



GLOBAL
PROTECTION
GROUP Przemysław
Grabowski

Brak ocen dla tego dostawcy

Profesjonalna obsługa gościa w gastronomii - techniki serwisu kelnerskiego i barmańskiego

Numer usługi 2026/10/26/217719/3905682

- 📍 Jezierzany
- 👤 Usługa szkoleniowa
- 📄 stacjonarna
- 👥 Zajęcia grupowe
- 🕒 28:00 h
- 📅 17.11.2026 do 20.11.2026

7 370,16 PLN brutto
5 992,00 PLN netto
263,22 PLN brutto/h
214,00 PLN netto/h
214,81 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria	Inne / Gastronomia
Grupa docelowa usługi	Usługa skierowana jest do osób pełnoletnich zainteresowanych podjęciem pracy lub rozwojem kompetencji w branży gastronomicznej, w szczególności w zakresie obsługi kelnerskiej i barmańskiej. Szkolenie jest odpowiednie zarówno dla osób rozpoczynających pracę w gastronomii, jak i dla osób posiadających już doświadczenie zawodowe, które chcą uporządkować lub rozwinąć swoje umiejętności. Uczestnicy nie muszą posiadać wcześniejszego przygotowania zawodowego w gastronomii.
Minimalna liczba uczestników	6
Maksymalna liczba uczestników	24
Data zakończenia rekrutacji	16-11-2026
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

Usługa przygotowuje uczestnika do samodzielnej i profesjonalnej obsługi gościa w gastronomii, w zakresie serwisu kelnerskiego i barmańskiego. Uczestnik nauczy się organizacji stanowiska pracy, przygotowania sali i baru, realizacji

zamówień, przygotowania i podawania napojów, komunikacji z gościem, reagowania na sytuacje problemowe oraz stosowania zasad higieny, bezpieczeństwa żywności, HACCP i prawidłowej rotacji produktów.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Przygotowuje salę i stanowisko kelnerskie do obsługi gości	Przygotowuje stół zgodnie z charakterem serwisu; prawidłowo rozmieszcza zastawę, sztućce, szkło i serwetki; sprawdza czystość i kompletność stanowiska; przygotowuje wyposażenie niezbędne do realizacji obsługi.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Prowadzi proces obsługi gościa w lokalu gastronomicznym	Wita gościa i rozpoczyna kontakt zgodnie z przyjętym standardem; rozpoznaje potrzeby gościa; przedstawia i rekomenduje ofertę; przyjmuje i potwierdza zamówienie; zachowuje prawidłową kolejność obsługi; kończy obsługę i przekazuje rachunek.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Stosuje praktyczne techniki serwisu kelnerskiego	Prawidłowo posługuje się tacą; serwuje i zbiera naczynia zgodnie z przyjętym standardem; dobiera właściwe szkło i zastawę; przestrzega zasad higieny, bezpieczeństwa i ergonomii; wykonuje czynności bez zakłócania komfortu gościa.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Reaguje na typowe sytuacje problemowe podczas obsługi gościa	Identyfikuje przyczynę niezadowolenia gościa; komunikuje się spokojnie i rzeczowo; proponuje rozwiązanie w zakresie swoich kompetencji; wskazuje sytuacje wymagające przekazania sprawy przełożonemu; zachowuje standard obsługi w sytuacji reklamacji lub konfliktu.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Organizuje stanowisko barowe do obsługi gościa	Przygotowuje stanowisko zgodnie z zasadami mise en place; dobiera właściwy sprzęt, szkło i akcesoria; rozmieszcza produkty w sposób umożliwiający prawidłową realizację zamówień; sprawdza czystość, kompletność i gotowość stanowiska.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Przygotowuje i serwuje napoje zgodnie z recepturą i standardem obsługi	Dobiera właściwe składniki i zachowuje wskazane proporcje; stosuje technikę właściwą dla receptury, np. build, stir lub shake; dobiera właściwe szkło; wykonuje wykończenie napoju zgodnie z recepturą; podaje napój zgodnie z przyjętym standardem.	Obserwacja w warunkach symulowanych

