



Multi Skills Grant  
Magda Najberg

Brak ocen dla tego dostawcy

## Kelner w Restauracji – Profesjonalizm i Doskonała Obsługa Gości

Numer usługi 2025/07/15/184901/2879266

📍 Wrocław / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 24 h

📅 11.08.2025 do 12.08.2025

3 000,00 PLN brutto

3 000,00 PLN netto

125,00 PLN brutto/h

125,00 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

|                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Kategoria</b>                       | Inne / Gastronomia                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Grupa docelowa usługi</b>           | Kurs skierowany jest do osób, które chcą zdobyć lub pogłębić umiejętności zawodowe w zakresie obsługi kelnerskiej w restauracjach. Zajęcia dedykowane są osobom, które pracują lub zamierzają pracować w branży gastronomicznej, szczególnie w obszarze obsługi gości. |
| <b>Minimalna liczba uczestników</b>    | 5                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>Maksymalna liczba uczestników</b>   | 15                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Data zakończenia rekrutacji</b>     | 08-08-2025                                                                                                                                                                                                                                                             |
| <b>Forma prowadzenia usługi</b>        | stacjonarna                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Liczba godzin usługi</b>            | 24                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| <b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b> | Certyfikat VCC Akademia Edukacyjna                                                                                                                                                                                                                                     |

## Cel

### Cel edukacyjny

Celem kursu jest wyposażenie uczestników w wiedzę i umiejętności niezbędne do świadczenia profesjonalnej obsługi kelnerskiej w restauracji. Kurs ma na celu rozwój kompetencji zawodowych i interpersonalnych, które pozwolą na efektywne zarządzanie relacjami z gośćmi i utrzymanie wysokich standardów obsługi w dynamicznym środowisku gastronomicznym.

### Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

| Efekty uczenia się                                                                                                                                                                                                                                               | Kryteria weryfikacji                                                                                      | Metoda walidacji                    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Zna standardy profesjonalnej obsługi gości w restauracji. Rozumie organizację pracy kelnera i jego rolę w zespole. Zna menu, kartę dań i zasady ich prezentacji. Zna zasady etykiety i savoir-vivre w relacjach z gośćmi. Zna zasady BHP i HACCP w pracy kelnera | Poprawnie opisuje zasady obsługi. Prezentuje menu i opisuje potrawy                                       | Test teoretyczny                    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                  | Wyjaśnia strukturę pracy kelnera. Wskazuje właściwe zachowania etykietowe                                 | Test teoretyczny                    |
|                                                                                                                                                                                                                                                                  | Wymienia kluczowe zasady higieny i bezpieczeństwa                                                         | Test teoretyczny                    |
| Profesjonalnie obsługuje gości, komunikuje się skutecznie. Serwuje dania, napoje i alkohole zgodnie z technikami. Stosuje zasady technik podawania potraw i serwisu przy stole. Zarządza czasem i priorytetami podczas obsługi                                   | Poprawnie prowadzi obsługę klienta. Prawidłowo wykonuje serwis                                            | Obserwacja w warunkach symulowanych |
|                                                                                                                                                                                                                                                                  | Wykonuje serwis przy stole zgodnie z zasadami. Efektywnie organizuje pracę, minimalizuje czas oczekiwania | Obserwacja w warunkach symulowanych |
| Komunikuje się skutecznie z gośćmi i zespołem. Rozwiązuje problemy i reklamacje profesjonalnie. Radzi sobie ze stresem w dynamicznym środowisku. Wykazuje postawę profesjonalną i odpowiedzialność                                                               | Prowadzi poprawną komunikację interpersonalną. Zachowuje zimną krew i stosuje odpowiednie procedury       | Obserwacja w warunkach symulowanych |
|                                                                                                                                                                                                                                                                  | Utrzymuje efektywność pod presją. Przestrzega zasad punktualności i zaangażowania                         | Obserwacja w warunkach symulowanych |

## Kwalifikacje

### Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

#### Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?

TAK

Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

# Program

## **Ramowy program szkolenia: Kelner w Restauracji – Profesjonalizm i Doskonała Obsługa Gości**

### **Czas trwania szkolenia:**

**Czas trwania:** 2 dni (24 godziny dydaktyczne po 45 minut każda, czyli 18 godzin zegarowych)

1 godzina dydaktyczna = 45 minut zajęć.

Przerwy ustalane są elastycznie, zgodnie z tempem pracy grupy i nie są wliczane do godzin dydaktycznych.

