



HOUSE OF IMPACT  
SPÓŁKA Z  
OGRANICZONĄ  
ODPOWIEDZIALNOŚ  
CIĄ

★★★★★ 5,0 / 5  
235 ocen

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

Numer usługi 2025/08/11/175925/2934295

7 134,00 PLN brutto  
5 800,00 PLN netto  
178,35 PLN brutto/h  
145,00 PLN netto/h

📍 Warszawa / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 40 h

📅 22.09.2025 do 25.09.2025

## Informacje podstawowe

|                                        |                                                                               |
|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Kategoria</b>                       | Inne / Gastronomia                                                            |
| <b>Grupa docelowa usługi</b>           | Pracownicy oraz kadra zarządzająca w lokalach gastronomicznych oraz hotelach. |
| <b>Minimalna liczba uczestników</b>    | 5                                                                             |
| <b>Maksymalna liczba uczestników</b>   | 60                                                                            |
| <b>Data zakończenia rekrutacji</b>     | 21-09-2025                                                                    |
| <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 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 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|------------------|
| 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 zawiera opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?

TAK

Pytanie 3. Czy dokument potwierdza 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 (10:00–11:30)**

- Prezentacja trenera i uczestników
- Oczekiwania, potrzeby i poziom doświadczenia
- Ćwiczenie integracyjne: „Mój styl pracy i komunikacji”

#### **Blok 2. Współczesna gastronomia: kontekst zmian i trendów (11:45–13:15)**

- Makrotrendy: cyfryzacja, starzenie się społeczeństwa, oczekiwania pokolenia Z
- Zmiany na rynku gastronomicznym w Polsce i Europie
- Zderzenie oczekiwań klienta i możliwości operacyjnych

#### **Blok 3. Zespół jako narzędzie budowania doświadczenia klienta (13:30–15:00)**

- Kultura gościnności w praktyce
- Gość jako cel działania zespołu
- Analiza ścieżki klienta w lokalu

#### **Blok 4. Pokolenia w zespole gastronomicznym – jak pracować razem (15:30–17:30)**

- Charakterystyka pokoleń: Z, Y, X, 55+
- Różnice oczekiwań, stylów pracy i motywacji
- Zasady integracji i zarządzania różnorodnością

#### **Blok 5. Nowoczesne przywództwo i rola lidera operacyjnego (17:45–19:15)**

- Style zarządzania w gastronomii
- Wpływ postawy lidera na zespół i wyniki
- Jak wspierać zamiast kontrolować

#### **Blok 6. Podsumowanie dnia i refleksja (19:15–20:00)**

- Najważniejsze wnioski
- Pytania i wprowadzenie do dnia drugiego

### **DZIEŃ 2 – Motywacja, komunikacja i zarządzanie zespołem**

**Godziny szkoleniowe: 10:00–20:00**

### **Blok 1. Motywacja w gastronomii – praktyka i błędy (10:00–12:00)**

- Co naprawdę motywuje pracowników?
- Motywacja finansowa, niefinansowa i środowiskowa
- Ćwiczenie: analiza własnych czynników motywacyjnych

### **Blok 2. Systemy ocen i rozwój zawodowy w gastronomii (12:15–14:00)**

- Ścieżki rozwoju w restauracji
- Metody ocen pracowniczych
- Feedback – narzędzie budowania relacji i standardów

### **Blok 3. Skuteczna komunikacja w zespole i z gośćmi (14:15–15:30)**

- Style komunikacyjne i błędy
- Komunikaty zadaniowe, wspierające, korygujące
- Symulacje rozmów i sytuacji kryzysowych

### **Blok 4. Konflikty i napięcia – jak sobie radzić (16:00–17:45)**

- Typologia konfliktów i źródła napięć
- Reakcje lidera i sposoby mediacji
- Ćwiczenie: case study rozwiązywania konfliktu

### **Blok 5. Budowanie kultury zespołu i atmosfery współpracy (18:00–19:30)**

- Wartości a codzienna praca
- Zachowania wzmacniające wspólnotę i odpowiedzialność
- Kultura wysokiej jakości

