

## RAMOWY PROGRAM SZKOLENIA „PROFESJONALNA OBSŁUGA KONSUMENTA” – WERSJA ZAAWANSOWANA

1. Wprowadzenie ( przedstawienie prowadzącego i uczestników, przekazanie celu i metodyki szkolenia, zapoznanie z harmonogramem )
2. Organizacja pracy na stanowisku Kelner
  - Systemy i formy obsługi kelnerskiej
  - Kultura osobista i etyka zawodowa kelnera
  - Ubiór i wyposażenie zawodowe kelnera
3. Czynności przygotowujące salę konsumpcyjną do obsługi – mise en place
  - Nakrycie stołu obrusem / rodzaje, dobór i zmiana
  - Serwetki / rodzaje i sposoby ich formowania
  - Zastawa stołowa / nakrywanie stołu

### Ćwiczenia praktyczne:

- Zmiana obrusa w obecności gościa, w kłopotliwej sytuacji

4. Zachowania kelnera podczas obsługi gościa
  - Zachowanie się personelu w sytuacjach trudnych i konfliktowych oraz w momencie natężonego ruchu, **wykorzystanie procedury LEARN**
5. Karta menu w nowoczesnej restauracji
6. Praca zespołowa i dobra współpraca między poszczególnymi działami w obiekcie hotelowym ze szczególnym uwzględnieniem relacji kelner – kucharz
7. Rozpoznawanie potrzeb gościa, przedstawienie oferty w sposób zbieżny z oczekiwaniami gościa
8. Agresywna gościnność i sugestywna sprzedaż jako główne strategie przy pozyskiwaniu oraz utrzymaniu gości
9. **Istota oraz szczegółowa analiza sugestywnej sprzedaży**

## 10. Relacje interpersonalne w obiektach hotelowych i placówkach gastronomicznych

- Rekrutacja pracowników
- Szkolenia pracownicze – ich wpływ na jakość serwowanych usług
- Współpraca pomiędzy departamentami (Relacje zawodowe między kuchnią, ekspedycją a personelem obsługującym [kucharz → kelner , barman → kelner ])
- Relacje między pracownikiem a gościem
  - umiejętność rozpoznania gościa
  - podstawowe zasady zachowania się personelu
  - sytuacje trudne i konfliktowe – zwrócenie uwagi na różnorodność gości ( zachowanie, reakcje )

### Ćwiczenia praktyczne

- profesjonalne przyjęcie zamówienia i jego realizacja,
- ćwiczenie czynności zachowania podczas posiłku i jego zakończenia
- podanie rachunku – rozliczenie z gościem
- pożegnanie gościa
- kwestia napiwku

## 11. Technika serwowania potraw i napojów

- Zasady ogólne serwowania i podawania uwzględniające czynności wykonywane z lewej i prawej strony konsumenta
- Technika noszenia zastawy stołowej ( tace, talerzyki, półmiski, sztucce )
- Rodzaje serwisów – metoda niemiecka / francuska / angielska / rosyjska ze szczególnym omówieniem metody francuskiej wraz z ćwiczeniami praktycznymi

### Ćwiczenia praktyczne

- umiejętność noszenia tac, zastawy itp.
- praktyczne zbieranie brudnej zastawy ze stołu,
- fachowa umiejętność zastosowania serwisu francuskiego ( sprawne posługiwanie się widelcem i łyżką ) w różnych sytuacjach

## 12. Napoje alkoholowe i bezalkoholowe, sposoby ich podawania

- Aperitif / wykorzystanie wózka kelnerskiego

## 13. Wszystko o winie

- Wino w historii i kulturze
- Proces winifikacji
- Klasyfikacja i typologia win
- Uprawa winorośli, winnice
- Gleba, klimat, regiony uprawy winorośli
- Nowe techniki produkcji win
- Sprzęt do przechowania win ( beczki, kadzie, butelki, korki )
- Prowadzenie piwnic, uwarunkowania ( temperatura, wilgotność, oświetlenie, przepływ powietrza itp. )
- Proces leżakowania win
- Produkcja, podział i charakterystyka win
- Obchodzenie się z butelką wina
- Dobór kieliszków do wina
- Temperatura podawania win
- Prezentacja butelki, otwieranie wina, organizacja serwisu
- Degustacja wina – wprowadzenie ( wzrok, węch, smak )
- Zasady podawania i doboru win do potraw
- Umiejętność układania karty win
- Dekantacja

