

SWISS SERVICE SCHOOL



ШВЕЙЦАРСКАЯ ШКОЛА СЕРВИСА



SWISS SERVICE SCHOOL – учебные программы по швейцарским стандартам сервиса для гостиниц и ресторанов на основе опыта мировых гостиничных сетей.

Наши специалисты помогут в подготовке, углублении и систематизации знаний, развития и утверждению правильной мотивации для Вашего персонала. Мы сумеем подготовить, адаптировать и подобрать именно те материалы, которые будут отвечать текущим потребностям Вашего заведения.

На данный момент Вашему вниманию представлены несколько наиболее востребованных тренингов-программ для основных групп обслуживающего персонала и администрации заведений.

ЧТО МЫ ПРЕДЛАГАЕМ:

- Общие бизнес-курсы для владельцев и менеджеров высшего и среднего звена ресторанов и гостиниц;
- Корпоративное практическое обучение персонала ресторанов и других заведений общественного питания (выездные тренинги и мастер-классы). Программа выездного обучения составляется индивидуально и согласовывается с руководителем предприятия;
- Подготовка топ-менеджеров и управляющего состава ресторанов и других заведений общественного питания.

Выпускникам Школы, которые успешно прошли курс обучения, выдается **свидетельство SSS.**

НАША ЦЕЛЬ:

повысить уровень обслуживания в Вашем отеле или ресторане, обучить персонал профессионально общаться с гостями, повысить показатели доходности ресторанного заведения.

СПЕЦИФИКА НАШИХ УСЛУГ:

мастер-классы и учебные программы проводятся или в нашем офисе (если это подготовка менеджеров и директоров), или на территории ресторана заказчика (если это практические курсы для официантов и администраторов). Программы адаптированы под индивидуальные потребности каждого учреждения. После завершения курса слушатели получают сертификат о прохождении программы.

ТРЕНИНГИ ТОП МЕНЕДЖЕРОВ:

Большинство ресторанов заботятся не только об улучшении качества обслуживания, но и о том, как обеспечить развитие учреждения. Для этого мы разработали программы тренингов для топ менеджмента заведений общественного питания. Эти программы различаются в зависимости от продолжительности и глубины подачи информации.

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ SWISS SERVICE SCHOOL:

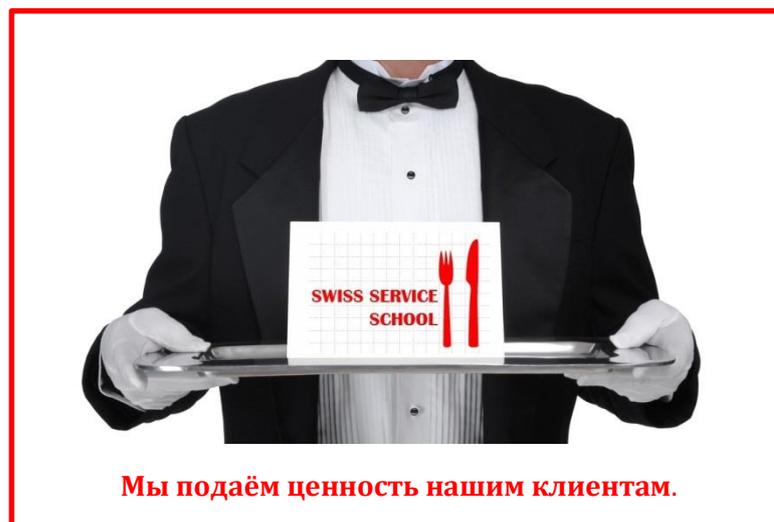
- Тестирование персонала, определение уровня подготовки;
- Экспертиза карт меню.

Таким образом, мы составляем следующие проекты как результат:

- Рекомендационные предложения по обучению персонала, согласно результатам тестирования;
- Рекомендационные предложения по картам меню.

