



HOUSE OF IMPACT  
SPÓŁKA Z  
OGRANICZONĄ  
ODPOWIEDZIALNOŚĆ  
CIĄ

★★★★★ 5,0 / 5

264 oceny

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

Numer usługi 2025/09/26/175925/3037238

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

📅 11.10.2025 do 14.10.2025

## 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     | 10-10-2025                                                                    |
| 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 (10:00–11:15)**

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

#### **Blok 2. Współczesna gastronomia: kontekst zmian i trendów (11:30–15:00)**

- 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

# Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 5

| Przedmiot / temat zajęć                                                   | Prowadzący      | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|---------------------------------------------------------------------------|-----------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| <b>1 z 5</b> DZIEŃ 1 – Fundamenty współczesnej gastronomii i rola zespołu | Sebastian Figat | 11-10-2025            | 10:00               | 20:00               | 10:00         |
| <b>2 z 5</b> DZIEŃ 2 – Motywacja, komunikacja i zarządzanie zespołem      | Sebastian Figat | 12-10-2025            | 10:00               | 20:00               | 10:00         |
| <b>3 z 5</b> DZIEŃ 3 – Doświadczenie gościa i wzrost obrotów              | Sebastian Figat | 13-10-2025            | 10:00               | 20:00               | 10:00         |
| <b>4 z 5</b> DZIEŃ 4 – Cyfryzacja, odporność, ergonomia pracy             | Sebastian Figat | 14-10-2025            | 10:00               | 18:00               | 08:00         |
| <b>5 z 5</b> Walidacja końcowa                                            | -               | 14-10-2025            | 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   |

## 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](mailto:jacek@houseofimpact.co)

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