### Porady praktyczne

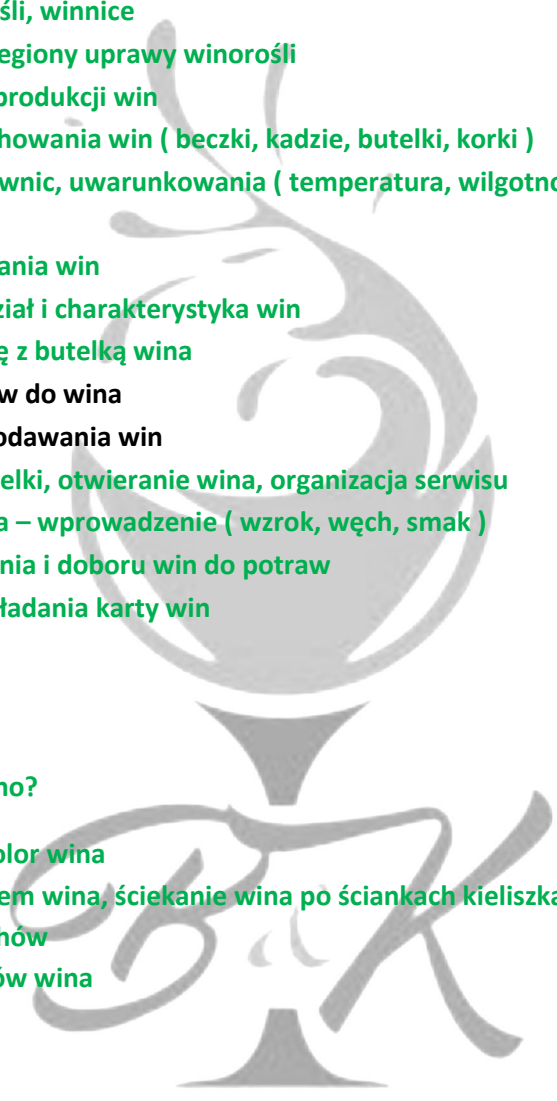
- Jak należy degustować wino?

- Ocena wyglądu – kolor wina
- Zakręcenie kieliszkiem wina, ściekanie wina po ściankach kieliszka
- Identyfikacja zapachów
- Rozróżnianie smaków wina
- Przeżuwanie
- Wypicie

- Jak sobie radzić z opornym korkiem?

- Gdzie kupować wino? Jak je przewozić i przechowywać?

- Degustacja wina przez zamawiającego



#### 14. Zawód Sommelier w restauracji

- Jego rola i zadania, cechy osobowościowe, wygląd
- Wyposażenie sommeliera, niezbędne przybory

#### Ćwiczenia praktyczne

- ceremonia prezentacji oraz otwierania wina przed gościem

- dekantacja wina, nowe trendy serwowania wina

#### Ćwiczenia praktyczne

- Podawanie płynących potraw

#### 15. Organizacja i techniki obsługi gościa w barach

- Wyposażenie barów i bufetów
- Charakterystyka napojów alkoholowych
- Składniki napojów, zasady ich sporządzania
- Składniki oraz przyrządzanie napojów mieszanych
- Digestive- co, kiedy i jak podawać?
- Cocktaile, sposoby dekorowania drinków
- Kilka słów o kawie
- Relacja Barman – Kelner

- Przygotowanie wybranych cocktailing alkoholowych, bezalkoholowych

#### 19. Systemy rozliczeń kelnerskich

- Paragon fiskalny
- Faktura VAT

