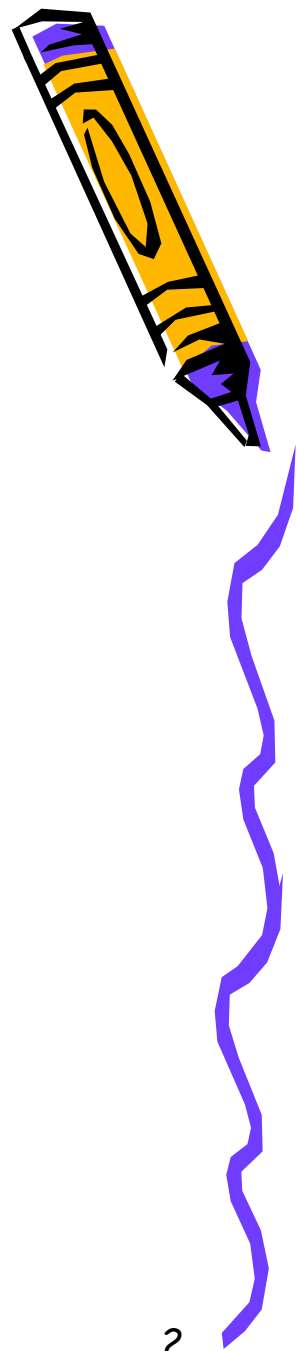
A wooden tray with a wavy grain pattern contains a scroll on the left and several dental instruments on the right. The instruments are arranged in four rows. The top row shows a dental probe, a dental mirror, and a dental explorer. The second row shows a dental probe, a dental mirror, and a dental explorer. The third row shows a dental probe, a dental mirror, and a dental explorer. The bottom row shows a dental probe, a dental mirror, and a dental explorer. The scroll is unrolled and has two metal fasteners at the top.

Введение в профессию

Семенова Марина, РМАТ.

О чем пойдет речь

- 1. О ресторанах
- 2. Об официантах
- 3. О том, как приятно удивить гостей



Правила работы и условные обозначения



- Презентация нужна для ознакомления, учить наизусть или переписывать ничего не нужно, можно просто ее скачать)))
- Серые слайды- это домашнее задание, которое будет проверяться!
- Обратите внимание на примечания к слайдам, возможно найдете что-то интересное для себя.

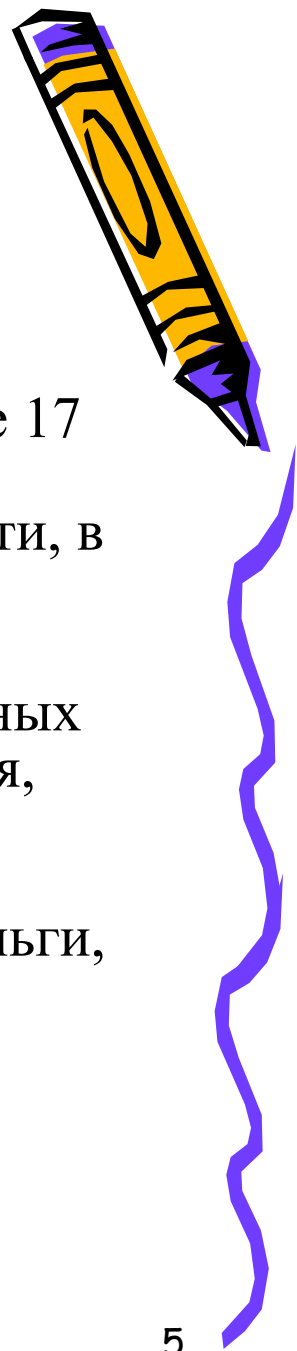


Ресторан.

- **Ресторан** – это заведение общественного питания с разнообразным ассортиментом блюд особого приготовления, которое включает фирменные, кондитерские блюда и блюда на заказ, а также алкогольные напитки.
- В ресторане повышенный уровень обслуживания должен сочетаться с программой отдыха.
- Сегментов в ресторанном бизнесе выделяется три – премиум-класс, средний уровень и фаст-фуд.



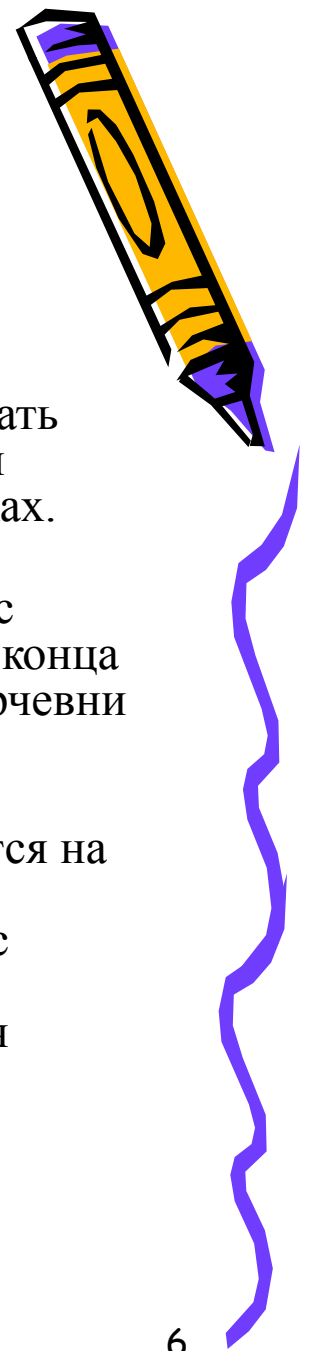
История появления



- Слово «*restaurer*», принадлежит Франции, где в начале 17 века все начиналось с отдельного заведения, в котором готовилось блюдо, подаваемое посетителям, в частности, в меню был один суп.
- Однако, Францию нельзя считать родоначальником общественного питания. В Китае еще в 13 веке в крупных городских центрах были открыты небольшие заведения, которые предлагали своим посетителям попробовать различные лакомства. В основу будущих «ресторанов» входило не только приготовление и продажа еды за деньги, но и уже предоставление определенного сервиса горожанам, посещавших рестораны и кафе.



