



OŚRODEK
SZKOLENIOWO
USŁUGOWY
OPERATOR
TOMASZ PIETRAS

★★★★★ 4,9 / 5
500 ocen

Szkolenie kelnerskie - wiedza i umiejętności techniczne, profesjonalny kontakt z klientem

Numer usługi 2024/11/14/124519/2411622

📍 Włocławek / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 18 h

📅 10.02.2026 do 12.02.2026

2 300,00 PLN brutto

2 300,00 PLN netto

127,78 PLN brutto/h

127,78 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Inne / Gastronomia
Grupa docelowa usługi	Grupą docelową są osoby pełnoletnie, które posiadają wykształcenie minimum podstawowe, w tym pracownicy pizzerii, restauracji, sanatoriów, uzdrowisk itp., chcące nabyć wiedzę i umiejętności techniczne wykorzystywane przy obsłudze kelnerskiej oraz pozyskać wiedzę i umiejętności związane z profesjonalnym kontaktem z klientem w zawodzie kelnera.
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	30
Data zakończenia rekrutacji	09-02-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	18
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Znak Jakości TGLS Quality Alliance

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest nabycie wiedzy teoretycznej oraz umiejętności praktycznych w zakresie pracy kelnera.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Posługuje się wiedzą i umiejętnościami technicznymi podczas obsługi kelnerskiej klienta.	Omawia zagadnienie napiwków – nagród za dobrze wykonaną pracę kelnera.	Wywiad swobodny
	Charakteryzuje sprzęt podręczny kelnera.	Wywiad swobodny
	Omawia podstawowe rodzaje win.	Wywiad swobodny
	Serwuje wino czerwone i białe przy wykorzystaniu umiejętności doradczych.	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	Przygotowuje salę konsumencką (zastawę stołową i pomocnik kelnerski).	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	Charakteryzuje techniki nakrywania stołów białą i czarną zastawą i prezentuje je w praktyce.	Wywiad swobodny
		Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	Charakteryzuje sposób przenoszenia tac i zastawy stołowej i prezentuje go w praktyce.	Wywiad swobodny
		Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	Charakteryzuje sposób zbierania zastawy stołowej po konsumpcji i prezentuje go w praktyce.	Wywiad swobodny
		Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	Obsługuje gości na każdym etapie (wita gości, przyjmuje zamówienia, serwuje potrawy i napoje, rozmawia z gośćmi, realizuje rachunek i żegna gości). Omawia metody obsługi gości i wykorzystuje je w praktyce.	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
		Wywiad swobodny Obserwacja w warunkach rzeczywistych

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
W sposób profesjonalny kontaktuje się z klientem podczas obsługi kelnerskiej.	Omawia cechy osobowe dobrego kelnera.	Wywiad swobodny
	Charakteryzuje kulturę obsługi gości przy stole z elementami wiedzy psychologicznej.	Wywiad swobodny
	Omawia zagadnienie sprzedaży sugestywnej.	Wywiad swobodny
	Omawia ogólne zasady obsługi i wykorzystuje je w praktyce.	Wywiad swobodny Obserwacja w warunkach rzeczywistych

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

Lp.	Temat	Liczba godzin zajęć teoretycznych	Liczba godzin zajęć praktycznych

1	Hospitalet, wygląd i prezencja kelnera – zajęcia teoretyczne -cechy osobowe dobrego kelnera; - kultura obsługi gości przy stole z elementami wiedzy psychologicznej; -sprzedaż sugestywna; - napiwki – nagroda za dobrze wykonaną pracę kelnera. - sprzęt podręczny kelnera (notes, długopisy, zapalniczka, drobne pieniądze)	2h	
2	Serwowanie wina i jego podział na kategorie oraz umiejętne doradzanie Omówienie podstawowych rodzajów win oraz proces serwisu wina czerwonego i białego.	0,5h	1h
3	Przygotowanie sali konsumenckiej - przygotowanie zastawy stołowej do podawania dań i napojów; - - przygotowanie pomocnika kelnerskiego		1h
4	Techniki nakrywania stołów białą stołową: -metoda składania obrusów - techniki rozkładania obrusów; - technika zdejmowania obrusa; wymiana obrusa w obecności gości. -dekoracyjne składanie serwet płóciennych. -przygotowanie nakrycia w obecności gości.	1h	2h
5	Przenoszenie tac i zastawy stołowej: -przenoszenie talerzy; -przenoszenie bulionówek; -przenoszenie szkła i filiżanek; - przenoszenie sztućców; - przenoszenie półmisek.	0,5h	1h
6	Zbieranie zastawy stołowej po konsumpcji: -zbieranie talerzy po konsumpcji; -zbieranie zastawy stołowej na tacę.		2h
7	Przebieg obsługi gości: -powitanie i zajmowanie miejsc przez gości; -przyjmowanie zamówienia; -serwowanie potraw i napojów; -rozmowa z gośćmi; -realizacja rachunku; -pożegnanie gości.		2h

8	Ogólne zasady obsługi: -kolejność podawania potraw i napojów; -kolejność obsługi; -skargi i reklamacje; -postępowanie z trudnym gościem	0,5h	1h
9	Metody obsługi: -serwis niemiecki; (talerzowy) - serwis rosyjski; (stołowy) -elementy serwisu francuskiego, - (serwis bufetowy)	0,5h	2h
10	Walidacja na zakończenie szkolenia	0,5	0,5
Razem		18 godzin	

Uwagi dotyczące przerw: Na każde 2 godziny zajęć przypada jedna 10-minutowa przerwa, która wlicza się w program usługi.

Po ukończonym szkoleniu uczestnik otrzymuje zaświadczenie o ukończeniu kursu wydawane przez ośrodek szkoleniowy zgodnie z rozporządzeniem MEN.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 0

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
Brak wyników.					

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 300,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 300,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	127,78 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Karol Kraszewski

Pan Karol Kraszewski posiada wykształcenie wyższe. Od kilku lat do chwili obecnej prowadzi wiele kursów o tematyce kelner, barman, barista. Kursy te prowadzi w sposób ciągły, co wskazuje na uzyskiwanie przez niego doświadczenia w sposób nieprzerwany. Prowadzeniem tego typu szkoleń zajmuje się również aktualnie. Posiada doświadczenie zawodowe zdobyte nie wcześniej niż 5 lat przed datą wprowadzenia danych dotyczących oferowanej usługi do BUR.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Skrypt, notes, długopis, teczka

Warunki uczestnictwa

- ukończone 18 lat,
- wykształcenie min. podstawowe.

Informacje dodatkowe

Usługa jest zwolniona z VAT.

Usługa z dofinansowaniem.

Na każde 2 godziny zajęć przypada jedna 10-minutowa przerwa, która wlicza się w program usługi.

Po ukończonym szkoleniu uczestnik otrzymuje zaświadczenie o ukończeniu kursu wydawane przez ośrodek szkoleniowy zgodnie z rozporządzeniem MEN.

Adres

ul. Toruńska 30
87-800 Włocławek
woj. kujawsko-pomorskie

Istnieje możliwość realizacji usługi w siedzibie firmy, której pracownicy i/lub pracodawcy zostaną skierowani na tę usługę.

Kontakt



Tomasz Pietras

E-mail szkolenia@osz-operator.pl

Telefon (+48) 660 768 969