



KRAWAT I MUSZKA
Małgorzata Kopczyk



Savoir-Vivre w życiu codziennym oraz w sektorze HoReCa – szkolenie

Numer usługi 2024/06/14/18589/2183844

📍 Prószków / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 8 h

📅 07.10.2024 do 07.10.2024

800,00 PLN brutto

800,00 PLN netto

100,00 PLN brutto/h

100,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Inne / Turystyka i hotelarstwo
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Szkolenie dedykowane jest pracownikom obiektu Arkas, którzy w swojej codziennej pracy mają bezpośredni kontakt z Gośćmi. Grupa docelowa obejmuje przede wszystkim osoby pracujące na stanowiskach recepcjonistów oraz managerów. Szkolenie jest kierowane zarówno do osób posiadających doświadczenie w branży HoReCa, jak również do osób nowozatrudnionych
Minimalna liczba uczestników	3
Maksymalna liczba uczestników	15
Data zakończenia rekrutacji	06-10-2024
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	8
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Usługa przygotowuje uczestników do samodzielnej profesjonalnej obsługi Gości hotelowych na najwyższym poziomie w oparciu o etykietę i etykę zawodową. Uczestnicy poszerzą swoje umiejętności interpersonalne pomocne w kontaktach

służbowych. Uczestnik zdobędzie wiedzę jak zachować się podczas obsługi klientów – jakich zwrotów, gestów używać w kontaktach bezpośrednich, jak radzić sobie w trudnych sytuacjach.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>Efekty uczenia się na poziomie wiedzy. Uczestnicy szkolenia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - definiują etykietę towarzyską i biznesową oraz wyznaczają różnice między nimi, - charakteryzują zasady precedencji, - charakteryzują fundamenty komunikowania się z Gośćmi obiektów hotelowych – zarówno podczas obsługi bezpośredniej, jak również w korespondencji mailowej, - charakteryzują zasady komunikowania się ze współpracownikami. 	<p>Uczestnicy w ramach szkolenia będą w formie warsztatu ćwiczyć wskazane treści. Będą wtedy weryfikowane ich nabyte umiejętności. Zaraz po zakończeniu projektu poznane zasady obsługi Gości będą wprowadzone w specyfikę pracy. Ponadto w celu weryfikacji efektów uczenia się posłużą pomiar efektów o charakterze ankiety poszkoleniowej i wywiad z przełożonymi uczestników po ustalonym okresie.</p>	<p>Wywiad swobodny</p>
<p>Efekt uczenia na poziomie umiejętności: Uczestnicy szkolenia:</p> <ul style="list-style-type: none"> - obsługują Gości w oparciu o poznane zasady w kontaktach telefonicznych, bezpośrednich, korespondencji mailowej oraz spotkaniach bezpośrednich - stworzą atmosferę pełną zaufania podczas obsługi gości obiektów hotelowych/rekreacyjnych - umiejętnie dobiorą strój i wygląd odpowiedni do zajmowanego stanowiska pracy. 	<p>Uczestnicy w ramach szkolenia będą w formie warsztatu ćwiczyć wskazane treści. Będą wtedy weryfikowane ich nabyte umiejętności. Zaraz po zakończeniu projektu poznane zasady obsługi Gości będą wprowadzone w specyfikę pracy. Ponadto w celu weryfikacji efektów uczenia się posłużą pomiar efektów o charakterze ankiety poszkoleniowej i wywiad z przełożonymi uczestników po ustalonym okresie.</p>	<p>Wywiad swobodny</p>
<p>Na poziomie kompetencji społecznych: Uczestnicy:</p> <ul style="list-style-type: none"> - zdobywają większą pewność siebie, - zwiększą samodzielne działania i świadomość skutecznego prowadzenia rozmów z Gośćmi w oparciu o pierwsze wrażenie, - unikną kłopotliwych sytuacji, stworzą miłą atmosferę pracy, - zwrócą uwagę na swój styl prezentowania się w sytuacjach służbowych. 	<p>Uczestnicy w ramach szkolenia będą w formie warsztatu ćwiczyć wskazane treści. Będą wtedy weryfikowane ich nabyte umiejętności. Zaraz po zakończeniu projektu poznane zasady obsługi Gości będą wprowadzone w specyfikę pracy. Ponadto w celu weryfikacji efektów uczenia się posłużą pomiar efektów o charakterze ankiety poszkoleniowej i wywiad z przełożonymi uczestników po ustalonym okresie.</p>	<p>Wywiad swobodny</p>

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

Każdy uczestnik otrzyma zaświadczenie potwierdzające wskazane w karcie usług kompetencje zgodnie z opisanymi efektami uczenia się.

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

Każdy uczestnik otrzyma zaświadczenie potwierdzające że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji.

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

Tak, proces walidacji w formie wywiadu przeprowadza niezależna osoba z firmy Krawat i Muszka - inna niż trener prowadzący szkolenie. Każdy uczestnik otrzyma zaświadczenie potwierdzające ten fakt. Dostawca Usług zapewnia inną osobę do przeprowadzenia walidacji niż do procesu kształcenia.

Program

Szkolenie jest kierowane zarówno do osób posiadających doświadczenie w branży HoReCa, jak również do osób nowozatrudnionych.