История ресторанов в России



- **Основоположником ресторанного бизнеса в России** можно считать Ивана Грозного, издавшего указ, что отныне все спиртные напитки можно употреблять только в питейных заведениях – царских кабаках.
- С середины **19 века** в питейных к алкоголю стали подавать еще и горячие блюда, закуски, пироги и чай. Позже появились трактиры с русской национальной кухней, рассчитанные на богатых людей. С конца 19 века в России открываются всевозможные чайные, кофейни, харчевни и первые недорогие рестораны. Уже на том этапе можно было проследить особую концепцию каждого заведения.
- **Массовое распространение** ресторанного дела в России приходится на начало 20 века. В Петербурге и Москве стало выгодно покупать помещение под ресторан, приносящее немалую прибыль. В связи с ростом количества ресторанов начинается их классификация. Появляются рестораны различных категорий, а так же развиваются загородные рестораны.

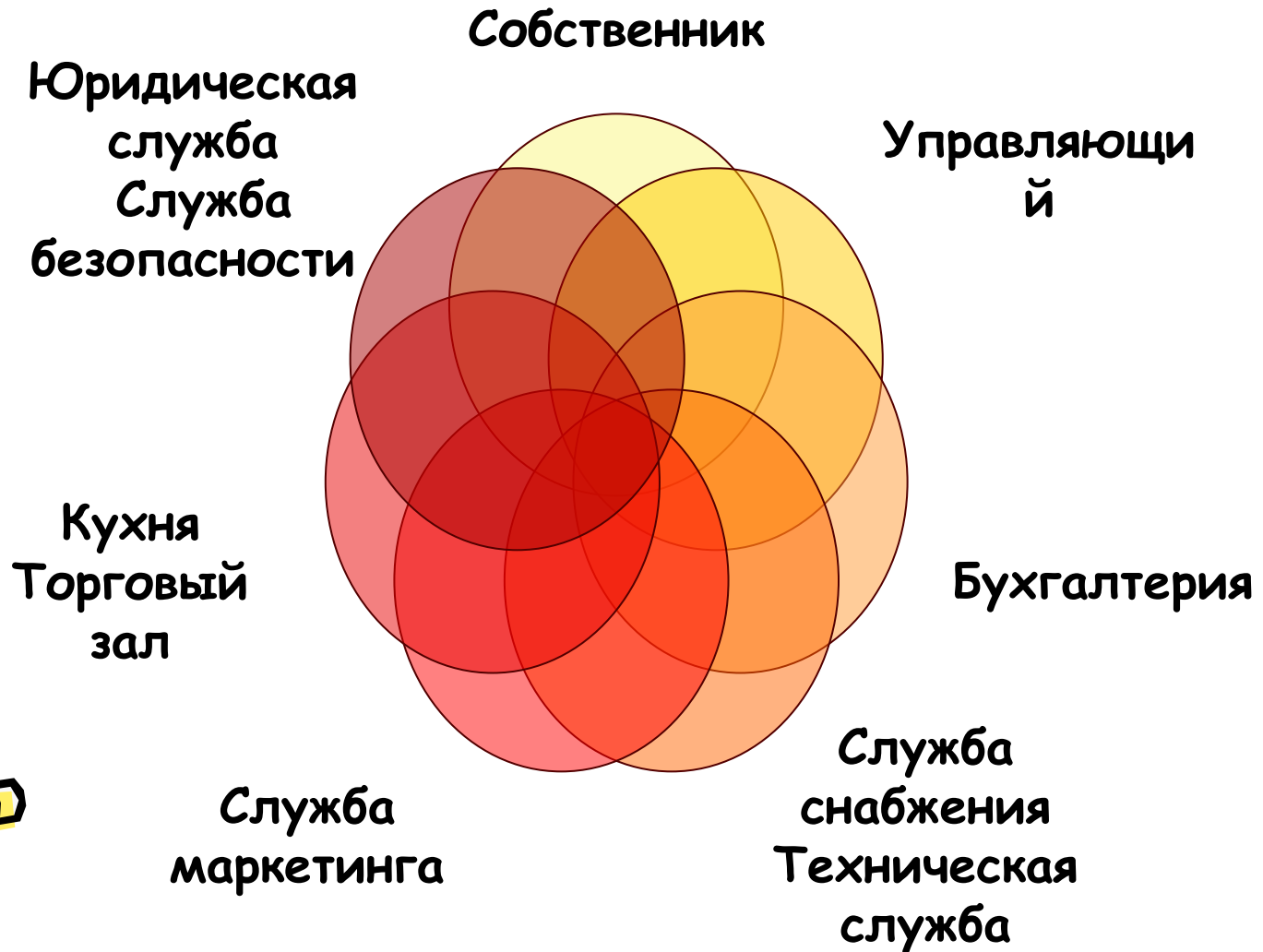
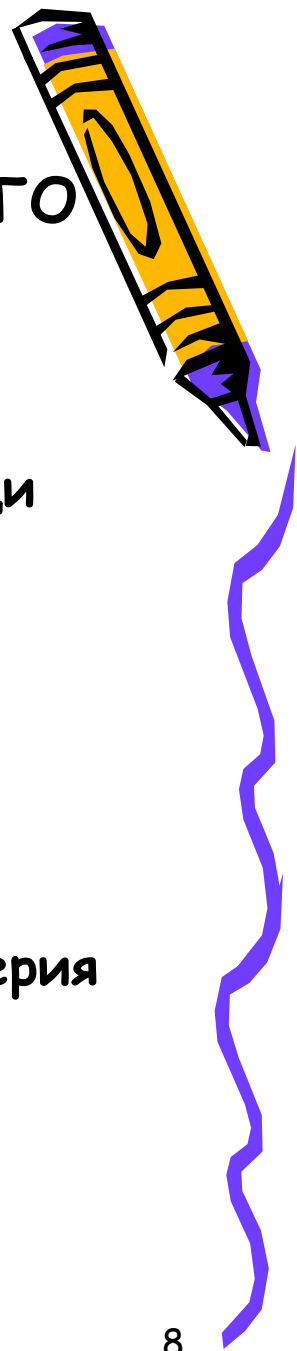


