



PAWEŁ LEŚNIAK
SZKOLENIA H&R

Brak ocen dla tego dostawcy

Obsługa gości a'la carte

Numer usługi 2026/07/29/180425/3717710

- 📋 Usługa szkoleniowa
- 📺 zdalna w czasie rzeczywistym
- 👥 Zajęcia grupowe
- 🕒 04:30 h
- 📅 15.10.2026 do 15.10.2026

300,00 PLN brutto

300,00 PLN netto

66,67 PLN brutto/h

66,67 PLN netto/h

214,81 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria	Inne / Gastronomia
Grupa docelowa usługi	Szkolenie jest skierowane do: • Kelnerów i pracowników obsługi zatrudnionych w restauracjach, kawiarniach, hotelach i lokalach gastronomicznych. • Managerów sali odpowiedzialnych za organizację pracy zespołu i standardy obsługi gości. • Właścicieli restauracji oraz osób zarządzających lokalami gastronomicznymi, wdrażających procedury obsługi i standardy sprzedaży. • Osób planujących rozpoczęcie pracy w gastronomii, które chcą zdobyć praktyczne kompetencje kelnerskie i sprzedażowe. Szkolenie jest przeznaczone dla osób pracujących lub zarządzających obsługą gości w lokalach gastronomicznych.
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	10
Data zakończenia rekrutacji	05-10-2026
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
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 rozwinięcie umiejętności profesjonalnej obsługi gości poprzez doskonalenie komunikacji, serwisu i współpracy zespołowej. Uczestnicy nauczą się stosować standardy gościnności, prawidłowo przyjmować i realizować zamówienia oraz analizować kolejność serwowania dań i napojów, aby skutecznie podnosić jakość obsługi i satysfakcję gości.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik stosuje standardy gościnności w obsłudze gości restauracji	Identyfikuje elementy pierwszego i ostatniego wrażenia gościa. Dobiera sposób powitania i pożegnania do typu gościa. Stosuje zasady uprzejmej komunikacji podczas całej wizyty. Ocenia wpływ zachowania obsługi na satysfakcję gościa.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik realizuje proces przyjęcia zamówienia zgodnie ze standardami serwisu	Rozpoznaje strukturę i logikę karty menu. Stosuje prawidłową kolejność przyjmowania zamówienia. Wykorzystuje narzędzia pracy kelnerskiej (np. bloczek). Weryfikuje poprawność zamówienia przed przekazaniem do realizacji.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik organizuje współpracę w zespole obsługi podczas realizacji zamówień	Identyfikuje role i zadania członków zespołu obsługi. Koordynuje działania związane z serwisem dań i napojów. Komunikuje potrzeby i informacje niezbędne do płynnej pracy. Ocena wpływ współpracy na jakość obsługi i czas realizacji.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik stosuje zasady serwowania dań i napojów zgodnie z kolejnością i typem produktów	Rozróżnia kolejność serwowania dań i napojów. Dobiera sposób podania do rodzaju potrawy lub napoju. Stosuje zasady serwisu w praktycznych sytuacjach. Analizuje wpływ kolejności serwowania na doświadczenie gościa.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik analizuje łączenie produktów w kontekście serwisu	Identyfikuje produkty, które można łączyć w ramach serwisu. Dobiera napoje do dań zgodnie z zasadami gastronomii. Ocena wpływ połączeń na komfort i satysfakcję gościa. Proponuje rekomendacje produktowe podczas obsługi.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik monitoruje przebieg wizyty gościa i reaguje na potrzeby w trakcie serwisu	Obserwuje zachowania gości i identyfikuje ich potrzeby. Reaguje na sygnały wymagające interwencji obsługi. Stosuje zasady dyskretnej opieki nad gościem. Ocena wpływ reakcji obsługi na ogólne doświadczenie gościa.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik finalizuje wizytę gościa zgodnie ze standardami restauracji	Przygotowuje rachunek zgodnie z zamówieniem. Przedstawia rachunek w sposób profesjonalny i uprzejmy. Stosuje zasady pożegnania gościa. Analizuje wpływ finalizacji wizyty na powrót gościa.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik ocenia jakość obsługi na podstawie standardów serwisu	Identyfikuje elementy wpływające na jakość obsługi. Analizuje mocne i słabe strony własnej pracy. Stosuje narzędzia do oceny jakości serwisu. Proponuje działania usprawniające obsługę gości.	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

1.Charakterystyka obsługi gości restauracyjnych – powitanie, gościnność, przyjęcie zamówienia, realizacja zamówienia, opieka nad gościem, rachunek, pożegnanie, pierwsze i ostatnie wrażenie.

