



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

Numer usługi 2026/03/31/175925/3452421

5 834,00 PLN brutto
4 743,09 PLN netto
145,85 PLN brutto/h
118,58 PLN netto/h
161,11 PLN cena rynkowa ⓘ

HOUSE OF IMPACT
SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚĆ
CIĄ

📍 Warszawa / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

★★★★★ 4,9 / 5

🕒 40 h

570 ocen

📅 09.05.2026 do 17.05.2026

Informacje podstawowe

Kategoria	Inne / Gastronomia
Grupa docelowa usługi	Pracownicy oraz kadra zarządzająca w lokalach gastronomicznych oraz hotelach.
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	40
Data zakończenia rekrutacji	08-05-2026
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 lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem zawierają opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument lub wyraźnie 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 wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają 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

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

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

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

- Ścieżki rozwoju w restauracji
- Metody ocen pracowniczych

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

- Style komunikacyjne i błędy
- 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

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

- Wartości a codzienna praca
- 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?

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

- Jak mówić, żeby klient kupił?
- Tworzenie scenariuszy rekomendacyjnych

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

- Tworzenie standardów operacyjnych
- Rola lidera zmiany w egzekwowaniu jakości

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

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

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

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

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

- Przyczyny wypalenia zawodowego
- Techniki uważności i świadomego oddechu

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

- Dostosowanie stanowisk pracy do potrzeb starszych pracowników
- Planowanie grafiku z uwzględnieniem rotacji

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 19 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 Fundamenty współczesnej gastronomii i rola zespołu	Jerzy Kundzik	09-05-2026	10:00	20:00	10:00
2 z 5 Motywacja, komunikacja i zarządzanie zespołem	Jerzy Kundzik	10-05-2026	10:00	20:00	10:00
3 z 5 Doświadczenie gościa i wzrost obrotów	Jerzy Kundzik	16-05-2026	10:00	20:00	10:00
4 z 5 Cyfryzacja, odporność, ergonomia pracy	Jerzy Kundzik	17-05-2026	10:00	18:00	08:00
5 z 5 Walidacja końcowa	-	17-05-2026	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	5 834,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	4 743,09 PLN
Koszt osobogodziny brutto	145,85 PLN
Koszt osobogodziny netto	118,58 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 4



1 z 4

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.

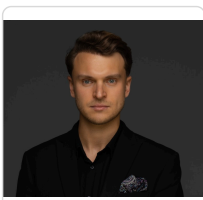
Trener-wykładowca na kursach, oraz szkoleniach sprzedaży i zarządzania od ponad 7 lat. Pomaga wielu firmom analizować efektywność ich rozwiązań i procesów biznesowych.



2 z 4

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. Swoją karierę rozpoczął jako kelner, przechodząc przez kolejne szczeble aż do roli managera zarządzającego w prestiżowych lokalach, takich jak Baila Show & Dining, Browar Warszawski czy Blue Cactus. Dzięki doświadczeniu w sprzedaży eventów osiągnął rekordowe wyniki, generując przychody na poziomie ponad 6 mln zł rocznie. Sebastian ukończył certyfikowany kurs Business Programme AI w Ecadeo Jakuba Roskosza, co pozwoliło mu skutecznie wdrażać rozwiązania AI zwiększające rentowność restauracji. Ukończył Akademię Teatralną im. Aleksandra Zelwerowicza w Warszawie na kierunku aktorstwo dramatyczne. Posiada także certyfikaty Managera Gastronomii HorArt HoReCa Academy Poland, kurs mediacji PARP oraz wystąpień publicznych. Specjalizuje się w zwiększaniu obrotu firm i podnoszeniu efektywności operacyjnej poprzez optymalizację procesów. Swoją wiedzę przekłada również na szkolenia w innych branżach, pokazując uniwersalność sztucznej inteligencji oraz swoich umiejętności mediacyjnych i sprzedażowych. Jego podejście łączy strategiczne zarządzanie, skuteczną sprzedaż i innowacyjne technologie, czyniąc go jednym z najbardziej wszechstronnych ekspertów w optymalizacji biznesu.



3 z 4

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.

4 z 4

Jerzy Kundzik



Podczas mojego ponad 12 letniego doświadczenia w branży gastronomicznej miałem okazję współtworzyć projekty, które na stałe wpisały się w Polską mapę gastronomiczną. Zbierałem wiedzę oraz nabywałem umiejętności od kameralnych projektów po kilkuset osobowe koncepty restauracyjne jak Restauracja Browar Warszawski, czy też lokale o charakterze bardziej nocnym jak Baila Show & Dining.

Sytuacje, z którymi się zetknąłem oraz osoby, które poznałem na swojej drodze pozwoliły mi na rozwinięcie się na polach takich jak tworzenie relacji, szeroko rozumiana sprzedaż, czy budowanie świadomości marki. Praca w tak różnorodnych środowiskach nauczyła mnie przekuć pozorne niedogodności w zalety oraz atuty konceptów restauracyjnych.

Podczas tworzenia strategii szkoleniowej stawiam na zrozumienie problemów, z którymi boryka się konkretny projekt. Udoskonalenie istniejących procedur oraz jak najlepsze przygotowanie załogi na możliwości, które się przed nimi otwierają. Ma to bezpośrednie przełożenie na zwiększenie wyników sprzedażowych, a co za tym idzie zwiększenie zarobków zarówno dla pracownika jak i pracodawcy.

Prywatnie pasjonuje się kulinariami, łączeniem smaków, efektownymi metodami serwowania, napojów, czy też dań. Zawsze jest czas na szablowanie szampana 🍷 Od zeszłego sezonu również zwiedzaniem Polski na niedużym motocyklu typu scrambler.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

- Każdy z uczestników otrzymuje dedykowane materiały szkoleniowe (komplet dokumentów szkoleniowych w wersji pdf)
- Szkolenie odbędzie się: 9, 10.05 - ul. Miodowa 1, 00-080 Warszawa16/ 17.05 - ul. Franciszka Klimczaka 1, 02-797 Warszawa

Informacje dodatkowe

Szkolenie będzie prowadzone w języku polskim oraz angielskim w sposób symultaniczny, co oznacza, że treści szkoleniowe będą przekazywane równolegle w obu językach.

Adres

ul. Miodowa 1
00-080 Warszawa
woj. mazowieckie

Sala w restauracji.
Szkolenie odbędzie się:
9, 10.05 - ul. Miodowa 1, 00-080 Warszawa
16, 17.05 - ul. Franciszka Klimczaka 1, 02-797 Warszawa

Kontakt



JACEK JASKÓLSKI

E-mail jacek@houseofimpact.co

Telefon (+48) 698 691 309