



HOUSE OF IMPACT  
SPÓŁKA Z  
OGRANICZONĄ  
ODPOWIEDZIALNOŚĆ  
CIĄ

★★★★★ 4,9 / 5

671 ocen

## Gastronomia w nowoczesnych realiach: jak podnosić zadowolenie gości i pracowników oraz rozwijać wyniki sprzedażowe?

Numer usługi 2026/06/24/175925/3646979

📍 Latchorzew

🏠 Usługa szkoleniowa

📄 stacjonarna

👥 Zajęcia grupowe

🕒 24:00 h

📅 16.08.2026 do 18.08.2026

4 280,40 PLN brutto

3 480,00 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>	15-08-2026
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<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
--------------------	----------------------	------------------

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 – Nowoczesna gastronomia, przywództwo i budowanie zespołu**

**Godziny szkoleniowe: 09:00–17:00**

**Blok 1. Wprowadzenie oraz współczesna gastronomia (09:00–10:45)**

- Prezentacja trenera i uczestników
- Oczekiwania i potrzeby uczestników
- Ćwiczenie integracyjne „Mój styl pracy i komunikacji”
- Aktualne trendy i wyzwania rynku gastronomicznego
- Zmiany zachowań konsumentów i cyfryzacja branży

**Przerwa (10:45–11:00)**

**Blok 2. Zespół i różnorodność pokoleniowa (11:00–13:00)**

- Kultura gościnności i wpływ zespołu na doświadczenia klienta
- Analiza ścieżki klienta
- Pokolenia na rynku pracy – charakterystyka i oczekiwania
- Zarządzanie różnorodnością oraz współpraca międzypokoleniowa

**Przerwa obiadowa (13:00–13:30)**

**Blok 3. Nowoczesne przywództwo i motywowanie pracowników (13:30–15:15)**

- Style zarządzania i przywództwa
- Lider wspierający a lider kontrolujący
- Budowanie autorytetu
- Motywacja finansowa i pozafinansowa
- Czynniki wpływające na zaangażowanie pracowników

**Przerwa (15:15–15:30)**

**Blok 4. Rozwój zespołu i budowanie kultury współpracy (15:30–17:00)**

- Systemy ocen i feedback
- Rozmowy rozwojowe
- Ścieżki rozwoju zawodowego
- Wartości zespołowe i odpowiedzialność

- Kultura wysokiej jakości

## **DZIEŃ 2 – Komunikacja, zarządzanie konfliktami i Customer Experience**

**Godziny szkoleniowe: 09:00–17:00**

### **Blok 1. Skuteczna komunikacja w gastronomii (09:00–10:45)**

- Style komunikacyjne
- Komunikaty wspierające i korygujące
- Najczęstsze błędy komunikacyjne
- Profesjonalna komunikacja z gościem restauracji

**Przerwa (10:45–11:00)**

### **Blok 2. Zarządzanie sytuacjami trudnymi i konfliktami (11:00–13:00)**

- Trudne sytuacje i reklamacje
- Źródła konfliktów w zespole
- Reakcje lidera na konflikty
- Techniki mediacji i rozwiązywania sporów
- Symulacje rozmów i analiza przypadków

**Przerwa obiadowa (13:00–13:30)**

### **Blok 3. Customer Experience i jakość obsługi (13:30–15:15)**

- Jak myśli klient – etapy doświadczenia klienta
- Punkty styku z marką
- Storytelling i sprzedaż emocjonalna
- Techniki rekomendacji i budowania relacji

**Przerwa (15:15–15:30)**

### **Blok 4. Lojalność klienta i zwiększanie sprzedaży (15:30–17:00)**

- Standardy obsługi i indywidualizacja doświadczeń
- Programy lojalnościowe
- CRM i budowanie relacji z klientami
- Strategie zwiększania średniego rachunku

## **DZIEŃ 3 – Reputacja marki, efektywność operacyjna i wdrożenie kompetencji**

**Godziny szkoleniowe: 09:00–17:00**

### **Blok 1. Zarządzanie reputacją i nowoczesne narzędzia gastronomii (09:00–10:45)**

- Zarządzanie opiniami i reputacją online
- Wizerunek restauracji w internecie
- Monitoring opinii klientów
- Cyfryzacja gastronomii – POS, rezerwacje online, automatyzacja procesów

**Przerwa (10:45–11:00)**

### **Blok 2. Zarządzanie zmianą i efektywnością zespołu (11:00–13:00)**

- Wdrażanie zmian w organizacji
- Opór wobec zmian i sposoby jego ograniczania
- Organizacja pracy i ergonomia stanowisk
- Zarządzanie energią i efektywnością zespołu

