



Wyższa Szkoła  
Turystyki i Ekologii  
w Suchej  
Beskidzkiej

★★★★★ 4,8 / 5

204 oceny

## Profesjonalny kelner mistrzem gościnności i sprzedaży - szkolenie.

Numer usługi 2026/09/14/18793/3808898

📍 Sucha Beskidzka

🏠 Usługa szkoleniowa

📅 stacjonarna

👥 Zajęcia grupowe

🕒 14:30 h

📅 23.11.2026 do 24.11.2026

1 200,00 PLN brutto

1 200,00 PLN netto

82,76 PLN brutto/h

82,76 PLN netto/h

187,50 PLN cena rynkowa ⓘ

## Informacje podstawowe

|                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kategoria                       | Inne / Turystyka i hotelarstwo                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Grupa docelowa usługi           | <p>Szkolenie skierowane jest do kelnerów, kierowników i managerów restauracji, którzy chcą podnieść jakość obsługi konsumenta, doskonalić standard serwisu oraz rozwijać sprzedaż sugestywną, a także do osób rozpoczynających pracę w gastronomii. Uczestnicy powinni posiadać podstawową wiedzę dotyczącą obsługi konsumenta.</p> <p>Usługa jest również skierowana do uczestników projektu Małopolski Pociąg do Kariery oraz innych projektów dofinansowań.</p> |
| Minimalna liczba uczestników    | 10                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Maksymalna liczba uczestników   | 30                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Data zakończenia rekrutacji     | 16-11-2026                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Forma prowadzenia usługi        | stacjonarna                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 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 doszkalcające i szkolenia                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

## Cel

### Cel edukacyjny

Usługa przygotowuje uczestnika do organizowania profesjonalnej obsługi gościa w lokalu gastronomicznym: przygotowania sali i stanowiska pracy, doboru systemu i metody obsługi, stosowania standardu serwisu, prowadzenia sprzedaży sugestywnej, dostosowywania sposobu postępowania do typu klienta oraz budowania relacji opartych na rozpoznawaniu i zaspokajaniu oczekiwań gości.

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

| Efekty uczenia się                                                                                                                                                           | Kryteria weryfikacji                                                                                                                                                | Metoda walidacji                                                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Charakteryzuje wymagania zawodowe, prezencję i standard zachowania kelnera.                                                                                                  | Rozróżnia cechy i zachowania wspierające profesjonalny wizerunek kelnera.                                                                                           | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie                                                              |
|                                                                                                                                                                              | Rozpoznaje zasady prezencji, higieny osobistej i przygotowania do pracy właściwe dla obsługi gastronomicznej.                                                       | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie                                                              |
| Planuje przygotowanie sali konsumenckiej i stanowiska do obsługi gości.<br><br>Dobiera system i metodę obsługi kelnerskiej do rodzaju lokalu, potrawy i sytuacji obsługowej. | Dobiera kolejność czynności przygotowawczych do przedstawionej sytuacji.                                                                                            | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie                                                              |
|                                                                                                                                                                              | Identyfikuje niezgodności w przygotowaniu sali, nakryciu stołu lub wyposażeniu stanowiska i wskazuje właściwe działanie korygujące.                                 | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie                                                              |
|                                                                                                                                                                              | Rozróżnia podstawowe systemy i metody obsługi kelnerskiej.<br><br>Dobiera metodę obsługi niemiecką, francuską, angielską lub rosyjską do przedstawionego przypadku. | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie<br><br>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| Dobiera sposób realizacji kolejnych etapów standardu obsługi konsumenta.                                                                                                     | Porządkuje etapy obsługi od powitania i wskazania miejsca do realizacji rachunku i pożegnania gości.                                                                | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie                                                              |
|                                                                                                                                                                              | Dobiera sposób przyjęcia zamówienia oraz serwowania potraw i napojów do przedstawionej sytuacji.                                                                    | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie                                                              |
| Stosuje zasady sprzedaży sugestywnej i dobiera ofertę do potrzeb klienta.                                                                                                    | Rozpoznaje moment i sposób przedstawienia propozycji uzupełniającej zamówienie.                                                                                     | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie                                                              |
|                                                                                                                                                                              | Dobiera argument lub rekomendację sprzedażową z uwzględnieniem potrzeb klienta i zasad profesjonalnej obsługi.                                                      | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie                                                              |

