



HOUSE OF IMPACT  
SPÓŁKA Z  
OGRANICZONĄ  
ODPOWIEDZIALNOŚĆ  
CIĄ

★★★★★ 4,9 / 5

671 ocen

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

Numer usługi 2026/04/30/175925/3525705

📍 Wrocław

🏠 Usługa szkoleniowa

📄 stacjonarna

👥 Zajęcia grupowe

🕒 40:00 h

📅 15.08.2026 do 18.08.2026

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 ⓘ

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Inne / Gastronomia
<b>Grupa docelowa usługi</b>	Pracownicy oraz kadra zarządzająca w lokalach gastronomicznych.
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	5
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	20
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	14-08-2026
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<b>Liczba godzin usługi</b>	40
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	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 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”
- 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
<b>1 z 5</b> DZIEŃ 1 – Fundamenty współczesnej gastronomii i rola zespołu	SEBASTIAN FIGAT	15-08-2026	10:00	20:00	10:00
<b>2 z 5</b> DZIEŃ 2 – Motywacja, komunikacja i zarządzanie zespołem	SEBASTIAN FIGAT	16-08-2026	10:00	20:00	10:00
<b>3 z 5</b> DZIEŃ 3 – Doświadczenie gościa i wzrost obrotów	SEBASTIAN FIGAT	17-08-2026	10:00	20:00	10:00
<b>4 z 5</b> DZIEŃ 4 – Cyfryzacja, odporność, ergonomia pracy	SEBASTIAN FIGAT	18-08-2026	10:00	18:00	08:00
<b>5 z 5</b> Walidacja końcowa	-	18-08-2026	18:00	20:00	02:00

## Cennik

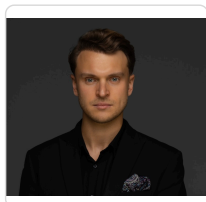
Jeżeli korzystasz z dofinansowania i usługa stanowi usługę kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego wraz z usługą lub dostawą towarów ściśle związaną z usługami kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego to możesz mieć możliwość skorzystania za zwolnienia z podatku VAT na podstawie art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. c ustawy z dnia 11 marca 2024 r. o podatku od towarów i usług, jeśli usługa w całości jest finansowana ze środków publicznych lub § 3 ust. 1 pkt 14 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień w przypadku, gdy usługa jest finansowana w co najmniej 70% ze środków publicznych.

## 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: 2



1 z 2

## 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 2

## SEBASTIAN FIGAT

Ekspert zarządzania z ponad 13-letnim doświadczeniem w branży gastronomicznej, zdobywanym na stanowiskach menedżerskich i dyrektorskich. Doświadczenie budował w organizacjach o różnej skali – od restauracji z kilkunastoma pracownikami, aż po kilkudziesięcioosobowe zespoły w obiektach obsługujących jednocześnie do 650 gości.

W Restauracji Browar Warszawski Grill & Bar odpowiadał za usprawnienie organizacji pracy zespołu liczącego ponad 50 pracowników. Wdrożone przez niego zmiany operacyjne przyniosły stałe oszczędności przekraczające kilkanaście tysięcy złotych miesięcznie, przy zachowaniu jakości obsługi i płynności serwisu.

Pełnił stanowisko Managera ds. Sprzedaży, odpowiadając za strategię sprzedaży eventowej. Jego decyzje przełożyły się na wzrost rentowności o 8% przy rocznych obrotach przekraczających 3 mln zł.

W kolejnych latach pełnił funkcję General Managera restauracji Blue Cactus, gdzie odpowiadał za całościowe zarządzanie operacyjne i kadrowe. Doprowadził do wzrostu sprzedaży B2B o ponad 25% oraz zoptymalizował koszty pracy zespołów o ponad 20% rok do roku.

Równolegle rozwijał kompetencje szkoleniowe. Ukończył Business Program AI 2025, dzięki czemu podczas szkoleń wdraża nowoczesne, praktyczne rozwiązania wspierające zarządzanie, analizę danych i procesy operacyjne. Przez ostatni rok przeprowadził ponad 50 szkoleń menedżerskich i operacyjnych, szkoląc ponad 400 osób. Szkolenia bazują na realnych wdrożeniach i własnych case'ach, co zwiększa ich skuteczność.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

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

## Adres

ul. Ruska 51B

50-079 Wrocław

woj. dolnośląskie

Sala w Restauracji.

## Kontakt



**JACEK JASKÓLSKI**

**E-mail** [jacek@houseofimpact.co](mailto:jacek@houseofimpact.co)

**Telefon** (+48) 698 691 309