



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

Numer usługi 2026/03/12/175925/3401380

8 856,00 PLN brutto
7 200,00 PLN netto
184,50 PLN brutto/h
150,00 PLN netto/h
161,11 PLN cena rynkowa ⓘ

HOUSE OF IMPACT
SPÓŁKA Z
OGRA NICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ

★★★★★ 5,0 / 5
540 ocen

📍 Wrocław / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 48 h

📅 25.04.2026 do 28.04.2026

Informacje podstawowe

Kategoria	Inne / Gastronomia
Grupa docelowa usługi	Pracownicy oraz kadra zarządzająca w lokalach gastronomicznych.
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	20
Data zakończenia rekrutacji	24-04-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	48
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
	Dobiera styl komunikacji do sytuacji i odbiorcy	Test teoretyczny
Uczestnik stosuje skuteczne techniki komunikacji w pracy z zespołem i z klientem	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
	Rozpoznaje źródła stresu w pracy gastronomicznej	Test teoretyczny
	Wskazuje sposoby jego redukcji i techniki regeneracyjne	Test teoretyczny
Uczestnik stosuje techniki radzenia sobie ze stresem i dbałości o kondycję psychofizyczną w pracy	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 (08:00–11:30)

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

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
- Przerwa

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
- Przerwa

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
- Przerwa

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: 08:00–20:00

Blok 1. Motywacja w gastronomii – praktyka i błędy (08:00–12:00)

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

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
- Przerwa

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
- Przerwa

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
- Przerwa

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: 08:00–20:00

Blok 1. Customer Experience – jak myśli klient (08:00–12:00)

- 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: 08:00–20:00

Blok 1. Nowoczesne narzędzia i systemy zarządzania lokalem (08:00–11:30)

- 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)

Warunki organizacyjne:

·Szkolenie będzie miało charakter warsztatowy, łącząc teorię z praktyką w celu skutecznego przyswojenia wiedzy i umiejętności.

·W ramach szkolenia przewidziano ćwiczenia grupowe.

·Sala szkoleniowa wyposażona w materiały dydaktyczne oraz narzędzia multimedialne wspomagające proces nauki.

·Organizator zapewni komplet materiałów szkoleniowych.

·Maksymalna liczba osób w grupie: 20.

·Czas trwania zajęć teoretycznych: około 26 h zegarowych - w zależności od umiejętności grupowych, reszta zajęć to praktyka - która będzie trwała około 20 h zegarowych, podczas której uczestnik zrealizuje pełen zakres praktyczny usługi rozwojowej.

·W celu potwierdzenia nabytych kompetencji uczestnicy przejdą walidację w formie testu teoretycznego, przygotowanego i zweryfikowanego przez walidatora. Na zakończenie szkolenia przeprowadzony zostanie test podsumowujący, obejmujący m.in. praktyczne zastosowanie narzędzi budowania relacji i standardów. Uczestnicy będą odpowiadać na pytania sprawdzające praktyczne umiejętności w zakresie komunikacji w zespole oraz z gośćmi, rozwiązywania konfliktów, organizacji pracy.

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	25-04-2026	08:00	20:00	12:00
2 z 5 DZIEŃ 2 – Motywacja, komunikacja i zarządzanie zespołem	SEBASTIAN FIGAT	26-04-2026	08:00	20:00	12:00
3 z 5 DZIEŃ 3 – Doświadczenie gościa i wzrost obrotów	SEBASTIAN FIGAT	27-04-2026	08:00	20:00	12:00
4 z 5 DZIEŃ 4 – Cyfryzacja, odporność, ergonomia pracy	SEBASTIAN FIGAT	28-04-2026	08:00	18:00	10:00
5 z 5 Walidacja końcowa	-	28-04-2026	18:00	20:00	02:00

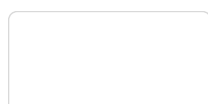
Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	8 856,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	7 200,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	184,50 PLN
Koszt osobogodziny netto	150,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 3



1 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.



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

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.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

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

Adres

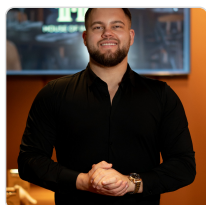
ul. Jana Długosza 2

51-162 Wrocław

woj. dolnośląskie

Sala w restauracji.

Kontakt



JACEK JASKÓLSKI

E-mail jacek@houseofimpact.co

Telefon (+48) 698 691 309