### **Blok 6. Podsumowanie dnia i notatki wdrożeniowe (19:30–20:00)**

## **DZIEŃ 3 – Doświadczenie gościa i wzrost obrotów**

### **Godziny szkoleniowe: 10:00–20:00**

### **Blok 1. Customer Experience – jak myśli klient (10:00–12:00)**

- 5 etapów doświadczenia klienta
- Jak gość ocenia restaurację?
- Mapowanie punktów styku – ćwiczenie

### **Blok 2. Storytelling i sprzedaż przez emocje (12:15–14:00)**

- Jak mówić, żeby klient kupił?
- Tworzenie scenariuszy rekomendacyjnych
- Praca w parach: sprzedaż poprzez historię

### **Blok 3. Standaryzacja a indywidualizacja obsługi (14:15–15:30)**

- Tworzenie standardów operacyjnych
- Rola lidera zmiany w egzekwowaniu jakości
- Przykłady restauracji premium

### **Blok 4. Lojalność klienta i jego powracalność (16:00–17:45)**

- Programy lojalnościowe
- Budowanie więzi z klientem po wizycie
- CRM i bazy danych

#### **Blok 5. Reputacja w sieci i zarządzanie opiniami (18:00–19:30)**

- Sposób reagowania na negatywne recenzje
- Strategia obecności w sieci
- Monitoring i automatyzacja odpowiedzi

#### **Blok 6. Warsztat zespołowy: jak zwiększyć średni rachunek i zadowolenie gościa? (19:30–20:00)**

### **DZIEŃ 4 – Cyfryzacja, odporność, ergonomia pracy i walidacja końcowa**

**Godziny szkoleniowe: 10:00–20:00**

#### **Blok 1. Nowoczesne narzędzia i systemy zarządzania lokalem (10:00–11:30)**

- POS, systemy rezerwacyjne, analityka
- Narzędzia do zarządzania kosztami, jakością i rotacją
- Przykłady wdrożeń

#### **Blok 2. Transformacja cyfrowa – wdrażanie zmian w zespole (11:45–13:15)**

- Odporność na zmiany i edukacja starszych pracowników
- Techniki wdrażania nowych narzędzi
- Komunikacja zmian

#### **Blok 3. Zarządzanie stresem i regeneracja w gastronomii (13:30–14:45)**

- Przyczyny wypalenia zawodowego
- Techniki uważności i świadomego oddechu
- Praktyczne ćwiczenia

#### **Blok 4. Organizacja pracy i ergonomia zespołu (15:15–16:45)**

- Dostosowanie stanowisk pracy do potrzeb starszych pracowników
- Planowanie grafiku z uwzględnieniem rotacji
- Zarządzanie zasobami fizycznymi i psychicznymi zespołu

#### **Blok 5. Przygotowanie do walidacji i plan wdrożeniowy (16:45–17:45)**

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

#### **Blok 6. Walidacja kompetencji (18:00–20:00)**

# Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 40

| Przedmiot / temat zajęć                                                           | Prowadzący      | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| <b>1 z 40</b> Blok 1.<br>Wprowadzenie i cele szkolenia                            | Sebastian Figat | 22-09-2025            | 10:00               | 11:30               | 01:30         |
| <b>2 z 40</b> Przerwa                                                             | Sebastian Figat | 22-09-2025            | 11:30               | 11:45               | 00:15         |
| <b>3 z 40</b> Blok 2.<br>Współczesna gastronomia: kontekst zmian i trendów        | Sebastian Figat | 22-09-2025            | 11:45               | 13:15               | 01:30         |
| <b>4 z 40</b> Przerwa                                                             | Sebastian Figat | 22-09-2025            | 13:15               | 13:30               | 00:15         |
| <b>5 z 40</b> Blok 3.<br>Zespół jako narzędzie budowania doświadczenia klienta    | Sebastian Figat | 22-09-2025            | 13:30               | 15:00               | 01:30         |
| <b>6 z 40</b> Przerwa obiadowa                                                    | Sebastian Figat | 22-09-2025            | 15:00               | 15:30               | 00:30         |
| <b>7 z 40</b> Blok 4.<br>Pokolenia w zespole gastronomicznym – jak pracować razem | Sebastian Figat | 22-09-2025            | 15:30               | 17:30               | 02:00         |
| <b>8 z 40</b> Przerwa                                                             | Sebastian Figat | 22-09-2025            | 17:30               | 17:45               | 00:15         |
| <b>9 z 40</b> Blok 5.<br>Nowoczesne przywództwo i rola lidera operacyjnego        | Sebastian Figat | 22-09-2025            | 17:45               | 19:15               | 01:30         |
| <b>10 z 40</b> Blok 6.<br>Podsumowanie dnia i refleksja                           | Sebastian Figat | 22-09-2025            | 19:15               | 20:00               | 00:45         |
| <b>11 z 40</b> Blok 1.<br>Motywacja w gastronomii – praktyka i błędy              | Sebastian Figat | 23-09-2025            | 10:00               | 12:00               | 02:00         |
| <b>12 z 40</b> Przerwa                                                            | Sebastian Figat | 23-09-2025            | 12:00               | 12:15               | 00:15         |

