



GastroInvest Group
Łukasz Maziarski

★★★★★ 5,0 / 5

14 ocen

Szkolenie kelnerskie

Numer usługi 2025/09/10/155899/2998868

📍 Łódź / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 14 h

📅 27.10.2025 do 28.10.2025

1 399,00 PLN brutto

1 399,00 PLN netto

99,93 PLN brutto/h

99,93 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Inne / Gastronomia
Grupa docelowa usługi	Szkolenie skierowane jest do kelnerów, kelnerek oraz pracowników obsługi sali zatrudnionych w restauracjach, hotelach i innych obiektach gastronomicznych. Udział w szkoleniu mogą wziąć zarówno osoby początkujące, które chcą zdobyć podstawy profesjonalnej obsługi Gościa, jak i pracownicy z doświadczeniem pragnący podnieść swoje kwalifikacje w zakresie komunikacji, savoir-vivre'u, radzenia sobie z sytuacjami trudnymi i mistrzowskiego serwisu.
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	10
Data zakończenia rekrutacji	22-10-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	14
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Znak Jakości Małopolskich Standardów Usług Edukacyjno-Szkoleniowych (MSUES) - wersja 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest rozwój kompetencji kelnerskich poprzez zdobycie wiedzy i umiejętności w zakresie profesjonalnej obsługi Gościa, komunikacji interpersonalnej, savoir-vivre'u i rodzajów serwisów. Uczestnicy nauczą się radzić sobie z

reklamacjami i trudnymi sytuacjami, poznają zasady ergonomii i BHP pracy kelnera oraz elementy mistrzowskiego serwisu, w tym obsługę wina, co pozwoli im świadczyć usługi na wyższym poziomie jakości.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Zna zasady komunikacji interpersonalnej, savoir-vivre'u oraz rodzaje serwisów i zastawy stołowej.	Poprawnie omawia podstawowe zasady komunikacji, savoir-vivre oraz elementy serwisów i zastawy.	Wywiad swobodny
Potrafi stosować techniki komunikacji bez agresji, aktywnego słuchania i delegowania zadań.	Opisuje sposoby stosowania technik komunikacyjnych w obsłudze Gościa.	Wywiad swobodny
Zna zasady BHP i ergonomii pracy w restauracji oraz potrafi je wykorzystać w praktyce.	Wskazuje zasady BHP i ergonomii oraz wyjaśnia ich znaczenie w pracy kelnera.	Wywiad swobodny
Potrafi radzić sobie z reklamacjami i sytuacjami trudnymi, korzystając z wiedzy o typach osobowości Gości (DISC).	Wyjaśnia sposoby rozwiązywania reklamacji i dopasowania komunikacji do typu Gościa.	Wywiad swobodny
Stosuje zasady profesjonalnej obsługi wina i elementy mistrzowskiego serwisu.	Opisuje etapy serwisu wina i zasady obsługi na wysokim poziomie.	Wywiad swobodny

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

Program szkolenia

Czas trwania: 2 dni / 14 godzin zegarowych

Godziny zajęć: 09:00 – 16:00 (z uwzględnieniem przerw)

Grupa docelowa: Kelnerzy, kelnerki oraz pracownicy obsługi sali w restauracjach, hotelach i innych obiektach gastronomicznych, zarówno początkujący, jak i z doświadczeniem, którzy chcą podnieść swoje kompetencje w zakresie profesjonalnej obsługi Gościa.

Dzień 1 – Profesjonalizm, komunikacja i podstawy serwisu kelnerskiego

09:00 – 09:30 | Wprowadzenie do szkolenia

Cele i zasady szkolenia, omówienie programu.

09:30 – 10:30 | Analiza SWOT pracy kelnera

Mocne i słabe strony pracy kelnera, szanse i zagrożenia w zawodzie.

10:30 – 11:30 | Komunikacja bez agresji

Techniki komunikacji z Gościem i zespołem bez konfliktów.

11:30 – 12:30 | Kelnerski savoir-vivre

Zasady etykiety i profesjonalnego zachowania w obsłudze.

12:30 – 13:00 | Przerwa obiadowa

13:00 – 14:00 | Komunikacja w restauracji: słuchaj i deleguj

Umiejętność aktywnego słuchania i przekazywania zadań.

14:00 – 15:00 | Rodzaje serwisów kelnerskich i ćwiczenia

Omówienie i praktyka wybranych rodzajów serwisów.

15:00 – 15:45 | Rodzaje zastawy stołowej

Charakterystyka elementów zastawy – wiedza praktyczna.

15:45 – 16:00 | Podsumowanie dnia

Wnioski, pytania uczestników.

Dzień 2 – Obsługa z klasą: zachowania, sytuacje trudne i mistrzowski serwis

09:00 – 09:15 | Wprowadzenie do dnia drugiego

Cele i plan zajęć.

09:15 – 10:15 | Rozpatrywanie reklamacji

Metody skutecznego i profesjonalnego przyjmowania reklamacji.

10:15 – 11:15 | DISC – jak czytać „charaktery” Gości

Analiza typów osobowości i dopasowanie obsługi.

11:15 – 12:15 | Kelnerskie BHP

Bezpieczeństwo i higiena pracy w zawodzie kelnera.

12:15 – 12:45 | Przerwa obiadowa

12:45 – 13:45 | Ergonomia pracy w restauracji

Organizacja pracy, efektywność i komfort obsługi.

13:45 – 15:00 | Mistrzowski serwis wina

Standardy obsługi wina – teoria i praktyka.