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Prowadzi obsługę gościa przy barze	Rozpoznaje preferencje gościa; przedstawia i rekomenduje napój odpowiadający przekazanym preferencjom; przyjmuje i potwierdza zamówienie; organizuje kolejność realizacji zamówień; stosuje sprzedaż uzupełniającą bez wywierania presji na gościa.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Stosuje zasady higieny, bezpieczeństwa żywności i prawidłowego przechowywania produktów w pracy barowej	Wskazuje zasady FIFO i FEFO, rozróżnia ich zastosowanie, określa zasady kontroli terminów przydatności, wskazuje właściwe warunki przechowywania produktów oraz podstawowe zasady wynikające z systemu HACCP w zakresie wykonywanych czynności.	Test teoretyczny
	Utrzymuje czystość stanowiska, sprzętu i szkła; organizuje stanowisko w sposób ograniczający ryzyko zanieczyszczeń krzyżowych; prawidłowo postępuje z produktami podczas przygotowania i serwowania napojów.	Obserwacja w warunkach symulowanych

Kwalifikacje i kompetencje

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

Część kelnerska: standard obsługi gościa, przygotowanie sali i stanowiska, mise en place, przyjmowanie zamówień, rekomendowanie oferty, techniki serwisu kelnerskiego, obsługa stolika, sytuacje problemowe i reklamacje, ćwiczenia praktyczne.

Część barmańska: organizacja stanowiska barowego, mise en place, techniki build/stir/shake, przygotowanie i serwowanie napojów, obsługa gościa przy barze, sprzedaż uzupełniająca, higiena, HACCP, FIFO/FEFO, przechowywanie produktów i bezpieczeństwo żywności.

Walidacja: zadania praktyczne dla części kelnerskiej i barmańskiej oraz test teoretyczny z zakresu higieny, HACCP, FIFO/FEFO i przechowywania produktów.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 24

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 24 Standard profesjonalnej obsługi gościa w gastronomii. Rola kelnera. Etapy procesu obsługi od powitania gościa do zakończenia wizyty. Kultura osobista, wygląd, komunikacja werbalna i niewerbalna.	Zajęcia	Paulina Zamora Young	17-11-2026	15:00	16:30	01:30
2 z 24 -	Przerwa	-	17-11-2026	16:30	16:45	00:15

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
3 z 24 Przygotowanie sali i stanowiska kelnerskiego. Mise en place. Przygotowanie stołu, dobór i rozmieszczenie zastawy, sztućców, szkła i serwetek. Kontrola gotowości sali do przyjęcia gości.	Zajęcia	Paulina Zamora Young	17-11-2026	16:45	18:15	01:30
4 z 24 -	Przerwa	-	17-11-2026	18:15	19:00	00:45
5 z 24 Rozpoznawanie potrzeb gościa, prezentowanie oferty, rekomendowanie dań i napojów, przyjmowanie i potwierdzanie zamówienia. Sprzedaż uzupełniająca.	Zajęcia	Paulina Zamora Young	17-11-2026	19:00	20:30	01:30

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
6 z 24 Podstawowe techniki serwisu kelnerskiego. Praca z tacą, podawanie i zbieranie zastawy, kolejność obsługi, serwis napojów i potraw. Ćwiczenia praktyczne na sali restauracyjnej.	Zajęcia	Paulina Zamora Young	17-11-2026	20:30	22:00	01:30
7 z 24 Praktyczne techniki pracy kelnera. Organizacja kolejności obsługi, praca przy kilku stolikach, prawidłowe podawanie i zbieranie naczyń, ergonomia pracy.	Zajęcia	Paulina Zamora Young	18-11-2026	15:00	16:30	01:30
8 z 24 -	Przerwa	-	18-11-2026	16:30	16:45	00:15
9 z 24 Kompleksowa obsługa stolika: powitanie, prezentacja oferty, przyjęcie zamówienia, serwis, kontrola satysfakcji gościa, rachunek i zakończenie obsługi.	Zajęcia	Paulina Zamora Young	18-11-2026	16:45	18:15	01:30
10 z 24 -	Przerwa	-	18-11-2026	18:15	19:00	00:45

