



ПРОГРАММА КУРСА «ПРОФЕССИЯ ОФИЦИАНТ» – 74 ЧАСА

1. Общая характеристика предприятий общественного питания.
 - Классификация предприятий общественного питания.
2. Структура ресторана, оборудование и персонал.
 - План ресторана: холл, гардероб, позиции, нумерация столов, бар, кухня и цеха, подсобные помещения и пр.
 - Оборудование ресторана.
 - Посуда бара и зала ресторана: фарфор, стекло, железо, дерево.
 - Персонал ресторана: метрдотель, официант, бармен, сомелье, бригадир официантов, хостес, повара и др.
3. Знакомство с профессией. Требования, предъявляемые к официанту.
 - Требования, предъявляемые к официанту: внешний вид, знание меню, грамотная речь и эмоциональная сдержанность и пр.
 - Набор официанта-бармена: блокнот, нарзаник, зажигалка, ручка, ручник и пр.
 - Правила поведения в зале: общение, расстановка приоритетов, свободные руки, свободные минуты.
 - Начальные навыки официанта-бармена: поднос, приборы в конверте, раскладка (ложка + вилка), виды складывания салфеток и др.
 - Новые понятия: стейшин, гарбич, барбек, триджек и др.
 - Открытие/закрытие ресторана.
 - Подготовка зала к обслуживанию.
4. Стандарты сервировки стола. Назначение посуды и работа с ней.
 - Основная посуда (виды тарелок, чашек, столовых приборов ...).
 - Основные виды столового белья (скатерть, наперон, ручки, салфетки).
5. Знание меню. «Понять – значит продать».
 - Виды меню, структура меню, цена, граммы, целые бутылки, вес, виза в меню и пр.
 - Карта вин. Подача напитков: помнить о деталях.
 - Рекомендация винно-водочных изделий к блюдам и правила их подачи.
 - Стратегия "Специального предложения".
6. Обслуживание гостей. Правила и методы подачи блюд. Практические упражнения. «В обслуживании мелочей не бывает».
 - Встреча и приветствие гостя.
 - Как принимать заказ.
 - Методы обслуживания гостей: французский, английский, русский, европейский, комбинированный.
 - Последовательность подачи блюд.
 - Схема исполнения заказа/расчет гостя.
7. Виды банкетов и их особенности.
 - Планирование банкета.
 - Основные правила обслуживания банкетов.
8. Методические рекомендации для работы. Факторы, влияющие на работу официанта.
9. Оснащение бара. История и классификация алкогольных напитков.



История и классификация алкогольных напитков.

- Классификация вина. Виноград. Формы бутылок и этикетки. Основные страны производители. Винодельческие регионы «Старого» и «Нового» света.
- Шампанское и игристые вина. Терминология игристых вин. Портвейн. Херес. Основные виды.
- Крепкий алкоголь. Коньяк. Бренди. Кальвадос. Граппа. Виски. Ром. Каша. Джин. Текила. Мескаль. Водка. Основные страны производители и классификация.
- Вермуты. Биттеры. Настойки. Ликёры. Основные страны производители и классификация.

Виды баров. Оборудование

- Виды баров и специфика их работы (Паб, Ночной клуб, Кафе, Ресторан).
- Стекло. Виды бокалов и их использование для подачи напитков и коктейлей разного типа Украшение и спец-подача: помнить о деталях.
- Учимся готовить Кофе
- Характеристика алкогольных, безалкогольных и горячих напитков.

Карта вин. Создание атмосферы в баре.

- Карта вин и напитков. Особенности и краткий ассортимент.
- Приёмы мерчендайзинга. Скрытые продажи.
- Культура дегустаций. Декантация вина.

10. Психология и этикет. Сервис - что это?

Технология активных продаж

Психологические аспекты работы в работе с клиентом

- Особенности продаж в условиях конкуренции. Преимущества активного стиля.
- Стадии продаж. Общая схема процесса продажи.
- Подготовка к продаже.
- Контакт. Способы установления.
- Ориентация. Вербальная и невербальная информация о клиенте.
- Типы клиентов. Особенности общения с различными типами.
- Мотивация клиента. Выявление потребностей клиента.
- Работа с возражениями клиента.
- Навыки эффективной презентации товара.
- Приемы завершения продаж.
- Техники снятия эмоционального напряжения
- Техники уверенного поведения в сложных ситуациях.
- Конструктивные способы реагирования на критику.
- Общение с клиентом после завершения продажи. Работа на будущие продажи.



11. Английский в обслуживании.

- **Знакомство.**

Приветствие. Обращение.

- **Работа в ресторане.**

Ресторан. Кухня. Рабочее место.

- **Меню.**

Принять заказ. Закуски. Горячие блюда. Описание блюд. Десерты. **Счет, пожалуйста.**

Счет. Методы оплаты. Валюта. Прощание.

12. Деловой стиль и его влияние на коммуникации

- Первое впечатление: требуется несколько секунд, чтобы его произвести и вся оставшаяся жизнь, чтобы его исправить.
- Ароматы и их влияние на деловые коммуникации.

Стоимость курса 13 200 рублей