აჭარის ავტონომიური რესპუბლიკის ტურიზმისა და კურორტების დეპარტამენტი, სერვისის განვითარების სამსახური

მიმტანების ტრენინგი ქობულეთში - II ჯგუფი

13.05.2023 - 21.05.2023

ტრენინგის შესახებ

ქ.ქობულეთში არსებული განთავსებისა და კვების ობიექტების მიმტანების I ჯგუფის სატრენინგო კურსი დაიწყება 13 მაიის. მიმტანების თეორიულ-პრაქტიკული ტრენინგი მოიცავს როგორც თეორიულ, ისე პრაქტიკულ მეცადინეობებს.

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

განრიგი და ფორმატი

მიმტანის პროფესიის შესახებ სატრენინგო კურსის საერთო ხანგრძლივობაა 16 საათი. ჩატარდება ოთხი დღის განმავლობაში, დღეში 4 საათი + თითოეულ დღეს ნახევარსაათიანი შესვენება ლანჩზე.

მისამართი: ქ. ქობულეთი, დ. აღმაშენებლის 275, სასტუმრო „ჯორჯია პალასი“.

II ჯგუფის ტრენინგის განრიგი:

I დღე - შაბათიი 13.05.2023 – 15:00-19:30

II დღე - კვირა 14.05.2023 – 15:00-19:30

III დღე - შაბათი 20.05.2023 – 15:00-19:30

IV დღე - კვირა 21.05.2023 – 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 მსველობისას: 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).