



## Rozwój kompetencji menadżerskich w gastronomii – organizacja pracy zespołu i budowanie doświadczenia klienta

Numer usługi 2026/05/08/119653/3546675

899,00 PLN brutto  
730,89 PLN netto  
128,43 PLN brutto/h  
104,41 PLN netto/h  
181,67 PLN cena rynkowa ⓘ

Patrycja Siwiec-  
Pawłowska "Take  
EAT Easy" Horeca  
Consulting

★★★★☆ 4,5 / 5

7 ocen

- 📍 Warszawa
- 🏢 Usługa szkoleniowa
- 📄 stacjonarna
- 👥 Zajęcia grupowe
- 🕒 07:00 h
- 📅 27.05.2026 do 27.05.2026

## Informacje podstawowe

### Kategoria

Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi

Usługa rozwojowa skierowana jest do osób zarządzających zespołami w branży gastronomicznej (HoReCa) oraz pracowników przygotowujących się do pełnienia funkcji menadżerskich.

### Grupa docelowa usługi

#### Dla kogo jest szkolenie?

- właścicieli lokali
- osób zarządzających zespołem w gastronomii
- osób świeżo po awansie
- managerów restauracji

### Minimalna liczba uczestników

8

### Maksymalna liczba uczestników

20

### Data zakończenia rekrutacji

26-05-2026

### Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

### Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Certyfikat ICVC - SURE (Standard Usług Rozwojowych w Edukacji): Norma zarządzania jakością w zakresie świadczenia usług rozwojowych

## Cel

### Cel edukacyjny

Uczestnik po zakończeniu szkolenia:

Wiedza:

- charakteryzuje zasady organizacji pracy zespołu w gastronomii
- opisuje standardy obsługi klienta i etapy ścieżki klienta
- rozumie mechanizmy budowania doświadczenia klienta

Umiejętności:

- organizuje pracę zespołu zgodnie ze standardami obsługi
- stosuje techniki komunikacji w pracy zespołowej
- identyfikuje i rozwiązuje sytuacje konfliktowe
- projektuje działania zwiększające satysfakcję klienta
- wdraża rozwiązania poprawiające jakość obsługi

## Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik charakteryzuje zasady profesjonalnej obsługi klienta oraz organizacji pracy zespołu w gastronomii.	omawia etapy obsługi klienta wskazuje elementy standardów obsługi opisuje rolę menadżera w organizacji pracy zespołu identyfikuje czynniki wpływające na jakość obsługi	Debata ustrukturyzowana
Uczestnik stosuje standardy obsługi klienta oraz projektuje doświadczenie klienta w lokalu gastronomicznym.	stosuje właściwe formy komunikacji z klientem przeprowadza obsługę zgodnie ze standardami identyfikuje kluczowe momenty w ścieżce klienta proponuje rozwiązania poprawiające doświadczenie klienta	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik organizuje pracę zespołu i stosuje podstawowe narzędzia zarządzania personelem.	planuje podział obowiązków w zespole wskazuje zasady organizacji pracy w lokalu stosuje techniki komunikacji w zarządzaniu zespołem proponuje rozwiązania usprawniające pracę zespołu	Wywiad swobodny
Uczestnik komunikuje się efektywnie oraz rozwiązuje sytuacje trudne i konfliktowe.	stosuje zasady skutecznej komunikacji reaguje adekwatnie na sytuacje konfliktowe proponuje rozwiązania problemów w zespole stosuje techniki radzenia sobie z trudnym klientem	Obserwacja w warunkach symulowanych
Uczestnik wykazuje gotowość do współpracy w zespole oraz budowania zaangażowania pracowników.	współpracuje z innymi uczestnikami podczas ćwiczeń angażuje się w wykonywanie zadań zespołowych wykazuje inicjatywę w proponowaniu rozwiązań przyjmuje i wykorzystuje informację zwrotną	Debata swobodna

# 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

### Program

#### 1. Standardy obsługi klienta w gastronomii – budowanie jakości i przewagi rynkowej

- rola jakości obsługi w wynikach finansowych lokalu gastronomicznego
- standardy obsługi klienta w branży HoReCa – dobre praktyki i benchmarki rynkowe
- etapy profesjonalnej obsługi (powitanie, rekomendacja, sprzedaż, obsługa, pożegnanie)
- dopasowanie stylu obsługi do profilu klienta i konceptu lokalu
- identyfikacja błędów w obsłudze i ich wpływ na doświadczenie klienta
- ćwiczenia praktyczne z zakresu obsługi i komunikacji z gościem

