

OLGA VOLOBUIEVA

DONNÉES PERSONNELLES

- Langue: Anglais (Courant) - Français (Intermédiaire)
- Langue maternelle: Russe et Ukrainien
- Résidente permanent du Canada
- Courriel: volobuieva93@gmail.com

COMPÉTENCES INFORMATIQUES

Microsoft Office, Outlook

Micros/Simphony, Micros/Fidelios



ÉDUCATION

2019	Programme de Francisation <i>Comité d'éducation de la Petite-Bourgogne (M.I.D.I.)</i>	Montréal, Canada
2018	WSET Wines & Spirits, LEVEL 3 (Pass with Mérit)	Dubaï, É.A.U.
2015	WSET Wines & Spirits, LEVEL 2 (Pass with Distinction)	Dubaï, É.A.U.
2014	WSET Wines & Spirits, LEVEL 1 (Pass with Distinction)	Dubaï, É.A.U.
2011 - 2013	Maîtrise en Gestion d'établissement de Restauration <i>Université de la Technologie Alimentaire et du Commerce</i>	Kharkiv, Ukraine
2007 - 2011	Baccalauréat en Gestion Hôtelière et Restauration <i>Université de la Technologie Alimentaire et du Commerce</i>	Kharkiv, Ukraine

EXPÉRIENCES PROFESSIONNELLES

Fev. 2013 - Oct. 2018 **Armani Hôtel Dubaï** Dubaï, É.A.U.
Emaar Hospitality Group, Burj Khalifa

Juin 2017 - Oct. 2018 **Assistant Gérant / Sommelier (Armani / Ristorante)**

- Production de rapport des performances financières des différents points de vente
- Assurer le suivi des demandes par courriels et la communication entre les départements
- Rencontrer les clients, s'assurer de la préparation des événements comme exigé
- Travailler étroitement avec les Ventes et Marketing pour créer des promotions originales
- Établir un fort lien entre le service et la cuisine pour maximiser l'efficacité du point de vente
- Recommander et servir le vin aux clients du restaurant en appliquant des standards 5 étoiles
- Aggrémenter des menus dégustations en fonction de la disponibilité d'aliments saisonniers
- Formation hebdomadaire sur le vin auprès de l'équipe de service du restaurant
- Contrôle des achats, inventaires et distribution des stocks dans les multiples points de vente
- Évaluation et contrôle des coûts en lien avec la vente de boisson et d'accord mets et vins
- S'assurer de la rotation des stocks inactifs et l'augmentation de la facture moyenne par client

Nov. 2015 - Juin 2017 **Assistant Sommelier (Armani/Hashi)**

- Diriger l'équipe du bar durant le service et s'occuper de l'approvisionnement en boisson
- Offrir un service de restauration haute gamme avec des recommandations en Sake
- Organiser le cellier et les requisitions pour le maintien des stocks nécessaire
- Faire l'inventaire mensuel des Vins et Sakes et l'analyse du rapport des variances
- Mettre à jour la carte des vins, sakes et cocktails avant le service
- Recevoir les livraisons de vins et spiritueux pour ensuite répartir les stocks dans l'hôtel

Fev. 2014 - Nov. 2015 **Hôtesse Senior (Armani /Ristorante)**

- Création et mise à jour d'une base de données des clients qui visitant l'établissement
- Faire l'allocation des tables aux reservations pour maximiser l'utilisation du restaurant
- Gestion des réservations avec le système ResPak en fonction de l'achalandage
- Mettre l'emphase sur la fidélisation des clients de l'hôtel avec des promotions et invitations
- Répondre aux plaintes des clients et établir des plans d'action pour résoudre les situations
- Organisation d'événements exclusifs et des reservations de groupe

Feb. 2013 - Feb. 2014 **Hôtesse (Armani/Lounge)**

- Planifier la salle et les sections selon les reservations
- Accueille les clients dès leur arrivée, leur assigne une table
- Répond au téléphone selon la procédure établie
- Effectue toutes autres tâches nécessaires au bon déroulement du service en salle à manger

2011 - 2013

Kharkiv Palace Hôtel

Kharkiv, Ukraine

Administrateur au Terrace Restaurant

- Mobiliser l'équipe et la responsabiliser quant aux tâches quotidiennes
- Coordonner les opérations de la cuisine et celles de la salle à manger
- Traiter les plaintes des clients et effectuer le suivi nécessaire afin de résoudre tout problème
- Compléter les rapports de fin de journée
- Faire le rapport journalier de la caisse et le bordereau de dépôt journalier

ATOUTS PROFESSIONNELS

- 2018 Réforme de la base de données Micros/Fidelios pour l'implémentation d'un nouveau programme informatique de gestion d'inventaire
- 2014 Formation sur l'Étiquette au Téléphone
- 2013 Hygiène et Salubrité d'un établissement de restauration (HACCP)