



HOUSE OF IMPACT
SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ

★★★★★ 4,9 / 5

753 oceny

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

Numer usługi 2026/04/30/175925/3526503

📍 Warszawa

🏢 Usługa szkoleniowa

📅 stacjonarna

👥 Zajęcia grupowe

🕒 40:00 h

📅 29.08.2026 do 06.09.2026

5 834,00 PLN brutto

4 743,09 PLN netto

145,85 PLN brutto/h

118,58 PLN netto/h

214,81 PLN cena rynkowa ⓘ

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	28-08-2026
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
	Wskazuje sposoby jego redukcji i techniki regeneracyjne	Test teoretyczny
	Stosuje wybrane narzędzia oddechowe lub organizacyjne	Test teoretyczny
Uczestnik stosuje techniki radzenia sobie ze stresem i dbałości o kondycję psychofizyczną w pracy		

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 wyrażnie 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 wyrażnie 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

Godziny szkoleniowe: 10:00–18:00

Blok 1. Wprowadzenie i cele szkolenia (10:00–11:15)

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

Przerwa (11:15–11:30)

Blok 2. Współczesna gastronomia – kontekst zmian i trendów (11:30–12:45)

- Makrotrendy: cyfryzacja, starzenie się społeczeństwa, oczekiwania pokolenia Z
- Zmiany na rynku gastronomicznym w Polsce i Europie
- Zderzenie oczekiwań klienta i możliwości operacyjnych

Przerwa (12:45–13:00)

Blok 3. Zespół jako narzędzie budowania doświadczenia klienta (13:00–14:15)

- Kultura gościnności w praktyce
- Gość jako cel działania zespołu
- Analiza ścieżki klienta w lokalu

Przerwa obiadowa (14:15–14:45)

Blok 4. Pokolenia w zespole gastronomicznym – jak pracować razem (14:45–16:00)

- Charakterystyka pokoleń: Z, Y, X, 55+
- Różnice oczekiwań, stylów pracy i motywacji
- Integracja i zarządzanie różnorodnością

Przerwa (16:00–16:15)

Blok 5. Nowoczesne przywództwo i rola lidera operacyjnego (16:15–17:30)

- Style zarządzania w gastronomii
- Wpływ postawy lidera na zespół i wyniki
- Jak wspierać zamiast kontrolować

Blok 6. Podsumowanie dnia i refleksja (17:30–18:00)

DZIEŃ 2 – Motywacja, komunikacja i zarządzanie zespołem

Godziny szkoleniowe: 10:00–18:00

Blok 1. Motywacja w gastronomii – praktyka i błędy (10:00–11:30)

- Co naprawdę motywuje pracowników?

- Motywacja finansowa, niefinansowa i środowiskowa
- Ćwiczenie praktyczne

Przerwa (11:30–11:45)

Blok 2. Systemy ocen i rozwój zawodowy (11:45–13:00)

- Ścieżki rozwoju
- Metody ocen pracowniczych
- Feedback jako narzędzie rozwoju

Przerwa (13:00–13:15)

Blok 3. Skuteczna komunikacja w zespole i z gośćmi (13:15–14:30)

- Style komunikacyjne
- Komunikaty zadaniowe i wspierające
- Symulacje rozmów

Przerwa obiadowa (14:30–15:00)

Blok 4. Konflikty i napięcia – jak sobie radzić (15:00–16:15)

- Typologia konfliktów
- Mediacje i reakcje lidera
- Case study

Przerwa (16:15–16:30)

Blok 5. Budowanie kultury zespołu i atmosfery współpracy (16:30–17:45)

- Wartości organizacyjne
- Zachowania wspierające współpracę
- Kultura wysokiej jakości

Blok 6. Podsumowanie dnia (17:45–18:00)

DZIEŃ 3 – Doświadczenie gościa i wzrost obrotów

Godziny szkoleniowe: 07:00–11:00 oraz 17:00–21:00

Część poranna

Blok 1. Customer Experience – jak myśli klient (07:00–08:30)

- 5 etapów doświadczenia klienta
- Jak gość ocenia restaurację?
- Mapowanie punktów styku

Przerwa (08:30–08:45)

Blok 2. Storytelling i sprzedaż przez emocje (08:45–10:00)

- Jak mówić, żeby klient kupił?
- Tworzenie scenariuszy rekomendacyjnych
- Praca w parach

Przerwa (10:00–10:15)

Blok 3. Standaryzacja a indywidualizacja obsługi – część I (10:15–11:00)

Część popołudniowa

Blok 3. Standaryzacja a indywidualizacja obsługi – część II (17:00–17:30)

Przerwa obiadowa (17:30–18:00)

Blok 4. Lojalność klienta i jego powracalność (18:00–19:15)

- Programy lojalnościowe
- Budowanie więzi z klientem
- CRM i bazy danych

Przerwa (19:15–19:30)

Blok 5. Reputacja w sieci i zarządzanie opiniami (19:30–20:30)

- Reagowanie na negatywne opinie
- Strategia obecności w sieci
- Monitoring opinii

Blok 6. Warsztat zespołowy (20:30–21:00)

- Jak zwiększyć średni rachunek i zadowolenie gościa?

