



## УСПЕШНЫЕ ПРОДАЖИ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ. АЗБУКА ПРОДАЖ.

**Цель курса:** обучение участников организации правильного процесса продаж гостиничных услуг: пошаговый алгоритм, маленькие «хитрости» и анализ опыта успешных отелей.

**Целевая аудитория:** топ-менеджеры, менеджеры среднего звена (отделы маркетинга и продаж).

### Маркетинг в гостиничной индустрии

- Понятие «услуга» и особенности гостиничных услуг. Маркетинговые исследования: как их провести самостоятельно и результативно
- Специальные маркетинговые программы для гостиниц, PR-деятельность для отелей. Глобальные (GDS) и альтернативные (ADS) системы резервирования

**Практикум:** Стратегия и тактика привлечения и удержания клиентов. Отельные «фишки».

### Продажа (сбыт) гостиничного продукта. Стратегия и тактика

Цели продаж. Каналы продаж. Структура отдела продаж (коммерческой службы) и направления его работы. Схема работы с туроператорами. Схема работы с корпоративными клиентами. Продажа конференц-услуг.

### Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия

Ценообразование: расчет цены услуг. Управление доходами: оптимизация цены. Цена и тариф. Овербукинг: оптимизация объема.

### Искусство продаж

Три элемента, влияющие на эффективность продаж. Сотрудники отдела продаж: подбор, работа с ними. Самопрезентация. Разговор по телефону. Искусство ведения переговоров.

### Объект продажи

Позиционирование. «Эффект обманутых ожиданий». Важные «мелочи» и «сарафанное радио». Имидж гостиничного предприятия и результативность продаж: внутренний имидж гостиничного предприятия и уровень сервиса; имидж для клиентов (программы лояльности, клиентские мероприятия, маркетинговые приемы)

Продолжительность  
обучения

03-06 января 2012

4 дня 36 часов

*Кто делает вид, что много знает и ко всему способен, тот ничего не знает и ни к чему не способен.*

*Неизвестный автор*



## СОВРЕМЕННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В КУЛИНАРИИ.

Курсы повышения квалификации поваров с присвоением разряда



**Цель курса:** повышение профессионального уровня повара, обучение современным технологиям кулинарного искусства

**Целевая аудитория:** повара

### Обучающие модули:

#### Технология – основная характеристика национальной кухни:

- Гастрономические сочетания
- Приготовление блюд для банкетов и фуршетов – мастер-класс: современные тенденции в приготовлении блюд;
- Технологии приготовления холодных банкетных блюд, горячих банкетных блюд - модные тренды;
- Особенности подачи банкетных блюд.

#### Практические занятия по приготовлению:

- ✓ горячих блюд;
- ✓ горячих закусок из мясных продуктов, птицы, овощей и грибов;
- ✓ приготовление и оформление диетических блюд;
- ✓ приготовление кондитерских изделий и десертов;

#### Оформление и подача блюд.

- Оснащение предприятий общественного питания. Технологическое оборудование.
- Взаимопроникновение национальных кухонь.
- Влияние уровня заведения на набор продуктов.
- Национальные кухни и специи.

**Продолжительность  
обучения**

**16-20 января 2012**

**5 дней 40 часов**

*Мы помогаем людям, чтобы они, в свою очередь, помогли нам; таким образом, наши услуги сводятся просто к благодеяниям, которые мы загодя оказываем самим себе.*

**Франсуа де Ларошфуко**



## КАЛЬКУЛЯЦИЯ В СИСТЕМЕ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ.

**Цель курса:** обучение участников калькулированию блюд, формированию отпускной цены на продукцию, разъяснение практики применения законодательных актов

**Целевая аудитория:** бухгалтеры (их заместители), работающие в сфере общественного питания

### Обучающие модули:

#### Документальное оформление приемки товаров в общественном питании

#### Особенности документального оформления и учета товарных операций в общественном питании:

1. Документальное оформление товарных операций в общественном питании;
2. Движение продуктов и товаров в кладовой. Ответственность материально-ответственного лица;
3. Движение сырья, продукции на производстве (кухне). Приемка сырья и продуктов. Отпуск и реализация готовой продукции;
4. Движение сырья и продукции в заготовочных цехах;
5. Поступление сырья и продуктов. Отпуск готовых изделий;
6. Ответственность заведующего производством;
7. Особенности документального оформления и учета производства мясных крупнокусковых полуфабрикатов;
8. Движение товаров в буфетах и барах;

#### Бухгалтерский учет в общественном питании;

- Учет приемки и движения товаров на складе;
- Учет движения сырья и продукции в цехах общественного питания;
- Учет операций отпуска и реализации продуктов и готовой продукции из производства (кухни);
- Ценообразование в общественном питании, применение наценок в торговых объектах общественного питания;
- Расчет и списание сумм налога с продаж, НДС, торговой надбавки и наценки общественного питания. Отражение задолженности перед бюджетом;

#### Основы технологии и калькуляция в общественном питании:

1. Технология составления рецептур блюд. Технологическая документация;
2. Состав блюда и рецептура блюда;
3. Технологическая карта. Акт контрольной проработки;
4. Калькуляция. Калькуляционная карта. Составление меню

*Не делай красивые поступки, если знаешь, что не справишься с их исходом.*

*Неизвестный автор*

Продолжительность  
обучения

23-27 января 2012

5 дней 40 часов

ЯНВАРЬ 2012



## ГОРНИЧНАЯ. УСПЕШНАЯ РАБОТА ГОРНИЧНОЙ - ЗАЛОГ УСПЕХА ПРЕДПРИЯТИЯ.

Обучающие курсы.

**Цель курса:** повысить профессиональный уровень горничной.

**Целевая аудитория:** горничные

### Обучающие модули:

- Стилль обслуживания и социально-психологические проблемы обслуживающего персонала гостиниц и туристических комплексов.
- Классификация гостиниц: сертификация номеров; комплектация номерного фонда гостиницы; виды обслуживания; стандарты уборки номеров; уборочный инвентарь и уборочные материалы.
- Правила внутреннего распорядка в гостиницах, санаториях, профилакториях.
- Должностные обязанности горничных.
- Правила этикета работников гостиничного хозяйства: психология службы сервиса; обслуживание VIP-клиентов.
- Особенности обслуживания зарубежных гостей (традиции и религии). Культурные коммуникации.
- Практический тренинг по уборке номерного фонда.
- Посещение 3\* и 5\* гостиниц г. Минска: осмотр номеров, встречи с персоналом гостиниц (Front office and housekeeping).

**Продолжительность  
обучения**

**30 января-03 февраля  
2012  
5 дней 40 часов**

*Тот, кто хочет всего, не хочет ничего.*

*Гилберт Кит Честертон*



## ПРОФИ-КУРС ДЛЯ АДМИНИСТРАТОРОВ И МЕНЕДЖЕРОВ ПО ОБСЛУЖИВАНИЮ РЕСТОРАНОВ

**Цель курса:** Участие в этом курсе даст Вам возможность не только узнать много полезного об эффективном обслуживании и его правильной организации, но и **научиться обучать этому свой персонал самостоятельно**. Курс проводится на реальных примерах успешно действующих ресторанов с использованием практических упражнений и моделирования ситуаций.

**Целевая аудитория:** директора, администраторы, менеджеры ресторана

### Обучающие модули:

#### Обслуживание

- Корпоративные стандарты обслуживания в ресторане: разработка, внедрение и контроль выполнения. Подготовка залов к работе.
- Современные требования к персоналу: внешний вид, санитарные, дисциплинарные и профессиональные аспекты. Этика работы обслуживающего персонала. **Злоупотребления персонала в ресторане: как с этим бороться?**
- Подготовка залов и гостевых мест к работе. Современная сервировка
- Техника обслуживания: правила и приемы. Работа официанта с меню. Виды меню. Сочетание блюд и напитков. Техника рекомендаций. Техника приема заказа/дозаказа и работа с ним.
- Особенности работы с гостями. Последовательность и приоритеты в обслуживании гостей. Построение эффективной работы с постоянными Гостями заведения. **Характерные ошибки ресторанного сервиса (а также возможные способы их профилактики). Типичные проблемные ситуации и варианты выхода из них: практические примеры.**
- Организация и особенности обслуживания банкетов и специальных мероприятий.

#### Практическая психология

- Психологические методы работы с персоналом (эффективное выполнение функций администратора). Создание правильной психологической атмосферы в коллективе. Построение личного имиджа администратора.
- Процесс обслуживания клиента: психологические стандарты эффективного обслуживания (основные этапы обслуживания и модели поведения на каждом из них, примеры психологических приемов, повышающих качество сервиса и удовлетворенность гостей, эффективный тезаурус официанта, запретные фразы и темы, и мн. др.).
- Психологические особенности составления меню: эффективные способы донесения до гостей его содержания.
- Методы увеличения продаж, которые зависят от умений обслуживающего персонала.
- Психология гостей: типы, состояния и настроения гостей, особенности их обслуживания.
- Поведение в конфликте: методы предупреждения возникновения конфликтов и конструктивного выхода из конфликтов. Как улучшить атмосферу внутри коллектива (до, во время и после конфликтной ситуации).

#### Организационные вопросы

- Организационные и кадровые вопросы: выполнение графиков работы, чек-листов, правил внутреннего распорядка. Контроль оперативной работы обслуживающего персонала. Типичные проблемы.
- Работа с внутренним документооборотом: инвентаризация, бланки заказов, работа с денежными средствами, и т.д.
- Оптимальное планирование рабочего дня администратора/менеджера по обслуживанию. План работы ресторана на текущий день (пересменки, специфика смены, спецпредложения в меню, стоп-листы и др.).
- Эффективное проведение собраний и "пятиминуток" для персонала.
- Системы мотивации и стимулирования работы обслуживающего персонала.

