

Szkolimy zawodowo w Powiecie oleskim  
Umowa nr RPOP.09.02.01-16-0004/17-00 z dnia 13 września 2018 r.

## KURS KELNERSKI

### 1. Opis przedmiotu zamówienia:

- 1) Przeprowadzenie kursu dla uczniów zgodnie z programem opisanym w ust. 4. Szczegółowy program z podziałem na jednostki lekcyjne opracuje Wykonawca przed rozpoczęciem szkolenia;
- 2) Ilość uczniów: 10 osób;
- 3) Liczba godzin: 30 godzin (*1 godzina = 45 minut zajęć oraz 15 minut przerwy*);
- 4) Miejsce prowadzenia kursów: Zespół Szkół Ekonomicznych i Ogólnokształcących w Oleśnie, ul. Powstańców Śląskich 4, 46-300 Olesno. Zamawiający nieodpłatnie użycza sale lekcyjne wraz z dostępem do zasobów sprzętowych.
- 5) Zajęcia odbywają się od poniedziałku do soboty, również popołudniami, w jednym dniu szkoleniowym maksymalnie 8 godzin zajęć;
- 6) Szczegółowy harmonogram kursu opracuje Wykonawca w porozumieniu z Zamawiającym przed rozpoczęciem kursu, wg wzoru stanowiącego załącznik do umowy.

### 2. Termin realizacji zamówienia:

8 kwietnia – 31 maja 2019 roku

### 3. Wymagania odnośnie Wykonawcy:

Wykonawca ma obowiązek zapewnić:

- 1) wykwalifikowanego szkoleniowca,
- 2) prowadzenie dziennika zajęć wg wzoru stanowiącego załącznik do umowy
- 3) kurs kończy się egzaminem, oraz sporządzeniem protokołu wg załączonego wzoru.
- 4) materiały merytoryczne w postaci skryptów – do zajęć teoretycznych,
- 5) materiały zużywalne, niezbędne do przeprowadzania ćwiczeń,
- 6) Zaświadczenie dla uczestników na podstawie § 18 ust. 2 rozporządzenia Ministra Edukacji z dnia 18 sierpnia 2017 roku w sprawie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych (Dz. U. poz. 1632). (wzór w załączniku do umowy),
- 7) inne zaświadczenie/certyfikat wystawiane w instytucji szkoleniowej Wykonawcy lub wymagane przepisami prawa (jeśli dotyczy),
- 8) Wykonawca prześle oryginały i kserokopie ww. zaświadczeń/certyfikatów Zamawiającemu po zakończeniu kursu,
- 9) koordynatora szkoleń – tj. osobę odpowiedzialną za sprawy organizacyjne i za kontakty bieżące z Zamawiającym

### 4. Program szkoleń

1. Organizacja restauracji:
  - 1.1. Od czego zależy sukces restauracji;
  - 1.2. Początek dnia w restauracji;
2. Organizacja pracy na stanowisku Kelner:
  - 2.1. Cechy profesjonalnego kelnera;
  - 2.2. Zakazy dla kelnera;
  - 2.3. Wyposażenie kelnera;
3. Przygotowanie sali restauracyjnej do obsługi Gości:
  - 3.1. Rozkładanie obrusu;
  - 3.2. Serwety płócienne, flizelinowe i papierowe;
  - 3.3. Zastawa stołowa, sztucze;
  - 3.4. Podstawowa znajomość obsługi;
4. Podstawowa zasada noszenia zastawy
  - 4.1. Noszenie i zbieranie talerzy;
  - 4.2. Prawidłowe nakrycie stołu;
  - 4.3. Znaczenie ułożenia sztućców;
  - 4.4. Kierunek obsługi kelnerskiej;

Szkolimy zawodowo w Powiecie oleskim  
Umowa nr RPOP.09.02.01-16-0004/17-00 z dnia 13 września 2018 r.

- 4.5. Protokół dyplomatyczny;
- 4.6. Kolejność obsługi Gości i obsługa Gościa „od wejścia”;
- 4.7. Rodzaje serwisów
5. Enologia – Wina:
  - 5.1. Co to jest wino?
  - 5.2. Sommelier;
  - 5.3. Od czego zależy jakość wina, rodzaje winorośli, podstawowe szczepy;
  - 5.4. Temperatura podawania, dobór wina do dań, jak podawać wino;
  - 5.5. Dekantacja;
  - 5.6. Jak podawać wina musujące: tradycyjne i Saberage (un sabre);
  - 5.7. Serwis wina
6. Zachowania w restauracji
  - 6.1. Rozmowa z Gośćmi;
  - 6.2. Typologia Gości;
  - 6.3. „Kontrakt” z najmłodszymi Gośćmi – Dzieci (wzbudzenie zaufania);
  - 6.4. Rozwiązywanie trudnych sytuacji;
  - 6.5. Rozwiązywanie reklamacji;
  - 6.6. Jak zarabiać więcej tipów;
  - 6.7. Jak sprawiać, by Goście wracali dla nas – Kelnerów;
  - 6.8. Techniki sprzedaży: napojów, dań, wina (sugestywna sprzedaż- opieką nad Gościem).