



## Warsztaty kelnerskie z technikami sprzedaży w branży gastronomicznej

Numer usługi 2025/08/25/14311/2958027

3 075,00 PLN brutto  
2 500,00 PLN netto  
192,19 PLN brutto/h  
156,25 PLN netto/h

Hotele i

Gastronomia PLUS

Sp. z o.o.

★★★★★ 4,8 / 5

4 461 ocen

📍 Kąty Wrocławskie / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 20.04.2026 do 21.04.2026

## Informacje podstawowe

|                                 |                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kategoria                       | Inne / Gastronomia                                                                                                                                                                                                                   |
| Grupa docelowa usługi           | Usługa skierowana jest do osób pracujących bądź planujących pracować w firmach gastronomicznych na stanowiskach operacyjnych - kelnerskich i kierowniczych, jak również do osób prowadzących działalność gospodarczą w tym zakresie. |
| Minimalna liczba uczestników    | 5                                                                                                                                                                                                                                    |
| Maksymalna liczba uczestników   | 12                                                                                                                                                                                                                                   |
| Data zakończenia rekrutacji     | 19-04-2026                                                                                                                                                                                                                           |
| Forma prowadzenia usługi        | stacjonarna                                                                                                                                                                                                                          |
| Liczba godzin usługi            | 16                                                                                                                                                                                                                                   |
| Podstawa uzyskania wpisu do BUR | Znak Jakości Małopolskich Standardów Usług Edukacyjno-Szkoleniowych (MSUES) - wersja 2.0                                                                                                                                             |

## Cel

### Cel edukacyjny

Usługa "Warsztaty kelnerskie z technikami sprzedaży w branży gastronomicznej" przygotowuje do samodzielnej obsługi i sprzedaży kelnerskiej.

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

| Efekty uczenia się                                                                                   | Kryteria weryfikacji                                                                                                                                                                                                    | Metoda walidacji                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| Identyfikuje kluczowe elementy skutecznej obsługi klienta w gastronomii, które wpływają na sprzedaż. | Wskazuje kluczowe czynniki wpływające na pierwsze wrażenie klienta, takie jak postawa, wygląd i sposób powitania.                                                                                                       | Wywiad swobodny                                                                       |
|                                                                                                      | Określa znaczenie profesjonalnego i uprzejmego podejścia do klienta w budowaniu relacji.                                                                                                                                | Wywiad swobodny                                                                       |
|                                                                                                      | Identyfikuje znaczenie znajomości menu i umiejętności rekomendowania dań w celu zwiększenia sprzedaży.                                                                                                                  | Wywiad swobodny                                                                       |
| Demonstruje techniki up-sellingu i cross-sellingu w kontekście rekomendacji dań i napojów.           | Prezentuje techniki up-sellingu, oferując klientom droższe lub większe porcje dań oraz napojów.                                                                                                                         | Obserwacja w warunkach symulowanych                                                   |
|                                                                                                      | Stosuje techniki cross-sellingu, rekomendując dania lub napoje, które komplementują główne zamówienie klienta.                                                                                                          | Obserwacja w warunkach symulowanych                                                   |
|                                                                                                      | Dopasowuje rekomendacje do preferencji klienta, biorąc pod uwagę jego wcześniejsze wybory lub pytania.                                                                                                                  | Obserwacja w warunkach symulowanych                                                   |
| Stosuje techniki budowania relacji z klientami, by zwiększyć ich satysfakcję i lojalność.            | Nawiązuje kontakt wzrokowy i używa pozytywnego języka ciała, aby budować zaufanie i komfort u klienta.                                                                                                                  | Obserwacja w warunkach symulowanych                                                   |
|                                                                                                      | <p>Słucha aktywnie potrzeb i oczekiwań klientów, wykazując zainteresowanie ich preferencjami.</p> <p>Wykazuje się empatią, rozumiejąc sytuacje klientów, zwłaszcza w przypadkach reklamacji lub specjalnych życzeń.</p> | <p>Obserwacja w warunkach symulowanych</p> <p>Obserwacja w warunkach symulowanych</p> |

| Efekty uczenia się                                                                                          | Kryteria weryfikacji                                                                                                                                     | Metoda walidacji                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Przeprowadza skuteczną prezentację dań i napojów, uwzględniając ich walory smakowe, estetyczne i zdrowotne. | Opowiada o walorach smakowych dań i napojów, używając odpowiedniego języka, aby pobudzić apetyt klienta.                                                 | Obserwacja w warunkach symulowanych |
|                                                                                                             | Podkreśla unikalne składniki dań i napojów, zwracając uwagę na ich wysoką jakość i świeżość.                                                             | Obserwacja w warunkach symulowanych |
|                                                                                                             | Opowiada o korzyściach zdrowotnych składników, np. ich wartości odżywczej, ekologiczności czy braku sztucznych dodatków.                                 | Obserwacja w warunkach symulowanych |
|                                                                                                             | Dostosowuje prezentację dań i napojów do preferencji klienta, uwzględniając np. preferencje dietetyczne (wegetariańskie, bezglutenowe, niskokaloryczne). | Obserwacja w warunkach symulowanych |
| Korzysta z technik sprzedaży w celu promowania dodatków i specjalnych ofert.                                | Rekomenduje specjalne oferty, takie jak zestawy promocyjne, wykorzystując atrakcyjny język i podkreślając oszczędności lub wartość dodaną.               | Obserwacja w warunkach symulowanych |
|                                                                                                             | Opowiada o korzyściach związanych z promocjami lub dodatkowymi produktami.                                                                               | 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

