

Projekt „Podnikové vzdělávání zaměstnanců společnosti ARAMARK, s.r.o.“ reg. číslo projektu: CZ.1.04/1.1.02/94.00571

Příloha č. 1
SPECIFIKACE PŘEDMĚTU ZAKÁZKY
Popis vzdělávacích kurzů

„Podnikové vzdělávání zaměstnanců společnosti ARAMARK, s.r.o.“
Číslo projektu: CZ.1.04/1.1.02/94.00571

1) KA1 Odborný rozvoj zaměstnanců provozů

Zadavatel požaduje zabezpečit v rámci programu tyto **2 kurzy**:

- A. Kuchařská škola (určeno pro šéfkuchaře a kuchaře)
- B. Merchandising pro vedoucí provozů (určeno pro vedoucí provozů a oblastní ředitele)

Celkový počet školených zaměstnanců je celkem 99 v tomto rozsahu a členění:

- A. Kuchařská škola - celkem 60 zaměstnanců
- B. Merchandising pro vedoucí provozů - celkem 39 zaměstnanců

Celkový počet skupin školených zaměstnanců: 8

- A. Kuchařská škola: **5 skupiny**
(maximální kapacita skupiny je stanovena na 12 účastníků kurzu)
- B. Merchandising pro vedoucí provozů: **3 skupiny**
(maximální kapacita skupiny je stanovena na 13 účastníků kurzu)

Rozsah programu (kurzů) a požadavky na realizaci je celkem 368 hodin

- A. **Kuchařská škola:** časová dotace kurzu bude činit 64 hodin / 1 skupina (z čehož bude připadat na individuální výuku dohromady 24 hod / 1 skupina; to znamená, že 2 hodiny z této časové dotace bude představovat individuální výuka každého z účastníků) tj. celkem 320 hodin.

Cílem kurzu je zvýšení úrovně kvalifikace vedoucích pracovníků popřípadě sladění jejich úrovně napříč provozy a to především v oblasti odborných dovedností, a to konkrétně:

- získání nových zkušeností a informací především pro kuchařské pozice v oblasti přípravy pokrmů a technologických postupů
- zvýšení odborných znalostí vedoucích provozů v oblasti efektivního merchandisingu, hledání neustálého zlepšování na svěřeném gastroprovozu;



evropský
sociální
fond v ČR



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Projekt „Podnikové vzdělávání zaměstnanců společnosti ARAMARK, s.r.o.“ reg. číslo projektu: CZ.1.04/1.1.02/94.00571

- zvýšení konkurenceschopnosti společnosti navýšením odborných kompetencí u klíčových pozic zaměstnanců provozu;

Kurz musí obsahovat: školení šéfkuchařů, jak zaškolit kuchaře v přípravě pokrmů, technologických postupů a receptur Aramark; školení šéfkuchařů na vybrané receptury (výběr receptur proběhne ve spolupráci zadavatele a dodavatele); individuální koučování šéfkuchařů při zaškolování kuchařů.

Požadavek na realizaci:

30 % teoretická výuka

70 % praktický výcvik

B. Merchandising pro vedoucí provozů časová dotace kurzu bude činit 16 hodin / 1 skupina tj. celkem 48 hodin.

Cílem kurzu je zvýšit úroveň kvalifikace vedoucích a zaměstnanců provozů v oblasti merchandisingu. Kurz bude zaměřen na:

- přínos efektivního merchandisingu a vystavování zboží, použití v praxi.
 - efektivita, přínosy a požadavky na dobrý merchandising;
- hlavní principy a praktiky: chování zákazníka během nákupu, schémata procházení zákazníka restaurací, blocking, grouping a facing, jak nejlépe prezentovat produkty;
- 5 R Retailingu (right product, right place, right time, right price a right quantity),
 - merchandising v praxi (plánování prostoru, linie pohledu a dosahu, body k soustředění, postup zákazníka prostorem, vertikální merchandising, prostředky a nástroje merchandisingu, důležitost ceny, stanovování a dodržování standardů.

Požadavek na realizaci:

60 % teoretická výuka

40 % praktický výcvik

Jednou hodinou se rozumí 60 minut. Jedna osoba se může zúčastnit obou kurzů. Naplnění kapacity kurzů zajišťuje zadavatel. Každý účastník obdrží osvědčení (certifikát) o absolvování příslušného školení.