15:00 – 15:50 | Scenki praktyczne i integracja wiedzy

Ćwiczenia w realnych sytuacjach obsługowych.

15:50– 16:00 | Podsumowanie szkolenia i walidacja

Omówienie efektów, refleksje, walidacja uczestników.

Warunki organizacyjne

Szkolenie realizowane jest stacjonarnie w sali wykładowej dostosowanej do prowadzenia zajęć edukacyjnych. Obejmuje 14 godzin zegarowych i odbywa się w ciągu dwóch dni (09:00–16:00, z uwzględnieniem przerw).

Walidacja efektów uczenia się

Walidator nie uczestniczy w części edukacyjnej. Walidacja prowadzona jest w formie **wywiadu swobodnego**, podczas którego uczestnicy omawiają poznane techniki sprzedażowe, sposoby prezentacji menu, zastosowanie komunikacji niewerbalnej i integrację technik sprzedażowych z obsługą Gościa. Ocena dokonywana jest indywidualnie, obiektywnie i zgodnie z metodyką BUR.

Uczestnicy otrzymują certyfikaty potwierdzające pozytywne ukończenie szkolenia.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 18

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 18 Wprowadzenie do szkolenia	Patryk Ziomek	27-10-2025	09:00	09:30	00:30
2 z 18 Analiza SWOT pracy kelnera	Patryk Ziomek	27-10-2025	09:30	10:30	01:00
3 z 18 Komunikacja bez agresji	Patryk Ziomek	27-10-2025	10:30	11:30	01:00
4 z 18 Kelnerski savoir-vivre	Patryk Ziomek	27-10-2025	11:30	12:30	01:00
5 z 18 Przerwa obiadowa	Patryk Ziomek	27-10-2025	12:30	13:00	00:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
6 z 18 Komunikacja w restauracji: słuchaj i deleguj	Patryk Ziomek	27-10-2025	13:00	14:00	01:00
7 z 18 Rodzaje serwisów kelnerskich i ćwiczenia	Patryk Ziomek	27-10-2025	14:00	15:00	01:00
8 z 18 Rodzaje zastawy stołowej	Patryk Ziomek	27-10-2025	15:00	15:45	00:45
9 z 18 Podsumowanie dnia	Patryk Ziomek	27-10-2025	15:45	16:00	00:15
10 z 18 Wprowadzenie do dnia drugiego	Patryk Ziomek	28-10-2025	09:00	09:15	00:15
11 z 18 Rozpatrywanie reklamacji	Patryk Ziomek	28-10-2025	09:15	10:15	01:00
12 z 18 DISC – jak czytać „charaktery” Gości	Patryk Ziomek	28-10-2025	10:15	11:15	01:00
13 z 18 Kelnerskie BHP	Patryk Ziomek	28-10-2025	11:15	12:15	01:00
14 z 18 Przerwa obiadowa	Patryk Ziomek	28-10-2025	12:15	12:45	00:30
15 z 18 Ergonomia pracy w restauracji	Patryk Ziomek	28-10-2025	12:45	13:45	01:00
16 z 18 Mistrzowski serwis wina	Patryk Ziomek	28-10-2025	13:45	15:00	01:15
17 z 18 Scenki praktyczne i integracja wiedzy	Patryk Ziomek	28-10-2025	15:00	15:50	00:50

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
18 z 18 Podsumowanie szkolenia i walidacja	-	28-10-2025	15:50	16:00	00:10

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 399,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 399,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	99,93 PLN
Koszt osobogodziny netto	99,93 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Patryk Ziomek

Od ponad 10 lat związany z profesjonalną gastronomią. Mistrz w zawodzie kelnera, szkoleniowiec z pasją, praktyk, który każdego dnia kieruje się zasadą: „Z pasji do zawodu, chęci pracy z ludźmi i świadomości świadczonych usług.”

Trener prowadzi szkolenia kelnerskie, sprzedażowe i motywacyjne dla pracowników restauracji, hoteli i osób, które dopiero zaczynają swoją przygodę w branży. Znany z konkretnego podejścia, poczucia humoru i nacisku na jakość obsługi oraz dbałość o szczegóły.

Na co dzień współpracuje z renomowanymi obiektami 4 i 5 gwiazdkowymi na terenie Karkonoszy. Nie uznaje półśrodków i zawsze daje z siebie 100% – dokładnie tego samego uczy swoich kursantów.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Podstawa zwolnienia z VAT

art. 113 ust. 1 ustawy o VAT.

Wartość usługi i koszty dodatkowe:

Cena usługi obejmuje:

- wynagrodzenie trenera,
- materiały szkoleniowe,
- koszty administracyjne związane z organizacją szkolenia,
- certyfikaty potwierdzające ukończenie usługi.

Adres

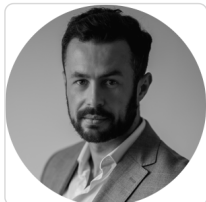
ul. Prezydenta Gabriela Narutowicza 86
90-139 Łódź
woj. łódzkie

Szkolenie realizowane jest stacjonarnie w sali wykładowej przystosowanej do prowadzenia zajęć edukacyjnych. Przestrzeń wyposażona jest w zaplecze techniczne, sanitariaty oraz niezbędne materiały dydaktyczne. Sala spełnia wymagania BHP i zapewnia komfortowe warunki do realizacji wykładów oraz warsztatów.

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Łukasz Maziarski

E-mail lukasz.maziarski@wp.pl

Telefon (+48) 722 095 364