| Efekty uczenia się                                                                  | Kryteria weryfikacji                                                                                                     | Metoda walidacji                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| Dobiera sposób komunikacji i postępowania wspierający pozytywną relację z klientem. | Dobiera sposób postępowania do typu klienta i przedstawionej sytuacji obsługowej.                                        | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
|                                                                                     | Rozpoznaje działania służące odkrywaniu, zaspokajaniu i przekraczaniu oczekiwań gości oraz budowaniu pozytywnej relacji. | 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

### Ramowy program usługi

Program obejmuje 16 godzin dydaktycznych zajęć, czyli 12 godzin zegarowych. Zajęcia prowadzone są w formie teoretyczno-praktycznej i warsztatowej.

| Temat                                                   | Wymiar                 |
|---------------------------------------------------------|------------------------|
| 1. Predyspozycje zawodowe i cechy osobowościowe kelnera | 1 h dyd. / 0:45 h zeg. |
| 2. Prezentacja kelnera                                  | 1 h dyd. / 0:45 h zeg. |

|                                                                  |                        |
|------------------------------------------------------------------|------------------------|
| 3. Przygotowanie sali konsumenckiej do obsługi gości             | 2 h dyd. / 1:30 h zeg. |
| 4. Systemy obsługi kelnerskiej                                   | 1 h dyd. / 0:45 h zeg. |
| 5. Metody obsługi: niemiecka, francuska, angielska, rosyjska     | 2 h dyd. / 1:30 h zeg. |
| 6. Ogólne zasady obsługi konsumenta                              | 1 h dyd. / 0:45 h zeg. |
| 7. Tworzenie standardu obsługi                                   | 2 h dyd. / 1:30 h zeg. |
| 8. Sprzedaż sugestywna – skuteczne sposoby powiększania rachunku | 2 h dyd. / 1:30 h zeg. |
| 9. Sposoby postępowania z różnymi klientami                      | 1 h dyd. / 0:45 h zeg. |
| 10. Najważniejsze reguły i zasady profesjonalnej obsługi klienta | 1 h dyd. / 0:45 h zeg. |
| 11. Odkrywanie, zaspokajanie i przekraczanie oczekiwań klientów  | 1 h dyd. / 0:45 h zeg. |
| 12. Budowanie pozytywnych relacji w kontakcie z klientem         | 1 h dyd. / 0:45 h zeg. |

## Organizacja walidacji

Walidacja odbywa się po zakończeniu zajęć w formie testu teoretycznego z wynikiem generowanym automatycznie.

## Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 17

| Przedmiot / temat                                           | Typ aktywności | Prowadzący | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|-------------------------------------------------------------|----------------|------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 1 z 17<br>Predyspozycje zawodowe i cechy osobowości kelnera | Zajęcia        | Prowadzący | 23-11-2026            | 08:30               | 09:15               | 00:45         |
| 2 z 17<br>Prezencja kelnera                                 | Zajęcia        | Prowadzący | 23-11-2026            | 09:15               | 10:00               | 00:45         |
| 3 z 17 -                                                    | Przerwa        | -          | 23-11-2026            | 10:00               | 10:15               | 00:15         |