| Przedmiot / temat zajęć                                                    | Prowadzący      | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| <b>13 z 40</b> Blok 2.<br>Systemy ocen i rozwój zawodowy w gastronomii     | Sebastian Figat | 23-09-2025            | 12:15               | 14:00               | 01:45         |
| <b>14 z 40</b> Przerwa                                                     | Sebastian Figat | 23-09-2025            | 14:00               | 14:15               | 00:15         |
| <b>15 z 40</b> Blok 3.<br>Skuteczna komunikacja w zespole i z gośćmi       | Sebastian Figat | 23-09-2025            | 14:15               | 15:30               | 01:15         |
| <b>16 z 40</b> Przerwa obiadowa                                            | Sebastian Figat | 23-09-2025            | 15:30               | 16:00               | 00:30         |
| <b>17 z 40</b> Blok 4.<br>Konflikty i napięcia – jak sobie radzić          | Sebastian Figat | 23-09-2025            | 16:00               | 17:45               | 01:45         |
| <b>18 z 40</b> Przerwa                                                     | Sebastian Figat | 23-09-2025            | 17:45               | 18:00               | 00:15         |
| <b>19 z 40</b> Blok 5.<br>Budowanie kultury zespołu i atmosfery współpracy | Sebastian Figat | 23-09-2025            | 18:00               | 19:30               | 01:30         |
| <b>20 z 40</b> Blok 6.<br>Podsumowanie dnia i notatki wdrożeniowe          | Sebastian Figat | 23-09-2025            | 19:30               | 20:00               | 00:30         |
| <b>21 z 40</b> Blok 1.<br>Customer Experience – jak myśli klient           | Sebastian Figat | 24-09-2025            | 10:00               | 12:00               | 02:00         |
| <b>22 z 40</b> Przerwa                                                     | Sebastian Figat | 24-09-2025            | 12:00               | 12:15               | 00:15         |
| <b>23 z 40</b> Blok 2.<br>Storytelling i sprzedaż przez emocje             | Sebastian Figat | 24-09-2025            | 12:15               | 14:00               | 01:45         |
| <b>24 z 40</b> Przerwa                                                     | Sebastian Figat | 24-09-2025            | 14:00               | 14:15               | 00:15         |

