

## კვების ობიექტების მენეჯერების ტრენინგი - II ჯგუფი

24.04.2023 - 24.04.2023

### ტრენინგის შესახებ

#### კვების ობიექტების მენეჯერების უფასო ტრენინგი - II ჯგუფი

თეორიულ-პრაქტიკული სატრენინგო კურსი კვების ობიექტების მმართველი რგოლის - მენეჯერებისთვის, დაინიშნა 24 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)

II ჯგუფის ტრენინგის განრიგი:

I დღე - ორშაბათი 24.04.2023 - 14:45-19:00

II დღე - სამშაბათი 25.04.2023 - 14:45-19:00

III დღე - ოთხშაბათი 26.04.2023 - 14:45-19:00

IV დღე - ხუთშაბათი 27.04.2023 - 14:45-19:00

### პროგრამა

#### თემების დასახელება

##### დღე 1 (4 საათი)

##### შესავალი ნაწილი

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

#### ეკონომიკური საქმიანობა და ეფექტური გაყიდვები

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

##### დღე 2 (4 საათი)

#### მომსახურების კულტურა

- რესტორნის სტუმრები და მათი მოთხოვნილებები; სტუმრების ფსიქოლოგიის საფუძვლები;
- რესტორნის სტუმრების მომსახურების 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 ესტეტიკა.

### **მომსახურების წესები და მომსახურების ხარისხის მართვა**

- მომსახურების ხარისხი; მომსახურების სტანდარტები რესტორანში, სტანდარტების ჩამოყალიბების და დანერგვის მნიშვნელობა (სერვისების სტანდარტების წიგნი);
- სარესტორნო მომსახურების სახეები; მაგიდების დაჯავშნის სტანდარტები; სტუმრების შეხვედრა - მენიუს წარდგენა; კერძების არჩევის მოლაპარაკების წარმოება.
- თანამედროვე სარესტორნო სერვისების 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, HACCP -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 მნიშვნელობა, უპირატესობა და კონტროლი;
- ჯავშნების მნიშვნელობა და სტანდარტები; კომპიუტერული აღრიცხვის სისტემის მმართველობითი კონტროლი (Front- Back) ოფისი.

### **მენიუ და ფასნარმოქმნა**

- მენიუს ჩამოყალიბების და მართვის ასპექტები (ძირითადი მენიუ, სპეციალური მენიუ, ღვინის და სასმელების რუკა);
- პერსონალის კერძების და სასმელების დეგუსტაციების მნიშვნელობა და დანერგვა; ფასნარმოქმნა და ფასნარმოქმნის თავისებურებანი;
- ფასების პოლიტიკა, კერძების და სასმელების კალკულაცია და რენტაბელობა.

### **დღე 4 (4 საათი)**

#### **პერსონალის მოძიება და შერჩევა**

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

### **ეფექტური გუნდის ჩამოყალიბება**

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

### **რესტორნის მართვის სისტემა**

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