



Kelner z podstawami baristy. Techniki sprzedaży w branży gastronomicznej. Zielone umiejętności. Kwalifikacje

Numer usługi 2026/03/10/199690/3393167

5 000,00 PLN brutto
 5 000,00 PLN netto
 178,57 PLN brutto/h
 178,57 PLN netto/h
 161,11 PLN cena rynkowa ⓘ

Centrum Szkoleń i
 Kreowania
 Potencjału Lena
 Sitek-Ledwoń

★★★★★ 5,0 / 5

8 ocen

📍 Częstochowa / mieszana (stacjonarna połączona z usługą zdalną w czasie rzeczywistym)

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 28 h

📅 11.05.2026 do 19.05.2026

Informacje podstawowe

Kategoria

Inne / Gastronomia

Grupa docelowa usługi

Szkolenie jest przeznaczone dla osób pracujących lub planujących pracę na stanowisku Kelnera w gastronomii z podstawami baristy i sprzedaży usług/produktów: restauracje, kawiarnie, wine bary, bistro, punkty hotelowe, catering, eventy, mała gastronomia oraz punkty usługowo-handlowe z ofertą gastronomiczną.

Adresatami są zarówno osoby początkujące (wejście do zawodu), jak i osoby z doświadczeniem wymagające uporządkowania standardów, poprawy jakości obsługi oraz zwiększenia skuteczności sprzedaży.

Szkolenie rekomendowane jest także dla pracowników lokali o dużej rotacji gości i pracy pod presją czasu, gdzie kluczowe są: komunikacja, organizacja stanowiska, obsługa kasy, sprzedaż rekomendacyjna i minimalizacja błędów w zamówieniach.

Program uwzględnia praktyki zrównoważonego rozwoju i zero waste w działaniach front-of-house, w tym ograniczanie strat, poprawną komunikację dot. alergenów i preferencji, oraz współpracę z zespołem kuchni/baru.

Minimalna liczba uczestników

2

Maksymalna liczba uczestników

10

Data zakończenia rekrutacji

07-05-2026

Forma prowadzenia usługi

mieszana (stacjonarna połączona z usługą zdalną w czasie rzeczywistym)

Liczba godzin usługi

28

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest nabycie przez uczestników kompetencji zawodowych do pracy jako Kelner-Sprzedawca, obejmujących profesjonalną obsługę klienta, prowadzenie procesu sprzedaży i rekomendacji, organizację stanowiska pracy, obsługę kasy fiskalnej oraz działanie zgodnie z zasadami BHP i savoir-vivre. Uczestnik poznaje i stosuje praktyki eko/zero waste możliwe do wdrożenia w obsłudze gościa.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik charakteryzuje rolę i obowiązki kelnera-sprzedawcy.	Omawia zakres obowiązków i zasady współpracy w zespole.	Wywiad swobodny
		Test teoretyczny
Organizuje stanowisko pracy zgodnie z zasadami ergonomii. Przygotowuje salę konsumencką do obsługi gości. Stosuje zasady profesjonalnej komunikacji z gościem. Buduje pozytywne pierwsze wrażenie i relację z klientem.	Prawidłowo przygotowuje stanowisko i niezbędne wyposażenie. Wykonuje przygotowanie sali zgodnie ze standardem. Prowadzi rozmowę z gościem z użyciem komunikacji werbalnej i niewerbalnej. Demonstruje prawidłowe powitanie, przyjęcie zamówienia i pożegnanie.	Obserwacja w warunkach symulowanych
		Test teoretyczny Obserwacja w warunkach symulowanych
Realizuje etapy obsługi zgodnie ze standardami gastronomicznymi. Stosuje techniki sprzedaży sugestywnej, up-selling i cross-selling. Dobiera język rekomendacji do potrzeb gościa oraz prowadzi sprzedaż bez wywierania presji.	Reaguje adekwatnie na sytuacje problemowe i reklamacje. Proponuje produkty uzupełniające podczas obsługi. Formułuje rekomendacje sprzedażowe oraz prowadzi rozmowę sprzedażową zgodnie ze scenariuszem.	Obserwacja w warunkach symulowanych
		Wywiad swobodny Test teoretyczny
Obsługuje kasę fiskalną w podstawowym zakresie. Rozróżnia formy płatności i realizuje rozliczenie. Przestrzega zasad odpowiedzialności finansowej.	Wystawia paragon i realizuje transakcję testową. Prawidłowo obsługuje różne formy płatności. Unika błędów w symulacji rozliczeń.	Obserwacja w warunkach symulowanych