2) KA2 Zákaznický přístup a jeho specifika pro nové gastronomické provozy

Zadavatel požaduje zabezpečit v rámci programu tyto **2 kurzy**:

A. Zákaznický přístup a jeho specifika I. - pro nové gastronomické provozy

B. Zákaznický přístup a jeho specifika II. - pro nové gastronomické provozy

Projekt „Podnikové vzdělávání zaměstnanců společnosti ARAMARK, s.r.o.“ reg. číslo projektu: CZ.1.04/1.1.02/94.00571

Celkový počet školených zaměstnanců je celkem 90 v tomto rozsahu a členění:

- A. Zákaznický přístup a jeho specifika I. - pro nové gastronomické provozy - celkem **45** účastníků
- B. Zákaznický přístup a jeho specifika II. - pro nové gastronomické provozy - celkem **45** účastníků,

Celkový počet skupin: 6

Maximální kapacita skupiny je stanovena na 15 účastníků kurzu.

- A. Zákaznický přístup a jeho specifika I. - pro nové gastronomické provozy – **3** skupiny
- B. Zákaznický přístup a jeho specifika II. - pro nové gastronomické provozy – **3** skupiny

Rozsah programu (kurzů) je celkem 48 hodin:

- A. **Zákaznický přístup a jeho specifika I. - pro nové gastronomické provozy**
časová dotace kurzu bude činit 8 hodin / 1 skupina, tj. celkem 24 hodin.

Cílem kurzu je zvýšit úroveň účastníků v oblasti zákaznického přístupu, psychologie a typologie zákazníka a dále v oblasti prodeje, včetně schopnosti aplikovat získané vědomosti do praxe. Kurz musí obsahovat:

- základy zákaznického servisu: definice zákazníka na různých provozech
- specifika gastronomie; specifika zákaznického přístupu na daném provozu /rozdělení dle výrobních a nevýrobních společností, pravidla zákaznického přístupu v gastronomii; přínos zákaznického přístupu v gastronomii

Požadavek na realizaci:

80 % teoretická výuka

20 % praktický výcvik

- B. **Zákaznický přístup a jeho specifika II. - pro nové gastronomické provozy**
časová dotace kurzu bude činit 8 hodin / 1 skupina, tj. celkem 24 hodin.

Cílem je navázat na základní znalosti ZP I. a zvýšit dále úroveň účastníků v oblasti zákaznického přístupu, psychologie a typologie zákazníka a dále v oblasti prodeje, včetně schopnosti aplikovat získané vědomosti do praxe. Kurz musí obsahovat:

- zákaznický přístup a orientace na zákazníka: Orientace na zákazníka, Základní techniky v procesu komunikace se zákazníkem, Typologie zákazníků a aktivní komunikace s jednotlivými typy lidí, Vnitřní zákazník a jeho potřeby, Vnější zákazník a jeho potřeby, Proces uspokojování potřeb zákazníka, míra



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Projekt „Podnikové vzdělávání zaměstnanců společnosti ARAMARK, s.r.o.“ reg. číslo projektu: CZ.1.04/1.1.02/94.00571

uspokojení potřeb zákazníka, Segmentace zákazníků, Vybrané nástroje pro zákaznickou orientaci

Požadavek na realizaci:

80 % teoretická výuka

20 % praktický výcvik

Jednou hodinou se rozumí 60 minut. Jedna osoba se může zúčastnit obou kurzů. Naplnění kapacity kurzů zajišťuje zadavatel. Každý účastník obdrží osvědčení o absolvování příslušného školení.

3) KA3 Kompetenční rámec pro vedoucí pracovníky v gastroprovozech

Zadavatel požaduje zabezpečit v rámci programu tyto 3 kurzy:

- A. Kompetenční model - Výkon - pro gastroprovoz
- B. Kompetenční model - Růst - pro gastroprovoz
- C. Kompetenční model - Spolupráce - pro gastroprovoz

Celkový počet školených zaměstnanců je **celkem 190** v tomto rozsahu a členění:

- A. Kompetenční model - Výkon - pro gastroprovoz - celkem **65** účastníků
- B. Kompetenční model - Růst - pro gastroprovoz - celkem **60** účastníků
- C. Kompetenční model - Spolupráce - pro gastroprovoz - celkem **65** účastníků

Celkový počet skupin: **14**

Maximální kapacita skupiny je stanovena na 13 účastníků u kurzů Výkon a Spolupráce a 15 účastníků u kurzu Růst.

- A. Kompetenční model - Výkon - pro gastroprovoz - **5** skupin
- B. Kompetenční model - Růst- pro gastroprovoz – **4** skupin
- C. Kompetenční model - Spolupráce - pro gastroprovoz – **5** skupin

Rozsah programu (kurzů) je celkem 148 hodin.

Kompetenční model - Výkon - pro gastroprovoz - časová dotace kurzu bude činit 8 hodin/ 1 skupina, tj. celkem 40 hodin.

