



Szkolenie kelnerskie - wiedza i umiejętności techniczne, profesjonalny kontakt z klientem

Numer usługi 2024/07/22/124519/2230884

2 300,00 PLN brutto

2 300,00 PLN netto

127,78 PLN brutto/h

127,78 PLN netto/h

OŚRODEK
SZKOLENIOWO
USŁUGOWY
OPERATOR
TOMASZ PIETRAS



📍 Włocławek / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 18 h

📅 29.11.2024 do 02.12.2024

Informacje podstawowe

Kategoria	Inne / Gastronomia
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Grupą docelową są osoby pełnoletnie, które posiadają wykształcenie minimum podstawowe, w tym pracownicy pizzerii, restauracji, sanatoriów, uzdrowisk itp., chcące nabyć wiedze i umiejętności techniczne wykorzystywane przy obsłudze kelnerskiej oraz pozyskać wiedzę i umiejętności związane z profesjonalnym kontaktem z klientem w zawodzie kelnera.
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	30
Data zakończenia rekrutacji	28-11-2024
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	18
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Znak Jakości TGLS Quality Alliance

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest nabycie wiedzy teoretycznej oraz umiejętności praktycznych w zakresie pracy kelnera.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>Posługuje się wiedzą i umiejętnościami technicznymi podczas obsługi kelnerskiej klienta.</p>	<p>Omawia zagadnienie napiwków – nagród za dobrze wykonaną pracę kelnera.</p>	<p>Wywiad swobodny</p>
	<p>Charakteryzuje sprzęt podręczny kelnera.</p>	<p>Wywiad swobodny</p>
	<p>Omawia podstawowe rodzaje win.</p>	<p>Wywiad swobodny</p>
	<p>Serwuje wino czerwone i białe przy wykorzystaniu umiejętności doradczych.</p>	<p>Obserwacja w warunkach rzeczywistych</p>
	<p>Przygotowuje salę konsumencką (zastawę stołową i pomocnik kelnerski).</p>	<p>Obserwacja w warunkach rzeczywistych</p>
	<p>Charakteryzuje techniki nakrywania stołów białą stołową i prezentuje je w praktyce.</p>	<p>Wywiad swobodny</p>
	<p>Charakteryzuje sposób przenoszenia tac i zastawy stołowej i prezentuje go w praktyce.</p>	<p>Obserwacja w warunkach rzeczywistych</p>
	<p>Charakteryzuje sposób przenoszenia tac i zastawy stołowej i prezentuje go w praktyce.</p>	<p>Wywiad swobodny</p>
	<p>Charakteryzuje sposób zbierania zastawy stołowej po konsumpcji i prezentuje go w praktyce.</p>	<p>Obserwacja w warunkach rzeczywistych</p>
	<p>Charakteryzuje sposób zbierania zastawy stołowej po konsumpcji i prezentuje go w praktyce.</p>	<p>Wywiad swobodny</p>
	<p>Charakteryzuje sposób zbierania zastawy stołowej po konsumpcji i prezentuje go w praktyce.</p>	<p>Obserwacja w warunkach rzeczywistych</p>
	<p>Obsługuje gości na każdym etapie (wita gości, przyjmuje zamówienia, serwuje potrawy i napoje, rozmawia z gośćmi, realizuje rachunek i żegna gości).</p>	<p>Obserwacja w warunkach rzeczywistych</p>
	<p>Omawia metody obsługi gości i wykorzystuje je w praktyce.</p>	<p>Wywiad swobodny</p> <p>Obserwacja w warunkach rzeczywistych</p>

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
W sposób profesjonalny kontaktuje się z klientem podczas obsługi kelnerskiej.	Omawia cechy osobowe dobrego kelnera.	Wywiad swobodny
	Charakteryzuje kulturę obsługi gości przy stole z elementami wiedzy psychologicznej.	Wywiad swobodny
	Omawia zagadnienie sprzedaży sugestywnej.	Wywiad swobodny
	Omawia ogólne zasady obsługi i wykorzystuje je w praktyce.	Wywiad swobodny Obserwacja w warunkach rzeczywistych