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>Przygotowuje zastawę i nakrycie stołu. Stosuje techniki przenoszenia i zbierania zastawy. Realizuje serwis potraw i napojów.</p> <p>Rozpoznaje podstawowe rodzaje napojów. Doradza gościom w wyborze napojów. Stosuje zasady odpowiedzialnej sprzedaży alkoholu.</p>	<p>Wykonuje prawidłowe nakrycie stołu. Demonstruje techniki przenoszenia zastawy. Serwuje napoje zgodnie z zasadami.</p> <p>Charakteryzuje podstawowe grupy napojów. Formułuje rekomendacje napojów. Przestrzega zasad odpowiedzialnej sprzedaży.</p>	Obserwacja w warunkach symulowanych
		Test teoretyczny
		Wywiad swobodny
<p>Stosuje zasady ograniczania strat w obsłudze. Przestrzega zasad segregacji i oszczędzania zasobów. Komunikuje gościom działania proekologiczne.</p>	<p>Wskazuje sposoby minimalizacji strat. Prawidłowo segreguje odpady oraz przekazuje informacje o działaniach eko.</p>	Obserwacja w warunkach symulowanych
		Test teoretyczny
<p>Realizuje pełny proces obsługi gościa. Współpracuje w zespole podczas serwisu. Reaguje na sytuacje problemowe.</p> <p>Przygotowuje wysokiej jakości napoje kawowe oraz posługuje się profesjonalnym sprzętem i technikami baristycznymi</p>	<p>Przeprowadza pełną symulację obsługi. Współdziała z innymi uczestnikami. Rozwiązuje sytuacje problemowe zgodnie ze standardem.</p> <p>Prawidłowo wykonuje espresso, kawy mleczne oraz inne napoje bazujące na espresso (np. cappuccino, latte). Wykazuje umiejętność obsługi profesjonalnego ekspresu do kawy oraz młynka (mielenie, dozowanie, ekstrakcja)</p>	Obserwacja w warunkach symulowanych
		Obserwacja w warunkach symulowanych
		Test teoretyczny

Kwalifikacje

Kwalifikacje niewłączone do ZSK

Uznane kwalifikacje

Pytanie 4. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kwalifikacji jest rozpoznawalny i uznawalny w danej branży/sektorze (czy certyfikat otrzymał pozytywne rekomendacje od co najmniej 5 pracodawców danej branży/sektorów lub związku branżowego, zrzeszającego pracodawców danej branży/sektorów)?

TAK

Informacje

Podstawa prawna dla Podmiotów / kategorii Podmiotów

uprawnione do realizacji procesów walidacji i certyfikowania na mocy innych przepisów prawa

Program

Dzień 1 Teoria (zdalnie w czasie rzeczywistym ZOOM) 8:00-13:00 (w tym 150minutowa przerwa)

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)

2. Wstęp do funkcji Baristy

- Serwowanie wina i jego podział na kategorie oraz umiejętne doradzanie
- Omówienie podstawowych rodzajów win oraz proces serwisu wina czerwonego i białego.

3. Przerwa (15minutowa)

4. Barista

- Podstawowa wiedza o kawie i ekspresie.
- Zasady parzenia napojów kawowych
- Obsługa klienta w kontekście baristy

Dzień 2 Stacjonarnie 8:00-16:00 (w tym 30-minutowa przerwa)

Teoria

1. Wprowadzenie do zawodu

- rola kelnera-sprzedawcy w gastronomii i sprzedaży usług,
- zakres obowiązków i odpowiedzialność,
- etyka zawodowa i kultura pracy,
- współpraca z kuchnią, barem i zespołem.

Praktyka

2. Organizacja stanowiska i podstawowe wyposażenie kelnera

- sprzęt podręczny kelnera,
- ergonomia i organizacja pracy,
- przygotowanie sali konsumenckiej,

3. Profesjonalna prezencja i komunikacja z gościem

- cechy osobowe skutecznego kelnera-sprzedawcy,
- autoprezentacja i pierwsze wrażenie,
- komunikacja werbalna i niewerbalna,
- budowanie relacji i zaufania gościa,
- uważność, pamięć operacyjna i podzielność uwagi.

4. Standardy obsługi klienta i savoir-vivre gastronomiczny

- etapy obsługi gościa: powitanie → zamówienie → serwis → rachunek → pożegnanie,
- restauracyjny savoir-vivre,
- kolejność obsługi gości i podawania potraw,

- obsługa gościa wymagającego i reklamacje,
- jakość obsługi jako narzędzie sprzedaży.

5. Techniki sprzedaży w gastronomii

- proces sprzedaży w gastronomii,
- sprzedaż sugestywna, up-selling i cross-selling,
- język rekomendacji i pytania sprzedażowe,
- zachowania konsumenckie gości,
- sprzedaż bez presji – praktyka rozmowy z gościem.

6. Obsługa kasy fiskalnej i rozliczeń

- obsługa kasy fiskalnej: uruchomienie, sprzedaż, paragon,
- formy płatności,
- podstawy odpowiedzialności finansowej,
- eliminowanie błędów sprzedażowych
- napiwki

DZIEŃ 3 – Praktyka Serwis + ZERO WASTE / EKO 8:00-16:00 (w tym 30-minutowa przerwa)

1. Przygotowanie sali i techniki serwisu

- przygotowanie zastawy i pomocnika kelnerskiego,
- zasady nakrywania stołów,
- serwis w obecności gościa.

