



HOUSE OF IMPACT
SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚĆ
CIĄ

★★★★★ 4,8 / 5

794 oceny

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

Numer usługi 2026/08/06/175925/3733486

📍 Rabka-Zdrój

🏠 Usługa szkoleniowa

📅 stacjonarna

👥 Zajęcia grupowe

🕒 60:00 h

📅 05.09.2026 do 27.09.2026

6 642,00 PLN brutto

5 400,00 PLN netto

110,70 PLN brutto/h

90,00 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	04-09-2026
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 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 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

Blok 1. Wprowadzenie i cele szkolenia (09:00–10:45)

- Przedstawienie trenera i uczestników
- Omówienie programu szkolenia
- Oczekiwania uczestników
- Ćwiczenie integracyjne

Przerwa: 10:45–11:00

Blok 2. Współczesna gastronomia – kierunki rozwoju branży (11:00–12:45)

- Aktualne trendy
- Zmieniające się oczekiwania klientów
- Wyzwania dla lokali gastronomicznych
- Dyskusja

Przerwa: 12:45–13:15

Blok 3. Zespół jako element jakości obsługi (13:15–15:00)

- Współpraca pracowników
- Kultura organizacyjna
- Doświadczenia klienta
- Ćwiczenia praktyczne

Przerwa: 15:00–15:15

Blok 4. Różnorodność pokoleniowa w gastronomii (15:15–17:00)

- Charakterystyka pokoleń
- Współpraca między pracownikami
- Rozwiązywanie problemów komunikacyjnych

DZIEŃ 2 – Komunikacja i motywowanie pracowników

Blok 1. Motywowanie zespołu (09:00–10:45)

- Czynniki motywujące
- Najczęstsze błędy
- Przykłady dobrych praktyk

Przerwa: 10:45–11:00

Blok 2. Rozwój pracowników (11:00–12:45)

- Feedback
- Rozmowy rozwojowe
- Wspieranie zaangażowania

Przerwa: 12:45–13:15

Blok 3. Komunikacja w zespole (13:15–15:00)

- Style komunikacji
- Przekazywanie informacji
- Ćwiczenia

Przerwa: 15:00–15:15

Blok 4. Konflikty i współpraca (15:15–17:00)

- Źródła konfliktów
- Reagowanie na trudne sytuacje
- Studium przypadku

DZIEŃ 3 – Budowanie pozytywnego doświadczenia klienta

Blok 1. Customer Experience (09:00–10:45)

- Potrzeby klientów
- Punkty kontaktu z klientem
- Analiza przykładów

Przerwa: 10:45–11:00

Blok 2. Standardy obsługi (11:00–12:45)

- Jakość obsługi
- Zachowania pracowników
- Ćwiczenia praktyczne

Przerwa: 12:45–13:15

Blok 3. Budowanie lojalności klientów (13:15–15:00)

- Powracalność klientów
- Programy lojalnościowe
- Rekomendacje

Przerwa: 15:00–15:15

Blok 4. Opinie klientów i wizerunek lokalu (15:15–17:00)

- Zarządzanie opiniami
- Reakcja na negatywne komentarze
- Warsztaty

DZIEŃ 4 – Organizacja pracy i nowoczesne rozwiązania

Blok 1. Organizacja pracy lokalu (09:00–10:45)

- Planowanie pracy
- Podział obowiązków
- Efektywność zespołu

Przerwa: 10:45–11:00

Blok 2. Narzędzia wspierające zarządzanie (11:00–12:45)

- Systemy POS
- Rezerwacje
- Podstawowa analiza danych

Przerwa: 12:45–13:15

Blok 3. Zarządzanie zmianą (13:15–15:00)

- Wdrażanie nowych rozwiązań
- Komunikacja zmian
- Ćwiczenia

Przerwa: 15:00–15:15

Blok 4. Ergonomia i organizacja stanowisk pracy (15:15–17:00)

- Komfort pracy
- Bezpieczeństwo
- Organizacja obowiązków

DZIEŃ 5 – Efektywność funkcjonowania restauracji

Blok 1. Organizacja procesów pracy (09:00–10:45)

- analiza przebiegu procesów w lokalu gastronomicznym,
- identyfikowanie obszarów wymagających usprawnienia,
- eliminowanie najczęstszych błędów organizacyjnych,
- ćwiczenia z planowania pracy zespołu.

