



Profesjonalny kelner – mistrzem gościnności i sprzedaży

Numer usługi 2025/07/28/18793/2907489

1 200,00 PLN brutto
1 200,00 PLN netto
75,00 PLN brutto/h
75,00 PLN netto/h

Wyższa Szkoła
Turystyki i Ekologii
w Suchej
Beskidzkiej

★★★★★ 4,8 / 5

204 oceny

📍 Sucha Beskidzka / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 13.04.2026 do 13.04.2026

Informacje podstawowe

Kategoria	Inne / Turystyka i hotelarstwo
Grupa docelowa usługi	Szkolenie skierowane jest do kelnerów, kierowników i managerów restauracji, chcących podnieść jakość świadczonych usług gastronomicznych w zakresie obsługi konsumenta, a także do osób rozpoczynających pracę w gastronomii. Uczestnicy powinni posiadać podstawową wiedzę dotyczącą obsługi konsumenta. Usługa skierowana również do uczestników projektu Małopolski Pociąg do Kariery.
Minimalna liczba uczestników	10
Maksymalna liczba uczestników	20
Data zakończenia rekrutacji	23-03-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	16
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	art. 163 ust. 1 ustawy z dnia 20 lipca 2018 r. Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce (t. j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1571, z późn. zm.)
Zakres uprawnień	Inne formy kształcenia, w tym kursy doszkalające i szkolenia

Cel

Cel edukacyjny

Usługa "Profesjonalny kelner – mistrzem gościnności i sprzedaży" przygotowuje do profesjonalnej obsługi konsumenta, w tym stosowania różnych metod obsługi gościa lokalu gastronomicznego, realizowania sprzedaży sugestywnej oraz budowania pozytywnych relacji w kontakcie z klientem.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik identyfikuje predyspozycje zawodowe i cechy osobowościowe kelnera	Uczestnik wymienia i omawia predyspozycje zawodowe i cechy osobowościowe kelnera	Test teoretyczny
Uczestnik przygotowuje salę konsumencką do obsługi gości	Uczestnik planuje i wykonuje przygotowanie sali konsumenckiej do efektywnej obsługi gości	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik obsługuje system obsługi kelnerskiej	Uczestnik sprawnie posługuje się informatycznym systemem kelnerskim	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik stosuje się do zasad i metod obsługi gości,	Uczestnik obsługuje gości zgodnie z przyjętymi zasadami i metodami obsługi konsumenta	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik postępuje z różnymi klientami zgodnie z przyjętymi normami i zasadami	Uczestnik analizuje zasady właściwego postępowania z różnymi klientami	Test teoretyczny
Uczestnik buduje pozytywne relacje z klientami	Uczestnik charakteryzuje zasady budowania pozytywnych relacji z konsumentem	Test teoretyczny

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

1. Predyspozycje zawodowe i cechy osobowościowe kelnera
2. Prezencja kelnera
3. Przygotowanie sali konsumenckiej do obsługi gości
4. Systemy obsługi kelnerskiej
5. Metody obsługi (niemiecka, francuska, angielska, rosyjska)
6. Ogólne zasady obsługi konsumenta
7. Tworzenie standardu obsługi – powitanie, wskazanie miejsca, przyjmowanie zamówienia, serwowanie potraw i napojów, realizacja rachunku, pożegnanie gości
8. Sprzedaż sugestywna – skuteczne sposoby powiększania rachunku
9. Sposoby postępowania z różnymi klientami
10. Najważniejsze reguły i zasady profesjonalnej obsługi klienta
11. Rola i znaczenie odkrywania, zaspokajania i przekraczania oczekiwań klientów
12. Budowanie pozytywnych relacji w kontakcie z klientem

Szkolenie skierowane jest do osób mających podstawową wiedzę w zakresie obsługi konsumenta oraz chcących podwyższyć swoje kompetencje w tym zakresie. Program obejmuje zajęcia teoretyczne i ćwiczenia praktyczne realizowane w formie warsztatowej, gdzie uczestnicy zostaną podzieleni na mniejsze grupy 2-3-osobowe.

Usługa jest realizowana w godzinach dydaktycznych.

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	1 200,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 200,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	75,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 0

Brak wyników.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy szkolenia otrzymają materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej - materiały multimedialne ze szkolenia, kwestionariusze, materiały ćwiczeniowe (prezentacje, konspekty, zestawy zadań).

Warunki uczestnictwa

Warunkiem uczestnictwa w szkoleniu jest podpisanie umowy z WSTiE.

Informacje dodatkowe

Minimalna liczba uczestników szkolenia to 10 osób.

Zaakceptowano regulamin projektu Małopolski Pociąg do Kariery dla Instytucji Szkoleniowych.

Adres

ul. Zamkowa 1
34-200 Sucha Beskidzka
woj. małopolskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Laboratorium komputerowe

Kontakt



Anna Oleksa-Kaźmierczak

E-mail szkola@wste.edu.pl

Telefon (+48) 338 745 425