Практическое задание для каждого участника группы

- Презентация интересного ресторана.
- Название, адрес.
- Фото.
- Описание концепции и опыта посещения.



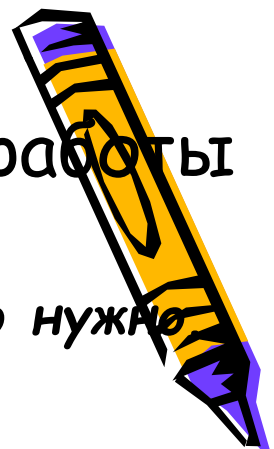
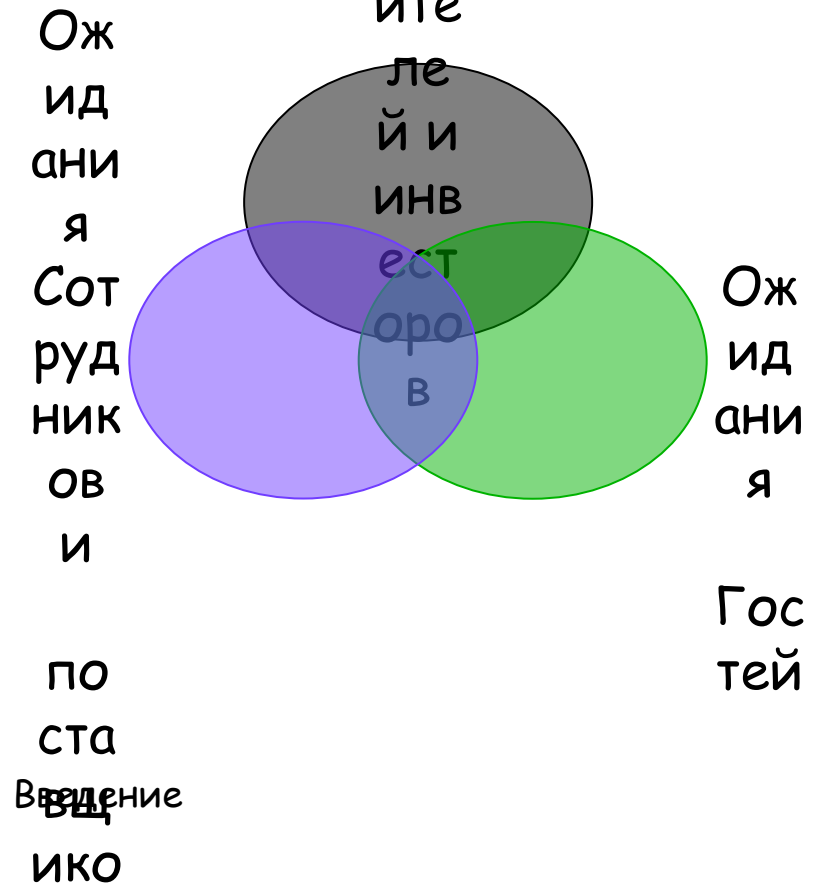
Организационно-управленческая структура предприятий общественного питания



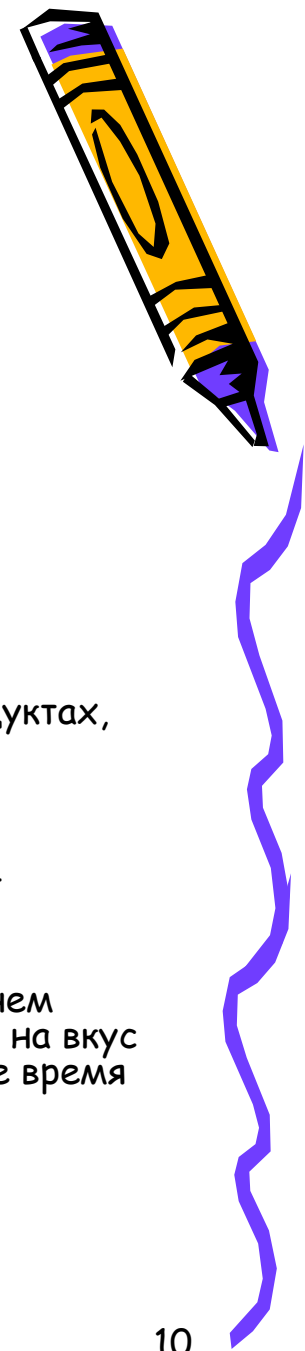
Ожидания всех участников рынка от работы ресторана.

