

План программы обучения «Школы бизнес-тренеров в индустрии гостеприимства» 18 – 22 ноября 2019 года

Цель: повышение квалификации сотрудников предприятий гостеприимства, ответственных за адаптацию, обучение, вовлечение и мотивацию персонала, а также за построение системы обучения сотрудников на предприятии, разработку и внедрение корпоративных стандартов сервиса.

Продолжительность: 5 дней

Название модуля	Ожидаемый результат
18 ноября, понедельник, модуль №1	
Введение в профессию Бизнес-тренеры: Сергей Сикирин, Егор Гожулян	
Введение в профессию бизнес-тренера	<p>После модуля участники на профессиональном уровне:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Узнают основные навыки, от которых зависит эффективность бизнес-тренера в индустрии гостеприимства, всей системы обучения, развития и мотивации сотрудников. • Определяют собственные сильные стороны и векторы развития в области обучения и развития персонала. • Разработают индивидуальный план развития и четко сформулируют для себя ожидаемые результаты от курса. • Узнают критерии корпоративной оценки эффективности тренера и системы обучения.
Личность и личная эффективность бизнес-тренера	
Личность тренера. Компетенции бизнес-тренера	<ul style="list-style-type: none"> • Секреты успеха тренинга и тренера • Качества эффективного тренера • Инструменты и методики самопрезентации в тренинговой группе • Установление контакта с группой • Инструменты и методики самопозиционирования в "трудных" группах. Роли тренера • Создание юмористических ситуаций на тренинге • Источник энергии тренера. Откуда черпать силу и вдохновение • Борьба с «эмоциональным выгоранием». Инструменты и методики саморазвития тренера
Секреты создания и подготовки эффективного тренинга	
Подготовка тренинга Разработка сценариев тренингов и программ развития	<ul style="list-style-type: none"> • Предтренинговая диагностика и выявление потребностей сотрудников в обучении и развитии • Структура тренинга/ Разработка динамической структуры тренинга • Программа / Сценарий тренинга / Активности на тренинге / Использование кейсов / Практических примеров • Алгоритм разработки сценария тренинга • Разработка упражнений, игр, разминок. Виды упражнений на тренинге (ролевые игры, разминки, ледоколы) • Копилка тренера: часто используемые упражнения и их модификации. • Формирование сценариев длительных программ (интенсивы с погружением, модульные программы и пр.).

- Разработка и адаптация комплексных и модульных программ повышения эффективности работы сотрудников в компании и пр.
- Разработка мотивационных и бонусных систем тренинга
- Посттренинговое сопровождение участников.

ВЕЧЕРНИЕ КОНСУЛЬТАЦИИ БИЗНЕС-ТРЕНЕРОВ ПОСЛЕ ОКОНЧАНИЯ ТРЕНИНГ-ДНЯ, НАЧИНАЯ С 18.00.

Консультации входят в стоимость курса обучения. График формируется в процессе курса.

Цель: решение производственных проблем / ситуаций / кейсов участников, ответы на вопросы.

19 ноября, вторник

Проведение тренинга

Бизнес-тренеры: Сергей Сикирин, Егор Гожулян

Харизматично-эффективное проведение тренинга

- Закономерности и этапы построения программы обучения.
- Основные инструменты стимулирования инсайта и выработки групповых решений у аудитории.
- Инструкции по проведению упражнений и формулировании выводов из проделанной участниками работы.
- Принципы насыщения программы, проведение тренинга в интерактивном и интересном формате.
- Корректировка своих действий во время проведения тренинга в зависимости от того, как ведет себя группа и как участники воспринимают информацию.
- Групповая динамика: понятие, инструменты регуляции. Анализ групповой работы.
- Позиции восприятия этапов тренинга.
- Модерация, коллективное принятие решений.
- Фасилитация, инструменты фасилитации.
- Способы работы с групповыми обсуждениями
- Сбор ожиданий участников тренинга
- Принципы эффективной постановки задания группе
- Способы фиксации решений группы
- Технологии проведения видеоанализа
- Технологии организации пространства на тренинге
- Технологии работы с сопротивлением
- Типы участников и способы работы с ними
- Способы и методы правильного завершения тренинга
- Обратная связь: получение, сбор, анализ, выводы.

Взаимодействие и работа с группой

Взаимодействие с группой

- Методы применяются как для очного, так и заочного (дистанционного) обучения
- Особенности обучения взрослых. Цикл Колба и алгоритм взаимодействия с группой
 - Инструменты работы с группой различного возрастного и социального состава.
 - Мотивация «взрослых» участников.

