



## Kultura jakości w gastronomii- budowanie wspólnej odpowiedzialności za standard, proces i doświadczenie klienta- szkolenie grupa I

Numer usługi 2026/04/07/212311/3467943

3 075,00 PLN brutto  
2 500,00 PLN netto  
236,54 PLN brutto/h  
192,31 PLN netto/h  
154,44 PLN cena rynkowa ⓘ

VetMotion Paula  
Olszewska

★★★★★ 5,0 / 5  
122 oceny

- 📍 Koszalin
- 🏠 Usługa szkoleniowa
- 📄 stacjonarna
- 🕒 13:00 h
- 📅 08.09.2026 do 08.09.2026

## Informacje podstawowe

**Kategoria**

Biznes / Organizacja

**Grupa docelowa usługi**

Szkolenie skierowane jest do właścicieli, kadry zarządzającej oraz pracowników branży gastronomicznej, między innymi:

- menedżerowie i kierownicy lokali gastronomicznych,
- szefowie kuchni oraz liderzy zespołów,
- pracownicy kuchni i zaplecza produkcyjnego,
- pracownicy obsługi klienta,
- osoby zaangażowane w organizację i realizację usług gastronomicznych.

**Minimalna liczba uczestników**

1

**Maksymalna liczba uczestników**

8

**Data zakończenia rekrutacji**

07-09-2026

**Forma prowadzenia usługi**

stacjonarna

**Liczba godzin usługi**

13

**Podstawa uzyskania wpisu do BUR**

Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

## Cel

### Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest rozwój świadomości procesowej uczestników oraz wzmocnienie wspólnej odpowiedzialności za jakość świadczonych usług gastronomicznych. Szkolenie przygotowuje do świadomego stosowania standardów pracy, skutecznej współpracy zespołowej oraz reagowania na odchylenia od ustalonych procedur.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Charakteryzuje istotę jakości w gastronomii z perspektywy klienta, zespołu i właściciela	Wskazuje różnice między jakością produktu, obsługi i organizacji oraz ich wpływ na doświadczenie klienta.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Opisuje kulturę jakości jako element kultury organizacyjnej i wpływ postawy indywidualnej na wynik zespołu	Wyjaśnia znaczenie wspólnej odpowiedzialności i konsekwencji działań w kontekście standardów operacyjnych.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Rozpoznaje kluczowe punkty jakości w procesach gastronomicznych i zależności między stanowiskami pracy	Identyfikuje elementy procesu, których błędy mają największy wpływ na końcowy efekt usługi.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Stosuje myślenie procesowe do analizy przepływu działań w barze i cateringu	Przeprowadza symulację sytuacji operacyjnych, analizując konsekwencje błędów i zakłóceń w procesie.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Planowanie działań naprawczych i usprawniających w oparciu o analizę procesów	Opracowuje propozycje działań naprawczych dla zidentyfikowanych problemów w symulacjach eventowych.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Identyfikuje bariery komunikacyjne w zespole i proponuje skuteczne metody wymiany informacji	Prezentuje konstruktywną informację zwrotną zgodnie z modelem opis sytuacji – wpływ na proces – oczekiwana zmiana.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Charakteryzuje wpływ odpowiedzialności operacyjnej i powtarzalności działań na stabilność jakości i rentowność gastronomii	Wyjaśnia konsekwencje braku odpowiedzialności i powtarzalności działań dla klienta i biznesu.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Stosuje zasady budowania kultury jakości w praktyce zespołowej	Opracowuje Kartę Kultury Jakości z 5 zasadami odpowiedzialności operacyjnej, komunikacji i zachowań podnoszących doświadczenie klienta.	Obserwacja w warunkach symulowanych
Rozpoznaje i analizuje wpływ kluczowych punktów procesów gastronomicznych na doświadczenie klienta i wyniki operacyjne	Identyfikuje w symulacjach lub analizach procesów krytyczne etapy, których błędy mogą powodować straty jakości lub opóźnienia w realizacji usług.	Obserwacja w warunkach symulowanych

# 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

### I. Część teoretyczna – fundamenty jakości i myślenia procesowego

- **Istota jakości w gastronomii** Różne perspektywy jakości: klient, zespół, właściciel
- Jakość produktu vs. jakość obsługi vs. jakość organizacji
- Standardy jako narzędzie bezpieczeństwa i powtarzalności
- Koszty braku jakości – finansowe, wizerunkowe i operacyjne
- **Kultura jakości w zespole** Postawa indywidualna a wynik zespołu
- Wspólna odpowiedzialność vs. przerzucanie winy
- Rola lidera w budowaniu standardów
- Znaczenie konsekwencji i powtarzalności działań
- **Myślenie procesowe** Gastronomia jako system powiązanych działań
- Łańcuch wartości: zakup – produkcja – wydawka – obsługa – klient
- Punkty krytyczne jakości i „efekt domina” w realizacji wydarzeń