Если рестораны открываются, значит это кому-то нужно

1. Гости хотят вкусно поесть в комфортной и дружелюбной обстановке, без вреда для здоровья и кошелька.
2. Инвесторы ждут побольше гостей для увеличения товарооборота и получения дополнительной прибыли.
3. Сотрудники, поставщики, арендодатели, налоговая и д.р. ожидают от ресторана выполнения всех финансовых обязательств.



Ожидания гостей



Люди идут в рестораны:

- - провести время с семьей;
- - поужинать, выпить;
- - отпраздновать событие;
- - провести деловые переговоры;
- - свидание, романтическая встреча,
- - завтрак и т.д.

Ожидания от качества обслуживания: сотрудники осведомлены обо всех продуктах, которые продают. Работают быстро, точно, дружелюбно.

Ожидания от ресторана в целом:

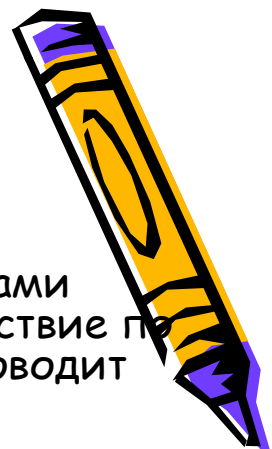
- - персонал должен соблюдать правила и процедуры санитарии;
- - посуда, приборы и бокалы должны быть чистыми, в ресторанах Фаст Фуд-одноразовыми.
- - официанты одеты в чистую униформу и выглядят аккуратно.

Ожидания от качества пищи и напитков: Горячие блюда должны быть в горячем виде, а холодные - в холодном. Блюда и напитки, которые гости заказали, на вкус и цвет должны быть одинаковыми в любом ресторане данной сети в любое время суток или года, вне зависимости от того, кто сегодня работает.



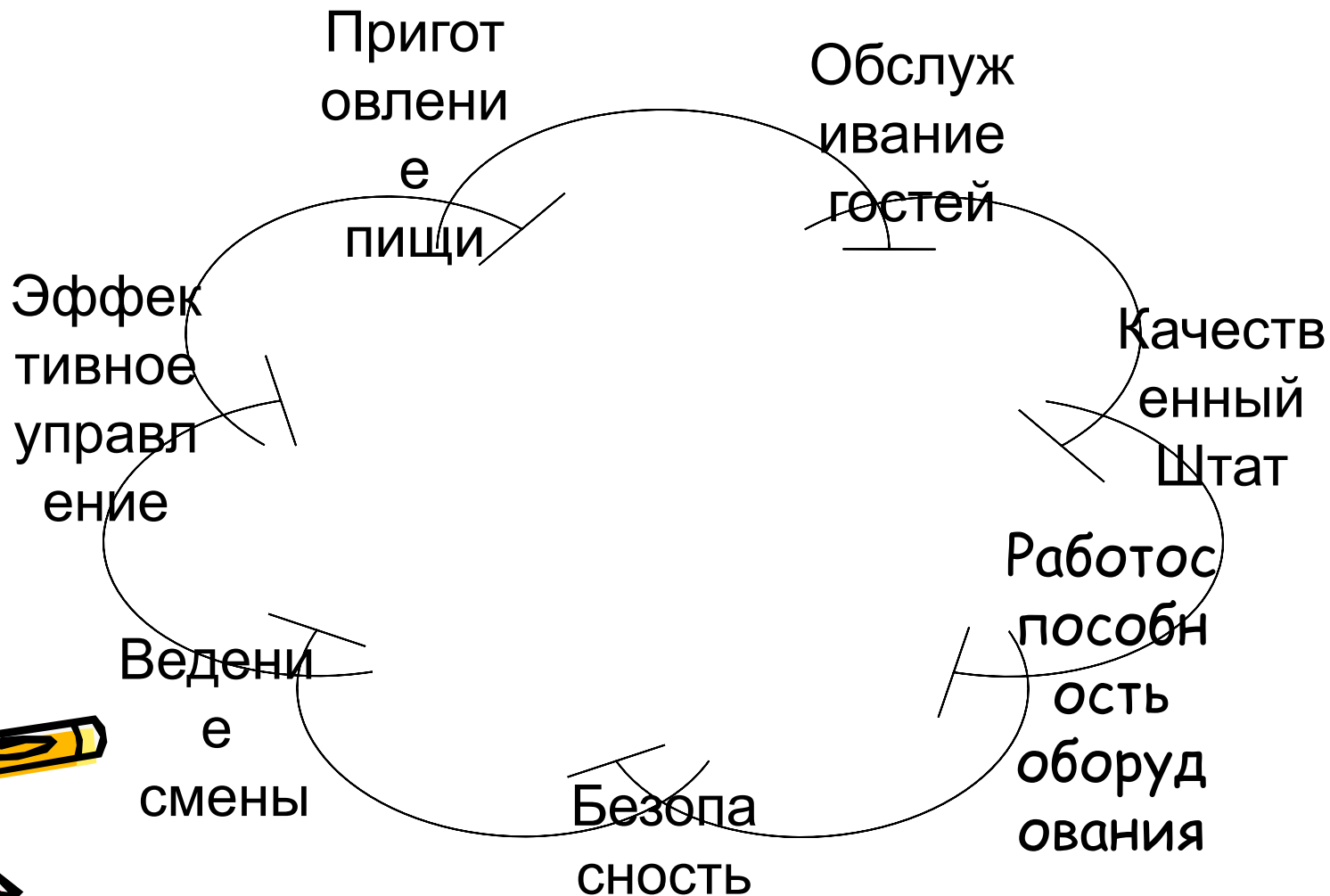
Обязанности сотрудников ресторана.

