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 раздачи;

— 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 K Plaza офис 1 (уг. проспекта Аль-Фараби)

www.iba.kz

info@iba.kz