



## Nowoczesne zarządzanie zespołem, doświadczeniem klienta oraz elementami rozrywki i rekreacji w gastronomii.

Numer usługi 2026/04/20/175925/3500269

5 834,00 PLN brutto  
4 743,09 PLN netto  
145,85 PLN brutto/h  
118,58 PLN netto/h  
214,81 PLN cena rynkowa ⓘ

HOUSE OF IMPACT  
SPÓŁKA Z  
OGRANICZONĄ  
ODPOWIEDZIALNOŚ  
CIĄ

★★★★★ 4,9 / 5

582 oceny

📍 Warszawa  
🏠 Usługa szkoleniowa  
📄 stacjonarna  
🕒 40:00 h  
📅 21.06.2026 do 29.06.2026

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Inne / Gastronomia
<b>Grupa docelowa usługi</b>	Właściciele i współwłaściciele firm, kadra zarządzająca i menedżerska, kierownicy operacyjni oraz osoby planujące rozwój działalności gospodarczej w obszarze usług, gastronomii, rozrywki i rekreacji.
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	5
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	17
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	20-06-2026
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<b>Liczba godzin usługi</b>	40
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	Certyfikat VCC Akademia Edukacyjna

## Cel

### Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest wsparcie rozwoju działalności gospodarczej uczestników poprzez przekazanie praktycznej wiedzy, narzędzi i kompetencji z zakresu nowoczesnego zarządzania, organizacji pracy oraz budowania wysokiej jakości doświadczenia klienta, z uwzględnieniem elementów rozrywkowych i rekreacyjnych jako czynników zwiększających atrakcyjność i konkurencyjność oferty rynkowej.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik rozumie znaczenie jakości obsługi i doświadczenia klienta w lokalach gastronomicznych oraz przestrzeniach usługowych o charakterze rekreacyjno-rozrywkowym.	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 raz przestrzeni usługowych o charakterze rekreacyjno-rozrywkowym..	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 – Gastronomia i lokale rozrywkowe jako biznes**

#### **Blok 1. 10:00–11:30 – Wprowadzenie do szkolenia i specyfika branży**

- Charakterystyka rynku gastronomii i rozrywki w Polsce
- Różnice między klasycznym biznesem a lokalem usługowym
- Rola doświadczenia gościa w gastronomii i rozrywce

#### **11:30–11:45 – Przerwa (15 min)**

#### **Blok 2. 11:45–13:15 – Model funkcjonowania lokalu gastronomicznego / rozrywkowego**

- Struktura operacyjna restauracji, baru, klubu, lokalu eventowego
- Role zespołu: kuchnia, sala, bar, obsługa atrakcji
- Współpraca między działami

#### **13:15–13:45 – Przerwa (30 min)**

#### **Blok 3. 13:45–15:15 – Zarządzanie zespołem operacyjnym w gastronomii**

- Specyfika pracy zmianowej i sezonowości
- Motywowanie zespołów gastronomicznych i eventowych
- Rola managera zmiany

#### **15:15–15:30 – Przerwa (15 min)**

#### **Blok 4. 15:30–17:30 – Standardy obsługi gościa**

- Gość restauracji vs gość rozrywki
- Standardy serwisu, bezpieczeństwa i komfortu
- Reagowanie na sytuacje trudne

#### **17:30–17:45 – Przerwa (15 min)**

#### **Blok 5. 17:45–20:00 – Warsztat branżowy**

- Analiza realnych przypadków z gastronomii i lokali rozrywkowych
- Identyfikacja błędów operacyjnych i jakościowych

## **DZIEŃ 2 – Doświadczenie gościa, emocje i sprzedaż**

### **Blok 1. 10:00–11:30 – Customer Experience w gastronomii i rozrywce**

- Ścieżka gościa: od wejścia do wyjścia
- Punkty styku z marką lokalu

### **11:30–11:45 – Przerwa (15 min)**

### **Blok 2. 11:45–13:15 – Emocje, atmosfera i rozrywka w lokalu**

- Muzyka, światło, scenografia, animacje
- Rola zespołu w budowaniu klimatu miejsca

### **13:15–13:45 – Przerwa (30 min)**

### **Blok 3. 13:45–15:15 – Sprzedaż w gastronomii i lokalach rozrywkowych**

- Sprzedaż sugestywna i rekomendacyjna
- Zwiększanie średniego rachunku

### **15:15–15:30 – Przerwa (15 min)**

### **Blok 4. 15:30–17:30 – Lojalność i powracalność gości**

- Programy lojalnościowe
- Gość lokalny vs turystyczny

### **17:30–17:45 – Przerwa (15 min)**

### **Blok 5. 17:45–20:00 – Warsztat praktyczny**

- Projektowanie idealnego doświadczenia gościa
- Praca na koncepcjach własnych lokali uczestników