**Может быть, в поисках трудных путей заключается кратчайший путь к цели.**

Продолжительность  
обучения

06-10 февраля 2012

5 дней 40 часов



## **ПОДГОТОВКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОФИЦИАНТА. ПРАКТИКУМ.**

*Курсы повышения квалификации официантов с присвоением разряда*

**Цель курса:** повышение профессионального уровня официанта, обучение приемам работы официанта с учетом современных требований рынка гастрономических услуг.

**Целевая аудитория:** официанты

### **Обучающие модули:**

- Требования к официанту. Внешний вид. Требования профессиональной этики. Знание основ психологии. Профессиональная этика, торговый диалог.
- Подготовка к обслуживанию посетителей. Подготовка зала к обслуживанию. Подготовка рабочего места. Личная подготовка официанта к работе.
- Сервировка столов. Столовая посуда, приборы и столовое белье
- Обслуживание посетителей: встреча посетителей; прием и оформление заказа; получение барной продукции и заказных блюд; виды сервиса (способы и правила подачи закусок, блюд и напитков); уборка и замена использованных тарелок и приборов; расчет с посетителями; правила техники безопасности в работе официанта.
- Обслуживание банкетов. Виды банкетов. Методы обслуживания банкетов. Исполнительная сервировка столов.
- Другие виды обслуживания. Шведский стол. Бизнес-ланч.
- Характеристика ресторанов. Общий обзор. Класс ресторанов в зависимости от уровня обслуживания и номенклатуры предоставляемых услуг. Меню. Карта вин.
- Краткая кулинарная характеристика блюд.

**Продолжительность  
обучения**

**06-10 февраля 2012**

**5 дней 40 часов**

*Признательность за услуги уносит с собой немалую долю дружеского расположения к тому, кто сделал нам добро.*

*Жан де Лабрюйер*



## СОВРЕМЕННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ПРОИЗВОДСТВА КОНДИТЕРСКИХ ИЗДЕЛИЙ

Повышение квалификации кондитеров с присвоением разряда

**Целевая аудитория:** кондитеры

### ОБУЧАЮЩИЕ МОДУЛИ:

#### 1. Мука как основное сырье производства кондитерских изделий

Качество

Сорт

Влажность

Клейковина

Хлеб и пекарные ингредиенты

#### 2. Технология приготовления бисквитного полуфабриката (п/ф)

Технология приготовления бисквита

Технология приготовления шоколадного бисквита

Технология приготовления масляного бисквита

Технология приготовления буше

Бисквит для рулетов

Бисквит для "праги"

Современная технология приготовления бисквитного п/ф с применением эмульгаторов

#### 3. Технология приготовления Песочного п/ф

Разрыхлители

Песочный п/ф

Тарталетки

Печенья и т.п

#### 4. Технология приготовления слоеного п/ф

Слоеное дрожжевое тесто и изделия из него

Бездрожжевое слоеное тесто и изделия из него

#### 5. Технология приготовления Заварного п/ф

Заварное тесто и изделия из него

Рисовальная масса

#### 6. Воздушный п/ф

Безе

Воздушно-ореховый п/ф и изделия из него

#### 7. Крема, сливки

Масляный крем

Заварной крем

Патисьер

Крем для «праги»

Сливки растительные и животные

Стабилизаторы

#### 8. Суфле и муссы

Технология приготовления и применения

#### 9. Шоколад и шоколадная глазурь

Шоколад для декора и покрытия

Имитатор шоколада

Глазури шоколадные и кондитерские

Шогана

#### 10. Инвентарь

Кондитерские мешки с наконечниками

Эластомуле для выпечки и замораживания изделия

Силиконовые коврики

Выемки

Лопатки

#### 11. Дизайн и оформление кондитерских изделий

Помады; желе; начинки; карамель; гель; цукаты

Цветная вермишель

Посыпки

Украшения шоколадные и сахаристые

#### 12. Рецепты популярных кондитерских изделий

Продолжительность  
обучения

13-17 февраля 2012

5 дней 40 часов

*Способный терпеть, способен добиться всего, чего он хочет.*

*Бенджамин Франклин*



Продолжительность  
обучения

20-24 февраля 2012

5 дней 40 часов

## ЭФФЕКТИВНАЯ РАБОТА СЛУЖБЫ ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ ГОСТЕЙ

**Целевая аудитория:** руководители и сотрудники службы размещения

### ОБУЧАЮЩИЕ МОДУЛИ

#### 1. Повышение эффективности работы службы приема и размещения (СПиР) гостей:

- Гостиничный бизнес: современное развитие и классификация. Международные гостиничные правила.
- Сертификация гостиничных услуг. Нормативно-эксплуатационная документация СПиР (включая кадровую политику, стандарты обслуживания, внутренние правила, внутренний и внешний документооборот, и др.)
- Обслуживание и комплексное управление качеством.
- Технология размещения потребителей гостиничных услуг. Особенности обслуживания клиентов по классу VIP и др.
- Управление номерным фондом.
- Характеристика персонала СПиР, стандарты поведения и требования к персоналу, этика работы обслуживающего персонала, злоупотребления персонала - как с этим бороться, решение конфликтных ситуаций.
- Характерные ошибки гостиничного сервиса, а также возможные способы их профилактики.

#### 2. Повышение эффективности работы поэтажной службы:

- Организация качественной работы поэтажной службы.
- Технологическая последовательность клининговых технологических операций на этаже. Ведение бельевого хозяйства.
- Технология предоставления дополнительных услуг в зависимости от уровня комфорта и специализации гостиницы.

#### 3. Особенности управленческого учета для гостиницы.

#### 4. Дополнительные источники прибыльности для различного типа гостиниц:

- Организация отдыха и развлечений для клиентов гостиниц.
- Бизнес-услуги (семинары, конференции) для клиентов гостиниц: организация комплекса мероприятий.
- Построение взаимовыгодных отношений: возможные партнеры и перспективы.

#### 5. Особенности организации работы ресторана при гостинице:

- Виды и методы обслуживания: использование в зависимости от класса, специализации гостиницы и целевой аудитории. Стандарты обслуживания в гостиничном ресторане: разработка, внедрение и контроль выполнения.
- Пути повышения эффективности работы ресторанов при гостиницах: их особенности. Работа баров при гостиницах.
- Организация "шведского стола" в ресторане при гостинице. Организация обслуживания Room Service.

#### 6. Маркетинг гостиниц: внешний и внутренний:

- Особенности продвижения гостиничных услуг: привлечение клиентов. Распространенные ошибки при продвижении гостиниц. Эффективные PR-технологии и др. инструменты маркетинга.
- Анализ качества услуг работы персонала с точки зрения потребителя гостиничных услуг: критерии качества, ожидания, сравнения и требования. Удовлетворение - как результат анализа цены и пользы. Типология клиентов гостиниц.
- Требования, предъявляемые к современному менеджеру гостиницы. Подбор и оценка персонала. Развитие, обеспечение и мотивация персонала. Формирование корпоративной культуры и внутреннего имиджа.

*Мы познаем человека не по тому, что он знает, а по тому, чему он радуется.*

**Анри Бергсон**



## ПРАКТИКУМ ДЛЯ БАРМЕНА.

*Повышение квалификации барменов с присвоением разряда*

**Цель курса:** Участие в этом курсе даст Вам возможность не только научиться эффективному обслуживанию гостей и его правильной организации, но и **сможете обучать этому свой персонал самостоятельно**. Курс проводится на реальных примерах успешно действующих ресторанов с использованием практических упражнений и моделирования ситуаций.

**Целевая аудитория:** бармены

### Обучающие модули:

#### **Бармен – введение в специальность**

Требования, предъявляемые к бармену: внешний вид, знание меню, грамотная речь и эмоциональная сдержанность и пр.

Этикет и психология общения

Набор бармена: блокнот, нарзаник, зажигалка, ручка, ручник и пр.

Правила поведения в зале: общение, расстановка приоритетов, свободные руки, свободные минуты

Начальные навыки бармена: поднос, приборы в конверте, раскладка (ложка+вилка), виды складывания салфеток и др.

Новые понятия: стейшин, гарбич, барбек, триджек и др.

### Стандарты работы и обязанности бармена

#### **Бар и стандарты работы в баре**

#### **Касса и работа на кассовом аппарате (эркипер)**

#### **Алкогольные и безалкогольные напитки: классификация, техника приготовления коктейлей, подача**

Классификация и виды алкогольных напитков

Описание и характеристики алкогольных напитков

Вермут, джин, текила, ром, виски, коньяк, ликеры, водка, пиво др.

Тихие вина: красное, белое, розовое, крепленые, десертные, правила подачи

Игристые вина: игристые вина, шампанское, правила подачи

Напитки на основе вина: крюшон, пунш, глинтвейн др.

Классификация и типы коктейлей

Техника приготовления коктейлей: Билд, Стир, Шейк, Бленд

Украшения и гарниры

Рецепты коктейлей

#### **Банкеты и приёмы**

Виды банкетов

Планирование банкета

Обслуживание банкета

Расположение за столом: почетное место, хозяйка, хозяин

Дипломатический прием: протокол, официальный прием, приглашение

Планирование банкета

Обслуживание банкета

**Продолжительность  
обучения**

**27 февраля - 02 марта  
2012  
5 дней 40 часов**

*Совершить ошибку - значит, испытать неудачу, достойную сожаления, но знать истину и не следовать ей - преступление.*

*Джузеппе Мадзини*



## РЕКЛАМНАЯ ПОЛИТИКА – КАК ФАКТОР УСПЕШНОСТИ РЕСТОРАНА, БАРА, КАФЕ

**Цель курса:** обучение основным приемам построения рекламной политики, её воплощению и анализу результатов рекламной работы в рамках законодательной базы о рекламе Республики Беларусь

**Целевая аудитория:** руководители ресторанного бизнеса: директора, зам. директоров, управляющие, менеджеры ресторанного бизнеса.

