



Best Lingua Monika  
Mazur



## Zarządzanie pracą restauracji z kwalifikacją włączoną do ZSK.

Numer usługi 2024/09/24/12226/2326066

📍 Rzeszów / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 38 h

📅 15.01.2025 do 19.01.2025

5 600,00 PLN brutto

5 600,00 PLN netto

147,37 PLN brutto/h

147,37 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

### Kategoria

Inne / Gastronomia

### Sposób dofinansowania

wsparcie dla osób indywidualnych  
wsparcie dla pracodawców i ich pracowników

### Grupa docelowa usługi

Kurs "Zarządzanie pracą restauracji z egzaminem z kwalifikacją włączoną do ZSK" adresowany jest do:

- absolwentów szkół ponadgimnazjalnych o profilu gastronomicznym,
- absolwentów szkół ponadgimnazjalnych o profilu hotelarskim,
- absolwentów szkół ponadgimnazjalnych o profilu turystycznym,
- absolwentów liceów ogólnokształcących,
- studentów wyższych uczelni o profilu zarządzanie,
- studentów wyższych uczelni o profilu marketing,
- studentów wyższych uczelni o profilu gastronomicznym,
- studentów wyższych uczelni o profilu turystycznym,
- osób posiadających kompetencje niepotwierdzone formalnymi kwalifikacjami,
- osób pragnących się przekwalifikować,
- osób prowadzących działalność gospodarczą o profilu gastronomicznym, hotelarskim itp.,
- osób prowadzących agroturystykę,
- nauczycieli przedmiotów zawodowych o profilach: marketing, zarządzanie, gastronomia, hotelarstwo, obsługa gości,
- osób zainteresowanych tematyką szkolenia, chcących uzyskać kwalifikacje tym zakresie

Minimalna liczba uczestników	8
Maksymalna liczba uczestników	20
Data zakończenia rekrutacji	14-01-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	38
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Znak Jakości TGLS Quality Alliance

# Cel

## Cel edukacyjny

Osoba posiadająca kwalifikację rynkową "Zarządzanie pracą restauracji" jest przygotowana do samodzielnego planowania pracy restauracji, w tym imprez oraz tworzenia i zarządzania ofertą restauracji.

## Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Promuje restaurację wśród grupy docelowej	<ul style="list-style-type: none"> <li>- omawia różne sposoby promowania restauracji</li> <li>- przygotowuje informacje promujące restaurację w mediach społecznościowych (posty, wybór zdjęć i filmów) oraz omawia zasady monitorowania trafności ich doboru</li> <li>- wymienia możliwe sposoby zachęcania gości do ponownego przyścia do restauracji</li> </ul>	Test teoretyczny
		Obserwacja w warunkach symulowanych
Zarządza ofertą restauracji	<ul style="list-style-type: none"> <li>- przygotowuje i omawia ofertę imprez w restauracji z uwzględnieniem atrakcyjnej formy serwisu</li> <li>- tworzy schemat oferty i karty prezentującej menu restauracji</li> <li>- przygotowuje opis pozycji zawartych w karcie menu dla pracowników sali</li> <li>- omawia strategię cenową przy budowaniu karty menu</li> <li>- omawia rolę wizerunku personelu jako części oferty i charakteru restauracji lub wydarzenia</li> <li>- omawia bieżące trendy w gastronomii</li> </ul>	Test teoretyczny
		Obserwacja w warunkach symulowanych