	<ul style="list-style-type: none"> • Этапы «жизни» группы. Групповая динамика • Групповая динамика: понятие, инструменты регуляции. • Маркирование и утилизация для коррекции групповой динамики. • Поведение тренера при различных видах групповой активности. • Анализ групповой работы. • Концептуальный подход: как за 12 минут донести основную идею / замотивировать / вовлечь сотрудников в обучение • Виды концепций и их использование в обучении сотрудников / подготовке сценария тренингов.
<p>Коучинг в обучении и управлении персоналом</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Формула коучинга и как ее использовать • Принципы практического коучинга • Модели коучинга, используемые в управлении, развитии и вовлечении сотрудников, помощи в решении производственных задач. • Отработка модели коучинга на практике.
<p>20 ноября, среда, модуль №2</p>	
<p>Построение системы обучения персонала на предприятии гостеприимства Бизнес-тренер: Елена Бердяга</p>	
<p>Алгоритм построения малобюджетной системы обучения персонала</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Общее управление <ul style="list-style-type: none"> • Обзор организационной структуры предприятия гостеприимства • Идеология предприятия общепита / гостиничной компании: видение, миссия, ценности • Обучение сотрудников как основа качественного сервиса на предприятии общепита / в гостинице • Проведение анализа потребностей обучения персонала • Применение различных инструментов для определения недостатков в обслуживании гостей. 2. Современные подходы и инструменты внедрения стандартов обслуживания в операционную деятельность предприятия общепита. 3. Освоение системы применения / использования стандартов сотрудниками предприятия в целях поддержания высокого качества обслуживания гостей. 4. Построение системы обучения <ul style="list-style-type: none"> • Обзор системы обучения: фундамент, инструменты, поддержка, измерение. • Фундамент: стандарты обслуживания, стандарты бренда, стандарты корпоративной культуры, охрана труда, противопожарная безопасность, стандарты гигиены. • Инструменты: оценка персонала, самооценка, тестирование, анкетирование, наблюдение, отзывы гостей. • Поддержка: руководство компании, менеджеры, сотрудники. • Измерение: контроль выполнения стандартов: внутренний и внешний аудит по методу «Тайный гость».

- Составляющие системы обучения: обучение руководителей, обучение кадрового резерва, обучение линейного персонала, адаптация вновь принятых сотрудников, подготовка стажеров.
- Составляющие части системы обучения: анализ ситуации в компании, создание плана обучения, система мотивации, обучение и развитие персонала, контроль качества обслуживания.
- Вводный курс / Адаптация для новых сотрудников: знакомство с компанией, миссия, видение, ценности, введение в должность, овладение базовыми умениями и навыками, система наставничества, аттестация.
- Повышение квалификации персонала: программа обучения для внутреннего кадрового резерва.
- Алгоритм оценки эффективности обучения.
- Необходимый документооборот для контроля развития системы обучения: планы обучения, листы посещаемости, база данных, отчеты.

3. Корпоративный бизнес-тренер: учишь учить

- Системный подход к внедрению культуры обучения в ежедневную деятельность предприятия общепита / в гостинице
- Тренер: личная подготовка к проведению собственных тренингов, имидж, принцип «ролевой модели» на предприятии.
- Построение системы обучения по методу «Тренинга за 15 минут» (очно, заочно)
- Создание «карты 15-ти минутного тренинга».
- Использование метода актуальных вопросов при создании тренинга.
- Как использовать визуальную поддержку: оборудование, раздаточный материал, брендированные материалы компании, рабочие места.
- Вовлечение участников: мозговые штурмы, индивидуальная/парная/ групповая работа, вопросы, игры, упражнения, демонстрация, кейсы, отработка навыков на рабочих местах, домашнее задание.
- Как вести себя тренеру в конфликтных ситуациях на тренинге.

ПО ИТОГАМ МОДУЛЯ №2 УЧАСТНИКИ ПОЛУЧАЮТ:

Готовые программы обучения, которые можно сразу же использовать по возвращению на рабочие места:

1. Стандарты обслуживания гостей на предприятии гостеприимства (рестораны, гостиницы).
2. Решение конфликтных ситуаций с гостями и коллегами. Управление стрессом.
3. Эффективная коммуникация с гостями и коллегами в гостеприимстве.
4. Эффективный менеджер предприятия общепита / гостиницы.
5. Продажи и повышение продаж на предприятии общепита.
6. Банкеты: 10 шагов эффективных продаж. Стандарты проведения банкета. Стандарты проведения фуршета.
7. Построение малобюджетной системы обучения персонала на предприятии гостеприимства.
8. Управление качеством обслуживания гостей.
9. Как мотивировать и вовлекать сотрудников на предприятии общепита / гостинице.
10. Контрольные точки на предприятии общепита.
11. Вводный курс для вновь принятого персонала (адаптация).