### ОБУЧАЮЩИЕ МОДУЛИ:

История ресторанной индустрии  
Оценка рынка - факторы успешности  
Перспективы развития индустрии питания

#### РЕКЛАМНАЯ ПОЛИТИКА

Понятие рекламной политики в ресторане  
Функции рекламной политики  
Составляющие рекламной политики

#### СРЕДСТВА ПРОВЕДЕНИЯ РЕКЛАМНОЙ ПОЛИТИКИ

Брендинг  
Стратегия  
Работа с целевой аудиторией

#### КРЕАТИВ, ПОИСК ВЫГОДНЫХ РЕШЕНИЙ

#### РЕКЛАМНАЯ ПОЛИТИКА – ОСНОВНОЙ ФАКТОР УСПЕШНОГО РЕБРЕНДИНГА

#### ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ О РЕКЛАМЕ

**Продолжительность  
обучения**

**12- 16 марта 2012**

**5 дней 40 часов**

**Размышляйте неторопливо, но действуйте решительно,  
уступайте великодушно, а сопротивляйтесь твердо.**

***Чарлз Калед Колтон***



## **ПОДГОТОВКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОФИЦИАНТА. ПРАКТИКУМ.**

*Курсы повышения квалификации официантов с присвоением разряда и элементами профессионального английского языка*

**Цель курса:** повышение профессионального уровня официанта, обучение приемам работы официанта с учетом современных требований рынка гастрономических услуг.

**Целевая аудитория:** официанты

### **Обучающие модули:**

Требования к официанту. Внешний вид. Требования профессиональной этики. Знание основ психологии. Профессиональная этика, торговый диалог.

Подготовка к обслуживанию посетителей. Подготовка зала к обслуживанию. Подготовка рабочего места. Личная подготовка официанта к работе.

Сервировка столов. Столовая посуда, приборы и столовое белье

Обслуживание посетителей: встреча посетителей; прием и оформление заказа; получение барной продукции и заказных блюд; виды сервиса (способы и правила подачи закусок, блюд и напитков); уборка и замена использованных тарелок и приборов; расчет с посетителями; правила техники безопасности в работе официанта.

Обслуживание банкетов. Виды банкетов. Методы обслуживания банкетов. Исполнительная сервировка столов.

Другие виды обслуживания. Шведский стол. Бизнес-ланч.

Характеристика ресторанов. Общий обзор. Класс ресторанов в зависимости от уровня обслуживания и номенклатуры предоставляемых услуг. Меню. Карта вин.

Краткая кулинарная характеристика блюд.

**Продолжительность  
обучения**

**19-23 марта 2012**

**5 дней 40 часов**

*Нужда учит человека тому, чего он без неё никогда не мог бы постигнуть.*

**Франсуа Фенелон**



## ПРОДАЖИ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ. УСПЕШНЫЙ ПРАКТИЧЕСКИЙ ОПЫТ ОТЕЛЬЕРОВ

**Цель курса:** обучение грамотному ведению переговоров с клиентом и оказание влияния на его выбор; повышение отдачи и доходности каналов продаж отеля; составление и презентация плана продаж; знакомство с интернет-каналами продаж и принципами электронной коммерции; повышение доходности от продажи услуг номерного фонда, ресторанов, дополнительных услуг.

**Целевая аудитория:** руководители отдела продаж отеля; сотрудники отдела продаж отеля.

### • ОБУЧАЮЩИЕ МОДУЛИ

- Процесс и навыки эффективных продаж.
- Как вести переговоры с клиентом и оказывать влияние на его выбор.
- Ключевые навыки ведения переговоров с клиентом, заключение эффективных сделок.
- Ролевая игра: менеджер по продажам отеля — клиент.
- Составление и реализация плана продаж по ключевым клиентам.
- Практическое задание: составление и презентация плана продаж по выбранному клиенту
- Как повысить эффективность применения цен в отеле. Сегментное ценообразование, политика гибких цен.
- Практические рекомендации.
- Как повысить отдачу от работы каналов продаж отеля. Оптимизация политики дистрибуции гостиничных услуг.
- Практические рекомендации.
- Интернет-продажи, электронная коммерция в гостиничном бизнесе.
- Практические рекомендации.
- Как повысить отдачу/доходность от продажи гостиничных услуг.
- Практические рекомендации.

**Продолжительность  
обучения**

**26-30 марта 2012**

**5 дней 40 часов**

*Человек, у которого нет врагов, действительно беден.*

*Генри Уиллер Шоу (Джош Биллингс)*



## ДИРЕКТОР ГОСТИНИЦЫ

**Цель курса:** Вы получите не только знания о предмете, но и овладеете управленческими навыками, освоите навыки построения эффективной структуры, распределения функций, определения показателей эффективности, создания оптимальной системы мотивации. Приобретенные навыки системного анализа, принятия решений стратегического характера и лидерства позволят Вам покорять новые высоты профессионального олимпа и личной успешности.

**Целевая аудитория:** директора гостиниц, топ - менеджеры

### ОБУЧАЮЩИЕ МОДУЛИ:

#### Развитие сервисной компании. Поиск возможностей для роста

##### Управление гостиничным бизнесом

##### Сервис и построение долгосрочных отношений с гостями

- Сервисная стратегия. 10 шагов к постановке системы сервиса в гостинице. Триединство сервиса: услуга, сервис, обслуживание
- Основы клиентоориентированного подхода к управлению. Развитие отношений с клиентами - от маркетинга к сервису. Значение постоянных клиентов
- 10 составляющих безупречного сервиса. Анализ наиболее успешных решений и технологий. Типовые ошибки

##### Клиентоориентированная культура и корпоративные коммуникации в сфере услуг

- "Шило в мешке не утаишь": культура как основа бизнеса в сфере услуг
- Клиентоориентированная культура: Клиент не всегда прав, но он по-прежнему главный человек в вашей компании
- Золотое правило сферы услуг: "Поступай со своим сотрудником так, как ты хочешь, чтобы он поступал с твоим клиентом"

##### Управление качеством сервиса

- Что такое качество: отсутствие дефектов, соответствие требованиям или удовлетворение клиента? Что значит управлять качеством?
- Применение международных стандартов в управлении качеством сервиса: серия ИСО 9000, ITIL и другие
- Проектирование качественного сервиса
- Поддержка функционирования сервиса
- Цикл постоянного совершенствования

##### Юридические аспекты взаимодействия с гостями

- Права потребителей. Законодательство, регулирующее отношения с потребителями
- Судебные процедуры: стороны в процессе, представление доказательств, экспертиза, цена конфликта с клиентом. Мировое соглашение

##### Расчет, анализ прибыли и денежного потока

- Анализ прибыльности: доход, себестоимость, прибыль
- Управление доходами и расходами компании: распределение затрат по видам деятельности, уровень безубыточности
- Сбалансированная система показателей (ССП)
- Прогнозирование финансового состояния компании

**Самый быстрый способ выиграть войну против бедности - перестать делать вид, будто мы богаты.**

*Неизвестный автор*

**Продолжительность  
обучения**

**09-13 апреля 2012**

**5 дней 40 часов**



## ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЙ ПОВАР – ЗАЛОГ УСПЕХА ЗАВЕДЕНИЯ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

( Современная белорусская кухня)

**Цель курса:** повысить профессиональный уровень повара, обучить современным технологиям кулинарного искусства

**Целевая аудитория:** повара

### Обучающие модули:

1. Старые рецепты из мяса, рыбы и птицы, обретающие жизнь в новой подаче и в обрамлении интересными гарнирами и соусами.
2. Супы. Традиционные супы и похлебки. Классические варианты подачи с элементами европейского декора.
3. Нетрадиционные блюда белорусской кухни. Взаимопроникновение национальных кухонь.
4. Десертная группа – муссы, пудинги, каши и блины - традиционные блюда белорусской кухни.
5. Новые продукты и технологии, используемые в приготовлении блюд.
6. Современная подача классических блюд и использование современных декоров.
7. Набор исходных продуктов и способ их обработки - основа национальной кухни

**Продолжительность  
обучения**

**16-20 апреля 2012**

**5 дней 40 часов**

*Диета - еще одно средство, улучшающее аппетит.*

*Эван Эзар*



## ГОРНИЧНАЯ. УСПЕШНАЯ РАБОТА ГОРНИЧНОЙ - ЗАЛОГ УСПЕХА ПРЕДПРИЯТИЯ.

*Обучающие курсы с изучением разговорного английского языка*

**Цель курса:** повысить профессиональный уровень горничной

**Целевая аудитория:** горничные, портье

### Обучающие модули:

- Стиль обслуживания и социально-психологические проблемы обслуживающего персонала гостиниц и туристических комплексов.
- Классификация гостиниц: сертификация номеров; комплектация номерного фонда гостиницы; виды обслуживания; стандарты уборки номеров; уборочный инвентарь и уборочные материалы.
- Правила внутреннего распорядка в гостиницах, санаториях, профилакториях.
- Должностные обязанности горничных.
- Правила этикета работников гостиничного хозяйства: психология службы сервиса; обслуживание VIP-клиентов.
- Особенности обслуживания зарубежных гостей (традиции и религии). Культурные коммуникации.
- Практический тренинг по уборке номерного фонда.
- Посещение 3\* и 5\* гостиниц г.Минска: осмотр номеров, встречи с персоналом гостиниц (Front office and housekeeping).