#### **Przerwa obiadowa (13:00–13:30)**

#### **Blok 3. Dobrostan pracowników i usprawnienia operacyjne (13:30–15:15)**

- Zarządzanie stresem i przeciwdziałanie wypaleniu zawodowemu
- Techniki regeneracji i koncentracji
- Analiza procesów operacyjnych
- Optymalizacja pracy zespołu
- Opracowanie rekomendacji usprawniających

#### **Przerwa (15:15–15:30)**

#### **Blok 4. Podsumowanie, plan wdrożenia i walidacja kompetencji (15:30–17:00)**

- Powtórzenie kluczowych zagadnień
- Indywidualne plany wdrożeniowe
- Test wiedzy i zadania praktyczne
- Omówienie rezultatów szkolenia
- Wręczenie zaświadczeń i zakończenie szkolenia

#### **Warunki organizacyjne**

- Szkolenie będzie realizowane w formule warsztatowej, łączącej przekaz wiedzy teoretycznej z praktycznym rozwijaniem kompetencji uczestników poprzez ćwiczenia, analizy przypadków oraz symulacje sytuacji zawodowych.
- Program obejmuje pracę indywidualną i zespołową, warsztaty praktyczne, analizę case study, odgrywanie scenek oraz ćwiczenia związane z zarządzaniem zespołem, komunikacją, budowaniem doświadczeń klienta, motywowaniem pracowników oraz doskonaleniem jakości obsługi w gastronomii.
- Szkolenie realizowane będzie w ciągu 3 dni szkoleniowych, w łącznym wymiarze 24 godzin zegarowych (21,5 godziny dydaktycznej zajęć merytorycznych oraz przerwy organizacyjne).
- Każdego dnia przewidziano 2 przerwy kawowe trwające 15 minut oraz 1 przerwę obiadową trwającą 30 minut.
- Zajęcia będą prowadzone w sali szkoleniowej wyposażonej w niezbędny sprzęt multimedialny, materiały dydaktyczne oraz narzędzia wspierające realizację ćwiczeń praktycznych i pracy warsztatowej.
- Organizator zapewnia wszystkim uczestnikom komplet materiałów szkoleniowych niezbędnych do aktywnego udziału w zajęciach.
- Maksymalna liczba uczestników w grupie wynosi 20 osób, co umożliwia efektywną pracę warsztatową, wymianę doświadczeń oraz indywidualne wsparcie trenera.
- Część teoretyczna stanowi około 40% czasu szkolenia i obejmuje zagadnienia związane z nowoczesnym zarządzaniem w gastronomii, komunikacją, przywództwem, budowaniem doświadczeń klienta oraz zarządzaniem zmianą. Część praktyczna stanowi około 60% programu i obejmuje ćwiczenia warsztatowe, analizy przypadków, symulacje sytuacji zawodowych, pracę zespołową oraz opracowywanie rozwiązań możliwych do wdrożenia w codziennej praktyce zawodowej.
- W celu potwierdzenia nabytych kompetencji uczestnicy przystąpią do walidacji obejmującej test wiedzy oraz zadania praktyczne przygotowane i zweryfikowane przez osobę odpowiedzialną za proces walidacji.
- Na zakończenie szkolenia przeprowadzony zostanie test podsumowujący oraz ocena praktycznych umiejętności uczestników w zakresie zarządzania zespołem, skutecznej komunikacji, rozwiązywania konfliktów, budowania pozytywnych doświadczeń klienta, wdrażania standardów obsługi oraz organizacji pracy w środowisku gastronomicznym.