### **Program ramowy**

#### **Dzień 1 –**

Rola kelnera w restauracji

Organizacja pracy kelnerskiej

Przepływ pracy w restauracji

Etyka i profesjonalizm w pracy kelnera

Techniki skutecznej komunikacji z gośćmi

Savoir-vivre w kontaktach z gośćmi

Reakcja na różne sytuacje i reklamacje

Techniki serwowania potraw

Podawanie napojów alkoholowych i bezalkoholowych

Dekoracja talerzy i estetyka serwowania

#### **Dzień 2 –**

Zasady zachowania kelnera przy stole

Tradycyjne formy serwowania

Protokół serwisowy w wysokiej klasy restauracjach

Praca przy stole, techniki obsługi gości podczas posiłku

Obsługa dań głównych i deserów

Rozwiązywanie problemów w trakcie serwowania

Współpraca z zespołem restauracyjnym

Podział obowiązków w pracy kelnera

Zarządzanie czasem i efektywność pracy

### **Metody szkoleniowe:**

- Wykłady interaktywne z prezentacją multimedialną
- Ćwiczenia praktyczne, symulacje i scenki sytuacyjne
- Praca w grupach i dyskusje moderowane
- Case study i analiza przykładów z branży

### **Egzamin i potwierdzenie kwalifikacji:**

- Test wiedzy (pisemny): 20 pytań zamkniętych i otwartych
- Zaświadczenie ukończenia szkolenia lub certyfikat – wydawany po pozytywnym zaliczeniu testu

# Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 11

| Przedmiot / temat zajęć                                                                                                                                                           | Prowadzący     | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| <b>1 z 11</b> Rola kelnera w restauracji<br>Organizacja pracy kelnerskiej<br>Przepływ pracy w restauracji                                                                         | Grzegorz Bigas | 11-08-2025            | 08:30               | 12:00               | 03:30         |
| <b>2 z 11</b> Przerwa                                                                                                                                                             | Grzegorz Bigas | 11-08-2025            | 12:00               | 13:00               | 01:00         |
| <b>3 z 11</b> Etyka i profesjonalizm w pracy kelnera<br>Techniki skutecznej komunikacji z gośćmi<br>Savoir-vivre w kontaktach z gośćmi                                            | Grzegorz Bigas | 11-08-2025            | 13:00               | 17:00               | 04:00         |
| <b>4 z 11</b> Przerwa                                                                                                                                                             | Grzegorz Bigas | 11-08-2025            | 17:00               | 17:30               | 00:30         |
| <b>5 z 11</b> Reakcja na różne sytuacje i reklamacje<br>Techniki serwowania potraw<br>Podawanie napojów alkoholowych i bezalkoholowych<br>Dekoracja talerzy i estetyka serwowania | Grzegorz Bigas | 11-08-2025            | 17:30               | 20:00               | 02:30         |
| <b>6 z 11</b> Zasady zachowania kelnera przy stole<br>Tradycyjne formy serwowania<br>Protokół serwisowy w wysokiej klasy restauracjach                                            | Grzegorz Bigas | 12-08-2025            | 08:30               | 12:00               | 03:30         |
| <b>7 z 11</b> Przerwa                                                                                                                                                             | Grzegorz Bigas | 12-08-2025            | 12:00               | 13:00               | 01:00         |

| Przedmiot / temat zajęć                                                                                                                           | Prowadzący     | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 8 z 11 Praca przy stole, techniki obsługi gości podczas posiłku<br>Obsługa dań głównych i deserów<br>Rozwiązywanie problemów w trakcie serwowania | Grzegorz Bigas | 12-08-2025            | 13:00               | 17:00               | 04:00         |
| 9 z 11 Przerwa                                                                                                                                    | Grzegorz Bigas | 12-08-2025            | 17:00               | 17:30               | 00:30         |
| 10 z 11 Współpraca z zespołem restauracyjnym<br>Podział obowiązków w pracy kelnera<br>Zarządzanie czasem i efektywność pracy                      | Grzegorz Bigas | 12-08-2025            | 17:00               | 19:30               | 02:30         |
| 11 z 11 Walidacja                                                                                                                                 | -              | 12-08-2025            | 19:30               | 20:30               | 01:00         |

## Cennik

### Cennik

| Rodzaj ceny                               | Cena         |
|-------------------------------------------|--------------|
| Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto | 3 000,00 PLN |
| Koszt przypadający na 1 uczestnika netto  | 3 000,00 PLN |
| Koszt osobogodziny brutto                 | 125,00 PLN   |
| Koszt osobogodziny netto                  | 125,00 PLN   |

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

## Grzegorz Bigas

Posiada ponad 20 lat doświadczenia zawodowego w branży gastronomicznej, zdobytego podczas pracy w renomowanych restauracjach i hotelach w Polsce oraz w Wielkiej Brytanii. Od 2003 roku nieprzerwanie rozwija swoje kompetencje w zakresie profesjonalnej obsługi gości, a ostatnie 10 lat spędził w prestiżowym hotelu Littlecote w Anglii.

Posiada tytuł Mistrza w zawodzie Kelner oraz ukończony kurs pedagogiczny dla instruktorów praktycznej nauki zawodu, co pozwala mu łączyć praktyczne umiejętności z metodyką skutecznego nauczania.

