



Hotele i
Gastronomia PLUS
Sp. z o.o.



Szkolenie - Procedury operacyjne w Hotelu i Gastronomii

Numer usługi 2021/01/14/14311/904965

📍 Kraków / stacjonarna
🏠 Usługa szkoleniowa
🕒 16 h
📅 01.07.2024 do 02.07.2024

3 075,00 PLN brutto
2 500,00 PLN netto
192,19 PLN brutto/h
156,25 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Inne / Turystyka i hotelarstwo
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Personel hoteli, restauracji i osób planujących pracę w branży gastronomicznej. Dla kadry zarządzającej i pracowników operacyjnych, którzy chcą doskonalić umiejętności w tworzeniu i wdrażaniu skutecznych procedur operacyjnych dla poprawy obsługi klienta, efektywności operacyjnej i standardów bezpieczeństwa.
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	10
Data zakończenia rekrutacji	30-06-2024
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	16
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Znak Jakości Małopolskich Standardów Usług Edukacyjno-Szkoleniowych (MSUES) - wersja 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest umożliwienie uczestnikom zdobycia umiejętności tworzenia, wdrażania i zarządzania efektywnymi procedurami operacyjnymi w hotelach i gastronomii, poprzez zapoznanie ich z najlepszymi praktykami branżowymi oraz doskonalenie procesów obsługi klienta, organizacji pracy i zachowania wysokich standardów usług i bezpieczeństwa.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnicy - Zrozumieją procedury dotyczących obsługi gości - nabędą umiejętność obsługi systemów rezerwacyjnych - nabędą zdolność radzenia sobie ze skargami i problemami - zapoznają z procedurami bezpieczeństwa - Nabędą zdolność pracy w zespole	 - Ocenia praktyczne umiejętności komunikacyjne - sprawdza obsługę systemów informatycznych - Analizuje przypadki i studia - Ocenia aktywność i zaangażowanie	 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

Usługa adresowana jest do personelu hoteli, restauracji i osób planujących pracę w branży gastronomicznej. Dla kadry zarządzającej i pracowników operacyjnych, którzy chcą doskonalić umiejętności w tworzeniu i wdrażaniu skutecznych procedur operacyjnych dla poprawy obsługi klienta, efektywności operacyjnej i standardów bezpieczeństwa.

W celu osiągnięcia zamierzonych celów uczestnik powinien aktywnie uczestniczyć przynajmniej w 80% zajęć.

Minimalna liczba uczestników, która powinna wziąć udział w usłudze to 5 osób.

Usługa jest realizowana w formie godzin zegarowych.

Minimalne wyposażenie sali szkoleniowej to : rzutnik, ekran, flipchart, roll-up, odpowiednia ilość stołów i krzeseł w zależności od ilości uczestników. Każdy z uczestników powinien posiadać laptop/tablet lub inny odpowiedni sprzęt elektroniczny umożliwiający wykonywanie poleceń trenera oraz dostęp do internetu. W zależności od potrzeb szkolenia oraz ilości osób, trener będzie dzielił uczestników na grupy.

rogram szkolenia

1. Zakresy obowiązków pracownika a procesy operacyjne.
2. Przygotowanie stanowiska pracy.
3. Wdrożenie pracownika w zakresie procedur operacyjnych.
4. Praktyczna realizacja zadań operacyjnych.
5. Sytuacje kryzysowe - jak im przeciwdziałać.
6. Współpraca zespołowa.
7. Realizacja zadań własnych a cel zespołowy.
8. Tworzenie procedur operacyjnych.
9. Modyfikacja procedur operacyjnych.
10. Controlling stosowania procedur operacyjnych.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 11

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 11 Zakresy obowiązków pracownika a procesy operacyjne.	Paweł Iskrzycki	01-07-2024	08:00	10:00	02:00
2 z 11 Przygotowanie stanowiska pracy.	Paweł Iskrzycki	01-07-2024	10:00	12:00	02:00
3 z 11 Wdrożenie pracownika w zakresie procedur operacyjnych.	Paweł Iskrzycki	01-07-2024	12:00	14:00	02:00
4 z 11 Praktyczna realizacja zadań operacyjnych.	Paweł Iskrzycki	01-07-2024	14:00	15:00	01:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
5 z 11 Współpraca zespołowa.	Paweł Iskrzycki	02-07-2024	08:00	10:00	02:00
6 z 11 Realizacja zadań własnych a cel zespołowy.	Paweł Iskrzycki	02-07-2024	10:00	12:00	02:00
7 z 11 Tworzenie procedur operacyjnych.	Paweł Iskrzycki	02-07-2024	12:00	14:00	02:00
8 z 11 Modyfikacja procedur operacyjnych.	Paweł Iskrzycki	02-07-2024	14:00	15:00	01:00
9 z 11 Sytuacje kryzysowe - jak im przeciwdziałać.	Paweł Iskrzycki	02-07-2024	15:00	16:00	01:00
10 z 11 Controlling stosowania procedur operacyjnych.	Paweł Iskrzycki	02-07-2024	15:00	15:30	00:30
11 z 11 Weryfikacja efektów uczenia	-	02-07-2024	15:30	16:00	00:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 075,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 500,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	192,19 PLN
Koszt osobogodziny netto	156,25 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Paweł Iskrzycki

Pasjonat hotelarstwa i gastronomii z ponad 20-letnim doświadczeniem w branży. Pracował na wielu stanowiskach, gdzie zdobywał doświadczenie w sektorze gastronomii i hotelarstwa. Manager i dyrektor kilku hoteli m.in.: Hotel Spa Splendor****, Hotel Gorczowski****, Hotel Olympic Spa & Wellness****. Trener i doradca w wielu projektach inwestycyjnych – gastronomicznych i hotelowych. Uwielbia hotele o charakterze butikowym z ciekawym klimatem. Aktywnie uczestniczy w wielu spotkaniach branżowych i konferencjach o tematyce hotelarskiej i gastronomicznej. Ekspert i doradca branżowy w Hotelach PLUS. Adres mailowy: biuro@hoteleplus.pl

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Po zakończonym szkoleniu uczestnicy otrzymają w formie elektronicznej lub/i papierowej materiały szkoleniowe (plik lub/i prezentacje) co umożliwi im utrwalenie wiedzy oraz certyfikat ukończenia szkolenia

Warunki uczestnictwa

Dysponowanie podstawowym doświadczeniem w branży HoReCa.

Walidacja spełnienia tego kryterium będzie polegać na wywiadzie/rozmowie z uczestniczką/kiem kursu sprawdzającej umiejętności odnośnie podstawowej wiedzy w branży HoReCa.

Wymagania techniczno-sprzętowe:

Każdy uczestnik szkolenia powinien mieć możliwość korzystania z komputera z dostępem do Internetu.

Informacje dodatkowe

Jeśli szkolenie będzie dofinansowany w co najmniej w 70% ze środków publicznych, to usługa szkoleniowa będzie zwolniona z podatku VAT

Adres

os. Centrum E 12

31-934 Kraków

woj. małopolskie

Hotel Centrum

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Piotr Tabor

E-mail p.tabor@hoteleplus.pl

Telefon (+48) 519 147 105