**Продолжительность  
обучения**

**25-28 апреля 2012**

**5 дней 40 часов**

*Гость иногда за три дня увидит в доме больше, чем хозяин за целый год.*

**Юрий Крижанич**



## СОВРЕМЕННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ПРОИЗВОДСТВА КОНДИТЕРСКИХ ИЗДЕЛИЙ

*Повышение квалификации кондитеров с присвоением разряда*

**Целевая аудитория:** кондитеры

### ОБУЧАЮЩИЕ МОДУЛИ

#### **1. Мука как основное сырье производства кондитерских изделий**

Качество  
Сорт  
Влажность  
Клейковина  
Хлеб и пекарные ингредиенты

#### **2. Технология приготовления бисквитного полуфабриката (п/ф)**

Технология приготовления бисквита  
Технология приготовления шоколадного бисквита  
Технология приготовления масляного бисквита  
Технология приготовления буше  
Бисквит для рулетов  
Бисквит для для "праги"  
Современная технология приготовления бисквитного п/ф с применением эмульгаторов

#### **3. Технология приготовления Песочного п/ф**

Разрыхлители  
Песочный п/ф  
Тарталетки  
Печенья и т.п

#### **4. Технология приготовления слоеного п/ф**

Слоеное дрожжевое тесто и изделия из него  
Бездрожжевое слоеное тесто и изделия из него

#### **5. Технология приготовления Заварного п/ф**

Заварное тесто и изделия из него  
Рисовальная масса

#### **6. Воздушный п/ф**

Безе  
Воздушно-ореховый п/ф и изделия из него

#### **7. Крема, сливки.**

Масляный крем  
Заварной крем  
Патисьер  
Крем для «праги»  
Сливки растительные и животные  
Стабилизаторы

#### **8. Суфле и муссы**

Технология приготовления и применения

#### **9. Шоколад и шоколадная глазурь**

Шоколад для декора и покрытия  
Имитатор шоколада  
Глазури шоколадные и кондитерские  
Шогана

#### **10. Инвентарь**

Кондитерские мешки с наконечниками  
Эластомуле для выпечки и замораживания изделия  
Силиконовые коврики  
Выемки  
Лопатки

#### **11. Дизайн и оформление кондитерских изделий**

Помады; желе; начинки; карамель; гель; цукаты  
Цветная вермишель  
Посыпки  
Украшения шоколадные и сахаристые

*У гостя всегда больше времени, чем у хозяина.*

**Продолжительность  
обучения**

**14-18 мая 2012**

**5 дней 40 часов**

*Тадеуш Котарбиньский*



## БУХГАЛТЕР ПО КАЛЬКУЛЯЦИИ ПРЕДПРИЯТИЯ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

**Цель курса:** обучение участников калькулированию блюд, формированию отпускной цены на продукцию, разъяснение практики применения законодательных актов

**Целевая аудитория:** бухгалтеры по калькуляции общественного питания

### ОБУЧАЮЩИЕ МОДУЛИ:

- Сборник рецептур и принципы разработки технологических карт.
- Нормы раскладки и выхода готовой продукции.
- Правила расчета норм потерь.
- Правила взаимозаменяемости сырья и продуктов.
- Правила проведения контрольных проработок. Формирование товарного отчета на реализованную продукцию. Технологические карты. План-меню. Калькуляционная карта.
- Расчет закупки товара на основании калькуляционной карты для запланированного меню, банкета.
- Формирование требования на склад. Правила расчета и оформления калькуляционной карты в бухгалтерском учете. Расчет себестоимости реализуемой продукции.
- Порядок и правила расчета отпускных цен на продукцию общественного питания.
- Проведение инвентаризации.
- Культура профессионального общения. Искусство делового общения. Конфликты. Профилактика и способы разрешения конфликтов. Стресс-менеджмент.
- Правовое регулирование деятельности предприятия общественного питания.

Продолжительность  
обучения

21-25 мая 2012

5 дней 40 часов

**Конкуренция - это централизованное планирование,  
осуществляемое множеством самостоятельных индивидов.**

**Фридрих Хаек**



## FNB: МЕНЕДЖМЕНТ РЕСТОРАННОГО БИЗНЕСА

**Цель курса:** обучение ведению ресторанного дела

**Целевая аудитория:** менеджеры ресторана высшего и среднего звена

### Обучающие модули:

#### 1. Введение

Парадигмы ресторанного бизнеса. Товары и услуги. Определение FNB-менеджмента. Цели и задачи ресторанного бизнеса. Классификация концепций заведений и критерии обеспечения рентабельности.

#### 2. Помещение, планировка, дизайн, эргономика, оборудование, мебель, посуда

Критерии месторасположения ресторана в зависимости от конкуренции в ценовом сегменте. Вопросы и критерии подбора помещений. Планировка помещения, дизайн. Климат и климатическое оборудование. Оборудование для зала, бара, кухни. Мебель и эргономичность. Посуда (фарфор, металл, стекло).

#### 3. Бар

Виды баров, плюсы и минусы. Гарнировка, сервировка, напитки. Классификация коктейлей. Технологии приготовления коктейлей. Техники приготовления коктейлей. Запись рецептов.

#### 4. Кухня

Обзор кухонь (славянские, кавказские, восточные, французская, итальянская, китайская, японская, фьюжн, haut cuisine) и их продаваемость. Варианты организации работы кухни (классическая схема, линия раздачи, салат-бар/дастархан, тепан). Ключевые проблемы функционирования.

#### 5. Зал

#### 6. Процессы открытия смены (Open duties)

#### 7. Процессы в течение смены (Run duties)

#### 8. Процессы закрытия смены (Close duties)

#### 9. Форс-мажорные и нестандартные ситуации

#### 10. Индивидуальный подход в обслуживании

#### 11. Суггестивный сервис

Определение суггестивного сервиса. Предлагающие продажи, средний чек на одного Гостя и продажи вина. Элементы суггестивного сервиса: рекомендации, напоминание, рекламирование (Sizzling), ва-банк. Методы дозаказ, нагрузка, аперитив и диджестив. Типичные ошибки суггестивного сервиса.

#### 12. Менеджмент персонала

Виды менеджмента персонала (демократичный, либеральный, авторитарный, деспотичный). Жизненный цикл персонала и рабочий процесс. Мотивация персонала. Аттестация, АПТ-валидационный тест и интерпретация результатов. Внедрение изменений, власть. Командный стиль работы. Модель Хоманса. Формирование команды. Злоупотребления персонала. Методы борьбы с злоупотреблениями.

#### 13. Меню, технологическая документация

Виды меню. Требования к оформлению меню. Разработка меню, проработка, дегустация, коэффициент удовлетворенности. Ценообразование, принципы. Технологические карты. Коэффициенты потерь. Калькуляционные карты. Анализ меню по матрице популярности-рентабельности. Поправка на экономическую значимость. Интерпретация результатов и принятие решений.

#### 15. Юридические аспекты деятельности

Разрешительная документация. Уголок потребителя. Оформление трудовых отношений. Проверяющие инстанции. Контрольные закупки.

**Размышляйте неторопливо, но действуйте решительно, уступайте великодушно, а сопротивляйтесь твердо.**

*Чарлз Калей Колтон*

**Продолжительность  
обучения**

**28-31 мая 2012**

**5 дней 40 часов**



**Цель курса:** курсы позволят Вам получить необходимые знания и навыки, которые помогут почувствовать себя не только квалифицированным специалистом, но и разносторонне развитой личностью.

**Целевая аудитория:** повара

**ОБУЧАЮЩИЕ МОДУЛИ:**

**Структура предприятия общественного питания  
Санитарные нормы и правила  
Безопасность на производстве**

**Технологический цикл производства кулинарной продукции**

Основные понятия. Термины и определения  
Технологический цикл производства кулинарной продукции  
Технологические свойства сырья

**Способы кулинарной обработки пищевых продуктов**

Механическая и гидромеханическая обработка пищевых продуктов  
Механическая обработка рыбы и нерыбного водного сырья

**Механическая обработка мяса**

Схемы разрубов туш животных  
Обвалка  
Жиловка  
Нарезка, рубка, изготовление полуфабрикатов

**Механическая обработка сельскохозяйственной птицы, пернатой дичи и кроликов**

Подготовка тушек к тепловой обработке  
Выделение частей тушек  
Изготовление полуфабрикатов  
Практическое занятие

**Термическая и тепловая обработка пищевых продуктов**

**Технологические процессы приготовления кулинарной продукции**

**Технология приготовления блюд и изделий из муки**

**Продолжительность  
обучения**

**04-08 июня 2012**

**5 дней 40 часов**

*Любая работа сложная. Ищите ту работу, сложность которой вам будет в удовольствие.*

*Неизвестный автор*

## ГОРНИЧНАЯ. УСПЕШНАЯ РАБОТА ГОРНИЧНОЙ - ЗАЛОГ УСПЕХА ПРЕДПРИЯТИЯ.

*Обучающие курсы с изучением разговорного английского языка*



**Цель курса:** повысить профессиональный уровень горничной  
**Целевая аудитория:** горничные, портье

### **Обучающие модули:**

- Стиль обслуживания и социально-психологические проблемы обслуживающего персонала гостиниц и туристических комплексов.
- Классификация гостиниц: сертификация номеров; комплектация номерного фонда гостиницы; виды обслуживания; стандарты уборки номеров; уборочный инвентарь и уборочные материалы.
- Правила внутреннего распорядка в гостиницах, санаториях, профилакториях.
- Должностные обязанности горничных.
- Правила этикета работников гостиничного хозяйства: психология службы сервиса; обслуживание VIP-клиентов.
- Особенности обслуживания зарубежных гостей (традиции и религии). Культурные коммуникации.
- Практический тренинг по уборке номерного фонда.
- Посещение 3\* и 5\* гостиниц г.Минска: осмотр номеров, встречи с персоналом гостиниц (Front office and housekeeping)