Cílem a obsahem kurzu bude:

- orientace zaměstnance na dosažení výsledků za dodržení kvality,
- aktualizace dovednosti/znalosti v oboru gastronomie,
- efektivní organizace práce,
- schopnost přijímat rozhodnutí a nebát se předat zpětnou vazbu



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Projekt „Podnikové vzdělávání zaměstnanců společnosti ARAMARK, s.r.o.“ reg. číslo projektu: CZ.1.04/1.1.02/94.00571

Požadavek na realizaci:

60 % teoretická výuka

40 % praktický výcvik

Kompetenční model - Růst - pro gastroprovoz - časová dotace kurzu bude činit 12 hodin/1 skupina, tj. celkem 48 hodin.

Cílem a obsahem kurzu bude:

- schopnost zaměstnance podporovat firmu z oblasti gastronomie
- schopnost identifikace podnikatelské příležitosti a její využití.
- schopnost motivace k výsledkům v oboru gastronomie,
- schopen podporovat a přizpůsobit se změnám, využívat inovace v oboru gastronomie /gastroprovozy/,
- schopnost přesvědčit a vyjednávat

Požadavek na realizaci:

80 % teoretická výuka

20 % praktický výcvik

Kompetenční model - Spolupráce - pro gastroprovoz - časová dotace kurzu bude činit 12 hodin/1 skupina, tj. celkem 60 hodin.

Cílem a obsahem kurzu bude:

- zaměření se na zákazníka a klienta z oboru gastronomie,
- schopnost být si vědom svých schopností a schopností druhých,
- konstruktivní spolupráce s druhými,
- jasná a upřímná komunikace

Požadavek na realizaci:

80 % teoretická výuka

20 % praktický výcvik

Jednou hodinou se rozumí 60 minut. Jedna osoba se může zúčastnit více kurzů. Naplnění kapacity kurzů zajišťuje zadavatel. Každý účastník obdrží osvědčení o absolvování příslušného školení.

4) KA4 Obchodní příležitosti

Zadavatel požaduje zabezpečit v rámci programu tyto 2 kurzy:

- A. Obchodní dovednosti pro obchodní tým a OR (oblastní ředitele)
- B. Obchodní dovednosti pro VPJ (vedoucí provozu)



evropský
sociální
fond v ČR



OPERAČNÍ PROGRAM
LIDSKÉ ZDROJE
A ZAMĚSTNANOST

PODPORUJEME
VAŠI BUDOUCNOST
www.esfcr.cz

Projekt „Podnikové vzdělávání zaměstnanců společnosti ARAMARK, s.r.o.“ reg. číslo projektu: CZ.1.04/1.1.02/94.00571

Celkový počet školených zaměstnanců je celkem 75 v tomto rozsahu členění:

- A. Obchodní dovednosti pro obchodní tým a OŘ – celkem **10** účastníků
- B. Obchodní dovednosti pro VPJ – celkem **65** účastníků

Celkový počet skupin 6 s tímto rozdělením:

- A. Obchodní dovednosti pro obchodní tým a OŘ – **1** skupina (pro všech 10 účastníků)
- B. Obchodní dovednosti pro VPJ – **5** skupin (maximální kapacita skupiny je stanovena na 13 účastníků kurzu)

Rozsah programu (kurzů) je celkem 96 hodin.

- A. **Obchodní dovednosti pro obchodní tým a OŘ** - časová dotace kurzu bude činit 56 hodin/ 1 skupina, tj. celkem 56 hodin

Cílem a obsahem kurzu bude:

- ucelená koncepce prodejní strategie velmi úzce zaměřena jen na produktové řady společnosti a na oblast výživy jako celku.
- schopnost orientace mezi jednotlivými skupinami a zacílení produktu na koncového zákazníka

Kurz bude koncipován na třech základních pilířích oblastí prodejních dovedností – znalost regionálních produktů v oblasti stravování, znalost regionálních provozovatelů veřejného stravování a oblast koncových strávníků.

Požadavek na realizaci:

- 50 % teoretická výuka
- 20 % praktický výcvik
- 30 % individuální koučink

- B. **Obchodní dovednosti pro VPJ** - časová dotace kurzu bude činit 8 hodin / 1 skupina, tj. celkem 40 hodin.

Cílem a obsahem kurzu bude:

- získání uceleného obsahu informací zaměřených na veřejné stravování hromadné, veřejné stravování speciální, veřejné stravování ve zdravotnictví. Jako jeden ze základních kamenů kurzu bude využívání sugestivních prodejních taktik, které jsou poplatné v oblasti stravování.

Požadavek na realizaci:

- 70 % teoretická výuka
- 30 % praktický výcvik

Jednou hodinou se rozumí 60 minut. Jedna osoba se může zúčastnit obou kurzů. Naplnění kapacity kurzů zajišťuje zadavatel. Každý účastník obdrží osvědčení (certifikát) o absolvování příslušného školení.