**ТЕСТЫ ДЛЯ ПРОВЕРКИ ЗНАНИЙ ОФИЦИАНТОВ**

* Как выявить ошибки персонала ресторана, нарушения и технологические сбои, которые стабильно приводят к ситуациям "упущенной выгоды" для заведения?
* Как убедиться, что персонал знает технологии и стандарты работы бармена/официанта, достаточно разбирается в винах, меню и подаче блюд, обучен определенным приемам работы с Клиентами (в том числе "Технике ответов на сложные вопросы" и способен применять их на практике?
* Как узнать, выстроена ли в Заведении система администрирования взаимодействия персонала с гостями?

Для этого существуют различные тесты проверки профессиональных знаний линейного персонала, в том числе, навыков их общения с клиентами, умений предотвращать конфликтные ситуации.

**Данный тест можно использовать для аттестации работающего персонала и при приеме на работу новых официантов.**

**СОДЕРЖАНИЕ ТЕСТОВОГО МАТЕРИАЛА:**

В пакете "Тестов для официантов" 80 вопросов с развернутыми правильными ответами. Стоимость пакета тестов **2400 руб.**

После каждого раздела тестов дополнительно даются общие правила, касающиеся данной части функционала официантов, поэтому данный тест годится не только для тестирования, но и для обучения персонала ресторана.

***1 раздел. Сервировка стола (Раскладка приборов)***

***2 раздел. Подача вин и спиртных напитков***

***3 раздел. Как правильно принять заказ у гостей***

***4 раздел. Как обслуживать гостей за столом (технологии)***

***5 раздел. Как правильно подать счет***

***6 раздел. Психология общения в зале. Предотвращение конфликтов с гостями***

***7 раздел. Санитарные нормы в работе официантов.***

**КАК ВЫГЛЯДЯТ ТЕСТЫ С ОТВЕТАМИ (ПРИМЕРЫ)**

**1 раздел. «Сервировка стола. Раскладка приборов»**

Примеры вопросов

 **1.1. Лезвия всех ножей должны быть направлены:**

*А) Вправо*

*В) Влево*

*С) Столовый и закусочный ножи повернуты друг к другу*

**1.2. Ножей и вилок на столе не должно быть более:**

*А) Двух пар*

*В) Трех пар*

*С) Четырех пар*

Всего в разделе 16 тестовых вопросов с ответами: 1.1 - 1.16

**2 раздел. «Подача вин и спиртных напитков»**

Примеры вопросов

**2.1. Когда следует дополнять бокалы вином из уже открытой бутылки**

*А) Когда бокалы становятся пустыми*

*В) Когда вина в бокалах останется на одну треть*

*С) Когда гость сам попросит об этом*

**2.2. В каком виде следует подавать белые сухие вина?**

*А) Подогретыми до 18–20 градусов*

*В) Охлажденными до 5–6 градусов*

*С) Охлажденными до 10–12 градусов*

**3 раздел. «Как правильно принять заказ»**

Примеры вопросов

**3.1. Принимая заказ, следует находиться:**

*А) С правой стороны от гостя, двигаясь вокруг стола по часовой стрелке*

*В) С левой стороны от гостя, двигаясь вокруг стола против часовой стрелки*

*С) С правой стороны от гостя, свободно переходя к тем гостям, которые готовы сделать заказ;*

**3.2. Что должен ответить официант на просьбу гостя порекомендовать какое-то блюдо?**

*А) «У нас все вкусное!»*

*В) «Что вы предпочитаете – мясо или рыбу?»*

*С) «Вот это блюдо очень вкусное, вам надо его попробовать!»*

Всего в разделе 9 тестовых вопросов: 3.1 - 3.9

**4 раздел. «Как обслуживать гостей за столом (технологии)»**

Примеры вопросов

**4.1. В какой последовательности следует подавать вторые блюда**

*А)Мясные и блюда из птицы и дичи, рыбные, овощные блюда, мучные, яичные блюда*

*В) Рыбные блюда, мясные и блюда из птицы и дичи, овощные, мучные, яичные блюда*

*С) Овощные, рыбные блюда, мучные, яичные блюда, мясные и блюда из птицы и дичи*

**4.2. Когда следует убирать грязную посуду и приборы?**

 *А) У каждого гостя, как тот закончил есть*

 *В) После того, как все сидящие за столом закончили есть*

*С) После того, как хозяин стола попросит убрать посуду*

 Всего в разделе 19 тестовых вопросов: 4.1 - 4.19

 **5 раздел. «Как правильно подать счет»**

Примеры вопросов

**5.1. Когда принято подавать счет?**

*А) Счет подается после принятия заказа*

*В) Счет подается по просьбе посетителей*

*С) Счет подается перед окончанием обеда*

 **5.2. Как принято подавать счет?**

*А) Счет подается на блюдечке в развернутом виде, чтобы все гости могли видеть итоговую сумму*

*В) Счет подается в свернутом виде или в специальной папочке*

*С) Оба ответа верны*

Всего в разделе 7 тестовых вопросов: 5.1 - 5.7

**Раздел 6. «Психология общения . Конфликты с гостями».**

Примеры вопросов

**6.1. Как не следует поступать, если гость утверждает, что в счет включены лишние блюда?**

*А) Напомнить, какое блюдо и в какой момент заказывалось*

*В) Апеллировать к другим гостям за столиком, создавая своего рода «общественное мнение"*

