



HOUSE OF IMPACT
SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ

★★★★★ 5,0 / 5
365 ocen

Gastronomia w nowoczesnej dobie: Jak podnieść zadowolenie gości oraz pracowników, a dodatkowo podnieść obroty?

Numer usługi 2025/12/03/175925/3189176

7 134,00 PLN brutto
5 800,00 PLN netto
178,35 PLN brutto/h
145,00 PLN netto/h

📍 Poznań / stacjonarna

👤 Usługa szkoleniowa

🕒 40 h

📅 29.01.2026 do 01.02.2026

Informacje podstawowe

Kategoria	Inne / Gastronomia
Grupa docelowa usługi	Pracownicy oraz kadra zarządzająca w lokalach gastronomicznych oraz hotelach.
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	60
Data zakończenia rekrutacji	28-01-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	40
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat VCC Akademia Edukacyjna

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest rozwój kompetencji uczestników w zakresie nowoczesnego zarządzania zespołem gastronomicznym, budowania wysokiej jakości doświadczenia gościa oraz wdrażania działań zwiększających efektywność operacyjną i finansową lokalu, z uwzględnieniem różnorodności pokoleniowej i aktualnych trendów rynkowych.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik rozumie znaczenie jakości obsługi i doświadczenia klienta w nowoczesnej gastronomii	Wskazuje kluczowe elementy wpływające na satysfakcję gościa	Test teoretyczny
	Rozpoznaje błędy wpływające negatywnie na doświadczenie klienta	Test teoretyczny
	Określa własny wpływ na odbiór lokalu przez gościa	Test teoretyczny
Uczestnik stosuje skuteczne techniki komunikacji w pracy z zespołem i z klientem	Dobiera styl komunikacji do sytuacji i odbiorcy	Test teoretyczny
	Stosuje zasady komunikacji zadaniowej i empatycznej	Test teoretyczny
	Reaguje konstruktywnie na trudne sytuacje	Test teoretyczny
Uczestnik rozpoznaje potrzeby pracowników i/lub współpracowników różnych grup wiekowych i potrafi dostosować styl współpracy	Identyfikuje różnice w motywacjach i oczekiwaniach różnych pokoleń	Test teoretyczny
	Opisuje dobre praktyki pracy z osobami młodszymi i starszymi	Test teoretyczny
	Wskazuje sposoby na wspólną efektywną współpracę	Test teoretyczny
Uczestnik stosuje techniki radzenia sobie ze stresem i dbałości o kondycję psychofizyczną w pracy	Rozpoznaje źródła stresu w pracy gastronomicznej	Test teoretyczny
	Wskazuje sposoby jego redukcji i techniki regeneracyjne	Test teoretyczny
	Stosuje wybrane narzędzia oddechowe lub organizacyjne	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

DZIEŃ 1 – Fundamenty współczesnej gastronomii i rola zespołu

Blok 1. Wprowadzenie i cele szkolenia (10:00–11:30)

- Prezentacja trenera i uczestników
- Oczekiwania, potrzeby i poziom doświadczenia
- Ćwiczenie integracyjne: „Mój styl pracy i komunikacji”

Blok 2. Współczesna gastronomia: kontekst zmian i trendów (11:45–13:15)

- Makrotrendy: cyfryzacja, starzenie się społeczeństwa, oczekiwania pokolenia Z
- Zmiany na rynku gastronomicznym w Polsce i Europie
- Zderzenie oczekiwań klienta i możliwości operacyjnych

Blok 3. Zespół jako narzędzie budowania doświadczenia klienta (13:30–15:00)

- Kultura gościnności w praktyce
- Gość jako cel działania zespołu
- Analiza ścieżki klienta w lokalu

Blok 4. Pokolenia w zespole gastronomicznym – jak pracować razem (15:30–17:30)

- Charakterystyka pokoleń: Z, Y, X, 55+
- Różnice oczekiwań, stylów pracy i motywacji
- Zasady integracji i zarządzania różnorodnością

Blok 5. Nowoczesne przywództwo i rola lidera operacyjnego (17:45–19:15)

- Style zarządzania w gastronomii
- Wpływ postawy lidera na zespół i wyniki
- Jak wspierać zamiast kontrolować

Blok 6. Podsumowanie dnia i refleksja (19:15–20:00)

- Najważniejsze wnioski
- Pytania i wprowadzenie do dnia drugiego

DZIEŃ 2 – Motywacja, komunikacja i zarządzanie zespołem

Godziny szkoleniowe: 10:00–20:00

Blok 1. Motywacja w gastronomii – praktyka i błędy (10:00–12:00)

