



HOUSE OF IMPACT
SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚĆ
CIĄ

★★★★★ 4,9 / 5

753 oceny

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

Numer usługi 2026/07/24/175925/3709250

📍 Pobierowo

🏠 Usługa szkoleniowa

📅 stacjonarna

👥 Zajęcia grupowe

🕒 40:00 h

📅 08.08.2026 do 12.08.2026

7 134,00 PLN brutto

5 800,00 PLN netto

178,35 PLN brutto/h

145,00 PLN netto/h

187,50 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria	Inne / Turystyka i hotelarstwo
Grupa docelowa usługi	Pracownicy oraz kadra zarządzająca w hotelach.
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	20
Data zakończenia rekrutacji	07-08-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat VCC Akademia Edukacyjna

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest rozwój kompetencji uczestników w zakresie nowoczesnego zarządzania zespołem hotelarskim oraz 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 i hotelarstwie	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 empatyczne	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 gastronomiczno - hotelarskiej	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 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 – 9:00–17:00

Fundamenty współczesnego hotelarstwa i gastronomii oraz rola zespołu

9:00–11:30 – Blok 1: Wprowadzenie i cele szkolenia • Prezentacja trenera i uczestników • Oczekiwania, potrzeby i poziom doświadczenia
• Ćwiczenie integracyjne: „Mój styl pracy i komunikacji”

11:30–11:45 – Przerwa

11:45–13:15 – Blok 2: Współczesne hotelarstwo – kontekst zmian i trendów • Makrotrendy: cyfryzacja, starzenie się społeczeństwa, pokolenie Z • Zmiany na rynku hotelarskim w Polsce i Europie • Oczekiwania klienta vs możliwości operacyjne

13:15–13:30 – Przerwa

13:30–15:00 – Blok 3: Zespół jako narzędzie budowania doświadczenia klienta • Kultura gościnności • Gość jako cel działania zespołu • Analiza ścieżki klienta w lokalu

15:00–15:30 – Przerwa

15:30–17:00 – Blok 4 (część 1): Pokolenia w zespole – jak pracować razem • Charakterystyka pokoleń: Z, Y, X, 55+ • Różnice oczekiwań, stylów pracy i motywacji

DZIEŃ 2 – 9:00–17:00

9:00–11:30 – Blok 4 (część 2): Pokolenia w zespole – integracja i zarządzanie różnorodnością • Zasady integracji • Zarządzanie różnorodnością

11:30–11:45 – Przerwa

11:45–13:15 – Blok 5 (część 1): Nowoczesne przywództwo i rola lidera operacyjnego • Style zarządzania • Wpływ postawy lidera na zespół i wyniki

13:15–13:30 – Przerwa

13:30–15:00 – Blok 5 (część 2): Wsparcie zamiast kontroli • Jak wspierać zamiast kontrolować • Narzędzia lidera operacyjnego

15:00–15:30 – Przerwa

15:30–17:00 – Blok 6 (część 2): Podsumowanie dotychczasowego szkolenia, pytania

DZIEŃ 3 – 9:00–17:00

9:00–11:30 – Blok 1 (część 3): Motywacja – podsumowanie i praktyka • Podsumowanie narzędzi motywacyjnych • Praktyczne przykłady motywowania zespołu

11:30–11:45 – Przerwa

11:45–13:15 – Blok 2 (część 1): Systemy ocen i rozwój zawodowy • Ścieżki rozwoju • Metody ocen pracowniczych • Feedback jako narzędzie budowania relacji

13:15–13:30 – Przerwa

13:30–15:00 – Blok 2 (część 2): Systemy ocen – praktyka • Przykłady rozmów oceniających • Ćwiczenia feedbackowe

15:00–15:30 – Przerwa

15:30–17:00 – Blok 3: Skuteczna komunikacja w zespole i z gośćmi • Style komunikacyjne • Komunikaty zadaniowe, wspierające, korygujące • Symulacje rozmów (*blok konfliktów przechodzi na dzień 4*)

DZIEŃ 4 – 9:00–17:00

Konflikty + kultura zespołu + Customer Experience

9:00–11:30 – Blok 4 (część 1 i 2): Konflikty i napięcia – jak sobie radzić • Typologia konfliktów • Źródła napięć • Reakcje lidera • Mediacja • Case study