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Omawia zagadnienia sprzedażowo - marketingowe ważne w pracy restauracji	<ul style="list-style-type: none"> <li>- omawia techniki negocjacji (w tym technikę win-win) lub sprzedaży w kontekście długofalowych relacji z klientami, gośćmi i kontrahentami restauracji</li> <li>- omawia sposoby aktywnego poszukiwania klientów biznesowych/grupowych restauracji</li> <li>- omawia sposoby budowania lojalności klientów biznesowych i gości indywidualnych restauracji</li> <li>- omawia sposoby pozyskiwania informacji na temat potrzeb rynku w obszarze działania</li> </ul>	Test teoretyczny
		Obserwacja w warunkach symulowanych
Obsługuje specjalistyczne oprogramowanie w restauracji	<ul style="list-style-type: none"> <li>- rozlicza sprzedaż restauracji</li> <li>- sprawdza stany magazynowe</li> <li>- przygotowuje zamówienia towarów, wyposażenia i usług</li> </ul>	Test teoretyczny
		Obserwacja w warunkach symulowanych
Planuje pracę restauracji	<ul style="list-style-type: none"> <li>- omawia zakres obowiązków menagera restauracji</li> <li>- omawia płaszczyzny współpracy z szefem kuchni</li> <li>- przedstawia biznes plan restauracji (w tym między innymi: konkurencję, koszty, personel, analizę ryzyka i dochodowości)</li> <li>- przedstawia i omawia rozwiązania sytuacji niestandardowych w pracy restauracji</li> <li>- przygotowuje ofertę sprzedażową krótko i długoterminową dla restauracji</li> <li>- analizuje koszty i przychody (okres do okresu) restauracji i planuje działania podnoszące rentowność firmy</li> <li>- planuje czas pracy pracowników, uwzględniając rezerwacje, organizację imprez itp</li> <li>- tworzy i wypełnia formularz z planowania imprezy (karta zlecenia przyjęcia)</li> <li>- tworzy wzór umowy z kontrahentem</li> <li>- przydziela zadania pracownikom adekwatnie do obszaru pracy i rozlicza pracowników z ich wykonania</li> </ul>	Test teoretyczny
		Obserwacja w warunkach symulowanych
Charakteryzuje zasady bezpieczeństwa i higieny pracy obowiązujące w gastronomii	<ul style="list-style-type: none"> <li>- wymienia regulacje w zakresie prawa żywnościowego dotyczące gastronomii</li> <li>- opisuje rozwiązania techniczne i organizacyjne mające na celu zapewnienie bezpieczeństwa osobom przebywającym w obiektach gastronomicznych</li> <li>- opisuje zasady higieny obowiązujące pracowników restauracji</li> </ul>	Test teoretyczny
		Obserwacja w warunkach symulowanych

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Stosuje metody obsługi gości	<ul style="list-style-type: none"> <li>- omawia typy przyjęć zasiadanych i na stojąco, organizowanych w restauracji i poza nią</li> <li>- stosuje metody serwisu - francuską, rosyjską, niemiecką, angielską</li> <li>- dobiera odpowiednie nakrycie stołowe (bielizna stołowa, zastawa) do oferty menu na przyjęciach organizowanych w restauracji i poza nią</li> </ul>	Test teoretyczny
		Obserwacja w warunkach symulowanych
Posługuje się językiem branżowym	<ul style="list-style-type: none"> <li>- stosuje formuły powitania i pożegnania gości zgodnie z zasadami savoir-vivre</li> <li>- formułuje wypowiedź polecającą gościom dania (upselling - maksymalizacja zysku)</li> <li>- formułuje wypowiedzi potrzebne do podtrzymania relacji z gościem w trakcie posiłku z użyciem zasad savoir-vivre</li> <li>- formułuje wypowiedź towarzyszącą podaniu gościom rachunku</li> </ul>	<p>Test teoretyczny</p> <p>Obserwacja w warunkach symulowanych</p>
Przedstawia ofertę karty dań i napojów	<ul style="list-style-type: none"> <li>- na podstawie autorskiej karty menu lub dobrowolnie wybranej z zestawu kart przygotowanych przez komisję egzaminacyjną - przedstawia gościom nazwy dań, sposób ich przygotowania z uwzględnieniem ich preferencji i ewentualnych przeciwwskazań zdrowotnych</li> <li>- wymienia rodzaje napojów gorących</li> <li>- wymienia alkohole mocne</li> <li>- wymienia metody tworzenia napojów mieszanych</li> <li>- omawia podstawowe zasady doboru win do dań z uwzględnieniem oferty w karcie dań</li> </ul>	Test teoretyczny
		Obserwacja w warunkach symulowanych