- 12. Компетенции кадрового резерва (для сотрудников кадрового резерва).
 - 13. Английский язык – профессиональный минимум для официантов / контактных сотрудников гостиницы
 - 14. Стандарты обслуживания гостей в гостинице.
- (Готовые программы включают в себя: презентации, раздаточные материалы, упражнения для сотрудников, чек-листы, стандарты по теме).
- Дополнительные материалы:**
- Папка бизнес-тренера.
 - Чек-листы для проведения внутреннего и внешнего аудита (по методу «Тайный гость») качества обслуживания гостей.
 - Пакет типовых стандартов обслуживания гостей:
 - Ресторан: «Стандарты обслуживания гостей в торговом зале предприятия общепита», «Банкеты: стандарты обслуживания», «Фуршеты: стандарты обслуживания», «Технические стандарты обслуживания для официантов».
 - Гостиница: «Стандарты обслуживания для СПиР», «Стандарты обслуживания для Службы горничных», «Стандарты обслуживания для Службы предприятия общепита», «Общие стандарты обслуживания для всех сотрудников гостиницы».
 - Тесты, упражнения, ролевые игры.

21 ноября, четверг

Практическая отработка и проведение тренингов для сотрудников предприятия гостеприимства
Бизнес-тренер: Елена Бердяга

Разработка плана обучения
Проведение тренингов на актуальные темы

- Разработка пошагового плана по созданию и внедрению системы обучения сотрудников предприятия общепита / гостиничной компании.
- Разработка системы контроля результатов обучения, качества обслуживания гостей
- Создание и развитие инфраструктуры для внедрения стандартов обслуживания/ позитивной коммуникации/ продаж в предприятии общепита / гостинице.
- Разработка плана обучения сотрудников на месяц/ на пол-года / на год
- Подготовка и проведение собственного тренинга по темам:
 - 1) «Стандарты обслуживания гостей на предприятии общепита/ гостинице»
 - 2) «Эффективная коммуникация с гостями и коллегами»
 - 3) «Стандарты решения конфликтных ситуаций с гостями и коллегами»
 - 4) «Продажи. Повышение продаж на предприятии общепита/ гостинице»
 - 5) «Эффективный менеджер предприятия общепита/ гостиницы»
- Примечание: участники получают готовые материалы по всем актуальным для индустрии гостеприимства темам обучения

22 ноября, пятница, модуль №3

Экономический ликбез: что нужно знать бизнес-тренеру для проведения тренингов по повышению продаж и экономике предприятия гостеприимства

Бизнес-тренер: Михаил Елизаров

<p>Как и на какие темы проводить тренинги для менеджеров и кадрового резерва предприятия общепита/ гостиницы</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Как правильно начинать и заканчивать свой рабочий день. • Производственный календарь предприятия • Производственный календарь для всех участников проекта: ежемесячный, квартальный, годовой календарь. • Обзор и анализ плана работы и бюджета заведения. • Планирование как основа эффективной работы. • Документооборот между подразделениями предприятия общепита/ гостиницы. • Важность внедрения системы документирования всех действий и шагов сотрудников. • Почему необходимо учить сотрудников составлять планы и отчеты об исполнении планов. • Основные потери в заведении • Основные статьи финансовых потерь заведения. • Как минимизировать или вовсе исключить финансовые потери. • Рентабельность некоторых мер по снижению издержек. • 33 Контрольные точки. Аудит работы заведения. • Что влияет на прибыль предприятия общепита? • На что влияют сотрудники предприятия общепита? • Как пользоваться отчетностью и вовремя реагировать на сигналы рынка • Как быстро и грамотно проводить анализ текущего состояния предприятия общепита • Как быстро и профессионально находить действительную причину недостачи или потерь на производстве? • Продажи и повышение продаж в предприятии общепита / гостиницы
<p>Подведение итогов</p>	<p>Подведение итогов курса обучения:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Общий обзор пройденного материала • Вопросы участников / Ответы бизнес-тренеров курса • Определение домашнего задания участникам на 2 месяца, период посттренингового сопровождения после курса обучения • Тестирование участников тренинга • Анкетирование участников тренинга
<p>Закрытие программы обучения</p>	<p>Вручение удостоверений государственного образца Сертификатов Праздничный фуршет</p>

Примечание: Все материалы тренинга, готовые программы обучения персонала, необходимые приложения передаются каждому участнику в электронном виде.