## **DZIEŃ 3 – Operacje, optymalizacja i bezpieczeństwo**

### **Blok 1. 10:00–11:30 – Operacje w gastronomii i rozrywce**

- Organizacja dnia operacyjnego lokalu
- Zarządzanie ruchem gości i obłożeniem

### **11:30–11:45 – Przerwa (15 min)**

### **Blok 2. 11:45–13:15 – Koszty, straty i efektywność**

- Food cost, beverage cost, koszty atrakcji
- Eliminowanie strat i błędów

### **13:15–13:45 – Przerwa (30 min)**

### **Blok 3. 13:45–15:15 – Jakość, bezpieczeństwo i odpowiedzialność**

- Bezpieczeństwo gości i zespołu
- Procedury w lokalach rozrywkowych

### **15:15–15:30 – Przerwa (15 min)**

### **Blok 4. 15:30–17:30 – Zarządzanie stresem w gastronomii**

- Praca pod presją czasu
- Regeneracja zespołu i managera

**17:30–17:45 – Przerwa (15 min)**

**Blok 5. 17:45–20:00 – Warsztat optymalizacyjny**

- Analiza procesów własnego lokalu
- Propozycje usprawnień operacyjnych

**DZIEŃ 4 – Rozwój lokalu i wdrożenie zmian**

**Blok 1. 10:00–11:30 – Strategia rozwoju lokalu gastronomicznego / rozrywkowego**

- Skalowanie działalności
- Sezonowość i wydarzenia specjalne

**11:30–11:45 – Przerwa (15 min)**

**Blok 2. 11:45–13:15 – Marketing lokalu i reputacja**

- Opinie online, social media
- Współpraca z partnerami i eventy

**13:15–13:45 – Przerwa (30 min)**

**Blok 3. 13:45–15:15 – Zespół jako marka lokalu**

- Employer branding w gastronomii
- Rotacja i utrzymanie pracowników

**15:15–15:30 – Przerwa (15 min)**

**Blok 4. 15:30–17:30 – Plan wdrożeniowy dla lokalu**

- Konkretnie działania po szkoleniu
- Harmonogram i odpowiedzialności

**17:30–17:45 – Przerwa (15 min)**

**Blok 5. Przygotowanie do walidacji i plan wdrożeniowy (17:45–19:45)**

- Podsumowanie 4 dni szkolenia
- Wskazówki do testu i prezentacji
- Tworzenie indywidualnych planów działania

**Blok 6. Walidacja kompetencji (19:45–20:00)**

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: 17.

·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 umiejętności w zakresie komunikacji w zespole oraz z gośćmi, rozwiązywania konfliktów, organizacji pracy.

# Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 5

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
<b>1 z 5</b> DZIEŃ 1 – Gastronomia i lokale rozrywkowe jako biznes	SEBASTIAN FIGAT	21-06-2026	10:00	20:00	10:00
<b>2 z 5</b> DZIEŃ 2 – Doświadczenie gościa, emocje i sprzedaż	SEBASTIAN FIGAT	22-06-2026	10:00	20:00	10:00
<b>3 z 5</b> DZIEŃ 3 – Operacje, optymalizacja i bezpieczeństwo	SEBASTIAN FIGAT	28-06-2026	10:00	20:00	10:00
<b>4 z 5</b> DZIEŃ 4 – Rozwój lokalu i wdrożenie zmian	SEBASTIAN FIGAT	29-06-2026	10:00	18:00	08:00
<b>5 z 5</b> Walidacja	-	29-06-2026	18:00	20:00	02:00

## Cennik

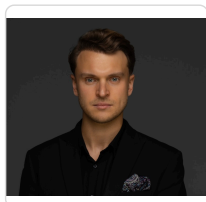
Jeżeli korzystasz z dofinansowania w wysokości co najmniej 70% przysługuje Tobie zwolnienie z podatku VAT

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	5 834,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	4 743,09 PLN
Koszt osobogodziny brutto	145,85 PLN
Koszt osobogodziny netto	118,58 PLN

# Prowadzący

Liczba prowadzących: 3



1 z 3

## 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.



2 z 3

## 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.



3 z 3

## 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);
- Szkolenie będzie prowadzone w językach: polskim, angielskim z jednoczesnym tłumaczeniem symultanicznym, co pozwoli uczestnikom w pełni korzystać z zajęć bez bariery językowej.

## Adres

ul. Rokitnicka 2/25

02-131 Warszawa

woj. mazowieckie

Sala w Klubie.

## Kontakt



**JACEK JASKÓLSKI**

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

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