- **Менеджер.** Ответственный за всё впечатление гостя. Руководит членами команды. Поддерживает всех членов команды и оказывает им содействие по мере необходимости. Создает радостную атмосферу для работы. Проводит опросы мнений гостей и сотрудников.
- **Бармен.** Находит индивидуальный подход к каждому гостю в баре в соответствии с их потребностями. Готовит напитки для гостей бара и ресторана. Помогает в зале по мере возможности. Сотрудничает с официантами, чтобы создать благоприятное впечатление у гостей в зале ресторана.
- **Официант.** Создает уютную, теплую и радушную атмосферу для гостей. Определяет потребности гостей и находит индивидуальный подход к каждому гостю. Помогает другим членам команды обслуживать гостей в ресторане.
- **Хостес.** Приветствует каждого гостя. Управляет потоком гостей в зале ресторана. Сотрудничает с официантами, чтобы рассадить гостей быстро и эффективно.
- **Повар.** Готовит свежую и вкусную еду для наших гостей. Поддерживает кухню в чистоте и безопасности. Обеспечивает соответствие всех продуктов высоким стандартам качества ресторанов.
- **Технический персонал** (посудомойщицы и уборщицы). Поддерживает столовые приборы, посуду и принадлежности в чистом и санитарном состоянии. Поддерживает чистоту в кухне, подметая и моя полы, а также убирая мусор.



Бизнес-системы ресторана.

Ресторан может успешно функционировать только в случае качественной работы каждого подразделения, как части единой системы.



Должности

В ресторане работает целая команда профессионалов:

Кухонный рабочий, посудомойщик, уборщик.

Официант, бармен.

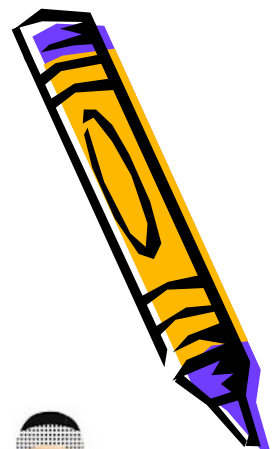
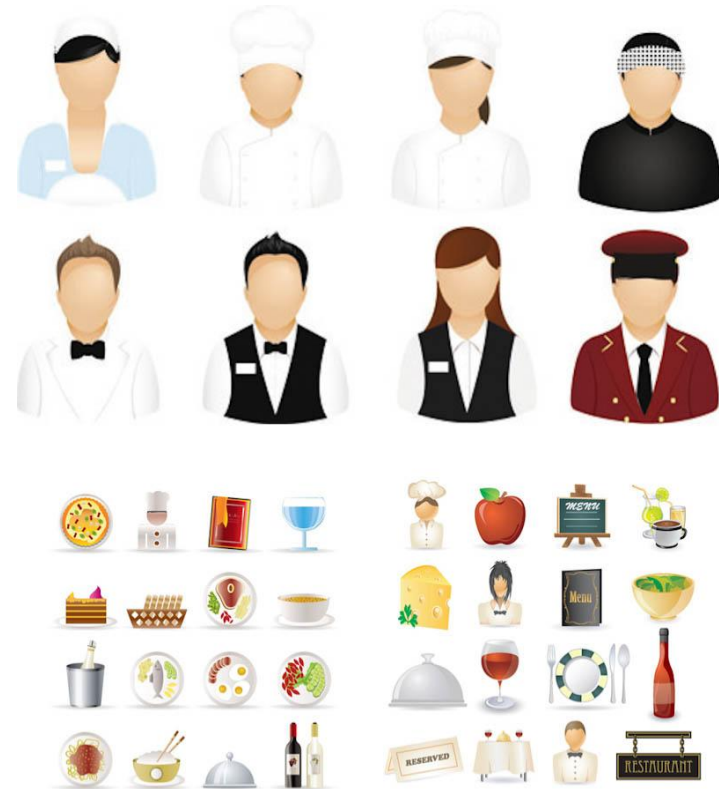
Сомелье.

Бригадир, метрдотель, менеджер ресторана, заместитель директора, менеджер службы питания.

Помощник повара, повар, су-шеф, шеф-повар.

Директор или управляющий.

Все должности подразумевают под собой умение работать на своей позиции и прохождение аттестации.

