



SOVERANO SPÓŁKA
Z OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ

★★★★★ 4,6 / 5

180 ocen

Kultura gościnności, kreowanie doświadczeń kulinarnych i sprzedaż sugestywna w restauracji – szkolenie.

Numer usługi 2026/08/10/217200/3737332

📍 Łódź

🏠 Usługa szkoleniowa

📅 stacjonarna

👥 Zajęcia grupowe

🕒 08:00 h

📅 16.11.2026 do 16.11.2026

800,00 PLN brutto

800,00 PLN netto

100,00 PLN brutto/h

100,00 PLN netto/h

187,50 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria	Inne / Turystyka i hotelarstwo
Grupa docelowa usługi	Osoby pracujące w dziale gastronomii na stanowisku kelnera lub osoba pełniąca funkcje związane z bezpośrednią obsługą kelnerską w restauracji, nastawione na podnoszenie jakości świadczonych usług, rozwój w obszarze kompetencje miękkie oraz budowanie unikalnych relacji z Gośćmi.
Minimalna liczba uczestników	4
Maksymalna liczba uczestników	15
Data zakończenia rekrutacji	13-11-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usług Szkoleniowo– Rozwojowych PIFS SUS 3.0

Cel

Cel edukacyjny

Usługa prowadzi osobę uczestniczącą do samodzielnego świadczenia wysokiej jakości obsługi kelnerskiej w oparciu o kulturę gościnności, kreowanie wyjątkowych doświadczeń kulinarnych, stosowanie technik sprzedaży sugestywnej oraz sprawne zarządzanie sytuacjami trudnymi i zażaleniami w restauracji.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Analizuje składowe budujące unikalne doświadczenie kulinarne oraz rolę gościnności w codziennej pracy restauracji.	Identyfikuje kluczowe oczekiwania Gości restauracji oraz czynniki wpływające na ich satysfakcję z serwisu gastronomicznego.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Różnicuje schematyczną obsługę od proaktywnej postawy kelnerskiej nastawionej na budowanie relacji i wartość dodaną dla zespołu.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Projektuje przebieg obsługi restauracyjnej zgodnie z etapami Ścieżki Doświadczeń Gościa i standardami kultury obsługi.	Charakteryzuje poszczególne punkty styku na Ścieżce Doświadczeń Gościa w restauracji i dopasowuje do nich właściwe zachowania kelnerskie.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Wdraża zasady etykiety kelnerskiej oraz profesjonalnej komunikacji niewerbalnej i werbalnej w pracy z Gościem.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Klasyfikuje przyczyny niezadowolenia Gości w restauracji i wybiera właściwą technikę łagodzenia trudnych emocji.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Formułuje propozycje rozwiązania problemu z wykorzystaniem metody aktywnego słuchania i konstruowania informacji zwrotnej.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Konstruuje rekomendacje potraw i napojów z wykorzystaniem języka korzyści oraz wiedzy o menu restauracji.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Stosuje zasady asertywnej komunikacji i deeskalacji w sytuacjach zażaleń oraz negatywnych emocji Gości.		
Stosuje techniki sprzedaży sugestywnej w celu podnoszenia wartości rachunku oraz satysfakcji Gościa.		
	Dobiera odpowiednie momenty w trakcie serwisu do proponowania dań dodatkowych, zestawień oraz uszlachetniania zamówienia.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

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

TAK

Pytanie 2. Czy dokument lub wyrażnie 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 wyrażnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

WARUNKI ORGANIZACYJNE:

- Forma usługi: Stacjonarna.
- Czas trwania usługi: 8 godzin zegarowych (60 min). Przerwy wliczane są w czas trwania całej usługi.
- Klauzula Dostępności: W oparciu o zasadę racjonalnych usprawnień i dostępności (wynikającą z Ustawy o dostępności) oraz standardy równego traktowania, organizator zapewnia wsparcie dla osób ze szczególnymi potrzebami. W celu skorzystania z racjonalnych usprawnień, uczestnik proszony jest o wcześniejsze zgłoszenie swoich potrzeb organizatorowi szkolenia.
- Walidacja przeprowadzana jest w formie testu teoretycznego generowanego wynikiem automatycznym. W celu zapewnienia obiektywności oceny, proces walidacji jest prowadzony zgodnie z zasadą rozdzielenia procesów kształcenia i walidacji.
- Typy zajęć: [T] Teoretyczne: Wykłady, prezentacje, analiza koncepcji. [P] Praktyczne: Ćwiczenia, zadania, praca z narzędziami pod okiem trenera. [M] Mieszane: Łączą wprowadzenie teoretyczne z zadaniami praktycznymi.
 - proponowania dań dodatkowych, zestawień oraz uszlachetniania zamówienia.

