



Anna Bera

Brak ocen dla tego dostawcy

## Szkolenie-Kelner z Certyfikatem.

Numer usługi 2026/03/15/191373/3407188

📍 Szczecin / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 8 h

📅 19.05.2026 do 19.05.2026

1 000,00 PLN brutto

1 000,00 PLN netto

125,00 PLN brutto/h

125,00 PLN netto/h

161,11 PLN cena rynkowa ⓘ

## Informacje podstawowe

|  |   |
|--|---|
| <b>Kategoria</b>                       | Inne / Gastronomia  |
| <b>Identyfikatory projektów</b>        | Kierunek - Rozwój, Zachodniopomorskie Bony Szkoleniowe, Małopolski Pociąg do kariery, Nowy start w Małopolsce z EURESEM   |
| <b>Grupa docelowa usługi</b>           | <p>Szkolenie skierowane jest do osób zatrudnionych lub planujących podjęcie pracy na stanowisku kelnera w sektorze gastronomii oraz sprzedaży usług i produktów gastronomicznych, takich jak restauracje, kawiarnie, bistra, obiekty hotelowe, firmy cateringowe, wydarzenia okolicznościowe, punkty małej gastronomii oraz lokale usługowo-handlowe posiadające ofertę gastronomiczną.</p> <p>Adresatami szkolenia są zarówno osoby rozpoczynające swoją ścieżkę zawodową w branży, jak i pracownicy posiadający doświadczenie, którzy chcą uporządkować standardy pracy, podnieść jakość obsługi gościa oraz zwiększyć efektywność sprzedaży.</p> |
| <b>Minimalna liczba uczestników</b>    | 4   |
| <b>Maksymalna liczba uczestników</b>   | 14  |
| <b>Data zakończenia rekrutacji</b>     | 15-05-2026  |
| <b>Forma prowadzenia usługi</b>        | stacjonarna   |
| <b>Liczba godzin usługi</b>            | 8   |
| <b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b> | Znak Jakości TGLS Quality Alliance  |

# Cel

## Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest przygotowanie uczestników do profesjonalnej pracy na stanowisku kelnera poprzez rozwój kompetencji w zakresie obsługi gościa, organizacji pracy oraz skutecznej sprzedaży usług i produktów gastronomicznych.

Uczestnik po zakończeniu szkolenia posiada wiedzę dotyczącą standardów obsługi, zasad komunikacji z gościem, znajomości menu oraz podstaw bezpieczeństwa i higieny pracy w gastronomii.

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

| Efekty uczenia się   | Kryteria weryfikacji   | Metoda walidacji                     |
|--|--|--------------------------------------|
| 1.Uczestnik uczy się zasad przygotowania stanowiska kelner.<br>2.Uczestnik uczy się standardów profesjonalnej obsługi kelnerskiej.<br>3.Uczestnik uczy się komunikacji z klientem, gościem, kuchnią, barem.<br>4.Uczestnik uczy się doradzania w wyborze dań, napojów, alkoholi.<br>5.Uczestnik uczy się prawidłowego serwisu dań i napojów, również alkoholu.<br>6.Uczestnik uczy się rozliczenia, odpowiedzialności finansowej, efektywnego zwiększania napiwków, satysfakcji gości.<br>7.Uczestnik uczy się bezpieczeństwa i higieny pracy. | 1.Potrafi odpowiednio przygotować się do pracy.  | Wywiad swobodny                      |
|  | 2.Realizuje obsługę gościa zgodnie ze standardami gastronomicznymi.  | Obserwacja w warunkach rzeczywistych |
|  | 3.Buduje relację z gościem lokalu, reaguje na trudne sytuacje i reklamacje, współpracuje z zespołem gastronomicznym. | Obserwacja w warunkach rzeczywistych |
|  | 4. Potrafi odpowiednio doradzić, zasugerować, usatysfakcjonować gościa lokalu.                                       | Obserwacja w warunkach rzeczywistych |
|  | 5.Prawidłowo serwuje całe zamówienie.  | Obserwacja w warunkach rzeczywistych |
|  | 6. Uczestnik potrafi prawidłowo rozliczyć gości, unika błędów przy rozliczeniu.                                      | Obserwacja w warunkach rzeczywistych |
|  | 7. Uczestnik wie jak się zachować, zna i stosuje higienę pracy.  | Obserwacja w warunkach rzeczywistych |

# 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. Wprowadzenie i rola kelnera-30min

Zrozumienie pracy i odpowiedzialności

- Obowiązki kelnera
- Pierwsze wrażenie i postawa
- Standardy obsługi gościa
- Wizerunek i higiena pracy

## 2. Komunikacja i obsługa klienta-1,5h

Profesjonalna komunikacja

- Techniki rozmowy z gościem
- Aktywne słuchanie
- Radzenie sobie z trudnym klientem
- Sprzedaż sugestywna (upselling)

## 3. Znajomość menu i produktów-45min

Pewność w prezentacji oferty

- Budowa menu
- Składniki i alergeny
- Podstawy win i napojów

## 4. Techniki serwisu-1,5h

Profesjonalna obsługa przy stole

- Noszenie tacy
- Serwis talerzowy i francuski (podstawy)
- Nakrywanie stołu
- Kolejność serwowania

