



Wyjątkowa obsługa Gościa - profesjonalne szkolenie dla pracowników gastronomii

Numer usługi 2024/04/29/153767/2138396

2 280,00 PLN brutto

2 280,00 PLN netto

190,00 PLN brutto/h

190,00 PLN netto/h

K2 CONSULTING
SPÓŁKA Z
OGRA NICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ



Morąg / stacjonarna

Usługa szkoleniowa

12 h

04.09.2024 do 05.09.2024

Informacje podstawowe

Kategoria	Inne / Gastronomia
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Osoby pracujące w branży HoReCa. Wymagany jest minimalny staż pracy - 3 miesiące.
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	5
Data zakończenia rekrutacji	03-09-2024
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	12
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

Cel

Cel edukacyjny

Szkolenie "Wyjątkowa obsługa Gościa - profesjonalne szkolenie dla pracowników gastronomii" przygotowuje uczestników do skutecznej obsługi Gościa restauracji oraz uzyskania większego wolumenu sprzedaży.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Definiuje rolę kelnera jako zawodu oraz rozwój umiejętności osobistych i profesjonalnych	Uczestnik opisuje rolę kelnera w branży restauracyjnej oraz identyfikuje cechy osobiste i profesjonalne istotne dla wykonywania tego zawodu	Wywiad swobodny
	Uczestnik demonstruje rozwiniętą kulturę osobistą i wyjaśnia na czym polega dbałość o własny wizerunek	Wywiad swobodny
Ocena potrzebne predyspozycje do pracy w określonym lokalu gastronomicznym	Uczestnik identyfikuje predyspozycje i umiejętności niezbędne do efektywnej pracy w konkretnym lokalu	Wywiad swobodny
Obsługuje system pracy kelnerskiej, w tym system POS oraz rozliczeń	Uczestnik korzysta z systemu POS w celu obsługi zamówień i rozliczeń	Wywiad swobodny
Efektywnie pracuje w zespole kelnerskim oraz organizuje pracę na sali	Uczestnik efektywnie komunikuje się i współpracuje z innymi członkami zespołu	Wywiad swobodny
	Uczestnik organizuje pracę na sali, w tym przydziela zadania i koordynuje działania	Wywiad swobodny
Objaśnia znaczenie atmosfery i otoczenia restauracji dla doświadczenia gościa	Uczestnik opisuje znaczenie atmosfery restauracji dla wrażeń klientów	Wywiad swobodny
	Uczestnik proponuje strategie zarządzania atmosferą i otoczeniem restauracji w celu zapewnienia pozytywnego doświadczenia gości	Wywiad swobodny
Komunikuje się odpowiednio z klientami oraz identyfikuje różne typy gości	Uczestnik stosuje różne strategie komunikacji w zależności od potrzeb i oczekiwań różnych typów gości	Wywiad swobodny
	Uczestnik identyfikuje i rozumie preferencje oraz oczekiwania różnych grup klientów	Wywiad swobodny
Skutecznie prezentuje menu, przyjmuje zamówienia oraz proponuje dodatkowe produkty	Uczestnik przedstawia w profesjonalny sposób menu oraz oferuje dodatkowe produkty zgodnie z preferencjami gości	Wywiad swobodny
	Uczestnik demonstruje umiejętność zwiększania wartości zamówień poprzez techniki up selling i cross selling	Wywiad swobodny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?

Tak. Zaświadczenia wydawane uczestnikom po odbytych szkoleniach zawierają opis efektów uczenia się.

Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?

Tak. Zaświadczenie o ukończeniu szkolenia potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane kryteria weryfikacji.

Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

Tak. Zaświadczeniu o ukończeniu szkolenia potwierdza, że zarówno proces szkolenia, jak i jego weryfikacja zostały przeprowadzone z uwzględnieniem środków zapewniających niezależność tych etapów.

Program

Moduł 1: Kelner - zawód i sposób na życie. Kultura osobista, higiena i dbałość o własny wizerunek, kształtowanie pewności siebie, cechy osobowe.

Moduł 2: Predyspozycje do pracy w Twoim lokalu.

Moduł 3: System pracy i obsługi kelnerskiej, system POS, rozliczenia.

Moduł 4: Organizacja i techniki pracy w zespole.

Moduł 5: Wyposażenie sali i wyposażenie techniczne.

