



## Wyjątkowa obsługa Gościa - profesjonalne szkolenie dla pracowników gastronomii - szkolenie cz. 2/2

Numer usługi 2024/11/20/153767/2423118

1 360,00 PLN brutto

1 360,00 PLN netto

170,00 PLN brutto/h

170,00 PLN netto/h

K2 CONSULTING  
SPÓŁKA Z  
OGRANICZONĄ  
ODPOWIEDZIALNOŚĆ  
CIA



📍 Dęblin / stacjonarna  
🏠 Usługa szkoleniowa  
🕒 8 h  
📅 10.01.2025 do 10.01.2025

## 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	1
Maksymalna liczba uczestników	15
Data zakończenia rekrutacji	09-01-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	8
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 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: 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.
- Szkolenie składa się z dwóch dedykowanych części, przedstawiony program usługi obejmuje treścią każdą z części szkolenia

## Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 8

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 8</b> Moduł 9: Produkt - podstawowe informacje o menu, a sztuka opowieści o daniach i napojach	Marcin Gilowski	10-01-2025	08:00	09:15	01:15
<b>2 z 8</b> Moduł 10: Strategia współpracy - restauracja jako jeden organizm	Marcin Gilowski	10-01-2025	09:15	10:15	01:00
<b>3 z 8</b> Moduł 11: Powitanie Gościa - strategię	Marcin Gilowski	10-01-2025	10:15	11:30	01:15
<b>4 z 8</b> Moduł 12: Podanie menu - prawidłowa postawa, mowa ciała	Marcin Gilowski	10-01-2025	11:30	12:00	00:30
<b>5 z 8</b> Przerwa	Marcin Gilowski	10-01-2025	12:00	12:15	00:15
<b>6 z 8</b> Moduł 13: Przyjęcie zamówienia - sztuka gościnności - up selling	Marcin Gilowski	10-01-2025	12:15	13:30	01:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>7 z 8</b> Moduł 14: Wizyta kurtuazyjna - cross selling	Marcin Gilowski	10-01-2025	13:30	15:00	01:30
<b>8 z 8</b> Moduł 15: Sposoby na poruszanie się w rewirach, technika, ceremonie, rytuały	Marcin Gilowski	10-01-2025	15:00	16:00	01:00

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 360,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 360,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	170,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	170,00 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 & happiness 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 żoną 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 kulinarniej
- tworzeniu kompleksowych projektów gastronomicznych od koncepcji do długofalowej strategii rozwoju.

Posiada co najmniej 250 godzin doświadczenia w realizacji szkoleń zrealizowanych w ostatnich pięciu latach (60 miesięcy) wstecz od dnia rozpoczęcia szkolenia.

## 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. płk. Pilota Jerzego Rogowskiego 1  
08-530 Dęblin  
woj. lubelskie

Szkolenie odbędzie się w Bistro Bielik.

## Kontakt



**Kamil Kamola**

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

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