**Program ramowy**

**Obsługa Kelnerska**

**DZIEŃ 1.**

* **Wprowadzenie ( przedstawienie prowadzącego i uczestników, przekazanie celu i metodyki szkolenia, zapoznanie z harmonogramem )**

**2. Restauracja jako obiekt gastronomiczny z profesjonalną obsługą kelnerską**

- Układ funkcjonalny zakładów gastronomicznych

- Systemy i formy obsługi kelnerskiej

- Kultura osobista i etyka zawodowa kelnera ( Kelner jako wizytówka restauracji )

- Wygląd i ubiór kelnera

- Wyposażenie zawodowe kelnera

- Checklist - kelner ( obowiązki, wymogi i zasady pracy kelnera )

**3. Czynności przygotowujące salę konsumpcyjną do przyjęcia gości - mise en place**

- profesjonalne przygotowanie sali restauracyjnej z uwzględnieniem przygotowania setup-ów.

- nakrycie stołu obrusem / rodzaje, dobór i zmiana,

- serwetki / rodzaje i sposoby ich formowania

- zastawa stołowa / nakrywanie stołu

**4. Zachowanie kelnera podczas obsługi gościa**

- Umiejętność rozpoznania gościa podczas powitania

- znajomość karty menu ( dań specjalnych [ sezonowych i okolicznościowych ], karty napojów alkoholowych i bezalkoholowych jako źródło sukcesu podczas przyjęcia zamówienia

- absolutna konsekwencja w wewnętrznych szkoleniach uświadamiających pracowników o znaczeniu znajomości dań i napojów oferowanych gościom

- praca zespołowa i dobra współpraca między poszczególnymi działami w obiekcie gastronomicznym ze szczególnym uwzględnieniem relacji kelner - kucharz, kelner - barman

- odpowiednie zarządzanie mające na celu podział rewirów i wyznaczenie kelnerów liderów ( starszych kelnerów ) jako usprawnienie organizacji pracy

- rozpoznanie potrzeb gości, przedstawienie oferty w sposób zbieżny z oczekiwaniami gościa

- agresywna gościnność i sugestywna sprzedaż jako główne strategie przy pozyskiwaniu oraz utrzymaniu gościa ( istota oraz szczegółowa analiza sugestywnej sprzedaży )

- sposób obsługi konsumentów o różnych cechach psychologicznych

- zachowanie się personelu w sytuacjach trudnych i konfliktowych oraz w momencie natężonego ruchu ( wykorzystanie procedury "LEARN" )

- obsługa przyjęć bankietowych, odpowiednia aranżacja nakrycia stołu, profesjonalne zachowanie podczas obsługi ze szczególnym uwzględnieniem gości VIP

*Ćwiczenia praktyczne*

1. Nakrycie stołu konsumpcyjnego w zależności od rodzaju i przeznaczenia posiłku

2. Jak powinien zachować się kelner w sytuacji zmiany obrusa w obecności gościa ( obrus niefortunnie zaplamiony )?

3. Spojrzenie z praktycznej strony od momentu powitania do pożegnania gościa:

- Powitanie gościa

- Wskazanie miejsca

- Profesjonalne przyjęcie zamówienia i jego realizacja

- Ćwiczenie czynności zachowania kelnera podczas posiłku i jego zakończenia

- Podanie rachunku, rozliczenie z gościem, formy płatności ( paragon fiskalny, faktura VAT )

- Pożegnanie gościa

- Kwestia napiwku

**DZIEŃ 2.**

**5. Technika serwowania i podawania potraw i napojów**

- zasady ogólne serwowania i podawania uwzględniające czynności wykonywane z lewej i prawej strony konsumenta

- technika noszenia zastawy stołowej ( tace, talerze, półmiski, sztućce )

- zasada zbierania zastawy ze stołu ( sprawa resztkowania )

- technika dokrywania sztućców 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*

1. umiejętność noszenia tac, zastawy itp.

2. praktyczne zbieranie brudnej zastawy ze stołu

3. fachowa umiejętność zastosowania serwisu francuskiego ( sprawne posługiwanie się widelcem i łyżką ) w różnych sytuacjach

**6. Napoje alkoholowe i bezalkoholowe, sposoby ich podawania**

- Dlaczego ważny jest aperitif i jak możemy go podawać ( wózek kelnerski )

- Rodzaje alkoholi i ich przeznaczenie

**7. Wszystko o winie**

- Znaczące miejsce wina w dzisiejszej restauracji

- Wszystko to co profesjonalny kelner powinien wiedzieć o winie

- Kluczowe elementy przy prezentacji wina

- Otwieranie wina

- Dekantacja wina

- Wino i potrawy

*Ćwiczenia praktyczne*

1. Ceremonia prezentacji oraz otwieranie wina przed gościem

2. Dekantacja wina

Podsumowanie wiadomości, odpowiedzi na ewentualne pytania uczestników

**Egzamin**

**Z poważaniem**

**Bernard Sitarski  
V-ce Prezes SKP**