

**PROFESJONALNY KELNER W
RESTAURACJI HOTELOWEJ**

Numer usługi 2025/11/19/26435/3157377

615,00 PLN brutto
500,00 PLN netto
87,86 PLN brutto/h
71,43 PLN netto/h

SZOŁTYS ŁUKASZ
REST CONSULTING

★★★★☆ 3,5 / 5

1 ocena

📍 Mielno / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 7 h

📅 24.02.2026 do 24.02.2026

Informacje podstawowe

Kategoria

Inne / Turystyka i hotelarstwo

Grupa docelowa usługi

- zespołów kelnerskich i serwisowych działających w restauracjach hotelowych oraz punktach gastronomicznych w obiektach hotelowych;
- pracowników odpowiedzialnych za obsługę gości (kelnerzy, barmani, pomoc kelnerska) w obiektach hotelowych, w szczególności w mniejszych zespołach (maksymalnie do 7 osób) – co umożliwia intensywną pracę warsztatową;
- kierowników działów gastronomicznych i serwisowych hoteli, którzy chcą podnieść kompetencje swojego zespołu w zakresie profesjonalnej obsługi, technik sugestywnej sprzedaży (up-selling, cross-selling) oraz zarządzania punktami gastronomicznymi w hotelu
- obiektów hotelowych pragnących podnieść standard obsługi, poprawić efektywność działu gastronomii oraz zwiększyć rentowność restauracji hotelowej poprzez wdrożenie nowoczesnych metod obsługi, budowania menu oraz sprzedaży.

Minimalna liczba uczestników

6

Maksymalna liczba uczestników

10

Data zakończenia rekrutacji

18-02-2026

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Liczba godzin usługi

7

Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest podniesienie kompetencji zawodowych pracowników działu gastronomii w hotelu poprzez rozwój umiejętności profesjonalnej obsługi gości, zwiększenie efektywności pracy kelnerskiej oraz wdrożenie nowoczesnych technik sprzedaży i standardów serwisowych.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Zrozumienie branży eventowej Umiejętności organizacyjne Komunikacja	Test	Test teoretyczny
	Test 10 pytań. Aby uzyskać kwalifikację należy uzyskać 7 punktów z 10.	Test teoretyczny

Cel biznesowy

Celem biznesowym hotelu jest podniesienie jakości obsługi gastronomicznej oraz zwiększenie efektywności operacyjnej działu F&B, co bezpośrednio przełoży się na wzrost satysfakcji gości, poprawę ocen obiektu oraz zwiększenie przychodów z restauracji i usług dodatkowych.

Realizacja szkolenia pozwoli hotelowi:

- ujednolicić standardy pracy i obsługi w całym dziale gastronomii,
- zwiększyć skuteczność sprzedażową zespołu poprzez wdrożenie technik up-sellingu i cross-sellingu,
- skrócić czas obsługi i poprawić organizację pracy,
- ograniczyć błędy serwisowe oraz reklamacje,
- podnieść konkurencyjność obiektu na lokalnym rynku gastronomicznym i hotelarskim,
- zwiększyć rentowność działu restauracyjnego dzięki lepszej obsłudze, wyższej średniej wartości rachunku i większej liczbie powracających gości.

Efektem biznesowym szkolenia będzie wyższy standard gościnności oraz wzrost wyników finansowych działu gastronomii hotelowej.

Efekt usługi

Efektem zrealizowanej usługi będzie podniesienie kompetencji zawodowych całego działu kelnerskiego oraz wdrożenie w hotelu spójnych, nowoczesnych standardów obsługi gości.

W wyniku szkolenia:

- pracownicy będą stosowali prawidłowe techniki serwisu potraw i napojów,
- zespół zwiększy skuteczność sprzedaży dzięki świadomemu wykorzystaniu technik up-sellingu i cross-sellingu,
- obsługa stanie się bardziej profesjonalna, uprzejma i przewidywalna, co przełoży się na wyższy poziom satysfakcji gości,
- poprawi się organizacja pracy w dziale F&B, komunikacja wewnętrzna i współpraca w zespole,
- zmniejszy się liczba błędów operacyjnych, niedociągnięć serwisowych i reklamacji,
- hotel wdroży jednolite standardy, dzięki czemu jakość obsługi będzie stabilna i powtarzalna, niezależnie od zmiany czy obłożenia.

Metoda potwierdzenia osiągnięcia efektu usługi

Metoda potwierdzająca osiągnięcie efektu usługi

Osiągnięcie efektów usługi zostanie potwierdzone poprzez:

Test wiedzy / ankieta sprawdzająca

Krótki test lub ankieta przeprowadzona przed i po szkoleniu, pozwalająca ocenić wzrost wiedzy uczestników w zakresie technik obsługi, standardów serwisowych i sprzedaży.

Obserwację pracy uczestników podczas ćwiczeń praktycznych

Trener, na podstawie checklisty serwisowej, oceni poprawność wykonywania czynności kelnerskich (m.in. techniki serwisu, komunikacja z gościem, organizacja pracy, sprzedaż aktywna).

Listę obecności i potwierdzenie udziału

Potwierdzenie pełnego udziału uczestników w szkoleniu jako warunek osiągnięcia deklarowanych efektów edukacyjnych.