2. Przenoszenie i zbieranie zastawy stołowej

- techniki przenoszenia talerzy, szkła, tac,
- bezpieczne i ergonomiczne techniki pracy,
- zbieranie zastawy po konsumpcji,
- organizacja pracy przy dużym obłożeniu sali.

3. Serwis napojów i podstawy doradztwa

- podstawowe rodzaje napojów bezalkoholowych,
- podstawowe rodzaje piw
- podstawowe rodzaje win,
- podstawowe rodzaje wysokoprocentowych napojów alkoholowych,
- zasady serwowania wina, piwa i napojów alkoholowych i bezalkoholowych,
- język rekomendacji napojów,
- odpowiedzialna sprzedaż.

4. Kompleksowa symulacja obsługi gościa

- pełny przebieg serwisu: powitanie → zamówienie → sprzedaż → serwis → rachunek,
- praca zespołowa,
- reagowanie na sytuacje problemowe,
- symulacje realnych sytuacji restauracyjnych.

Teoria:

5. Zero waste i ekologia w pracy Kelnera-Sprzedawcy

- rola kelnera w ograniczaniu strat (front-of-house),
- minimalizacja błędnych zamówień i zwrotów,
- komunikacja preferencji gościa (alergeny, porcje),
- sprzedaż sezonowa i zgodna z rotacją produktów (FIFO),
- podstawy segregacji i racjonalnego gospodarowania zasobami,
- wpływ kelnera na zużycie wody i energii w obszarze FOH,
- komunikowanie wartości eko lokalu gościom.

6. Egzamin – Walidacja.

Łącznie: 28 godzin dydaktycznych (3 dni-w tym przerwy na każdy dzień)

- Teoria: 8 godzin dydaktycznych i 30 minut
- Praktyka: 18 godzin dydaktycznych i 30minut
- Egzamin-walidacja: 30 minut

Część zdalna prowadzona przez platformę ZOOM.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 0

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

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	5 000,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	5 000,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	178,57 PLN
Koszt osobogodziny netto	178,57 PLN
W tym koszt walidacji brutto	170,00 PLN
W tym koszt walidacji netto	170,00 PLN
W tym koszt certyfikowania brutto	170,00 PLN
W tym koszt certyfikowania netto	170,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1

1 z 1
MACIEJ KOZIOŁEK



Maciej Koziołek – trener usług gastronomicznych

Praktyk gastronomii z 11-letnim doświadczeniem w branży HoReCa. Od 2019 roku prowadzi działalność gospodarczą, realizując projekty gastronomiczne, szkoleniowe i eventowe. Doświadczenie zdobywał jako kelner i manager restauracji w Trójmieście, a także barman i kucharz. W przeszłości współtworzył i prowadził foodtruck z pizzą. Od ponad roku zarządza dobrze prosperującą restauracją. Specjalizuje się w szkoleniach z obsługi klienta, kelnerstwa, barmaństwa, zarządzania, cateringu i eventów. Pracuje w duchu zero waste, zrównoważonego rozwoju i współpracy z lokalnymi dostawcami.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Skrypt szkoleniowy, długopis.

W sali szkoleniowej udostępnione są odpowiednie materiały i sprzęt do przeprowadzenia szkolenia.

Warunki uczestnictwa

Wymagana obecność to minimum 80% zgodnie z informacją zawartą w regulaminie u operatora.

Informacje dodatkowe

W przypadku dofinansowania usługi szkoleniowej na poziomie co najmniej 70% jest zwolniona z podatku VAT.

Podstawa: art. 43 ust.1 pkt 29 lit.c ustawy o VAT oraz §3 ust. 1 pkt 14 rozporządzenie Ministra Finansów z dnia 20.12.2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień (Dz. U. z 2015, poz. 736)

Warunki techniczne

- Zdalna część szkolenia zostanie przeprowadzona z wykorzystaniem platformy ZOOM. Nie wymaga ona posiadania konta. Uczestnik przechodzi bezpośrednio na spotkanie poprzez kliknięcie linka, który zostanie wysłany przed szkoleniem. Link jest aktywny przez cały okres trwania szkolenia. Uczestnik otrzyma również instrukcję instalacji i uruchomienia ZOOM.
- Zalecamy wcześniejsze przetestowanie działania mikrofonu oraz kamery.
- Warunkiem udziału w szkoleniu jest dostęp do internetu i sprzętu ze sprawnym mikrofonem i kamerą (komputer, tablet, smartfon) obsługujące popularne przeglądarki internetowe (Microsoft Edge, Google Chrome, Opera, Safari)

Adres

al. Armii Krajowej 42
42-202 Częstochowa
woj. śląskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



LENA SITEK-LEDWOŃ

E-mail lenasitek.ledwon@gmail.com

Telefon (+48) 570 344 700