აჭარის ავტონომიური რესპუბლიკის ტურიზმისა და კურორტების დეპარტამენტი, სერვისის განვითარების სამსახური

მიმტანების ტრენინგი - I ჯგუფი

01.04.2024 - 04.04.2024

ტრენინგის შესახებ

მიმტანების უფასო ტრენინგი ბათუმში - I ჯგუფი

ქ.ბათუმში არსებული განთავსებისა და კვების ობიექტების მიმტანების სატრენინგო კურსი დაიწყება პირველ აპრილს. მიმტანების თეორიულ-პრაქტიკული ტრენინგი მოიცავს როგორც თეორიულ, ისე პრაქტიკულ მეცადინეობებს.

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

განრიგი და ფორმატი

მიმტანების თეორიულ-პრაქტიკული ტრენინგი ჩატარდება ქ. ბათუმში სასტუმრო „ქორთიარდ მარიოტში“ (მის. შერიფ ხიმშიაშვილის ქ.5).

I ჯგუფის ტრენინგის განრიგი:

I დღე - ორშაბათი 01.04.2024 – 12:00 - 16:30

II დღე - სამშაბათი 02.04.2024 – 12:00 - 16:30

III დღე - ოთხშაბათი 03.04.2024 – 12:00 - 16:30

IV დღე - ხუთშაბათი 04.04.2024 – 12:00 - 16:30

პროგრამა

თემების დასახელება

დღე 1 (4 საათი)

- 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;
- ჭურჭელი: ფაიფური, რკინა, შუშა;
- მაგიდის სერვირებისთვის და მომსახურებისათვის საჭირო ხელსაწყოები;
- მენიუ: სახეობები და დანიშნულება;
- დარბაზში ქცევის წესები: კომუნიკაცია, პრიორიტეტები, თავისუფალი ხელები, თავისუფალი წუთები;
- სტუმრისთვის კერძის/სასმელის მიტანა ეტიკეტის და სტანდარტების მიხედვით;
- თეფშების ხელით ტარების ტექნიკა;
- ლანგრის ტარების ტექნიკა და ლანგრით მირთმევის სტანდარტები;
- სასმელის დასხმის ტექნიკა და სტანდარტები;
- რა არის „Finger bowl" მომზადების და სერვირების სტანდარტი;
- ადგილების დაჯავშნის წესები;
- რესტორანში ატმოსფეროს შექმნა.

დღე 2 (4 საათი)

- მაგიდის სერვირება;

- 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;
- კერძების აღწერა და მათი რეკომენდაციები;
- სასმელების მირთმევის წესები 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;
- ანგარიშის მომზადება და წარდგენა;
- სამუშაო დროის რაციონალური განაწილება და პრიორიტეტები.

დღე 3 (4 საათი)

- სტუმართან ანგარიშსწორების წესი;
- სამუშაო დღის დაწყების პროცედურები;
- სამუშაო დღის დამთავრების პროცედურები;
- კერძების აღწერის წესები;
- შეკვეთის მიღების წესები;
- კერძების გაყიდვა შეკვეთის მიღების პროცესში;
- როგორ სწორად შევთავაზოთ სტუმარს დამატებითი კერძები;
- ძვირადღირებული, საავტორო კერძების გაყიდვის წესები;
- გაყიდვები სხვადასხვა ტიპის სტუმრებზე;
- ალკოჰოლის სწორი გაყიდვები;
- როგორ მოვახდინოთ გაყიდვები შეუმჩნევლად;
- სასმელის დამატების წესები;
- რა უნდა გავაკეთოთ, თუ სტუმრები უარს ამბობენ შეთავაზებაზე;
- გაყიდვები იმ სტუმრებისთვის, რომლებსაც „არაფერი სჭირდება".

დღე 4 (4 საათი)

- კეიტერინგი;
- ყავის შესვენება;
- კოქტეილის მიღება;
- ბანკეტი ნაწილობრივი და სრული მომსახურებით;
- შამპანიური და ცქრიალა ღვინო პროფესიონალური ბოთლის გახსნა;
- ქართული ღვინო. ღვინის კლასიფიკაცია;
- სხვადასხვა ქვეყნის ღვინო;
- დაბალ ალკოჰოლური და უალკოჰოლო სასმელები;
- ჩაი (მომზადების და დაყენების წესი);
- ყავა (ყავის სახეობები, ყავის კოქტეილები);
- ლუდი;
- სტუმრის ფსიქოლოგიური და თემატური პორტრეტი;
- სხეულის ენა, ჟესტები, ღიმილის ძალა;
- პერსონალის სტუმარზე ორიენტირების ფორმირება;
- პრეტენზიების სახეები: სამართლიანი, უსამართლო, კრიტიკული და სხვ.;
- ძირითადი შეცდომები საჩივრების მიღებისას;
- სტუმრის პრეტენზიის გარკვევის გზები;
- კომფლიქტური სიტუაციების მართვა.