**Продолжительность  
обучения**

**11-15 июня 2012**

**5 дней 40 часов**

*Иногда необходимо вымести старые метлы.*

*Лешек Кумор*



**Цель курса:** обучение грамотной координации работы гостиничных служб, профессиональной работе с гостями.

**Целевая аудитория:** администраторы

**Обучающие модули:**

1. Роль администратора в организации эффективной работы структурных подразделений гостиницы
2. Служба бронирования и размещения
3. Занятие на базе отеля Cronwell Inn
4. Административно-хозяйственная (поэтажная) служба современного отеля
5. Оборудование гостиничного комплекса. Обзор рынка, новые тенденции
6. Обслуживание высокопоставленных гостей (VIP-гостей)
7. Методы привлечения и удержания клиентов

**Продолжительность  
обучения**

**18-22 июня 2012**

**5 дней 40 часов**

*Совещания не родили ни одной великой мысли, но похоронили некоторое число идиотских.*

**Фрэнсис Скотт Фицджеральд**



## ПОВЫШЕНИЕ КВАЛИФИКАЦИИ РУКОВОДИТЕЛЕЙ СЕКТОРА HORECA (HOTELS, RESTAURANTS, CAFES)

**Цель курса:** знакомство с системой работы сектора HORECA, его основными требованиями, а также совершенствование управленческих навыков.

**Целевая аудитория:** топ-менеджеры, директора ресторанов и гостиниц

### **Обучающие модули:**

#### **Формирование кадрового резерва, управление текучкой**

Создание штатного расписания  
Составление мастер графиков  
Подбор персонала  
Теория Мозаики - теория дальновидящего управляющего

#### **ОРС менеджеров**

Распределение обязанностей  
Развитие индивидуальных достижений  
Теория джокеров в колоде - теория развития управляющего состава ресторана

#### **Принцип ответственности и делегирование полномочий**

Зона (Круг) ответственности влияния  
Зона (Круг) интересов забот  
Теория 90/10 - теория делегирования

#### **Роль управляющего и менеджеров в ресторане**

Еда и атмосфера  
Управлять как один  
Золотое правило работы в ресторане.  
Платиновое правило работы в ресторане  
Теория железного столба - теория толерантного управления

#### **Маркетинг и управление продажами**

Маркетинговые зоны в ресторане  
Продуктивность и ее зависимость от продаж  
Проведение SALES конкурсов  
Теория подготовленного плана

#### **Финансы и контроль исполнения бюджета**

Ключевые показатели успешности ресторана  
Контролируемые и не контролируемые расходы в ресторане  
Теория пяти простых кусочков - теория выгодного управления

Меры профилактики и борьбы с воровством

**Продолжительность  
обучения**

**25-29 июня 2012**

**5 дней 40 часов**

*Получить должность труднее, чем удержаться на ней*

*Лоренс*



**Цель курса:** Дать основные представления о правильном использовании спиртных напитков и коктейлей. Познакомить участников семинара со способами ухода за разными видами посуды и белья и их предназначением и способами пользования. Сервис и обслуживание гостей в зале. Основные правила и понятия.

**Целевая аудитория:** бармены

**Обучающие модули:**

История возникновения баров, смешанных напитков, слова «коктейль» (петушиный хвост).

Основные виды баров.  
Интерьер, оборудование, инвентарь.

Стеклянная посуда.  
Профессиональная этика бармена.  
Особенности организации обслуживания за барной стойкой.  
Требования к бармену, его внешнему виду, форменной одежде.

Напитки мира.  
Водки, виски, джин, бренди, коньяк, арманьяк, кальвадос, абсенты, граппа, чача, ликёры.

Ксантиновые напитки: чай, кофе, матэ, какао, колы.

Пиво. Воды и соки.  
Молочные напитки.

Вина

Аперитивы

Смешанные напитки. Классификация. Основные правила приготовления смешанных напитков. Сырьё для приготовления смешанных напитков. Технология приготовления смешанных напитков. Оформление смешанных напитков.

Тонизирующие и прохладительные напитки. Технология и оформление. Коктейли – аперитивы. Коктейли – диджестивы. Классификация коктейлей: хайболы, колинзы, физы, коблеры, гроги, фиксы, кулеры, эг – ног, тодди, глинтзейны, слинги, джулепы и т.д. Классификация коктейлей: пунши, крошоны, глинтвейны. Сырьё, технология приготовления. Оформление.

**Продолжительность  
обучения**

**16-20 июля 2012**

**5 дней 40 часов**

*Рука есть орудие орудий.*

**Аристотель**



## **ПОДГОТОВКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОФИЦИАНТА. ПРАКТИКУМ.**

*Курсы повышения квалификации официантов с присвоением разряда и элементами профессионального английского языка*

**Цель курса:** повышение профессионального уровня официанта, обучение приемам работы официанта с учетом современных требований рынка гастрономических услуг.

**Целевая аудитория:** официанты

### **Обучающие модули:**

- Требования к официанту. Внешний вид. Требования профессиональной этики. Знание основ психологии. Профессиональная этика, торговый диалог.
- Подготовка к обслуживанию посетителей. Подготовка зала к обслуживанию. Подготовка рабочего места. Личная подготовка официанта к работе.
- Сервировка столов. Столовая посуда, приборы и столовое белье
- Обслуживание посетителей: встреча посетителей; прием и оформление заказа; получение барной продукции и заказных блюд; виды сервиса (способы и правила подачи закусок, блюд и напитков); уборка и замена использованных тарелок и приборов; расчет с посетителями; правила техники безопасности в работе официанта.
- Обслуживание банкетов. Виды банкетов. Методы обслуживания банкетов. Исполнительная сервировка столов.
- Другие виды обслуживания. Шведский стол. Бизнес-ланч.
- Характеристика ресторанов. Общий обзор. Класс ресторанов в зависимости от уровня обслуживания и номенклатуры предоставляемых услуг. Меню. Карта вин.
- Краткая кулинарная характеристика блюд.

**Продолжительность  
обучения**

**06-10 августа 2012**

**5 дней 40 часов**

*Большая разница — не хотеть или не уметь согрешить.*

*Сенека Луций Анней*



## ИННОВАЦИИ В ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ КУХНИ

*Курсы повышения квалификации заведующих производством*

**Цель курса:** изучить основы менеджмента, принципы управления персоналом, классификацию и основы организации производства на предприятии ОП, необходимую нормативно-техническую документацию; принципы планирования работы производства; изучить принципы учета, калькуляции и ценообразования продукции в общественном питании, спецтехнологии приготовления блюд всех групп

**Целевая аудитория:** заведующие производством

### Обучающие модули

#### 1. Структура предприятия общественного питания

1.1. Деление предприятия на цеха, зоны

**2. Постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие и нормативные документы вышестоящих и местных органов управления, касающиеся вопросов работы предприятия общественного питания**

#### 3. Безопасность на производстве

#### 4. Организация производства

4.1. Поступление сырья, товаров

4.2. Хранение сырья, товаров, готовой продукции

4.3. Соблюдение товарного соседства

4.4. Сроки годности сырья и готовой продукции

4.5. Маркировка сырья, товаров при хранении

4.6. Документы, сопровождающие сырье, товары, продукты

4.7. Организация технологических потоков на производстве

#### 5. Технологический цикл производства кулинарной продукции

5.1. Основные понятия

5.2. Термины и определения

5.3. Технологический цикл производства кулинарной продукции

5.4. Технологические свойства сырья

#### 6. Организация технологического процесса производства

6.1. Технологическое оборудование

6.2. Виды технологического оборудования, назначение

6.3. Ассортимент выпускаемой продукции

6.4. Меню

6.5. Порядок размещения блюд в меню

#### 7. Правила пользования сборником рецептов

7.1. Технологическая карта

7.2. Отходы, потери

7.3. Соблюдение норм отходности при написании ТК

7.4. Нормативные таблицы отходов и потерь, правила пользования

7.5. Практические занятия по составлению и расчетам технологических карт

7.6. Акты проработок сырья и нетрадиционных блюд

7.7. Проведение проработок

7.8. Создание акта проработки

7.9. Практические занятия

7.10. Определение количества и квалификации производственного персонала

7.11. Расстановка персонала согласно технологической схеме

#### 8. Учет на производстве

**Продолжительность  
обучения**

**13-17 августа 2012**

**5 дней 40 часов**

*Избыток пищи мешает тонкости ума*

*Сенека Луций Анней*



## КУРСЫ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ ЗАВЕДУЮЩИХ ПРОИЗВОДСТВОМ

«ИННОВАЦИИ В ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ КУХНИ»

**Цель курса:** изучить основы менеджмента, принципы управления персоналом, классификацию и основы организации производства на предприятиях ОП, необходимую нормативно-техническую документацию; принципы планирования работы производства; изучить принципы учета, калькуляции и ценообразования продукции в общественном питании, спецтехнологии приготовления блюд всех групп

**Целевая аудитория:** заведующие производством

### Обучающие модули:

#### 1. Структура предприятия общественного питания

2. Постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие и нормативные документы вышестоящих и местных органов управления, касающиеся вопросов работы предприятия общественного питания.

