



Indywidualny kurs języka angielskiego w gastronomii dla kadry zarządzającej - komunikacja i zarządzanie.

Numer usługi 2026/04/01/208326/3457013

5 040,00 PLN brutto

5 040,00 PLN netto

120,00 PLN brutto/h

120,00 PLN netto/h

166,67 PLN cena rynkowa ⓘ

Smart School
Hanna Śliwa-
Wrocławska

Brak ocen dla tego dostawcy

- 📄 Usługa szkoleniowa
- 📺 zdalna w czasie rzeczywistym
- 🕒 42:00 h
- 📅 01.06.2026 do 30.09.2026

Informacje podstawowe

Kategoria	Języki / Angielski
Grupa docelowa usługi	<ul style="list-style-type: none">• właściciele restauracji• menedżerowie gastronomii• kierownicy lokali gastronomicznych• osoby zarządzające zespołem w branży HoReCa• osoby odpowiedzialne za komunikację z klientem zagranicznym• osoby chcące rozwijać kompetencje językowe w kontekście biznesowym i operacyjnym gastronomii
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	1
Data zakończenia rekrutacji	29-05-2026
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Liczba godzin usługi	42
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 usługi jest rozwój praktycznych kompetencji uczestnika w zakresie wykorzystania języka angielskiego w zarządzaniu restauracją, komunikacji biznesowej oraz obsłudze klienta zagranicznego, umożliwiających samodzielne i skuteczne funkcjonowanie w środowisku zawodowym.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik prowadzi komunikację biznesową w języku angielskim w środowisku gastronomicznym	formułuje wypowiedzi dotyczące oferty restauracji, negocjacji i współpracy	Obserwacja w warunkach symulowanych
	dobiera słownictwo branżowe	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik zarządza sytuacjami problemowymi z klientem zagranicznym	rozwiązuje sytuacje konfliktowe	Obserwacja w warunkach symulowanych
	dobiera adekwatne zwroty i strategie komunikacyjne	Analiza dowodów i deklaracji
Uczestnik prowadzi komunikację operacyjną w zespole międzynarodowym	wydaje polecenia i przekazuje instrukcje	Obserwacja w warunkach symulowanych
	koryguje błędy komunikacyjne	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik tworzy komunikaty marketingowe i wizerunkowe w języku angielskim	opracowuje odpowiedzi na opinie	Analiza dowodów i deklaracji
	przygotowuje treści do social media	Analiza dowodów i deklaracji
Uczestnik prowadzi spotkania i prezentacje w języku angielskim	przygotowuje strukturę spotkania	Prezentacja
	prezentuje treści i odpowiada na pytania	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik stosuje specjalistyczne słownictwo gastronomiczne i biznesowe	dobiera poprawne słownictwo do sytuacji	Obserwacja w warunkach symulowanych
	eliminuje błędy językowe	Obserwacja w warunkach symulowanych

Cel biznesowy

Celem biznesowym usługi jest zwiększenie efektywności zarządzania restauracją poprzez rozwój kompetencji językowych kadry zarządzającej w zakresie komunikacji w języku angielskim.

Efektom szkolenia będzie poprawa jakości komunikacji z klientem zagranicznym i partnerami biznesowymi, ograniczenie błędów komunikacyjnych oraz podniesienie standardów obsługi, co przełoży się na usprawnienie pracy operacyjnej i wzmocnienie konkurencyjności przedsiębiorstwa.

Efekt usługi

- analizuje sytuacje komunikacyjne w restauracji
- identyfikuje bariery językowe w pracy operacyjnej i biznesowej

- wdraża rozwiązania komunikacyjne w języku angielskim
- uzasadnia dobór strategii komunikacji
- osiąga poprawę jakości komunikacji i obsługi klienta

Kryteria:

- poprawność komunikacji w symulacjach
- skuteczność rozwiązywania sytuacji problemowych
- jakość przygotowanych materiałów językowych
- poziom płynności i adekwatności językowej

Metoda potwierdzenia osiągnięcia efektu usługi

- projekt indywidualny (scenariusz komunikacji w restauracji)
- obserwacja pracy uczestnika
- prezentacja rezultatów
- analiza przygotowanych materiałów

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem zawierają opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji i zgodnie z zaplanowanymi metodami walidacji?