Результаты программ SSS = Счастливые работники + Счастливые гости + Счастливые владельцы

- Последовательность качественных услуг
 - Внимание к деталям
- Ментальность сервиса: безличность (желание предоставить другим приятное обслуживание)
- Позитивное отношение = энергия + улыбка



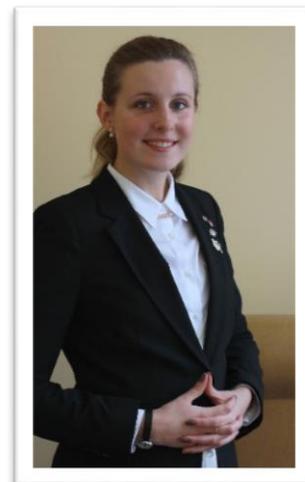
Мы подаём ценность нашим клиентам.

НАШИ ПРЕПОДАВАТЕЛИ

Людмила Петрук

Магистр гостиничного бизнеса и туризма, член привилегированного общества для отельеров и рестораторов ЕΣΔ, консультант в области гостиничного и ресторанного бизнеса, Директор Milina Outsourcing

Людмила Петрук является директором и учредителем Milina Outsourcing. Получив MBA в гостиничном и туристическом менеджменте от Университетского Центра Цезарь Ритц (Швейцария) в 2007 году, Людмила имеет богатый международный опыт работы в Европе и Азии. После обучения пять лет работала в гостиницах и ресторанах Львова в маркетинге, администрации, обслуживании и проектировании гостиниц. Имеет опыт запуска гостиничных объектов перед ЕВРО-2012. Успешно работала консультантом гостеприимства с 2009 года, и в марте 2012 года открыла первую в Украине консалтинговую компанию в сфере гостиничного и ресторанного аутсорсинга Milina Outsourcing. На данный момент профессиональную деятельность совмещает с обучением студентов в университетах и тренингами ресторанного сервиса и оптимизации бизнес-процессов. В программах пользуется методикой своего преподавателя Джорджа Ортиса.



Методика Джорджа Ортиса

*“Подавай с любовью, улыбайся с любовью, объясняй с любовью.
Увлекайся всем, чем занимаешься каждый день”.*
Дж. Ортис

Человек этики и принципов

С более чем 30-летним опытом работы в лучших отелях мира на различных должностях в ресторанной службе, включая сомелье и обслуживание комнат, Джордж Ортис посвятил себя обучению студентов. Более чем 14 лет мистер Ортис преподавал Управление ресторанной службой, Управление обслуживанием, Операционный менеджмент ресторана в Университете Цезарь Ритц, Швейцария. Уже выйдя на пенсию, Джордж Ортис получил престижную награду EuroCHRIE 2010 "Passion for Excellence in hospitality and education" ("Стремление к совершенству в сфере гостеприимства и образования").

Методика обучения, который излагается в César Ritz Colleges Switzerland, является уровнем бизнес-образования мирового класса. Приоритетами являются академическая строгость, швейцарская профессиональная подготовка, мультикультурная осведомленность и тщательный подход к личному развитию каждого студента. Швейцарская школа гостиничного менеджмента гордится всемирной сетью гостеприимства работодателей и выпускников.

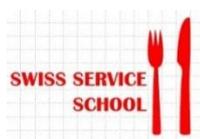


Ирина Гапанович

Практик-энтузиаст индустрии гостеприимства, отельер с восьмилетним стажем., Консультант в области гостиничного и ресторанного бизнеса, старший консультант по маркетингу, PR та events Milina Outsourcing

Ирина Гапанович – специалист широкого профиля в области маркетинга, PR и event-менеджмента. Ключевыми направлениями деятельности Ирины являются креатив, копирайтинг, ивент, пиар, маркетинг и лично-ориентированные тренинги, основанные на собственном опыте.

На данный момент профессиональную деятельность совмещает с написанием статей для профильных HoReCa изданий, аналитической деятельностью и тренингами, посвященными мотивации, техникам продаж, а также созданию и продвижению бренда личности.