## **Harmonogram**

Liczba pozycji harmonogramu: 21

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 21</b> Blok 1. Wprowadzenie oraz współczesna gastronomia	Zajęcia	ADAM PECYNA	16-08-2026	09:00	10:45	01:45
<b>2 z 21</b> -	Przerwa	-	16-08-2026	10:45	11:00	00:15
<b>3 z 21</b> Blok 2. Zespół i różnorodność pokoleniowa	Zajęcia	ADAM PECYNA	16-08-2026	11:00	13:00	02:00
<b>4 z 21</b> -	Przerwa	-	16-08-2026	13:00	13:30	00:30
<b>5 z 21</b> Blok 3. Nowoczesne przywództwo i motywowanie pracowników	Zajęcia	ADAM PECYNA	16-08-2026	13:30	15:15	01:45
<b>6 z 21</b> -	Przerwa	-	16-08-2026	15:15	15:30	00:15
<b>7 z 21</b> Blok 4. Rozwój zespołu i budowanie kultury współpracy	Zajęcia	ADAM PECYNA	16-08-2026	15:30	17:00	01:30
<b>8 z 21</b> Blok 1. Skuteczna komunikacja w gastronomii	Zajęcia	ADAM PECYNA	17-08-2026	09:00	10:45	01:45
<b>9 z 21</b> -	Przerwa	-	17-08-2026	10:45	11:00	00:15
<b>10 z 21</b> Blok 2. Zarządzanie sytuacjami trudnymi i konfliktami	Zajęcia	ADAM PECYNA	17-08-2026	11:00	13:00	02:00
<b>11 z 21</b> -	Przerwa	-	17-08-2026	13:00	13:30	00:30
<b>12 z 21</b> Blok 3. Customer Experience i jakość obsługi	Zajęcia	ADAM PECYNA	17-08-2026	13:30	15:15	01:45

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
13 z 21 -	Przerwa	-	17-08-2026	15:15	15:30	00:15
14 z 21 Blok 4. Lojalność klienta i zwiększanie sprzedaży	Zajęcia	ADAM PECYNA	17-08-2026	15:30	17:00	01:30
15 z 21 Blok 1. Zarządzanie reputacją i nowoczesne narzędzia gastronomii	Zajęcia	ADAM PECYNA	18-08-2026	09:00	10:45	01:45
16 z 21 -	Przerwa	-	18-08-2026	10:45	11:00	00:15
17 z 21 Blok 2. Zarządzanie zmianą i efektywnością zespołu	Zajęcia	ADAM PECYNA	18-08-2026	11:00	13:00	02:00
18 z 21 -	Przerwa	-	18-08-2026	13:00	13:30	00:30
19 z 21 Blok 3. Dobrostan pracowników i usprawnienia operacyjne	Zajęcia	ADAM PECYNA	18-08-2026	13:30	15:15	01:45
20 z 21 -	Przerwa	-	18-08-2026	15:15	15:30	00:15
21 z 21 -	Walidacja	-	18-08-2026	15:30	17:00	01:30

## Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	24:00
w tym suma godzin zajęć	19:30
w tym suma godzin walidacji	01:30
w tym suma przerw	03:00
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	28:00

# 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	4 280,40 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 480,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	178,35 PLN
Koszt osobogodziny netto	145,00 PLN

## Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Liczba godzin zegarowych usługi	24:00

## 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.



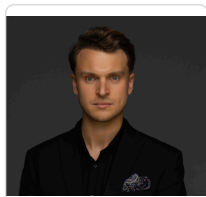
2 z 4

## JERZY KUNDZIK

Trener posiada ponad 12-letnie doświadczenie w branży gastronomicznej, zdobyte w najbardziej wymagających conceptach warszawskiego rynku. Pełnił funkcje kierownicze w zespołach kilkunastoosobowych, pracując w lokalach o zróżnicowanej skali – od kameralnych restauracji po obiekty obsługujące jednorazowo kilkaset osób w modelu dziennym, wieczornym i nocnym. Uczestniczył w otwieraniu lokali, które trwale wpisały się w mapę stołecznej gastronomii i wyznaczały kierunki rozwoju rynku.

Odpowiadał za koordynację wydarzeń do 1000 uczestników, organizację eventów prywatnych oraz zabezpieczenie wizyt delegacji rządowych najwyższego szczebla. Doświadczenie zdobywał w obiektach generujących roczne obroty od kilkunastu do kilkudziesięciu milionów złotych, współtworząc i wdrażając procedury nastawione na optymalizację kosztów, wzrost sprzedaży oraz podnoszenie standardów obsługi.

Posiada ukończony kurs sommelierski WSET 2, co wzmacnia jego kompetencje w zakresie sprzedaży win i budowania oferty premium. W każdym lokalu osiągał ponadprzeciętne wyniki sprzedażowe, wygrywając konkursy i podnosząc średni rachunek. Specjalizuje się w budowaniu relacji z gościem, profesjonalnym serwisie oraz sprzedaży gastronomicznej. Szkolenia opiera na realnych case studies, zapewniając ich wysoką praktyczność i wymierny efekt biznesowy.



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

## 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.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

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

## Adres

ul. Władysława Reymonta 33/3

05-082 Latchorzew

woj. mazowieckie

Sala w restauracji.

## Kontakt



**JACEK JASKÓLSKI**

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

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