

## **Menadžment u ugostiteljstvu.**

Predavač: Jasmin Rasavac

Jasmin je stekao formalno obrazovanje u Švicarskom Hotel Menadžmentu "Swiss Hotel Management School, Les Roches" jednoj od najprestižnijih i najstarijih hotelijerskih obrazovnih ustanova na svijetu.

Nakon diplomiranja proveo je dugi niz godina radeći na raznim pozicijama u hotelijerstvu sa akcentom na "Food and Beverage", "Front Office" i "Housekeeping" odjele.

Neki od poznatih poslodavaca su renomirani hotelski lanci kao što su: "Le Royal Meridien Baan Thaling Ngam, Koh Samui Thailand" i "Renaissance Chancery Court Hotel, London UK" kao i u Bosni i Hercegovini: "Hotel Central West Wood Club & Spa Sarajevo" i "Hotel Blanca Resort & Spa Vlačić".

Po povratku u domovinu osnovao je "HoReCa Pro Sarajevo" koja se bavi edukacijama i treninzima hotelskog i restoranskog osoblja u Bosni i Hercegovini.

### **Opis kursa:**

Ciljevi i aktivnosti ovog kursa su usmjereni na izgradnju adekvatnih kompetencija i vještina za lidere u HORECA industriji putem planiranja, obuka i izvještavanja. Jedan od najvažnijih aspekata vođenja restorana je osposobljavanje vaših zaposlenika, usavršiti vaše osoblje ka dobitnoj formi. Svi veliki dometi rezultat su dobrog treninga. Ugostiteljstvo je svakodnevno natjecanje, profesionalna i sofisticirana sportska igra koja počinje prije dolaska vaših klijenata i završava daleko nakon zadnjeg pozdrava sa njima. Zadovoljstvo gostiju, prosjeci visine računa po stolu, napojnice, ali i upravljanje vremenom, funkcioniranje i kontrola troškova će vam reći dali pobjeđujete u ovoj igri.

### **Trajanje kursa: 24 h**

### **Očekivanja i ciljevi:**

Po završetku kursa polaznici će steći svježa znanja i biti u mogućnosti da kvalitetno i profesionalno upravljaju slijedećim operacijama: Kontrola kvalitete, upravljanje timovima, komunikacija u odjelu i prodaja. Kvalitetan menadžer je onaj koji ulaže u svoj razvoj i razvoj osoblja putem obuka i treninga. U nedostatku formalne hotelijerske edukacije u Bosni i Hercegovini ovim kursom dajemo mogućnost razvoju ljudskih potencijala kolegicama i kolegama iz HORECA sektora u našoj zemlji. Pridružite se i poboljšajte svoje menadžerske vještine.

## **Benefiti za polaznike:**

Ključni benefiti ovog kursa su stečena znanja i vještine upravljanja osobljem u sali i kuhinji uz pomoć alata koji su potrebni za kvalitetno vođenje i planiranje biznisa. Svaki polaznik će dobiti printani presjek kursa i excel tabele koje su potrebne za lakšu kontrolu i analizu poslovanja u restoranima. Polaznici ih lako mogu primjeniti na svom radnom mjestu. Upotrebom ovih znanja i alata polaznici će biti u prilici da kontrolišu procese poslovanja, vrše analizu i planiranje te efikasno upravljaju svojim timovima.

## **Neophodni materijali i oprema:**

Dobra volja, blok i olovka ili laptop.

## **Raspored predavanja:**

### **1. Upravljanje timom**

- Ova vježba je kreirana radi uspostave standarda higijene i izgleda svakog profesionalca u ugostiteljstvu radi iskazivanja poštovanja i zahvalnosti prema našim gostima tj potrošačima. Pored osobne higijene i standarizacije radnih uniformi definirati ćemo i standarde higijene sale za posluživanje, kuhinje, krupnog i sitnog inventara. Generalno gledajući hotelski standardi su malo rigidniji od restoranskih u vezi izgleda osoblja ali ipak mora postojati standard koji će svi uposlenici morati poštovati i slijediti, radi zadovoljavanja potreba naših cijenjenih gostiju. Ukratko, postavljamo standarde koji su isti za sve djelatnike tvrtke i koji se moraju poštovati.