W celu osiągnięcia zamierzonych celów uczestnik powinien aktywnie uczestniczyć przynajmniej w 80% zajęć.

Usługa skierowana jest do osób pracujących bądź planujących pracować w firmach gastronomicznych na stanowiskach operacyjnych - kelnerskich i kierowniczych, jak również do osób prowadzących działalność gospodarczą w tym zakresie.

Minimalna liczba uczestników, która powinna wziąć udział w usłudze to 5 osób.

Usługa jest realizowana w formie godzin zegarowych. Przerwy są wliczone w czas trwania usługi. Usługa jest rozpisana na 4 godziny zajęć teoretycznych i 12 godzin zajęć praktycznych.

Minimalne wyposażenie sali szkoleniowej to : rzutnik, ekran, flipchart, roll-up, odpowiednia ilość stołów i krzeseł w zależności od ilości uczestników. Każdy z uczestników powinien posiadać laptop/tablet lub inny odpowiedni sprzęt elektroniczny umożliwiający wykonywanie poleceń trenera oraz dostęp do internetu. W zależności od potrzeb szkolenia oraz ilości osób, trener będzie dzielił uczestników na grupy. Minimalne wyposażenie zaplecza gastronomicznego pozwalające przeprowadzić warsztaty kelnerskich.

Dostawca usług posiada dokumentację potwierdzającą przebieg całego procesu walidacji. Za przeprowadzenie ww. procesu odpowiedzialny jest Szymon Wąsowski. Walidator dokonuje walidacji za pomocą wywiadu swobodnego oraz obserwacji w warunkach symulowanych. Za pomocą wywiadu swobodnego poprzez zadawanie pytań kierunkowych sprawdza wiedzę nabytą podczas szkolenia. Przy użyciu metody obserwacji w warunkach symulowanych dokonuje walidacji umiejętności uczestników szkolenia poprzez zlecenie wykonania określonego zadania. Pod pojęciem walidacji kryją się wszystkie metody wskazane we wcześniejszej tabeli. Potwierdzeniem uzyskania kompetencji przez uczestników usługi jest certyfikat, natomiast przeprowadzenie procesu walidacji potwierdza protokół podpisany przez walidatora i trenera.

## PROGRAM:

- zawód kelner – opis i charakterystyka
- savoir – vivre – komunikacja werbalna i niewerbalna, etyka, etykieta, estetyka w miejscu pracy
- przygotowanie stanowiska pracy
- prezentacja zastawy stołowej wraz ze szkłem – ich przeznaczenie; profesjonalne nakrycie stołu
- metody obsługi przyjęć okolicznościowych, konferencji etc.
- prawidłowy system przyjmowania zamówień i rozliczeń,
- typologia gościa
- techniki up-selling i cross-selling w zawodzie kelnera
- technika noszenia tacy i naczyń – ćwiczenia praktyczne
- technika podawania napojów alkoholowych i bezalkoholowych
- serwis i prezentacja wina – ćwiczenia praktyczne
- zasady obsługi gości w restauracji – serwis a'la carte, powitanie, serwis, pożegnanie gościa – ćwiczenia praktyczne
- techniki skutecznej sprzedaży – ćwiczenia praktyczne
- weryfikacja efektów uczenia się- walidacja

# Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 18

| Przedmiot / temat zajęć                             | Prowadzący      | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|-----------------------------------------------------|-----------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| <b>1 z 18</b> zawód kelner – opis i charakterystyka | Paweł Iskrzycki | 20-04-2026            | 09:00               | 10:00               | 01:00         |

