



FUNDACJA
SAMODZIELNI

Brak ocen dla tego dostawcy

Kurs: Kelner - profesjonalna obsługa gościa i serwis dań

Numer usługi 2026/07/09/198644/3679850

3 990,00 PLN brutto

3 990,00 PLN netto

249,38 PLN brutto/h

249,38 PLN netto/h

214,81 PLN cena rynkowa ⓘ

📍 Kętrzyn

🏠 Usługa szkoleniowa

📅 stacjonarna

👥 Zajęcia grupowe

🕒 16:00 h

📅 09.09.2026 do 10.09.2026

Informacje podstawowe

Kategoria	Inne / Gastronomia
Grupa docelowa usługi	Usługa skierowana jest do pracowników obiektów gastronomicznych, w tym w szczególności restauracji, a także do barmanów i kelnerów chcących podnieść swoje kwalifikacje. Szkolenie dedykowane jest również osobom bez wcześniejszego doświadczenia, które są zainteresowane rozpoczęciem pracy w charakterze profesjonalnego kelnera i chcą świadomie poruszać się po rynku pracy gastronomicznej.
Minimalna liczba uczestników	4
Maksymalna liczba uczestników	10
Data zakończenia rekrutacji	08-09-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
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 kompleksowe przygotowanie uczestników do profesjonalnej pracy w zawodzie kelnera. Kurs rozwija kluczowe kompetencje z zakresu wysokich standardów obsługi gościa, organizacji pracy na sali konsumenckiej oraz prawidłowego serwisu potraw i napojów. Uczestnicy opanują zasady kultury obsługi, savoir-vivre, komunikacji interpersonalnej, sprzedaży sugestywnej, obsługi przyjęć okolicznościowych oraz radzenia sobie w sytuacjach trudnych.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Definiuje rolę kelnera w gastronomii, opisuje zasady kultury obsługi, metody serwisu potraw i napojów oraz zasady organizacji pracy na sali i przyjęć okolicznościowych.	Wymienia etapy profesjonalnej obsługi gościa od powitania do rozliczenia rachunku oraz wskazuje zasady i techniki sprzedaży sugestywnej.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Klasyfikuje metody serwisu potraw (niemiecki, rosyjski, francuski) oraz zasady serwowania napojów bezalkoholowych i alkoholi w restauracji	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Opisuje strukturę karty menu i karty win oraz zasady przygotowania sali konsumenckiej i nakrywania stołów.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Wskazuje i charakteryzuje zasady przygotowania stanowiska pracy oraz reguły nakrywania stołów w układzie prostym i rozszerzonym zgodnie z zasadami estetyki i standardami lokalu.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Rozpoznaje i analizuje specyfikę oraz przebieg serwisu potraw metodą niemiecką, rosyjską i francuską, a także zasady organizacji pracy podczas obsługi bufetowej na podstawie przedstawionego opisu przypadku (case study).	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Ocenia i dobiera zasady przygotowania sali konsumenckiej do serwisu oraz zasady profesjonalnej obsługi gości z zastosowaniem zróżnicowanych technik kelnerskich.	Wskazuje i charakteryzuje zasady oraz procedury prezentacji, otwierania i dekantacji wina, a także zasady serwowania napojów bezalkoholowych i alkoholi mocnych zgodnie ze standardami obsługi.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Analizuje i wybiera prawidłowe procedury profesjonalnego reagowania na skargi i reklamacje gości oraz rozpoznaje właściwe elementy i strukturę profilowego CV kelnera.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem zawierają opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji i zgodnie z zaplanowanymi metodami walidacji?

TAK

Pytanie 3. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

Moduł I: Profesjonalizm kelnera i organizacja pracy (4h teorii, 6,5h praktyki)

- Część teoretyczna: Znaczenie zawodu kelnera w gastronomii, wpływ na wizerunek lokalu i satysfakcję gości. Wygląd, prezencja osobista, postawa i etyka pracy kelnera. Zasady kultury obsługi i savoir-vivre w codziennej pracy. Komunikacja werbalna i niewerbalna w kontakcie z gościem (uprzejmość, empatia, aktywne słuchanie). Techniki sprzedaży sugestywnej i naturalnego rekomendowania potraw oraz napojów. Struktura karty menu, rola karty win i alkoholi oraz zasady food pairingu (łączenia potraw z napojami). Teoretyczne zasady przygotowania sali, nakrywania stołów w nakryciu prostym i rozszerzonym oraz dbałości o estetykę.
- Część praktyczna: Warsztat przygotowania stanowiska pracy kelnera i niezbędnego wyposażenia. Ćwiczenia praktyczne z nakrywania stołów (nakrycie proste oraz rozszerzone) z uwzględnieniem estetyki i dekoracji. Symulacje rozmów z gościem, trening technik aktywnego słuchania i wdrażania sprzedaży sugestywnej w odpowiedzi na pytania i wątpliwości gości dotyczące oferty menu.

