



PROGRAM SZKOLENIA ORGANIZATOR USŁUG CATERINGOWYCH

WPROWADZENIE

Jest to kompleksowe szkolenie dla managerów pracujących w firmach cateringowych, zajmujących się na co dzień organizacją i obsługą eventów oraz osób planujących rozpoczęcie swojej kariery w tym zawodzie. Uczestnicy szkolenia podczas zajęć otrzymują skrypt materiałów szkoleniowych z całym zakresem wiedzy jaka przekazywana jest na kursie.

CELE SZKOLENIA

Celem kursu jest doskonalenie wiedzy i umiejętności na temat kompleksowej organizacji usług cateringowych, bankietowych i okolicznościowych.

Po ukończeniu szkolenia jego uczestnicy będą przygotowani do **wykonywania następujących zadań zawodowych:**

- jakie są rodzaje cateringu i typy bufetów,
- jak powinna przebiegać organizacja imprezy okolicznościowej przed jej rozpoczęciem oraz w trakcie, a także jakie obowiązki należą do koordynatora cateringu po jej zakończeniu,
- jak korzystać z usług firm zewnętrznych,
- jak przygotować dokumentację imprez (kalkulacje, umowy, menu, rozliczenia).

Cele szczegółowe:

- poznanie standardów i nabycie przez uczestników umiejętności profesjonalnej obsługi klientów korzystających z usług cateringowych,
- nabycie umiejętności w nawiązywaniu i podtrzymywaniu kontaktu z gościem w celu budowy długoterminowych, dobrych relacji z klientem usług cateringowych,
- nabycie umiejętności efektywnego rozwiązywania sytuacji trudnych, konfliktowych oraz reklamacyjnych występujących w codziennej praktyce zawodowej,
- nabycie umiejętności sprzedażowych,
- nabycie umiejętności organizacyjnych.

Po ukończeniu szkolenia uczestnicy będą posiadać następujące umiejętności:

- określanie struktury organizacyjnej firmy cateringowej,
- przygotowywanie oferty firmy cateringowej,
- przyjęcie i potwierdzenie zamówienia telefonicznego oraz w formie pisemnej,
- przygotowywanie dokumentacji związanej z kompleksową obsługą klientów firmy cateringowej,
- przygotowywać ofertę firmy cateringowej,
- utworzyć różne rodzaje ofert cateringowych.

ŚRODKI DYDAKTYCZNE

- literatura specjalistyczna, internet, czasopisma branżowe,
- przepisy prawa, w szczególności: ustawa z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych,
- przykładowe procedury dotyczące standardów i technik obsługi gościa w hotelach sieciowych,
- przykładowe zakresy obowiązków pracowników recepcji,
- foldery, materiały informacyjne i promocyjne obiektów hotelarskich,
- filmy obrazujące pracę w hotelu,

- scenariusze scenek do odegrania, instrukcje do ćwiczeń i teksty przewodnie,
- projektor multimedialny, flipchart, tablica.

METODY I TECHNIKI NAUCZANIA

- wykład, omówienie,
- praca z tekstem źródłowym,
- dyskusja dydaktyczna,
- prezentacja, pokaz,
- metody aktywizujące (burza mózgów, inscenizacja, odrywanie ról),
- ćwiczenia praktyczne.

FORMY PRACY

- praca całej grupy - zajęcia winny odbywać się w grupie max 15osobowej,
- praca w podgrupach,
- praca w parach,
- praca indywidualna.

SPRAWDZANIE WIEDZY I OCENA

Sprawdzanie i ocena osiągnięć będzie prowadzona systematycznie podczas realizacji programu nauczania. Ocenie podlegać będą zarówno wiadomości, umiejętności jak i postawa, zaangażowanie i samodzielność uczestników. Sprawdzanie i ocena nastąpi za pomocą zadawanych pytań, testów i ćwiczeń praktycznych.

Umiejętności praktyczne będą sprawdzane poprzez obserwację pracy w trakcie realizacji ćwiczeń. Podczas obserwacji czynności uczestnika kursu i dokonywania oceny jego pracy będzie zwracana uwaga na: posługiwanie się terminologią zawodową, stosowanie zasad kultury

osobistej i etyki zawodowej, umiejętność interpretowania, analizowania, łączenia zdarzeń i faktów w związki przyczynowo-skutkowe.

Ocena jest informacją zwrotną, która winna uświadomić uczestnikom poziom ich osiągnięć oraz zachęcać do systematycznej pracy, samokontroli i samooceny.

W ocenie końcowej będzie uwzględniony wynik wszystkich stosowanych przez nauczyciela metod sprawdzania stopnia opanowania wiadomości i umiejętności określonych w celach kształcenia oraz wynik testu końcowego.

PLAN NAUCZANIA

LP.	TEMAT	LICZBA GODZIN
1.	Sztuka profesjonalnego cateringu- czyli sprzedaż, organizacja i realizacja zleceń na imprezy zewnętrzne cz.I: - ogólna charakterystyka drogi do realizacji, - oczekiwanie zleceniodawców, - organizacja i współpraca gastronomi z działem sprzedaży, - rodzaje imprez okolicznościowych, - organizacja bufetów- zasady podstawowe, - sprzęt specjalistyczny i dekoracje bufetów, - o czym warto pamiętać?- podsumowanie	16,0

2.	Sztuka profesjonalnego cateringu- czyli sprzedaż, organizacja i realizacja zleceń na imprezy zewnętrzne cz.II: - konstruowanie ofert- wymagana wiedza, - procedura przygotowania oferty, - spotkanie ze zleceniodawcą- profesjonalizm i wiedza- decyduje często o powodzeniu sprzedażowym, - spotkanie ze zleceniodawca po wykonaniu zlecenia, - rodzaje ofert cateringowych, - znajomość ofert konkurencji, - przygotowanie oferty sprzedażowej wraz z kalkulacją- warsztaty	16,0
3.	Sztuka profesjonalnego cateringu- czyli sprzedaż, organizacja i realizacja zleceń na imprezy zewnętrzne: - sztuka profesjonalnego cateringu- warsztaty.	16,0
Razem		48

CENA:

183 zł brutto/osobę bez noclegów

228 zł/ osobę z noclegami

WARUNKI OFERTY:

Oferta obowiązuje przy grupie maksimum 15 osobowe