**OPIS PRZEDMIOTU ZAMÓWIENIA**

**Szkolenie pn.**

***„Kurs kelnerski”***

1. **Miejsce szkolenia**: zajęcia winny odbywać się na terenie Szydłowca lub w miejscowości oddalonej od Szydłowca nie więcej niż 50 minut jazdy najtańszym środkiem komunikacji publicznej.
2. **Termin szkolenia**: **do uzgodnienia, jednak**szkolenie powinno rozpocząć się najpóźniej
w pierwszej połowie listopada 2018 r.
3. **Ilość uczestników szkolenia**: **1** **osoba.**
4. Celem intensyfikacji szkoleń oraz przeciwdziałania rozciągnięciu szkolenia w czasie, zajęcia powinny być realizowane wg planu nauczania obejmującego przeciętnie **nie mniej niż
25 godzin zegarowych w tygodniu i nie mniej niż 150 godzin miesięcznie.** Zajęcia powinny odbywać się w dni powszednie, z wyjątkiem sobót, niedziel i dni świątecznych. Zajęcia powinny rozpoczynać się nie wcześniej niż o godz. 7.30 i kończyć nie później niż
o godzinie 17.30. (***Godzina zegarowa kursu*** *liczy 60 minut i obejmuje zajęcia edukacyjne liczące 45 minut oraz przerwę liczącą średnio 15 minut, gdyż długość przerw może być ustalana w sposób elastyczny. Sumowane przerwy nie mogą jednak skracać czasu trwania szkolenia).*
5. Łączna liczba godzin zegarowych szkolenia przypadająca na 1 osobę szkoloną powinna wynosić nie mniej niż **70 - 80 godzin** i dzielić się na część teoretyczną i praktyczną.
6. Program szkolenia musi być sporządzony zgodnie z Modułowymi Programami Szkolenia Zawodowego Ministerstwa Pracy i Polityki Społecznej (www.standardyiszkolenia.praca.gov.pl)
i powinien obejmować **co najmniej** wymagane minimum programowe zamieszczone poniżej:

***Program szkolenia powinien obejmować m.in. zagadnienia***:

**Wygląd i prezencja kelnera**

* kultura osobista i etyka zawodowa kelnera
* obowiązki i wizerunek profesjonalnego kelnera
* praca w zespole kelnerskim: jak budować pozytywną komunikację w grupie

**Przygotowanie stanowiska pracy**

* higiena pracy i zasady bezpieczeństwa
* wyposażenie zawodowe kelnera

**Karty menu**

* znaczenie znajomości karty menu i karty win
* podawanie kart menu
* doradzanie przy wyborze potraw

**Prezentacja zastawy stołowej**

* bielizna stołowa: techniki składania, rozkładania i zdejmowania obrusów
* prawidłowe dobieranie sprzętu do charakteru potrawy i napoju
* nakrywanie i dekoracja stołu

**Praktyczne umiejętności kelnerskie**

* technika noszenia naczyń: nadchwyt, podchwyt, na płaskiej dłoni, na serwetkach kelnerskich, na tacy
* techniki noszenia tac: właściwe chwyty tac, układanie naczyń na tacach/ zasady obciążania, przenoszenie naczyń, wykorzystanie wózka kelnerskiego
* techniki zbierania zastawy stołowej po konsumpcji

**Organizacja i techniki obsługi przy serwowaniu posiłków**

* techniki serwowania śniadań
* zasady podawania zup i dań zasadniczych
* zasady obsługi przy podawaniu przekąsek i deserów

**Techniki podawania napojów bezalkoholowych**

* zasady podawania napojów gorących
* zasady podawania napojów zimnych

**Techniki podawania napojów alkoholowych**

* dobór alkoholu do rodzaju potrawy
* sposoby serwowania: piwa, wódek, likierów, drinków
* techniki podawania wina

**Przebieg obsługi gości**

* powitanie i zajmowanie miejsc przez gości
* przyjmowanie zamówienia
* serwowanie potraw i napojów
* rozmowa z gośćmi
* realizacja rachunku
* pożegnanie gości

**Zachowanie w sytuacjach stresujących:**

* zbijanie obiekcji zgłaszanych przez klientów: nieporozumienia, wątpliwości, reklamacje
* zasady kulturalnego i celowego przyjmowania reklamacji
* zachowania w sytuacjach problematycznych.

*Zamawiający podał minimalny zakres programów wskazując tym samym na zagadnienia, które winny zostać podjęte podczas szkolenia. Wykonawca przedstawia program szkolenia rozszerzając dowolnie zakres poszczególnych zagadnień.*

1. Program szkolenia musi być sporządzony ze szczególnym uwzględnieniem zajęć praktycznych tak, aby uczestnik szkolenia po jego zakończeniu był przygotowany do pracy na stanowisku kelnera.
2. W koszt szkolenia należy wliczyć wszystkie pozycje zawarte w preliminarzu m.in.:

- Wynagrodzenie wykładowców,

- Koszty administrowania obiektem w trakcie szkolenia,

- Środki dydaktyczne i materiały pomocnicze (wskazać jakie),

- Organizacja, administracja, kierownictwo i księgowość,

- Opłaty teleinformatyczne,

- Opłaty za egzamin,

- Inne.

1. Rodzaj zaświadczenia lub innego dokumentu potwierdzającego ukończenie szkolenia
i uzyskania kwalifikacji:

- zaświadczenie zgodne z rozporządzeniem MEN.