

Warszawa, dnia 9 lutego 2026 r.

Poz. 189

**OBWIESZCZENIE
MINISTRA SPORTU I TURYSTYKI¹⁾**

z dnia 30 stycznia 2026 r.

**w sprawie włączenia kwalifikacji sektorowej „Stosowanie zasad etykiety w obsłudze gości VIP w gastronomii”
do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji**

Na podstawie art. 25 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 22 grudnia 2015 r. o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji (Dz. U. z 2024 r. poz. 1606) ogłasza się w załączniku do niniejszego obwieszczenia informacje o włączeniu kwalifikacji sektorowej „Stosowanie zasad etykiety w obsłudze gości VIP w gastronomii” do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji.

Minister Sportu i Turystyki: *J. Rutnicki*

¹⁾ Minister Sportu i Turystyki kieruje działem administracji rządowej – turystyka, na podstawie § 1 ust. 2 pkt 2 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 25 lipca 2025 r. w sprawie szczegółowego zakresu działania Ministra Sportu i Turystyki (Dz. U. poz. 1002).

Załącznik do obwieszczenia Ministra Sportu i Turystyki
z dnia 30 stycznia 2026 r. (M.P. poz. 189)

**INFORMACJE O WŁĄCZENIU KWALIFIKACJI SEKTOROWEJ „STOSOWANIE ZASAD ETYKIETY W OBSŁUDZE GOŚCI VIP W GASTRONOMII”
DO ZINTEGROWANEGO SYSTEMU KWALIFIKACJI**

1. Nazwa kwalifikacji sektorowej

Stosowanie zasad etykiety w obsłudze gości VIP w gastronomii

2. Poziom Polskiej Ramy Kwalifikacji przypisany do kwalifikacji sektorowej oraz odniesienie do poziomu Sektorowej Ramy Kwalifikacji (jeżeli dotyczy)

4 poziom Polskiej Ramy Kwalifikacji, 4 poziom Sektorowej Ramy Kwalifikacji w sektorze turystyka

3. Efekty uczenia się wymagane dla kwalifikacji sektorowej

Syntetyczna charakterystyka efektów uczenia się

Osoba posiadająca kwalifikację „Stosowanie zasad etykiety w obsłudze gości VIP w gastronomii” jest gotowa do zaplanowania, zorganizowania i zrealizowania usługi gastronomicznej dla gości VIP z zastosowaniem zasad protokołu dyplomatycznego. Potrafi zaplanować i zorganizować usługę gastronomiczną w obiekcie oraz poza nim. Zgodnie z zamówieniem ustala szczegóły organizacji usługi gastronomicznej z zastosowaniem protokołu dyplomatycznego, w tym: przebieg, formę, czas, motyw przewodni, zagospodarowanie przestrzeni, metody obsługi, nakrywanie stołów i szczegółowe zasady zachowania personelu.

Zestaw 1. Wiedza z obszaru obsługi serwisowej gościa VIP

Poszczególne efekty uczenia się

Kryteria weryfikacji ich osiągnięcia

Charakteryzuje zasady serwisu podczas obsługi gości VIP

- omawia metody podawania potraw i napojów podczas obsługi gości VIP,
- omawia sposoby podawania dań i napojów w sytuacjach niestandardowych, np. serwis indywidualny – „z białą rękawiczką”, serwis „live cooking” tylko dla VIP-ów, specjalna strefa VIP z obsługą kelnerską, personalizowane menu i napoje, ekskluzywne formy podania, serwis w nietypowym miejscu (plener, pojazd, scena), subtelna obecność obsługi i pełna dyskrecja,
- omawia kolejność podawania dań według zasady precedencji,
- omawia zasady dobierania win do potraw,
- omawia bieliznę i zastawę stołową dla gościa VIP,
- omawia zasady poufności obsługi gościa VIP,
- omawia zasady serwowania alkoholu (szampan, wino musujące, wino białe, wino czerwone, whisky, wódka biała czysta, brandy), w tym dobór szkła oraz temperatury podania.

