Федоренко Виктория



УПРАВЛЯЮЩИЙ ОТЕЛЯ, РЕСТОРАНА, ОТЕЛЬНОГО КОМПЛЕКСА, 35 000 ГРН.

3 листопада 2022 Місто: Київ

Вік: 39 років
Режим роботи: повний робочий день, вільний графік роботи, віддалена робота
Категорії: Готельний бізнес, Ресторанний бізнес, кулінарія, Керівництво

✔ Є діти ✔ Готова до відряджень

Увійдіть або зареєструйтеся на сайті як роботодавець, щоб бачити контактну інформацію.

Опис

Федоренко Вікторія Василівна

Дата народження: 28.10.1987 (34 роки)

Контактна інформація:

м. Київ, вул. Кондратюк 4.

Instagram www.instagram.com/fedorenko9799/?hl=uk

Сімейний стан: розлучена, дочка Белла 10 л.

Мій шлях, мої досягнення:

- Кар'єрне зростання від менеджера - заступника директора - до керуючого ресторану, в межах однієї компанії, в якій пропрацювала 11 років (La Famiglia)
- Перше місце - "Кращий керівник 2018» у школі "Управління собою та людьми" Тетяни Петрухи.
- Створення великої команди досвідченого сервісу.
- Впровадила "працюючу" систему мотивації сервісу, що включає матеріальний і не матеріальний інтерес.
- Проведення курсу навчальних тренінгів для менеджерів та офіціантів. Запуск методики тестування та перевірки знань співробітників.
- Складання плану із залучення банкетів, збільшення показника з 30% до 70% від загального ТО.
- Розвиток сервісу доставки, написання покрокового плану, прорахунку – запуск.
- Створення/впровадження стратегії розвитку дитячого напряму.
- Вміння та багаторічний досвід у проведенні аудитів ресторану та підприємств готельного сервісу. Написання рекомендацій та планів розвитку, що дозволило цим підприємствам оптимізувати всі фінансові потоки, створити ефективну облікову систему, оптимізувати роботу бухгалтерії, мінімізувати податкові та інші виплати, а головне створити якісну фінансову стратегію всіх служб цих потужностей.
- Успішний досвід надання консалтингових послуг для малих та середніх проектів (тут коротко про те, що не увійшло в цей документ, щоб не перевантажувати): маркетинговий аналіз ринку, дослідження позиціонування готелю, розробка концепції, розробка бізнес-плану, супровід працюючих ресторанів та готельних проектів, запуск служби внутрішнього аудиту та контролю якості, обладнання та перехід об'єкта на нове програмне

забезпечення, облаштування та облагородження прилеглих територій, запуск нових проектів, супровід перших кроків діяльності.

Досвід роботи:

Компанія VTG

Посада: операційний директор готельно-ресторанного напрямку

Період роботи: з 10.2021 по 03.2022 (6 міс)

Коротко функціонал/завдання/навички:

Комплексне управління та аудит двох готелів Sosnovel , Morewell . Організація взаємодії всіх структурних підрозділів заміських комплексів. Організація та контроль роботи операційної та інженерної частини готелів .

Контроль та інтеграція відділів бронювання, відділу якості, бухгалтерського та складського обліку, відділу з реконструкцій та ремонтних робіт. Побудова ефективних комунікацій усередині компанії;

Написання правил, стандартів, алгоритмів із запровадження стандартизації роботи всіх служб готелю. Проведення навчальних тренінгів. Адаптація стандартів написання скриптів. Оцінка, планування та розвиток потенціалу команди. Навчання команди працюватиме в режимі максимального завантаження готелю. Підтримка комфортної психологічної атмосфери у колективі.

Аудит роботи відділу маркетингу. Контролює роботу зі скаргами та запереченнями. Digital marketing , SERM , smm , просування в соцмережах (спільно з директором з маркетингу). Написання та контроль проведення заходів «Маркетинг календар свят». Розробка планів проведення святкових подій (банкетів, календарних свят, івентів). Написання сценарію, складання бюджету, планів організації етапів підготовки. Складання щомісячного SWOT аналізу.

Проведення ревізій та інвентаризацій. Аудит виробничих процесів кухні на предмет дотримання товарного сусідства, температурних норм, правила FIFO, маркування продукції, виконання чек-листів та лайн-чеків.

Контроль та супровід бригади з реконструкції та ремонтних робіт з оновлення комплексів, розширення номерного фонду. Контроль амортизації будівель та споруд.

АВС аналіз, формування меню, аналіз середнього чеку, планування продажів. Аналіз ринку постачальників. План просування комплексів (як робимо? що робимо?)