Jako trener stawia na ciągły rozwój i podnoszenie kwalifikacji, zarówno własnych, jak i personelu, aby sprostać rosnącym wymaganiom klientów i standardom branży gastronomicznej. Specjalizuje się w szkoleniach z zakresu profesjonalnej obsługi kelnerskiej, efektywnej komunikacji z gośćmi oraz doskonalenia umiejętności praktycznych zespołów pracujących w gastronomii i hotelarstwie.

# Informacje dodatkowe

## Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Na początku szkolenia każdy uczestnik otrzymuje **profesjonalnie opracowany skrypt szkoleniowy**, który obejmuje **pełen zakres materiału dydaktycznego** realizowanego podczas kursu. Skrypt został przygotowany z myślą o maksymalnym wsparciu procesu uczenia się i zawiera zarówno **klarownie przedstawione treści teoretyczne**, jak i **praktyczne wskazówki oraz ćwiczenia**, ułatwiające zrozumienie i utrwalenie omawianych zagadnień.

W materiałach znajdują się:

- definicje i pojęcia kluczowe dla danej tematyki,
- schematy, tabele i diagramy wspomagające zapamiętywanie,
- przykłady sytuacji z praktyki zawodowej,
- zestawy kontrolne i listy „checklist” do wykorzystania w codziennej pracy,
- propozycje rozwiązań konkretnych problemów i studia przypadków,
- miejsce na notatki własne oraz pytania do refleksji i dyskusji grupowej.

Skrypt został opracowany w przystępny sposób, z dbałością o przejrzystość i funkcjonalność, dzięki czemu stanowi **cenne narzędzie nie tylko podczas szkolenia, ale również po jego zakończeniu** – jako pomoc w codziennej pracy zawodowej, źródło referencyjne oraz wsparcie w dalszym doskonaleniu umiejętności.

Dla uczestników, którzy chcą rozwijać się dalej, skrypt zawiera również **polecane źródła literatury branżowej i aktualne akty prawne**, dzięki którym możliwe jest samodzielne pogłębianie wiedzy po zakończeniu kursu.

## Warunki uczestnictwa

**Posiadanie ważnego numeru ID wsparcia** – uczestnik zobowiązany jest do posiadania aktywnego identyfikatora w systemie BUR.

Zgłoszenie poprzez system BUR nie jest równoznaczne z gwarancją udziału w kursie.

W celu potwierdzenia dostępności miejsc oraz ukończenia procesu rejestracji, uczestnik jest zobowiązany do skontaktowania się z Organizatorem.

**Kryteria kwalifikacyjne** – do udziału w szkoleniu uprawnione są osoby spełniające warunki określone w sekcji „Grupa docelowa usługi”. Kandydatem może być osoba pełnoletnia, posiadająca wykształcenie kierunkowe lub doświadczenie zawodowe w zakresie gastronomii i hotelarstwa. Wskazane jest również posiadanie podstawowej wiedzy branżowej.

W przypadku jakichkolwiek wątpliwości związanych z kwalifikacjami lub dostępnością miejsc, zalecamy kontakt telefoniczny lub mailowy z Organizatorem.

## Informacje dodatkowe

Cena kursu **nie obejmuje kosztów niezwiązanych bezpośrednio z usługą rozwojową**. Organizator nie pokrywa ani nie zwraca kosztów związanych z dojazdem uczestnika, zakwaterowaniem oraz wyżywieniem.

**Czas trwania szkolenia** podany w ofercie odnosi się wyłącznie do godzin dydaktycznych – **przerwy nie są wliczane** w łączny czas kursu.

Szkolenie jest **zwolnione z podatku VAT** zgodnie z:

- art. 43 ust. 1 pkt 26 lit. a ustawy o VAT (w przypadku usług kształcenia zawodowego spełniających warunki ustawowe), lub
- art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. c ustawy o VAT – w przypadku dofinansowania ze środków publicznych w wysokości co najmniej 70%.

W zależności od warunków określonych przez Operatorów oraz wysokości przyznanych dofinansowań, **mogą pojawić się dodatkowe dopłaty** po stronie uczestnika.

**Przerwy w trakcie kursu** są planowane w sposób elastyczny – ich długość i częstotliwość dostosowywane są do tempa pracy grupy.

## Adres

ul. Stanisławowska 47

54-611 Wrocław

woj. dolnośląskie

Zastrzegamy, iż miejsce realizacji szkolenia może ulec zmianie z przyczyn organizacyjnych lub niezależnych od Organizatora. Uczestnicy zostaną stosownie wcześniej poinformowani o ewentualnej zmianie lokalizacji drogą mailową lub telefoniczną.

## Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

## Kontakt



**Magda Najberg**

**E-mail** szkolenia@multiskillsgrant.pl

**Telefon** (+48) 577 167 437