#### 3. Безопасность на производстве

#### 4. Организация производства

- 4.1. Поступление сырья, товаров
- 4.2. Хранение сырья, товаров, готовой продукции
- 4.3. Соблюдение товарного соседства
- 4.4. Сроки годности сырья и готовой продукции
- 4.5. Маркировка сырья, товаров при хранении
- 4.6. Документы, сопровождающие сырье, товары, продукты
- 4.7. Организация технологических потоков на производстве

#### 5. Технологический цикл производства кулинарной продукции

- 5.1. Основные понятия
- 5.2. Термины и определения
- 5.3. Технологический цикл производства кулинарной продукции
- 5.4. Технологические свойства сырья

#### 6. Организация технологического процесса производства

- 6.1. Технологическое оборудование
- 6.2. Виды технологического оборудования, назначение
- 6.3. Ассортимент выпускаемой продукции
- 6.4. Меню
- 6.5. Порядок размещения блюд в меню

#### 7. Правила пользования сборником рецептов

- 7.1. Технологическая карта
- 7.2. Отходы, потери
- 7.3. Соблюдение норм отходности при написании ТК
- 7.4. Нормативные таблицы отходов и потерь, правила пользования
- 7.5. Практические занятия по составлению и расчетам технологических карт
- 7.6. Акты проработок сырья и нетрадиционных блюд
- 7.7. Проведение проработок
- 7.8. Создание акта проработки
- 7.9. Практические занятия
- 7.10. Определение количества и квалификации производственного персонала
- 7.11. Расстановка персонала согласно технологической схеме

*Совершить ошибку - значит, испытать неудачу, достойную сожаления, но знать истину и не следовать ей - преступление.*

*Джузеппе Мадзини*

Продолжительность  
обучения

13-17 августа 2012

5 дней 40 часов



## КУРСЫ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ РУКОВОДИТЕЙ РЕСТОРАНОВ «ЭФФЕКТИВНЫЙ РЕСТОРАН»

**Цель курса:** Участие в этом курсе даст Вам возможность не только узнать много полезного об эффективном обслуживании и его правильной организации, но и **позволит в дальнейшем обучать этому свой персонал самостоятельно**. Курс проводится на реальных примерах успешно действующих ресторанов с использованием практических упражнений и моделирования ситуаций.

**Целевая аудитория:** директора ресторанов, менеджеры высшего звена

### Обучающие модули:

#### 1. ОБСЛУЖИВАНИЕ

- Корпоративные стандарты обслуживания в ресторане: разработка, внедрение и контроль выполнения. Подготовка залов к работе.
- Современные требования к персоналу: внешний вид, санитарные, дисциплинарные и профессиональные аспекты. Этика работы обслуживающего персонала. **Злоупотребления персонала в ресторане: как с этим бороться?**
- Подготовка залов и гостевых мест к работе. Современная сервировка
- Техника обслуживания: правила и приемы. Работа официанта с меню. Виды меню. Сочетание блюд и напитков. Техника рекомендаций. Техника приема заказа/дозаказа и работа с ним.
- Особенности работы с гостями. Последовательность и приоритеты в обслуживании гостей. Построение эффективной работы с постоянными гостями заведения. **Характерные ошибки ресторанного сервиса (а также возможные способы их профилактики). Типичные проблемные ситуации и варианты выхода из них: практические примеры.**
- Организация и особенности обслуживания банкетов и специальных мероприятий.

#### 2. ПРАКТИЧЕСКАЯ ПСИХОЛОГИЯ

- Психологические методы работы с персоналом (эффективное выполнение функций администратора). Создание правильной психологической атмосферы в коллективе. Построение личного имиджа администратора.
- Процесс обслуживания клиента: психологические стандарты эффективного обслуживания (основные этапы обслуживания и модели поведения на каждом из них, примеры психологических приемов, повышающих качество сервиса и удовлетворенность гостей, эффективный тезаурус официанта, запретные фразы и темы, и мн. др.).
- Психологические особенности составления меню: эффективные способы донесения до гостей его содержания.
- Методы увеличения продаж, которые зависят от умений обслуживающего персонала.
- Психология гостей: типы, состояния и настроения гостей, особенности их обслуживания.
- Поведение в конфликте: методы предупреждения возникновения конфликтов и конструктивного выхода из конфликтов. Как улучшить атмосферу внутри коллектива (до, во время и после конфликтной ситуации).

#### 3. ТАЙМ-МЕНЕДЖМЕНТ РАБОТЫ РЕСТОРАНА

- Организационные и кадровые вопросы: выполнение графиков работы, чек-листов, правил внутреннего распорядка. Контроль оперативной работы обслуживающего персонала. Типичные проблемы.
- Работа с внутренним документооборотом: инвентаризация, бланки заказов, работа с денежными средствами, и т.д.
- Оптимальное планирование рабочего дня администратора/менеджера по обслуживанию. План работы ресторана на текущий день (пересменки, специфика смены, спецпредложения в меню, стоп-листы и др.).

**Никогда не оказывайте услуг, о которых не просят.**

**Оноре де Бальзак**

**Продолжительность  
обучения**

**20-24 августа 2012**

**5 дней 40 часов**



## УСПЕШНЫЕ ПРОДАЖИ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ. АЗБУКА ПРОДАЖ

**Цель курса:** обучение участников организации правильного процесса продаж гостиничных услуг: пошаговый алгоритм, маленькие «хитрости» и анализ опыта успешных отелей.

**Целевая аудитория:** администраторы гостиниц, топ-менеджеры, менеджеры среднего звена (отделы маркетинга и продаж).

### ОБУЧАЮЩИЕ МОДУЛИ

#### **Маркетинг в гостиничной индустрии**

Понятие «услуга» и особенности гостиничных услуг. Маркетинговые исследования: как провести их самостоятельно и результативно. Специальные маркетинговые программы для гостиниц. PR-деятельность для отелей. Глобальные (GDS) и альтернативные (ADS) системы резервирования.

**Практикум: Стратегия и тактика привлечения и удержания клиентов. Отельные «фишки».**

#### **Продажа (сбыт) гостиничного продукта. Стратегия и тактика**

Цели продаж. Каналы продаж. Структура отдела продаж (коммерческой службы) и направления его работы. Схема работы с туроператорами. Схема работы с корпоративными клиентами. Продажа конференц-услуг.

#### **Ценообразование и ценовая политика гостиничного предприятия**

Ценообразование: расчет цены услуг. Управление доходами: оптимизация цены. Цена и тариф. Овербукинг: оптимизация объема.

#### **Искусство продаж**

Три элемента, влияющие на эффективность продаж. Сотрудники отдела продаж: подбор, работа с ними. Самопрезентация. Разговор по телефону. Искусство ведения переговоров.

#### **Объект продажи**

Позиционирование. «Эффект обманутых ожиданий». Важные «мелочи» и «сарафанное радио». Имидж гостиничного предприятия и результативность продаж: внутренний имидж гостиничного предприятия и уровень сервиса; имидж для клиентов (программы лояльности, клиентские мероприятия, маркетинговые приемы повышения эффективности продаж).

**Продолжительность  
обучения**

**27-31 августа 2012**

**5 дней 40 часов**

*Кто делает вид, что много знает и ко всему способен, тот ничего не знает и ни к чему не способен.*

*Неизвестный автор*



## КАЛЬКУЛЯЦИЯ В СИСТЕМЕ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

**Цель курса:** обучение участников калькулированию блюд, формированию отпускной цены на продукции, разъяснение практики применения законодательных актов

**Целевая аудитория:** бухгалтеры (их заместители), работающие в сфере общественного питания

### Обучающие модули:

#### 1. Документальное оформление приемки товаров в общественном питании

#### 2. Особенности документального оформления и учета товарных операций в общественном питании:

- документальное оформление товарных операций в общественном питании;
- движение продуктов и товаров в кладовой. Ответственность материально-ответственного лица;
- движение сырья, продукции на производстве (кухне). Приемка сырья и продуктов. Отпуск и реализация готовой продукции;
- движение сырья и продукции в заготовочных цехах;
- поступление сырья и продуктов. Отпуск готовых изделий;
- отчетность заведующего производством;
- особенности документального оформления и учета производства мясных крупнокусковых полуфабрикатов;
- движение товаров в буфетах и барах.

#### 3. Бухгалтерский учет в общественном питании

#### 4. Учет приемки и движения товаров на складе

#### 5. Учет движения сырья и продукции в цехах общественного питания

#### 6. Учет операций отпуска и реализации продуктов и готовой продукции из производства (кухни)

#### 7. Ценообразование в общественном питании, применение наценок в торговых объектах общественного питания

#### 8. Расчет и списание сумм налога с продаж, НДС, торговой надбавки и наценки общественного питания. Отражение задолженности перед бюджетом

#### 9. Основы технологии и калькуляция в общественном питании:

- технология составления рецептур блюд. Технологическая документация;
- состав блюда и рецептура блюда;
- технологическая карта, акт контрольной проработки;
- составление меню, калькуляционная карта, калькуляция.

Продолжительность  
обучения

03-07 сентябрь 2012

5 дней 40 часов

*Чтобы дойти до цели, надо прежде всего идти.*

*Оноре де Бальзак*



## СОВРЕМЕННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ В КУЛИНАРИИ

Курсы повышения квалификации поваров с присвоением разряда

**Цель курса:** повысить профессиональный уровень повара, обучить современным технологиям кулинарного искусства

**Целевая аудитория:** повара

**Обучающие модули:**

**Технология – основная характеристика национальной кухни**

**Гастрономические сочетания**

**Приготовление блюд для банкетов и фуршетов – мастер-класс: современные тенденции в приготовлении блюд**

**Технологии приготовления холодных банкетных блюд, горячих банкетных блюд - модные тренды**

**Особенности подачи банкетных блюд**

**Практические занятия по приготовлению:**

- ✓ горячих блюд;
- ✓ горячих закусок из мясных продуктов, птицы, овощей и грибов;
- ✓ приготовление и оформление диетических блюд;
- ✓ приготовление кондитерских изделий и десертов;

**Оформление и подача блюд.**

**Оснащение предприятий общественного питания. Технологическое оборудование.**

**Взаимопроникновение национальных кухонь.**

**Влияние уровня заведения на набор продуктов.**

**Национальные кухни и специи.**

**Продолжительность  
обучения**

**17-21 сентября 2012**

**5 дней 40 часов**

*Счастье или несчастье человека в основном является делом его собственных рук*

*Джон Локк*



## **ПОДГОТОВКА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОФИЦИАНТА. ПРАКТИКУМ.**

*Курсы повышения квалификации официантов с присвоением разряда*

**Цель курса:** повышение профессионального уровня официанта, обучение приемам работы официанта с учетом современных требований рынка гастрономических услуг.