PROGRAM SZKOLENIA

Jednodniowy, intensywny program szkoleniowy został zaprojektowany z myślą o kompleksowym podniesieniu kompetencji personelu restauracyjnego. Szkolenie w sposób procesowy przeprowadza osobę szkoloną przez filozofię prawdziwej gościnności, ukazując korzyści płynące z budowania głębokich relacji zarówno dla samego zespołu, jak i dla całego obiektu. W trakcie zajęć szczegółowej analizie poddawane jest wielozmysłowe doświadczenie kulinarne oraz Ścieżka Doświadczeń Gościa w przestrzeni gastronomicznej, od pierwszego powitania aż po serdeczne pożegnanie. Osoba uczestnicząca zgłębia zasady nienagannej kultury obsługi, uczenia się proaktywnej postawy oraz wyznaczania standardów w komunikacji bezpośredniej. Istotnym elementem modułowym jest praca nad reagowaniem na zażalenia i opanowywaniem negatywnych emocji u Gości, gdzie akcent kładziony jest na asertywność, empatię i konstruktywną informację zwrotną. Całość wieńczy moduł poświęcony sprzedaży sugestywnej, podczas którego osoba uczestnicząca opanowuje praktyczne umiejętności budowania apetycznych opisów dań, operowania językiem korzyści oraz naturalnego proponowania produktów komplementarnych bez wywoływania poczucia presji u odbiorcy.

HARMONOGRAM SZCZEGÓŁOWY

Dzień 1 (26.08.2026 r.)

- **09:00 – 11:00** Filozofia gościnności i rola kelnera w tworzeniu doświadczenia kulinarnego [M] – Osoba prowadząca: Karol Weber
 - **11:00 – 11:15** Przerwa
 - **11:15 – 13:15** Ścieżka Doświadczeń Gościa w restauracji i kultura obsługi [P] – Osoba prowadząca: Karol Weber
 - **13:15 – 13:45** Przerwa
 - **13:45 – 15:30** Komunikacja w sytuacjach trudnych, zarządzanie zażaleniami i emocjami [T/P] – Osoba prowadząca: Karol Weber
 - **15:30 – 15:45** Przerwa
 - **15:45 – 16:45** Techniki sprzedaży sugestywnej i operowanie językiem korzyści [P] – Osoba prowadząca: Karol Weber
 - **16:45 – 17:00** Walidacja efektów uczenia się (Test wiedzy) – Osoba wykonująca walidację: Mateusz Świąder

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 8

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 8 Filozofia gościnności i rola kelnera w tworzeniu doświadczenia kulinarnego	Zajęcia	Karol Weber	16-11-2026	09:00	11:00	02:00
2 z 8 -	Przerwa	-	16-11-2026	11:00	11:15	00:15
3 z 8 Ścieżka Doświadczeń Gościa w restauracji i kultura obsługi	Zajęcia	Karol Weber	16-11-2026	11:15	13:15	02:00
4 z 8 -	Przerwa	-	16-11-2026	13:15	13:45	00:30
5 z 8 Komunikacja w sytuacjach trudnych, zarządzanie zażaleniami i emocjami	Zajęcia	Karol Weber	16-11-2026	13:45	15:30	01:45
6 z 8 -	Przerwa	-	16-11-2026	15:30	15:45	00:15
7 z 8 Techniki sprzedaży sugestywnej i operowanie językiem korzyści	Zajęcia	Karol Weber	16-11-2026	15:45	16:45	01:00
8 z 8 -	Walidacja	-	16-11-2026	16:45	17:00	00:15

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	08:00
w tym suma godzin zajęć	06:45
w tym suma godzin walidacji	00:15
w tym suma przerw	01:00
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	09:15

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	800,00 PLN
Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o VAT	
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	800,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	100,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	100,00 PLN

Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Liczba godzin zegarowych usługi	08:00

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Karol Weber

Karol Weber Inspektor Hotelowy Absolwent Wyższej Szkoły Turystyki i Rekreacji im. M. Orłowicza w Warszawie. Magister Akademii im. Leona Koźmińskiego na kierunku Zarządzanie Zasobami Ludzkimi (rok 2012). Z branżą hotelarską związany od 2001 roku. Zdobywał wiedzę i doświadczenie w Polsce i za granicą, na stanowiskach liniowych i kierowniczych w działach Recepcji, Obsługi Pięter i Gastronomii, w międzynarodowych sieciach hotelowych – Four Seasons, InterContinental, Radisson. Propagator kultury organizacyjnej opartej na rozwijaniu kapitału ludzkiego, dbałości o najwyższą jakość świadczonych usług oraz zasadzie 'jeden zespół – wspólny cel'. Od 2016 roku doradza inwestorom przy tworzeniu koncepcji hoteli, pomaga w ich otwarciach i wprowadzaniu zmian, kontroluje jakość obsługi i szkoli personel. Jego specjalnością są szkolenia z zakresu standardów obsługi, kreowania doświadczeń Gości i sprzedaży recepcyjnej. W swojej działalności zawodowej nie ogranicza się do branży hotelarskiej, gdyż wiedza z zakresu Customer Experience jest uniwersalna i przydatna dla innych firm usługowych. Z usług Karol Webera korzystają hotele i obiekty różnej kategorii, niezależne i sieciowe, m.in. Hotele Likus, Grupa Nosalowy, Accor, Marriott Int., Hilton Hotels, IHG Hotels, ZR Hotele, Górskie Resorty, Grano Hotels, Grupa Bachleda. Współpracuje z Izbą Gospodarczą Hotelarstwa Polskiego przy realizacji szkoleń otwartych.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały dydaktyczne obejmują drukowany i cyfrowy skrypt standardów obsługi kelnerskiej, karty technik sprzedaży sugestywnej, przewodnik po budowaniu opisów potraw, arkusze ćwiczeń z zakresu deeskalacji sytuacji trudnych oraz wzorcowe procedury postępowania reklamacyjnego.

Warunki uczestnictwa

Aby wziąć udział w szkoleniu, uczestnik powinien być zainteresowany tematem, otwarty na naukę, gotowy do pracy w grupie, posiadać podstawowe umiejętności komunikacyjne.

Warunkiem udziału w usłudze jest dokonanie zapisu na usługę co najmniej 1 dzień (do godziny 14.00), przed jej rozpoczęciem i uzyskanie akceptacji ze strony Dostawcy Usługi. Warunkiem uzyskania zaświadczenia/certyfikatu jest uczestnictwo w co najmniej 80% zajęć usługi rozwojowej oraz uzyskanie pozytywnej oceny dla każdego uczestnika na podstawie wyniku walidacji przeprowadzonej przez podmiot walidujący/Walidatora.

Uczestnik zobowiązany jest do okazania się dokumentem potwierdzającym tożsamość ze zdjęciem, przed zespołem monitorującym usługę rozwojową.

Walidacja jest prowadzona w formie testu z wynikiem generowanym automatycznie, co zapewnia obiektywną weryfikację nabytych kompetencji. Proces ten odbywa się pod nadzorem niezależnego walidatora, zgodnie z zasadą rozdzielności funkcji dydaktycznej od oceniającej.

Informacje dodatkowe

Korzystając z dofinansowania i usługa stanowi usługę kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego wraz z usługą lub dostawą towarów ściśle związaną z usługami kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego to możliwe jest skorzystanie ze zwolnienia z podatku VAT na podstawie art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. c ustawy z dnia 11 marca 2024 r. o podatku od towarów i usług, jeśli usługa w całości jest finansowana ze środków publicznych lub § 3 ust. 1 pkt 14 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień w przypadku, gdy usługa jest finansowana w co najmniej 70% ze środków publicznych.

Adres

ul. Juliana Tuwima 48/11

90-021 Łódź

woj. łódzkie

Kontakt



MATEUSZ ŚWIĄDER

E-mail swiadermateusz@gmail.com

Telefon (+48) 733 058 666