აჭარის ავტონომიური რესპუბლიკის ტურიზმისა და კურორტების დეპარტამენტი, სერვისის განვითარების სამსახური

კვების ობიექტების მენეჯერების ტრენინგი - III ჯგუფი

28.04.2023 - 02.05.2023

ტრენინგის შესახებ

კვების ობიექტების მენეჯერების უფასო ტრენინგი - III ჯგუფი

თეორიულ-პრაქტიკული სატრენინგო კურსი კვების ობიექტების მმართველი რგოლის - მენეჯერებისთვის, დაიწყება 28 აპრილიდან. ტრენინგი მოცავს როგორც თეორიულ ნაწილს, ასევე პრაქტიკულ სამუშაოებს.

მსმენელთა შეზღუდული რაოდენობიდან გამომდინარე ტრენინგზე დაიშვება ის რეგისტრირებული პიროვნება, რომელსაც დაუკავშირდებიან.

განრიგი და ფორმატი

ტრენინგ-კურსი ჩატარდება ქ.ბათუმში სასტუმრო „მონარქში" (მის.ახმედ მელაშვილის ქ.№37)

III ჯგუფის ტრენინგის განრიგი:

I დღე - ორშაბათი 28.04.2023 - 09:45-14:00

II დღე - სამშაბათი 29.04.2023 - 09:45-14:00

III დღე - ოთხშაბათი 1.05.2023 - 09:45-14:00

IV დღე - ხუთშაბათი 2.05.2023 - 09:45-14:00

პროგრამა

თემების დასახელება

დღე 1 (4 საათი)

შესავალი ნაწილი

- რესტორნის მენეჯმენტი; როგორ გახდე ეფექტური ლიდერი; პროფესიის საიდუმლოებები;
- მენეჯერის აუცილებელი თვისებები.

ეკონომიკური საქმიანობა და ეფექტური გაყიდვები

- ფინანსური მენეჯმენტი; გაყიდვების დაგეგმარება და კონტროლი; ეფექტური გაყიდვები; გაყიდვების სისტემის აგების მიზნები;
- მომგებიანობის ფარული რესურსები; მუდმივი სტუმრების რიცხვის გაზრდა; კვების ობიექტის რენტაბელურების და მომგებიანების განსაზღვრა.

დღე 2 (4 საათი)

მომსახურების კულტურა

- რესტორნის სტუმრები და მათი მოთხოვნილებები; სტუმრების ფსიქოლოგიის საფუძვლები;
- რესტორნის სტუმრების მომსახურეობის პროცესების ფსიქოლოგია; რესტორნის მუშაკთა პროფესიული ქცევის თავისებურებები; რესტორნის თანამშრომელსა და სტუმრებს შორის კომუნიკაციის კულტურა;
- რესტორნის თანამშრომლის პროფესიული ეთიკა; რესტორნის სტუმრების პრეტენზიები და კონფლიქტური

სიტუაციები; რესტორნის თანამშრომლების გარეგნული იერის ესტეთიკა.

მომსახურების წესები და მომსახურების ხარისხის მართვა

- მომსახურების ხარისხი; მომსახურების სტანდარტები რესტორანში, სტანდარტების ჩამოყალიბების და დანერგვის მნიშვნევლობა (სერვისების სტანდარტების წიგნი);
- სარესტორნო მომსახურების სახეები; მაგიდების დაჯავშნის სტანდარტები; სტუმრების შეხვედრა - მენიუს წარდგენა; კერძების არჩევის მოლაპარაკების წარმოება.
- თანამედროვე სარესტორნო სერვირების სახეები.

დღე 3 (4 საათი)

რესტორანის დარბაზები და ხელსაწყოები

- რესტორნის დარბაზები, სათავსოები, აღჭურვილობა; დაგეგმვის მოთხოვნები, შენობა-ნაგებობების შემადგენლობა და ურთიერთდაკავშირება;
- რესტორნის ბარი, დაგეგმარება, სტანდარტები; სამზარეულოსთან ურთიერთობის ჩამოყალიბება, კვების სანიტარულ-ჰიგიენური ნორმები, HACCAP -ის სისტემის დანერგვის მნიშვნელობა;
- პროფესიული ჭურჭელი, ჭიქები, დანა-ჩანგალი, ხელსაწყოები მათი დანიშნულება და გამოყენება; პროფესიული ჭურჭლის (ფაიფურის, კერამიკული, ბროლის, შუშის მახასიათებლები);
- პროფესიული ჭურჭლის (რკინის, ხის, მელამინის და სხვა) მახასიათებლები; მაგიდის პროფესიული გადასაფერებლები, ხელსახოცების, აგრეთვე ქაღალდის ხელსახოცების მახასიათებლები; რესტორნის ავტომატიზაციის მნიშვნევლობა, უპირატესობა და კონტროლი;
- ჯავშნების მნიშვნელობა და სტანდარტები; კომპიუტერული აღრიცხვის სისტემის მმართველობითი კონტროლი (Front- Back) ოფისი.

მენიუ და ფასწარმოქმნა

- მენიუს ჩამოყალიბების და მართვის ასპექტები (ძირითადი მენუ, სპეციალური მენიუ, ღვინის და სასმელების რუკა);
- პერსონალის კერძების და სასმელების დეგუსტაციების მნიშვნევლობა და დანერგვა; ფასწარმოქმნა და ფასწარმოქმნის თავისებურებანი;
- ფასების პოლიტიკა, კერძების და სასმელების კალკულაცია და რენტაბელობა.

დღე 4 (4 საათი)

პერსონალის მოძიება და შერჩევა

- პერსონალის შერჩევა, ინტერივიუს წარმოების თავისებურებანი; რესტორნის საკადრი პოლიტიკა;
- რესტორანში მომუშავე პერსონალის მოთხოვნები; მიმტანების შრომის ორგანიზაციის მეთოდები; კონფლქტური სიტუაციების მართვა; რესტორნის კონფედიციალურობის პოლიტიკა; პერსონალის შენარჩუნების,წახალისების პროგრამების დანერგვა.

ეფექტური გუნდის ჩამოყალიბება

- რესტორნის თანამშრომლებში ჯანსაღი მორალურ-ფსიქოლოგიური კლიმატის შექმნა; რესტორნის
- კორპორაციული კულტურა; თანამშრომლების გადამზადების და ტრენიგების მნიშვნელობა და ორგანიზაცია.

რესტორნის მართვის სისტემა

- რესტორნის მართვის სისტემის ჩამოყალიბება; რესტორნის მართვის სტანდარტები და თავისებურებანი;
- რესტორნის მართვის საკუთარი სისტემის ჩამოყალიბება.