**Целевая аудитория:** официанты

### **Обучающие модули:**

Требования к официанту. Внешний вид. Требования профессиональной этики. Знание основ психологии. Профессиональная этика, торговый диалог.

Подготовка к обслуживанию посетителей. Подготовка зала к обслуживанию. Подготовка рабочего места. Личная подготовка официанта к работе.

Сервировка столов. Столовая посуда, приборы и столовое белье

Обслуживание посетителей: встреча посетителей; прием и оформление заказа; получение барной продукции и заказных блюд; виды сервиса (способы и правила подачи закусок, блюд и напитков); уборка и замена использованных тарелок и приборов; расчет с посетителями; правила техники безопасности в работе официанта.

Обслуживание банкетов. Виды банкетов. Методы обслуживания банкетов. Исполнительная сервировка столов.

Другие виды обслуживания. Шведский стол. Бизнес-ланч.

Характеристика ресторанов. Общий обзор. Класс ресторанов в зависимости от уровня обслуживания и номенклатуры предоставляемых услуг. Меню. Карта вин.

Краткая кулинарная характеристика блюд.

**Продолжительность  
обучения**

**24-28 сентября 2012**

**5 дней 40 часов**

*Борись, трудись и овладевай и лишь тогда победу ощутишь*

*Рудаки*



## ПРАКТИКУМ ДЛЯ БАРМЕНА.

Курсы повышения квалификации барменов с присвоением разряда

**Цель курса:** Участие в этом курсе даст Вам возможность не только научиться эффективному обслуживанию гостей и его правильной организации, но и **сможете обучать этому свой персонал самостоятельно.** Курс проводится на реальных примерах успешно действующих ресторанов с использованием практических упражнений и моделирования ситуаций.

**Целевая аудитория:** бармены

### ОБУЧАЮЩИЕ МОДУЛИ:

#### **Бармен – введение в специальность**

Требования, предъявляемые к бармену: внешний вид, знание меню, грамотная речь и эмоциональная сдержанность и пр.

Этикет и психология общения

Набор бармена: блокнот, нарзаник, зажигалка, ручка, ручник и пр.

Правила поведения в зале: общение, расстановка приоритетов, свободные руки, свободные минуты

Начальные навыки бармена: поднос, приборы в конверте, раскладка (ложка+вилка), виды складывания салфеток и др.

Новые понятия: стейшин, гарбич, барбек, триджек и др.

#### **Стандарты работы и обязанности бармена**

#### **Бар и стандарты работы в баре**

#### **Касса и работа на кассовом аппарате (эркипер)**

#### **Алкогольные и безалкогольные напитки: классификация, техника приготовления коктейлей, подача**

Классификация и виды алкогольных напитков

Описание и характеристики алкогольных напитков

Вермут, джин, текила, ром, виски, коньяк, ликеры, водка, пиво др.

Тихие вина: красное, белое, розовое, крепленые, десертные, правила подачи

Игристые вина: игристые вина, шампанское, правила подачи

Напитки на основе вина: крюшон, пунш, глинтвейн др.

Классификация и типы коктейлей

Техника приготовления коктейлей: Билд, Стир, Шейк, Бленд

Украшения и гарниры

Рецепты коктейлей

#### **Банкеты и приёмы**

Виды банкетов

Планирование банкета

Обслуживание банкета

Расположение за столом: почетное место, хозяйка, хозяин

Дипломатический прием: протокол, официальный прием, приглашение

Планирование банкета

Обслуживание банкета

**Продолжительность  
обучения**

**01-05 октября 2012**

**5 дней 40 часов**

*Как человека можно распознать по обществу, в котором он  
вращается, так о нем можно судить и по языку, которым он  
выражается.*

*Свифт Джонатан*



## УПРАВЛЕНИЕ ПРОДАЖАМИ В РЕСТОРАНЕ

*Курсы повышения квалификации управляющих, директоров и менеджеров высшего звена ресторанов*

Цель курса: изучение основных принципов эффективной работы ресторана

**Целевая аудитория:** топ-менеджеры, директора ресторанов и гостиниц

### **Обучающие модули:**

#### **Формирование кадрового резерва, управление текучкой**

Создание штатного расписания  
Составление мастер-графиков  
Подбор персонала  
Теория Мозаики - теория дальновидящего управляющего

#### **ОРС менеджеров**

Распределение обязанностей  
Развитие индивидуальных достижений  
Теория джокеров в колоде - теория развития управляющего состава ресторана

#### **Принцип ответственности и делегирование полномочий**

Зона (Круг) ответственности влияния  
Зона (Круг) интересов забот  
Теория 90/10 - теория делегирования

#### **Роль управляющего и менеджеров в ресторане**

Еда и атмосфера  
Управлять как один  
Золотое правило работы в ресторане. Платиновое правило работы в ресторане  
Теория железного столба - теория толерантного управления

#### **Маркетинг и управление продажами**

Маркетинговые зоны в ресторане  
Продуктивность и ее зависимость от продаж  
Проведение SALES конкурсов  
Теория подготовленного плана

#### **Финансы и контроль исполнения бюджета**

Ключевые показатели успешности ресторана  
Контролируемые и не контролируемые расходы в ресторане  
Теория пяти простых кусочков - теория выгодного управления  
Меры профилактики и борьбы с воровством

**Продолжительность  
обучения**

**08-12 октября 2012**

**5 дней 40 часов**



## СОВРЕМЕННЫЕ ТЕХНОЛОГИИ ПРОИЗВОДСТВА КОНДИТЕРСКИХ ИЗДЕЛИЙ

Повышение квалификации кондитеров с присвоением разряда

**Целевая аудитория:** кондитеры

**ОБУЧАЮЩИЕ МОДУЛИ:**

### **1. Мука - как основное сырье производства кондитерских изделий**

Качество  
Сорт  
Влажность  
Клейковина  
Хлеб и пекарные ингредиенты

### **2. Технология приготовления бисквитного полуфабриката (п/ф)**

Технология приготовления бисквита  
Технология приготовления шоколадного бисквита  
Технология приготовления масляного бисквита  
Технология приготовления буше  
Бисквит для рулетов  
Бисквит для «праги»  
Современная технология приготовления бисквитного п/ф с применением эмульгаторов

### **3. Технология приготовления Песочного п/ф**

Разрыхлители  
Песочный п/ф  
Тарталетки  
Печенья и т.п

### **4. Технология приготовления слоеного п/ф**

Слоеное дрожжевое тесто и изделия из него  
Бездрожжевое слоеное тесто и изделия из него

### **5. Технология приготовления Заварного п/ф**

Заварное тесто и изделия из него  
Рисовальная масса

### **6. Воздушный п/ф**

Безе  
Воздушно-ореховый п/ф и изделия из него

### **7. Крема, сливки.**

Масляный крем  
Заварной крем  
Патисьер  
Крем для «праги»  
Сливки растительные и животные  
Стабилизаторы

### **8. Суфле и муссы**

Технология приготовления и применения

### **9. Шоколад и шоколадная глазурь**

Шоколад для декора и покрытия  
Имитатор шоколада  
Глазури шоколадные и кондитерские  
Шогана

### **10. Инвентарь**

Кондитерские мешки с наконечниками  
Эластомуле для выпечки и замораживания изделия  
Силиконовые коврики  
Выемки  
Лапатки

### **11. Дизайн и оформление кондитерских изделий**

Помады; желе; начинки; карамель; гель; цукаты  
Цветная вермишель  
Посыпки

Украшения шоколадные и сахаристые

### **12. Рецепты популярных кондитерских изделий**

*В древности люди учились для того, чтобы совершенствовать себя. Ныне учатся для того, чтобы удивить других.*

**Продолжительность  
обучения**

**15-19 октября 2012**

**5 дней 40 часов**



## ГОРНИЧНАЯ. УСПЕШНАЯ РАБОТА ГОРНИЧНОЙ - ЗАЛОГ УСПЕХА ПРЕДПРИЯТИЯ.

*Обучающие курсы для горничных*

**Цель курса:** повысить профессиональный уровень горничной

**Целевая аудитория:** горничные

### **Обучающие модули:**

Стиль обслуживания и социально-психологические проблемы обслуживающего персонала гостиниц и туристических комплексов.

Классификация гостиниц: сертификация номеров; комплектация номерного фонда гостиницы; виды обслуживания; стандарты уборки номеров; уборочный инвентарь и уборочные материалы.

Правила внутреннего распорядка в гостиницах, санаториях, профилакториях.

Должностные обязанности горничных.

Правила этикета работников гостиничного хозяйства: психология службы сервиса; обслуживание VIP-клиентов.

Особенности обслуживания зарубежных гостей (традиции и религии).  
Культурные коммуникации.

Практический тренинг по уборке номерного фонда.

Посещение 3\* и 5\* гостиниц г.Минска: осмотр номеров, встречи с персоналом гостиниц (Front office and housekeeping).

