



KRAWAT I MUSZKA
Małgorzata Kopczyk



Profesjonalna obsługa bankietowa z elementami savoir-vivre – szkolenie

Numer usługi 2024/06/14/18589/2183851

📍 Prószków / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 8 h

📅 08.10.2024 do 08.10.2024

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 zajmują się obsługą bankietów oraz dla managerów/właścicieli hoteli i restauracji. Grupa docelowa obejmuje przede wszystkim osoby pracujące na stanowiskach kelnerów, pracowników obsługi bankietów, managerów F&B, ale także pozostałych pracowników bezpośrednio zajmujących się obsługą bankietową Gości. 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 bankietowej w restauracji, przygotowania sali, budowania pozytywnych relacji z Gośćmi.

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</p> <ul style="list-style-type: none"> - definiują zasady profesjonalnej obsługi bankietowej, kelnerskiej i przygotowania sali restauracyjnej - definiują zasady savoir-vivre w restauracji i etykiety kelnerskiej, - rozróżniają rodzaje serwisów, - definiują fundamenty budowania relacji z Gośćmi. 	<p>Uczestnicy w ramach szkolenia będą w formie warsztatu ćwiczyć wskazane treści. Będą wtedy weryfikowane ich nabyte umiejętności. 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: obsługą Gości restauracji wg najwyższych standardów kelnerskich, skutecznie zwiększą obroty restauracji w oparciu o profesjonalną obsługę, wprowadzają poznane zasady budowania relacji w kontaktach z Gośćmi, odbiorą skargi i zażalenia Gości oraz przeprowadzą proces reklamacji, umiejętnie zbudują dobre pierwsze wrażenie na zajmowanym stanowisku</p>	<p>Uczestnicy w ramach szkolenia będą w formie warsztatu ćwiczyć wskazane treści. Będą wtedy weryfikowane ich nabyte umiejętności. 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>Efekty uczenia na podstawie kompetencji społecznych: Uczestnicy: zbudują świadomość skutecznego prowadzenia rozmów i odpowiadania na skargi, zdobywają większą pewność siebie poprzez świadomość swoich zalet i zasad obsługi zyskują łatwość osiągnięcia celów zawodowych i osobistych, zwiększą samodzielne działania na stanowisku, unikną kłopotliwych sytuacji, stworzą miłą atmosferę pracy.</p>	<p>Uczestnicy w ramach szkolenia będą w formie warsztatu ćwiczyć wskazane treści. Będą wtedy weryfikowane ich nabyte umiejętności. 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.

Program

Szkolenie jest kierowane do osób posiadających doświadczenie w branży HoReCa, w wyjątkowych przypadkach mogą wziąć udział osoby nowo zatrudnione.

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 15 osób wyposażony w: krzesła, stół/stoliki, tablicę flipchart, papier, mazaki, projektor multimedialny. Część warsztatowa będzie przeprowadzona w restauracji hotelowej.

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. Od czego zależy sukces restauracji.**
- 2. Cechy i wygląd profesjonalnego Kelnera, zakazy dla kelnera oraz etykieta kelnerska.**
- 3. Zasady savoir-vivre w życiu codziennym i restauracji.**
- 4. Kierunki poruszania się oraz czynności wykonywane przez Kelnera z prawej i z lewej strony Gościa**
- 5. Zasady noszenia i podawania zastawy stołowej, napojów oraz dań.**
- 6. Rodzaje serwisów w restauracji.**
- 7. Budowanie relacji z Gośćmi i współpracownikami oraz komunikacja w restauracji.**
- 8. Rozwiązywanie trudnych sytuacji w trakcie obsługi bankietowej:**
 - rozmowy z „wymagającymi” Gośćmi,
 - wyznaczanie Gościom granic w dobrym tonie.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 8

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 8 Od czego zależy sukces restauracji.	Jan Jakimowicz	08-10-2024	08:00	09:00	01:00
2 z 8 Cechy i wygląd profesjonalnego Kelnera, zakazy dla kelnera oraz etykieta kelnerska	Jan Jakimowicz	08-10-2024	09:00	10:00	01:00
3 z 8 Zasady savoir-vivre w życiu codziennym i restauracji.	Jan Jakimowicz	08-10-2024	10:00	11:00	01:00
4 z 8 Kierunki poruszania się oraz czynności wykonywane przez Kelnera z prawej i z lewej strony Gościa	Jan Jakimowicz	08-10-2024	11:00	12:00	01:00
5 z 8 Zasady noszenia i podawania zastawy stołowej, napojów oraz dań.	Jan Jakimowicz	08-10-2024	12:00	13:00	01:00
6 z 8 Rodzaje serwisów w restauracji	Jan Jakimowicz	08-10-2024	13:00	14:00	01:00
7 z 8 Budowanie relacji z Gośćmi i współpracownikami oraz komunikacja w restauracji.	Jan Jakimowicz	08-10-2024	14:00	15:00	01:00
8 z 8 Rozwiązywanie trudnych sytuacji w trakcie obsługi bankietowej	Jan Jakimowicz	08-10-2024	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