**Część 7**

**OPZ SZKOLENIA/KURSU**

**Rodzaj usługi:** Kelner

**Wymiar:** 50 h x 1 grupa

**Ilość osób:** 10

Wykonawca zrealizuje szkolenie dla 10 UP (1 grup1 x 10 UP), w wymiarze 50 godzin dydaktycznych dla jednej grupy w roku szkolnym 2024/2025.

**Opis (pokrywający się z programem szkolenia):**

1. Charakterystyka zawodu.
2. Kształtowanie kultury obsługi.
3. Prawidłowa organizacja miejsca i stanowiska pracy.
4. Przygotowanie sali.
5. Przygotowanie wydawki kelnerskiej.
6. Psychologia gości.
7. Omówienie zasad postępowania w trudnych sytuacjach.
8. Wykorzystywanie strategii obsługi gościa.
9. Opis sylwetki kelnera.
10. Predyspozycje które powinien posiadać kelner.
11. Przedstawienie rodzajów napojów alkoholowych i bezalkoholowych.
12. Sposoby polecania napojów alkoholowych i bezalkoholowych.
13. Sposoby sprzedaży napojów alkoholowych i bezalkoholowych.
14. Przygotowywanie i serwowanie prostych potraw.
15. Przygotowywanie nakrycia stołu.
16. Prawidłowe serwowanie cygar.
17. Organizacja imprez okolicznościowych.
18. Prawidłowa obsługa programów gastronomicznych.
19. Znajomość zasad higieny w pracy, HACCP, GHP.
20. Przygotowywanie stanowiska pracy.
21. Prowadzenie rozmów (wywiadów) z gośćmi.
22. Symulacje technik sprzedaży.
23. Przekazywanie informacji.
24. Przygotowywanie oraz serwowanie ciepłych i zimnych napojów alkoholowych.
25. Przygotowywanie oraz serwowanie ciepłych i zimnych napojów bezalkoholowych.
26. Przygotowywanie i serwowanie prostych potraw.
27. Prawidłowe nakrywanie stołu.
28. Prawidłowe serwowanie cyga- przygotowywanie i odpalanie cygara.

**Informacja jakie materiały szkoleniowe wykonawca ma zapewnić dla każdego UP w ramach danego szkolenia: wg uznania prowadzących zgodnie z zapisami SWZ. Wykonawca musi zapewnić materiały zużywalne na szkolenie. Wykonawca zapewni również badania lekarskie niezbędne do realizacji szkolenia – jeśli będą wymagane.**

**Określenie kodu ZRK: PRKIII**

**Określenie czym kończy się szkolenie/kurs:** certyfikat

Wykonawca zobowiązany jest do zorganizowania dla wszystkich uczestników szkolenia egzaminu zewnętrznego prowadzącego do uzyskania certyfikatu potwierdzającego nabycie kwalifikacji. Wykonawca musi zapewnić dodatkowe egzaminy poprawkowe, tak, aby minimum 85 % Uczestników Projektu (uczestników szkoleń) otrzymało dokument potwierdzający uzyskanie kwalifikacji. Walidacja i certyfikacja powinna spełniać wymagania wskazane w aktualnej „Liście sprawdzającej do weryfikacji czy dany certyfikat/dokument można uznać za kwalifikacje na potrzeby mierzenia wskaźników monitorowania EFS dot. uzyskiwania kwalifikacji” oraz **„Wytycznych w zakresie monitorowania postępu rzeczowego programów operacyjnych na lata 2021-2027.”** Wykonawca zobowiązany będzie do wydania uczestnikom certyfikatów oraz przekazania Zamawiającemu potwierdzonych za zgodność z oryginałem kopii certyfikatów. Wykonawca zobowiązany jest do takiego zorganizowania kształcenia i walidacji, tak aby zapewnić odrębność obu procesów. Każdej osobie której nie udało się zaliczyć egzaminu Wykonawca zobowiązany będzie do zapewnienia egzaminu poprawkowego. Wykonawca w swojej ofercie zobowiązany jest do uwzględnienia wszelkich kosztów związanych ze zorganizowaniem egzaminów oraz wydaniem stosownych certyfikatów.

**Terminy realizacji szkoleń:**

Terminy realizacji szkoleń będą dostosowane do planów lekcji obowiązujących UP. Wykonawca przyjmuje do wiadomości, iż zajęcia mogą odbywać się w dni powszednie oraz w soboty w przedziale godzin 8.00-12.00, a czas realizacji zajęć danego dnia może wynosić od 1 godziny do 12 godzin. Wykonawca przyjmuje do wiadomości, że możliwe jest takie ułożenie harmonogramu w którym kilka grup będzie odbywać zajęcia jednocześnie. W takim przypadku Wykonawca zobowiązany jest zapewnić osobnego instruktora/trenera/wykładowcę dla każdej z grup. Wykonawca, z którym zostanie zawarta umowa, zobowiązany będzie do zaakceptowania przedstawionego przez Zamawiającego harmonogramu szkoleń. Do czasu realizacji szkolenia nie wlicza się przerw. Zamawiający zastrzega sobie możliwość każdorazowej zmiany terminów realizacji szkoleń, tak aby jak najlepiej dostosować je do UP i harmonogramu Projektu. Sale do realizacji szkolenia zapewnia Zamawiający.