*С) Убрать из счета лишние блюда по первому требованию посетителя*

 **6.2. Если гость плохо воспитан и грубит официанту, делает необоснованные замечания и всячески провоцирует конфликт, используя фразы типа: "Ты меня хорошо слышишь?" и "Побыстрее давай":**

*А) Лучшая защита - нападение. Нужно жестко пресечь выходки грубияна, позвать швейцара и выдворить гостя;*

*В) Клиент всегда прав. Нужно извиниться и делать все, что просит гость, чтобы его успокоить, со словами : "Ваши замечания будут учтены".*

*С)Не реагировать на грубость. Улыбнуться в ответ на грубость и сказать: Спасибо за заказ. Очень правильный выбор. Мы постараемся, чтобы Вам у нас понравилось.*

Всего в разделе 12 тестовых вопросов: 6.1 - 6.12

**Раздел 7. «Санитарные нормы для официантов».**

Примеры вопросов

**Вопрос 7.1. Что официант должен сделать при необходимость посетить туалет?**

*А) Помыть руки с мылом после посещения туалета*

*В) Перед посещением туалета надеть перчатки, после - снять их и ополоснуть руки*

*С) Перед посещением туалета снять фартук, после - вымыть руки с мылом*

**Вопрос 7.2. Как чистить подносы для посетителей?**

*А) Протереть чистой салфеткой в конце дня, мыть 1 раз в неделю горячей водой с моющими средствами , ополоснуть проточной водой и высушить*

*В) Протереть чистой салфеткой после каждого использования, а по окончании работы - промыть горячей водой с дезинфицирующими средствами, ополоснуть теплой проточной водой и высушить.*

*С) Смахнуть щеткой после каждого использования, по окончании работы вымыть горячей водой с мылом*

Всего в разделе 10 тестовых вопросов: 7.1 -7.10

**В комплект тестового материала входит:**

1.Тесты по 7 тематическим разделам для заполнения работниками во время проверки знаний (без ответов) - 7 отдельных файлов

2. Общий тест (80 вопросов), состоящий из 7 тематических разделов, модулей с правильными ответами по каждому разделу и каждому вопросу. Ответы развернутые, с необходимыми пояснениями, после каждого вопроса имеется описание правильных приемов работы - 1 файл.

Этот документ должен храниться в Базе Знаний ресторана и может быть использован не только при тестировании кандидатов при приеме на работу или для контроля знаний персонала при аттестации, но и для обучения линейного персонала ресторана.

3. Проверочная таблица с указанием пунктов правильных ответов для быстрой проверки тестов - 1 файл

4. "Памятка для официанта" - бонус к приобретенному пакету - 1 файл

В пакете "Тестов для официантов" 80 вопросов с правильными ответами.

**Стоимость пакета тестов для одной позиции линейного персонала 2400 руб**

Вы можете также заказать пакет тестов для проверки знаний сомелье и другого линейного персонала ресторанов, гостиниц, клубов: администраторов, горничных, поваров, бухгалтеров-калькуляторов и т.д. Тесты для поваров корректируются в соответствии с кухней и брендом ресторана. Стоимость пакета 2400 - 3000 руб. в зависимости от позиции.

**ШКОЛА РЕСТОРАТОРА В КРАСНОДАРЕ**

Дистанционно с получением документа о переподготовке или повышении квалификации Вы можете обучиться по следующим профессиям и темам:

* Шведский стол
* Управление безопасностью пищевой продукции HACCP, включаяподготовку к проверке Роспотребнадзором
* Обучение работе в программе R-Keeper - Store-House калькуляторов
* Обучение бухгалтера - калькулятора работе в программе TilliPad
* Администратор ресторана
* Управляющий рестораном
* Сомелье
* Интернет-маркетинг применительно к продвижению бренда и услуг ресторана

**Очно с получением документов можно обучиться по следующим программам:**

* Курс повышения квалификации для управляющего гостиницей "Управляющий гостиницей (менеджмент отеля)"
* Курс повышения квалификации в формате "Директорские программы" "Управляющий мини-гостиницей" . (Два формата обучения: очный и дистанционный).
* Практический семинар «Разработка и внедрение системы ХАССП на предприятии общественного питания. Подготовка к проверке Роспотребнадзора за 2 дня» (Два формата обучения: очный и дистанционный).
* Лицензированный курс "Бухгалтер-калькулятор общественного питания с изучением программ Store House/TilliPad, Трактир, 1С Рарус, iiko (Айко)" Курс есть также в формате вебинара.
* Лицензированный курс "Основы ресторанного дела для барменов, официантов с изучением программы R-Keeper"
* Курс " Английский для персонала гостинично ресторанной сферы" (независимо от начальных знаний английского языка, линейный персонал учится пониманию и произношению основных фраз, которые используются при работе с гостями. На последнем этапе обучения иностранный преподаватель-носитель языка, осуществляет проверку приобретенных навыков на рабочем месте, общаясь с сотрудником как обычный клиент. По результатам проверки проводятся дополнительные занятия.)
* Тренинг для официантов "Технология обслуживания гостя в ресторане: через сервис к продажам"
* Лицензированный курс "Основы работы профессионального сомелье (специалиста по карте вин)". (Два формата обучения, очный и дистанционный).
* Практический семинар "Сомелье и бармен в ресторане: работа с вином и крепкими алкогольными напитками"
* Мастер-класс "Как составить винную карту (Вина и крепкие алкогольные напитки в ресторане) "
* Тренинг для официантов "Разрешение и предотвращение конфликтов в ресторане"