость меню

Клиентоориентированность и повышение продаж

- Привлечение и удержание гостей (стандарты обслуживания,

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

Практикумы:

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

День 4

Вопрос об импортозамещении. С чего начать ресторану?

- Импортозамещение. Реальное увеличение прибыли при снижении цен
- Примеры из практики: формировани импортозамещающей стратегии
- Расчёты. Задачи. Антистереотипы

Эффективная команда. Почему от неё зависит приток клиентов

- Создание суперпрофессиональной команды в заведении любого уровня при снижении количества рабочей силы и фонды оплаты труда
- Примеры из практики
- Неиспользуемые рынки рабочей силы
- Модульные тренинги
- Система оценки квалификации персонала посетителями. Антистереотипы
- Определение действий команды, которые затрачивают рабочее время без полезного эффекта или приводят к прямой потере прибыли владельца
- Использование системы контроля исключающую возможность воровства финансов продавцами

Потребительская лояльность в новых условиях

- Организация мероприятий для посетителей с целью создания групп постоянных гостей, запуска «сарафанного радио», повышения лояльности посетителей
- Примеры из практики. Сохранение и расширение — две стратегии
- Задачи: с чего начать формирование плана мероприятий
- Поиск источников финансирования

Гастротуризм как новое направление увеличения прибыли

- Организация гастротуров для российских и восточноазиатских туристов
- Составление меню и карты напитков
- Легенды: этапы создания
- Уникальные местные продукты

Дополнительные методы увеличения прибыли ресторана

- Использование комбинированных форм обслуживания посетителей
- Использование не применяемых в России эффективных и прибыльных способов

Практикум «Составляем план антикризисных мероприятий»