Raport poszkoleniowy

Opracowany przez trenera dokument zawierający ocenę poziomu kompetencji grupy po szkoleniu oraz rekomendacje wdrożeniowe dla działu gastronomii hotelu.

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

Elementy kształtowania „Food Cost” w restauracji hotelowej.

2. Procedura obsługi gościa w restauracji

Podstawowe zasady przygotowania stanowiska pracy.

Przedstawienie prawidłowo nakrytego stołu – elementy savoir-vivre.

Co kraj to obyczaj, czyli parę słów o różnych technikach obsługi.

Wspólne omówienie zasad obsługi gości restauracji.

Omówienie ankiety „tajnego klienta”.

Nadchwył, podchwył, płaska dłoń, na serwecie kelnerskiej – techniki noszenia naczyń.

Właściwe chwyt tacy, jak ułożyć naczynia na tacy, zasady obciążania,

bezpiecznego przenoszenia naczyń oraz wykorzystanie wózka kelnerskiego.

Omówienie wraz z uczestnikami standardu i zasad obsługi gości krok po kroku.

Wspólne wypełnianie tabel usystematyzowania dań.

3. Psychologia obsługi i sprzedaży.

4. Kilka przydatnych informacji o sprzedaży sugestywnej (sugerowanej).

5. Kryzysowe sytuacje, czyli jak zachować się w stresujących momentach.

6. Wiedza o winie – prezentacja, dekantacja, degustacja.

7. Wiedza o kawie – parzenie, rodzaje, latte art.

8. „Sugestywna sprzedaż”

Nietypowe sytuacje, rozwiązywanie zażaleń

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 2

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 2 Moduł 1	Łukasz Szoltys	24-02-2026	09:00	13:00	04:00
2 z 2 Moduł 2	Łukasz Szoltys	24-02-2026	13:00	16:00	03:00

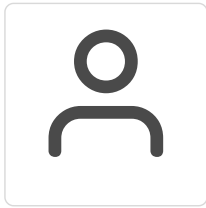
Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	615,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	500,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	87,86 PLN
Koszt osobogodziny netto	71,43 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Łukasz Szołtyś

Łukasz Szołtyś jest przedsiębiorcą, trenerem i konsultantem.

Absolwent studiów z zakresu obsługi ruchu turystycznego, turystyki międzynarodowej, zarządzania hotelami oraz programu MBA na Uniwersytecie Ekonomicznym w Katowicach oraz Brno University of Technology w Brnie.

Specjalista – praktyk z zakresu zarządzania, restrukturyzacji oraz otwarć przedsiębiorstw z sektora HoReCa (hotele, pensjonaty, restauracje, firmy cateringowe).

Swoje bogate doświadczenie w branży hotelarskiej zdobył m. in. zarządzając takimi obiektami jak: Hotel Wilga **** w Ustroniu, Centrum Green Hill*** Business & SPA w Wiśle, Hotelu SPA & Wellness Hotel Diament**** w Ustroniu oraz Hotelu Mercure Patria*** w Wiśle; zarządzając działem sprzedaży woj. Śląskiego hotelu Arłamów **** czy będąc dyrektorem bazy noclegowej największego uzdrowiska w Polsce gdzie zarządzał zespołem ponad 300 pracowników (Uzdrowisko Ustroń S.A.); pełniąc funkcję V-ce Prezesa Wiślańskiej Organizacja Turystycznej w latach 2015-2017, czy pracując w hotelach za granicą m.in. w Stanach Zjednoczonych, Grecji czy Hiszpani.

Doradca zarządu oraz Dyrektor sprzedaży i marketingu nowo powstałych hoteli m.in.: Hotel Radisson Blu Sopot **** oraz Hotel Malbork by DeSilva ****.

Od 2010 roku właściciel firmy szkoleniowo – doradczej specjalizującej się w zarządzaniu nieruchomościami hotelowymi.

W latach 2010 – 2022 odpowiadał za wdrażanie i stały nadzór nad procesami dotyczącymi optymalizacji funkcjonowania kilkudziesięciu hoteli.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

- książka w formie elektronicznej "Sprzedaż w hotelu by Łukasz Szołtyś"
- materiały szkoleniowe
- skrypty szkoleniowe
- plansze i plakaty szkoleniowe
- rozpiski szkolenia
- certyfikaty i dyplomy uczestnictwa w szkoleniu

Warunki uczestnictwa

Zgłoszenie udziału w szkoleniu oraz opłacenie udziału w szkoleniu.

Szczegóły dotyczące szkolenia na

www.restconsulting.pl

Informacje dodatkowe

Koszt szkolenia obejmuje :

- udział w szkoleniu dla 1 osoby w wyznaczonym czasie (harmonogram szkolenia)
- materiały szkoleniowe w formie drukowanej oraz elektronicznej
- posiłek podczas szkolenia (dwu daniowy obiad)

- kawa / herbata podczas szkolenia
- certyfikat / dyplom ukończenia szkolenia

Adres

ul. Pionierów 20
76-032 Mielno
woj. zachodniopomorskie

Dune Beach Resort
ul. Pionierów 20
76-032 Mielno, Polska

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

Kontakt



Łukasz Szoltys

E-mail biuro@restconsulting.pl

Telefon (+48) 696 020 324