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

Tak

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

Tak

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

Tak

Program

Lp.	Temat	Liczba godzin zajęć teoretycznych	Liczba godzin zajęć praktycznych

1	<p>Hospitalet, wygląd i prezencja kelnera – zajęcia teoretyczne</p> <ul style="list-style-type: none"> -cechy osobowe dobrego kelnera; - kultura obsługi gości przy stole z elementami wiedzy psychologicznej; -sprzedaż sugestywna; - napiwki – nagroda za dobrze wykonaną pracę kelnera. - sprzęt podręczny kelnera (notes, długopisy, zapalniczka, drobne pieniądze) 	2h	
2	<p>Serwowanie wina i jego podział na kategorie oraz umiejętne doradzanie</p> <p>Omówienie podstawowych rodzajów win oraz proces serwisu wina czerwonego i białego.</p>	0,5h	1h
3	<p>Przygotowanie sali konsumenckiej</p> <ul style="list-style-type: none"> - przygotowanie zastawy stołowej do podawania dań i napojów; - przygotowanie pomocnika kelnerskiego 		1h
4	<p>Techniki nakrywania stołów białą stołową:</p> <ul style="list-style-type: none"> -metoda składania obrusów - techniki rozkładania obrusów; - technika zdejmowania obrusa; wymiana obrusa w obecności gości. -dekoracyjne składanie serwet płóciennych. -przygotowanie nakrycia w obecności gości. 	1h	2h
5	<p>Przenoszenie tac i zastawy stołowej:</p> <ul style="list-style-type: none"> -przenoszenie talerzy; -przenoszenie bulionówek; -przenoszenie szkła i filiżanek; - przenoszenie sztućców; - przenoszenie półmisek. 	0,5h	1h
6	<p>Zbieranie zastawy stołowej po konsumpcji:</p> <ul style="list-style-type: none"> -zbieranie talerzy po konsumpcji; -zbieranie zastawy stołowej na tacę. 		2h
7	<p>Przebieg obsługi gości:</p> <ul style="list-style-type: none"> -powitanie i zajmowanie miejsc przez gości; -przyjmowanie zamówienia; -serwowanie potraw i napojów; -rozmowa z gośćmi; -realizacja rachunku; -pożegnanie gości. 		2h

8	Ogólne zasady obsługi: -kolejność podawania potraw i napojów; -kolejność obsługi; -skargi i reklamacje; -postępowanie z trudnym gościem	0,5h	1h
9	Metody obsługi: -serwis niemiecki; (talerzowy) - serwis rosyjski; (stołowy) -elementy serwisu francuskiego, - (serwis bufetowy)	0,5h	2h
10	Walidacja na zakończenie szkolenia	0,5	0,5
Razem		18 godzin	

Uwagi dotyczące przerw: Na każde 2 godziny zajęć przypada jedna 10-minutowa przerwa, która wlicza się w program usługi.

Po ukończonym szkoleniu uczestnik otrzymuje zaświadczenie o ukończeniu kursu wydawane przez ośrodek szkoleniowy zgodnie z rozporządzeniem MEN.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 10

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 10 Hospitalet, wygląd i prezentacja kelnera – zajęcia teoretyczne	Karol Kraszewski	29-11-2024	08:00	10:00	02:00
2 z 10 Serwowanie wina i jego podział na kategorie oraz umiejętności doradzanie	Karol Kraszewski	29-11-2024	10:00	11:30	01:30
3 z 10 Przygotowanie sali konsumenckiej	Karol Kraszewski	29-11-2024	11:30	12:30	01:00
4 z 10 Techniki nakrywania stołów białą stołową	Karol Kraszewski	29-11-2024	12:30	15:30	03:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
5 z 10 Przenoszenie tac i zastawy stołowej	Karol Kraszewski	29-11-2024	15:30	17:00	01:30
6 z 10 Zbieranie zastawy stołowej po konsumpcji	Karol Kraszewski	02-12-2024	08:00	10:00	02:00
7 z 10 Przebieg obsługi gości (powitanie, zajmowanie miejsc, przyjmowanie zamówienia, serwowanie potraw i napojów, rozmowa z gośćmi, realizacja rachunku, pożegnanie gości)	Karol Kraszewski	02-12-2024	10:00	12:00	02:00
8 z 10 Ogólne zasady obsługi	Karol Kraszewski	02-12-2024	12:00	13:30	01:30
9 z 10 Metody obsługi	Karol Kraszewski	02-12-2024	13:30	16:00	02:30
10 z 10 Walidacja	Karol Kraszewski	02-12-2024	16:00	17:00	01:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 300,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 300,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	127,78 PLN
Koszt osobogodziny netto	127,78 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Karol Kraszewski

Pan Karol Kraszewski posiada wykształcenie wyższe. Od kilku lat do chwili obecnej prowadzi wiele kursów o tematyce kelner, barman, barista. Kursy te prowadzi w sposób ciągły, co wskazuje na uzyskiwanie przez niego doświadczenia w sposób nieprzerwany. Prowadzeniem tego typu szkoleń zajmuje się również aktualnie. Posiada doświadczenie zawodowe zdobyte nie wcześniej niż 5 lat przed datą wprowadzenia danych dotyczących oferowanej usługi do BUR.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Skrypt, notes, długopis, teczka

Warunki uczestnictwa

- ukończone 18 lat,
- wykształcenie min. podstawowe.

Informacje dodatkowe

Usługa jest zwolniona z VAT.

Usługa z dofinansowaniem.

Na każde 2 godziny zajęć przypada jedna 10-minutowa przerwa, która wlicza się w program usługi.

Po ukończonym szkoleniu uczestnik otrzymuje zaświadczenie o ukończeniu kursu wydawane przez ośrodek szkoleniowy zgodnie z rozporządzeniem MEN.

Adres

ul. Toruńska 30
87-800 Włocławek
woj. kujawsko-pomorskie

Istnieje możliwość realizacji usługi w siedzibie firmy, której pracownicy i/lub pracodawcy zostaną skierowani na tę usługę.

Kontakt



Tomasz Pietras



E-mail szkolenia@osz-operator.pl

Telefon (+48) 660 768 969