



## Wyjątkowa obsługa Gościa - profesjonalne szkolenie dla pracowników gastronomii

Numer usługi 2024/04/15/153767/2123737

2 820,00 PLN brutto

2 820,00 PLN netto

188,00 PLN brutto/h

188,00 PLN netto/h

K2 CONSULTING  
SPÓŁKA Z  
OGRANICZONĄ  
ODPOWIEDZIALNOŚ  
CIĄ



📍 Kielce / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 15 h

📅 08.08.2024 do 09.08.2024

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Inne / Gastronomia
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	Szkoelnie dedykowane jest dla pracowników branży gastronomicznej odpowiedzialnych za obsługę Gości. Wymagany minimalny staż pracy - 3 miesiące.
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	3
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	5
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	07-08-2024
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<b>Liczba godzin usługi</b>	15
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

## Cel

### Cel edukacyjny

Szkolenie "Akademia profesjonalnego pracownika branży gastronomicznej" 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
Definiuje system pracy i obsługi kelnerskiej	Określa system pracy i obsługi kelnerskiej w swojej restauracji	Analiza dowodów i deklaracji
Organizuje pracę na stanowisku kelner	Potrafi zorganizować swój czas pracy podczas zmiany, definiuje swoje priorytety na stanowisku kelnera	Analiza dowodów i deklaracji
Przygotowuje salę na przyjęcie Gościa	Organizuje nakrycia stołu zgodne ze standardami restauracji	Analiza dowodów i deklaracji
Definiuje podstawowe informacje o menu	Definiuje menu swojego miejsca pracy, potrafi opowiedzieć o nim w razie potrzeby Gościom	Analiza dowodów i deklaracji
Rozróżnia style obsługi Gościa	Dostosowuje style obsługi do Gości	Analiza dowodów i deklaracji
Stosuje up selling i cross selling	Wykonuje dodatkowe czynności sprzedażowe, wpływające na obroty restauracji	Analiza dowodów i deklaracji

## 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 - strategie.

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 - 3 miesiące.
  - 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.

## Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 17

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 17</b> Moduł 1: Kelner - zawód i sposób na życie. Kultura osobista, higiena i dbałość o własny wizerunek, kształtowanie pewności siebie, cechy osobowe	Anna Knapczyk	08-08-2024	08:00	09:00	01:00
<b>2 z 17</b> Moduł 2: Predyspozycje do pracy w Twoim lokalu	Anna Knapczyk	08-08-2024	09:00	09:30	00:30
<b>3 z 17</b> Moduł 3: System pracy i obsługi kelnerskiej, system POS, rozliczenia	Anna Knapczyk	08-08-2024	09:30	10:30	01:00
<b>4 z 17</b> Moduł 4: Organizacja i techniki pracy w zespole	Anna Knapczyk	08-08-2024	10:30	11:30	01:00
<b>5 z 17</b> Moduł 5: Wyposażenie sali i wyposażenie techniczne	Anna Knapczyk	08-08-2024	11:30	12:00	00:30
<b>6 z 17</b> Przerwa	Anna Knapczyk	08-08-2024	12:00	12:15	00:15
<b>7 z 17</b> Moduł 6: Kelner to nie napęd do tacy - osobiste wyposażenie kelnera oraz narzędzia potrzebne do pracy	Anna Knapczyk	08-08-2024	12:15	13:00	00:45
<b>8 z 17</b> Moduł 7: Restauracja - sala dla Gości - jesteś managerem atmosfery (klimat miejsca i jego otoczenia)	Anna Knapczyk	08-08-2024	13:00	14:00	01:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>9 z 17</b> Moduł 8: Gość - co powinniśmy wiedzieć - typologia gościa	Anna Knapczyk	08-08-2024	14:00	15:30	01:30
<b>10 z 17</b> Moduł 9: Produkt - podstawowe informacje o menu, a sztuka opowieści o daniach i napojach	Anna Knapczyk	09-08-2024	08:00	09:00	01:00
<b>11 z 17</b> Moduł 10: Strategia współpracy - restauracja jako jeden organizm	Anna Knapczyk	09-08-2024	09:00	10:00	01:00
<b>12 z 17</b> Moduł 11: Powitanie Gościa - strategie	Anna Knapczyk	09-08-2024	10:00	11:00	01:00
<b>13 z 17</b> Moduł 12: Podanie menu - prawidłowa postawa, mowa ciała	Anna Knapczyk	09-08-2024	11:00	12:00	01:00
<b>14 z 17</b> Przerwa	Anna Knapczyk	09-08-2024	12:00	12:15	00:15
<b>15 z 17</b> Moduł 13: Przyjęcie zamówienia - sztuka gościnności - up selling	Anna Knapczyk	09-08-2024	12:15	13:00	00:45
<b>16 z 17</b> Moduł 14: Wizyta kurtuazyjna - cross selling	Anna Knapczyk	09-08-2024	13:00	14:15	01:15
<b>17 z 17</b> Moduł 15: Sposoby na poruszanie się w rewirach, technika, ceremonie, rytuały	Anna Knapczyk	09-08-2024	14:15	15:30	01:15

# Cennik

## Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 820,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 820,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	188,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	188,00 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Anna Knapczyk

Dyrektor Operacyjny Belvedere Cafe-Lazienki Królewskie Sp. z o.o., Współwłaściciel Spółki Restoinvest-Sticky Fingers @ Stalowe Magnolie, Dyrektor Operacyjny Sticky Fingers @ Stalowe Magnolie, Prokurent Spółki Restoinvest, General Manager Restauracji Piano Rouge, Manager Zmianowy Restauracji Piano Rouge, Manager Gastronomii, Specjalista od spraw reklamy i marketingu, baristka, barmanka, kelnerka. Posiada wieloletnie doświadczenie w branży gastronomicznej - od 11 lat na stanowisku kierowniczym. Do pełnionych przez nią obowiązków można m.in. zaliczyć: rolę dyrektora operacyjnego gastronomii, głównego managera restauracji, rekrutera i trenera kadry. Od lat samodzielnie szkoli swój zespół w każdym dziale, tj. kelnerskim/maitre d, barmańskim, kuchennym. Specjalista od Food & Alco costu restauracji, zarządzania zespołem; także szkolenia na stanowiskach: Hostessa Restauracji, Promotor Restauracji; ma za sobą ponad 300 szkoleń; negocjator umów kontraktowych dla gastronomii, ekspertka w zarządzaniu budżetem, planowaniu działań marketingowych i wizerunkowych, wyborze i współpracy z dostawcami, budowaniu długoterminowych relacji z klientami, tworzeniu nowych ofert produktów i organizowania cateringów zewnętrznych oraz eventów w plenerze.

## 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 - 3 miesiące.

Koszt szkolenia nie zawiera kosztów dojazdu, zakwaterowania oraz wyżywienia, a także kosztów środków trwałych.

## Informacje dodatkowe

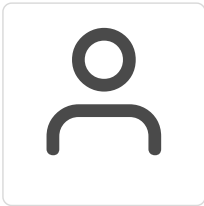
Usługa zwolniona z VAT na podstawie §3 ust.1 pkt 14 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20.12.2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień (Dz.U. z 2015 r., poz.736).

## Adres

ul. Warszawska 3  
25-512 Kielce  
woj. świętokrzyskie

Szkolenie odbędzie się w restauracji "Ale! Szama".

## Kontakt



**Kamil Kamola**

**E-mail** [bur@k2c.com.pl](mailto:bur@k2c.com.pl)

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