აჭარის ავტონომიური რესპუბლიკის ტურიზმისა და კურორტების დეპარტამენტი, სერვისის განვითარების სამსახური

მიმტანის თეორიულ-პრაქტიკული ტრენინგი - I ჯგუფი

17.11.2022 - 20.11.2022

ტრენინგის შესახებ

აღნიშნული მოკლევადიანი თეორიულ-პრაქტიკული ტრენინგი გათვალისწინებულია დამწყები მიმტანებისათვის და ითვალისწინებს მიმტანის მუშაობის ძირითად პრინციპებს.

ტრენინგში მონაწილეობის მიღება შეუძლიათ როგორც დამწყებ, ასევე მოქმედ მიმტანებს.

განრიგი და ფორმატი

თეორიულ-პრაქტიკული ტრენინგის ხანგრძლივობაა 16 საათი. ჩატარდება ოთხი დღის განმავლობაში, დღეში 4 საათი.

მისამართი: ქ. ბათუმი, ზ. გორგილაძის 77, რესტორანი „ოლდ ბერლინი“.

პროგრამა

პროგრამა:

დღე I – 17 ნოემბერი, 2022 წელი

10:00 – 12:00 - ტრენინგის დაწყება

I. **რესტორნის სტრუქტურა**

- სარესტორნო ბიზნესის საფუძვლები
- რესტორნის პროდუქტი - რესტორანი ყიდის სასიამოვნო ატმოსფეროს
- რესტორნის პერსონალი და მათი მოვალეობა

II. მიმტანი რესტორნის სახეა

- მოთხოვნები: მენიუს ცოდნა, გამართული მეტყველება, ემოციური თავშეკავებულობა და ა.შ.
- სანიტარული ნორმების და ჰიგიენის მოთხოვნები
- მიმტანის სამუშაოსთვის მომზადება (უნიფორმა, გარეგნული იერსახე, მიმტანის ნაკრები (კალამი, შეკვეთის ბლოკნიტი, სანთებელა, ბოთლის სახსნელი)

12:00 – 12:30 - შესვენება

12:30 – 14:30 - ტრენინგის გაგრძელება

III. სტუმრების მომსახურების ორგანიზებისთვის აღჭურვილობა

- ჭურჭელი: ფაიფური, რკინა, შუშა, თიხა/კერამიკა
- მაგიდის სერვირებისთვის და მომსახურებისათვის საჭირო ხელსაწყოები (დანა, ჩანგალი, კოვზი და სხვა)
- მენიუ: სახეობები და დანიშნულება

დღე II – 18 ნოემბერი, 2022 წელი

10:00 – 12:00 - ტრენინგის დაწყება

IV. სერვისის სტანდარტები

- დარბაზში ქცევის წესები: კომუნიკაცია, პრიორიტეტები, თავისუფალი ხელები, თავისუფალი წუთები
- მაგიდაზე საფერფლეების, სანელებლების, ლარნაკების, სანთლების განთავსება-გამოცვლა
- სტუმრისთვის საჭირო ხელსაწყოების მირთმევის სტანდარტები
- სტუმრისთვის კერძის/სასმელის მიტანა ეტიკეტის მიხედვით
- თეფშების ხელით ტარება
- ლანგრით მუშაობის სტანდარტები
- სასმელების დასხმის ტექნიკა
- რა არის „finger bowl“ მომზადების და სერვირების სტანდარტი
- პურის მირთმევის სტანდარტი

V. მომსახურების სტანდარტები

რესტორნის სტუმრების მოსამსახურებლად მზადება:

- ადგილების დაჯავშნის წესები
- რესტორანში ატმოსფეროს შექმნა
- მაგიდის სერვირება (ინდივიდუალური, წინასწარი, აღმასრულებელი)
- ხელსახოცების სახეები და მათი დაკეცვის ნაირსახეობა
- „სტარტ“ და „სტოპ“ ფურცლების შედგენა
- სტუმრების მისალმება და მაგიდასთან მიპატიჟება
- სტუმრის გაცნობა
- მენიუში სპეციალური შეთავაზების გაცნობა
- აპერიტივის შეთავაზების წესები
- შეკვეთის მიღების სტანდარტები (შეკვეთის მიღების ფორმა, განმარტება, შეთავაზება, სტუმრების, შეკვეთის დუბლირება)
- კერძების აღწერა და მათი რეკომენდაციები (სასმელებისა და კერძების გემოვნების შერწყმის რეკომენდაცია)

მომსახურების თანმიმდევრობა (ტექნიკა, სტანდარტები და შეკვეთის შესრულება):

- სასმელების მირთმევის წესები
- კერძების მირთმევის თანმიმდევრობა
- მაგიდის სერვირება ხელსაწყოებით და მასთან დაკავშირებული პროდუქტებით
- მომსახურების ფრანგული წესი
- მომსახურების რუსული წესი
- მომსახურების ინგლისური წესი
- ლანგრის გარეშე სწორი თეფშების გადატანა
- ლანგრის გარეშე სწორი ჭიქების გადატანა

მაგიდის ალაგება, სტუმრების მომსახურების სხვა პროცედურები:

