



HOUSE OF IMPACT
SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚĆ
CIĄ
★★★★★ 5,0 / 5
235 ocen

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

Numer usługi 2025/08/25/175925/2959562

4 100,00 PLN brutto
3 333,33 PLN netto
102,50 PLN brutto/h
83,33 PLN netto/h

📍 Łódź / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 40 h

📅 08.09.2025 do 11.09.2025

Informacje podstawowe

Kategoria	Inne / Gastronomia
Grupa docelowa usługi	Pracownicy oraz kadra zarządzająca w lokalach gastronomicznych oraz hotelach.
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	60
Data zakończenia rekrutacji	07-09-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	40
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
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 (11:45–15:00)

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

Blok 3. Pokolenia w zespole gastronomicznym – jak pracować razem (15:30–19:15)

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

Blok 4. 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 (10:00–14:00)

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

Blok 2. 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 3. Konflikty i napięcia – jak sobie radzić (16:00–19:30)

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

Blok 4. 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 (12:15–15:30)

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

Blok 3. Lojalność klienta i jego powracalność (16:00–17:45)

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

Blok 4. Reputacja w sieci i zarządzanie opiniami (18:00–20:00)

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

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

Godziny szkoleniowe: 10:00–20:00

Blok 1. Nowoczesne narzędzia i systemy zarządzania lokalem (10:00–13:15)

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

Blok 2. Organizacja pracy i ergonomia zespołu (13:30–15:45)

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

Blok 3. Przygotowanie do walidacji i plan wdrożeniowy (16:15–17:45)

- Podsumowanie 4 dni szkolenia
- Wskazówki do testu i prezentacji

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

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 26

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 26 Blok 1. Wprowadzenie i cele szkolenia	Sebastian Figat	08-09-2025	10:00	11:15	01:15
2 z 26 Przerwa	Sebastian Figat	08-09-2025	11:15	11:30	00:15
3 z 26 Blok 2. Współczesna gastronomia: kontekst zmian i trendów	Sebastian Figat	08-09-2025	11:30	15:00	03:30
4 z 26 Przerwa	Sebastian Figat	08-09-2025	15:00	15:30	00:30
5 z 26 Blok 3. Pokolenia w zespole gastronomicznym – jak pracować razem	Sebastian Figat	08-09-2025	15:30	19:15	03:45
6 z 26 Blok 4. Podsumowanie dnia i refleksja	Sebastian Figat	08-09-2025	19:15	20:00	00:45
7 z 26 Blok 1. Motywacja w gastronomii – praktyka i błędy	Sebastian Figat	09-09-2025	10:00	14:00	04:00
8 z 26 Przerwa	Sebastian Figat	09-09-2025	14:00	14:15	00:15
9 z 26 Blok 2. Skuteczna komunikacja w zespole i z gośćmi	Sebastian Figat	09-09-2025	14:15	15:30	01:15
10 z 26 Przerwa	Sebastian Figat	09-09-2025	15:30	16:00	00:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
11 z 26 Blok 3. Konflikty i napięcia – jak sobie radzić	Sebastian Figat	09-09-2025	16:00	19:30	03:30
12 z 26 Blok 4. Podsumowanie dnia i notatki wdrożeniowe	Sebastian Figat	09-09-2025	19:30	20:00	00:30
13 z 26 Blok 1. Customer Experience – jak myśli klient	Sebastian Figat	10-09-2025	10:00	12:00	02:00
14 z 26 Przerwa	Sebastian Figat	10-09-2025	12:00	12:15	00:15
15 z 26 Blok 2. Storytelling i sprzedaż przez emocje	Sebastian Figat	10-09-2025	12:15	15:30	03:15
16 z 26 Przerwa obiadowa	Sebastian Figat	10-09-2025	15:30	16:00	00:30
17 z 26 Blok 3. Lojalność klienta i jego powracalność	Sebastian Figat	10-09-2025	16:00	17:45	01:45
18 z 26 Przerwa	Sebastian Figat	10-09-2025	17:45	18:00	00:15
19 z 26 Blok 4. Reputacja w sieci i zarządzanie opiniami	Sebastian Figat	10-09-2025	18:00	20:00	02:00
20 z 26 Blok 1. Nowoczesne narzędzia i systemy zarządzania lokalem	Sebastian Figat	11-09-2025	10:00	13:15	03:15
21 z 26 Przerwa	Sebastian Figat	11-09-2025	13:15	13:30	00:15
22 z 26 Blok 2. Organizacja pracy i ergonomia zespołu	Sebastian Figat	11-09-2025	13:30	15:45	02:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
23 z 26 Przerwa obiadowa	Sebastian Figat	11-09-2025	15:45	16:15	00:30
24 z 26 Blok 3. Przygotowanie do walidacji i plan wdrożeniowy	Sebastian Figat	11-09-2025	16:15	17:45	01:30
25 z 26 Przerwa	Sebastian Figat	11-09-2025	17:45	18:00	00:15
26 z 26 Blok 6. Walidacja kompetencji	-	11-09-2025	18:00	20:00	02:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	4 100,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 333,33 PLN
Koszt osobogodziny brutto	102,50 PLN
Koszt osobogodziny netto	83,33 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

ul. Ogrodowa 17
91-065 Łódź
woj. łódzkie

Sala konferencyjna w siedzibie firmy.

Kontakt



Jacek Jaskólski

E-mail jacek@houseofimpact.co

Telefon (+48) 698 691 309