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Przekazuje pracownikom zasady budowania relacji z gośćmi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- omawia ideę gościnności połączonej z tradycją i przedstawia zasady wdrażania ich w praktyce</li> <li>- prezentuje zasady savoir-vivre ważne w pracy w restauracji</li> <li>- określa zasady obsługi gości VIP</li> <li>- omawia zasady protokołu dyplomatycznego w gastronomii</li> <li>- omawia różnice kulturowe w obsłudze gościa</li> <li>- omawia zasady etyki zawodowej w pracy w restauracji, w tym zasadę zachowania dyskrecji, poufności, tajemnicy zawodowej</li> <li>- omawia sposoby reagowania w sytuacjach nietypowych (np.: nietypowe zamówienia, goście z alergiami, obsługa gości z ograniczeniami sprawności, goście przychodzący ze zwierzętami)</li> <li>- przygotowuje listę postępowań i rozwiązań trudnych sytuacji w restauracji</li> </ul>	<p data-bbox="1050 315 1217 338">Test teoretyczny</p> <hr/> <p data-bbox="1050 707 1305 763">Obserwacja w warunkach symulowanych</p> <hr/> <p data-bbox="1050 1133 1217 1155">Test teoretyczny</p>
Rekrutuje pracowników	<ul style="list-style-type: none"> <li>- omawia sposoby sporządzania i możliwości wykorzystania opisu stanowiska pracy</li> <li>- wymienia kryteria rekrutacji personelu restauracji z uwzględnieniem warunków wykonywanych zadań</li> <li>- formułuje zakres obowiązków na poszczególnych stanowiskach pracy (np. starszego kelnera, kelnera i młodszego kelnera, barmana, sommeliera, baristy, hydrosommeliera)</li> <li>- omawia przepisy prawa pracy w kontekście obowiązków i praw pracowników oraz obowiązków i praw pracodawcy</li> <li>- tworzy ofertę pracy na stanowiskach pracy (np. starszego kelnera, kelnera i młodszego kelnera, barmana, sommeliera, baristy, hydrosommeliera)</li> <li>- przeprowadza wstępną weryfikację ofert kandydatów do pracy i uzasadnia swój wybór</li> <li>- przeprowadza rozmowę rekrutacyjną</li> </ul>	<p data-bbox="1050 1525 1305 1581">Obserwacja w warunkach symulowanych</p>

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Sporządza indywidualne plany rozwoju pracowników	<ul style="list-style-type: none"> <li>- formułuje informację dla pracowników dotyczącą standardów w restauracji (np. dotyczącą zasad wizerunku pracownika restauracji, wizerunku sali i estetyki w restauracji, elementów obsługi kelnerskiej, zasad savoir-vivre)</li> <li>- wymienia kluczowe elementy indywidualnego planu rozwoju zawodowego pracowników i sposoby ich wykorzystywania</li> <li>- opisuje podstawowe formy rozwoju zawodowego i ocenia ich efektywność</li> <li>- ustala czas i kryteria oceny</li> </ul>	Test teoretyczny
		Obserwacja w warunkach symulowanych
Planuje system oceny i motywacji	<ul style="list-style-type: none"> <li>- omawia pozafinansowe sposoby motywowania pracowników</li> <li>- omawia kryteria oceny pracowników</li> <li>- prowadzi rozmowę motywacyjną z pracownikiem</li> <li>- formułuje motywujący komunikat/przekaz do pracowników przed ważną imprezą/obsługą ważnych gości</li> <li>- omawia sposoby wyłaniania i zarządzania talentami pracowników</li> <li>- opisuje sytuacje konfliktowe w zespole pracowniczym i przedstawia przykładowe rozwiązania</li> </ul>	Test teoretyczny
		Obserwacja w warunkach symulowanych
Planuje własny rozwój zawodowy	<ul style="list-style-type: none"> <li>- tworzy plan samorozwoju na 2 lata</li> <li>- wymienia źródła wiedzy branżowej</li> <li>- omawia rolę staży zawodowych w pracy managera restauracji</li> </ul>	Test teoretyczny
		Obserwacja w warunkach symulowanych
Omawia wizerunek i rolę managera restauracji	<ul style="list-style-type: none"> <li>- omawia elementy profesjonalnego wizerunku managera restauracji</li> <li>- charakteryzuje zadania, za które odpowiedzialny jest manager restauracji</li> <li>- omawia zasady komunikacji managera restauracji z gośćmi</li> <li>- omawia zasady współpracy z właścicielem restauracji</li> </ul>	<p>Test teoretyczny</p> <p>Obserwacja w warunkach symulowanych</p>