- Co naprawdę motywuje pracowników?
- Motywacja finansowa, niefinansowa i środowiskowa
- Ćwiczenie: analiza własnych czynników motywacyjnych

Blok 2. Systemy ocen i rozwój zawodowy w gastronomii (12:15–14:00)

- Ścieżki rozwoju w restauracji
- Metody ocen pracowniczych
- Feedback – narzędzie budowania relacji i standardów

Blok 3. Skuteczna komunikacja w zespole i z gośćmi (14:15–15:30)

- Style komunikacyjne i błędy
- Komunikaty zadaniowe, wspierające, korygujące
- Symulacje rozmów i sytuacji kryzysowych

Blok 4. Konflikty i napięcia – jak sobie radzić (16:00–17:45)

- Typologia konfliktów i źródła napięć
- Reakcje lidera i sposoby mediacji
- Ćwiczenie: case study rozwiązywania konfliktu

Blok 5. Budowanie kultury zespołu i atmosfery współpracy (18:00–19:30)

- Wartości a codzienna praca
- Zachowania wzmacniające wspólnotę i odpowiedzialność
- Kultura wysokiej jakości

Blok 6. Podsumowanie dnia i notatki wdrożeniowe (19:30–20:00)

DZIEŃ 3 – Doświadczenie gościa i wzrost obrotów

Godziny szkoleniowe: 10:00–20:00

Blok 1. Customer Experience – jak myśli klient (10:00–12:00)

- 5 etapów doświadczenia klienta
- Jak gość ocenia restaurację?
- Mapowanie punktów styku – ćwiczenie

Blok 2. Storytelling i sprzedaż przez emocje (12:15–14:00)

- Jak mówić, żeby klient kupił?
- Tworzenie scenariuszy rekomendacyjnych
- Praca w parach: sprzedaż poprzez historię

Blok 3. Standaryzacja a indywidualizacja obsługi (14:15–15:30)

- Tworzenie standardów operacyjnych
- Rola lidera zmiany w egzekwowaniu jakości
- Przykłady restauracji premium

Blok 4. Lojalność klienta i jego powracalność (16:00–17:45)

- Programy lojalnościowe
- Budowanie więzi z klientem po wizycie
- CRM i bazy danych

Blok 5. Reputacja w sieci i zarządzanie opiniami (18:00–19:30)

- Sposób reagowania na negatywne recenzje
- Strategia obecności w sieci
- Monitoring i automatyzacja odpowiedzi

Blok 6. Warsztat zespołowy: jak zwiększyć średni rachunek i zadowolenie gościa? (19:30–20:00)

DZIEŃ 4 – Cyfryzacja, odporność, ergonomia pracy i walidacja końcowa

Godziny szkoleniowe: 10:00–20:00

Blok 1. Nowoczesne narzędzia i systemy zarządzania lokalem (10:00–11:30)

- POS, systemy rezerwacyjne, analityka
- Narzędzia do zarządzania kosztami, jakością i rotacją
- Przykłady wdrożeń

Blok 2. Transformacja cyfrowa – wdrażanie zmian w zespole (11:45–13:15)

- Odporność na zmiany i edukacja starszych pracowników
- Techniki wdrażania nowych narzędzi
- Komunikacja zmian

Blok 3. Zarządzanie stresem i regeneracja w gastronomii (13:30–14:45)

- Przyczyny wypalenia zawodowego
- Techniki uważności i świadomego oddechu
- Praktyczne ćwiczenia

Blok 4. Organizacja pracy i ergonomia zespołu (15:15–16:45)

- Dostosowanie stanowisk pracy do potrzeb starszych pracowników
- Planowanie grafiku z uwzględnieniem rotacji
- Zarządzanie zasobami fizycznymi i psychicznymi zespołu

Blok 5. Przygotowanie do walidacji i plan wdrożeniowy (16:45–17:45)

- Podsumowanie 4 dni szkolenia
- Wskazówki do testu i prezentacji
- Tworzenie indywidualnych planów działania

Blok 6. Walidacja kompetencji (18:00–20:00)