Досягнення на цьому місці роботи:

- Запуск розумної телефонії, оцінка ефективності каналів комунікації, визначення основних типових помилок менеджера під час бронювання. Написання програми навчання "Телефонний етикет".
- Проведено комплексний глибокий аналіз усіх каналів зворотного зв'язку, визначено основні слабкі сторони комплексів на думку гостей. Визначено основні, критичні болі та причини низької оцінки споживача в інтернет-ресурсах, запущено програму апгрейдів у всіх відділах готельного напряму. Удосконалено програму лояльності до адресної, індивідуальної. Розроблено нові алгоритми обробки та використання інформації про гостей.
- Прописано та запущено в роботу процедуру «Як використовувати весь потенціал готелю, розкрити його сильні сторони та нівелювати слабкі без інвестицій»
- Розроблено детальний план розвитку готельно-ресторанного спрямування мережі на найближчі 2 роки.
- **Ü** Створення бредбуку компанії, книга, що поєднує всі правила, стандарти, процедури, цінності компанії, цілі, місію, філософію власників.

Ресторан SPECIAL

Посада: керуючий ресторану

Період роботи: з 04.2021 по 10.2021 (6 міс) -консалтинговий проект

Коротко функціонал/завдання/навички:

СТАНДАРТИЗАЦІЯ. Навчання команди працюватиме відповідно до 5-ти правил кухні. Контроль та оптимізація процесів "заявки", "постачання", "товарні залишки", "правила зберігання", "списання, допустимий % відходу", "робота зі скоропортом". Розрахунок норми замовлення. Формування IPL – листа затверджених продуктів. Контроль відсотка food cost. Контроль за якістю страв. Щоденна перевірка роботи з ТК та КК.

Написання програми робота зі складками. Навчання команди проведення інвентаризацій, розбір відхилень та робота з результатом.

Набір та навчання команди. Проведення марафону навчальних тренінгів із сервісу. Навчання менеджерів самостійному управлінню зміни та ведення команди. Проведення атестацій персоналу на предмет результатів навчання.

Досягнення на цьому місці роботи:

- Переклад роботи ресторану на програмне забезпечення Iiko. Оптимізовані та внесені нові номенклатурні ієрархії. Внесені та налаштовані робочі інтерфейси Front Office. Складено оптимальний бюджет та річний план. Впроваджено методи бюджетування PL та Cash-flow . Оптимізовано штатний розпис та витрати за статтею ФОП. Створено та налаштовано статті руху коштів. Проведено детальний розбір, аналіз та оптимізація всіх витрат. Затратну частину з господарських та комунальних витрат зменшено на 25%

- Документообіг. Налаштовано алгоритм ведення кадрової справи. Склад менеджерів отримали навички ведення документообігу відповідно до законодавчих вимог та нових поправок у кадровому документообігу, комплектації куточка споживача, принципів укладання договорів, необхідного пакету дозвільної документації.
- Створення та запуск нового меню ресторану, алкогольної картки. Організовано та виконано програму перекладу технологічних процесів на роботу за паспортами страв. Створено паспорти на всі страви та заготівлі. Персонал навчений працювати, згідно з процедурою, "Паспорт страви", що дозволило завжди отримувати стабільну якість страв.
- Впровадження нової системи мотивації та штрафів для персоналу на основі програми "Зелених та жовтих карт"

Ресторан NUNU

Посада: керуючий ресторану

Період роботи: з 03.2020 до 03.2021 (1 рік)

Коротко функціонал/завдання/навички:

Запуск нового об'єкта, створення концепції, розробка бізнес-плану

Оформлення необхідної для відкриття дозвільної документації.

Створення меню ресторану, опрацювання страв, проведення дегустацій. Розробка ТТК, внесено до 1С обліку.

Дизайн-макет та оформлення меню. Створення макетів для поліграфії.

Набір та навчання команди. Організація, контроль взаємодії всіх підрозділів ресторану.

Запуск технологічного процесу згідно з процедурами ХАССП, ґрунтуючись на 5 правилах роботи кухні.

Аналіз та відбір постачальників, укладання договорів. Розробила процедури роботи з постачальниками: заявки підрозділів, замовлення на постачання, прийом, зберігання товару в ресторані, що дають постійний контроль на всіх етапах, включаючи підтримку оптимальних залишків.

Взаємодія з органами контролю. Ведення внутрішньої та дозвільної документації ресторану. Кадрова справа.

Ведення управлінського обліку в 1С, ДДС, ФОП. Бюджетування, складання фінансового звіту. Прорахунок за точкою беззбитковості.

Контроль цінової політики ресторану, розрахунок рентабельності страв, аналіз продажів меню.