| Przedmiot / temat zajęć                                                                        | Prowadzący      | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| <b>25 z 40</b> Blok 3. Standaryzacja a indywidualizacja obsługi                                | Sebastian Figat | 24-09-2025            | 14:15               | 15:30               | 01:15         |
| <b>26 z 40</b> Przerwa obiadowa                                                                | Sebastian Figat | 24-09-2025            | 15:30               | 16:00               | 00:30         |
| <b>27 z 40</b> Blok 4. Lojalność klienta i jego powracalność                                   | Sebastian Figat | 24-09-2025            | 16:00               | 17:45               | 01:45         |
| <b>28 z 40</b> Przerwa                                                                         | Sebastian Figat | 24-09-2025            | 17:45               | 18:00               | 00:15         |
| <b>29 z 40</b> Blok 5. Reputacja w sieci i zarządzanie opiniami                                | Sebastian Figat | 24-09-2025            | 18:00               | 19:30               | 01:30         |
| <b>30 z 40</b> Blok 6. Warsztat zespołowy: jak zwiększyć średni rachunek i zadowolenie gościa? | Sebastian Figat | 24-09-2025            | 19:30               | 20:00               | 00:30         |
| <b>31 z 40</b> Blok 1. Nowoczesne narzędzia i systemy zarządzania lokalem                      | Sebastian Figat | 25-09-2025            | 10:00               | 11:30               | 01:30         |
| <b>32 z 40</b> Przerwa                                                                         | Sebastian Figat | 25-09-2025            | 11:30               | 11:45               | 00:15         |
| <b>33 z 40</b> Blok 2. Transformacja cyfrowa – wdrażanie zmian w zespole                       | Sebastian Figat | 25-09-2025            | 11:45               | 13:15               | 01:30         |
| <b>34 z 40</b> Przerwa                                                                         | Sebastian Figat | 25-09-2025            | 13:15               | 13:30               | 00:15         |
| <b>35 z 40</b> Blok 3. Zarządzanie stresem i regeneracja w gastronomii                         | Sebastian Figat | 25-09-2025            | 13:30               | 14:45               | 01:15         |

| Przedmiot / temat zajęć                                              | Prowadzący      | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|----------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| <b>36 z 40</b> Przerwa obiadowa                                      | Sebastian Figat | 25-09-2025            | 14:45               | 15:15               | 00:30         |
| <b>37 z 40</b> Blok 4. Organizacja pracy i ergonomia zespołu         | Sebastian Figat | 25-09-2025            | 15:15               | 16:45               | 01:30         |
| <b>38 z 40</b> Blok 5. Przygotowanie do walidacji i plan wdrożeniowy | Sebastian Figat | 25-09-2025            | 16:45               | 17:45               | 01:00         |
| <b>39 z 40</b> Przerwa                                               | Sebastian Figat | 25-09-2025            | 17:45               | 18:00               | 00:15         |
| <b>40 z 40</b> Blok 6. Walidacja kompetencji                         | -               | 25-09-2025            | 18:00               | 20:00               | 02:00         |

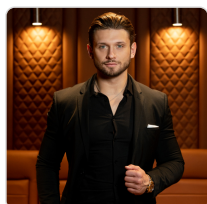
## Cennik

### 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   |

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 2



**1 z 2**

### 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.



2 z 2

## 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. Swoją karierę rozpoczął jako kelner, przechodząc przez kolejne szczeble aż do roli managera zarządzającego w prestiżowych lokalach, takich jak Baila Show & Dining, Browar Warszawski czy Blue Cactus. Dzięki doświadczeniu w sprzedaży eventów osiągnął rekordowe wyniki, generując przychody na poziomie ponad 6 mln zł rocznie. Sebastian ukończył certyfikowany kurs Business Programme AI w Ecadeo Jakuba Roskosza, co pozwoliło mu skutecznie wdrażać rozwiązania AI zwiększające rentowność restauracji. Ukończył Akademię Teatralną im. Aleksandra Zelwerowicza w Warszawie na kierunku aktorstwo dramatyczne. Posiada także certyfikaty Managera Gastronomii HorArt HoReCa Academy Poland, kurs mediacji PARP oraz wystąpień publicznych. Specjalizuje się w zwiększaniu obrotu firm i podnoszeniu efektywności operacyjnej poprzez optymalizację procesów. Swoją wiedzę przekłada również na szkolenia w innych branżach, pokazując uniwersalność sztucznej inteligencji oraz swoich umiejętności mediacyjnych i sprzedażowych. Jego podejście łączy strategiczne zarządzanie, skuteczną sprzedaż i innowacyjne technologie, czyniąc go jednym z najbardziej wszechstronnych ekspertów w optymalizacji biznesu.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

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

## Adres

al. Aleje Jerozolimskie 179

02-222 Warszawa

woj. mazowieckie

Sala w restauracji

## Kontakt



### Jacek Jaskólski

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

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