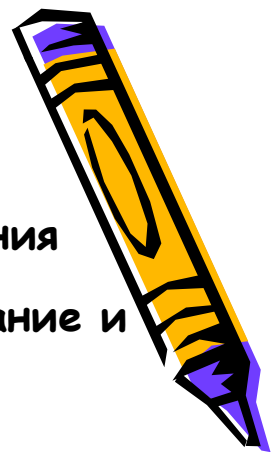


Карьерные перспективы.

Построить карьеру в ресторанном бизнесе можно лишь путем получения совокупности необходимых знаний, умений, навыков, опыта и компетенций, также играют роль общение, умение подать себя, желание и возможность работать.

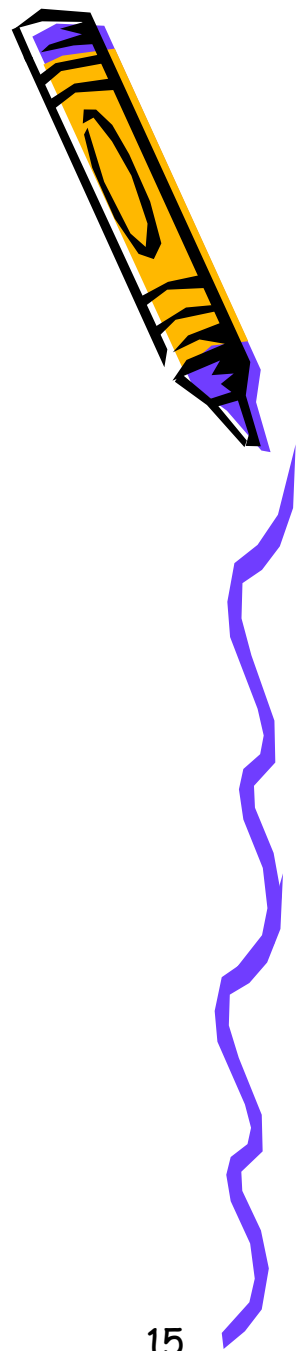
Возможные перспективы роста:

- Директор.
- Управляющий сетью предприятий питания (руководитель нескольких директоров, часто получает оклад и процент от прибыли).
- Шеф-повар (шеф-повар только в ресторанах высокой кухни, в фаст фуд нет таких позиций).
- Бренд-шеф (шеф-повар для сети ресторанов).
- Учредитель, инвестор, то есть хозяин ресторана. Учредитель может быть одновременно и директором или выступать в роли проверяющего, а также может доверить ресторан управляющей компании и просто получать прибыль (ну или нести потери).
- Дальше больше! Президенты и владельцы крупных компаний и корпораций!
)))



Официант и его роль в работе всего ресторана

ОФИЦИАНТ



Развитие официанта.



- Весь процесс обучения официантов можно подразделить на **три различных способа обучения.**
- 1. Обучение посредством прохождения курсов, программ, тренингов, вебинаров и семинаров.
- 2. Внутреннее обучение.
- 3. Наставничество.



Требования к официанту. Права и обязанности. Должностные инструкции.



- **Официант** — это работник заведения общественного питания, который обслуживает посетителей (в основном в ресторанах и кафе).



Личностные качества профессионального официанта:

- Коммуникабельность;
- Пунктуальность;
- Дисциплинированность;
- Хорошо развитая память;
- Опрятность;
- Хорошая координация движения тела, рук и ног;
- Стрессоустойчивость, умение владеть собой и улаживать конфликты в стадии их зарождения;
- Иметь хорошую дикцию, уметь правильно и понятно излагать свои мысли;
- Вежливость, приветливость, знание этикета;
- Выносливость;
- Остроумие, хорошее чувство юмора;
- Умение работать в большом коллективе и находить со всеми общий язык.



Для самодиагностики

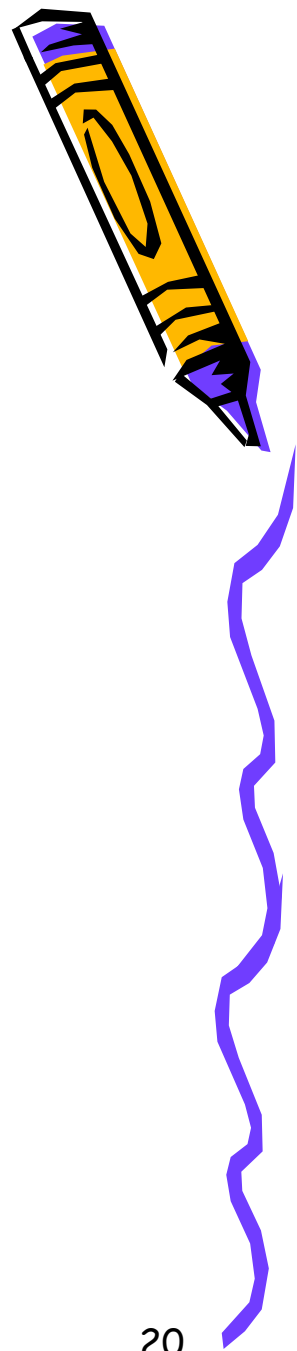


- Рассказать веселую историю или анекдот в любой компании, провести самооценку по пунктам (чувство юмора, дикция, четкое изложение мыслей).
- Встать на одну ногу, согнуть другую и подняв ее выше, но чтобы было комфортно. Простояв минуту, повторить тест на другой ноге. Выполнить данный тест с закрытыми глазами. Задача - удерживать равновесие на каждой ноге 30 секунд. Если тест пройти не удалось, необходимы упражнения на развитие координации движений(смотри в заметках к этому слайду)
- Игра: вспомни какие предметы были на столе до того, как их спрятал ведущий. Сколько предметов удалось запомнить?