<p>Posługuje się pojęciami z zakresu protokołu dyplomatycznego w usługach gastronomicznych</p>	<ul style="list-style-type: none"> - omawia zasady precedencji i alternacji, - omawia zasady dobrego zachowania na płaszczyźnie zawodowej, - omawia zasady powitania i pożegnania, - omawia zasady tytułowania (tytulatury), - omawia francuską lub angielską zasadę usadzania gości przy stole.
<p>Charakteryzuje zasady komunikacji w trakcie obsługi gościa VIP</p>	<ul style="list-style-type: none"> - omawia sytuacje, w których można zastosować komunikację werbalną z kelnerami lub obsługą wydarzenia, - odczytuje komunikację niewerbalną gości, - omawia zasady komunikacji z gośćmi.
<p>Charakteryzuje specyfikę obsługi gościa VIP</p>	<ul style="list-style-type: none"> - określa liczbę osób potrzebną do obsługi wydarzenia z gośćmi VIP, - omawia dostosowanie dress code'u do rodzaju obsługi, - omawia kwestie zapewnienia bezpieczeństwa personelu i gości podczas wydarzenia z gośćmi VIP, - wymienia sposoby weryfikacji niekaralności pracownika, - omawia pojęcia, tj. podtalerz, pokal, goblet, tranzerowanie, flambirowanie, podeczaszy, sommelier, barista, menaż, - wymienia przyczyny zmiany przebiegu wydarzenia.
<p>Charakteryzuje standardy menu na przyjęcia gastronomiczne z udziałem gości VIP</p>	<ul style="list-style-type: none"> - omawia formy i rodzaje przyjęć gastronomicznych organizowanych z zachowaniem norm protokołu dyplomatycznego, np. bankiet, lampka wina (toast), koktajl party, garden party, kolacja uroczysta, - omawia zastosowanie alkoholi i napojów mieszanych serwowanych w różnych momentach przyjęcia i na różnych typach przyjęć z obsługą gości VIP, np. aperitive, digestive, - omawia dobór potraw w zależności od rodzaju przyjęcia i gości VIP.
<p>Posługuje się wiedzą z obszaru polskiej tradycji gościnności w gastronomii</p>	<ul style="list-style-type: none"> - omawia polską tradycję gościnności w gastronomii, - wymienia tradycyjne potrawy i napoje polskie, - omawia polską tradycję traktowania gościa honorowego.

<p>Zestaw 2. Planowanie i realizacja usługi gastronomicznej z udziałem gości VIP</p>	
<p>Poszczególne efekty uczenia się</p>	<p>Kryteria weryfikacji ich osiągnięcia</p>
<p>Planuje proces wykonania usługi gastronomicznej</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ustala formy ustawiania stołów na przyjęcia zasiadane i bufetowe, - dostosowuje plan zagospodarowania przestrzeni (uwzględniający miejsce, liczbę gości, rodzaj przyjęcia, metody serwisu, menu) do obsługi wydarzenia z udziałem gości VIP, - dostosowuje agendę usług gastronomicznej do gości VIP, do warunków lokalowych i ram czasowych.

<p>Tworzy listę kontrolną (checklistę) dotyczącą koordynacji wydarzenia VIP</p>	<ul style="list-style-type: none"> - określa datę, godzinę i miejsce wydarzenia, - określa czas trwania wydarzenia, - określa: liczbę gości, rangę gości, tytułatury, specjalne wymagania dotyczące wyżywienia, - określa liczbę osób obsługujących gości (kelnerzy, sommelierzy, barmani), - określa formę wydarzenia gastronomicznego (na siedząco, na stojąco, forma mieszana), - określa rodzaj wydarzenia, - określa gospodarza wydarzenia, - określa miejsce, formę oraz sposób przywitania i pożegnania gościa, - ustala zasady postępowania na wypadek konieczności udzielenia pierwszej pomocy, np. poszczególne kroki w przypadku interwencji medycznej, - ustala schemat komunikacji na linii zleceniodawca – zleceniobiorca, - przygotowuje harmonogram serwowania dań i napojów zgodnie z przebiegiem wydarzenia, w tym uwzględnia serwis specjalny, toasty, - ustala dekoracje stołu, np. bieliznę stołową, wizytówki, kwiaty, - ustala formę karty menu, - określa niezbędny sprzęt multimedialny, np. sprzęt nagłaśniający do wystąpień publicznych oraz mównica.
<p>Tworzy listę kontrolną (checklistę) dotyczącą organizacji usług gastronomicznych, m.in. obsługi gościa i menu</p>	<ul style="list-style-type: none"> - wskazuje miejsce wydarzenia, np. nazwę sali lub przestrzeń, - sporządza listę kontrolną czystości pomieszczeń przeznaczonych na organizację wydarzenia, - ustala schemat ustawienia stołów, dostosowany do osób ze specjalnymi wymaganiami, np. specjalne menu, osoby z niepełnosprawnościami, - wymienia informacje, które musi uzyskać od szefa kuchni wpływające na nakrycie stołu oraz serwis, - dobiera zastawę stołową do menu, - przydziela role i zadania osobom w zespole obsługi wydarzenia, - planuje/wyznacza miejsca powitania gości, - dobiera metody podawania potraw i napojów do określonego menu.
<p>Nakrywa stół do określonego menu zgodnie z zasadami protokołu dyplomatycznego</p>	<ul style="list-style-type: none"> - dobiera bieliznę i zastawę stołową, np. sztućce, szkło, porcelanę, bieliznę stołową, - nakrywa stoły bielizną stołową, - układa zastawę stołową, np. sztućce, szkło, porcelanę, - ustawia dekoracje na stołach.
<p>Serwuje dania zgodnie z zasadami serwisu podczas obsługi gości VIP</p>	<ul style="list-style-type: none"> - serwuje dania różnymi metodami, np. niemiecką, angielską, francuską, rosyjską, - serwuje napoje, - stosuje serwis synchroniczny, - stosuje w obsłudze gości VIP tacę kelnerską, - zachowuje odpowiednią postawę ciała, - reaguje na potrzeby gości, np. wymienia sztućce, zabezpiecza rozlany płyn, wymienia bankietówkę.