## 5. System zamówień i organizacji pracy-45min

Sprawność operacyjna

- Przyjmowanie zamówień
- Współpraca z kuchnią
- Organizacja pracy na sali

## 6. Higiena i bezpieczeństwo-30min

Praca zgodna z normami

- HACCP (podstawy)
- Higiena osobista
- Bezpieczeństwo żywności

## 7. Rozwiązywanie problemów i reklamacje-45min

Profesjonalne reagowanie

- Typowe problemy
- Procedura reklamacji
- Zachowanie spokoju

## 8. Sprzedaż i budowanie doświadczenie gościa-1h

Zwiększenie rachunku i satysfakcji

- Cross-selling i upselling

- Budowanie relacji
- Personalizacja obsługi

9.Podsumowanie.45min

Sprawdzenie umiejętności

- Pełna symulacja obsługi stolika
- Ocena pracy uczestnika
- Informacja zwrotna i wskazówki

## Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 8

| Przedmiot / temat zajęć                            | Prowadzący | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|--|------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| <b>1 z 8</b><br>Wprowadzenie i rola kelnera.       | ANNA BERA  | 19-05-2026            | 09:00               | 09:45               | 00:45         |
| <b>2 z 8</b><br>Komunikacja i obsługa klienta.     | ANNA BERA  | 19-05-2026            | 09:45               | 11:30               | 01:45         |
| <b>3 z 8</b> Znajomość menu i produktów.           | ANNA BERA  | 19-05-2026            | 11:30               | 12:30               | 01:00         |
| <b>4 z 8</b> Przerwa.                              | ANNA BERA  | 19-05-2026            | 12:30               | 13:00               | 00:30         |
| <b>5 z 8</b> Techniki serwisu.                     | ANNA BERA  | 19-05-2026            | 13:00               | 15:00               | 02:00         |
| <b>6 z 8</b> System zamówień i organizacja pracy.  | ANNA BERA  | 19-05-2026            | 15:00               | 16:00               | 01:00         |
| <b>7 z 8</b> Rozwiązywanie problemów i reklamacje. | ANNA BERA  | 19-05-2026            | 16:00               | 16:30               | 00:30         |
| <b>8 z 8</b> Higiena i bezpieczeństwo.             | ANNA BERA  | 19-05-2026            | 16:30               | 17:00               | 00:30         |

## Cennik

### Cennik

| Rodzaj ceny   | Cena         |
|---|--------------|
| <b>Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto</b>                                | 1 000,00 PLN |
| Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o VAT |              |
| <b>Koszt przypadający na 1 uczestnika netto</b>                                 | 1 000,00 PLN |
| <b>Koszt osobogodziny brutto</b>  | 125,00 PLN   |
| <b>Koszt osobogodziny netto</b>   | 125,00 PLN   |

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### ANNA BERA

Specjalistka z wieloletnim doświadczeniem w branży HoReCa. Karierę rozpoczęła jako barista, gdzie odkryła pasję do kawy i precyzję, jakiej wymaga jej przygotowanie. Umiejętności rozwijała pod okiem doświadczonych trenerów, a następnie w praktyce uczestnicząc w prestiżowych zawodach krajowych i międzynarodowych, takich jak Mistrzostwa Polski Barista (wielokrotna finalistka), Cup Testers, Niemieckie Mistrzostwa Cup Testers. Rywalizacja na wysokim poziomie ukształtowała jej podejście do doskonałości, powtarzalności i pracy pod presją. Doświadczenie operacyjne i menadżerskie zdobywała w znanych sieciach kawiarni połączonych z restauracjami, gdzie odpowiadała za szkolenie zespołów, wdrażanie standardów jakości, rozwój marek, optymalizację procesów i zarządzanie budżetem. Posiada również praktykę i wiedzę we wdrażaniu systemów sprzedażowych, marketingowych w Polsce i Niemczech, Prowadzi różnego rodzaju eventy, cuppingi oraz wydarzenia branżowe. Łączy wiedzę technologiczną, menadżerską i edukacyjną, opartą na latach praktyki, wspierając rozwój menadżerów, baristów na różnych etapach kariery. Współpracując z renomowanymi palarniami kawy, stale rozwija się w obszarze sensoryki, jakości i innowacji w sektorze kawowym. [www.annabera.pl](http://www.annabera.pl)

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Organizator zapewnia wszystkie materiały niezbędne do szkolenia.

Uczestnik otrzymuje certyfikat.

Autorski program i materiały.

### Warunki uczestnictwa

Szkolenie skierowane dla każdego.

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

Dokumentem potwierdzającym frekwencję jest lista obecności.

W przypadku kursów dofinansowanych warunkiem uczestnictwa w kursie jest spełnienie warunków przedstawionych przez danego Operatora, wskazanych w umowie wsparcia i właściwym regulaminie.

## Informacje dodatkowe

W czasie trwania szkolenia 15min przerwa lunchowa.

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.

## Adres

Szczecin

Szczecin

woj. zachodniopomorskie

## Kontakt



**ANNA BERA**

**E-mail** [anna-bera@o2.pl](mailto:anna-bera@o2.pl)

**Telefon** (+49) 517 873 686