Путь обслуживания гостей*(смотри заметки к слайду)

- ВСТРЕЧА ГОСТЯ
- ПРИВЕТСТВИЕ
- ЗАКАЗ НА НАПИТКИ
- ЗАКАЗ НА ЗАКУСКИ, ОСНОВНЫЕ БЛЮДА
- ЗАКАЗ НА ДЕСЕРТЫ
- РАСЧЕТ
- ПРОЩАНИЕ



Шаги обслуживания



Мы обслуживаем Гостей от всего сердца:

Мы производим особое впечатление на наших Гостей, и вряд ли им удастся найти в другом ресторане то, за что они нас так любят. Наши Гости чувствуют это с того момента, когда они только подходят к ресторану и до того, когда они с сожалением покидают нас.

А что можете сделать Вы для того, чтобы произвести на Гостей такое впечатление?

От хорошего к лучшему:

Выполнить работу хорошо может каждый. А мы должны выполнять ее ПРЕВОСХОДНО.

Лидерство:

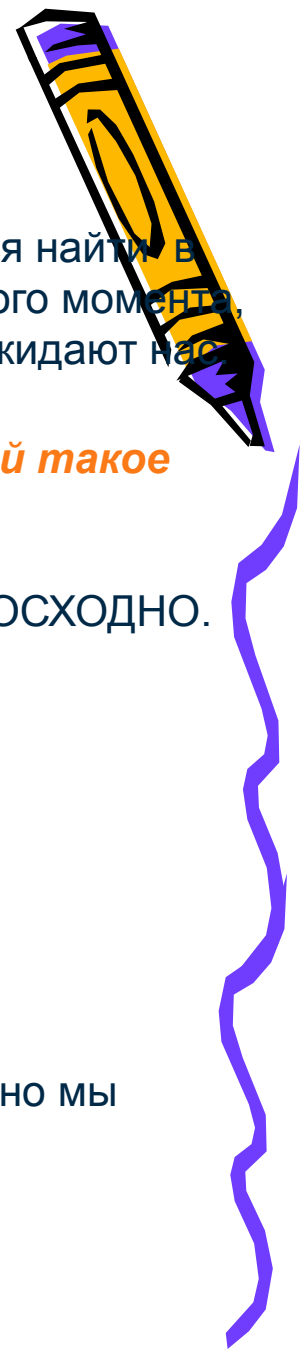
Станьте лидером. Сделайте так, чтобы Каждый Гость Остался Доволен!

Превосходство:

Превосходство – это минимальный стандарт для наших ресторанов.

Индивидуальность:

Наша работа основывается на наших стандартах. Мы ценим наше наследие, но мы всегда находим индивидуальный подход к каждому гостю.



Индивидуальный подход к Гостю:



Способы найти индивидуальный подход к каждому Гостю:

- ✓ Поприветствуйте Гостя, демонстрируя свою обаятельную и душевную улыбку.
- ✓ Самый приятный для человека звук- это правильно произнесенное его собственное имя!!! Всегда называйте гостей по имени/ имени отчеству, если Вы их знаете.
- ✓ Каждый раз приветствуйте Гостей по-разному, находя различные фразы, чтобы приветствие не звучало заученным и неискренним.
- ✓ Проявляйте заботу о наших Гостях и всегда пытайтесь предугадать, что Гостю может понадобиться при посещении нашего ресторана:
 - У Гостя деловые переговоры и он торопится – сделайте все, чтобы сократить время ожидания его заказа
 - У Гостей праздник и они пришли с цветами – обязательно принесите вазу для цветов
 - У Гостей маленький ребенок – обязательно принесите раскраски и карандаши для ребенка, или детский стульчик (если ребенок совсем маленький)

Помните одно – проявляя заботу о Госте, думайте о том, как бы хотели, чтобы отнеслись к Вам в этом ресторане, если бы Вы были на месте Гостя!



Приоритеты в работе



- Бывает, что одновременно у Вас возникает много дел и вы не знаете с чего начать?
 1. Подойти к Гостю, поздороваться
 2. Рассчитать Гостя.
 3. Перекрыть стол.
 4. Принести напитки и блюда Гостям, которых Вы обслуживаете. Узнать, все ли у них в порядке, нравятся ли им наши блюда и напитки, предложить повторить напитки.
 5. Помочь принести напитки и блюда Вашим коллегам по работе.
 6. Выполнить обязанности по смене.
 7. Помочь всем.



Чек-лист оценки официанта

Соблюдает стандарты обслуживания:

- 1) своевременно подходит к Гостю, приветствует, представляется по имени;
- 2) записывает заказ, благодарит Гостя за заказ, повторяет подробно заказ, подсказывает чем можно его дополнить;
- 3) своевременно подает заказ, делает чек-бэк правильно;
- 4) рассчитывает Гостя по первой просьбе, соблюдая временные стандарты, напоминает Гостю обо всех акциях
- 5) вежливо прощается с Гостем, благодарит за визит, приглашает прийти еще раз.

Соблюдает дисциплину:

Приходит на работу вовремя, отмечается в Time-Keeper на приход и уход.

Соблюдает правила внутреннего трудового распорядка компании : перерывы, обеды и т.д.