### II. Część praktyczna – warsztaty i symulacje

- **Analiza procesów i identyfikacja punktów krytycznych** Praca w grupach: mapowanie rzeczywistych procesów w barze lub cateringu
- Wyznaczanie kluczowych punktów jakości w każdym etapie obsługi
- **Symulacja sytuacji operacyjnych** Scenariusze problemowe: opóźnienia, brak produktu, reklamacje klienta
- Określenie przyczyn problemu i zaproponowanie działań naprawczych
- **Ćwiczenia w parach i grupach** Określanie zakresu odpowiedzialności indywidualnej
- Wpływ działań jednostki na wynik zespołu
- Udzielanie konstruktywnego feedbacku w praktyce
- **Gra zespołowa „Łańcuch jakości”** Każdy uczestnik reprezentuje stanowisko w procesie gastronomicznym
- Analiza wpływu zmian i zakłóceń na cały system
- Dyskusja o konsekwencjach i możliwościach usprawnienia
- **Warsztat końcowy – opracowanie standardów operacyjnych** Wypracowanie 5 zasad odpowiedzialności operacyjnej
- 5 standardów komunikacyjnych
- 5 zachowań budujących doświadczenie klienta
- Dyskusja i podsumowanie propozycji do wdrożenia

## Walidacja efektów uczenia się za pomocą testu teoretycznego z wynikiem generowanym automatycznie oraz obserwacji w warunkach symulowanych.

Szkolenia trwa 13 godzin lekcyjnych, czyli 9 godzin i 45 minut zegarowych. Co 4 godziny odbywają się przerwy 15 minutowe, które wliczają się do czasu trwania szkolenia. Część teoretyczna trwa 5 godzin, część praktyczna trwa 3 godziny 45 min. Walidacja 30 min która wlicza się w czas trwania szkolenia.

Szkolenie skierowane jest do właścicieli, kadry zarządzającej oraz pracowników branży gastronomicznej, między innymi:

- menedżerowie i kierownicy lokali gastronomicznych,
- szefowie kuchni oraz liderzy zespołów,
- pracownicy kuchni i zaplecza produkcyjnego,
- pracownicy obsługi klienta,
- osoby zaangażowane w organizację i realizację usług gastronomicznych.

Szkolenie przeznaczone jest dla zespołów, które chcą podnieść standard świadczonych usług, usprawnić współpracę operacyjną oraz rozwijać kulturę jakości i wspólną odpowiedzialność za doświadczenie klienta.

## Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 7

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 7</b> Część teoretyczna	Alicja Pstrągowska	08-09-2026	10:00	14:00	04:00
<b>2 z 7</b> przerwa	Alicja Pstrągowska	08-09-2026	14:00	14:15	00:15
<b>3 z 7</b> Część teoretyczna	Alicja Pstrągowska	08-09-2026	14:15	15:15	01:00
<b>4 z 7</b> Część praktyczna	Alicja Pstrągowska	08-09-2026	15:15	18:15	03:00
<b>5 z 7</b> przerwa	Alicja Pstrągowska	08-09-2026	18:15	18:30	00:15
<b>6 z 7</b> Część praktyczna	Alicja Pstrągowska	08-09-2026	18:30	19:15	00:45
<b>7 z 7</b> Walidacja efektów uczenia się za pomocą testu teoretycznego z wynikiem generowanym automatycznie oraz obserwacji w warunkach symulowanych.	-	08-09-2026	19:15	19:45	00:30

# 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 z 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	3 075,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 500,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	236,54 PLN
Koszt osobogodziny netto	192,31 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Alicja Pstrągowska

Alicja Pstrągowska – od ponad 8 lat związana ze środowiskiem przemysłowym w obszarze procesowania zamówień i jakości, w tym w roli Pełnomocniczki ds. Zarządzania Systemem Jakości. Absolwentka studiów podyplomowych Coaching i mentoring w Zachodniopomorskiej Szkole Biznesu – Akademii Nauk Stosowanych w Szczecinie oraz studiów menadżerskich dla praktyków na Politechnice Koszalińskiej. Certyfikowana Trenerka kompetencji miękkich, Mentorka w akademickim programie mentoringowym „Mentor Tworzy Mentora” pod patronatem Zachodniopomorskiej Szkoły Biznesu ANS w Szczecinie – laureata nagrody Super M 2025 dla najlepszego programu mentoringowego w kategorii instytucji edukacyjnych. Twórczyni marki Świadome JA, łączącej metodykę jakości z rozwojem kompetencji osobistych i zawodowych.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy szkolenia otrzymają komplet materiałów szkoleniowych w formie drukowanej, obejmujących:

- prezentację szkoleniową zawierającą kluczowe treści merytoryczne,
- materiały dydaktyczne

## Warunki uczestnictwa

- Brak wymagań wstępnych ani konieczności posiadania kwalifikacji
- Gotowość do udziału w zajęciach i pracy w grupie
- Chęć zaangażowania się w ćwiczenia i wymianę doświadczeń.

## Adres

ul. Młyńska 37

75-420 Koszalin

woj. zachodniopomorskie

Usługodawca zapewnia realizację usługi rozwojowej uwzględniając potrzeby osób z niepełnosprawnościami (w tym również dla osób ze szczególnymi potrzebami) zgodnie ze Standardami dostępności dla polityki spójności 2021- 2027.

## Kontakt



**PAULA OLSZEWSKA**

**E-mail** paula.olszewska1@icloud.com

**Telefon** (+48) 537 104 703