**Продолжительность  
обучения**

**22-26 октября 2012**

**5 дней 40 часов**

*Трудно вола водить, когда он не хочет сам ходить.*

*Русская пословица*



## ЭФФЕКТИВНЫЕ ПРОДАЖИ В РЕСТОРАНЕ

*Курсы повышения квалификации управляющих, директоров и менеджеров высшего звена ресторанов*

**Цель курса:** обучение системе продаж в ресторане, а также знакомство с инструментами маркетинга для увеличения продаж в ресторане

**Целевая аудитория:** управляющие, директора, менеджеры

**Обучающие модули:**

### 1. Общее управление:

- Важность внедрения системы продаж в ресторане.
- Анализ ситуации в компании. Характеристики бренда.
- Как мотивировать персонал продавать.
- Примеры системы мотивации персонала.

### 2. Продажи как процесс обслуживания:

- 2 фактора продажи в ресторане.

Формула продажи. Ступени продажи

- Коммуникативные умения и навыки обслуживающего персонала.
- Характеристики и преимущества продукта и услуги.
- Как преодолеть возражения гостя. Завершение продажи.
- Ключевые компоненты продажи: продукт, гость, продажа.
- Продукт: Миссия заведения, УТП, меню, винная карта.
- Гость: 4 типа мотивации гостей, потребности и модели поведения гостей.
- Повышенная продажа. Дополнительная продажа.
- Повышение среднего чека.
- Слова и выражения, которые помогают продавать.
- Внедрение плана повышения продаж в ресторане.

### 3. Банкеты: 10 шагов продажи:

- 10 факторов успешных продаж в ресторане.
- Имидж и репутация ресторана.
- Взаимосвязь усилий и времени для осуществления эффективных продаж.

### 4. Маркетинг ресторана:

- SWOT-анализ деятельности ресторана.
- Выявление потребностей, удовлетворение и предвосхищение пожеланий гостей.

Составление карты торговой территории (определение, значение, принцип составления)

*Между хорошим обедом и долгой жизнью только та разница, что за обедом сладкое подают в конце.*

*Стивенсон Роберт Льюис*

**Продолжительность  
обучения**

**12-16 ноября 2012**

**5 дней 40 часов**



## ИННОВАЦИИ В ОРГАНИЗАЦИИ РАБОТЫ КУХНИ

*Курсы повышения квалификации заведующих производством*

**Цель курса:** изучить основы менеджмента, принципы управления персоналом, классификацию и основы организации производства на предприятии ОП, необходимую нормативно-техническую документацию; принципы планирования работы производства; изучить принципы учета, калькуляции и ценообразования продукции в общественном питании, спецтехнологии приготовления блюд всех групп

**Целевая аудитория:** заведующие производством

### **1. Структура предприятия общественного питания**

1.1. Деление предприятия на цеха, зоны

### **2. Постановления, распоряжения, приказы, другие руководящие и нормативные документы вышестоящих и местных органов управления, касающиеся вопросов работы предприятия общественного питания**

### **3. Безопасность на производстве**

#### **4. Организация производства**

- 4.1. Поступление сырья, товаров
- 4.2. Хранение сырья, товаров, готовой продукции
- 4.3. Соблюдение товарного соседства
- 4.4. Сроки годности сырья и готовой продукции
- 4.5. Маркировка сырья, товаров при хранении
- 4.6. Документы, сопровождающие сырье, товары, продукты
- 4.7. Организация технологических потоков на производстве

#### **5. Технологический цикл производства кулинарной продукции**

- 5.1. Основные понятия
- 5.2. Термины и определения
- 5.3. Технологический цикл производства кулинарной продукции
- 5.4. Технологические свойства сырья

#### **6. Организация технологического процесса производства**

- 6.1. Технологическое оборудование
- 6.2. Виды технологического оборудования, назначение
- 6.3. Ассортимент выпускаемой продукции
- 6.4. Меню
- 6.5. Порядок размещения блюд в меню

#### **7. Правила пользования сборником рецептов**

- 7.1. Технологическая карта
- 7.2. Отходы, потери
- 7.3. Соблюдение норм отходности при написании ТК
- 7.4. Нормативные таблицы отходов и потерь, правила пользования
- 7.5. Практические занятия по составлению и расчетам технологических карт
- 7.6. Акты проработок сырья и нетрадиционных блюд
- 7.7. Проведение проработок
- 7.8. Создание акта проработки
- 7.9. Практические занятия
- 7.10. Определение количества и квалификации производственного персонала
- 7.11. Расстановка персонала согласно технологической схеме

#### **8. Учет на производстве**

*Быть может, судьба более благосклонна к тому, кто любит собирать ракушки, чем к тому, кто родился миллионером...*

*Стивенсон Роберт Льюис*

**Продолжительность  
обучения**

**26-30 ноября 2012**

**5 дней 40 часов**



**Цель курса:** Дать основные представления о правильном использовании спиртных напитков и коктейлей. Познакомить участников семинара со способами ухода за разными видами посуды и белья и их предназначением и способами пользования. Сервис и обслуживание гостей в зале. Основные правила и понятия.

**Целевая аудитория:** бармен  
**Обучающие модули:**

История возникновения баров, смешанных напитков, слова «коктейль» (петушинный хвост).

Основные виды баров.  
Интерьер, оборудование, инвентарь.

Стеклянная посуда.  
Профессиональная этика бармена.  
Особенности организации обслуживания за барной стойкой.  
Требования к бармену, его внешнему виду, форменной одежде.

Напитки мира.  
Водки, виски, джин, бренди, коньяк, арманьяк, кальвадос, абсенты, граппа, чача, ликёры.

Ксантиновые напитки: чай, кофе, матэ, какао, колы.

Пиво. Воды и соки.  
Молочные напитки.

Вина

Аперитивы

Смешанные напитки. Классификация. Основные правила приготовления смешанных напитков. Сырьё для приготовления смешанных напитков. Технология приготовления смешанных напитков. Оформление смешанных напитков.

Тонизирующие и прохладительные напитки. Технология и оформление. Коктейли – аперитивы. Коктейли – диджестивы. Классификация коктейлей: хайболы, колинзы, физы, коблеры, гроги, фиксы, кулеры, эг – ног, тодди, глинтзейны, слинги, джулепы и т.д. Классификация коктейлей: пунши, крошоны, глинтвейны. Сырьё, технология приготовления. Оформление.

**Продолжительность  
обучения**

**03-07 декабря 2012**

**5 дней 40 часов**

*Учись находить в жизни радость — вот лучший способ привлечь счастье.*

**Хун Цзычэн**



## КУРСЫ ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ ТЕХНОЛОГОВ - КАЛЬКУЛЯТОРОВ ОБЩЕСТВЕННОГО ПИТАНИЯ

**Цель курса:** обучение калькулированию блюд, формированию отпускной цены на продукцию, разъяснение практики применения законодательных актов

### **Обучающие модули:**

#### **Должностные инструкции**

- 1.1. Общие положения
- 1.2. Должностные обязанности и права
- 1.3. Должностная ответственность

#### **2. Расчёты калькуляции расхода сырья**

- 2.1. Понятие о технологическом процессе
- 2.2. Способы тепловой кулинарной обработки
- 2.3. Технологические особенности приготовления полуфабрикатов из овощей, рыбы, мяса, птицы, морепродуктов
- 2.4. Расчет отходов при холодной (механической) обработке сырья
- 2.5. Расчет отходов при тепловой обработке
- 2.6. Расчет потерь массы готовых изделий
- 2.7. Нахождение средних величин
- 2.8. Практические занятия

#### **3. Сборник рецептур**

- 3.1. Построение сборника рецептур
- 3.2. Порядок пользования сборником рецептур
- 3.3. Рецептуры блюд
- 3.4. Нормы отходов: постоянные, сезонные, отходы по кондиции
- 3.5. Таблица взаимозаменяемости
- 3.6. Особенности нормы закладки продуктов по сборнику рецептур
- 3.7. Практические занятия

#### **4. Ценообразование и калькуляция на предприятиях общественного питания**

- 4.1. Порядок составления плана-меню
- 4.2. Понятие о цене и ценообразовании. Ценообразование в общественном питании
- 4.3. Составление калькуляции
- 4.4. Особенности калькуляции блюд
- 4.5. Особенности калькуляции мучных и кондитерских изделий, торты и пирожные
- 4.6. Составление калькуляционных и технологических карт на новые блюда

#### **5. Учёт продуктов и готовых изделий на производстве и отчётность о работе производства**

- 5.1. Перечень документов производства
- 5.2. Документальное оформление отпуска из производства и с раздачи
- 5.3. Составление отчетов о работе за день
- 5.4. Порядок списания
- 5.5. Инвентаризация
- 5.6. Практические занятия

**Продолжительность  
обучения**

**10-14 декабря 2012**

**5 дней 40 часов**

*Труд кончается, но хорошо выполненная работа не пропадет*

*Марк Порций*



Целевая аудитория: директора, экономисты-менеджеры ресторанного бизнеса,

**ОБУЧАЮЩИЕ МОДУЛИ:**

1. Главный вопрос перед планированием: «Зачем я хочу открыть ресторан?»
2. Написание основных тезисов бизнес-плана
3. Описание планируемого ресторана и положения гостеприимной отрасли в стране и регионе
4. Описание продукции и предоставляемых услуг
5. Маркетинг и сбыт продукции, услуг
6. Производственный план ресторана
7. Организационный план ресторана
8. Финансовый план
9. Направленность и эффективность проекта
10. Анализ рисков и гарантии

**Продолжительность  
обучения**

**17-21 декабря 2012**

**5 дней 40 часов**

*Не будешь торопиться в учении - можешь совсем упустить его.*

*Китайская пословица*