



PAWEŁ LEŚNIAK
SZKOLENIA H&R

Brak ocen dla tego dostawcy

Profesjonalny kelner – standardy obsługi, organizacja pracy, współpraca w zespole, sprzedaż i komunikacja z gośćmi w gastronomii

Numer usługi 2026/07/29/180425/3717452

- 🗉 Usługa szkoleniowa
- 📄 zdalna w czasie rzeczywistym
- 👥 Zajęcia grupowe
- 🕒 04:30 h
- 📅 14.10.2026 do 14.10.2026

300,00 PLN brutto
300,00 PLN netto
66,67 PLN brutto/h
66,67 PLN netto/h
214,81 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria	Inne / Gastronomia
Grupa docelowa usługi	Szkolenie jest skierowane do: • Kelnerów i pracowników obsługi zatrudnionych w restauracjach, kawiarniach, hotelach i lokalach gastronomicznych. • Managerów sali odpowiedzialnych za organizację pracy zespołu i standardy obsługi gości. • Właścicieli restauracji oraz osób zarządzających lokalami gastronomicznymi, wdrażających procedury obsługi i standardy sprzedażowe. • Osób planujących rozpoczęcie pracy w gastronomii, które chcą zdobyć praktyczne kompetencje kelnerskie i sprzedażowe.
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	10
Data zakończenia rekrutacji	05-10-2026
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest przygotowanie uczestników do profesji kelnera i stosowania profesjonalnych standardów obsługi kelnerskiej, obejmujących kulturę pracy, etykę zawodu, organizację stanowiska, skuteczną komunikację w zespole, sprzedaż sugestywną oraz budowanie relacji z gościem, tak aby zwiększać jakość obsługi, wzmacniać wizerunek lokalu i podnosić wyniki sprzedaży.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik stosuje zasady profesjonalnej kultury pracy, etyki zawodowej oraz standardy wizerunku kelnera w codziennej obsłudze gości.	prezentuje właściwy wygląd zgodny ze standardami lokalu (ubiór, higiena, estetyka). stosuje zasady savoir-vivre w kontakcie z gościem (powitanie, komunikacja, zachowanie przy stole). demonstruje postawę zgodną z etyką zawodu (szacunek, dyskrecja, profesjonalizm). wykazuje umiejętność utrzymania pozytywnego wizerunku kelnera w sytuacjach standardowych i trudnych.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik organizuje stanowisko pracy kelnerskiej oraz wykonuje obowiązki zgodnie ze standardami funkcjonowania sali restauracyjnej.	porządkuje salę restauracyjną zgodnie z zasadami mise en place. dobiera szkło, sztucze i zastawę odpowiednio do rodzaju potraw i napojów. koordynuje działania z pomocnikiem kelnerskim i rozdzielnią kelnerską. wykonuje czynności obsługowe zgodnie z ustalonym zakresem obowiązków.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik komunikuje się skutecznie w zespole oraz koordynuje przepływ informacji między działami restauracji.	przekazuje informacje w sposób jasny, zwięzły i zgodny ze standardami komunikacji wewnętrznej. uzgadnia podział obowiązków z zespołem w trakcie obsługi. współpracuje z kuchnią, barem i managerem sali w celu zapewnienia płynnej obsługi. rozwiązuje drobne nieporozumienia zespołowe w sposób konstruktywny.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik stosuje techniki sprzedaży sugestywnej oraz wykorzystuje psychologię sprzedaży w kontakcie z gościem.	prezentuje rekomendacje dań i napojów zgodnie z zasadami up-selling i cross-selling. analizuje potrzeby gościa i dobiera propozycje menu do jego preferencji. buduje relację sprzedażową poprzez odpowiedni styl komunikacji. stosuje techniki zwiększające wartość rachunku bez naruszania komfortu gościa.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik rozpoznaje typy gości oraz dobiera sposób obsługi do ich potrzeb i oczekiwań.	identyfikuje różne typy gości (biznes, rodzina, singiel, stały gość, trudny gość). dobiera styl komunikacji do charakteru gościa. buduje pozytywną relację poprzez odpowiednie zachowania i reakcje. stosuje metody współpracy z gościem w sytuacjach standardowych i wymagających.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik rozwiązuje trudne sytuacje oraz obsługuje reklamacje zgodnie ze standardami restauracji.	przyjmuje reklamację zgodnie z zasadami profesjonalnej obsługi. wykazuje umiejętność zachowania spokoju w sytuacjach stresowych. proponuje adekwatne rozwiązania problemów zgłaszanych przez gości. wdraża działania minimalizujące ryzyko ponownego wystąpienia trudnej sytuacji.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji lub wyrażnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem zawierają opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument lub wyrażnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji i zgodnie z zaplanowanymi metodami walidacji?

