**สำหรับพนักงาน (หรือเจ้าของร้าน)**

1. **หลักสูตร ผู้จัดการร้านอาหารมืออาชีพ**

 **Super Restaurant Manager**

 วันที่ 12-13 และ 20 มิ.ย 61 (อังคาร-พุธ และพุธ )

สถานที่ โรงแรม ดิเอ็มเมอรัลด์ รัชดา

**หลักสูตรที่จะทำให้ผู้เรียนเข้าใจบทบาทผู้จัดการร้าน มีความรู้ที่จำเป็นสำหรับการบริหารร้านอาหาร สามารถวางแผนและสร้างระบบการทำงานของร้านได้ แก้ปัญหาในร้านได้ ฝึกฝนทีมเป็น มีแนวทางในการพัฒนาวุฒิภาวะของตัวเองให้สามารถเป็นผู้จัดการและผู้นำในร้านได้ มีเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน**

**เจ้าของกิจการจะได้แบบประเมินหลังการเรียน สำหรับประเมิน ผู้จัดการร้านหรือผู้ที่เจ้าของร้านส่งเข้าอบรมว่าเข้าใจบทบาทและหน้าที่ของผู้จัดการร้าน และสามารถนำความรู้ไปประยุกต์ใช้และพัฒนาศักยภาพการทำงานได้ดีขึ้นอย่างไร**

**การพัฒนาพนักงานในระดับ ผู้จัดการร้าน จะก่อให้เกิด**

1. Competency ทักษะ สมรรถนะ ในการทำงาน

2. Consistency ความต่อเนื่องในการทำงาน และรักษาระดับมาตรฐานไว้ได้

3. Commitment ในการส่งมอบ QSC ที่ดีให้กับลูกค้า

4. Cost Efficiency ในการลดยอดการสูญเสีย สร้างผลกำไรให้กับร้าน

5. Creative เสริมสร้างประสบการณ์ ในแนวคิดสร้างสรรค์ กล้าคิด กล้าลงมือทำ

6. Caring ต่อพนักงานและลูกค้าของร้าน

7. Customer satisfaction สร้างการบริการที่ดีเลศให้กับร้านค้า ในการดูแลเอาใจใส่ต่อลูกค้า

8. Credible สร้างความน่าเชื่อถือให้กับแบรนด์ของร้าน

**Course Outline**

**Day 1**

**Restaurant Operation Management**

โดย ดร.วิชัย เจริญธรรมานนท์

 **1.การจัดการการปฏิบัติการสาขา ที่เป็นมาตรฐานต่อเนื่องตลอดเวลาทุกวัน**

**2.ทักษะ Operation มืออาชีพในการบริหารสาขา ให้เกิดประสิทธิภาพ ลูกค้าพึงพอใจสูงสุด**

**3.หลักการบริหารงานด้านการวางแผน การผลิต การขายและการควบคุม**

**4.การสร้างปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง**

**5.การสร้างผลกำไร การฝึกวิเคราะห์ผลประกอบการ**

**Super Vision Technique**

โดย ดร.วิชัย เจริญธรรมานนท์

**1.การกำกับดูแลสาขา ในระหว่างการให้บริการลูกค้า 2.การควบคุมการเปิดปิดร้านอย่างมีประสิทธิภาพ**

**3. การกำหนดพื้นที่ที่จะต้องเข้าตรวจสอบในระหว่างบริการ**

**4. การวางแผนงานวันต่อวันให้สำเร็จลุล่วงไปทุกวัน**

**5. การแก้ปัญหาเฉพาะหน้า และการรับการร้องเรียนจากลูกค้า**

**Day 2**

QSC & LSM สำหรับผู้จัดการร้าน

##### โดย อ.เกียรติศักดิ์ ฉมาภิสิษฐ

**QSC**

- เทคนิคการประเมิน QSC เพื่อคุณภาพและการบริการสูงสุด

- พัฒนาคุณภาพ ของร้านให้ได้ระดับมาตรฐานสากล

- ลดการสูญเสีย ประหยัดต้นทุน

- การจัดทำ QSC อย่างง่ายๆสำหรับร้านอาหาร

QSC ที่ดีจะสร้างให้เกิดความคุ้มค่าของเงินที่ลูกค้าจ่ายให้เรา ( Value of Money ) ซึ่งจะส่งผลให้ลูกค้ากลับมาใช้บริการอย่างต่อเนื่องและบอกต่อกันไปตลอดเวลา และหากผู้จัดการร้านและทีมเรียนรู้ยอดขายในแต่ละช่วงเวลาจะสามารถช่วยให้ทีมผลักดันยอดขายให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ได้

 **Local Store Marketing (LSM)**

- เทคนิคการเพิ่มยอดขายโดยพนักงานจะช่วยสร้างผลกำไรต่อร้าน

- การสร้างยอดขายด้วยวิธีการต่างๆอย่างยั่งยืน

- การสร้างกิจกรรมทางการตลาดเพื่อผลักดันยอดขาย

- การวิเคราะห์ยอดขาย เพื่อนำไปทำกิจกรรมส่งเสริมการตลาด

- การวิเคราะห์รายงานการขาย เพื่อจัดสรรพนักงานอย่างมีประสิทธิภาพ

**Day 3**

**การจัดการทรัพยากรบุคคลสำหรับผู้จัดการร้าน**

**โดย อ.พีรพัฒน์ กองทอง**

1. Target selection : การสัมภาษณ์และคัดเลือกพนักงาน เพื่อให้ได้พนักงานที่เหมาะสมกับงานที่ต้องการมากที่สุด

2. People Practices : การปฏิบัติและบริหาร เพื่อการทำงานอย่างมีความสุขและลดอัตราการลาออก

3. Labor Controll : เทคนิคการควบคุมค่าแรงที่เหมาะสมกับยอดขายในแต่ละวันและแต่ละชั่วโมง

**Cost Control**

**โดย ดร.วิชัย เจริญธรรมานนท์**

1.การจัดการด้านการสต๊อกสินค้า

2. การควบคุมการใช้วัตถุดิบ ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

3. การควบคุมต้นทุนสินค้ารวมตามนโยบายบริษัท