**აჭარის ავტონომიური რესპუბლიკის ტურიზმისა და კურორტების დეპარტამენტი, სერვისის განვითარების სამსახური**

# მიმტანების ტრენინგი ბათუმში - II ჯგუფი

**21.04.2023 - 06.05.2023**

## ტრენინგის შესახებ

**მიმტანების უფასო ტრენინგი ბათუმში - II ჯგუფი**

ქ.ბათუმში არსებული განთავსებისა და კვების ობიექტების მიმტანების სატრენინგო კურსი დაიწყება 21 აპრილს. მიმტანების  თეორიულ-პრაქტიკული ტრენინგი მოიცავს როგორც თეორიულ, ისე პრაქტიკულ მეცადინეობებს.

მსმენელთა შეზღუდული რაოდენობიდან გამომდინარე ტრენინგზე დაიშვება ის რეგისტრირებული პიროვნება, რომელსაც დაუკავშირდებიან.

---

## განრიგი და ფორმატი

მიმტანების თეორიულ-პრაქტიკული ტრენინგი ჩატარდება ქ. ბათუმში სასტუმრო „დივან სუიტ ბათუმში“ (მის. ნ. ჟორდანიასა და ზ. გამსახურდიის ქუჩების კუთხე).

II ჯგუფის ტრენინგის განრიგი:

I დღე - პარასკევი 21.04.2023 – 15:00-19:30

II დღე - პარასკევი 28.04.2023 – 10:00-14:30

III დღე - შაბათი 29.04.2023 – 15:00-19:30

IV დღე - შაბათი 06.05.2023 – 15:00-19:30

---

## პროგრამა

**თემების დასახელება**

**დღე 1 (4 საათი)**

- სარესტორნო ბიზნესის საფუძვლები.
- რესტორნის პროდუქტი - რესტორანი ყიდის სიამოვნების ატმოსფეროს.
- რესტორნის პერსონალი და მათი მოვალეობა.
- მოთხოვნები: მენიუს ცოდნა, გამართული მეტყველება ემოციური თავშეკავება და ა.შ.
- სანიტარული ნორმების და ჰიგიენის მოთხოვნები.
- მიმტანის სამუშაოსთვის მომზადება (უნიფორმა, გარეგნული იერსახე, მიმტანის ნაკრები (კალამი, შეკვეთის ბლოკნიტი, სანთებელა, ბოთლის სახსნელი).
- ჭურჭელი: ფაიფური, რკინა, შუშა.
- მაგიდის სერვირებისთვის და მომსახურებისათვის საჭირო ხელსაწყოები (დანა, ჩანგალი, კოვზი და სხვა).
- მენიუ: სახეობები და დანიშნულება.
- დარბაზში ქცევის წესები: კომუნიკაცია, პრიორიტეტები, თავისუფალი ხელები, თავისუფალი წუთები.
- მაგიდაზე საფერფლეების, სანელებლების, ლარნაკების, სანთლების განთავსება და გამოცვლა.
- სტუმრისთვის კერძის/სასმელის მიტანა ეტიკეტის და სტანდარტების მიხედვით.
- თეფშების ხელით ტარების ტექნიკა.
- ლანგრის ტარების ტექნიკა და ლანგრით მირთმევის სტანდარტები.
- სასმელების დასხმის ტექნიკა და სტანდარტები.
- რა არის „finger bowl“ მომზადების და სერვირების სტანდარტი.
- ადგილების დაჯავშნის წესები.

- რესტორანში ატმოსფეროს შექმნა.

**თემების დასახელება**

**დღე 2 (4 საათი)**

- მაგიდის სერვირება (ინდივიდუალური, წინასწარი, აღმასრულებელი).
- ხელსახოცების სახეები და მათი დაკეცვის ნაირსახეობა.
- „სტარტ“ და „სტოპ“ ფურცლების  შედგენა გამოყენება.
- სტუმრების მისალმება და მაგიდასთან მიპატიჟება.
- სტუმრის გაცნობა.
- მენიუში სპეციალური შეთავაზების გაცნობა.
- აპერიტივის შეთავაზების წესები და მნიშვნელობა.
- შეკვეთის მიღების სტანდარტები (შეკვეთის მიღების ფორმა, განმარტება, შეთავაზება, სტუმრების, შეკვეთის დუბლირება).
- კერძების აღწერა და მათი რეკომენდაციები (სასმელებისა და კერძების გემოვნების შერწყმის რეკომენდაცია).
- სასმელების მირთმევის წესები და სტანდარტები.
- კერძების მირთმევის თანმიმდევრობა და სტანდარტები.
- მაგიდის სერვირება ხელსაწყოებით და მასთან დაკავშირებული პროდუქტებით.
- მომსახურების ფრანგული წესი, რუსული წესი, ინგლისური წესი.
- ლანგრის გარეშე სწორად თეფშების ტარება.
- ლანგრის გარეშე სწორად ჭიქების ტარება.
- „Double service" - სასმელის გამეორება, მაგიდის ალაგების სტანდარტი, საფერფლის გამოცვლა და ა.შ.
- „ეფექტური უკუკავშირი“ სტუმართან.
- ანგარიშის მომზადება და წარდგენა.
- სამუშაო დროის რაციონალური განაწილება, პრიორიტეტები, რა არის „ცხელი საათი“.