Przerwa: 10:45–11:00

Blok 2. Współpraca kuchni i sali (11:00–12:45)

- komunikacja pomiędzy działami,
- podział obowiązków,
- organizacja przepływu informacji,
- analiza przykładowych sytuacji z pracy restauracji.

Przerwa: 12:45–13:15

Blok 3. Podstawy zarządzania kosztami (13:15–15:00)

- podstawowe wskaźniki kosztowe,
- wpływ organizacji pracy na rentowność,
- ograniczanie strat,
- przykłady dobrych praktyk.

Przerwa: 15:00–15:15

Blok 4. Planowanie pracy zespołu (15:15–17:00)

- tworzenie grafików,
- dostosowanie liczby pracowników do natężenia ruchu,
- planowanie zastępstw,
- warsztaty z przygotowania harmonogramu pracy.

DZIEŃ 6 – Marketing i rozwój sprzedaży

Blok 1. Podstawy marketingu gastronomicznego (09:00–10:45)

- budowanie rozpoznawalności lokalu,
- określanie grup docelowych,
- wyróżnianie oferty na tle konkurencji,
- planowanie działań promocyjnych.

Przerwa: 10:45–11:00

Blok 2. Media społecznościowe lokalu (11:00–12:45)

- wykorzystanie Facebooka i Instagrama,
- Google Business Profile,
- publikowanie atrakcyjnych treści,
- komunikacja z klientami online.

Przerwa: 12:45–13:15

Blok 3. Techniki zwiększania sprzedaży (13:15–15:00)

- sprzedaż rekomendacyjna,
- proponowanie produktów dodatkowych,
- budowanie wartości zamówienia,
- ćwiczenia praktyczne.

Przerwa: 15:00–15:15

Blok 4. Analiza działań promocyjnych (15:15–17:00)

- ocena skuteczności działań marketingowych,
- podstawowe wskaźniki sprzedażowe,
- planowanie kolejnych działań,
- omówienie przykładów z branży.

DZIEŃ 7 – Podsumowanie i warsztaty praktyczne

Blok 1. Doskonalenie standardów pracy (09:00–10:45)

- analiza standardów obowiązujących w lokalu,
- identyfikowanie obszarów wymagających poprawy,
- opracowanie propozycji usprawnień.

Przerwa: 10:45–11:00

Blok 2. Warsztaty zespołowe (11:00–12:45)

- rozwiązywanie problemów organizacyjnych,
- praca na studiach przypadków,
- wypracowanie wspólnych rozwiązań.

Przerwa: 12:45–13:15

Blok 3. Opracowanie usprawnień dla własnego lokalu (13:15–15:00)

- przygotowanie planu wdrożenia zmian,
- określenie priorytetów,
- podział odpowiedzialności,
- konsultacje z trenerem.

Przerwa: 15:00–15:15

Blok 4. Prezentacja wypracowanych rozwiązań (15:15–17:00)

- prezentacja przygotowanych propozycji,
- omówienie mocnych stron rozwiązań,
- dyskusja,
- rekomendacje do wdrożenia.

DZIEŃ 8 – Walidacja

Blok 1. Powtórzenie materiału (09:00–10:45)

Przerwa: 10:45–11:00

Blok 2. Indywidualny plan wdrożenia (11:00–12:00)

Blok 3. Walidacja kompetencji (12:15–13:15)

- Test wiedzy
- Omówienie wyników
- Informacja zwrotna
- Zakończenie szkolenia

Warunki organizacyjne:

