



mm-solutions
Magdalena
Mączyńska

Brak ocen dla tego dostawcy

Kurs języka niemieckiego dla hotelarstwa / gastronomii, poziom A2 - 20 godzin online

Numer usługi 2025/07/29/183815/2908358

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 20 h

📅 08.09.2025 do 31.10.2025

2 400,00 PLN brutto

2 400,00 PLN netto

120,00 PLN brutto/h

120,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Języki / Niemiecki
Grupa docelowa usługi	Kurs skierowany jest do osób pracujących lub planujących podjęcie pracy w branży hotelarskiej i gastronomicznej, które posiadają podstawową znajomość języka niemieckiego na poziomie A1. Są to między innymi recepcjoniści, kelnerzy, barmani, pracownicy działu obsługi klienta oraz osoby odpowiedzialne za rezerwacje i kontakt z gośćmi. Kurs jest odpowiedni również dla osób chcących podnieść swoje kwalifikacje zawodowe oraz zwiększyć swoje szanse na rynku pracy w hotelarstwie i gastronomii w krajach niemieckojęzycznych.
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	1
Data zakończenia rekrutacji	03-09-2025
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	20
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Znak Jakości TGLS Quality Alliance

Cel

Cel edukacyjny

Celem kursu jest rozwinięcie u uczestników praktycznych umiejętności komunikacyjnych w języku niemieckim, niezbędnych do efektywnej obsługi klientów i gości w branży hotelarskiej oraz gastronomicznej. Uczestnicy nauczą się swobodnie posługiwać podstawowymi zwrotami i wyrażeniami charakterystycznymi dla sytuacji zawodowych na

poziomie A2, co pozwoli im na samodzielne prowadzenie rozmów, przyjmowanie zamówień, udzielanie informacji oraz rozwiązywanie typowych problemów w miejscu pracy.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Po ukończeniu kursu uczestnik będzie potrafił: Rozumieć i stosować podstawowe zwroty oraz wyrażenia związane z obsługą klientów w hotelarstwie i gastronomii. Prowadzić krótkie rozmowy z gośćmi dotyczące rezerwacji, zamówień, reklamacji oraz udzielać informacji o usługach hotelowych i gastronomicznych. Opisywać wyposażenie pokoi, oferowane usługi oraz menu restauracyjne w sposób zrozumiały dla klientów. Samodzielnie rozwiązywać proste sytuacje problemowe, takie jak reklamacje czy prośby klientów. Komunikować się telefonicznie i pisemnie w podstawowym zakresie, np. potwierdzać rezerwacje, odpowiadać na zapytania oraz sporządzać krótkie notatki służbowe. Używać poprawnych struktur gramatycznych i adekwatnego słownictwa na poziomie A2 w kontekście branżowym.	Aktywne uczestnictwo w zajęciach: Regularne uczestnictwo i zaangażowanie podczas lekcji online, udział w ćwiczeniach ustnych i pisemnych. Poprawność komunikacji ustnej: Umiejętność prowadzenia prostych dialogów w sytuacjach typowych dla branży hotelarsko-gastronomicznej, takich jak przyjmowanie rezerwacji, obsługa klienta czy rozwiązywanie reklamacji. Poprawność komunikacji pisemnej: Pisanie prostych e-maili i notatek służbowych, potwierdzanie rezerwacji, odpowiadanie na zapytania z użyciem adekwatnego słownictwa i struktur gramatycznych na poziomie A2. Zadania praktyczne i scenki sytuacyjne: Wykonywanie symulacji rozmów telefonicznych, obsługi gościa, zamówień czy rozwiązywania problemów zgodnie z wymaganiami kursu.	Test teoretyczny Wywiad ustrukturyzowany

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

Moduł 1: Powitanie i rezerwacje (4 godziny)

- Zwroty powitalne i przedstawianie się
- Przyjmowanie i potwierdzanie rezerwacji pokoi i stolików
- Podstawowe pytania i odpowiedzi dotyczące pobytu i menu

