



Nowoczesne zarządzanie w gastronomii – poprawa komunikacji w zespole, integracja pracowników oraz budowanie wysokiej jakości obsługi gościa

Numer usługi 2026/03/20/175925/3422942

7 134,00 PLN brutto
5 800,00 PLN netto
178,35 PLN brutto/h
145,00 PLN netto/h
181,67 PLN cena rynkowa ⓘ

HOUSE OF IMPACT
SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚĆ
CIĄ

★★★★★ 4,9 / 5

592 oceny

📍 Bielsko-Biała
🏠 Usługa szkoleniowa
📄 stacjonarna
🕒 40:00 h
📅 25.07.2026 do 28.07.2026

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi
Grupa docelowa usługi	Pracownicy oraz kadra zarządzająca w lokalach gastronomicznych.
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	20
Data zakończenia rekrutacji	24-07-2026
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 w zakresie zarządzania zespołem gastronomicznym ze szczególnym uwzględnieniem poprawy komunikacji w miejscu pracy, budowania właściwych relacji między pracownikami oraz przeciwdziałania konfliktom, dyskryminacji i mobbingowi. Szkolenie ma na celu wzmocnienie umiejętności organizacji pracy zespołu, wspieranie integracji pracowników o różnicowanym doświadczeniu i wieku, a także rozwój dialogu i współpracy w miejscu pracy.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>Uczestnik zna zasady skutecznej komunikacji w zespole gastronomicznym oraz rozumie znaczenie właściwych relacji pracowniczych dla prawidłowego funkcjonowania miejsca pracy.</p> <p>Uczestnik zna zasady przeciwdziałania konfliktom, dyskryminacji i niewłaściwym zachowaniom w miejscu pracy oraz potrafi wskazać działania sprzyjające budowaniu bezpiecznego środowiska pracy w gastronomii.</p>	Rozróżnia podstawowe modele komunikacji w miejscu pracy	Test teoretyczny
	Wskazuje sposoby zapobiegania konfliktom w zespole	Test teoretyczny
	Opisuje znaczenie współpracy i wzajemnego szacunku w środowisku pracy	Test teoretyczny
	Wskazuje zachowania mogące prowadzić do konfliktów w zespole	Test teoretyczny
	Wymienia zasady równego traktowania pracowników	Test teoretyczny
<p>Uczestnik rozumie znaczenie integracji zespołu i współpracy pracowników w lokalu gastronomicznym dla jakości obsługi gościa i sprawnego funkcjonowania organizacji.</p> <p>Uczestnik zna podstawowe zasady zarządzania personelem w gastronomii z uwzględnieniem komunikacji, motywowania pracowników i budowania zaangażowania w pracy.</p>	Opisuje rolę pracy zespołowej w gastronomii	Test teoretyczny
	Wskazuje czynniki wpływające na dobrą atmosferę pracy	Test teoretyczny
	Wyjaśnia wpływ relacji w zespole na jakość obsługi klienta	Test teoretyczny
	Wymienia metody motywowania pracowników	Test teoretyczny
	Wskazuje zasady prawidłowej organizacji pracy zespołu	Test teoretyczny
	Opisuje rolę kierowania zespołem w zapobieganiu konfliktom	Test teoretyczny
<p>Uczestnik rozumie wpływ właściwej organizacji pracy, komunikacji i współpracy w zespole na jakość obsługi klienta oraz wyniki lokalu gastronomicznego.</p>	Wskazuje zależność między organizacją pracy a jakością obsługi	Test teoretyczny
	Opisuje wpływ atmosfery w pracy na zadowolenie klienta	Test teoretyczny
	Wymienia działania poprawiające efektywność pracy zespołu	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 – Współczesna gastronomia i rola zespołu w budowaniu bezpiecznego i efektywnego środowiska pracy

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

- Przedstawienie trenera i uczestników
- Określenie oczekiwań i potrzeb szkoleniowych
- Znaczenie komunikacji i współpracy w miejscu pracy
- Ćwiczenie integracyjne dotyczące stylów pracy i komunikacji

Przerwa (11:30 - 11:45)

Blok 2. Współczesna gastronomia – zmiany rynku a rola pracowników (11:45–13:15)

- Trendy w gastronomii i zmieniające się oczekiwania klientów
- Wpływ zmian społecznych i pokoleniowych na organizację pracy
- Znaczenie współpracy zespołu dla jakości obsługi

Przerwa (13:15 - 13:30)

Blok 3. Zespół jako element budowania jakości obsługi i atmosfery pracy (13:30–15:00)

- Kultura pracy oparta na szacunku i współpracy
- Wpływ relacji w zespole na obsługę gościa
- Odpowiedzialność pracowników za wspólny wynik

Przerwa (15:00 - 15:30)

Blok 4. Różnorodność w zespole gastronomicznym i zasady współpracy (15:30–17:30)

- Różnice pokoleniowe w miejscu pracy
- Zasady równego traktowania pracowników
- Zapobieganie konfliktom i nieporozumieniom

Przerwa (17:30 - 17:45)

Blok 5. Rola lidera w budowaniu bezpiecznego środowiska pracy (17:45–19:15)

- Style zarządzania zespołem
- Wpływ postawy przełożonego na atmosferę pracy
- Wspieranie współpracy zamiast kontroli

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

DZIEŃ 2 – Komunikacja, motywowanie i przeciwdziałanie konfliktom w zespole gastronomicznym