- Szkolenie będzie realizowane w formie warsztatowej, łączącej przekazywanie wiedzy teoretycznej z ćwiczeniami praktycznymi, analizą przykładów oraz pracą na sytuacjach występujących w codziennej działalności lokali gastronomicznych.
- Program obejmuje pracę indywidualną i zespołową, moderowane dyskusje, analizę studiów przypadków oraz ćwiczenia rozwijające kompetencje z zakresu komunikacji, współpracy, zarządzania zespołem oraz budowania pozytywnego doświadczenia gościa.
- Maksymalna liczba uczestników w grupie wynosi 20 osób.
- Łączny wymiar usługi wynosi **60 godzin zegarowych**, z czego około **24 godziny zegarowe** stanowią zajęcia teoretyczne, natomiast około **28 godzin i 45 minut** przeznaczone jest na ćwiczenia praktyczne, analizę przypadków, warsztaty oraz pracę zespołową umożliwiającą zastosowanie zdobytej wiedzy w warunkach odpowiadających rzeczywistym sytuacjom zawodowym. Pozostały czas, tj. **7 godzin i 15 minut**, obejmuje przerwy organizacyjne zgodnie z harmonogramem szkolenia.
- W celu potwierdzenia osiągnięcia efektów uczenia się uczestnicy przystąpią do walidacji przeprowadzonej przez niezależnego walidatora. Walidacja zostanie zrealizowana w formie testu teoretycznego sprawdzającego stopień opanowania wiedzy i umiejętności objętych programem szkolenia.
- Test końcowy będzie obejmował zagadnienia dotyczące organizacji pracy zespołu gastronomicznego, skutecznej komunikacji z gośćmi i współpracownikami, budowania standardów obsługi, motywowania pracowników, rozwiązywania sytuacji konfliktowych, zwiększania jakości obsługi oraz wykorzystania narzędzi wspierających efektywne funkcjonowanie lokalu gastronomicznego.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 53

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 53 Blok 1. Wprowadzenie i cele szkolenia	Zajęcia	SEBASTIAN FIGAT	05-09-2026	09:00	10:45	01:45
2 z 53 -	Przerwa	-	05-09-2026	10:45	11:00	00:15

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
3 z 53 Blok 2. Współczesna gastronomia – kierunki rozwoju branży	Zajęcia	SEBASTIAN FIGAT	05-09-2026	11:00	12:45	01:45
4 z 53 -	Przerwa	-	05-09-2026	12:45	13:15	00:30
5 z 53 Blok 3. Zespół jako element jakości obsługi	Zajęcia	SEBASTIAN FIGAT	05-09-2026	13:15	15:00	01:45
6 z 53 -	Przerwa	-	05-09-2026	15:00	15:15	00:15
7 z 53 Blok 4. Różnorodność pokoleniowa w gastronomii	Zajęcia	SEBASTIAN FIGAT	05-09-2026	15:15	17:00	01:45
8 z 53 Blok 1. Motywowanie zespołu	Zajęcia	SEBASTIAN FIGAT	06-09-2026	09:00	10:45	01:45
9 z 53 -	Przerwa	-	06-09-2026	10:45	11:00	00:15
10 z 53 Blok 2. Rozwój pracowników	Zajęcia	SEBASTIAN FIGAT	06-09-2026	11:00	12:45	01:45
11 z 53 -	Przerwa	-	06-09-2026	12:45	13:15	00:30
12 z 53 Blok 3. Komunikacja w zespole	Zajęcia	SEBASTIAN FIGAT	06-09-2026	13:15	15:00	01:45
13 z 53 -	Przerwa	-	06-09-2026	15:00	15:15	00:15
14 z 53 Blok 4. Konflikty i współpraca	Zajęcia	SEBASTIAN FIGAT	06-09-2026	15:15	17:00	01:45
15 z 53 Blok 1. Customer Experience	Zajęcia	SEBASTIAN FIGAT	12-09-2026	09:00	10:45	01:45
16 z 53 -	Przerwa	-	12-09-2026	10:45	11:00	00:15

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
17 z 53 Blok 2. Standardy obsługi	Zajęcia	SEBASTIAN FIGAT	12-09-2026	11:00	12:45	01:45
18 z 53 -	Przerwa	-	12-09-2026	12:45	13:15	00:30
19 z 53 Blok 3. Budowanie lojalności klientów	Zajęcia	SEBASTIAN FIGAT	12-09-2026	13:15	15:00	01:45
20 z 53 -	Przerwa	-	12-09-2026	15:00	15:15	00:15
21 z 53 Blok 4. Opinie klientów i wizerunek lokalu	Zajęcia	SEBASTIAN FIGAT	12-09-2026	15:15	17:00	01:45
22 z 53 Blok 1. Organizacja pracy lokalu	Zajęcia	SEBASTIAN FIGAT	13-09-2026	09:00	10:45	01:45
23 z 53 -	Przerwa	-	13-09-2026	10:45	11:00	00:15
24 z 53 Blok 2. Narzędzia wspierające zarządzanie	Zajęcia	SEBASTIAN FIGAT	13-09-2026	11:00	12:45	01:45
25 z 53 -	Przerwa	-	13-09-2026	12:45	13:15	00:30
26 z 53 Blok 3. Zarządzanie zmianą	Zajęcia	SEBASTIAN FIGAT	13-09-2026	13:15	15:00	01:45
27 z 53 -	Przerwa	-	13-09-2026	15:00	15:15	00:15
28 z 53 Blok 4. Ergonomia i organizacja stanowisk pracy	Zajęcia	SEBASTIAN FIGAT	13-09-2026	15:15	17:00	01:45
29 z 53 Blok 1. Organizacja procesów pracy	Zajęcia	SEBASTIAN FIGAT	19-09-2026	09:00	10:45	01:45
30 z 53 -	Przerwa	-	19-09-2026	10:45	11:00	00:15