Moduł 6: Kelner to nie napęd do tacy - osobiste wyposażenie kelnera oraz narzędzia potrzebne do pracy.

Moduł 7: Restauracja - sala dla Gości - jesteś managerem atmosfery (klimat miejsca i jego otoczenia)

Moduł 8: Gość - co powinieneś wiedzieć - typologia gościa.

Moduł 9: Produkt - podstawowe informacje o menu, a sztuka opowieści o daniach i napojach.

Moduł 10: Strategia współpracy - restauracja jako jeden organizm.

Moduł 11: Powitanie Gościa - strategię.

Moduł 12: Podanie menu - prawidłowa postawa, mowa ciała.

Moduł 13: Przyjęcie zamówienia - sztuka gościnności - up selling.

Moduł 14: Wizyta kurtuazyjna - cross selling.

Moduł 15: Sposoby na poruszanie się w rewirach, technika, ceremonie, rytuały.

Moduł 16: Podsumowanie efektów uczenia się/walidacja - swobodny wywiad

-
- Szkolenie ma charakter praktyczny i aktywizujący w celu wypracowania najkorzystniejszego podejścia oraz rozwiązań dla organizacji.
 - W ramach realizacji zajęć zostaną wykorzystane takie metody dydaktyczne, jak: wykład i ćwiczenia praktyczne.

- Warunki niezbędne do spełnienia, aby realizacja usługi pozwoliła na osiągnięcie głównego celu: Aby osiągnąć główny cel usługi uczestnicy muszą wziąć udział w szkoleniu (100% frekwencji), aktywnie uczestniczyć w szkoleniu.
- Usługa realizowana jest w godzinach zegarowych (1 godzina zegarowa = 60 minut)
- Trener na bieżąco - w trakcie trwania usługi weryfikuje postępy i ocenia efekty uczenia. Pod koniec usługi zostaje przeprowadzona podsumowanie efektów uczenia się oraz walidacja (zdalnie w czasie rzeczywistym), oparta o założone kryteria weryfikacji efektów uczenia się, realizowana jest z zachowaniem rozdzielności funkcji.
- Szkolenie skierowane jest do osób, które posiadają minimalny staż pracy 3 miesięcy na stanowiskach w branży HoReCa.
- W szkoleniu mogą uczestniczyć zarówno pracodawcy oraz pracownicy.
- W ramach realizacji szkolenia uczestnicy otrzymują materiały merytoryczne w formie prezentacji. Materiały wysyłane są na adresy mailowe uczestników szkolenia.
- Przerwy wliczone są w czas szkolenia.
- W szkoleniu jednocześnie biorą udział wszyscy zgłoszeni uczestnicy bez podziału na mniejsze grupy.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 18

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 18 Moduł 1: Kelner - zawód i sposób na życie. Kultura osobista, higiena i dbałość o własny wizerunek, kształtowanie pewności siebie, cechy osobowe	Anna Knapczyk	04-09-2024	08:00	08:30	00:30
2 z 18 Moduł 2: Predyspozycje do pracy w Twoim lokalu	Anna Knapczyk	04-09-2024	08:30	09:15	00:45
3 z 18 Moduł 3: System pracy i obsługi kelnerskiej, system POS, rozliczenia	Anna Knapczyk	04-09-2024	09:15	10:30	01:15
4 z 18 Moduł 4: Organizacja i techniki pracy w zespole.	Anna Knapczyk	04-09-2024	10:30	12:00	01:30
5 z 18 Przerwa	Anna Knapczyk	04-09-2024	12:00	12:15	00:15
6 z 18 Moduł 5: Wyposażenie sali i wyposażenie techniczne	Anna Knapczyk	04-09-2024	12:15	14:00	01:45

