



## Wyjątkowa obsługa Gościa - profesjonalne szkolenie dla pracowników gastronomii - szkolenie.

Numer usługi 2024/07/31/153767/2244648

2 040,00 PLN brutto

2 040,00 PLN netto

204,00 PLN brutto/h

204,00 PLN netto/h

K2 CONSULTING  
SPÓŁKA Z  
OGRANICZONĄ  
ODPOWIEDZIALNOŚĆ  
CIA



📍 Biardy / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 10 h

📅 26.08.2024 do 26.08.2024

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Inne / Gastronomia
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	Szkolenie dedykowane jest dla pracowników branży gastronomicznej odpowiedzialnych za obsługę Gości. Wymagany minimalny staż pracy - 3 miesiące.
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	4
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	7
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	25-08-2024
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<b>Liczba godzin usługi</b>	10
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	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 - szkolenie." 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 system pracy i obsługi kelnerskiej	Określa system pracy i obsługi kelnerskiej w swojej restauracji	Analiza dowodów i deklaracji
Organizuje pracę na stanowisku kelner	Potrafi zorganizować swój czas pracy podczas zmiany, definiuje swoje priorytety na stanowisku kelnera	Analiza dowodów i deklaracji
Przygotowuje salę na przyjęcie Gościa	Organizuje nakrycia stołu zgodne ze standardami restauracji	Analiza dowodów i deklaracji
Definiuje podstawowe informacje o menu	Definiuje menu swojego miejsca pracy, potrafi opowiedzieć o nim w razie potrzeby Gościom	Analiza dowodów i deklaracji
Rozróżnia style obsługi Gościa	Dostosowuje style obsługi do Gości	Analiza dowodów i deklaracji
Stosuje up selling i cross selling	Wykonuje dodatkowe czynności sprzedażowe, wpływające na obroty restauracji	Analiza dowodów i deklaracji

## Kwalifikacje

### Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

### Warunki uznania kompetencji

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

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, dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji. Dostawca usług zapewnia osobę, która przeprowadza walidację.

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

Dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań rozdzielających procesy kształcenia i walidacji. W ramach jednej firmy Dostawca Usług zapewnia inną osobę do przeprowadzenia walidacji niż do procesu kształcenia. Walidacja jest dokonywana na podstawie zebranych dokumentów po zrealizowanym szkoleniu.

# Program

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

Moduł 2: Organizacja i techniki pracy w zespole.

Moduł 3: Gość - co powinieneś wiedzieć - typologia gościa.

Moduł 4: Produkt - podstawowe informacje o menu, a sztuka opowieści o daniach i napojach.

Moduł 5: Strategia współpracy - restauracja jako jeden organizm.

Moduł 6: Powitanie Gościa - strategię.

Moduł 7: Podanie menu - prawidłowa postawa, mowa ciała.

Moduł 8: Przyjęcie zamówienia - sztuka gościnności - up selling.

Moduł 9: Wizyta kurtuazyjna - cross selling.

Moduł 10: Sposoby na poruszanie się w rewirach, technika, ceremonie, rytuały.

- 
- Szkolenie ma charakter praktyczny i aktywizujący w celu wypracowania najkorzystniejszego podejścia oraz rozwiązań dla organizacji.
  - Szkolenie dedykowane jest dla pracowników branży gastronomicznej odpowiedzialnych za obsługę Gości. Wymagany minimalny staż pracy - 3 miesiące.
  - Warunki niezbędne do spełnienia, aby realizacja usługi pozwoliła na osiągnięcie głównego celu: Aby osiągnąć główny cel usługi uczestnicy muszą wziąć udział w szkoleniu (100 % obecności)
  - Usługa realizowana jest w godzinach dydaktycznych (1 godzina dydaktyczna = 60 minut)
  - W ramach realizacji szkolenia uczestnicy otrzymują materiały merytoryczne w formie prezentacji. Materiały wysyłane są na adresy mailowe uczestników szkolenia.
  - Trener na bieżąco - w trakcie trwania usługi weryfikuje postępy i ocenia efekty uczenia. Po zakończonej usłudze zostaje przeprowadzona walidacja, oparta o założone kryteria weryfikacji efektów uczenia się, realizowana jest z zachowaniem rozdzielności funkcji.
  - Przerwy wliczone są w czas trwania szkolenia.

## Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 11

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 11</b> Moduł 1: Kelner - zawód i sposób na życie. Kultura osobista, higiena i dbałość o własny wizerunek, kształtowanie pewności siebie, cechy osobowe.	Marcin Gilowski	26-08-2024	08:00	08:45	00:45

---

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>2 z 11</b> Moduł 2: Organizacja i techniki pracy w zespole.	Marcin Gilowski	26-08-2024	08:45	09:30	00:45
<b>3 z 11</b> Moduł 3: Gość - co powinienś wiedzieć - typologia gościa.	Marcin Gilowski	26-08-2024	09:30	10:30	01:00
<b>4 z 11</b> Przerwa	Marcin Gilowski	26-08-2024	10:30	10:45	00:15
<b>5 z 11</b> Moduł 4: Produkt - podstawowe informacje o menu, a sztuka opowieści o daniach i napojach.	Marcin Gilowski	26-08-2024	10:45	11:30	00:45
<b>6 z 11</b> Moduł 5: Strategia współpracy - restauracja jako jeden organizm.	Marcin Gilowski	26-08-2024	11:30	12:15	00:45
<b>7 z 11</b> Moduł 6: Powitanie Gościa - strategię.	Marcin Gilowski	26-08-2024	12:15	13:15	01:00
<b>8 z 11</b> Moduł 7: Podanie menu - prawidłowa postawa, mowa ciała.	Marcin Gilowski	26-08-2024	13:15	14:15	01:00
<b>9 z 11</b> Moduł 8: Przyjęcie zamówienia - sztuka gościnności - up selling.	Marcin Gilowski	26-08-2024	14:15	16:00	01:45
<b>10 z 11</b> Moduł 9: Wizyta kurtuazyjna - cross selling.	Marcin Gilowski	26-08-2024	16:00	17:00	01:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>11 z 11</b> Moduł 10: Sposoby na poruszanie się w rewirach, technika, ceremonie, rytuały.	Marcin Gilowski	26-08-2024	17:00	18:00	01:00

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 040,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 040,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	204,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	204,00 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



**1 z 1**

### Marcin Gilowski

Absolwent Uniwersytetu Pedagogicznego im. Komisji Edukacji Narodowej w Krakowie w stopniu magistra na kierunku filologii polskiej.

Od 20 lat związany z branżą gastronomiczną w restauracjach zarówno sieciowych jak i prywatnych w sektorze obsługi gościa. Współtwórca krakowskiego konceptu Hamsa hummus & happines restobar oraz sieci franczyzowej Tel Aviv Urban Food. Od 9 lat związany siecią restauracji Tel Aviv Urban Food jako szkoleniowiec, manager operacyjny oraz franczyzodawca. Obecnie jest współwłaścicielem restauracji i można go nadal spotkać przy stole wraz ze swoją załogą na Poznańskiej 11 w Warszawie. Poza codzienną pracą swoją wiedzę i doświadczenie przekazuje właścicielom restauracji, managerom, kelnerom. Specjalizuje się w:

- „uprawianiu” gościnności
- ponadstandardowej obsłudze gościa (szkolenia warsztatowe)
- zarządzaniu restauracjami
- tworzeniu struktur operacyjnych
- tworzeniu standardów i procedur
- budowaniu relacji wewnątrz zespołu
- szkoleniach dla kadry kulinarnej

- tworzeniu kompleksowych projektów gastronomicznych od koncepcji do długofalowej strategii rozwoju.

## 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.

### Warunki uczestnictwa

Szkolenie dedykowane jest dla pracowników branży gastronomicznej odpowiedzialnych za obsługę Gości.

Wymagany minimalny staż pracy - 3 miesiące.

Koszt szkolenia nie zawiera kosztów dojazdu, zakwaterowania oraz wyżywienia, a także kosztów środków trwałych.

### Informacje dodatkowe

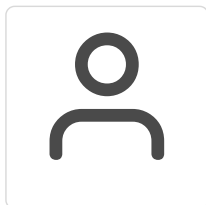
Usługa zwolniona z VAT na podstawie §3 ust.1 pkt 14 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20.12.2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień (Dz.U. z 2015 r., poz.736).

## Adres

Biardy 40  
21-400 Biardy  
woj. lubelskie

Szkolenie odbędzie się w Dwór Miód Lawenda.

## Kontakt



**Kamil Kamola**

**E-mail** bur@k2c.com.pl

**Telefon** (+48) 533 552 510