Stosuje zasady dobrego zachowania na płaszczyźnie zawodowej w obsłudze gości VIP	<ul style="list-style-type: none"> - rozwiązuje trudną sytuację przy obsłudze gości VIP, np. dyspozycyjność kelnera, gość roszczeniowy, zgodność dania z menu, - stosuje zasady <i>savoir-vivre</i> u, - stosuje zwroty grzecznościowe, - stosuje zasady poprawnej polszczyzny podczas wypowiedzi, - komunikuje się w sposób przejrzysty, zachowując płynność wypowiedzi.
Stosuje briefing staff (odprawę) osób obsługujących wydarzenie z gośćmi VIP	<ul style="list-style-type: none"> - przedstawia menu, - przedstawia harmonogram wydarzenia, - deleguje zadania personelowi, - dobiera atrybuty kelnerskie (wyposażenie), - zwraca uwagę obsłudze kelnerskiej na stosowanie wymaganych zasad relacji z gośćmi VIP, w tym np. zakaz wykonywania personalnych fotografii lub uzyskiwania autografów, - przekazuje zasady komunikacji z gośćmi VIP, np. używanie odpowiednich zwrotów grzecznościowych, powitanie z szacunkiem i klasą, dyskrekcja i takt, jasna i uprzejma komunikacja, unikanie sporów, korygowanie z taktem, profesjonalna mowa ciała, gotowość do spełnienia indywidualnych życzeń, zachowanie pełnego profesjonalizmu nawet w sytuacjach trudnych, dziękowanie i pożegnanie z klasą, dyskrekcja po spotkaniu, - omawia higienę, estetykę osobistą obsługi gości VIP, - sprawdza zrozumienie odprawy i w razie konieczności powtarza niezrozumiałe elementy.
Planuje własny rozwój zawodowy	<ul style="list-style-type: none"> - omawia możliwości rozwoju zawodowego, w tym udział w szkoleniach, warsztatach branżowych oraz case study, - korzysta z publikacji, blogów, programów telewizyjnych związanych z protokołem dyplomatycznym w usługach gastronomicznych.

4. Ramowe wymagania dotyczące metod przeprowadzania walidacji, osób przeprowadzających walidację oraz warunków organizacyjnych i materialnych niezbędnych do prawidłowego i bezpiecznego przeprowadzania walidacji:

a) wymagania dotyczące metod przeprowadzania walidacji

Podczas walidacji stosowane są następujące metody:

- test teoretyczny,
- wywiad swobodny (rozmowa z komisją),
- obserwacja w warunkach symulowanych.

W części teoretycznej stosowane jest narzędzie w postaci testu, opracowanego na podstawie kryteriów weryfikacji efektów uczenia się głównie z zestawu 1.

W części praktycznej stosuje się narzędzia walidacyjne w postaci:

- obserwacji realizacji wylosowanego zadania praktycznego zgodnie ze scenariuszem, opracowanym na podstawie efektów uczenia się z zestawu 2,
- karty obserwacji z wyszczególnionymi kryteriami weryfikacji, pozwalającej na bieżące odnotowywanie spełnienia lub niespełnienia poszczególnych kryteriów,
- formularza oceny końcowej, na podstawie którego ustala się wynik części praktycznej.

b) wymagania dotyczące osób przeprowadzających walidację

Komisja walidacyjna składa się z minimum 2 osób. Każdy z członków komisji musi znać zasady przeprowadzania walidacji i stosowane metody.