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
11 z 24 Sytuacje problemowe w obsłudze. Reklamacje, błędy w zamówieniach, opóźnienia, niezadowolenie gościa, zasady eskalacji problemu oraz utrzymanie standardu obsługi.	Zajęcia	Paulina Zamora Young	18-11-2026	19:00	20:00	01:00
12 z 24 -	Walidacja	-	18-11-2026	20:00	22:00	02:00
13 z 24 Organizacja stanowiska barowego. Mise en place baru, wyposażenie, szkło, narzędzia i akcesoria barmańskie. Organizacja stanowiska umożliwiająca sprawną obsługę gości.	Zajęcia	Paulina Zamora Young	19-11-2026	15:00	16:30	01:30
14 z 24 -	Przerwa	-	19-11-2026	16:30	16:45	00:15
15 z 24 Podstawowe techniki barmańskie: build, stir, shake. Dobór szkła, składników i dekoracji. Zasady estetycznego przygotowania oraz podawania napojów.	Zajęcia	Paulina Zamora Young	19-11-2026	16:45	18:15	01:30

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
16 z 24 -	Przerwa	-	19-11-2026	18:15	19:00	00:45
17 z 24 Obsługa gościa przy barze. Rozpoznawanie preferencji, rekomendowanie napojów, przyjmowanie zamówień, sprzedaż uzupełniająca i organizacja kolejności realizacji zamówień.	Zajęcia	Paulina Zamora Young	19-11-2026	19:00	20:00	01:00
18 z 24 Higiena i bezpieczeństwo pracy na barze. HACCP, czystość sprzętu i szkła, prawidłowe przechowywanie produktów, terminy przydatności, zasady FIFO i FEFO, ograniczanie ryzyka zanieczyszczeń krzyżowych.	Zajęcia	Pablo Zamora Young	19-11-2026	20:00	22:00	02:00

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
19 z 24 Praktyczny serwis barmański. Przygotowanie napojów według określonych receptur, dobór szkła, techniki wykonania, dekorowanie, wydawanie napoju i profesjonalna komunikacja z gościem.	Zajęcia	Paulina Zamora Young	20-11-2026	15:00	16:30	01:30
20 z 24 -	Przerwa	-	20-11-2026	16:30	16:45	00:15
21 z 24 Organizacja pracy baru w warunkach zwiększonego obciążenia. Kolejność realizacji zamówień, organizacja stanowiska, współpraca z salą kelnerską, utrzymanie standardu i jakości obsługi.	Zajęcia	Paulina Zamora Young	20-11-2026	16:45	18:15	01:30
22 z 24 -	Przerwa	-	20-11-2026	18:15	19:00	00:45

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
23 z 24 Bezpieczeństwo żywności i napojów. Kontrola dostaw i terminów przydatności, magazynowanie, oznakowanie produktów, rotacja zapasów, czystość stanowiska i podstawowe zasady HACCP.	Zajęcia	Pablo Zamora Young	20-11-2026	19:00	20:00	01:00
24 z 24 -	Walidacja	-	20-11-2026	20:00	22:00	02:00

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	28:00
w tym suma godzin zajęć	20:00
w tym suma godzin walidacji	04:00
w tym suma przerw	04:00
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	32:00

Cennik

Jeżeli korzystasz 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 możesz mieć możliwość skorzystania ze zwolnienia z podatku VAT na podstawie art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. c ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług, jeżeli 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.