**თემების დასახელება**

**დღე 3 (4 საათი)**

- სტუმართან ანგარიშსწორების წესი.
- სამუშაო დღის დაწყების პროცედურები.
- სამუშაო დღის დამთავრების პროცედურები.
- კერძების აღწერის წესები: როგორ დავეხმაროთ სტუმარს კერძის შერჩევაში.
- „ცნობათა ბიურო“-ს ნაცვლად „ ხელგაშლილი მასპინძელი“-ს წესი.
- რესტორნის წარმოჩენისა და სტუმრისთვის მისი უნიკალურობის ხაზგასმის უნარი.
- კერძების აღწერის წესები: როგორ დავეხმაროთ სტუმარს კერძის შერჩევაში?
- შეკვეთის მიღების წესები: როგორ სტრაფად და სტრუქტურულად მოუყვეთ სტუმარს კერძების ჩამონათვალი.
- კერძების პრეზენტაციისთვის გასაკეთებელი ნაბიჯები.
- კერძების გაყიდვა შეკვეთის მიღების პროცესში.
- როგორ სწორად შევთავაზოთ სტუმარს დამატებითი კერძები.
- ძვირადღირებული, საავტორო კერძების გაყიდვის წესები.
- გაყიდვები სხვადასხვა ტიპის სტუმრებზე: პრეტენზიულ, მუდმივ და პირველად მოსულ სტუმრებისათვის.
- სუფრის მსვლელობისას: დამატებითი გაყიდვები: სასმელები,კერძები, სოუსები,დესერტები და ა.შ
- ალკოჰოლის სწორი გაყიდვები.
- როგორ მოვახდინოთ გაყიდვები შეუმჩნევლად.
- სასმელის დამატების წესები: რატომ არის მნიშვნელოვანი ჭიქებში ღვინის დამატება და სასმელების შეთავაზება, სუფრის დამთავრებამდე.
- რა უნდა გავაკეთოთ, თუ სტუმრები უარს ამბობენ მიმტანის შეთავაზებაზე.
- გაყიდვები იმ სტუმრებისთვის, რომლებსაც "არაფერი სჭირდება".

**თემების დასახელება**

**დღე 4 (4 საათი)**

- კეიტერინგი.
- ყავის შესვენება.
- კოქტეილის მიღება.
- ბანკეტი ნაწილობრივი და სრული მომსახურებით.
- ბანკეტებისა და მიღებებისთვის აღჭურვილობისა და ჭურჭლის რაოდენობის შერჩევა და გაანგარიშება.
- შამპანური და ცქრიალა ღვინო  პროფესიონალური ბოთლის გახსნა.
- გამაგრებული ღვინოები.
- ქართული ღვინო. ღვინის კლასიფიკაცია.

- სხვადასხვა ქვეყნების ღვინო. ღვინის კლასიფიკაცია (საფრანგეთი, იტალია, ესპანეთი).
- დაბალ ალკოჰოლური და უალკოჰოლო სასმელები.
- ჩაი (კლასიფიკაცია,მომზადების და დაყენების წესი).
- ყავა (ყავის სახეობები, ყავის კოქტეილები).
- ლუდი.
- სტუმრის ფსიქოლოგიური და თემატური პორტრეტი.
- სხეულის ენა, ჟესტები, ღიმილის ძალა.
- როგორ ეფექტურად შევეკითხოთ და ვუპასუხოთ, დავაკვირდეთ და მოვუსმინოთ სტუმრებს.
- პერსონალის სტუმარზე ორიენტირების ფორმირება.
- პრეტენზიების სახეები: სამართლიანი, უსამართლო, კრიტიკული, პროვოცირებული კონფლიქტები.
- ძირითადი შეცდომები საჩივრების მიღებისას.
- სტუმრის პრეტენზიის გარკვევის გზები.
- როგორ სწორად  ვუთხრათ სტუმრებს „არა“, რესტორნის  შიდა პოლიტიკის პოზიციების დაცვა.
- რა სარგებელი მოაქვს რესტორანს სტუმრების საჩივრები და პრეტენზიები.
- კომფლიქტური სიტუაციების მართვა (საჩივრები, პრეტენზიები, პროვოკაციები).