

Образовательная программа дополнительного профессионального образования

УТВЕРЖДАЮ
Ректор АНО ДПО «А.П.У.»
Королева И.С.

РАССМОТРЕНО И ПРИНЯТО
На заседании методического совета
Протокол №3 от 14.04.17

Школа официантов
Модуль: «Стать профессионалом выгодно»
Аннотация

Место проведения: Академия профессионального успеха.

Целевая аудитория: официанты ресторанов

Количество участников: 6-15 чел

Продолжительность: 12 часов – аудиторные занятия

Цель: Повысить уровень умений и навыков участников в части продаж и сервисного обслуживания.

Задачи:

1. Сформировать навык постановки целей и планирования дохода, научить использовать различные стратегии в обслуживании гостей.
2. СТАНДАРТЫ Выработать понимание важности стандартов и позитивное отношение к ним, сформировать умение пользоваться принципом «Ёлочка», навыки обслуживания по шагам сервиса
3. МЕНЮ вывести уровень владения меню на уровень осознанной компетентности
4. ПРОДАЖИ Сформировать навык совершения дополнительных продаж с помощью ряда специальных техник
5. КОС Сформировать навык участников быть клиентоориентированным и показать важность улыбки для достижения гостеприимной атмосферы;
6. КОНФЛИКТЫ Дать инструменты работы в трудной и конфликтной ситуации.
Сформировать навык сохранения профессиональной роли в конфликте.

Ожидаемый результат для участников:

1. Повышение удовлетворенности трудом за счет понимания ценностей компании, преимуществ работы и требований которые предъявляются к сотруднику;
2. Повышение эффективности работы за счет полученных навыков работы по стандартам, знания меню, совершения дополнительных продаж клиентоориентированной позиции;
3. Профилактика эмоционального выгорания за счет формирования навыка предупреждения конфликта и его разрешения;

Профессиональные компетенции:

4. Обслуживание гостей ресторана в соответствии со стандартами;
5. Оказание гостям ресторана помощи в выборе блюд и напитков и подача их на столы;
6. Знание ассортимента блюд и напитков ресторана.

Показатели эффективности:

1. Уменьшение количества рекламаций гостей в связи с поведением официантов;
2. Увеличение ЖЦ официанта.

План модуля:

День	Тренинг	Часы	Название Тренинга	Форма промежуточного контроля
1 день	ШО 1	4	«Продажи- как забота о госте»	Тест
2 день	ШО 2	4	«Гостеприимный сервис»	
3 день	ШО 3	4	«Техники управления конфликтом»	
4 день	ШО4	4	«Гостеприимный бар»	

Школа для официантов, УМК Аннотация.
Академия профессионального успеха. Санкт-Петербург 2017год.

Итоговая аттестация.

Преимущества, которые получит заказчик:

- официанты быстрее адаптируются к профессии;
- официанты соблюдают стандарты в процессе обслуживания гостей;
- увеличивается ЖЦ сотрудников за счет повышения эффективности их работы.

Преимущества, которые получат слушатели:

Сходи на тренинг там ты:

- Приобретешь необходимые навыки которые помогут тебе работать эффективно;
- Научишься клиентоориентированному поведению и выполнению стандартов – это выгодно и для гостя, и для официанта;

Потребность в обучении (АПО)

- Как работают ваши официанты? Есть ли затруднения в работе новичков?
- Обладают ли ваши официанты необходимыми знаниями, навыками, установками необходимыми для достижения поставленных целей?
- Каков вклад официанта в дело компании в целом?
- Какие формы обучения и контроля существуют в компании? Какие существуют затруднения в обучении и развитии линейных сотрудников?

Список литературы:

1. Авидон И., Гончукова О. «100 разминок, которые украсят ваш тренинг», изд. «Речь», СПб, 2007 г.
2. Айситулина К.. «Тренинги персонала в ресторане», Москва, Ресторанные ведомости, 2008 .
3. Белошапка М. И. Технология ресторанного обслуживания: учебное пособие. - Москва: Academia, 2004.
4. Богущева, В. И. Бары и рестораны: Искусство обслуживания. - Ростов-на-Дону: Феникс, 1999.
5. Браткин А., Скоробогатова И. Чемоданчик тренера. Изд. Генезис, 2006 г.
6. Браун Грэм, Хелпер Карон Практическое пособие для официантов: Перевод с англ. – М.: Фмансы и статистика, 2006
7. Лолер Эдмунд. Сервис по-королевски: уроки ресторанного дела от Чарли Троттера/ пер. с англ. [И. Окуньковой]. - Москва: Альпина Бизнес Букс, 2006.
8. обслуживания: производственно-практическое издание - Москва: Проспект, разные годы.
9. Профессиональные стандарты по профессиям ресторанной индустрии: стандарт/ Федерация Рестораторов и Отельеров, Науч.-учеб. центр "Агентство проф. стандартов". - Москва: Ресторанные ведомости, 2004.
10. Ребрик С. Б. Тренинг эффективных продаж Изд. Эксмо 2007. 232 с
11. Фридемани В. Нердингер Ориентация на клиента/ Пер. с нем. – X.: Издательство Гуманитарный Центр, 2004
12. Шамкуть О.В. Официант-Бармен. Учебное пособие. Изд: Современная школа, Минск, РБ, 2009