| Przedmiot / temat                                                               | Typ aktywności | Prowadzący | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|---------------------------------------------------------------------------------|----------------|------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| <b>4 z 17</b><br>Przygotowanie sali konsumenckiej do obsługi gości              | Zajęcia        | Prowadzący | 23-11-2026            | 10:15               | 11:45               | 01:30         |
| <b>5 z 17</b><br>Systemy obsługi kelnerskiej                                    | Zajęcia        | Prowadzący | 23-11-2026            | 11:45               | 12:30               | 00:45         |
| <b>6 z 17</b> -                                                                 | Przerwa        | -          | 23-11-2026            | 12:30               | 13:15               | 00:45         |
| <b>7 z 17</b> Metody obsługi: niemiecka, francuska, angielska i rosyjska        | Zajęcia        | Prowadzący | 23-11-2026            | 13:15               | 14:45               | 01:30         |
| <b>8 z 17</b> Ogólne zasady obsługi konsumenta                                  | Zajęcia        | Prowadzący | 23-11-2026            | 14:45               | 15:30               | 00:45         |
| <b>9 z 17</b><br>Tworzenie standardu obsługi                                    | Zajęcia        | Prowadzący | 24-11-2026            | 08:30               | 10:00               | 01:30         |
| <b>10 z 17</b><br>Sprzedaż sugestywna – skuteczne sposoby powiększania rachunku | Zajęcia        | Prowadzący | 24-11-2026            | 10:00               | 11:30               | 01:30         |
| <b>11 z 17</b> -                                                                | Przerwa        | -          | 24-11-2026            | 11:30               | 11:45               | 00:15         |
| <b>12 z 17</b><br>Sposoby postępowania z różnymi klientami                      | Zajęcia        | Prowadzący | 24-11-2026            | 11:45               | 12:30               | 00:45         |

| Przedmiot / temat                                                       | Typ aktywności | Prowadzący | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|-------------------------------------------------------------------------|----------------|------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 13 z 17<br>Najważniejsze reguły i zasady profesjonalnej obsługi klienta | Zajęcia        | Prowadzący | 24-11-2026            | 12:30               | 13:15               | 00:45         |
| 14 z 17 -                                                               | Przerwa        | -          | 24-11-2026            | 13:15               | 14:00               | 00:45         |
| 15 z 17<br>Odkrywanie, zaspokajanie i przekraczanie oczekiwań klientów  | Zajęcia        | Prowadzący | 24-11-2026            | 14:00               | 14:45               | 00:45         |
| 16 z 17<br>Budowanie pozytywnych relacji w kontakcie z klientem         | Zajęcia        | Prowadzący | 24-11-2026            | 14:45               | 15:30               | 00:45         |
| 17 z 17 -                                                               | Walidacja      | Prowadzący | 24-11-2026            | 15:30               | 16:00               | 00:30         |

## Podsumowanie

| Rodzaj godzin                        | Liczba godzin |
|--------------------------------------|---------------|
| Suma godzin zegarowych usługi        | 14:30         |
| w tym suma godzin zajęć              | 12:00         |
| w tym suma godzin walidacji          | 00:30         |
| w tym suma przerw                    | 02:00         |
| Suma godzin dydaktycznych bez przerw | 16:30         |

## 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                | 82,76 PLN    |
| Koszt osobogodziny netto                 | 82,76 PLN    |

## Liczba godzin usługi

| Rodzaj godzin                   | Liczba godzin |
|---------------------------------|---------------|
| Liczba godzin zegarowych usługi | 14:30         |

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Prowadzący

Specjalista ds. obsługi klienta

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej, w tym materiały multimedialne, kwestionariusze, prezentacje, konspekty, zestawy zadań i materiały ćwiczeniowe wykorzystywane podczas warsztatów.

### Warunki uczestnictwa

Warunkiem uczestnictwa jest podpisanie umowy z WSTiE. Uczestnik powinien posiadać podstawową wiedzę dotyczącą obsługi konsumenta; szkolenie jest także dostępne dla osób rozpoczynających pracę w gastronomii.

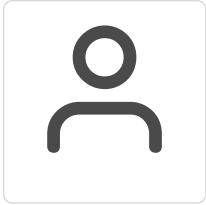
## Adres

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

### Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi
- Laboratorium komputerowe

## Kontakt



**Anna Oleksa-Kaźmierczak**

**E-mail** [szkola@wste.edu.pl](mailto:szkola@wste.edu.pl)

**Telefon** (+48) 338 744 605