

АННОТАЦИЯ К ПРОГРАММЕ КУРСА ПРОФЕССИОНАЛЬНОГО ОБУЧЕНИЯ  
«ОФИЦИАНТ»

<b>Наименование курса/программы</b>	Официант
<b>Целевая аудитория</b>	Специалисты, бакалавры, сторонние слушатели
<b>Тип программы</b>	Программа профессионального обучения
<b>Направление подготовки</b>	Технология продукции и организация общественного питания
<b>Краткое описание, цель программы, приобретаемые навыки</b>	<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"><li>– подготовка ресторана к обслуживанию;</li><li>– встреча гостей и приема заказа;</li><li>– подача блюд;</li><li>– обслуживание потребителей алкогольными и прочими напитками;</li><li>– принятие и оформление платежей;</li><li>– подготовка ресторана к закрытию.</li><li>– Личная подготовка перед работой. Подготовка в ресторане к предстоящей работе</li><li>– Единое понимание персоналом схемы взаимодействия с Гостем. Этапы обслуживания</li><li>– Типология Гостей. Индивидуальная ориентация на Гостя</li><li>– Что нужно Гостю. Как научиться понимать потребность каждого Гостя и максимально удовлетворить ее</li><li>– Почему целью является требование чтобы Гость вернулся. Как сделать так чтобы Гость стал постоянным приверженцем заведения</li><li>– Встреча и приветствие Гостей — Этап установления контакта. Учимся «читать» Гостя</li><li>– Коммуникация в процессе общения с Гостем. Невербальная коммуникация, язык жестов</li><li>– Физические зоны контакта</li><li>– Важность первого впечатления</li></ul>

- 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**

Свидетельство о профессии рабочего, должности служащего