



FUNDACJA
MIĘDZYNARODOWY
INSTYTUT
OUTSOURCINGU



HoReCa - komponent szkoleniowy z zakresu analizy potrzeb klientów, wprowadzania nowych produktów i usług, wprowadzanych w związku ze zmianą preferencji klientów

Numer usługi 2025/02/17/8439/2565184

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 11.06.2025 do 12.06.2025

2 400,00 PLN brutto

2 400,00 PLN netto

150,00 PLN brutto/h

150,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem
Identyfikator projektu	Małopolski Pociąg do kariery
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	MŚP będące beneficjentem środków dla branży HoReCa w ramach Inwestycji KPO A1.2.1 Inwestycje dla przedsiębiorstw w produkty, usługi i kompetencje pracowników oraz kadry związane z dywersyfikacją działalności w ramach Krajowego Planu Odbudowy i Zwiększania Odporności. Usługa również adresowana dla Uczestników Projektu MP i/lub dla Uczestników Projektu NSE.
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	16
Data zakończenia rekrutacji	10-06-2025
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	16
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

Celem szkolenia jest dostarczenie uczestnikom wiedzy i umiejętności niezbędnych do skutecznego identyfikowania potrzeb klientów, opracowywania i wdrażania nowych produktów i usług, które odpowiadają na zmieniające się preferencje klientów w branży HoReCa.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Zrozumienie potrzeb klientów	Uczestnik identyfikuje i rozumie zmieniające się preferencje i potrzeby klientów w branży HoReCa	Obserwacja w warunkach symulowanych
Umiejętność analizy rynku	Uczestnik analizuje rynek w celu zidentyfikowania trendów i zmian preferencji klientów.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Opracowywanie nowych produktów i usług	Uczestnik opracowuje innowacyjne produkty i usługi, które odpowiadają na potrzeby i preferencje klientów.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Umiejętność wdrażania zmian	Uczestnik skutecznie wdraża nowe produkty i usługi, które wynikają z analizy potrzeb klientów.	Obserwacja w warunkach symulowanych

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

Dzień 1:

Wprowadzenie do analizy potrzeb klientów w branży HoReCa

- Definicja i znaczenie analizy potrzeb klientów
- Znaczenie zmieniających się preferencji klientów w HoReCa

Techniki analizy rynku w branży HoReCa

- Metody zbierania danych o klientach i rynku
- Analiza konkurencji i trendów rynkowych

Opracowywanie nowych produktów i usług

- Proces opracowywania nowych produktów i usług
- Techniki generowania pomysłów i testowania koncepcji

Ćwiczenia praktyczne i studia przypadków

- Analiza przypadków z życia wziętych
- Ćwiczenia praktyczne w opracowywaniu koncepcji nowych produktów i usług

Dzień 2:

Wdrażanie nowych produktów i usług

- Strategie wdrażania nowych produktów i usług w branży HoReCa
- Zarządzanie zmianą i adaptacja w organizacji

Monitorowanie i ocena efektywności

- Metody monitorowania i oceny efektywności wprowadzonych zmian
- Adaptacja strategii na podstawie analizy wyników

Studia przypadków i dyskusje

- Analiza przypadków sukcesu i porażki wdrożeń nowych produktów i usług
- Dyskusje na temat najlepszych praktyk i wyzwań w branży

Podsumowanie i planowanie działań

- Podsumowanie kluczowych zagadnień i wniosków
- Planowanie kroków do przyszłego wdrażania i rozwoju

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 11

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 11 Otwarcie szkolenia	Sara Kononowicz	11-06-2025	08:00	08:15	00:15
2 z 11 Pretest	-	11-06-2025	08:15	08:30	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
3 z 11 Wprowadzenie do analizy potrzeb klientów w branży HoReCa	Sara Kononowicz	11-06-2025	08:30	10:00	01:30
4 z 11 Techniki analizy rynku w branży HoReCa	Sara Kononowicz	11-06-2025	10:00	12:00	02:00
5 z 11 Opracowywanie nowych produktów i usług	Sara Kononowicz	11-06-2025	12:00	14:00	02:00
6 z 11 Ćwiczenia praktyczne i studia przypadków	Sara Kononowicz	11-06-2025	14:00	16:00	02:00
7 z 11 Wdrażanie nowych produktów i usług	Sara Kononowicz	12-06-2025	08:00	10:00	02:00
8 z 11 Monitorowanie i ocena efektywności	Sara Kononowicz	12-06-2025	10:00	12:00	02:00
9 z 11 Studia przypadków i dyskusje	Sara Kononowicz	12-06-2025	12:00	14:00	02:00
10 z 11 Podsumowanie i planowanie działań	Sara Kononowicz	12-06-2025	14:00	15:45	01:45
11 z 11 Posttest	-	12-06-2025	15:45	16:00	00:15

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 400,00 PLN

Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 400,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	150,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	150,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 2



1 z 2

Karolina Bachewicz

2021- nadal - BANK-POMYSŁÓW.PL Sp. z o.o.