TAK

Pytanie 3. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielanie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

Informacje organizacyjne dotyczące realizacji usługi:

- Szkolenie realizowane jest w formie zdalnej w czasie rzeczywistym, w formule indywidualnej (1:1), z wykorzystaniem narzędzi umożliwiających dwustronną komunikację audio-wideo.
- Łączny czas trwania usługi wynosi 42 godziny dydaktyczne (1 godzina dydaktyczna = 45 min), w tym 40 godzin szkoleniowych oraz 2 godziny przeznaczone na walidację efektów uczenia się po szkoleniu.
- Zajęcia odbywają się 2 razy w tygodniu w wymiarze 90 minut dydaktycznych każda sesja.
- Szkolenie nie przewiduje przerw w trakcie jednostek dydaktycznych.
- Szczegółowy harmonogram zajęć zostanie ustalony i uzupełniony w systemie BUR najpóźniej na 6 dni przed rozpoczęciem usługi, zgodnie z obowiązującymi wymaganiami BUR.
- Po zakończeniu części szkoleniowej uczestnik przystępuje do testu wiedzy obejmującego zagadnienia ze wszystkich efektów uczenia się. Test stanowi element uzupełniający proces walidacji i nie jest jedyną metodą weryfikacji kompetencji.

- Metody wskazane przy efektach uczenia się wykorzystywane są w trakcie szkolenia jako element procesu dydaktycznego oraz bieżącej informacji zwrotnej i nie stanowią walidacji efektów uczenia się.
- Ostateczna walidacja efektów uczenia się odbywa się wyłącznie po zakończeniu części szkoleniowej w dedykowanym module walidacyjnym.

Warunkiem zaliczenia walidacji jest:

- warunkiem dopuszczenia do walidacji jest minimum 80% obecności na zajęciach.
- poprawne wykonanie minimum 80% zadań praktycznych
- aktywny udział w symulacjach i prezentacji
- uzyskanie minimum 70% poprawnych odpowiedzi w teście wiedzy

MODUŁ 1: Wizerunek restauracji i komunikacja biznesowa kadry zarządzającej (8h)

- opracowanie i prezentowanie misji, wizji oraz wartości restauracji w komunikacji biznesowej w środowisku zdalnym (w czasie rzeczywistym)
- prowadzenie rozmów networkingowych w formule online (symulacje indywidualne 1:1 realizowane na żywo)
- dostosowywanie stylu komunikacji do partnerów biznesowych i klientów premium podczas spotkań online
- budowanie profesjonalnego wizerunku właściciela/menedżera w komunikacji zdalnej (kamera, głos, język wypowiedzi)
- przygotowanie i przeprowadzanie prezentacji oferty restauracji (pitch biznesowy) w formie spotkań online na żywo
- wykonywanie ćwiczeń praktycznych w czasie rzeczywistym: prezentacje online, symulacje spotkań networkingowych, analiza nagrań i feedback

MODUŁ 2: Negocjacje, finanse i współpraca z dostawcami (8h)

- prowadzenie negocjacji z dostawcami w języku angielskim w środowisku zdalnym (symulacje indywidualne 1:1 na żywo)
- analizowanie kosztów, marż oraz elementów Food Cost na rzeczywistych przykładach prezentowanych online
- przygotowanie i omówienie warunków umów oraz zapisów współpracy podczas spotkań online
- komunikowanie oczekiwań biznesowych i egzekwowanie ustaleń w formie zdalnej
- optymalizacja kosztów operacyjnych w oparciu o dane analizowane w czasie rzeczywistym
- wykonywanie ćwiczeń praktycznych: symulacje negocjacji online, analiza case study, praca na danych w czasie rzeczywistym

MODUŁ 3: Marketing, wizerunek online i zarządzanie opiniami (8h)

- prowadzenie komunikacji marketingowej w social media (Facebook, Instagram) w środowisku online
- zarządzanie opiniami klientów (Google, TripAdvisor) – reagowanie w czasie rzeczywistym
- tworzenie komunikatów marketingowych dopasowanych do grupy docelowej w kanałach cyfrowych
- automatyzacja marketingu – tworzenie treści i grafik przy użyciu narzędzi AI w czasie rzeczywistym
- budowanie spójnego wizerunku marki restauracji w internecie
- wykonywanie ćwiczeń praktycznych: tworzenie postów, odpowiedzi na opinie, generowanie treści AI podczas zajęć online