| Przedmiot / temat zajęć                                                                                      | Prowadzący      | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| <b>2 z 18</b> savoir – vivre – komunikacja werbalna i niewerbalna, etyka, etykieta, estetyka w miejscu pracy | Paweł Iskrzycki | 20-04-2026            | 10:00               | 11:00               | 01:00         |
| <b>3 z 18</b> Przerwa                                                                                        | Paweł Iskrzycki | 20-04-2026            | 11:00               | 11:15               | 00:15         |
| <b>4 z 18</b> przygotowanie stanowiska pracy                                                                 | Paweł Iskrzycki | 20-04-2026            | 11:15               | 12:00               | 00:45         |
| <b>5 z 18</b> prezentacja zastawy stołowej wraz ze szkłem – ich przeznaczenie; profesjonalne nakrycie stołu  | Paweł Iskrzycki | 20-04-2026            | 12:00               | 12:45               | 00:45         |
| <b>6 z 18</b> Przerwa                                                                                        | Paweł Iskrzycki | 20-04-2026            | 12:45               | 13:15               | 00:30         |
| <b>7 z 18</b> metody obsługi przyjęć okolicznościowych, konferencji etc.                                     | Paweł Iskrzycki | 20-04-2026            | 13:15               | 14:00               | 00:45         |
| <b>8 z 18</b> prawidłowy system przyjmowania zamówień i rozliczeń,                                           | Paweł Iskrzycki | 20-04-2026            | 14:00               | 15:00               | 01:00         |
| <b>9 z 18</b> typologia gościa                                                                               | Paweł Iskrzycki | 20-04-2026            | 15:00               | 16:00               | 01:00         |
| <b>10 z 18</b> techniki up-selling i cross-selling w zawodzie kelnera                                        | Paweł Iskrzycki | 20-04-2026            | 16:00               | 17:00               | 01:00         |
| <b>11 z 18</b> technika noszenia tacy i naczyń – ćwiczenia praktyczne                                        | Paweł Iskrzycki | 21-04-2026            | 09:00               | 10:00               | 01:00         |

| Przedmiot / temat zajęć                                                                                                            | Prowadzący      | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| <b>12 z 18</b> technika podawania napojów alkoholowych i bezalkoholowych                                                           | Paweł Iskrzycki | 21-04-2026            | 10:00               | 10:45               | 00:45         |
| <b>13 z 18</b> Przerwa                                                                                                             | Paweł Iskrzycki | 21-04-2026            | 10:45               | 11:00               | 00:15         |
| <b>14 z 18</b> serwis i prezentacja wina – ćwiczenia praktyczne                                                                    | Paweł Iskrzycki | 21-04-2026            | 11:00               | 12:00               | 01:00         |
| <b>15 z 18</b> zasady obsługi gości w restauracji – serwis a'la carte, powitanie, serwis, pożegnanie gościa – ćwiczenia praktyczne | Paweł Iskrzycki | 21-04-2026            | 12:00               | 13:30               | 01:30         |
| <b>16 z 18</b> Przerwa                                                                                                             | Paweł Iskrzycki | 21-04-2026            | 13:30               | 14:00               | 00:30         |
| <b>17 z 18</b> techniki skutecznej sprzedaży – ćwiczenia praktyczne                                                                | Paweł Iskrzycki | 21-04-2026            | 14:00               | 16:00               | 02:00         |
| <b>18 z 18</b> weryfikacja efektów uczenia się- walidacja                                                                          | -               | 21-04-2026            | 16:00               | 17:00               | 01:00         |

## Cennik

### Cennik

| Rodzaj ceny                               | Cena         |
|-------------------------------------------|--------------|
| Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto | 3 075,00 PLN |
| Koszt przypadający na 1 uczestnika netto  | 2 500,00 PLN |
| Koszt osobogodziny brutto                 | 192,19 PLN   |

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Paweł Iskrzycki

Pasjonat hotelarstwa i gastronomii z ponad 20-letnim doświadczeniem w branży. Pracował na wielu stanowiskach, dzięki czemu zdobył różnorodne doświadczenie zarówno w sektorze gastronomii, jak i hotelarstwa. Manager i dyrektor kilku hoteli m.in.: Hotel Spa Splendor\*\*\*\*, Hotel Gorczowski\*\*\*\*, Hotel Olympic Spa& Wellness\*\*\*\*. Trener oraz doradca w projektach inwestycyjnych – gastronomicznych i hotelowych. Entuzjasta klimatycznych, butikowych hoteli. Aktywnie uczestniczy w różnorodnych konferencjach i spotkaniach branżowych o tematyce hotelarskiej i gastronomicznej. Ekspert i doradca branżowy. Adres E-mail: [biuro@hoteleplus.pl](mailto:biuro@hoteleplus.pl)

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Po zakończonym szkoleniu uczestnicy otrzymają certyfikaty oraz materiały szkoleniowe w formie elektronicznej (plik w formacie pdf), co umożliwi im utrwalenie wiedzy.

### Warunki uczestnictwa

Dysponowanie podstawowym doświadczeniem w gastronomii.

### Informacje dodatkowe

Jeśli szkolenie będzie dofinansowany w co najmniej w 70% ze środków publicznych, to usługa szkoleniowa będzie zwolniona z podatku VAT

## Adres

ul. ks. Jerzego Popiełuszki 26  
55-080 Kąty Wrocławskie  
woj. dolnośląskie

Hotel Azyl

### Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

# Kontakt



**Piotr Tabor**

**E-mail** [p.tabor@hoteleplus.pl](mailto:p.tabor@hoteleplus.pl)

**Telefon** (+48) 519 147 105