👉 Rezultat modułu: uczestnik potrafi stosować standardy obsługi w praktyce oraz świadomie wpływać na jakość doświadczenia klienta

#### 2. Projektowanie doświadczenia klienta (customer experience) – zwiększanie satysfakcji i lojalności

- customer experience jako narzędzie budowania przewagi konkurencyjnej
- analiza ścieżki klienta (customer journey) w lokalu gastronomicznym
- identyfikacja kluczowych momentów kontaktu z klientem (tzw. „moments of truth”)
- projektowanie doświadczeń zwiększających satysfakcję i powroty gości
- znaczenie emocji, pierwszego wrażenia i spójności obsługi
- warsztat: tworzenie ścieżki klienta dla własnego lokalu

👉 Rezultat modułu: uczestnik potrafi zaprojektować i usprawnić doświadczenie klienta w swoim miejscu pracy

#### 3. Organizacja pracy zespołu i rola menadżera – efektywność operacyjna

- rola i odpowiedzialność menadżera w zarządzaniu zespołem gastronomicznym
- planowanie pracy zespołu (grafiki, podział obowiązków, priorytety)
- tworzenie i wdrażanie standardów operacyjnych
- zarządzanie pracą w warunkach presji czasu i dużego obciążenia
- monitorowanie jakości pracy i reagowanie na nieprawidłowości
- ćwiczenia: organizacja pracy zespołu w sytuacjach operacyjnych

👉 Rezultat modułu: uczestnik potrafi efektywnie organizować pracę zespołu i zarządzać procesem obsługi

#### 4. Komunikacja i współpraca w zespole – zwiększanie efektywności pracy

- zasady skutecznej komunikacji interpersonalnej w środowisku pracy
- komunikacja na linii kuchnia–sala jako kluczowy element sprawnej obsługi
- przekazywanie poleceń i informacji w sposób jasny i efektywny
- aktywne słuchanie i udzielanie konstruktywnej informacji zwrotnej
- identyfikacja barier komunikacyjnych i sposoby ich eliminowania
- ćwiczenia praktyczne z komunikacji zespołowej

👉 Rezultat modułu: uczestnik skutecznie komunikuje się w zespole i wspiera płynność pracy operacyjnej

#### 5. Zarządzanie sytuacjami trudnymi i konfliktami – bezpieczeństwo operacyjne

- źródła konfliktów w gastronomii (zespół, klient, sytuacje operacyjne)
- rozpoznawanie sytuacji trudnych i ich przyczyn
- metody rozwiązywania konfliktów w zespole
- profesjonalna obsługa reklamacji i trudnych klientów
- techniki radzenia sobie z emocjami i deeskalacji napięć
- scenki i symulacje sytuacji trudnych

👉 Rezultat modułu: uczestnik potrafi skutecznie reagować w sytuacjach konfliktowych i minimalizować ich skutki

#### 6. Budowanie zaangażowania pracowników – stabilność i rozwój zespołu

- znaczenie zaangażowania pracowników dla wyników organizacji
- czynniki wpływające na motywację w branży gastronomicznej
- metody motywowania pozafinansowego i budowania odpowiedzialności
- tworzenie pozytywnej atmosfery pracy i kultury organizacyjnej
- rozwijanie samodzielności i inicjatywy pracowników
- budowanie trwałych nawyków i standardów pracy

👉 Rezultat modułu: uczestnik potrafi budować zaangażowanie zespołu i wpływać na jego stabilność oraz efektywność

## Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 11

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 11</b> Standardy obsługi klienta w gastronomii	Zajęcia	PATRYCJA SIWIEC-PAWŁOWSKA	27-05-2026	09:00	10:00	01:00
<b>2 z 11</b> Standardy obsługi – część praktyczna	Zajęcia	PATRYCJA SIWIEC-PAWŁOWSKA	27-05-2026	10:00	11:00	01:00
<b>3 z 11</b> -	Przerwa	-	27-05-2026	11:00	11:15	00:15