ПРЕДЛОЖЕНИЕ ПРОГРАММ для клиента TV Bokstas:

Эффективный менеджер ресторана

Пять ключевых факторов успеха ресторана. Особенности и составляющие элементы современного ресторанного менеджмента

- Планирование, бизнес-план, постановка целей, стратегия и тактика их достижения во вновь и действующем ресторане
- Программа развития ресторана
- Организация работы ресторана: модель успешного ресторана, его структура и функционирование
- Мотивация и стимулирование работников ресторана. Как мотивировать персонал на эффективную работу? Основные правила мотивации персонала. План мотивационных мероприятий. Контроль исполнения, дисциплинарные собеседования. Оценка работы сотрудников. Избежания злоупотреблений, краж

Психология и практические приемы управления рестораном

- Роль и личность руководителя, администратора, Метродотель. Стили управления рестораном. Психологическая культура менеджмента. Системный подход в управлении рестораном
- Создание необходимого психологического климата и эффективной рабочей команды в ресторане
- Техника влияния для создания установок и построения убеждений. Культура обратной связи - как стимулировать работников
- Личная экология руководителя, стресс-менеджмент. Средства восстановления состояния внутреннего комфорта и работоспособности

Кадровый менеджмент в ресторане

- Почему персонал увольняется из ресторана? Как достичь лояльности персонала?
- Служба персонала ресторана, роль и функции менеджера по персоналу
- Требования к персоналу - менеджеров, шеф-повара, официантов. Квалификационные требования. Имидж работника ресторана
- Привлечение работников: методы поиска, оценки, анкетирование. Методы «быстрого» тестирования и собеседования
- Как найти, привлечь и удержать «звездных» сотрудников: руководителя, шеф-повара, менеджера, сомелье?
- Обучение и тренинги работников ресторана. Адаптация. Контроль успехов и кадровые движения. Аттестация, Увольнение

- Современные стандарты ресторанного обслуживания. Модель сервиса. Просмотр учебного видеofilmа
- Технология и психология обслуживания гостей. Стандарты коммуникации в процессе обслуживания
- Психологические техники установления комфортного контакта и эффективного общения с гостями. Типология клиентов
- Типичные проблемные ситуации в ресторане и амортизация потенциальных конфликтов. Практические задания, групповые дискуссии, упражнения, ролевые игры на каждом этапе. Коммуникативный и управленческий тренинг в течение дня

Стандарты обслуживания в ресторане

Официант – лицо ресторана

- Введение. Концепция "GEO"- счастливый гость (« guest »), счастливый работник (« employee »), счастливый обладатель (« owner »). Концепция 'ресторанного опыта ". Факторы ресторанного опыта
 - Внешний вид официанта
 - Практическое занятие: "бизнес стиль успеха"
 - Тематические вечера: костюмы официантов и стандарты внешности
- Язык официанта. Формула: «10 слов официанта»
- Жесты, выражения лица и мимика
- Элегантность: работа с подносом, бокалами и тарелками
- Основы психологии общения
- Ролевая игра: пробное общение

Встреча гостей и принятие заказа

- Введение. Первые фразы и жесты
- Историческое развитие сервиса: роль официанта и метродотеля
- Compliments, аперитив. Сопряжение аперитива и меню
- Сервировка стола. Алгоритм сервировки стола. Специфика различных видов ресторанов
- Стандарты презентации меню и получения заказа
- Фразы, жесты и выражения лица при получении заказа
- Психология гостя при получении заказа
- Рекомендации и дополнительная продажа
- Специальные блюда и специальные предложения: стратегия выигрышной продажи



Стандарты общения

- Сервис и ресторанный опыт
- Стандарты времени. 10 правил времени для официанта
- Расписание сервиса для стандартного заказа
- Подача закусок и основных блюд
- 4 основных типа сервиса
- Работа с большими группами людей
- Общение с гостем после получения заказа
- Уборка: пепельницы и посуда
- Предложение дополнительных напитков. Подача напитков и хлеба
- Общение с гостями из двух или более столов: 10 правил быстрого сервиса
- Рекомендации гостям. Десерты и горячие напитки
- Прощание и оплата
- Табу. Фразы, которые официанты не имеют права употреблять ни при каких обстоятельствах: краткая лекция



В ресторанном сервисе существует множество нюансов, с которыми сталкиваются официанты и администраторы в ежедневной работе, от которых зависит успешность того или иного заведения. Из них большое количество заключается в несовершенной и непригодной командной работе. Стандарты, написанные для ресторанов, часто не ориентированы на базовые вещи: специфику обслуживания и сам персонал. **Серия тренингов «Успешный ресторан»** позволит вывести модель успешного ресторана и позволит получить навыки для практического внедрения существующих стандартов. Персонал начинает работать отлажено, все четко понимают ограничения и рамки своих обязательств, и обслуживание, о котором, кажется, уже все известно, приобретает новые формы, которые ещё лучше вписываются в Ваше заведение.

