



Wyjątkowa obsługa Gościa - profesjonalne szkolenie dla pracowników gastronomii - szkolenie

Numer usługi 2024/08/19/153767/2268605

2 040,00 PLN brutto

2 040,00 PLN netto

85,00 PLN brutto/h

85,00 PLN netto/h

K2 CONSULTING
SPÓŁKA Z
OGRA NICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚĆ
CIA



Lublin / stacjonarna

Usługa szkoleniowa

24 h

13.11.2024 do 15.11.2024

Informacje podstawowe

Kategoria	Inne / Gastronomia
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Szkolenie dedykowane jest dla pracowników branży gastronomicznej odpowiedzialnych za obsługę Gości. Wymagany minimalny staż pracy - 1 miesiąc.
Minimalna liczba uczestników	3
Maksymalna liczba uczestników	7
Data zakończenia rekrutacji	12-11-2024
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	24
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 - 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
Uczestnik definiuje rolę kelnera jako zawodu oraz rozwój umiejętności osobistych i profesjonalnych	Opisuje rolę kelnera w branży restauracyjnej oraz identyfikuje cechy osobiste i profesjonalne istotne dla wykonywania tego zawodu	Wywiad swobodny
	Demonstruje rozwiniętą kulturę osobistą i wyjaśnia na czym polega dbałość o własny wizerunek	Wywiad swobodny
Uczestnik ocenia potrzebne predyspozycje do pracy w określonym lokalu gastronomicznym	Opisuje predyspozycje i umiejętności niezbędne do efektywnej pracy w konkretnym lokalu	Wywiad swobodny
Uczestnik obsługuje system pracy kelnerskiej, w tym system POS oraz rozliczeń	Wymienia korzyści używania systemu POS w celu obsługi zamówień i rozliczeń	Wywiad swobodny
Uczestnik efektywnie pracuje w zespole kelnerskim oraz organizuje pracę na sali	Podaje przykład efektywnej komunikacji i współpracy z innymi członkami zespołu	Wywiad swobodny
	Opisuje prawidłową organizację pracy na sali, w tym przydzielania zadań i koordynacji działania	Wywiad swobodny
Uczestnik rozróżnia znaczenie atmosfery i otoczenia restauracji dla doświadczenia gościa	Opisuje znaczenie atmosfery restauracji dla wrażeń klientów	Wywiad swobodny
	Proponuje strategię zarządzania atmosferą i otoczeniem restauracji w celu zapewnienia pozytywnego doświadczenia gości	Wywiad swobodny
Uczestnik komunikuje się odpowiednio z klientami oraz identyfikuje różne typy gości	Opisuje różne strategie komunikacji w zależności od potrzeb i oczekiwań różnych typów gości	Wywiad swobodny
	Opowiada o preferencjach oraz oczekiwaniach różnych grup klientów	Wywiad swobodny
Uczestnik skutecznie prezentuje menu, przyjmuje zamówienia oraz proponuje dodatkowe produkty	Przedstawia w profesjonalny sposób menu oraz oferuje dodatkowe produkty zgodnie z preferencjami gości	Wywiad swobodny
	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?

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 rozdzielanie 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: 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.

-
- 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 - 1 miesiąc.

- 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: 19

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 19 Moduł 1: Kelner - zawód i sposób na życie. Kultura osobista, higiena i dbałość o własny wizerunek, kształtowanie pewności siebie, cechy osobowe	Marcin Gilowski	13-11-2024	08:00	09:00	01:00
2 z 19 Moduł 2: Predyspozycje do pracy w Twoim lokalu	Marcin Gilowski	13-11-2024	09:00	10:30	01:30
3 z 19 Moduł 3: System pracy i obsługi kelnerskiej, system POS, rozliczenia	Marcin Gilowski	13-11-2024	10:30	12:00	01:30
4 z 19 Przerwa	Marcin Gilowski	13-11-2024	12:00	12:15	00:15
5 z 19 Moduł 4: Organizacja i techniki pracy w zespole	Marcin Gilowski	13-11-2024	12:15	14:00	01:45
6 z 19 Moduł 5: Wyposażenie sali i wyposażenie techniczne	Marcin Gilowski	13-11-2024	14:00	16:00	02:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
7 z 19 Moduł 6: Kelner to nie napęd do tacy - osobiste wyposażenie kelnera oraz narzędzia potrzebne do pracy	Marcin Gilowski	14-11-2024	08:00	09:00	01:00
8 z 19 Moduł 7: Restauracja - sala dla Gości - jesteś managerem atmosfery (klimat miejsca i jego otoczenia)	Marcin Gilowski	14-11-2024	09:00	10:30	01:30
9 z 19 Moduł 8: Gość - co powinniśmy wiedzieć - typologia gościa	Marcin Gilowski	14-11-2024	10:30	12:00	01:30
10 z 19 Przerwa	Marcin Gilowski	14-11-2024	12:00	12:15	00:15
11 z 19 Moduł 9: Produkt - podstawowe informacje o menu, a sztuka opowieści o daniach i napojach	Marcin Gilowski	14-11-2024	12:15	14:00	01:45
12 z 19 Moduł 10: Strategia współpracy - restauracja jako jeden organizm	Marcin Gilowski	14-11-2024	14:00	15:00	01:00
13 z 19 Moduł 11: Powitanie Gościa - strategię	Marcin Gilowski	14-11-2024	15:00	16:00	01:00
14 z 19 Moduł 12: Podanie menu - prawidłowa postawa, mowa ciała	Marcin Gilowski	15-11-2024	08:00	09:00	01:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
15 z 19 Moduł 13: Przyjęcie zamówienia - sztuka gościnności - up selling	Marcin Gilowski	15-11-2024	09:00	11:30	02:30
16 z 19 Moduł 14: Wizyta kurtuazyjna - cross selling	Marcin Gilowski	15-11-2024	11:30	12:00	00:30
17 z 19 Przerwa	Marcin Gilowski	15-11-2024	12:00	12:15	00:15
18 z 19 Moduł 14: Wizyta kurtuazyjna - cross selling c.d.	Marcin Gilowski	15-11-2024	12:15	13:30	01:15
19 z 19 Moduł 15: Sposoby na poruszanie się w rewirach, technika, ceremonie, rytuały	Marcin Gilowski	15-11-2024	13:30	16:00	02:30

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	85,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	85,00 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 - 1 miesiąc.

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

ul. Rynek 2
20-111 Lublin
woj. lubelskie

Szkolenie odbędzie się w Restauracji Atrium.

Kontakt



Kamil Kamola

E-mail bur@k2c.com.pl

Telefon (+48) 533 552 510