2.Przyjęcie i realizacja zamówienia od gości – budowa i znaczenie kart menu, kolejność przyjęcia zamówienia, bloczki kelnerskie.

3.Charakterystyka serwisu, sposoby współpracy – kolejność serwowania dań i napojów, czynności wykonywane podczas serwisu, zasady współpracy obsługi względem przyjętego zamówienia.

4.Analiza serwowania dań i napojów – łączenie produktów, znaczenie kolejności serwowania.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 4

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 4 Obsługa gości a'la carte	Zajęcia	PAWEŁ LEŚNIAK	15-10-2026	10:00	12:00	02:00
2 z 4 -	Przerwa	-	15-10-2026	12:00	12:30	00:30
3 z 4 Obsługa gości a'la carte	Zajęcia	PAWEŁ LEŚNIAK	15-10-2026	12:30	14:00	01:30
4 z 4 -	Walidacja	-	15-10-2026	14:00	14:30	00:30

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	04:30
w tym suma godzin zajęć	03:30
w tym suma godzin walidacji	00:30
w tym suma przerw	00:30
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	05:15

Cennik

Cennik

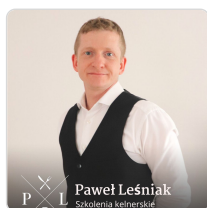
Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	300,00 PLN
Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o VAT	
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	300,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	66,67 PLN

Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Liczba godzin zegarowych usługi	04:30

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

PAWEŁ LEŚNIAK

Prowadzę szkolenia kelnerskie w zakresie profesjonalnej obsługi gości a'la carte, organizacji i obsługi imprez okolicznościowych a także serwowania win i alkoholi wraz z technikami sprzedaży i elementami towaroznawstwa.

Kształcę obsługę restauracji również w zakresie umiejętności i obowiązków sommeliera, które są niezbędne by profesjonalnie obchodzić się z tematem wina w restauracji.

Analizuję i doradzam restauratorom i managerom w zakresie oceny jakości obsługi, inżynierii kart menu, organizacji pracy w restauracji, onboardingu i budowania zespołów specjalistycznych.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Organizator kształcenia zapewnia pełne zaplecze techniczne i wyposażenie niezbędne do realizacji zajęć praktycznych, w tym w szczególności: stoły, talerze, sztućce, szkło, elementy zastawy stołowej, akcesoria serwisowe oraz pozostałe wyposażenie wykorzystywane podczas ćwiczeń z zakresu profesji kelnera.

Warunki techniczne

MINIMALNE WYMAGANIA TECHNICZNE:

- Procesor 2-rdzeniowy 2GHz lub lepszy (zalecany 4-rdzeniowy); - 2GB pamięci RAM

(zalecane 4GB)

- System operacyjny Windows 8 (zalecany Windows 10), Mac OS wersja 10.13 (zalecana

najnowsza wersja) - Przeglądarka internetowa Google Chrome (zalecana), Mozilla Firefox

lub Safari (zaktualizowane do najnowszej wersji)

- Stałe łącze internetowe o prędkości 1,5 Mbps (zalecane 2,5 Mbps z obrazem w jakości

HD) - kamera, mikrofon oraz głośniki lub słuchawki - wbudowane lub zewnętrzne

Aplikacja ZOOM jest kompatybilna ze wszystkimi urządzeniami stacjonarnymi oraz

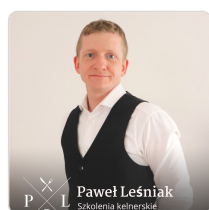
mobilnymi (tj. laptop, tablet, telefon komórkowy)

Link do szkolenia zostanie przekazany uczestnikom drogą mailową najpóźniej w przeddzień rozpoczęcia szkolenia. Dane dostępne do usługi zostaną opublikowane w karcie usługi nie później niż w przeddzień rozpoczęcia szkolenia.

Pomoc techniczna w trakcie szkolenia pod numerem telefonu 693041208

Zapisując się na usługę wyrażasz zgodę na rejestrowanie swojego wizerunku w wyżej wymienionych celach.

Kontakt



PAWEŁ LEŚNIAK

E-mail professionalhr.pl@gmail.com

Telefon (+48) 693 041 208