

<b>Дата проведения:</b>	1-3 ноября 2010 года	
<b>Автор/Тренер:</b>	<b>Проф. Заблодская И.В.</b>	
<b>Заглавие курса:</b>	Семинар-тренинг для наемного персонала по основным навыкам продавца и официанта	
<b>Главная идея:</b>	Получение навыков в работе на предприятиях торговли и ресторанного бизнеса	
<b>Тренинговые цели:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• изучить основные теоретические и практические подходы к работе на предприятиях ресторанного и гостиничного бизнеса;</li> <li>• получить представление об особенностях работы на предприятиях общественного питания и отдыха;</li> <li>• получить навыки работы с клиентами.</li> </ul>	
<b>Целевая аудитория:</b>	желающие работать на предприятиях торговли и ресторанного бизнеса в качестве обслуживающего персонала	
<b>Количество участников:</b>	15 человек	
<b>Продолжительность:</b>	1 день, 8 часов	
	10-00 – 10-30	<i>Вступительное слово. Цели и задачи тренинга, план работы</i> <b>Формируем группы.</b> «Представление себя». Разработка атрибутов команды, работа в малых группах, презентация групп.
	10-30 – 12-00	<i>Презентация мини-лекции на тему:</i> «Персонал на предприятиях торговли и ресторанного бизнеса»
	12-00 – 12-30	<b>Кофе-брейк</b>
	12-30 – 14-00	<i>Кластерный анализ:</i> требования к персоналу, их классификация, ранжирование <i>Презентация и систематизация</i> результатов кластерного анализа. Обобщение полученных результатов тренером
	14-00 – 14-30	<b>Обед</b>
	14-30 – 15-00	<i>Работа в малых группах.</i> Определение требований к работе персонала на предприятиях торговли и ресторанного бизнеса. <i>Презентация</i> требований командами
	15-00 – 16-00	<i>Уоркшоп</i> по проблемам работы обслуживающего персонала на предприятиях торговли и ресторанного бизнеса.
	16-00 – 16-30	<b>Кофе-брейк</b>
	17-00 – 17-30	<i>Презентация доклада на тему:</i> «Особенности работы обслуживающего персонала на торговли и ресторанного бизнеса»
	17-30 – 18-30	<i>Модерация:</i> Типологизация конфликтов в магазине, ресторане, кафе, пляже, столовой, аттракционах и т.д.
	18-30 – 19-00	<i>Презентация:</i> «Шаги карьерного роста» <i>Разработка собственного плана карьерного роста</i> <i>Подведение итогов,</i> обсуждение результатов тренинга, Feetbac, выдача сертификатов
<b>Методы:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ мини лекция в форме презентации, работа в малых группах, брифинговая дискуссия, ролевая игра, кейс-стади, фокус-опрос, уоркшоп, модерация и т.д.</li> </ul>	
<b>Связи с реальным жизненным опытом и местной практикой бизнеса</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ тренинг насыщен реальными примерами из практики европейских компаний и предприятий из центрального и восточного регионов Украины</li> </ul>	