

**KELNER**

Numer usługi 2025/11/12/5016/3140457

**3 500,00 PLN** brutto

3 500,00 PLN netto

175,00 PLN brutto/h

175,00 PLN netto/h

Zakład

Doskonalenia

Zawodowego w  
Warszawie

📍 Warszawa / stacjonarna

👤 Usługa szkoleniowa

★★★★★ 4,9 / 5

🕒 20 h

225 ocen

📅 18.05.2026 do 03.07.2026

## Informacje podstawowe

**Kategoria**

Inne / Gastronomia

**Identyfikatory projektów**

Kierunek - Rozwój

**Grupa docelowa usługi**

Grupa docelowa może obejmować różnorodne osoby, które chcą zdobyć umiejętności w zakresie obsługi klienta w branży gastronomicznej np:

- ludzie, którzy nie mają wcześniejszego doświadczenia w pracy jako kelner, ale chcą zdobyć podstawowe umiejętności i wiedzę
- młode osoby, które szukają pracy dorywczej lub stażu w restauracjach, aby zdobyć doświadczenie zawodowe i umiejętności interpersonalne
- ludzie, którzy chcą rozpocząć nową ścieżkę zawodową w branży gastronomicznej i potrzebują odpowiednich kwalifikacji
- osoby już pracujące w branży, które chcą podnieść swoje kwalifikacje, nauczyć się nowych technik obsługi klienta lub poprawić umiejętności pracy w zespole
- osoby planujące otworzyć własny lokal gastronomiczny
- również osoby, które chcą rozwijać swoje umiejętności w zakresie obsługi gości, aby lepiej zaspokajać ich potrzeby i zapewniać wysoką jakość usług.

**Minimalna liczba uczestników**

4

**Maksymalna liczba uczestników**

10

**Data zakończenia rekrutacji**

11-05-2026

**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

Przygotowanie uczestników do efektywnego wykonywania obowiązków związanych z obsługą gości w restauracjach i innych lokalach gastronomicznych. Rozwijanie umiejętności interpersonalnych, a także znajomość menu, technik serwowania potraw i napojów. Uczestnicy uczą się również zasad etyki zawodowej oraz zarządzania sytuacjami kryzysowymi. Celem jest nie tylko zdobycie wiedzy teoretycznej, ale także praktycznych umiejętności, które przyczynią się do sukcesu w branży gastronomicznej.

## Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Samodzielnie organizuje pracę na stanowisku kelnera	<ul style="list-style-type: none"> <li>- przestrzega kultury osobistej i etyki zawodowej kelnera</li> <li>- omawia zasady obsługi kelnerskiej</li> </ul>	Wywiad swobodny
Samodzielnie przygotowuje salę konsumpcyjną do obsługi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- nakrywa stoły, dobiera odpowiedzenie obrusy</li> <li>- dobiera odpowiednio rodzaj serwetek i odpowiednio je układa</li> <li>- dobiera i rozkłada odpowiednią zastawę stołową</li> </ul>	Obserwacja w warunkach symulowanych
Definiuje metody sugestywnej sprzedaży	<ul style="list-style-type: none"> <li>- omawia up-selling i cross-selling</li> </ul>	Wywiad swobodny
Samodzielnie obsługuje konsumenta stosując odpowiednie zasady i techniki	<ul style="list-style-type: none"> <li>- odpowiednio wita gości</li> <li>- stosuje zasady savoir-vivre w gastronomii</li> <li>- definiuje zasady zachowania w sytuacjach konfliktowych i trudnych</li> <li>- serwuje i podaje dania</li> <li>- nosi zastawę stołową, tace, talerze, półmiski stosując odpowiednią technikę</li> <li>- zbiera naczynia ze stołu według ustalonych zasad</li> <li>- podaje przekąski stosując odpowiednią organizację i technikę</li> <li>- podaje zupy stosując ustalone zasady i techniki</li> <li>- serwuje dania główne zgodnie z zasadami</li> <li>- obsługuje imprezy okolicznościowe</li> </ul>	Obserwacja w warunkach symulowanych

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Serwuje wina i inne napoje alkoholowe	<ul style="list-style-type: none"> <li>- dobiera alkohol do potraw</li> <li>- podaje napoje alkoholowe i bezalkoholowe w odpowiedni sposób</li> <li>- dobiera odpowiedni rodzaj wina do potraw</li> <li>- definiuje rodzaje szczepów, regiony winiarskie, temperatury podawania win</li> </ul>	Wywiad swobodny
		Obserwacja w warunkach symulowanych

## 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

Lp.	Rodzaj zajęć	Przedmiot nauczania	Liczba godzin
1	Zajęcia teoretyczne	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Organizacja pracy na stanowisku kelner</li> <li>2. Metody sugestywnej sprzedaży</li> </ul>	5
2	Zajęcia praktyczne	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Czynności przygotowujące salę konsumpcyjną do obsługi</li> <li>2. Organizacja i technika obsługi konsumenta</li> <li>3. Serwowanie wina i innych napojów alkoholowych</li> </ul>	29

## 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	3 500,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 500,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	175,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	175,00 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Jerzy Morawski

Właściciel firmy Mistrz Kelner Jerzy Morawski. Posiada 41-letnie doświadczenie mistrzowskie w zawodzie kelner. Szkolenia kelnerskie prowadzi od 1989 roku.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy kursu otrzymują materiały przygotowane przez wykładowcę, notatnik, długopis.

W trakcie szkolenia udostępnione są:

- plansze poglądowe
- slajdy
- filmy szkoleniowe

### Warunki uczestnictwa

W szkoleniu mogą uczestniczyć osoby, które mają ukończone 16 lat, wykształcenie minimum podstawowe.

## Informacje dodatkowe

Cena usługi zawiera wszystkie niezbędne koszty. Uczestnik nie ponosi żadnych dodatkowych opłat.

W harmonogramie uwzględniono przerwy, które ustalane są pomiędzy uczestnikami a prowadzącymi zajęcia.

Usługa zwolniona z podatku VAT na podstawie art.43 ust.1 pkt 26a ustawy o podatku od towarów i usług.

Aby otrzymać zaświadczenie o ukończeniu szkolenia wymagane jest minimum 80% obecności.

Dokumentem potwierdzającym frekwencję jest lista obecności.

## Adres

ul. Podwale 13/73

00-252 Warszawa

woj. mazowieckie

Zajęcia odbywają się w w salach szkoleniowych, wyposażonych w niezbędny sprzęt i urządzenia multimedialne. Zajęcia praktyczne odbywają się z wykorzystaniem przedmiotów używanych w gastronomii.

Wszystkie pomieszczenia spełniają wymagania bhp, p.poż i sanitarnohigieniczne potwierdzone opiniami wydanymi przez Komendę Miejską Państwowej Straży Pożarnej oraz Inspektora Sanitarnego.

## Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi
- Laboratorium komputerowe

## Kontakt



**Beatrycze Narolska**

**E-mail** bur@zdz.edu.pl

**Telefon** (+48) 226 356 174