Blok 1. Motywowanie pracowników i budowanie zaangażowania (10:00–12:00)

- Czynniki motywujące w gastronomii
- Motywacja finansowa i pozafinansowa
- Wpływ atmosfery pracy na efektywność zespołu

Przerwa (12:00 - 12:15)

Blok 2. Ocena pracy i rozwój pracowników (12:15–14:00)

- Metody ocen pracowniczych
- Informacja zwrotna jako narzędzie komunikacji
- Planowanie rozwoju pracownika

Przerwa (14:00 - 14:15)

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

- Style komunikacji
- Jasne przekazywanie poleceń
- Rozwiązywanie problemów w rozmowie

Przerwa (15:30 - 16:00)

Blok 4. Konflikty w pracy – przyczyny i sposoby rozwiązywania (16:00–17:45)

- Typowe sytuacje konfliktowe
- Zasady mediacji i rozmowy
- Zapobieganie napięciom w zespole

Przerwa (17:45 - 18:00)

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

- Wartości w miejscu pracy
- Zachowania wzmacniające zaufanie
- Wspólna odpowiedzialność za wyniki

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

DZIEŃ 3 – Jakość obsługi gościa a współpraca zespołu i organizacja pracy

Blok 1. Doświadczenie klienta w gastronomii (10:00–12:00)

- Etapy obsługi gościa
- Wpływ pracy zespołu na ocenę lokalu

- Odpowiedzialność pracowników za jakość usług

Przerwa (12:00 - 12:15)

Blok 2. Komunikacja z klientem i sprzedaż usług (12:15–14:00)

- Sposób prowadzenia rozmowy z gościem
- Budowanie relacji z klientem
- Współpraca personelu przy obsłudze

Przerwa (14:00 - 14:15)

Blok 3. Standardy pracy i ich przestrzeganie (14:15–15:30)

- Tworzenie zasad pracy
- Rola przełożonego w egzekwowaniu standardów
- Jednolita jakość obsługi

Przerwa (15:30 - 16:00)

Blok 4. Budowanie lojalności klienta (16:00–17:45)

- Zachowania wpływające na powrót gościa
- Znaczenie dobrej atmosfery w zespole
- Współpraca pracowników a opinie klientów

Przerwa (17:45 - 18:00)

Blok 5. Opinie klientów i reagowanie na uwagi (18:00–19:30)

- Reagowanie na skargi
- Komunikacja w sytuacjach trudnych
- Wspólne rozwiązywanie problemów

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

DZIEŃ 4 – Organizacja pracy, wdrażanie zmian i bezpieczne środowisko pracy

Blok 1. Narzędzia wspierające zarządzanie lokalem (10:00–11:30)

- Systemy wspomagające pracę
- Organizacja pracy zespołu
- Kontrola jakości usług

Przerwa (11:30 - 11:45)

Blok 2. Wprowadzanie zmian w zespole (11:45–13:15)

- Reakcje pracowników na zmiany
- Komunikowanie nowych zasad
- Wspieranie pracowników w adaptacji

Przerwa (13:15 - 13:30)

Blok 3. Radzenie sobie ze stresem w gastronomii (13:30–14:45)

- Źródła stresu
- Zapobieganie wypaleniu
- Dbanie o dobrostan pracowników

Przerwa (14:45 - 15:15)

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

- Planowanie pracy zespołu
- Dostosowanie obowiązków
- Bezpieczne warunki pracy

Blok 5. Podsumowanie szkolenia i przygotowanie do walidacji (16:45–17:45)

- Najważniejsze zagadnienia
- Omówienie materiału
- Wnioski do wdrożenia

Przerwa (17:45 - 18:00)

Blok 6. Walidacja kompetencji – test teoretyczny (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: 40.

·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 pozycji harmonogramu: 5

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 5 DZIEŃ 1 – Współczesna gastronomia i rola zespołu w budowaniu bezpiecznego i efektywnego środowiska pracy	BARTŁOMIEJ MIERZEJEWSKI	25-07-2026	10:00	20:00	10:00

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
2 z 5 DZIEŃ 2 – Komunikacja, motywowanie i przeciwdziałanie konfliktom w zespole gastronomiczny m	BARTŁOMIEJ MIERZEJEWSKI	26-07-2026	10:00	20:00	10:00
3 z 5 DZIEŃ 3 – Jakość obsługi gościa a współpraca zespołu i organizacja pracy	BARTŁOMIEJ MIERZEJEWSKI	27-07-2026	10:00	20:00	10:00
4 z 5 DZIEŃ 4 – Organizacja pracy, wdrażanie zmian i bezpieczne środowisko pracy	BARTŁOMIEJ MIERZEJEWSKI	28-07-2026	10:00	18:00	08:00
5 z 5 Walidacja	-	28-07-2026	18:00	20:00	02:00

Cennik

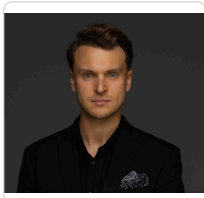
Jeżeli korzystasz z dofinansowania w wysokości co najmniej 70% przysługuje Tobie zwolnienie z podatku VAT

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

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. Ratuszowa 3
43-300 Bielsko-Biała
woj. śląskie
Sala w restauracji.

Kontakt



JACEK JASKÓLSKI

E-mail jacek@houseofimpact.co

Telefon (+48) 698 691 309