

AKADEMIJA OXFORD

Pitanja:

1. Koje su opšte odgovornosti i pravila servira/servirke?
2. Koje aktivnosti treba da se urade po završetku dužnosti na poslovima servira/servirke?
3. Koji tipovi gostiju postoje, navesti?
4. Opisati karakteristike i pristup ka „Opštim“ gostima?
5. Opisati karakteristike i pristup ka Agresivnim gostima?
6. Opisati karakteristike i pristup ka VIP gostima?
7. Opisati Karakteristike i pristup ka gostu koji je sam?
8. Opisati karakteristike i pristup ka gostima sa ograničenim vidom?
9. Opisati karakteristike i pristup ka gostima sa telesnim hendikepom?
10. Objasniti razliku između restorana i drugih prodajnih organizacija?
11. Navesti pte osnovnih funkcija odličnog Servira/Servirke?
12. Navesti primere šta ne spada u uslugu gosta?
13. Šta je kontrola kvaliteta?
14. Navesti koje stvari koje je potrebno obratiti pažnju prilikom izlaska iz kuhinje?
15. Navesti pravila koja semoraju poštovati pri prilasku stolu i gostu?
16. Objasniti kako se sprovodi procesura naručivanja?
17. Objasniti terminologiju naručivanja u skladu sa temperaturom pripreme?
18. U slučaju nekih problema tokom zapisivanja narudžbina u notes koriste se preporuke, navesti ih i objasniti?
19. Kako se sprovodi sugestivna prodaja, objasniti i navesti sve karakteristike?
20. Navesti i objasniti karakteristike posluživanja pića?
21. Ponašanje i ophođenje prema gostu koji je u alkoholisanom stanju?
22. Navesti pravila ophođenja prema alkoholisanom gostu?
23. Objasniti postupak prezentovanja računa?
24. Navesti primer procedure rada sa novcem?
25. Objasniti izgled personala?
26. Objasnite Dress kod?
27. Kada gost odlazi poštuju se četiri distriktna cilja, naveti ih?
28. Objasniti postupak nošenja tacne sa narudžbinom pića?
29. Objasniti pravilo „Sa leva na desno“?
30. Objasniti pravilo „Ne požurujte gosta pri narudžbini“?
31. Objasniti pravilo prosleđivanja narudžbine?
32. Objasniti pravilo posmatranja stola kada su gosti prisutni?
33. Kako preporučiti gostu ono što poboljšava njihov obrok?
34. Kako komunicirati sa gostom kada postoji problem oko narudžbine?
35. Kako komunicirati da kolegama kada postoji problem u radu?
36. Kako izgleda organizacija zaposlenih u jednomrestoranu, navesti i objasniti poslove u kuhinji, šanku, poslove konobara, servira/servirke?

AKADEMIJA OXFORD

37. Navesti neke aspekte realizacije sistema HACCP u ugostiteljskim kuhinjama?
38. Kako pružiti prvu pomoć gostu ili kolegi ako nastupi trovanje hranom?
39. Kako pružiti prvu pomoć gostu ili kolegi ako se desi alergijski šok izazvan hranom?
40. Kako pružiti prvu pomoć gostu ili kolegi kako se desi nesvestica?
41. Kako pružiti prvu pomoć gostu ili kolegi kao se desi nastup epilepsije?