### **2. Osnove usluživanja u hotelijerstvu 4h**

- Naredna 4 sata kursa ćemo iskoristiti za definiranje tehnika i pravila koja čine osnove posluživanja u ugostiteljstvu. Polaznici će biti informisani kako se postiže standarizacija usluge putem poštovanja tehnika i pravila kvalitetne usluge. Od kontrole ponašanja uposlenika do pisanih i nepisanih pravila posluživanja tijekom predviđenih i nepredviđenih situacija u kontaktu sa gostima. Samo dobro istrenirano osoblje će znati reagovati na pravi način u datom trenutku a dužnost menadžera je da postavi te standarde i učini napor da se isti poštuju.

### **3. Priprema dnevnih aktivnosti 4h**

- Tokom narednog okupljanja uspostavljamo standarde za pripremu dnevnih aktivnosti kako bi osoblje bilo spremno za vršenje dnevnih dužnosti bez nepotrebnog "praznog hoda" i trošenja vremena na pripremu u terminima velike popunjenosti. Time gubimo dragocjeno vrijeme koje se treba iskoristiti za pružanje vrhunske usluge u sali. Definirati ćemo standarde dolazaka u smjenu, briefinga osoblja, provjeri inventara i održavanju pomoćne stanice konobarica i konobara u sali. Priprema dnevnih aktivnosti je ključna tačka

vrhunskog servisa i usluge. Upoznati ćemo najvažniji hotelijerski termin "Mice en place" koji se koristi u svakom aspektu poslovanja.

#### **4. Komunikacija sa gostima i kolegama 4h**

- Komunikacija unutar tima i komunikacija sa gostima je pečat Vašeg restorana. Vještine i standardi komunikacije čine razliku između prosječne i nadprosječne usluge. Naravno, da bi osoblje ispravno komuniciralo potrebno je formulirati i artikulirati te standarde od strane menadžmenta svakog hotela i restorana. Zajedno ćemo postaviti standarde komunikacije u cilju da pretvorimo Vaše uposlenike u istinske ambasadore tvrtke koji će biti drugačiji od ostalih, biti bolji.

#### **5. Prodaja jela i napitaka 4h**

- Dobar uposlenik je onaj koji prodaje vaše proizvode!. Međutim, da bi osoblje bilo u poziciji da postane prodavački orijentisano potrebno je poduzeti niz pripremnih radnji i postaviti standarde. Ukoliko to ne učinimo Vaše osoblje će djelovati neozbiljno dok pokušava "na silu" prodati bilo koji artikal sa menija i time će ometati gosta tijekom boravka u Vašem Restoranu i zasigurno postići kontra efekat. Tijekom ovog časa ćemo upoznati i prisvojiti prodajne tehnike osoblja i korake koji su neophodni za kvalitetnu pripremu servisnog osoblja za ovu veoma komplikovanu vještinu ugostiteljstva.

#### **6. Dužnosti menadžera i izvještavanje 4h**

- Za kraj kursa ćemo definirati aktivnosti i obaveze voditelja odjela hrane i pića u svakom restoranu. Monitoring poslovanja, planiranje, kontrola fiksnih i varijabilnih troškova u kuhinji i baru, ocjenjivanje uspješnosti osoblja i izvještavanje predstavljaju osnovne zadatke svakog menadžera u HORECA industriji. Definirati ćemo načine kao i vještine praćenja uspješnosti tima i izvještavanje. Bitno je i to da ćemo formirati jedan klaster profesionalaca koji će ostati u kontaktu u budućnosti i zajedno raditi na unaprijeđivanju poslovanja i ličnom razvoju.