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 5

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 5 DZIEŃ 1 – Fundamenty współczesnej gastronomii i rola zespołu	Sebastian Figat	29-01-2026	10:00	20:00	10:00
2 z 5 DZIEŃ 2 – Motywacja, komunikacja i zarządzanie zespołem	Sebastian Figat	30-01-2026	10:00	20:00	10:00
3 z 5 DZIEŃ 3 – Doświadczenie gościa i wzrost obrotów	Sebastian Figat	31-01-2026	10:00	20:00	10:00
4 z 5 DZIEŃ 4 – Cyfryzacja, odporność, ergonomia pracy	Sebastian Figat	01-02-2026	10:00	18:00	08:00
5 z 5 Walidacja końcowa	-	01-02-2026	18:00	20:00	02:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	7 134,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	5 800,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	178,35 PLN
Koszt osobogodziny netto	145,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 3



1 z 3

Sebastian Figat

Sebastian to doświadczony manager gastronomii, specjalizujący się w optymalizacji procesów, sprzedaży eventowej oraz wdrażaniu nowoczesnych technologii, w tym sztucznej inteligencji, w branży HoReCa.

Doświadczenie:

2020–2024 – Asystent Profesora Waldemara Śmigasiewicza w Akademii Teatralnej im. A. Zelwerowicza w Warszawie

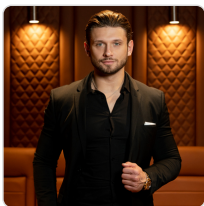
03.2022–08.2022 – Manager Operacyjny w Baila Show & Dining

06.2022–obecnie – Audytor hotelowy i cateringowy (Agencja Eventowa MRPM Małgorzaty Raduckiej)

08.2022–01.2024 – Manager Operacyjny oraz Event Manager w Restauracji Browar Warszawski

05.2024–05.2025 – Generalny Manager w Blue Cactus (Fabryka Norblina)

03.2025–obecnie – Dyrektor ds. Szkoleń w House of Impact Sp. z o.o.



2 z 3

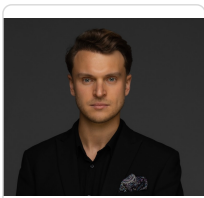
Adam Pecyna

Absolwent renomowanych uczelni takich jak Uniwersytet Gdański na wydziale Politologii, oraz Wyższej szkoły Bankowej na wydziale Ekonomii ze specjalizacją zarządzania i sprzedaży.

Adam Pecyna jest cenionym ekspertem z zakresu psychologii sprzedaży, zarządzania, oraz budowania zespołów który swoją wiedzę od wielu lat wykorzystuje w praktyce do pomocy przedsiębiorstwom w rozwoju i poprawy efektywności. Przechodził stanowiska od przedstawiciela handlowego, przez managera, oraz dyrektora. Zarządzał i był odpowiedzialny za budowę zespołów nawet do 80 pracowników.

Pracował między innymi w branżach takich jak hotelarska, gastronomiczna, rozwój osobisty, oraz e-learning.

Trener-wykładowca na kursach, oraz szkoleniach sprzedaży i zarządzania od ponad 7 lat. Pomaga wielu firmom analizować efektywność ich rozwiązań i procesów biznesowych.



3 z 3

BARTŁOMIEJ MIERZEJEWSKI

Bartłomiej Mierzejewski to ekspert branży hotelarskiej i gastronomicznej z ponad dekadą doświadczenia w zarządzaniu operacyjnym, optymalizacji procesów i rozwoju zespołów w sektorze HoReCa. Zaczynał od stanowisk liniowych, dzięki czemu dobrze rozumie realia pracy operacyjnej oraz wyzwania codziennego funkcjonowania obiektów. Z czasem obejmował kolejne funkcje menedżerskie w hotelach o wysokich standardach i złożonych strukturach.

Doświadczenie zdobywał w markach premium, takich jak Marriott, Nobu, czy Hotel Bryza. Pełnił także funkcję Dyrektora Operacyjnego w jednej z największych firm outsourcingowych w Polsce, odpowiadając za ponad 450 pracowników w hotelach i restauracjach w całym kraju oraz nadzorując jakość, operacje i wdrożenia.

Ma na swoim koncie organizację prestiżowych wydarzeń dla kilku tysięcy gości, współpracując z markami premium. Łączy standardy segmentu HoReCa z praktycznym podejściem do efektywności operacyjnej.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

- Każdy z uczestników otrzymuje dedykowane materiały szkoleniowe (komplet dokumentów szkoleniowych w wersji pdf)

Adres

ul. Święty Marcin 58/64

61-807 Poznań

woj. wielkopolskie

Sala w restauracji.

Kontakt



Jacek Jaskólski

E-mail jacek@houseofimpact.co

Telefon (+48) 698 691 309