Moduł 2: Obsługa klienta (6 godzin)

- Przyjmowanie zamówień w restauracji i hotelu
- Informowanie o daniach, alergenach, specjalnościach
- Rozwiązywanie problemów i reklamacji klientów

Moduł 3: Opis usług i wyposażenia (4 godziny)

- Opisywanie wyposażenia pokoi i obiektów hotelowych
- Informacje o dodatkowych usługach (parking, Wi-Fi, SPA)
- Komunikacja z klientem w recepcji i na sali restauracyjnej

Moduł 4: Komunikacja telefoniczna i pisemna (6 godzin)

- Prowadzenie rozmów telefonicznych dotyczących rezerwacji i zapytań klientów
- Pisanie prostych e-maili, potwierdzeń i notatek służbowych
- Zwroty formalne i język biznesowy w branży HoReCa

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 1

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 1 zajęcia z języka niemieckiego	Magdalena Mączyńska	10-09-2025	18:00	19:30	01:30

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	120,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	120,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Magdalena Mączyńska

Szkolenie prowadzi lektor języka niemieckiego z wieloletnim doświadczeniem w nauczaniu języka zawodowego i biznesowego.

Posiada:

wykształcenie kierunkowe,

co najmniej 5-letnie doświadczenie w pracy z dorosłymi na poziomach B1–C1,

doświadczenie w prowadzeniu szkoleń językowych dla firm i instytucji, m.in. z zakresu: komunikacji menedżerskiej, prezentacji, negocjacji, zarządzania zespołem oraz języka korporacyjnego.

Prowadzący specjalizuje się w kursach językowych dla pracowników działów HR, menedżerów oraz kadry kierowniczej. W pracy dydaktycznej kładzie nacisk na praktyczną komunikację, rozwój słownictwa branżowego i doskonalenie umiejętności językowych w realistycznych sytuacjach zawodowych.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Każdy uczestnik otrzyma kompilację materiałów dydaktycznych w formie elektronicznej.

Warunki uczestnictwa

Wiek uczestnika:

Kurs przeznaczony jest dla osób pełnoletnich (18+).

Poziom językowy:

Wymagana znajomość języka niemieckiego na poziomie A1 potwierdzona przez samodzielne oświadczenie lub krótkie sprawdzenie umiejętności przed rozpoczęciem kursu.

Wymagania techniczne:

- Dostęp do komputera, laptopa lub tabletu z stabilnym dostępem do internetu.
- Kamera i mikrofon umożliwiające uczestnictwo w zajęciach online na żywo.
- Podstawowa umiejętność obsługi komunikatorów internetowych (np. Zoom, MS Teams).

Obowiązki uczestnika:

- Regularne uczestnictwo w zaplanowanych zajęciach oraz realizacja zadań domowych.
- Aktywne uczestnictwo i komunikacja podczas zajęć.
- Informowanie prowadzącego o planowanych nieobecnościach z odpowiednim wyprzedzeniem.

Forma i termin kursu:

- Kurs realizowany jest w trybie zdalnym, w formie zajęć synchronicznych (na żywo).
- Terminy zajęć ustalane są indywidualnie, z uwzględnieniem dostępności uczestników.

Warunki techniczne

Dla kursów realizowanych **online** uczestnik powinien posiadać:

- komputer lub laptop z dostępem do internetu o przepustowości min. 10 Mbps,
- kamerę internetową i mikrofon (wbudowane lub zewnętrzne),
- zainstalowaną i działającą przeglądarkę internetową lub aplikację do prowadzenia zajęć (np. Zoom, Microsoft Teams, Google Meet),
- słuchawki lub głośniki zapewniające dobrą jakość dźwięku.

Kontakt



Magdalena Mączyńska

E-mail mm70@wp.pl

Telefon (+48) 691 838 045