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
31 z 53 Blok 2. Współpraca kuchni i sali	Zajęcia	SEBASTIAN FIGAT	19-09-2026	11:00	12:45	01:45
32 z 53 -	Przerwa	-	19-09-2026	12:45	13:15	00:30
33 z 53 Blok 3. Podstawy zarządzania kosztami	Zajęcia	SEBASTIAN FIGAT	19-09-2026	13:15	15:00	01:45
34 z 53 -	Przerwa	-	19-09-2026	15:00	15:15	00:15
35 z 53 Blok 4. Planowanie pracy zespołu	Zajęcia	SEBASTIAN FIGAT	19-09-2026	15:15	17:00	01:45
36 z 53 Blok 1. Podstawy marketingu gastronomicznego	Zajęcia	SEBASTIAN FIGAT	20-09-2026	09:00	10:45	01:45
37 z 53 -	Przerwa	-	20-09-2026	10:45	11:00	00:15
38 z 53 Blok 2. Media społecznościowe lokalu	Zajęcia	SEBASTIAN FIGAT	20-09-2026	11:00	12:45	01:45
39 z 53 -	Przerwa	-	20-09-2026	12:45	13:15	00:30
40 z 53 Blok 3. Techniki zwiększania sprzedaży	Zajęcia	SEBASTIAN FIGAT	20-09-2026	13:15	15:00	01:45
41 z 53 -	Przerwa	-	20-09-2026	15:00	15:15	00:15
42 z 53 Blok 4. Analiza działań promocyjnych	Zajęcia	SEBASTIAN FIGAT	20-09-2026	15:15	17:00	01:45
43 z 53 Blok 1. Doskonalenie standardów pracy	Zajęcia	SEBASTIAN FIGAT	26-09-2026	09:00	10:45	01:45
44 z 53 -	Przerwa	-	26-09-2026	10:45	11:00	00:15

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
45 z 53 Blok 2. Warsztaty zespołowe	Zajęcia	SEBASTIAN FIGAT	26-09-2026	11:00	12:45	01:45
46 z 53 -	Przerwa	-	26-09-2026	12:45	13:15	00:30
47 z 53 Blok 3. Opracowanie usprawnień dla własnego lokalu	Zajęcia	SEBASTIAN FIGAT	26-09-2026	13:15	15:00	01:45
48 z 53 -	Przerwa	-	26-09-2026	15:00	15:15	00:15
49 z 53 Blok 4. Prezentacja wypracowanych rozwiązań	Zajęcia	SEBASTIAN FIGAT	26-09-2026	15:15	17:00	01:45
50 z 53 Blok 1. Powtórzenie materiału	Zajęcia	SEBASTIAN FIGAT	27-09-2026	09:00	10:45	01:45
51 z 53 -	Przerwa	-	27-09-2026	10:45	11:00	00:15
52 z 53 Blok 2. Indywidualny plan wdrożenia	Zajęcia	SEBASTIAN FIGAT	27-09-2026	11:00	12:00	01:00
53 z 53 -	Walidacja	-	27-09-2026	12:15	13:15	01:00

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	60:00
w tym suma godzin zajęć	51:45
w tym suma godzin walidacji	01:00
w tym suma przerw	07:15
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	70:15

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	6 642,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	5 400,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	110,70 PLN
Koszt osobogodziny netto	90,00 PLN

Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Liczba godzin zegarowych usługi	60:00

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

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.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

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

Adres

ul. Podhalańska 2A
34-700 Rabka-Zdrój
woj. małopolskie

Sala konferencyjna.

Kontakt



JACEK JASKÓLSKI

E-mail jacek@houseofimpact.co

Telefon (+48) 698 691 309