



„Nie ma bardziej szczerzej miłości,  
niż miłość do jedzenia”  
George Bernard Shaw

## RAMOWY PROGRAM SZKOLENIA „PROFESJONALNA OBSŁUGA KONSUMENTA” – WERSJA PODSTAWOWA

**Czas trwania: 3 dni po 8 godzin (24 godziny)**

Dedykowane dla: szkół gastronomicznych, lokali gastronomicznych, wszystkich zainteresowanych zawodem kelnera/kelnerki

- 1. Wprowadzenie ( przedstawienie prowadzącego i uczestników, przekazanie celu i metodyki szkolenia, zapoznanie z harmonogramem)**
  - ✓ Organizacja zakładów gastronomicznych
  - ✓ Typy zakładów gastronomicznych
  - ✓ Wyposażenie Sali Konsumenckiej
  - ✓ Układ funkcjonalny zakładów gastronomicznych
- 2. Organizacja pracy na stanowisku Kelner**
  - ✓ Systemy i formy obsługi kelnerskiej
  - ✓ Kultura osobista i etyka zawodowa kelnera
  - ✓ Ubiór i wyposażenie zawodowe kelnera
- 3. Czynności przygotowujące salę konsumpcyjną do obsługi – mise en place**
  - ✓ Nakrycie stołu obrusem / rodzaje, dobór i zmiana
  - ✓ Serwetki / rodzaje i sposoby ich formowania
  - ✓ Zastawa stołowa / nakrywanie stołu

### Ćwiczenia praktyczne:

- ✓ nakrywanie stołu obrusem, zmiana obrusa bez i w obecności konsumenta przy stole,
  - ✓ nakrycie stołu konsumpcyjnego z uwzględnieniem formowania serwetek w zależności od rodzaju i przeznaczenia posiłku
- 4. Zachowania kelnera podczas obsługi gościa**
    - ✓ Sposób obsługi konsumentów o różnych cechach psychologicznych
    - ✓ Powitanie gości – umiejętność ich rozpoznania
  - 5. Karta menu w nowoczesnej restauracji**

### Ćwiczenia praktyczne

- ✓ Profesjonalne przyjęcie zamówienia i jego realizacja,
  - ✓ ćwiczenie czynności zachowania podczas posiłku i jego zakończenia
  - ✓ podanie rachunku – rozliczenie z gościem
  - ✓ pożegnanie gościa
- 6. Technika serwowania potraw i napojów**
    - ✓ Zasady ogólne serwowania i podawania uwzględniające czynności wykonywane z lewej i prawej strony konsumenta



### **Prowadzący: Piotr Borecki:**

- ✓ **Juror I MISTRZOSTW MŁODYCH KELNERÓW – ŚLĄSK -2014**
- ✓ **Organizator I MIĘDZYNARODOWYCH MISTRZOSTW GASTRONOMICZNYCH MŁODYCH KUCHARZY I KELNERÓW Rydułtowy 2015**
- ✓ Członek Stowarzyszenia Kelnerów Polskich
- ✓ Specjalista do spraw szkoleń kelnerskich
- ✓ Kurs Sommelierski "Galicyska Szkoła Smaku" Kraków





„Nie ma bardziej szczerzej miłości,  
niż miłość do jedzenia”  
George Bernard Shaw

- ✓ Technika noszenia zastawy stołowej ( tace, talerzyki, półmiski, sztucce )
- ✓ Zasada zbierania naczyń ze stołu
- ✓ Technika dokrywania sztucców do poszczególnych dań w obecności gościa
- ✓ Technika i zasady podawania przekąsek, zup, dań głównych i deserów
- ✓ Rodzaje serwisów – metoda niemiecka / francuska / angielska / rosyjska ze szczególnym omówieniem metody francuskiej wraz z ćwiczeniami praktycznymi

### Ćwiczenia praktyczne

- ✓ umiejętność noszenia tac, zastawy itp.
- ✓ praktyczne zbieranie brudnej zastawy ze stołu,
- ✓ fachowa umiejętność zastosowania serwisu francuskiego ( sprawne posługiwanie się widelcem i łyżką ) w różnych sytuacjach

### **7. Napoje alkoholowe i bezalkoholowe, sposoby ich podawania**

- ✓ Rodzaje alkoholi i ich przeznaczenie

### **8. Wszystko o winie**

- ✓ Co to jest wino?
- ✓ Historia i kultura wina
- ✓ Temperatura podawania wina
- ✓ Dobór kieliszków do wina
- ✓ Otwieranie wina

### Ćwiczenia praktyczne

- ✓ ceremonia prezentacji oraz otwierania wina przed gościem

### **9. Sztuka Cateringu**

- ✓ Catering – definicja
- ✓ Konferencja – definicja
- ✓ Rodzaje imprez okolicznościowych
- ✓ Zasady ustawienia potraw na bufecie szwedzkim

### **10. Bufet – Bar**

- ✓ Wyposażenie barów i bufetów

### **11. „Room service” – technika pracy kelnera**

- ✓ Organizacja pracy i obsługi „room – service”
- ✓ Przyjmowanie zamówień od gości – istota umiejętnej rozmowy z gościem przez telefon – sugestie wyboru
- ✓ Sposób realizacji zamówień
- ✓ Obsługa w pokoju hotelowym
- ✓ Prace porządkowe – kontakt z gościem
- ✓ Zasady rozliczeń z gościem



„Gotujemy modnie, zdrowo i nowocześnie”



Centrum Kulinarne

„Nie ma bardziej szczerzej miłości,  
niż miłość do jedzenia”  
George Bernard Shaw

### Ćwiczenia praktyczne

- ✓ przygotowanie wózka kelnerskiego do śniadania wcześniej zamówionego przez gościa
- ✓ poprawne przyjęcie zamówienia przez telefon

### 12. Systemy rozliczeń kelnerskich

- ✓ Paragon fiskalny
- ✓ Faktura VAT

**minimum: 10 osób, maksimum: 25 osób.**



**Każdy z uczestników szkolenia otrzyma Certyfikat uczestnictwa wraz z pieczętką SKP i podpisem Prezesa Stowarzyszenia Kelnerów Polskich.**

Szczegóły celu uzgodnienia terminu i rodzaju działań:  
Anna Kozdroń, Menadżer Produktu, tel. 608 302 801;  
e-mail: [a.kozdron@weindich.pl](mailto:a.kozdron@weindich.pl)

Organizator Weindich Sp.J.



Centrum Kulinarne

ul. Adameckiego 8, Chorzów  
tel.: 32 32 746 91 39; e-mail: [ck@weindich.pl](mailto:ck@weindich.pl)