

**Czas trwania: 3 dni po 8 godzin (24 godziny)**

Dedykowane dla: szkół gastronomicznych, lokali gastronomicznych, wszystkich zainteresowanych zawodem kelnera/kelnerki

- 1. Wprowadzenie przedstawienie prowadzącego i uczestników, przekazanie celu i metodyki szkolenia, zapoznanie z harmonogramem)**
- 2. Organizacja zakładów gastronomicznych:**
  - ✓ Typy zakładów gastronomicznych
  - ✓ Wyposażenie Sali Konsumenckiej
  - ✓ Układ funkcjonalny zakładów gastronomicznych
- 3. Organizacja pracy na stanowisku Kelner**
  - ✓ Systemy i formy obsługi kelnerskiej
  - ✓ Kultura osobista i etyka zawodowa kelnera
  - ✓ Ubiór i wyposażenie zawodowe kelnera
- 4. Czynności przygotowujące salę konsumpcyjną do obsługi – mise en place**
  - ✓ Nakrycie stołu obrusem / rodzaje, dobór i zmiana
  - ✓ Serwetki / rodzaje i sposoby ich formowania
  - ✓ Zastawa stołowa / nakrywanie stołu

**Ćwiczenia praktyczne:**

- ✓ nakrywanie stołu obrusem, zmiana obrusa bez i w obecności konsumenta przy stole,
  - ✓ nakrycie stołu konsumpcyjnego z uwzględnieniem formowania serwetek w zależności od rodzaju i przeznaczenia posiłku
- 5. Zachowania kelnera podczas obsługi gościa**
    - ✓ Sposób obsługi konsumentów o różnych cechach psychologicznych
    - ✓ Zachowanie się personelu w sytuacjach trudnych i konfliktowych oraz w momencie natężonego ruchu
    - ✓ Powitanie gości – umiejętność ich rozpoznania
  - 6. Karta menu w nowoczesnej restauracji.**
  - 7. Praca zespołowa i dobra współpraca między poszczególnymi działami w obiekcie hotelowym ze szczególnym uwzględnieniem relacji kelner – kucharz.**
  - 8. Rozpoznawanie potrzeb gościa, przedstawienie oferty w sposób zbieżny z oczekiwaniami gościa.**



**Prowadzący: Piotr Borecki:**

- ✓ **Juror I MISTRZOSTW MŁODYCH KELNERÓW – ŚLĄSK -2014**
- ✓ **Organizator I MIĘDZYNARODOWYCH MISTRZOSTW GASTRONOMICZNYCH MŁODYCH KUCHARZY I KELNERÓW Rydułtowy 2015**
- ✓ Członek Stowarzyszenia Kelnerów Polskich
- ✓ Specjalista do spraw szkoleń kelnerskich
- ✓ Kurs Sommelierski "Galicyska Szkoła Smaku " Kraków



„Nie ma bardziej szczerzej miłości,  
niż miłość do jedzenia”  
George Bernard Shaw

**9. Agresywna gościnność i sugestywna sprzedaż jako główne strategie przy pozyskiwaniu oraz utrzymaniu gości.**

**Ćwiczenia praktyczne**

- ✓ Profesjonalne przyjęcie zamówienia i jego realizacja,
- ✓ ćwiczenie czynności zachowania podczas posiłku i jego zakończenia
- ✓ podanie rachunku
- ✓ pożegnanie gościa.



**10. Technika serwowania potraw i napojów**

- ✓ Zasady ogólne serwowania i podawania uwzględniające czynności wykonywane z lewej i prawej strony konsumenta
- ✓ Technika noszenia zastawy stołowej ( tace, talerzyki, półmiski, sztucce )
- ✓ Zasada zbierania naczyń ze stołu
- ✓ Technika dokrywania sztucców do poszczególnych dań w obecności gościa
- ✓ Technika i zasady podawania przekąsek, zup, dań głównych i deserów
- ✓ Rodzaje serwisów – metoda niemiecka / francuska / angielska . rosyjska ze szczególnym omówieniem metody francuskiej wraz z ćwiczeniami praktycznymi

**Ćwiczenia praktyczne:**

- ✓ umiejętność noszenia tac, zastawy itp.
- ✓ praktyczne zbieranie brudnej zastawy ze stołu,
- ✓ fachowa umiejętność zastosowania serwisu francuskiego ( sprawne posługiwanie się widelcem i łyżką ) w różnych sytuacjach

**11. Napoje alkoholowe i bezalkoholowe, sposoby ich podawania:**

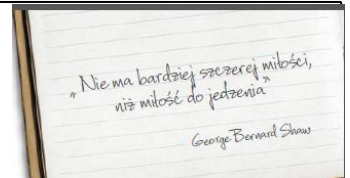
- ✓ Aperitif / wykorzystanie wózka kelnerskiego
- ✓ Rodzaje alkoholi i ich przeznaczenie

**12. Wszystko o winie**

- ✓ Co to jest wino?
- ✓ Historia i kultura wina
- ✓ Rodzaje szczepów winogron
- ✓ Klasyfikacja i typologia win
- ✓ Dobór kieliszków do wina
- ✓ Przechowywanie wina
- ✓ Otwieranie wina
- ✓ Dobór win do potraw
- ✓ Temperatura podawania win

**Ćwiczenia praktyczne**

- ✓ ceremonia prezentacji oraz otwierania wina przed gościem
- ✓ dekantacja wina



### 13. Sztuka Cateringu

- ✓ Catering – definicja
- ✓ Konferencja – definicja
- ✓ Rodzaje imprez okolicznościowych
- ✓ Zasady ustawienia potraw na bufecie szwedzkim

#### Słownictwo zawodowe

- ✓ Tray Jack
- ✓ Trybuszon
- ✓ Cooler
- ✓ Dyspenser
- ✓ Highball
- ✓ Warnik
- ✓ Podgrzewacz
- ✓ Kociołek
- ✓ Trola ( trolley)
- ✓ Obsługa i eksploatacja Roll Baru ( baru piwnego )
- ✓ Zasady i zachowanie kolejności w trakcie serwisu

### 14. Bufet – Bar

- Wyposażenie barów i bufetów
- Relacja Barman – Kelner

### 15. Organizacja i zasady pracy w „room-service”

- ✓ Ogólna charakterystyka obowiązków kelnera hotelowego
- ✓ Przyjmowanie zamówień przez telefon
- ✓ Zasady obsługi gościa w pokoju
- ✓ Sprzątanie z pokoju i pięt
- ✓ Sprzęt i urządzenia wykorzystywane w dziale room-service
- ✓ Zasady rozliczeń z gościem

#### Ćwiczenia praktyczne

- ✓ przygotowanie wózka kelnerskiego do śniadania wcześniej zamówionego przez gościa
- ✓ poprawne przyjęcie zamówienia przez telefon

### 16. Systemy rozliczeń kelnerskich

- Paragon fiskalny
- Faktura VAT

**minimum: 10 osób, maksimum: 25 osób.**

**Każdy z uczestników szkolenia otrzyma Certyfikat uczestnictwa wraz z pieczętką SKP i podpisem Prezesa Stowarzyszenia Kelnerów Polskich.**