MODUŁ 4: Zarządzanie sytuacjami trudnymi, PR i standardy pracy (8h)

- rozwiązywanie konfliktów z klientami i pracownikami na poziomie zarządczym w środowisku zdalnym
- prowadzenie komunikacji kryzysowej i zarządzanie reputacją restauracji w kanałach online
- rozpoznawanie zjawisk mobbingu i reagowanie na sytuacje naruszające standardy pracy
- stosowanie języka inkluzywnego w zarządzaniu zespołem w komunikacji zdalnej
- wdrażanie dokumentacji antidyskryminacyjnej i procedur reagowania w organizacji
- stosowanie unijnych standardów pracy, partycypacji i rad pracowniczych
- wykonywanie ćwiczeń praktycznych: symulacje sytuacji kryzysowych online, rozmowy trudne 1:1 w czasie rzeczywistym

MODUŁ 5: Przywództwo, zarządzanie zespołem i nowoczesne narzędzia (8h)

- prowadzenie zebrań i rozmów zarządczych w formule online (delegowanie zadań, egzekwowanie wyników)
- komunikowanie celów, wyznaczanie KPI i monitorowanie realizacji w środowisku zdalnym
- motywowanie zespołu i budowanie odpowiedzialności pracowników poprzez komunikację online
- wykorzystanie danych w zarządzaniu – analiza wyników i podejmowanie decyzji w czasie rzeczywistym
- zastosowanie AI w analityce biznesowej i optymalizacji kosztów
- wykorzystanie narzędzi do prognozowania ruchu gości (ograniczanie marnotrawstwa – Green Skills)
- zastosowanie dynamic pricing w menu w zależności od popytu i czasu
- wykonywanie ćwiczeń praktycznych: symulacje zarządcze online, analiza danych, wdrożenie rozwiązań w czasie rzeczywistym

WALIDACJA EFEKTÓW UCZENIA SIĘ (2h – realizowana po zakończeniu części szkoleniowej)

Proces walidacji jest oddzielony od części szkoleniowej i realizowany w formie zdalnej w czasie rzeczywistym.

Metody walidacji:

- wykonanie zadań praktycznych w środowisku online (case study)
- udział w symulacjach sytuacji zarządczych (rozmowy 1:1, negocjacje, sytuacje kryzysowe) realizowanych na żywo
- przygotowanie i prezentacja rozwiązania problemu biznesowego w formie online
- ocena pracy uczestnika na podstawie obserwacji wykonania zadań w czasie rzeczywistym
- test końcowy sprawdzający wiedzę i umiejętności przeprowadzony online

Charakter realizacji zajęć:

Szkolenie realizowane jest w formie zdalnej w czasie rzeczywistym w formule indywidualnej i ma charakter warsztatowy, minimum 70% czasu szkolenia stanowią ćwiczenia praktyczne, symulacje oraz praca na rzeczywistych sytuacjach zawodowych uczestnika, rozwijających umiejętności komunikacyjne w języku angielskim w kontekście zawodowym.

Zajęcia oparte są na pracy na rzeczywistych sytuacjach zawodowych uczestnika, obejmują symulacje rozmów, odgrywanie scenek sytuacyjnych, ćwiczenia komunikacyjne, analizę przypadków oraz pracę indywidualną z trenerem.

Proces uczenia się ukierunkowany jest na rozwój praktycznych kompetencji językowych, w tym płynności komunikacji, adekwatnego reagowania w sytuacjach zawodowych oraz budowania wypowiedzi w kontekście biznesowym.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 0

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

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	5 040,00 PLN
Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o VAT	
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	5 040,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	120,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	120,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

HANNA ŚLIWA-WROCLAWSKA

Hanna Śliwa-Wrocławska – lektorka języka angielskiego oraz właścicielka szkoły językowej Smart School. Nauczyciel dyplomowany z doświadczeniem w pracy w edukacji publicznej oraz w realizacji szkoleń językowych dla osób dorosłych.