Складання плану заходів на рік. Інтернет-активність (робота зі сторінками в соц. мережах, визначення цільової аудиторії, проведення рекламних акцій, проведення маркетингових досліджень, розробка перспективних планів розвитку ресторану. Аналіз ресторанних трендів. Комплексне управління рестораном, досягнення стратегічних цілей через операційне управління.

Досягнення на цьому місці роботи:

- Створення «Сімейного ресторану міського формату» від етапу «Ось приміщення, які ідеї?», до 100% посадки у вихідні та святкові дні.
- Люди наше «все» - у стислі терміни, зібрала команду, яка любить свою професію, продукт, любить людей. Що дозволило запустити ресторан як відточений механізм.
- Впровадження системи ХАССП
- Постійне зростання продажу протягом усього робочого періоду.
- Приріст відвідувачів 20% в аналітиці місяць до місяця. Щомісячне зростання середнього чека на 30-60 грн., шляхом розширення замовлення гостей.
- Розвиток сервісу доставки, написання покрокового плану, прорахунку, запуск. Дохід від сервісу доставки становив 30% від ТО
- Запуск послуги "lunch-time", яка збільшила потік гостей в обідній час на 35-40%, що склало близько +20% до загального ТО (15% до ЧП)

Ресторан Forrest Club Tandyr Meat Factory Бістро Пекаря Межигір'я (одна компанія)

Посада: зам. керуючого (7л.), керуючий ресторану (4г.)

Період роботи: з 06.2008 по 04.2020 (11 років та 10 міс.)

Бістро Пекаря Межигір'я

bistropekarya.com.ua/mezhigorie/

Коротко функціонал/завдання/навички:

Startup нової потужності ресторанного сегменту. Прорахунок інвестиційного

бюджету, закупівля обладнання та інвентарю.

Формування команди, контроль періоду адаптації працівників. Побудова ефективної системи керування всіх процесів ресторанного організму. Навчання персоналу: методологія сервісу. Контроль за дотриманням стандартів обслуговування персоналом. Розробка програми навчання на місяць для нових членів команди.

Робота над залученням гостей, зовнішній та внутрішній маркетинг. Ланцюжок активностей та роботи із зовнішньою рекламою з метою збільшення % обороту бенкетів. "Донести ЦО що Бістро Пекаря - це не булочна, пекарня, а мережа смачних ресторанів преміум сегменту з ідеальним простором для Вашого свята"

Взаємодія із зовнішніми службами (комунальні служби, органи влади, контролюючі органи, ремонтні служби), а також із сусідами. Контроль у всіх підрозділах, облік санітарних та технічних норм, безпека тих. процесів.

Контроль актуальності технологічних карт, роботи з ТК, дотримання інструкції щодо умов правильного зберігання товару. Проведення зборів, розподіл завдань, контроль виконання.

Операційне керування рестораном. Аналіз середнього чека, планування продажу, активний пошук гостей. Аналіз конкурентів, вироблення методів просування ресторану та підвищення лояльності гостей. Управління та розподіл грошових потоків, звіти щодо руху коштів та інша необхідна документація підприємства. Розробка та впровадження заходів щодо збільшення рівня рентабельності ресторану.

Tandyr Meat Factory

tandyr.ua/

Коротко функціонал/завдання/навички:

Здійснення оперативної оцінки результатів діяльності компанії, виявлення недоліків та розробка планів щодо їх усунення. Розрахунок фінансових ресурсів, оцінка ефективності діяльності ресторану.

Контроль та аналіз якості обслуговування. Побудова ефективної, зрозумілої для всіх співробітників системи контролю якості обслуговування.

- Активна робота з гостями (знайомство із постійними гостями). Контроль особливостей обслуговування деяких гостей (спец. обслуговування).
- Розробка нових фішок у подачах страв та напоїв. Створення меню та дегустації нових страв з шеф-кухарем ресторану для оновлення з урахуванням ребрендингу.

Фінансове планування, вибір найефективнішого шляху розвитку ресторану, втілення стратегічних цілей та конкретних фінансових показників. Залучення корпоративних клієнтів, event-агентств

Forrest Club

https :// forrestclub . com . ua /

Коротко функціонал/завдання/навички:

Успішне проведення ребрендінгу ресторану від українського закладу Авто-Гриль Мисливець до заміського ресторану Forrest Club

Контроль за дотриманням санітарних норм. Ведення документації та всіх необхідних заходів щодо пожежної безпеки та охорони праці. Обслуговування ОЗ.

Пошук нових співробітників, вибір кандидатів. Написання "Книги для початківців" покрокове введення в команду, адаптація стажерів. Виконання внутрішніх обов'язків, куди входить здійснення першокласного, професійного сервісу, що відповідає найвищим стандартам обслуговування гостей.