## Kwalifikacje

### Kwalifikacje zarejestrowane w Zintegrowanym Rejestrze Kwalifikacji

<b>Kod kwalifikacji w Zintegrowanym Rejestrze Kwalifikacji</b>	12695
<b>Nazwa/Kategoria Podmiotu prowadzącego walidację</b>	Agencja Promocji Pracy i Reklamy "Wschód" Grzegorz Górnik
<b>Podmiot prowadzący walidację jest zarejestrowany w BUR</b>	Tak
<b>Nazwa/Kategoria Podmiotu certyfikującego</b>	Agencja Promocji Pracy i Reklamy "Wschód" Grzegorz Górnik
<b>Podmiot certyfikujący jest zarejestrowany w BUR</b>	Tak

## Program

### Cel usługi:

Osoba posiadająca kwalifikację rynkową "Zarządzanie pracą restauracji" jest przygotowana do samodzielnego planowania pracy restauracji, w tym imprez oraz tworzenia i zarządzania ofertą restauracji.

W swojej pracy zarządza personelem restauracji, w tym rekrutuje pracowników, tworzy system motywacyjny dla pracowników, deleguje zadania i rozlicza pracowników z ich wykonania, organizuje i koordynuje pracę, prowadzi lub zleca szkolenia pracowników. Osoba ta posługuje się szeroką wiedzą z zakresu prowadzenia restauracji oraz obsługi gości. W ramach wykonywania zadań zawodowych osoba ta jest gotowa do rozwiązywania złożonych i nietypowych problemów w zmiennych i nie w pełni przewidywalnych warunkach. Współpracuje z właścicielem restauracji oraz szefem kuchni. Stosuje różnorodne metody podnoszenia rentowności restauracji. Promuje restaurację i jej ofertę. Planuje ścieżki rozwoju zawodowego pracowników, jak również dba o własny rozwój zawodowy. Stosuje się do zasad savoir-vivre i sprawuje nadzór nad ich przestrzeganiem przez pracowników.

### Grupa docelowa usługi:

Kurs "Zarządzanie pracą restauracji z egzaminem z kwalifikacją włączoną do ZSK" adresowany jest do:

- absolwentów szkół ponadgimnazjalnych o profilu gastronomicznym,
- absolwentów szkół ponadgimnazjalnych o profilu hotelarskim,
- absolwentów szkół ponadgimnazjalnych o profilu turystycznym,
- absolwentów liceów ogólnokształcących,
- studentów wyższych uczelni o profilu zarządzanie,
- studentów wyższych uczelni o profilu marketing,
- studentów wyższych uczelni o profilu gastronomicznym,
- studentów wyższych uczelni o profilu turystycznym,
- osób posiadających kompetencje niepotwierdzone formalnymi kwalifikacjami,
- osób pragnących się przekwalifikować,
- osób prowadzących działalność gospodarczą o profilu gastronomicznym, hotelarskim itp.,
- osób prowadzących agroturystykę,
- nauczycieli przedmiotów zawodowych o profilach: marketing, zarządzanie, gastronomia, hotelarstwo, obsługa gości,

- osób zainteresowanych tematyką szkolenia, chcących uzyskać kwalifikacje w tym zakresie

#### **Warunki organizacyjne dla przeprowadzenia szkolenia:**

Zalecana minimalna liczba osób na szkoleniu: 8

Zalecana maksymalna liczba osób na szkoleniu: 20

Sala powinna zapewniać odpowiednią ilość miejsc siedzących. W sali powinny znajdować się stoły lub miejsca zawierające dołączone pulpity na których uczestnicy będą mogli zapisywać notatki. Układ stołów: dowolny. Zajęcia będą prowadzone z wykorzystaniem różnicowanych form: indywidualnie i grupowo.

Szkolenie trwa 38 godzin szkoleniowych (1 godz. szkoleniowa = 45 min),.

W trakcie realizacji kursu zostały zaplanowane przerwy, nie są wliczone w czas trwania usługi szkoleniowej.

Certyfikacja jest włączona w koszt i czas trwania usługi szkoleniowej.