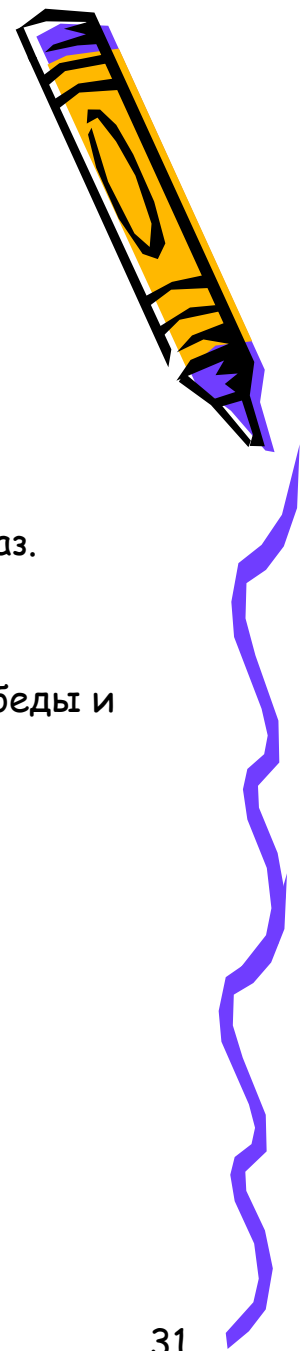
Соблюдает стандарты униформы.

Выполняет ежедневные обязанности в течение смены.

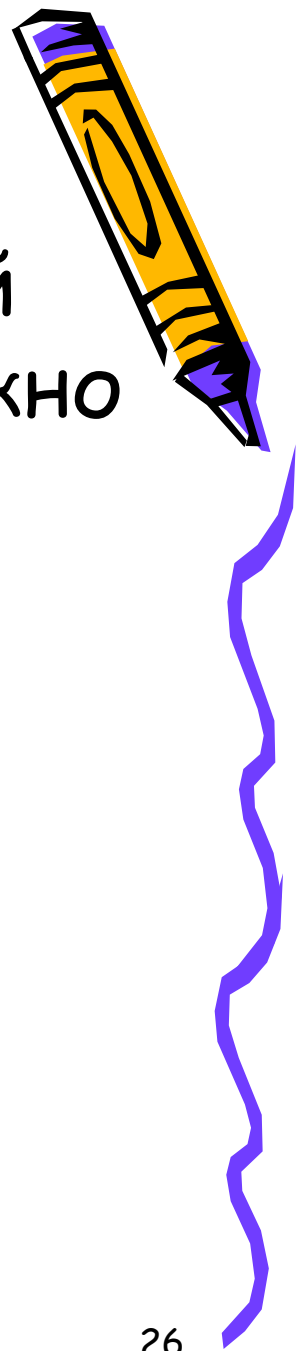
Имеется мед.книжка с действующими анализами.

Соблюдает стандарты программы «Безопасность пищи»:

- Имеет опрятный внешний вид;
- Регулярно моет руки;
- Правильно обрабатывает поверхности и столовые приборы.



Техника безопасности и охрана труда.

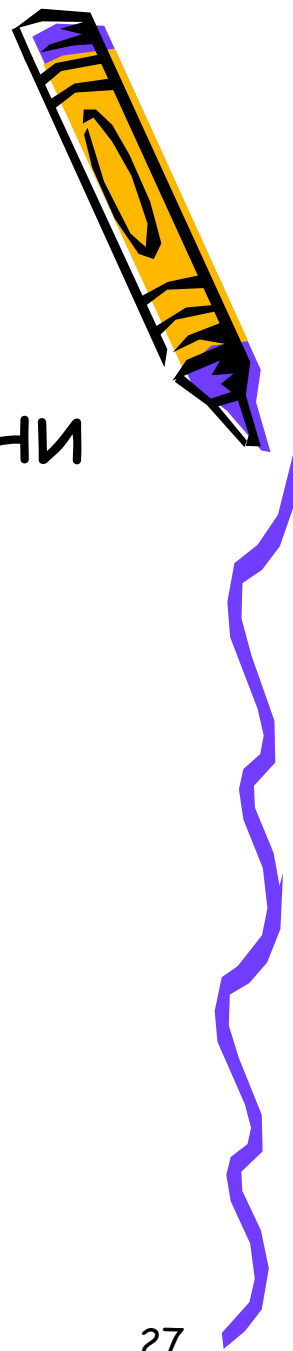


Безопасность- это первостепенный приоритет. В первую очередь нужно решить все вопросы, связанные с безопасностью:

- Безопасность пищи
- Безопасная рабочая обстановка
- Безопасность



Последствия не соблюдения правил безопасности



- Несчастные случаи с последствиями различной степени тяжести.
- Срыв работы ресторана.
- Оплата штрафов, неустоек, больничных листов, судебных разбирательств.
- Уголовная ответственность руководителя.



Заключение

Мы рады, что у нас есть возможность работать вместе, и мы постараемся сделать так, чтобы работа приносила Вам удовольствие. Мы верим в Ваш успех в работе и карьере, в повышение Вашего профессионализма, уверенности в себе и укреплении чувства принадлежности одной команде!

Итак, мы коротко поведали обо всем, что нужно знать, чтобы Вам легче было освоиться на новом месте.

Мы надеемся, что помогли Вам сделать первые шаги в нашей Компании.

Добро пожаловать в Бар №1!