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
7 z 18 Moduł 6: Kelner to nie napęd do tacy - osobiste wyposażenie kelnera oraz narzędzia potrzebne do pracy	Anna Knapczyk	04-09-2024	14:00	15:00	01:00
8 z 18 Moduł 7: Restauracja - sala dla Gości - jesteś managerem atmosfery (klimat miejsca i jego otoczenia)	Anna Knapczyk	04-09-2024	15:00	16:00	01:00
9 z 18 Moduł 8: Gość - co powinieneś wiedzieć - typologia gościa	Anna Knapczyk	05-09-2024	08:00	09:00	01:00
10 z 18 Moduł 9: Produkt - podstawowe informacje o menu, a sztuka opowieści o daniach i napojach	Anna Knapczyk	05-09-2024	09:00	09:45	00:45
11 z 18 Moduł 10: Strategia współpracy - restauracja jako jeden organizm	Anna Knapczyk	05-09-2024	09:45	10:30	00:45
12 z 18 Moduł 11: Powitanie Gościa - strategie	Anna Knapczyk	05-09-2024	10:30	11:15	00:45
13 z 18 Przerwa	Anna Knapczyk	05-09-2024	11:15	11:30	00:15
14 z 18 Moduł 12: Podanie menu - prawidłowa postawa, mowa ciała.	Anna Knapczyk	05-09-2024	11:30	12:15	00:45

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
15 z 18 Moduł 13: Przyjęcie zamówienia - sztuka gościnności - up selling	Anna Knapczyk	05-09-2024	12:15	13:15	01:00
16 z 18 Moduł 14: Wizyta kurtuazyjna - cross selling	Anna Knapczyk	05-09-2024	13:15	14:30	01:15
17 z 18 Moduł 15: Sposoby na poruszanie się w rewirach, technika, ceremonie, rytuały	Anna Knapczyk	05-09-2024	14:30	15:15	00:45
18 z 18 Moduł 16: Podsumowanie efektów uczenia się/walidacja - swobodny wywiad	-	05-09-2024	15:15	16:00	00:45

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 280,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 280,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	190,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	190,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Anna Knapczyk

Dyrektor Operacyjny Belvedere Cafe-Łazienki Królewskie Sp. z o.o., Współwłaściciel Spółki Restoinvest-Sticky Fingers @ Stalowe Magnolie, Dyrektor Operacyjny Sticky Fingers @ Stalowe Magnolie, Prokurent Spółki Restoinvest, General Manager Restauracji Piano Rouge, Manager Zmianowy Restauracji Piano Rouge, Manager Gastronomii, Specjalista od spraw reklamy i marketingu, baristka, barmanka, kelnerka. Posiada wieloletnie doświadczenie w branży gastronomicznej - od 11 lat na stanowisku kierowniczym. Do pełnionych przez nią obowiązków można m.in. zaliczyć: rolę dyrektora operacyjnego gastronomii, głównego managera restauracji, rekrutera i trenera kadry. Od lat samodzielnie szkoli swój zespół w każdym dziale, tj. kelnerskim/maitre d, barmańskim, kuchennym. Specjalista od Food & Alco costu restauracji, zarządzania zespołem; także szkolenia na stanowiskach: Hostessa Restauracji, Promotor Restauracji; ma co najmniej 5-letnie doświadczenie w szkoleniach dla osób dorosłych o podobnej tematyce (minimum 250 godzin szkoleń); negocjator umów kontraktowych dla gastronomii, ekspertka w zarządzaniu budżetem, planowaniu działań marketingowych i wizerunkowych, wyborze i współpracy z dostawcami, budowaniu długoterminowych relacji z klientami, tworzeniu nowych ofert produktów i organizowania cateringów zewnętrznych oraz eventów w plenerze.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

W ramach realizacji szkolenia uczestnicy otrzymują materiały merytoryczne w formie prezentacji. Materiały wysyłane są na adresy mailowe uczestników szkolenia. Szkolenie skierowane jest do osób, które posiadają minimalny staż pracy 3 miesięcy na stanowiskach w branży HoReCa. W szkoleniu mogą uczestniczyć zarówno pracodawcy oraz pracownicy. Koszt szkolenia nie zawiera kosztów dojazdu, zakwaterowania oraz wyżywienia, a także kosztów środków trwałych. Przerwy przewidziane w harmonogramie są wliczone w czas szkolenia. Szkolenie zwolnione jest z VAT na podstawie: §3 ust.1 pkt 14 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20.12.2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień (Dz.U. z 2015 r., poz.736).

Adres

ul. Żeromskiego 38
14-300 Morąg
woj. warmińsko-mazurskie

Szkolenie odbędzie się w hotelu Tailor Hotel. Koszt szkolenia nie zawiera kosztów dojazdu, zakwaterowania oraz wyżywienia.

Kontakt



Kamil Kamola

E-mail bur@k2c.com.pl

Telefon (+48) 533 552 510