



Załącznik nr 1 do Zapytania ofertowego

SZCZEGÓŁOWY ZAKRES ZAMÓWIENIA

Przedmiotem postępowania jest świadczenie usług w projekcie szkoleniowym dla pracowników OW „Arlamów” S.A. mających na celu dostosowanie kwalifikacji i umiejętności zawodowych do tworzącego się nowego produktu turystycznego (obiekt 4-5*)

Szczegółowy przedmiot zamówienia obejmuje zorganizowanie i przeprowadzenie następujących szkoleń w ramach modułów szkoleniowych:

1. Dwie edycje szkolenia: 40 godz. x 2 edycje = 80 godzin (10 dni)

<i>Lp.</i>	<i>Moduł szkoleniowy</i>	<i>Temat szkolenia</i>	<i>Ilość godzin</i>	<i>Ilość dni</i>
1.	„BLOK HOTELOWY”	Jaki mam wpływ na zarządzanie kosztami w Hotelarstwie	8	1
2.		Służba Pięter – to nie tylko sprząatanie pokoi – dobra pokojowa	32	4
Suma:			40	5

2. Dwie edycje szkolenia: 272 godz. x 2 edycje = 544 godziny (68 dni)

<i>Lp.</i>	<i>Moduł szkoleniowy</i>	<i>Temat szkolenia</i>	<i>Ilość godzin</i>	<i>Ilość dni</i>
1.	„BLOK GASTRONOMICZNY”	Jaki mam wpływ na zarządzanie kosztami w Gastronomii.	16	2
2.		Kuchnie Świata – warsztaty kulinarne kuchni regionalnych	64	8
3.		Nowe trendy w technice i technologii gastronomicznej	32	4
4.		Sugestywna sprzedaż usług gastronomicznych	8	1
5.		Szkolenie produktowe, cechy dobrej jakości: mięsa, ryby, mrożonki	16	2





Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

6.		Technika i technologia obsługi barmańskiej	16	2
7.		Technika i technologia obsługi kelnerskiej	16	2
8.		Towaroznawstwo i serwowanie win	32	4
9.		Towaroznawstwo i wykorzystywanie przypraw	32	4
10.		Towaroznawstwo makaronów i serów.	32	4
11.		Układanie kompozycji dekoracyjnych (kwiaty, obrusy, serwetki, inne materiały)	8	1
Suma:			272	34

3. Dwie edycje szkolenia: 64 godz. x 2 edycje = 128 godzin (16 dni)

<i>Lp.</i>	<i>Moduł szkoleniowy</i>	<i>Temat szkolenia</i>	<i>Ilość godzin</i>	<i>Ilość dni</i>
1.	„BLOK SPRZEDAŻOWY”	Obsługa klienta konferencyjnego-sposoby budowania ofert.	8	1
2.		Praca z kluczowymi klientami – jak utrzymać przy sobie Klienta	8	1
3.		Tworzenie i nadzór nad polityką cenową hotelu, marketingowe kanały sprzedaży	16	2
4.		Zarządzanie relacjami i wykorzystywanie konkurencji w sprzedaży	8	1
5.		Zasady budowy planu marketingowego hotelu	16	2
6.		Zasady tworzenia baz danych klientów i ich wykorzystywanie.	8	1
Suma:			64	8





Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

4. Jedna edycja szkolenia: 208 godzin (26 dni)

Lp.	Moduł szkoleniowy	Temat szkolenia	Ilość godzin	Ilość dni
1.	„BLOK MANAGERSKI”	Budowa i wykorzystywanie pozapłacowych czynników motywujących	8	1
2.		Budowanie zespołów wysokiej skuteczności	16	2
3.		Zarządzanie kosztami w Hotelarstwie i Gastronomii.	16	2
4.		Leadership – przywództwo w organizacji i zespole	16	2
5.		Międzynarodowe standardy obsługi klienta w sektorze hotelarskim – wymagania Unijne	8	1
6.		Narada nie musi być koszmarem, czyli sztuka prowadzenia zebrań, spotkań i narad	16	2
7.		Polityka zakupów - zarządzanie dostawcami i dostawami	8	1
8.		Prowadzenie okresowych rozmów oceniających rozwój kompetencji pracowników	16	2
9.		Rekrutacja i selekcja pracowników w oparciu o systemy kompetencyjne	16	2
10.		Rozwój kompetencji podwładnych (Coaching i reguły “on the job training”)	8	1
11.		System ocen okresowych, jako pomoc w rozwoju kompetencji pracowników	8	1
12.		Zarządzanie konfliktem w zespole	16	2
13.		Zarządzanie szkoleniami, elementem rozwoju kompetencji pracowników	8	1
14.		Zarządzanie zasobami ludzkimi w organizacji	8	1
15.		Zarządzanie zmianą w organizacji	16	2
16.		Zasady działania w sytuacjach zagrożenia życia – warsztat tworzenia procedur zagrożenia pożarem, napadem, wybuchem bomby, brakiem zasilania elektrycznego	8	1





Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

17.		Zasady tworzenia i codzienna praca z budżetem operacyjnym w hotelu	8	1
18.		Zwiększanie efektywności obsługi klienta w powiązaniu z optymalizacją kosztów prowadzonej działalności, z zachowaniem dotychczasowej jakości	8	1
Suma:			208	26

5. Trzy edycje szkolenia: 224 godz. x 3 edycje = 672 godziny (84 dni)

<i>Lp.</i>	<i>Moduł szkoleniowy</i>	<i>Temat szkolenia</i>	<i>Ilość godzin</i>	<i>Ilość dni</i>
1.	„BLOK OGÓLNY”	Komunikacja interpersonalna kluczem do sukcesu w obsłudze klienta	64	8
2.		Pierwsza pomoc medyczna	32	4
3.		Techniki konstruktywnego radzenia sobie ze stresem	32	4
4.		Techniki postępowania z trudnym Klientem	32	4
5.		Zasady i techniki postępowania z trudnym i zdenerwowanym Klientem i Przyjmowanie reklamacji	32	4
6.		Zasady postępowania w sytuacjach zagrożenia życia – zastosowanie procedur	32	4
Suma:			224	28

6. Dwie edycje szkolenia: 192 godz. x 2 edycje = 384 godziny (48 dni)

<i>Lp.</i>	<i>Moduł szkoleniowy</i>	<i>Temat szkolenia</i>	<i>Ilość godzin</i>	<i>Ilość dni</i>
1.	„BLOK MIESZANY”	Bezpieczna jazda samochodem, zachowanie w przypadku zdarzenia drogowego, transport i bezpieczeństwo pasażerów VIP	8	1
2.		Budowanie własnego wizerunku – dobór kolorystyki ubioru, fryzury, dodatków	8	1





Projekt współfinansowany przez Unię Europejską w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

3.	Cechy unikalne hotelu, Kluczowe, Czynniki Sukcesu i najczęściej spotykane w hotelarstwie obiekty - warsztat. Silne i słabe strony hotelu, szanse i zagrożenia, jak wykorzystywać analizę SWOT w codziennej działalności operacyjnej.	16	2
4.	Dobra Praktyka Higieniczna. Zasady prowadzenia systemu HACAAP	24	3
5.	Doskonalenie procesu sprzedaży i trening negocjacyjny	16	2
6.	Metody badań satysfakcji Gości hotelowych, analiza i wykorzystywanie wyników	8	1
7.	Obsługa telefoniczna Gości i Sprzedaż przez telefon	8	1
8.	Ochrona danych Gości hotelowych	8	1
9.	Prowadzenie skutecznej windykacji	8	1
10.	Reguły komunikacji pisemnej i tworzenia notatek	8	1
11.	Twórcze rozwiązywanie problemów i podejmowanie decyzji	16	2
12.	Spotkania 1/1 – jak prowadzić konstruktywne spotkania z przełożonymi	32	4
13.	Wystąpienia publiczne i profesjonalne prezentacje	16	2
14.	Zarządzanie czasem versus, zarządzanie sobą w czasie	8	1
15.	Wykorzystanie możliwości E-Comerce w hotelu	8	1
Suma:		192	24

oraz

- a) Zapewnienie, że szkolenia będą przeprowadzone przez trenerów posiadających odpowiednie wykształcenie kierunkowe oraz co najmniej roczne doświadczenie w prowadzeniu szkoleń z określonego zakresu tematycznego,
- b) Prowadzenie dokumentacji szkoleń (dziennika szkolenia, list obecności, list odbioru materiałów szkoleniowych, wyżywienia, zaświadczeń o ukończeniu szkolenia, ankiet oceny szkolenia, kart czasu pracy trenera,
- c) Przygotowywanie zaświadczeń o uczestnictwie w szkoleniu,
- d) Prowadzenie ewidencji uczestnictwa w szkoleniach na potrzeby sprawozdawczości projektu,
- e) Przygotowywanie bieżących harmonogramów szkoleń wraz z ich aktualizacją.