11:30–11:45 – Przerwa

11:45–13:15 – Blok 4 (część 3): Konflikty – zakończenie • Podsumowanie narzędzi mediacji • Wnioski do wdrożenia

13:15–13:30 – Przerwa

13:30–15:00 – Blok 5: Budowanie kultury zespołu i atmosfery współpracy • Wartości w codziennej pracy • Zachowania wzmacniające wspólnotę • Kultura wysokiej jakości

15:00–15:30 – Przerwa

15:30–17:00 – Blok 6: Podsumowanie dnia i notatki wdrożeniowe • Notatki wdrożeniowe • Przygotowanie do Customer Experience

DZIEŃ 5 – 9:00–17:00

Storytelling + lojalność + reputacja + walidacja

9:00–11:30 – Blok 2 (część 1 i 2): Storytelling i sprzedaż przez emocje • Jak mówić, żeby klient kupił • Tworzenie scenariuszy rekomendacyjnych • Praca w parach: sprzedaż poprzez historię

11:30–11:45 – Przerwa

11:45–13:15 – Blok 3: Standaryzacja a indywidualizacja obsługi • Tworzenie standardów operacyjnych • Rola lidera zmiany • Przykłady restauracji premium

13:15–13:30 – Przerwa

13:30–15:00 – Blok 4: Lojalność klienta i powracalność • Programy lojalnościowe • Budowanie więzi po wizycie • CRM i bazy danych

15:00–15:30 – Przerwa

15:30–17:00 – Blok 5 + Blok 6: Reputacja w sieci + Walidacja kompetencji • Reakcja na negatywne recenzje • Strategia obecności w sieci • Monitoring i automatyzacja odpowiedzi • Jak zwiększyć średni rachunek • Jak podnieść zadowolenie gościa • Test końcowy • Prezentacje • Indywidualne plany działania

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: 30.

·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

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 35

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 35 Wprowadzenie i cele szkolenia	Zajęcia	SEBASTIAN FIGAT	08-08-2026	09:00	11:30	02:30
2 z 35 -	Przerwa	-	08-08-2026	11:30	11:40	00:10
3 z 35 Współczesne hotelarstwo – kontekst zmian i trendów	Zajęcia	SEBASTIAN FIGAT	08-08-2026	11:40	13:10	01:30
4 z 35 -	Przerwa	-	08-08-2026	13:10	13:30	00:20
5 z 35 Zespół jako narzędzie budowania doświadczenia klienta	Zajęcia	SEBASTIAN FIGAT	08-08-2026	13:30	15:00	01:30
6 z 35 -	Przerwa	-	08-08-2026	15:00	15:30	00:30
7 z 35 Pokolenia w zespole – jak pracować razem	Zajęcia	SEBASTIAN FIGAT	08-08-2026	15:30	17:00	01:30
8 z 35 Pokolenia w zespole – integracja i zarządzanie różnorodnością	Zajęcia	SEBASTIAN FIGAT	09-08-2026	09:00	11:30	02:30
9 z 35 -	Przerwa	-	09-08-2026	11:30	11:40	00:10

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
10 z 35 Nowoczesne przywództwo i rola lidera operacyjnego	Zajęcia	SEBASTIAN FIGAT	09-08-2026	11:40	13:10	01:30
11 z 35 -	Przerwa	-	09-08-2026	13:10	13:30	00:20
12 z 35 Wsparcie zamiast kontroli	Zajęcia	SEBASTIAN FIGAT	09-08-2026	13:30	15:00	01:30
13 z 35 -	Przerwa	-	09-08-2026	15:00	15:30	00:30
14 z 35 Podsumowanie dotychczasowego szkolenia, pytania	Zajęcia	SEBASTIAN FIGAT	09-08-2026	15:30	17:00	01:30
15 z 35 Motywacja – podsumowanie i praktyka	Zajęcia	SEBASTIAN FIGAT	10-08-2026	09:00	11:30	02:30
16 z 35 -	Przerwa	-	10-08-2026	11:30	11:40	00:10
17 z 35 Systemy ocen i rozwój zawodowy	Zajęcia	SEBASTIAN FIGAT	10-08-2026	11:40	13:10	01:30
18 z 35 -	Przerwa	-	10-08-2026	13:10	13:30	00:20
19 z 35 Systemy ocen – praktyka	Zajęcia	SEBASTIAN FIGAT	10-08-2026	13:30	15:00	01:30
20 z 35 -	Przerwa	-	10-08-2026	15:00	15:30	00:30
21 z 35 Skuteczna komunikacja w zespole i z gośćmi	Zajęcia	SEBASTIAN FIGAT	10-08-2026	15:30	17:00	01:30