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	7 370,16 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	5 992,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	263,22 PLN
Koszt osobogodziny netto	214,00 PLN

Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Liczba godzin zegarowych usługi	28:00

Prowadzący

Liczba prowadzących: 2



1 z 2

Paulina Zamora Young

Paulina – manager i praktyk branży gastronomicznej oraz hospitality z wieloletnim doświadczeniem w zarządzaniu obsługą klienta, zespołami pracowniczymi, organizacją gastronomii, wydarzeń oraz procesów szkoleniowych. W latach 2019–2022 prowadziła restaurację Casa Poltino w Legnicy, zdobywając praktyczne doświadczenie w organizacji pracy restauracji, obsłudze gości, koordynacji pracy zespołu oraz realizacji usług gastronomicznych. Od grudnia 2022 r. związana z Mercedes-Benz Manufacturing Poland w Jaworze, gdzie odpowiada m.in. za organizację i prowadzenie spotkań, koordynację wizyt gości zewnętrznych i kadry kierowniczej, organizację wydarzeń specjalnych i obsługę gości VIP, a także tworzenie koncepcji szkoleniowych i nadzorowanie ich wdrażania. Posiada wieloletnie doświadczenie w zarządzaniu zespołami, szkoleniu pracowników, utrzymywaniu standardów obsługi klienta oraz organizacji procesów gastronomicznych i eventowych.



2 z 2

Pablo Zamora Young

Praktyk gastronomii, szef kuchni i manager z wieloletnim międzynarodowym doświadczeniem zawodowym. Od września 2022 r. pełni funkcję Szefa Kuchni i Managera restauracji obsługującej zakład Mercedes-Benz w Jaworze, gdzie zarządza zespołem około 60 pracowników oraz odpowiada m.in. za organizację pracy gastronomii, jakość produktów i wydawanych dań, tworzenie menu, kontrolę kosztów, food cost i beverage cost, organizację zakupów oraz ograniczanie strat. W latach 2019–2022 prowadził wraz z żoną restaurację Casa Poltino w Legnicy. Posiada doświadczenie w zakresie bezpieczeństwa żywności, utrzymywania standardów higienicznych, kontroli magazynowania i rotacji produktów, jakości produkcji gastronomicznej oraz organizacji zaplecza. Posiada certyfikowane szkolenia w zakresie bezpieczeństwa żywności, alergii pokarmowych, BHP

oraz kwalifikacje NVQ poziom 1 i 2 w zakresie gastronomii i obsługi gościnnej. W swojej karierze odpowiadał również za wdrażanie, szkolenie i rozwój pracowników gastronomii. Laureat I miejsca Compass Culinary Cup Poland 2024 oraz II miejsca Compass Culinary Cup Poland 2025.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Każdy uczestnik otrzymuje notes, długopis, materiały szkoleniowe oraz materiały prezentacyjne wykorzystywane podczas zajęć.

Szkolenie realizowane jest w rzeczywistym obiekcie gastronomicznym, wyposażonym w funkcjonującą salę restauracyjno-bankietową oraz zaplecze niezbędne do prowadzenia praktycznych zajęć kelnerskich i barmańskich. Uczestnicy korzystają z rzeczywistego wyposażenia restauracji, w tym stołów, krzeseł, zastawy stołowej, sztućców, szkła, tac oraz wyposażenia stanowiska barowego.

Organizator zapewnia wszystkie produkty, napoje oraz składniki niezbędne do realizacji ćwiczeń praktycznych z zakresu serwisu kelnerskiego i barmańskiego, a także kompletne wyposażenie stanowisk pracy wykorzystywanych podczas szkolenia.

Zajęcia mają charakter w przeważającej części praktyczny i odbywają się w środowisku odpowiadającym rzeczywistym warunkom pracy kelnera i barmana. Ćwiczenia prowadzone są indywidualnie, w parach oraz w małych zespołach.

Adres

Jezierzany 3k
59-222 Jezierzany
woj. dolnośląskie

Kontakt



Nikola Warzecha

E-mail nikolawarzecha9@gmail.com

Telefon (+48) 881 006 219