



Maciej Rogowski
Berio Restaurant Consulting

SZKOLENIE MANAGERSKIE – INDYWIDUALNE

Na szkolenie składają się ćwiczenia i praktyczne zajęcia **w lokalu** Zamawiającego.

Szkolenia będą przygotowane i dopasowane do profilu i charakteru tylko Twojej restauracji oraz jej potrzeb.

Ze względu na indywidualny charakter szkoleń, komunikację i szczegółowe opracowanie systemu dla jednego, wybranego miejsca, w zajęciach mogą uczestniczyć maksymalnie 3 osoby (np. Managerowie 1 i 2 zmiany plus właściciel)

Prowadzenie zajęć w większym gronie uniemożliwia wprowadzenie szczegółowych rozwiązań, przeprowadzanie konstruktywnych dyskusji oraz traci status szkolenia indywidualnego.

Szkolenia jednodniowe, teoretyczne, ogólne i grupowe prowadzone są przez inne firmy

Program szkolenia dzielimy na **3 osobne moduły**. Zamawiający wybiera zawsze moduł podstawowy, później może wybrać kolejno moduł drugi lub trzeci – albo pełen pakiet.

Przy zakupie wszystkich modułów w pakiecie cena końcowa zostanie obniżona

MODUŁ PIERWSZY PODSTAWOWY* – 2 dni szkolenia w lokalu zamawiającego

1. Omówienie wstępne szkolenia na podstawie zbadania wiadomości Managera lub kandydata na to stanowisko.
2. Badanie miejsca pracy potencjalnego managera. Zebranie wszystkich informacji i oczekiwań.
3. Krótkie rozpoznanie sytuacji w miejscu, aktualnego systemu pracy lub w nowych miejscach tworzenie jej od podstaw
4. Rola i atrybuty profesjonalnego menadżera
 - przyjęcie stylu zarządzania restauracją – indywidualne dopasowanie pracy Managera do oczekiwań danego miejsca,
 - cechy managera i komunikacja z pracownikami – przyjęcie indywidualnego sposobu pracy w danej restauracji
 - budowa autorytetu – praca od podstaw – ustalenie zasad w komunikacji z pracownikami
 - sposoby negocjacji z personelem – dobór narzędzi – założenia dotyczące wstępnych zakresów obowiązków
 - komunikacja z personelem – ustalenie indywidualnego „drzewa komunikacji” w danej restauracji i zależności pomiędzy pracownikami, managerem i właścicielem
 - rozwiązywanie sytuacji kryzysowych – wyjścia z sytuacji mogących zagrozić funkcjonowaniu obiektu
5. Klarowna – ustalenie dostępności (dla Właściciela i Gości) managera lub jego zastępcy – telefon, godziny przebywania na terenie restauracji.
6. Okolice- relacje sąsiedzkie – czy możemy współpracować z okoliczną konkurencją?
7. Określenie standardu i wybór grupy docelowej – badanie rynku – wybór właściwej oferty i jej rozszerzenie
8. Umowa najmu- zagrożenia i tricki wynajmujących. (opcjonalnie o ile Manager posiada wiedzę i bierze udział w tych kwestiach)
9. Niezbędne dokumenty, pozwolenia, koncesje, plany budowlane i technologiczne, HACCP (kontrola, terminy, pilotowanie)
10. Składanie niezbędnych dokumentów (odbiór sanepidu , odbiór SP, szkolenia bhp, koncesja alkoholowa ABC).
11. Biznes Plan, główne założenia finansowe (komunikacja z Właścicielem)
12. Przeprowadzenie rachunku wyników.
13. Stworzenie symulacji obrotowej.– kalkulator rocznego obrotu
14. Podsumowanie wszelkich wydatków – ustalenie kosztów stałych – wskaźnik kosztów do kalkulacji
15. Wzory druków i narzędzi pomocniczych udostępnianych managerowi. Pakiet podstawowy zawiera
 - kalkulacje pozycji w menu – karta dania – uwzględnienie WKS
 - kalkulację eventu – imprezy
 - grafik pracy miesięcznej wraz z wyliczeniem wypłat netto/ dodatków i zaliczek
16. Food Cost i Beverage Cost.
17. Sposoby rozliczania się.(Komunikacja z Księgowością i Właścicielem)
18. Dbanie o wizerunek, czystość i wystrój lokalu podział prac i obowiązków.

