

# **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

Казахстан, город Алматы, ул. Жарокова 318, офис 23

[www.iba.kz](http://www.iba.kz)

[info@iba.kz](mailto:info@iba.kz)