DZIEŃ 4 – Cyfryzacja, odporność na zmiany i zarządzanie stresem

Godziny szkoleniowe: 07:00–11:00 oraz 17:00–21:00

Część poranna

Blok 1. Nowoczesne narzędzia i systemy zarządzania lokalem (07:00–08:15)

- POS, systemy rezerwacyjne
- Narzędzia analityczne
- Zarządzanie kosztami i jakością

Przerwa (08:15–08:30)

Blok 2. Transformacja cyfrowa – wdrażanie zmian (08:30–09:45)

- Odporność na zmiany
- Wdrażanie nowych narzędzi
- Komunikacja zmian

Przerwa (09:45–10:00)

Blok 3. Zarządzanie stresem i regeneracja – część I (10:00–11:00)

Część popołudniowa

Blok 3. Zarządzanie stresem i regeneracja – część II (17:00–17:15)

Przerwa obiadowa (17:15–17:45)

Blok 4. Organizacja pracy i ergonomia zespołu (17:45–19:00)

- Ergonomia stanowisk pracy
- Planowanie grafików
- Zarządzanie zasobami zespołu

Przerwa (19:00–19:15)

Blok 5. Przygotowanie do wdrożenia zmian (19:15–20:15)

- Podsumowanie zdobytej wiedzy
- Indywidualne plany działania
- Omówienie dobrych praktyk

Blok 6. Podsumowanie dnia (20:15–21:00)

DZIEŃ 5 – Wdrożenie zmian i walidacja kompetencji

Godziny szkoleniowe: 10:00–18:00

Blok 1. Organizacja pracy i ergonomia w praktyce (10:00–11:15)

- Dostosowanie stanowisk pracy

- Ergonomia i efektywność pracy
- Ograniczanie przeciążeń

Przerwa (11:15–11:30)

Blok 2. Zarządzanie zasobami i planowanie pracy zespołu (11:30–12:45)

- Planowanie grafików
- Zarządzanie rotacją pracowników
- Organizacja pracy w okresach zwiększonego ruchu

Przerwa (12:45–13:00)

Blok 3. Warsztat wdrożeniowy – plan rozwoju lokalu (13:00–14:15)

- Opracowanie działań usprawniających
- Identyfikacja obszarów wymagających zmian
- Harmonogram wdrożenia

Przerwa obiadowa (14:15–14:45)

Blok 4. Podsumowanie szkolenia i przygotowanie do walidacji (14:45–16:00)

- Powtórzenie najważniejszych zagadnień
- Sesja pytań i odpowiedzi
- Omówienie efektów uczenia się

Przerwa (16:00–16:15)

Blok 5. Walidacja kompetencji (16:15–17:15)

- Test wiedzy
- Weryfikacja osiągniętych efektów uczenia się

Blok 6. Omówienie wyników i zakończenie szkolenia (17:15–18:00)

- Informacja zwrotna
- Omówienie wyników walidacji
- Wręczenie zaświadczeń i zakończenie szkolenia

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 zapewnia 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: 8

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 8 Fundamenty współczesnej gastronomii i rola zespołu	BARTŁOMIEJ MIERZEJEWSKI	29-08-2026	10:00	18:00	08:00
2 z 8 Motywacja, komunikacja i zarządzanie zespołem	BARTŁOMIEJ MIERZEJEWSKI	30-08-2026	10:00	18:00	08:00
3 z 8 Doświadczenie gościa i wzrost obrotów	BARTŁOMIEJ MIERZEJEWSKI	31-08-2026	07:00	11:00	04:00
4 z 8 Doświadczenie gościa i wzrost obrotów	BARTŁOMIEJ MIERZEJEWSKI	31-08-2026	17:00	21:00	04:00
5 z 8 Cyfryzacja, odporność na zmiany i zarządzanie stresem	BARTŁOMIEJ MIERZEJEWSKI	01-09-2026	07:00	11:00	04:00
6 z 8 Cyfryzacja, odporność na zmiany i zarządzanie stresem	BARTŁOMIEJ MIERZEJEWSKI	01-09-2026	07:00	11:00	04:00
7 z 8 Wdrożenie zmian	BARTŁOMIEJ MIERZEJEWSKI	06-09-2026	10:00	16:00	06:00
8 z 8 Walidacja kompetencji	-	06-09-2026	16:00	18:00	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 ze 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	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: 3



1 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.



2 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.



3 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.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

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

Adres

ul. gen. Tadeusza Pełczyńskiego 18/17

01-471 Warszawa

woj. mazowieckie

Sala w Restauracji.

Kontakt



JACEK JASKÓLSKI

E-mail jacek@houseofimpact.co

Telefon (+48) 698 691 309