Запуск та налагодження системи ранерів та роботи на раціях. Навчання нового підрозділу, організація комунікації з кухнею, баром та сервісом.

Розробка мотиваційної програми для кожного підрозділу, запровадження нової мотивації. Ведення пакету документів особових справ. Кадровий облік, штатний розпис, складання зарплатної відомості.

Контроль розрахунку із гостями, аналіз сумнівних ситуацій. Робота із негативними відгуками.

Верстка та вичитування поліграфії.

Впровадження програми дитячих активностей та анімації.

Складання та реалізація інвестиційних та операційних бюджетів.

Освіта:

- КОМТ (Київ) Експлуатація та ремонт медичних оптичних приладів.

Рік закінчення 2005

- КНУТ (Київ). Факультет мехатроніки та прикладної механіки

Рік закінчення 2008

Курси, тренінги, сертифікати:

- Семінар «Фінансова грамотність» Бодо Шефер (2013р)
- Школа живопису «Artstatus» (2009-2013р)
- Курси 1С Бухгалтерія для бізнесу (2015р)
- Тренінг «Командоутворення» (2015р)
- Тренінг «Типологія особистості» (2016р)
- Семінар «Лідер та його команда» (2017р)
- Тренінг «Ефективна робота зі скаргами та запереченнями» (2017р)
- Школа Управління Тетяни Петрухи. Курс «Управління собою та людьми» (2017-2018р)
- МОДУЛЬ №1 «Коучинг – як інструмент підвищення ефективності команди»
- МОДУЛЬ №2 «Методи залучення команди та ефективної роботи з командою"
- МОДУЛЬ №3 «Постановка SMART цілей»
- МОДУЛЬ №4 «Ефективна комунікація та зворотний зв'язок"
- МОДУЛЬ №5 «Лідерство в умовах змін»
- МОДУЛЬ №6 "Стилі Навчання"
- МОДУЛЬ №7 "Ситуаційне лідерство"
- МОДУЛЬ №8 "Делегування"
- МОДУЛЬ №9 "Конфліктологія"
- МОДУЛЬ №10 "Конструктивний зворотний зв'язок як інструмент комунікації та мотивації. Теорія «Окейності»"
- Навчальний курс "Ситуаційне керівництво. 4 способи управління командою" (2018р)
- "ВИЩА ШКОЛА УПРАВЛІННЯ LA FAMIGLIA" (2018-2019р)
- Тренінг "Маркетинг та просування ресторану" (2019р)

Користувач комп'ютерних програм:

- Iiko;
- Expert Solution, SERVIO HMS
- Smart LAB – 1 C Smart Touch;
- R-keeper_Cloud;
- Quick Resto;
- Fidelio, Simfoni
- OPERA Enterprise Solution
- 1С Бухгалтерія;

Коротко про себе:

Мене звуть Вікторія, мені 34 роки, і я керуючий. Це якщо коротко. А якщо докладно, то у мене є ще 18 років досвіду в ресторанній індустрії, про що ви можете дізнатися з мого резюме. З них, на позиції офіціант - 1г , бармен - 3г , адміністратор - 2г , заступник директора - 5л , керуючий - 5л , операційний директор та консалтингові проекти - 3г .

Протягом усього трудового стажу, я регулярно відвідувала різні тренінги та семінари з метою навчитися керувати людьми та собою). І якщо чесно, то дійшла висновку, що немає універсальної моделі управління командою, але переконана, що саме команда є ключовим у роботі будь-якої потужності. Мені доводилося керувати невеликими командами із 10-15 осіб та колективами до 250 співробітників. Я за свободу слова та приємне спілкування з колективом. Стійко сприймаю справедливу критику, але вимагаю до себе шанобливого ставлення. Готова з головою поринути у те, що інші називають рутиною, а я сприймаю як виклик.

Хочу, можу і знаю, як вирішити практично всі завдання готельно-ресторанного світу. Люблю працювати з цифрами та людьми, вмію спрямовувати здорові амбіції команди на успішність результату компанії. Вмію бачити потенціал у звичайних речах. Прагну щодня вчитися новому, наполеглива. Люблю: тренінги з цікавими спікерами; смачну кухню; гарний посуд; змагатися; аналізувати все підряд; чистоту; посмішку на обличчях людей; паперові книги.

Мої переконання:

Основним ресурсом компанії є люди, які в ній працюють. Тому розвиток цього ресурсу – одне з основних стратегічних завдань. Дефіцит кваліфікованих людей настільки великий, що для багатьох є основним фактором, що стримує розвиток компанії.