Успешный ресторан 101: команда, которая обслуживает

- Командный «Ice Breaker»: ломаем лед и узнаем секреты команды
- Роли vs. забавы для персонала ресторана
- Поиск истины: технические приемы отлаженной работы персонала ресторана
- 10 шагов к построению совместной работы с коллегами
- Специфика подачи ресторанных услуг командой
- Ролевая игра «личный охранник» гостя
- Специфика ресторанного сервиса и бизнес-процессов ресторана
- Практическое упражнение: строим мост с тарелок
- Изучение уровня удовлетворения и мотивации персонала
- Талантливые работники: мое место в ресторане
- Ресторан как производитель ресторанного опыта гостя. Выводы

Успешный ресторан 102: место для гостя

- Командный «Ice Breaker»: ломаем лед и узнаем секреты команды

- Знание о ресторане: базовые аспекты процесса обслуживания с точки зрения гостя, владельца, работника ресторана
- Кто прав? Основные ограничения и права гостей и официантов
- Типология гостя и раскрытие целей визита
- Практическое упражнение: «Снятие стресса гостя»
- Классический сервис vs новые модели обслуживания. Примеры из жизни ресторанов мира
- Ресторан как производитель ресторанного опыта гостя. Выводы

ЦЕННОСТЬ ТРЕНИНГОВ

Швейцарская школа сервиса гарантирует высокое качество всех тренингов и адаптации программ под нужды клиента (заведения). Современные ситуации и последние тенденции сервиса сочетаются с классической теорией ресторанного сервиса во всех наших программах. Все программы опираются на программы швейцарских школ гостиничного и ресторанного менеджмента.

СТАНДАРТНЫЙ ТРЕНИНГ

Наш стандартный тренинг - это однодневный семинар на территории заведения клиента. Семинар предназначен для работников заведения и менеджеров. Тренинг длится 8:00 с несколькими перерывами на кофе и коротким ланчем. Программа стандартного тренинга не меняется, но в то же время это гарантирует последовательность и высокое качество преподавания.

ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ТРЕНИНГ

Для того, чтобы обеспечить больше гибкости нашим клиентам, в наших программах тренингов мы опираемся на техники обучения взрослых людей. Эти техники позволяют вносить изменения в программу тренинга после обсуждения с клиентом. С помощью таких изменений мы сможем удовлетворить потребности любого клиента и в то же время гарантировать, что качество тренингов сохранится на должном уровне.

ЦЕНЫ ТРЕНИНГОВ

Тренинг	Стандартный		Индивидуальный
Количество людей	1-20 чел.	20-40 чел.	1-40 чел.
Эффективный менеджер ресторана	560 евро	650 евро	от 770 евро
Стандарты обслуживания в ресторане ¹	850 евро	940 евро	от 980 евро
Серия «Успешный ресторан» ²	880 евро	960 евро	от 990 евро

ТРЕНИНГИ ТОП МЕНЕДЖЕРОВ

Большинство ресторанов заботятся не только об улучшении качества обслуживания, но и о том, как обеспечить развитие учреждения. Для этого мы разработали программы тренингов для топ менеджмента заведений общественного питания. Эти программы, как правило, отличаются в зависимости от продолжительности и глубины подачи информации. Средняя стоимость дня обучения составляет **110 евро**.

¹ Тренинг длится 2 дня. При желании его можно сократить на день, соответственно цена будет ниже.

² Тренинг длится 2 дня. При желании его можно сократить на день, соответственно цена будет ниже.