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>4 z 11</b> Projektowanie doświadczenia klienta (customer experience)	Zajęcia	PATRYCJA SIWIEC-PAWŁOWSKA	27-05-2026	11:15	12:15	01:00
<b>5 z 11</b> Organizacja pracy zespołu i rola menadżera	Zajęcia	PATRYCJA SIWIEC-PAWŁOWSKA	27-05-2026	12:15	12:45	00:30
<b>6 z 11</b> -	Przerwa	-	27-05-2026	12:45	13:15	00:30
<b>7 z 11</b> Komunikacja i współpraca w zespole	Zajęcia	PATRYCJA SIWIEC-PAWŁOWSKA	27-05-2026	13:15	14:00	00:45
<b>8 z 11</b> Zarządzanie sytuacjami trudnymi i konfliktami	Zajęcia	PATRYCJA SIWIEC-PAWŁOWSKA	27-05-2026	14:00	14:45	00:45
<b>9 z 11</b> -	Przerwa	-	27-05-2026	14:45	15:00	00:15
<b>10 z 11</b> Budowanie zaangażowania pracowników + podsumowanie	Zajęcia	PATRYCJA SIWIEC-PAWŁOWSKA	27-05-2026	15:00	15:45	00:45
<b>11 z 11</b> -	Walidacja	-	27-05-2026	15:45	16:00	00:15

## Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	07:00
w tym suma godzin zajęć	05:45
w tym suma godzin walidacji	00:15
w tym suma przerw	01:00

Rodzaj godzin

Liczba godzin

Suma godzin dydaktycznych bez przerw

08:00

## 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	899,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	730,89 PLN
Koszt osobogodziny brutto	128,43 PLN
Koszt osobogodziny netto	104,41 PLN

### Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Liczba godzin zegarowych usługi	07:00

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### PATRYCJA SIWIEC-PAWŁOWSKA

Jako psycholog, akredytowany coach EMCC, trenerka i szkoleniowiec pomagam w udoskonalaniu doświadczenia gościa. Od ponad 12 lat jestem związana z rozwojem właścicieli biznesów, kadry kierowniczej i pracowników branży HoReCa. Przeprowadzam audyty, wizyty tajemniczego gościa, szkolenia motywacyjne pracowników gastronomii, projektuję indywidualne plany rozwoju restauracji, rozpisuje manuale i wspieram w tworzeniu standardów serwisu każdego typu lokali.

Jako dziennikarka przez wiele lat współpracowałam z najlepszymi tytułami branżowymi pisząc o winie i jedzeniu. Wiedzę o gastronomii i winie zdobywałam w The Court of Master Sommeliers oraz The Wines and Spirits Education Trust, a praktyczne doświadczenie w winnicy Chateau Castigno we

Francji oraz w restauracjach Northcote w Wielkiej Brytanii (1\* Michelin) i El Celler de Can Roca w Hiszpanii (3\* Michelin).

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Co dostajesz?

- gotowe scenariusze pracy z zespołem
- techniki zwiększania sprzedaży kelnerskiej
- rozwiązania problemów z rotacją i chaosem
- narzędzia do wdrożenia od następnego dnia
- możliwość wymiany doświadczeń z innymi managerami
- Materiały szkoleniowe dla każdego uczestnika: papierowe egzemplarze naszych bestsellerowych poradników: „Nowa Gościnność” i „Gościnność od kuchni”.
- Certyfikat ukończenia szkolenia w „Akademii Gościnności”
- Zniżki na kursy winiarskie Capstone oraz WSET
- Zniżki na konsultacje indywidualne, coaching oraz szkolenia grupowe
- Przerwy kawowe: kawa, woda, herbata
- Lunch niespodzianka

### Informacje dodatkowe

#### Metody pracy

- warsztat
- studium przypadku
- ćwiczenia praktyczne
- dyskusja moderowana
- symulacje sytuacji zawodowych

#### Warunki uczestnictwa

- brak wymagań formalnych
- mile widziane doświadczenie w gastronomii

## Adres

al. Aleje Jerozolimskie 49/4

00-697 Warszawa

woj. mazowieckie

Centrum Aleje, Al. Jerozolimskie 49/4(2pietro) brama z ekspozycją obuwia „Martens”. Pierwsze schodki na lewo od bramy. Domofon nr 4.

### Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

# Kontakt



**Patrycja Siwiec-Pawłowska**

**E-mail** [patrycja.siwiec@gmail.com](mailto:patrycja.siwiec@gmail.com)

**Telefon** (+48) 509 892 255