19. Konsultacja z technologiemi. Zlecenia wykonania planu technologicznego w oparciu o plany budowlane i pełną inwentaryzację budowlaną.
20. Informacje ogólne dotyczące działania lokalu. Oświetlenie i nagłośnienie lokalu gastronomicznego. Wentylacja i klimatyzacja w lokalu gastronomicznym. Sugestie dotyczące rozwiązań komunikacyjno - technicznych (świadomość managerska, znajomość podłączeń, wyłączników głównych, reakcje na awarie)

MODUŁ DRUGI ZAAWANSOWANY* – ROZLICZENIOWY I KONTROLNY

- 2 dni szkolenia „Teoria i praktyka” w lokalu zamawiającego – (zawiera dodatkowo kolejne gotowe, nowe narzędzia rozliczeniowe w tym RAPORT DZIENNY GŁÓWNY + dodatkową godzinę konsultacji telefonicznych)
21. Podsumowanie modułu pierwszego, pytania i odpowiedzi. Weryfikacja założeń i informacji
22. Zarys systemu HACCP, komunikacja z Sanepidem – ważne informacje - jakimi dokumentami w restauracji dysponujemy a co należy uzupełnić?
23. Rodzaje i przygotowanie menu. Czego już nie powtarzamy po innych, nie kopiujemy od konkurencji.
24. Standardy obowiązujące w karcie menu. Jak stworzyć idealne menu dopasowane do charakteru miejsca. Ważne elementy i informacje dla Gościa. Czy korzystamy i kiedy z firm zewnętrznych w ułożeniu menu.
25. Określenie systemu zarządzania lokalem gastronomicznym, hierarchia pracownicza – widoczne dla wszystkich Pracowników informacje i wykresy. Co możemy komunikować pracownikom a co pozostaje do wiadomości Managera i Zarządu Firmy
26. Zatrudnianie nowych pracowników (rekrutacje niższych szczebli)
- CV , na co zwracać uwagę podczas rekrutacji na konkretne stanowisko,
 - rozmowy kwalifikacyjne, pytania pomocnicze
 - czy są pytania których nie wolno lub nie wypada zadawać?
27. Forma prawna zatrudnienia: umowa o pracę, umowa zlecenie, umowa o dzieło, kontrakty.
28. Metody i instrumenty motywacji personelu . Systemy premiowe, prowizyjne i inne.
29. Oszustwa i kradzieże dokonywane przez pracowników gastronomii; sposób zwalczania i eliminowania negatywnych działań pracowników. Profilaktyka.
30. Monitoring w lokalu gastronomicznym, widoczność ich i podstawowe założenia.
31. Określenie i zmiany szaty graficznej miejsca. Polecenie grafików, projektantów – jak i z kim rozmawiać?
32. Strona internetowa, Facebook, Instagram - na co zwrócić uwagę, co możemy publikować – czego nam nie wolno i czym grozi naruszenie dóbr innych osób lub praw autorskich.
33. Plan promocji reklamowej: podstawowe założenia, budżet, środki, reklama w mediach, stawki, metody działania.
34. Media społecznościowe – komu zlecamy i jak działamy
35. Działania public relations w gastronomii.
36. Marketing
37. Zasady budowanie lojalności konsumenckiej. Systemy kart rabatowych, gratisów, barterów – co ma sens i pasuje właśnie do naszego miejsca z jakich ofert nie korzystać i jakich unikać.
38. Odtwarzanie muzyki w gastronomii i hotelach (przestrzenie publiczne) . Regulacja prawne, wysokość opłat. Teoria i praktyka orzecznictwa. Organizacje: Zaiks, STOART, SPAW, ZPAV i inne. Firmy oferujące tzw. free music i ile w tym prawdy.
39. Nawiązanie współpracy z firmami obsługującymi gastronomię: producenci, dostawcy, hurtownie.
40. Negocjowanie kontraktów handlowych:
- np Kawa, herbata, wyroby tytoniowe, alkohole mocne, wino, piwo, produkty spożywcze- kiedy i czy wogóle decydować się na współpracę na zasadach wyłączności?
41. System kontroli dostaw. Dopasowane do danego lokalu podziały odpowiedzialności.
42. Przygotowywanie ofert i kalkulacja kosztów eventów
43. Urządzenia gastronomiczne i ich serwis, producenci i firmy dystrybuujące. Jak zadbać o sprzęt? Jak zachować się w momentach poważnych awarii?
44. Drobnny sprzęt kuchenny i barowy, zakup, zasadność, wybór odpowiednich brandów. Co kupujemy a co możemy dostać no od dostawców?
45. Bar i Somelierzy
- reguły projektowania ergonomicznego baru. Jak zrobić dwa w jednym? Psychologia – jak to działa
 - zasady układania karty koktajli i alkoholi,
46. Obsługa Gościa, co zrobić aby wrócił do nas po raz kolejny?
- podstawowe zasady sztuki kelnerskiej
 - tricky i zasady
 - jak z amatora zrobić profesjonalistę?
 - określenie standardu obsługi dopasowanego do naszego miejsca

