



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

Numer usługi 2026/04/30/175925/3525003

7 134,00 PLN brutto
5 800,00 PLN netto
178,35 PLN brutto/h
145,00 PLN netto/h
214,81 PLN cena rynkowa ⓘ

HOUSE OF IMPACT
SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚĆ
CIĄ

★★★★★ 4,9 / 5

582 oceny

📍 Poznań
🏠 Usługa szkoleniowa
📄 stacjonarna
🕒 40:00 h
📅 13.06.2026 do 16.06.2026

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 | 12-06-2026 |
| 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 |
| | 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 |
| Uczestnik stosuje techniki radzenia sobie ze stresem i dbałości o kondycję psychofizyczną w pracy | 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 rozdzielanie 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”
- 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: 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

- 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: 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)

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 18 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 Fundamenty współczesnej gastronomii i rola zespołu | JERZY KUNDZIK | 13-06-2026 | 10:00 | 20:00 | 10:00 |
| 2 z 5 Motywacja, komunikacja i zarządzanie zespołem | JERZY KUNDZIK | 14-06-2026 | 10:00 | 20:00 | 10:00 |
| 3 z 5 Doświadczenie gościa i wzrost obrotów | JERZY KUNDZIK | 15-06-2026 | 10:00 | 20:00 | 10:00 |
| 4 z 5 Cyfryzacja, odporność, ergonomia pracy i walidacja końcowa | JERZY KUNDZIK | 16-06-2026 | 10:00 | 18:00 | 08:00 |
| 5 z 5 Walidacja końcowa | - | 16-06-2026 | 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: 4



1 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.

Doświadczenie:

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

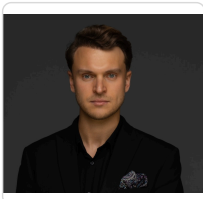
03.2022–08.2022 – Manager Operacyjny w Baila Show & Dining

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.



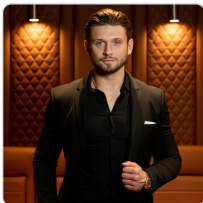
2 z 4

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.



3 z 4

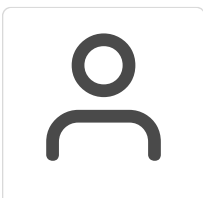
ADAM PECYNA

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.



4 z 4

JERZY KUNDZIK

W okresie ostatnich 5 lat trener zdobywał doświadczenie zawodowe w branży gastronomicznej na rynku warszawskim, pracując w wymagających conceptach gastronomicznych o zróżnicowanej

skali działalności – od restauracji kameralnych po lokale obsługujące jednorazowo kilkaset osób w trybie dziennym, wieczornym i nocnym.

W tym czasie pełnił funkcje kierownicze, odpowiadając za zarządzanie zespołami kilkunastoosobowymi oraz koordynację pracy operacyjnej lokali gastronomicznych. Uczestniczył w procesach otwierania nowych restauracji, które zostały następnie trwale wdrożone na rynek warszawski i funkcjonują w jego strukturze gastronomicznej.

W ostatnich 5 latach odpowiadał również za organizację i realizację wydarzeń gastronomicznych, w tym eventów prywatnych oraz dużych realizacji do 1000 uczestników, a także za zabezpieczenie obsługi wizyt delegacji o wysokiej randze. Pracował w obiektach generujących znaczące obroty roczne, gdzie współtworzył i wdrażał procedury operacyjne ukierunkowane na optymalizację kosztów, wzrost sprzedaży oraz podnoszenie jakości obsługi gości.

W zakresie kompetencji sprzedażowych konsekwentnie osiągał wyniki powyżej średniej zespołów, realizując działania zwiększające średni rachunek oraz rozwijające sprzedaż produktów premium, w szczególności w obszarze win i serwisu gastronomicznego.

Posiada certyfikację WSET Level 2 (uzyskaną w ostatnich 5 latach), która wzmacnia jego kompetencje w zakresie sprzedaży i rekomendacji win oraz budowania oferty premium.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

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

Adres

ul. Stary Rynek 61
61-773 Poznań
woj. wielkopolskie

Sala w Restauracji.

Kontakt



JACEK JASKÓLSKI

E-mail jacek@houseofimpact.co

Telefon (+48) 698 691 309