

АННОТАЦИЯ К ПРОГРАММЕ КУРСА ПОВЫШЕНИЯ КВАЛИФИКАЦИИ
«ОФИЦИАНТ»

Наименование курса/программы	Официант
Целевая аудитория	Специалисты, бакалавры, сторонние слушатели
Тип программы	Программа повышения квалификации
Направление подготовки	Технология продукции и организация общественного питания
Краткое описание, цель программы, приобретаемые навыки	<p>Цель освоения программы - знакомство с основными понятиями, идеями и терминами ресторанного сервиса., идеями и терминами культуры профессионального общения в ресторанном сервисе.</p> <p>Задачи освоения программы направлены на изучение таких процессов, как:</p> <ul style="list-style-type: none">– подготовка ресторана к обслуживанию;– встреча гостей и приема заказа;– подача блюд;– обслуживание потребителей алкогольными и прочими напитками;– принятие и оформление платежей;– подготовка ресторана к закрытию.– Личная подготовка перед работой. Подготовка в ресторане к предстоящей работе– Единое понимание персоналом схемы взаимодействия с Гостем. Этапы обслуживания– Типология Гостей. Индивидуальная ориентация на Гостя– Что нужно Гостю. Как научиться понимать потребность каждого Гостя и максимально удовлетворить ее– Почему целью является требование чтобы Гость вернулся. Как сделать так чтобы Гость стал постоянным приверженцем заведения– Встреча и приветствие Гостей — Этап установления контакта. Учимся «читать» Гостя– Коммуникация в процессе общения с Гостем. Невербальная коммуникация, язык жестов– Физические зоны контакта– Важность первого впечатления

- Обслуживание Гостей в течение всего пребывания в заведении
- Уход за столом
- Три правила «3» для стеклянной посуды
- «Чтение стола» — управление обеденным процессом
- Слаженность работы всего персонала и постов заведения
- Эффективная презентация блюд, напитков и услуг заведения
- Планирование и управление ходом разговора с Гостем
- Правило «первых 5 минут»
- Формулы ненавязчивых предложений
- Эффективное обслуживание в условиях дефицита времени
- Типичные ошибки при общении с Гостем
- Десять основных принципов гостеприимства
- Завершение обслуживания Гостей. Подготовка счета и принятие оплаты
- Предложение дополнительных напитков и десертов, как способ приятного завершения обеда
- Правила расчета с Гостем
- Прощание с Гостем – последнее впечатление, побуждающее его в последствии еще не раз посетить заведение.

Требования к слушателям программы

Лица, имеющие среднее образование, получающие среднее профессиональной и/или высшее образование, студенты 3-4 курсов

Документ об окончании

Удостоверение о повышении квалификации