

INTERNATIONAL BUSINESS ACADEMY

+7 727 328 02 02/03 hotline 24/7

+7 702 777 44 11

Инструменты контроля F&B сервиса в столовой на вахте

Программа

1. Специфика сервиса питания на вахте:

- Ответственность Подрядчиков;
- Структура проверяющего подразделения;
- Условия договора согласно Закону РК и отдельные условия.

2. Ожидания и негласные пожелания работников:

- Почему сервис питания должен БЫТЬ — психология питания на вахте;
- Требования к разнообразию и выбору;
- Наличие концепции объекта питания (зачем и как);
- Национальные и кросс-культурные «изюминки».

3. Контроль меню и разнообразие вариантов:

- Методы составления меню в области разнообразия;

- От чего зависит мнение посетителя-работника;
- Точки влияния на оценку питания;
- Признаки сервисного объекта питания.

4. Контролирующее подразделение:

- Современные методы стандартизации сервиса;
- Разработка стандарта сервиса в компании с привлечение сотрудников;
- Методы контроля и проверки, KPI.

5. Проактивная система контроля:

- Причины возражений и основные жалобы персонала;
- Пробки на раздаче;
- Время обслуживания и диалог на раздаче — что общего;
- «Метод Елочки» в столовой, где он полезен.

6. Современные инструменты исторических ГОСТов:

- Техническая сторона доставки блюд в полевой лагерь;
- Качество и внешний вид блюд;
- Рекомендации и популярные тренды;
- Польза и нутрициология питания.

7. Особые стандарты на раздаче:

- Требования и нормы;
- Внешний вид и ассортимент как стандарт;
- Тонкости ухода за оборудованием на раздаче.

8. Участие посетителей-сотрудников в формировании стандарта:

- Участие сотрудников в зонах контроля и улучшения сервиса;
- Поведение на раздаче которое вызывает жалобы посетителей;
- Полезное анкетирование (когда, как, кто);
- Обмен опытом, кейсы от вахтовых компаний.

INTERNATIONAL BUSINESS ACADEMY

+7 727 328 02 02/03 hotline 24/7

+7 702 777 44 11

РК, г. Алматы ул. Шашкина 24БЦ К Plaza офис 1 (уг. проспекта Аль-Фараби)

www.iba.kz

info@iba.kz