Specjalizuje się w prowadzeniu kursów języka angielskiego o charakterze ogólnym i zawodowym, w tym kursów branżowych dla sektora usług. Realizuje zajęcia indywidualne i grupowe na różnych poziomach zaawansowania oraz przygotowuje uczestników do egzaminów językowych.

Posiada doświadczenie w pracy z osobami dorosłymi, w szczególności w rozwijaniu praktycznych kompetencji komunikacyjnych w środowisku zawodowym. W pracy dydaktycznej wykorzystuje metody aktywizujące oraz dostosowuje program do potrzeb uczestnika.

Regularnie podnosi swoje kwalifikacje poprzez udział w szkoleniach i warsztatach metodycznych.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

- autorskie materiały dydaktyczne
- ćwiczenia autorskie w formie elektronicznej
- materiały audio i video
- materiały branżowe (gastronomia)
- materiały z prasy, telewizji i internetu (również video)
- materiały dostępne na rynku wydawniczym

Warunki uczestnictwa

- ukończone 18 lat
- dostęp do internetu
- komputer / tablet / smartfon
- kamera i mikrofon
- brak wymagań formalnych (poziom ustalany indywidualnie)

Informacje dodatkowe

- szkolenie realizowane indywidualnie (1:1)
- Wyniki walidacji dokumentowane są w arkuszu oceny zawierającym kryteria weryfikacji efektów uczenia się.
- zajęcia prowadzone w czasie rzeczywistym z aktywnym udziałem uczestnika
- wsparcie trenera między zajęciami
- możliwość dostosowania programu do specyfiki działalności uczestnika
- Szkolenie realizowane jest zgodnie z obowiązującymi przepisami o ochronie danych osobowych (RODO). Wszystkie dane uczestników są gromadzone, przetwarzane i przechowywane zgodnie z polityką prywatności oraz regulacjami prawnymi dotyczącymi ochrony danych osobowych.

Warunki techniczne

Warunki techniczne niezbędne do udziału w usłudze zdalnej w czasie rzeczywistym:

Platforma komunikacyjna:

Usługa realizowana jest z wykorzystaniem aplikacji Zoom, umożliwiającej interakcję w czasie rzeczywistym (audio, wideo, czat, współdzielenie ekranu).

Minimalne wymagania sprzętowe:

- komputer stacjonarny, laptop, tablet lub urządzenie mobilne
- głośniki i mikrofon (wbudowane, USB lub Bluetooth)
- kamera internetowa (wbudowana lub zewnętrzna – wymagana do aktywnego udziału w zajęciach)
- system operacyjny: macOS, Windows 7 / 8 / 8.1 / 10 lub nowszy, Ubuntu 12.04 lub nowszy

Minimalne wymagania dotyczące łącza internetowego:

- stabilne połączenie internetowe – szerokopasmowe przewodowe lub bezprzewodowe (min. 3G/4G/LTE)
- rekomendowane: stałe łącze zapewniające płynne połączenie audio-video

Obsługiwane przeglądarki internetowe:

- Windows: Internet Explorer 11+, Microsoft Edge 12+, Mozilla Firefox 27+, Google Chrome 30+
- macOS: Safari 7+, Mozilla Firefox 27+, Google Chrome 30+
- Linux: Mozilla Firefox 27+, Google Chrome 30+

Niezbędne oprogramowanie:

- aplikacja Zoom (zalecana instalacja aplikacji desktopowej lub mobilnej)
- oprogramowanie umożliwiające odczyt materiałów szkoleniowych:

1. Adobe Acrobat Reader (.pdf)
2. Microsoft Word (.doc)
3. OpenOffice / LibreOffice (.odt)

Dodatkowe wymagania organizacyjne:

- uczestnik zobowiązany jest do korzystania z kamery i mikrofonu podczas zajęć
- uczestnik powinien zapewnić warunki umożliwiające aktywny udział (ciche otoczenie, brak zakłóceń)
- zaleca się korzystanie ze słuchawek dla poprawy jakości komunikacji

Kontakt



Hanna Śliwa-Wrocławska

E-mail hswroclawska@gmail.com

Telefon (+48) 692 997 736