Uczestnicy otrzymają zaświadczenie o ukończeniu szkolenia pod warunkiem uczestnictwa w usłudze na poziomie co najmniej 80%.

W dniu zakończenia kursu zostanie przeprowadzony egzamin zewnętrzny. Egzamin zewnętrzny potwierdzający uzyskane kwalifikacje

włączone do ZSK, przeprowadzony zostanie przez zewnętrzną jednostkę certyfikującą - Agencja Promocji Pracy i Reklamy "Wschód" Grzegorz Górnik. Osoby, które zdadzą egzamin zewnętrzny otrzymają Certyfikat potwierdzający uzyskanie kwalifikacji włączonych do ZSK "Zarządzanie pracą restauracji".

#### **Program szkolenia:**

##### **1. Kierowanie pracą restauracji:**

- promocja restauracji wśród grupy docelowej
- zarządzanie ofertą restauracji
- zagadnienia sprzedażowo-marketingowe ważne w pracy w restauracji
- obsługa specjalistycznego oprogramowanie w restauracji
- planowanie pracy restauracji
- zasady bezpieczeństwa i higieny pracy obowiązującej w gastronomii

##### **2. Organizowanie obsługi gości:**

- metody obsługi gości
- język branżowy
- przedstawienie oferty karty dań i napojów
- zasady budowania relacji z gośćmi

##### **3. Zarządzanie personelem restauracji:**

- rekrutacja pracowników
- sporządzenie indywidualnych planów rozwoju zawodowego pracowników
- planowanie systemu oceny i motywacji

##### **4. Doskonalenie umiejętności zawodowych:**

- planowanie własnego rozwoju zawodowego
- wizerunek i rola menadżera restauracji

##### **5. Lokal gastronomiczny, jako koncept biznesowy i dobrze funkcjonujące przedsiębiorstwo:**

- projekt gastronomiczny, lokalizacja, inwestycja, stopa zwrotu, zysk
- grupa docelowa



- skuteczne narzędzia
- koszty ( podział i analiza )
- modele rozliczeń
- marketing
- polityka personalna

6. Walidacja i certyfikacja wiedzy i umiejętności uczestników szkolenia.

## Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 0

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
Brak wyników.					

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	5 600,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	5 600,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	147,37 PLN
Koszt osobogodziny netto	147,37 PLN
W tym koszt walidacji brutto	0,00 PLN
W tym koszt walidacji netto	0,00 PLN
W tym koszt certyfikowania brutto	600,00 PLN
W tym koszt certyfikowania netto	600,00 PLN

# Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

## Tomek Szczęsny

Instruktor sztuki Barmańskiej – Baristycznej

Instruktor Praktycznej Nauki Zawodu

Szkolenia barmańskie, baristyczne prowadzi od 2006 roku.

Wybrane doświadczenie zawodowe:

01/2016 – do chwili obecnej - Open Bar – właściciel, instruktor, trener barmaństwa

07/2006 - 01/2016 - Barman Service – trener, manager gastronomii, instruktor sztuki barmańskiej

Posiadane kursy, szkolenia, certyfikaty:

Instruktor praktycznej nauki zawodu

Instruktor Sztuki Barmańskiej

Barman II ST.

Kelner/Barista – BarmanService

Manager Gastronomii – BarmanService

Master Class – Pitu

Underberg - Profi service

Shlumberger - Master Class

Publikacje:

Materiały szkoleniowe Kurs barmański I st

Materiały szkoleniowe Kurs barmański II st

Kurs kelnerski i baristyczny

Artykuły Gastronomiczne i publikacje na portalach branżowych

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymają wszelkie materiały szkoleniowe do części teoretycznej - skrypty szkoleniowe.

### Informacje dodatkowe

Uczestnicy przyjmują do wiadomości, że usługa może być poddana monitoringowi z ramienia Operatora lub PARP i wyrażają na to zgodę.

## Adres

ul. Reformacka 6

35-026 Rzeszów

woj. podkarpackie

### Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

# Kontakt



**Monika Mazur**

**E-mail** [monika.mazur@britishschool.pl](mailto:monika.mazur@britishschool.pl)

**Telefon** (+48) 692 652 488