Każdy z członków komisji walidacyjnej musi spełniać przynajmniej jedno z poniższych kryteriów, a komisja musi spełniać łącznie wszystkie kryteria:

- a) posiadanie udokumentowanego minimum 5-letniego doświadczenia w pracy w gastronomii na stanowiskach kierowniczych oraz przedstawienie minimum 3 rekomendacji od zleceniodawców, potwierdzających zarządzanie wydarzeniem gastronomicznym, podczas którego był stosowany protokół dyplomacyjny,
- b) posiadanie udokumentowanego przeprowadzenia minimum 3 szkoleń z obszaru obsługi gości VIP lub zarządzania restauracją na poziomie menedżera restauracji, potwierdzonego rekomendacjami od zleceniodawcy,
- c) posiadanie udokumentowanego wykształcenia branżowego z obszaru gastronomii (posiadanie kwalifikacji pełnej na IV poziomie PRK) lub wyższego (posiadanie kwalifikacji pełnej na poziomie VI PRK).

Przewodniczący komisji jest wybierany spośród członków komisji i posiada decydujący głos w przypadku sytuacji spornych.

c) wymagania dotyczące warunków organizacyjnych i materialnych niezbędnych do prawidłowego i bezpiecznego przeprowadzenia walidacji

Walidacja przeprowadzana jest w sposób stacjonarny. Składa się z części teoretycznej i praktycznej.

W trakcie weryfikacji osoby przystępujące do walidacji nie mogą korzystać z urządzeń telekomunikacyjnych.

Instytucja prowadząca walidację zapewnia:

- pomieszczenie umożliwiający osobom, które przystąpiły do walidacji, samodzielnie pracować,
- niezbędne druki, w tym procedury wewnętrzne konieczne do realizacji zadań praktycznych.

Do przeprowadzenia praktycznej części instytucja certyfikująca musi zapewnić przestrzeń do przeprowadzenia zadania praktycznego z zakresu obsługi gości VIP, tj. wyposażoną w:

- stoliki niezbędne do zbudowania stołów bankietowych,
- krzesła,
- zastawę stołową, w tym np. talerze płaskie różnej średnicy, talerze głębokie, bulionówki z podstawkami, półmiski,
- bieliznę stołową,
- sztućce,
- koszyczki do pieczywa, coolery, karafki, dzbanki,
- szkło konsumpcyjne, porcelanę,
- wszelkie niezbędne narzędzia i utensylia kelnerskie, takie jak: tace kelnerskie, serwety kelnerskie, trybuszon, hantlik, notatnik, długopisy, zapalniczka lub zapałki, szczoteczka stołowa z szufelką,
- karty menu okolicznościowe,
- menażę,
- wózek lub koziołek kelnerski.

d) ewentualnie dodatkowe informacje na temat ramowych wymagań dotyczących walidacji

Dostęp do stanowiska: mycie rąk, polerowania zastawy stołowej i sztućców.

5. Warunki, jakie musi spełniać osoba przystępująca do walidacji, jeżeli zostały określone, albo informacja o braku takich warunków

Brak wymagań

6. Inne, poza pozytywnym wynikiem walidacji, warunki uzyskania kwalifikacji sektorowej, jeżeli zostały określone, albo informacja o braku takich warunków

Brak innych, poza pozytywnym wynikiem walidacji, warunków uzyskania kwalifikacji sektorowej.

7. Okres ważności certyfikatu kwalifikacji sektorowej, bezterminowy lub określony, oraz warunki przedłużenia ważności, jeżeli okres ważności certyfikatu został określony

Certyfikat jest ważny bezterminowo.

8. Dodatkowe wymagania wynikające ze specyfiki kwalifikacji sektorowej, dotyczące:

- a) zakresu i częstotliwości ewaluacji wewnętrznej, o których mowa w art. 64 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 22 grudnia 2015 r. o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji,
- b) zakresu i częstotliwości sporządzania raportów z zewnętrznego zapewnienia jakości, o których mowa w art. 68 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 22 grudnia 2015 r. o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji,
- c) zakresu i częstotliwości składania sprawozdań z działalności, o których mowa w art. 76 ust. 1–3 ustawy z dnia 22 grudnia 2015 r. o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji

Brak wymagań

9. Dodatkowe warunki, które muszą spełniać podmioty ubiegające się o uprawnienie do certyfikowania na podstawie art. 41 ust. 1 ustawy z dnia 22 grudnia 2015 r. o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji

Brak dodatkowych warunków

10. Termin dokonywania przeglądu kwalifikacji, z uwzględnieniem terminu, o którym mowa w art. 27 ust. 1 ustawy z dnia 22 grudnia 2015 r. o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji

Nie rzadziej niż raz na 10 lat