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
22 z 35 Konflikty i napięcia – jak sobie radzić	Zajęcia	SEBASTIAN FIGAT	11-08-2026	09:00	11:30	02:30
23 z 35 -	Przerwa	-	11-08-2026	11:30	11:40	00:10
24 z 35 Konflikty – zakończenie	Zajęcia	SEBASTIAN FIGAT	11-08-2026	11:40	13:10	01:30
25 z 35 -	Przerwa	-	11-08-2026	13:10	13:30	00:20
26 z 35 Budowanie kultury zespołu i atmosfery współpracy	Zajęcia	SEBASTIAN FIGAT	11-08-2026	13:30	15:00	01:30
27 z 35 -	Przerwa	-	11-08-2026	15:00	15:30	00:30
28 z 35 Podsumowanie dnia i notatki wdrożeniowe	Zajęcia	SEBASTIAN FIGAT	11-08-2026	15:30	17:00	01:30
29 z 35 Storytelling i sprzedaż przez emocje	Zajęcia	SEBASTIAN FIGAT	12-08-2026	09:00	11:30	02:30
30 z 35 -	Przerwa	-	12-08-2026	11:30	11:40	00:10
31 z 35 Standaryzacja a indywidualizacja obsługi •	Zajęcia	SEBASTIAN FIGAT	12-08-2026	11:40	13:10	01:30
32 z 35 -	Przerwa	-	12-08-2026	13:10	13:30	00:20
33 z 35 Lojalność klienta i powracalność	Zajęcia	SEBASTIAN FIGAT	12-08-2026	13:30	15:00	01:30
34 z 35 -	Przerwa	-	12-08-2026	15:00	15:30	00:30

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
35 z 35 -	Walidacja	-	12-08-2026	15:30	17:00	01:30

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	40:00
w tym suma godzin zajęć	33:30
w tym suma godzin walidacji	01:30
w tym suma przerw	05:00
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	46:30

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, jeżeli 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

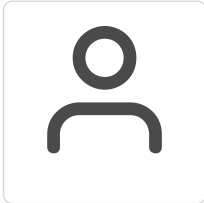
Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	7 134,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	5 800,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	178,35 PLN
Koszt osobogodziny netto	145,00 PLN

Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
---------------	---------------

Prowadzący

Liczba prowadzących: 2



1 z 2

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.



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);

Warunki uczestnictwa

Uczestnikami szkolenia mogą być pracownicy oraz kadra zarządzająca, w szczególności osoby odpowiedzialne za organizację pracy zespołu, obsługę gości oraz zarządzanie operacyjne i finansowe lokalu. Warunkiem udziału jest wykonywanie obowiązków zawodowych związanych z funkcjonowaniem lokalu gastronomicznego i hotelarskiego lub planowanie rozwoju w tym obszarze. Uczestnicy powinni być zainteresowani podnoszeniem kompetencji w zakresie nowoczesnego zarządzania zespołem, budowania doświadczenia gościa oraz wdrażania działań zwiększających efektywność operacyjną i finansową. Szkolenie skierowane jest zarówno do osób posiadających doświadczenie w branży hotelarsko - gastronomicznej, jak i do kadry kierowniczej chcącej rozwijać umiejętności zarządzania zespołem z uwzględnieniem różnorodności pokoleniowej oraz aktualnych trendów rynkowych.

Adres

ul. Grunwaldzka 82A
72-346 Pobierowo
woj. zachodniopomorskie

Sala w Restauracji.

Kontakt



JACEK JASKÓLSKI

E-mail jacek@houseofimpact.co

Telefon (+48) 698 691 309