- Specjalista Audytor

2019 - nadal - Międzynarodowy Instytut Outsourcingu:

- Specjalista ds. Obsługi Grantobiorców

- Specjalista ds. Obsługi Klienta

- Senior Project Manager

- Dyrektor Operacyjny

2015-2018 - Polskie Stowarzyszenie na rzecz Osób z Niepełnosprawnością KOŁO w Elblągu - Fizjoterapeuta

2012-2014- Samodzielny Publiczny Zakład Rehabilitacji

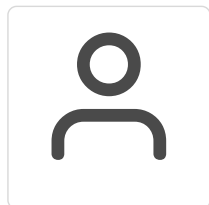
- Fizjoterapeuta

WYKSZTAŁCENIE WYŻSZE:

2010-2012 Olsztyńska Szkoła Wyższa im. Józefa Rusieckiego w Olsztynie - studia II stopnia- fizjoterapia

2007- 2010 Elbląska Uczelnia Humanistyczno- Ekonomiczna w Elblągu- studia I stopnia- fizjoterapia

DOŚWIADCZENIE: Usługi doradcze obejmujące m.in. prowadzenie i nadzorowanie wywiadów dotyczących sytuacji przedsiębiorstw, opracowanie raportów, diagnoz potrzeb rozwojowych, sporządzanie analiz potrzeb rozwojowych przedsiębiorstw; audyty dostępności. Prowadzący posiada ponad 120h doświadczenia w podobnym zakresie w ostatnich dwóch (24 m-ce) wstecz od dnia rozpoczęcia szkolenia.



2 z 2

Sara Kononowicz

2019 - nadal - Międzynarodowy Instytut Outsourcingu:

- Specjalista ds. Obsługi Grantobiorców

- Kierownik Projektu

- Dyrektor Operacyjny

- Dyrektor Zarządzający

2018 - ML Sp. z o. o – Asystentka Zarządu

2017 - Doradztwo finansowo-bankowe Alior Bank, praca na stanowisku doradcy Klienta.

WYKSZTAŁCENIE WYŻSZE:

- Państwowa Wyższa Szkoła Zawodowa w Elblągu, kierunek: filologia polska – nauczycielska, dodatkowa specjalność: terapia pedagogiczna.

- Studia podyplomowe na kierunku Audyt wewnętrzny w jednostkach sektorów finansów publicznych

- Wyższa Szkoła Bankowa w Gdańsku - Studia podyplomowe - Kierunek: Prawo i Administracja -

Specjalizacja: Inspektor Ochrony Danych Osobowych z certyfikatem audytora wewnętrznego

systemem zarządzania bezpieczeństwem informacji

DOŚWIADCZENIE: Usługi doradcze obejmujące m.in. prowadzenie i nadzorowanie wywiadów dotyczących sytuacji przedsiębiorstw, opracowanie raportów, diagnoz potrzeb rozwojowych, sporządzanie analiz potrzeb rozwojowych przedsiębiorstw; Audytor ds. dostępności
Prowadzący posiada ponad 120h doświadczenia w podobnym zakresie w ostatnich dwóch latach (24 m-ce) wstecz od dnia rozpoczęcia szkolenia.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymają materiały w dniu świadczenia usługi rozwojowej, po zakończeniu szkolenia w wersji PDF, tj.: prezentacja multimedialna oraz scenariusze. Każdy uczestnik otrzyma certyfikat ukończenia szkolenia.

Informacje dodatkowe

Termin rozpoczęcia usługi może ulec zmianie oraz może zostać dostosowany do potrzeb uczestników po uprzednim kontakcie z Dostawcą Usługi - Międzynarodowym Instytutem Outsourcingu.

W przypadku udziału w szkoleniu z dofinansowaniem cena szkolenia jest zwolniona z VAT. Natomiast, jeśli uczestnictwo w szkoleniu odbywa się bez dofinansowania, do ceny należy doliczyć 23% VAT.

Zawarto umowę z WUP Kraków w ramach projektu „Małopolski pociąg do kariery – sezon 1” (projekt MP) i projektu „Nowy start w Małopolsce z EURESem” (projekty NSE).

Warunki techniczne

Warunki techniczne niezbędne do usługi zdalnej:

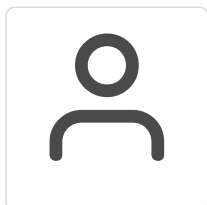
1. Narzędzie **MS Teams** (przed rozpoczęciem usługi uczestnik otrzymuje link, który pozwoli dołączyć do szkolenia).
2. Wymagania sprzętowe - komputer z łączem internetowym.
3. Łącze sieciowe 3G, 4G / LTE ; 2,5 Mb/s.
4. Oprogramowanie - nie ma konieczności instalowania żadnego dodatkowego oprogramowania.

Link umożliwiający udział w usłudze rozwojowej będzie aktywny przez cały czas trwania szkolenia.

Sprzęt, oprogramowanie i wyposażenie niezbędne do prowadzenia procesu dydaktycznego:

1. Sprzęt komputerowy zapewniający dostęp do platform i technologii chmurowych,
2. Materiały dydaktyczne w formacie PDF.

Kontakt



Aneta Hoebell

E-mail an.hoebell@fioi.org

Telefon (+48) 508 925 493