

RAMOWY PROGRAM SZKOLENIA „PROFESJONALNA OBSŁUGA KONSUMENTA” – WERSJA PODSTAWOWA

- 1. Wprowadzenie (przedstawienie prowadzącego i uczestników, przekazanie celu i metodyki szkolenia, zapoznanie z harmonogramem)**
 - Organizacja zakładów gastronomicznych
 - Typy zakładów gastronomicznych
 - Wyposażenie Sali Konsumenckiej
 - Układ funkcjonalny zakładów gastronomicznych
- 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:

- nakrywanie stołu obrusem, zmiana obrusa bez i w obecności konsumenta przy stole,

- nakrycie stołu konsumpcyjnego z uwzględnieniem formowania serwetek w zależności od rodzaju i przeznaczenia posiłku

- 4. Zachowania kelnera podczas obsługi gościa**
 - Sposób obsługi konsumentów o różnych cechach psychologicznych
 - Powitanie gości – umiejętność ich rozpoznania
- 5. Karta menu w nowoczesnej restauracji**

Ćwiczenia praktyczne

- Profesjonalne przyjęcie zamówienia i jego realizacja,

- ćwiczenie czynności zachowania podczas posiłku i jego zakończenia

- podanie rachunku – rozliczenie z gościem

- pożegnanie gościa

6. 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)
- Zasada zbierania naczyń ze stołu
- Technika dokrywania sztuców do poszczególnych dań w obecności gościa
- Technika i zasady podawania przekąsek, zup, dań głównych i deserów
- 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

7. Napoje alkoholowe i bezalkoholowe, sposoby ich podawania

- Rodzaje alkoholi i ich przeznaczenie

8. Wszystko o winie

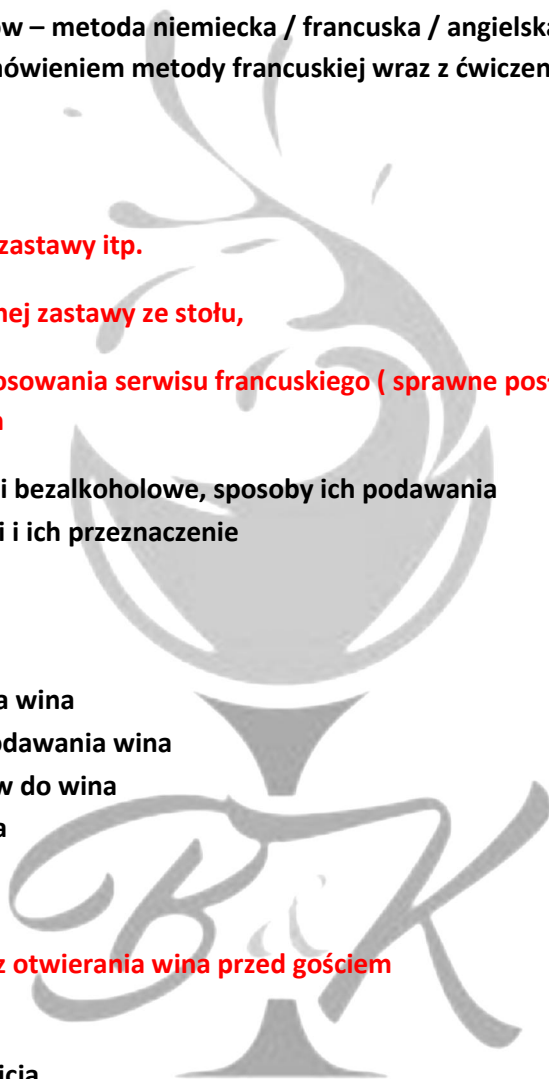
- Co to jest wino?
- Historia i kultura wina
- Temperatura podawania wina
- Dobór kieliszków do wina
- Otwieranie wina

Ćwiczenia praktyczne

- ceremonia prezentacji oraz otwierania wina przed gościem

9. Sztuka Cateringu

- Catering – definicja
- Konferencja – definicja
- Rodzaje imprez okolicznościowych
- Zasady ustawienia potraw na bufecie szwedzkim



10. Bufet – Bar

- Wyposażenie barów i bufetów

11. „Room service” – technika pracy kelnera

- Organizacja pracy i obsługi „room – service”
- Przyjmowanie zamówień od gości – istota umiejętnej rozmowy z gościem przez telefon – sugestie wyboru
- Sposób realizacji zamówień
- Obsługa w pokoju hotelowym
- Prace porządkowe – kontakt z gościem
- Zasady rozliczeń z gościem

Ćwiczenia praktyczne

- przygotowanie wózka kelnerskiego do śniadania wcześniej zamówionego przez gościa

- poprawne przyjęcie zamówienia przez telefon

12. Systemy rozliczeń kelnerskich

- Paragon fiskalny
- Faktura VAT