SUB MODUŁ - **gratisowy** – wliczony w cenę modułu drugiego

PIENIĄDZE i ich kontrola **RAPORT GŁÓWNY**

47. Remanenty - zasadność i metody. Jak ustawiać towar w magazynach aby był policzalny i łatwy do znalezienia. Kto wykonuje remanenty?
48. Rozwiązania informatyczne, kasowe, systemowe stosowane w gastronomii i hotelarstwie.
49. Systemy POS (Point of Sales), terminale dotykowe, drukarki bonowe, urządzenia fiskalne itd. Analiza programów dostępnych na polskim rynku. Jak dopasować odpowiedni do naszego lokalu aby nie przepłacać? Jaki system wykorzystamy w 100% a jakie funkcje w naszym lokalu będą zbędne a i tak będziemy zmuszeni za nie zapłacić?
50. Wyciąganie danych i raportów z systemów i kas fiskalnych oraz wykorzystanie ich w RAPORCIE DZIENNYM GŁÓWNYM
51. RAPORT GŁÓWNY jako podstawowe WEWNĘTRZNE narzędzie pozasystemowe do kontroli finansów w firmie.
- łatwość prowadzenia
 - co nam daje? (rozliczenie udziału w obrotach poszczególnych grup pracowniczych)
 - uzyskanie danych obrotowych do statystyk miesięcznych i rocznych
 - komunikacja raportu pomiędzy księgowością, właścicielem i managerem
 - opracowanie i zmiany w raporcie – dostosowanie go indywidualnie do danego lokalu
52. Podsumowanie, pytania i wyciągnięte wnioski.

MODUŁ TRZECI – SUPERVISING*

- 2 DNI DODATKOWYCH SPOTKAŃ – – konsultacje specjalne – weryfikacja odbytych szkoleń oraz przygotowanie wraz z managerem dodatkowych dokumentów dla personelu.
53. Odświeżenie informacji z pierwszego lub z drugiego panelu szkoleniowego(w przypadku wykupienia wcześniej obu – całości)
54. Ponowne przeszkolenie lub odświeżenie informacji dla osób biorących udział we wcześniejszych panelach (nie dotyczy nowych pracowników gdzie szkolenie należy przeprowadzić od nowa)
55. Wprowadzanie zmian systemowych w przekazanych wcześniej dokumentach (excel)
- na życzenie Zamawiającego (np.; zmiany ilości pracowników w raportach lub wprowadzenie nowych składowych w kalkulacjach KART DAŃ czy kalkulacjach eventów)
 - update – automatyczne wysyłanie do Zamawiającego nowszych wersji formularzy kalkulacyjnych oraz wprowadzenie niektórych zupełnie nowych dotyczących funkcjonowania danego obiektu
56. Przygotowanie regulaminu pracy w danym lokalu i dostosowanie go do standardu w nim obowiązującego.
57. Przygotowanie indywidualnych, stanowiskowych zakresów obowiązków dla pracowników z podziałem na pracowników w danym lokalu:
- kelner
 - kucharz
 - manager
 - szef kuchni
 - barman/barista
58. Konsultacje poza zamkniętym 2 dniowym MODUŁEM III:
- 2 dodatkowe godziny konsultacji na miejscu lub telefonicznie

*) zakresy dotyczące każdego modułu rozszerzone są zawsze o dodatkowe informacje i sugestie prowadzącego, które w znaczny sposób pomogą Państwu w indywidualnych potrzebach opracowywanego przez nas miejsca i stanowią własność intelektualną prowadzącego.

Nie zamieszczamy ich w programie szkolenia, gdyż zazwyczaj wynikają one dopiero w trakcie jego przebiegu.

www.berio.us



Maciej Rogowski
Berio Restaurant Consulting