Moduł II: Serwis dań, obsługa gości i sytuacje trudne (10,5 godziny dydaktycznej: 4h teorii, 6,5h praktyki)

- Część teoretyczna: Pełny przebieg obsługi gościa – od momentu powitania, przez przyjęcie zamówienia, po pożegnanie i rozliczenie rachunku. Znaczenie pierwszego i ostatniego wrażenia oraz dostosowanie obsługi do charakteru gościa. Charakterystyka technik serwisu potraw: serwis niemiecki, rosyjski i francuski. Zasady organizacji pracy podczas obsługi bufetowej i przyjęć okolicznościowych. Standardy serwowania napojów bezalkoholowych, piwa, wina oraz alkoholi mocnych. Zasady prezentacji, otwierania i dekantacji wina. Teoria obsługi reklamacji, skarg gości i rozwiązywania konfliktów.
- Część praktyczna: Trening pełnego cyklu obsługi gościa w warunkach sali restauracyjnej. Praktyczne zastosowanie serwisu niemieckiego, rosyjskiego oraz elementów serwisu francuskiego. Symulacja obsługi przyjęcia okolicznościowego i bufetu we współpracy z zespołem. Warsztat serwisu napojów: techniki podawania napojów, piwa i alkoholi mocnych oraz profesjonalna prezentacja, otwieranie i dekantacja wina na oczach gościa. Warsztat radzenia sobie z trudnymi gośćmi i obsługi skarg. Indywidualne konsultacje: tworzenie profesjonalnego CV kelnera.

Warunki organizacyjne

- Za przebieg odpowiada organizator kształcenia, który zapewnia bazę dydaktyczną, środki dydaktyczne oraz wewnętrzny system monitorowania jakości. Zajęcia są podzielone na bloki teoretyczne i praktyczne.

Sposób organizacji walidacji i weryfikacji postępów

- Proces walidacji odbywa się w ostatnim bloku szkoleniowym i składa się z testu zamkniętego jednokrotnego wyboru (test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie) realizowanego w formie elektronicznej. Pozytywne zaliczenie obu części skutkuje wydaniem certyfikatu kompetencyjnego.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 7

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 7 Moduł I - część teoretyczna	Zajęcia	Michał Orłowski	09-09-2026	08:00	11:30	03:30
2 z 7 -	Przerwa	-	09-09-2026	11:30	12:30	01:00
3 z 7 Moduł I - część praktyczna	Zajęcia	Michał Orłowski	09-09-2026	12:30	16:00	03:30
4 z 7 Moduł II - część teoretyczna	Zajęcia	Michał Orłowski	10-09-2026	08:00	11:30	03:30
5 z 7 -	Przerwa	-	10-09-2026	11:30	12:30	01:00
6 z 7 Moduł II - część praktyczna	Zajęcia	Michał Orłowski	10-09-2026	12:30	15:30	03:00
7 z 7 -	Walidacja	Michał Orłowski	10-09-2026	15:30	16:00	00:30

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	16:00
w tym suma godzin zajęć	13:30
w tym suma godzin walidacji	00:30
w tym suma przerw	02:00
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	18:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 990,00 PLN
Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 113 ust. 1 ustawy o VAT ze względu na wartość sprzedaży	

Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 990,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	249,38 PLN
Koszt osobogodziny netto	249,38 PLN

Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Liczba godzin zegarowych usługi	16:00

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Michał Orłowski

Michał Orłowski to wszechstronny szef kuchni, doradca biznesowy i trener kulinarny, prowadzący działalność pod nazwą CoolKidConcept w Zielonej Górze. Swoje międzynarodowe doświadczenie zawodowe budował w prestiżowych restauracjach w Warszawie oraz jako szef kuchni w Sydney w Australii, a na rynku lokalnym zarządzał m.in. kuchnią znanej zielonogórskiej restauracji Casablanca. Jako uznany ekspert branżowy na stałe współpracuje z czołowymi studiami kulinarnymi, takimi jak Look&Cook, oraz międzynarodowymi markami wyposażenia dla sektora HoReCa. W ramach działalności szkoleniowej z powodzeniem łączy unikalną wiedzę o światowej gastronomii z kompetencjami z zakresu doradztwa gospodarczego i optymalizacji biznesowej. Specjalizuje się w nowoczesnych metodach obróbki produktów inspirowanych kuchnią azjatycką i skandynawską, a także w zarządzaniu zespołami oraz wdrażaniu procedur kontroli jakości. Dzięki biegłej znajomości języków obcych stale śledzi globalne trendy i skutecznie implementuje międzynarodowe standardy do polskich realiów. Prowadzone przez niego warsztaty skupiają się na twardych, praktycznych rozwiązaniach, które bezpośrednio podnoszą efektywność uczestników oraz rentowność ich projektów.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Szczegółowy skrypt szkoleniowy obejmujący tematykę warsztatów.

Informacje dodatkowe

Po pozytywnym przejściu procedury walidacyjnej uczestnik otrzymuje Certyfikat potwierdzający nabyte kompetencje wystawiony przez Organizatora kursu (zgodny z ISO 9001).

Adres

Kętrzyn

Kętrzyn

woj. warmińsko-mazurskie

Kontakt



Agata Usarek-Gradek

E-mail kontakt@fundacjasamodzielni.pl

Telefon (+48) 533 235 228