TAK

Pytanie 3. Czy dokument lub wyrażnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

- 1.Kultura pracy, etyka zawodu, wizerunek kelnera – wygląd zewnętrzny, savoir-vivre, umiejętności i cechy kelnera.
- 2.Organizacja pracy, zakres obowiązków – sala restauracyjna, rozdzielnia kelnerska, pomocnik kelnerski, sztucce, szkło.
- 3.Współpraca w zespole i pomiędzy działami – komunikacja, przepływ informacji, podział obowiązków.
- 4.Sprzedaż sugestywna, psychologia sprzedaży – profesjonalny styl obsługi, wzrost zysków, budowanie relacji, potrzeby gości, polecanie, znajomość kart menu, up-selling, cross-selling.
- 5.Charakterystyka gości, budowanie relacji z gościem – biznes, rodzina, stali goście, „trudny gość”, singiel, metody współpracy.
- 6.Nieporozumienia, trudne sytuacje, reklamacje – trudny gość, przyjęcie reklamacji, działanie w stresowych sytuacjach, rozwiązania zaistniałych sytuacji.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 4

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 4 Profesjonalny kelner – standardy obsługi, organizacja pracy, współpraca w zespole, sprzedaż i komunikacja z gośćmi w gastronomii	Zajęcia	PAWEŁ LEŚNIAK	14-10-2026	10:00	12:00	02:00
2 z 4 -	Przerwa	-	14-10-2026	12:00	12:30	00:30

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
3 z 4 Profesjonalny kelner – standardy obsługi, organizacja pracy, współpraca w zespole, sprzedaż i komunikacja z gośćmi w gastronomii	Zajęcia	PAWEŁ LEŚNIAK	14-10-2026	12:30	14:00	01:30
4 z 4 -	Walidacja	-	14-10-2026	14:00	14:30	00:30

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	04:30
w tym suma godzin zajęć	03:30
w tym suma godzin walidacji	00:30
w tym suma przerw	00:30
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	05:15

Cennik

Cennik

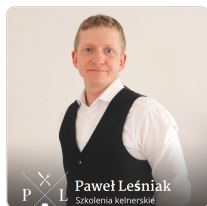
Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o VAT	300,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	300,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	66,67 PLN
Koszt osobogodziny netto	66,67 PLN

Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Liczba godzin zegarowych usługi	04:30

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

PAWEŁ LEŚNIAK

Prowadzę szkolenia kelnerskie w zakresie profesjonalnej obsługi gości a'la carte, organizacji i obsługi imprez okolicznościowych a także serwowania win i alkoholi wraz z technikami sprzedaży i elementami towaroznawstwa.

Kształcę obsługę restauracji również w zakresie umiejętności i obowiązków sommeliera, które są niezbędne by profesjonalnie obchodzić się z tematem wina w restauracji.

Analizuję i doradzam restauratorom i managerom w zakresie oceny jakości obsługi, inżynierii kart menu, organizacji pracy w restauracji, onboardingu i budowania zespołów specjalistycznych.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Organizator kształcenia zapewnia pełne zaplecze techniczne i wyposażenie niezbędne do realizacji zajęć praktycznych, w tym w szczególności: stoły, talerze, sztućce, szkło, elementy zastawy stołowej, akcesoria serwisowe oraz pozostałe wyposażenie wykorzystywane podczas ćwiczeń z zakresu profesji kelnera

Warunki techniczne

MINIMALNE WYMAGANIA TECHNICZNE:

- Procesor 2-rdzeniowy 2GHz lub lepszy (zalecany 4-rdzeniowy); - 2GB pamięci RAM

(zalecane 4GB)

- System operacyjny Windows 8 (zalecany Windows 10), Mac OS wersja 10.13 (zalecana najnowsza wersja) - Przeglądarka internetowa Google Chrome (zalecana), Mozilla Firefox lub Safari (zaktualizowane do najnowszej wersji)

- Stałe łącze internetowe o prędkości 1,5 Mbps (zalecane 2,5 Mbps z obrazem w jakości

HD) - kamera, mikrofon oraz głośniki lub słuchawki - wbudowane lub zewnętrzne

Aplikacja ZOOM jest kompatybilna ze wszystkimi urządzeniami stacjonarnymi oraz

mobilnymi (tj. laptop, tablet, telefon komórkowy)

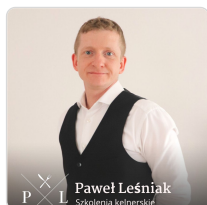
Link do szkolenia zostanie przekazany uczestnikom drogą mailową najpóźniej w przeddzień

rozpoczęcia szkolenia. Dane dostępne do usługi zostaną opublikowane w karcie usługi nie później niż w przeddzień rozpoczęcia szkolenia.

Pomoc techniczna w trakcie szkolenia pod numerem telefonu 693041208

Zapisując się na usługę wyrażasz zgodę na rejestrowanie swojego wizerunku w wyżej wymienionych celach.

Kontakt



PAWEŁ LEŚNIAK

E-mail professionalhr.pl@gmail.com

Telefon (+48) 693 041 208