Dla zwiększenia skuteczności szkolenia warto, aby w szkoleniu wzięło udział co najmniej 3 pracowników, ale nie więcej niż 15 osób.

Usługa ma charakter zamknięty i jest dedykowana potrzebom hotelu Arkas. Osoby będą przeszkolone w ramach 1 grupy szkoleniowej w czasie jednodniowego szkolenia.

Dla realizacji szkolenia wymagana jest sala szkoleniowa lub pokój konferencyjny mieszczący do 18 osób wyposażony w: krzesła, stół/stoliki, tablicę flipchart, papier, mazaki, projektor multimedialny.

Stanowiska komputerowe nie będą wymagane. Materiały szkoleniowe organizatora będą miały formę drukowaną lub elektroniczną i zostaną przesłane przed szkoleniem.

Usługa jest realizowana w godzinach zegarowych (60-minutowych).

Dzień 1

1.Czym jest Savoir-Vivre oraz komunikacja i budowanie relacji w zespole w branży gościnności

2. Zasady precedencji - pierwszeństwa

3. Pierwsze-dobre wrażenie w 3 krokach

4. Profesjonalne odbieranie telefonu, powitanie oraz mailowy savoir-vivre

5. Przedstawianie siebie oraz innych osób

- Mowa ciała, intonacja

- Wręczanie wizytówki

6. Style wyglądu i dress code w branży HoReCa

7. Etykieta przy stole i "pałeczkowy" savoir-vivre

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 7

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 7 Czym jest Savoir-Vivre oraz komunikacja i budowanie relacji w zespole w branży gościnność	Jan Jakimowicz	07-10-2024	08:00	10:00	02:00
2 z 7 Zasady precedencji - pierwszeństwa	Jan Jakimowicz	07-10-2024	10:00	11:00	01:00
3 z 7 Pierwsze-dobre wrażenie w 3 krokach	Jan Jakimowicz	07-10-2024	11:00	12:00	01:00
4 z 7 Profesjonalne odbieranie telefonu, powitanie oraz mailowy savoir-vivre	Jan Jakimowicz	07-10-2024	12:00	13:00	01:00
5 z 7 Przedstawianie siebie oraz innych osób	Jan Jakimowicz	07-10-2024	13:00	14:00	01:00
6 z 7 Style wyglądu i dress code w branży HoReCa	Jan Jakimowicz	07-10-2024	14:00	15:00	01:00
7 z 7 Etykieta przy stole i "pałeczkowy" savoir-vivre	Jan Jakimowicz	07-10-2024	15:00	16:00	01:00

Cennik

Cennik

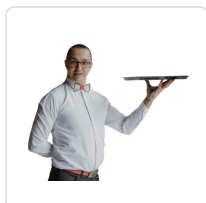
Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	800,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	800,00 PLN

Koszt osobogodziny brutto	100,00 PLN
---------------------------	------------

Koszt osobogodziny netto	100,00 PLN
--------------------------	------------

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Jan Jakimowicz

Kelner z Pasją... z kilkunastoletnim doświadczeniem w Obsłudze Gościa w restauracji. Certyfikowany Trener w standardzie VCC. Zdobywał doświadczenie nie tylko w Holandii, ale i w Polsce, kierując zespołami Kelnerów m.in. w restauracji przy Hotelu o standardzie 4****, który jako jeden z dwóch na opolszczyźnie został wyróżniony w przewodniku Gault & Millau 2018. Wielokrotnie wyróżniany w konkursach Kelnerskich. Laureat Plebiscytów: KELNER ROKU 2017, CZŁOWIEK ROKU w Kategorii Biznes- wyróżniony i nagrodzony za promowanie biznesu kelnerskiego oraz propagowanie zawodu kelnera wśród młodzieży. Dwukrotny Juror podczas Mistrzostw Polski Młodych Kelnerów w Siedlcach w 2017 i 2018r roku. REKORDZISTA POLSKI w utrzymaniu jak największej ilości kieliszków do wina w jednej dłoni! „Raczkujący” Sommelier i fascynat Sztuki Kelnerskiej połączonej z elementami serwisu wina i wiedzy o enologii. Posiada wiele Certyfikatów potwierdzających Jego kompetencje. Ukończył Kurs Pedagogiczny, uprawniający Go do dzielenia się swoją wiedzą i ogromnym doświadczeniem z adeptami w Szkołach Gastronomicznych, ale również innych profili, których uczniowie chcą podnosić swoje kwalifikacje zawodowe.

Jego dewiza zawodowa to „Obsługuj Gości tak, jak chciałbyś być obsłużony”!!!, a Jego życiowym motto jest: „Największe bogactwo, to robienie tego, co kochasz”.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały szkoleniowe organizatora będą miały formę skryptów: drukowaną lub elektroniczną i zostaną przesłane przed szkoleniem.

Informacje dodatkowe

Podstawa prawna zwolnienia z VAT: § 3 ust. 1 pkt 14 Rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień.

Adres

ul. Daszyńskiego 12
46-060 Prószków
woj. opolskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

Kontakt



Małgorzata Kopczyk

E-mail biuro@krawatimuszka.pl

Telefon (+48) 510 009 647