

СВІДОЦТВО

про підвищення кваліфікації

№ ADV-280402-HORECA від 08.06.2025

за програмою

ЕФЕКТИВНИЙ СЕРВІС ТА УПРАВЛІННЯ: КЛЮЧОВІ СКЛАДНИКИ УСПІХУ В РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

видане:

Зеленко Олені Олександрівні

Навчальне навантаження становить 180 годин – 6 кредитів ЄКТС

Термін навчання: 28.04.2025–08.06.2025

Михайло Шевелюк,
доктор філософії з культурології,
керівник Української Школи Гостинності

Михайло Віхляєв,
доктор юридичних наук, професор, директор
Центру українсько-європейського наукового співробітництва



CUEESC

HORECA
-SCHOOL-

Програма підвищення кваліфікації

1.	Визначення ресторанного сервісу: роль та значення у бізнесі.	15 годин
2.	Стандарти обслуговування: що таке стандарт і чому він важливий.	10 годин
3.	Процеси обслуговування: етапи взаємодії з гостями (привітання, прийом замовлення, подача страв, обробка платежів).	10 годин
4.	Важливість уваги до деталей: як малі речі можуть вплинути на загальне враження.	10 годин
5.	Культура обслуговування: формування корпоративних цінностей та ставлення до гостей.	15 годин
6.	Важливість ефективної комунікації: як спілкування впливає на задоволеність гостей.	10 годин
7.	Слухання та реакція: техніки активного слухання для обслуговуючого персоналу.	10 годин
8.	Персоналізація обслуговування: як запам'ятовувати вподобання та потреби гостей.	15 годин
9.	Управління конфліктами: як вирішувати проблеми та незадоволення гостей.	10 годин
10.	Створення емоційного зв'язку: як викликати позитивні емоції у гостей.	10 годин
11.	Роль менеджера у формуванні команди: як надихати та мотивувати співробітників.	15 годин
12.	Теорії мотивації Маслоу, Герцберга та їх застосування в ресторанному бізнесі.	10 годин
13.	Важливість зворотного зв'язку: як конструктивна критика може покращити результати.	10 годин
14.	Командна робота: як створити ефективну команду для досягнення спільних цілей.	10 годин
15.	Оцінка ефективності роботи: методи та інструменти для оцінки результатів співробітників.	10 годин
16.	Індивідуальна консультативна робота.	10 годин

Усього: 180 навчальних/робочих годин