- „Double service“ - სასმელის გამეორება, მაგიდის ალაგების სტანდარტი, საფერფლის გამოცვლა და ა.შ.
- „ერთი ნაბიჯით“ 6 თეფშამდე დასუფთავების ტექნიკა
- „ეფექტური უკუკავშირი“ სტუმართან
- ანგარიშის მომზადება და წარდგენა
- სამუშაო დროის რაციონალური განაწილება, პრიორიტეტები, რა არის „ცხელი საათი“

სალარო:

- სტუმართან ანგარიშსწორების წესი
- სამუშაო დღის დაწყების პროცედურები
- სამუშაო დღის დამთავრების პროცედურები

VI. აქტიური და ეფექტური გაყიდვების ტექნიკა

- რესტორანში მენიუს ცოდნის მნიშვნელობა
- როგორ სწორად წარვუდგინოთ და შევთავაზოთ აქციები რესტორანში
- შეკვეთის მიღების წესები. აპერიტივის და დიჯესტივის მნიშვნელობა
- პირველი კონტაქტის მნიშვნელობა და სტუმრის პორტრეტის განსაზღვრა
- ინდივიდუალური ორიენტაცია სტუმარზე
- როგორ შესაძლება და არ შეიძლება ჩეკის თანხის გაზრდა
- როგორ სწორად დავსვად კითხვები შეკვეთის ფორმირების დროს
- შეკვეთის ფორმირების დროს სტუმრების კონსულტაცია კერძების და სასმელების შესახებ (მომზადების დრო, ტემპერატურა, ინგრიდიენტები, კალორიები)
- ყავის, ჩაის, დესერტებისა და დიჯესტივის შეთავაზების წესები
- როგორ შეუმჩნეველად შევთავაზოთ დამატებითი კერძები და სასმელები
- 1/3 დასხმული ჭიქის წესი
- თავის დაქნევის „სალლივანის“ მეთოდი
- „სპეციალური“, „სეზონური“, „დამატებითი“ შეთავაზებები
- არჩევანის გაკეთების ან ყიდვის მოტივაცია

12:00 – 12:30 - შესვენება

12:30 – 14:30 - ტრენინგის გაგრძელება

VII. ბანკეტები და კონფერენციები

- ბანკეტი ნაწილობრივი და სრული მომსახურებით
- ყავის შესვენება
- კოქტეილის მიღება
- კეიტერინგი
- ბანკეტებისა და მიღებებისთვის აღჭურვილობისა და ჭურჭლის რაოდენობის შერჩევა და გაანგარიშება

დღე III – 19 ნოემბერი, 2022 წელი

09:00 – 11:00 - ტრენინგის დაწყება

VIII. ალკოჰოლი

- **ალკოჰოლური სასმელების კასიფიკაცია**

ღვინის მირთმევის და დეკანტირების სტანდარტები

- შამპანური და ცქრიალა ღვინო
- გამაგრებული ღვინოები
- ქართული ღვინო ღვინის კლასიფიკაცია
- სხვადასხვა წვეყნების ღვინო ღვინის კლასიფიკაცია (საფრანგეთი, იტალია, ესპანეთი)
- დაბალ ალკოჰოლური და უალკოჰოლო სასმელები
- ჩაი (კლასიფიკაცია, მომზადების და დაყენების წესი)

- ყავა (ყავის სახეობები, ყავის კოქტეილები)
- ლუდი

11:00 – 11:30 - შესვენება

11:30 – 13:30 - ტრენინგის გაგრძელება

IX. კომუნიკაციის ფსიქოლოგია

სტუმრების კლასიფიკაცია:

- სტუმრის ფსიქოლოგიური და თემატური პორტრეტი

კომუნიკაცია:

- სხეულის ენა, ჟესტები, ღიმილის ძალა
- როგორ ეფექტურად შევეკითხოთ და ვუპასუხოთ, დავაკვირდეთ და მოვუსმინოთ სტუმრებს

დღე IV - 20 ნოემბერი, 2022 წელი

10:00 – 12:00 - ტრენინგის დაწყება

X. კონფლიქტური სიტუაციების მოგვარების ალგორითმი

- პერსონალის სტუმარზე ორიენტირების ფორმირება
- პრეტენზიების სახეები: სამართლიანი, უსამართლო, კრიტიკული, პროვოცირებული კონფლიქტები
- ძირითადი შეცდომები საჩივრების მიღებისას
- სტუმრის პრეტენზიის გარკვევის გზები
- როგორ სწორად უთხრად სტუმრებს „არა“ (რესტორნის შიდა პოლიტიკის პოზიციების დაცვა)
- რა სარგებელი მოაქვს რესტორანს სტუმრების საჩივრები და პრეტენზიები
- კომფლიქტური სიტუაციების მართვა (საჩივრები, პრეტენზიები, პროვოკაციები)

12:00 – 12:30 - შესვენება

12:30 – 14:30 - ტრენინგის გაგრძელება

XI. შოუ რესტორანში

ფლამბე, თევზი გამომცხვარი მარილში, სიგარის სერვისის სტანდარტები (შენახვა, დანთება)