



Anna Mścichowska
A.M. Quality & Magia
Podróży

Brak ocen dla tego dostawcy

Innowacyjne szkolenie z zarządzania hotelem oparte na zrównoważonym rozwoju i Systemie Treningowym STRUCTOGRAM®

Numer usługi 2024/01/25/156144/2057092

📍 Elk / mieszana (stacjonarna połączona z usługą zdalną)

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 34 h

📅 14.10.2024 do 19.10.2024

6 765,00 PLN brutto

5 500,00 PLN netto

198,97 PLN brutto/h

161,76 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Inne / Turystyka i hotelarstwo
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	<ul style="list-style-type: none">• Właściciele hoteli, moteli, pensjonatów, domów wycieczkowych, gospodarstw agroturystycznych, domków wypoczynkowych.• Dyrektorzy hoteli i menedżerowie działów.• Liderzy zespołów odpowiedzialnych za podejmowanie kluczowych decyzji.• Osoby odpowiedzialne za promocję hotelu i pozyskiwanie nowych klientów.• Osoby odpowiedzialne za rekrutację, szkolenia i rozwój pracowników.
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	20
Data zakończenia rekrutacji	10-10-2024
Forma prowadzenia usługi	mieszana (stacjonarna połączona z usługą zdalną)
Liczba godzin usługi	34
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

STRUCTOGRAM® to narzędzie służące do analizy i zrozumienia struktury osobowości. Dzięki szkoleniu uczestnik:

- umie skutecznie komunikować się zarówno z współpracownikami jak i gośćmi
- lepiej nawiązuje i utrzymuje relacje zawodowe
- potrafi stworzyć ofertę usług dopasowaną do potrzeb gości
- wie w jaki sposób utrzymać motywację pracowników na wysokim poziomie
- potrafi adekwatnie rozdzielić obowiązki w zespole
- dobrze zarządza sobą w czasie
- ma umiejętność zarządzania konfliktami

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Zrozumienie biostruktur, lepsza komunikacja i zarządzanie zespołem. Poprawa obsługi klienta, wykorzystanie neuromarketingu, rozwiązywanie konfliktów. Rozwój umiejętności lidera.	Obserwacja umiejętności komunikacji i zarządzania konfliktami, projekty strategii zarządzania, feedback od uczestników. Ocena postępu uczestników, ich zaangażowania i stosowania nabytej wiedzy.	Wywiad swobodny

Cel biznesowy

STRUCTOGRAM® to kompleksowe narzędzie służące do analizy i modelowania procesów biznesowych w organizacji. W kontekście branży hotelarskiej, system ten może być używany w następujących celach biznesowych:

- dopasowania filozofii obiektu hotelarskiego do potrzeb i oczekiwań gości,
- maksymalizacji obłożenia obiektu hotelarskiego,
- zwiększenia średniej ceny za pokój,
- rozwoju kompetencji i zaangażowania pracowników,
- poprawy satysfakcji gości,
- rozszerzenia oferty obiektu hotelarskiego,
- zwiększenia lojalności gościa,
- wyznaczenia oraz wzmocnienia wizerunku marki obiektu,
- dostosowania obiektu i ofert do trendów rynkowych

Efekt usługi

Zwiększenie efektywności zarządzania i obsługi klienta w hotelu poprzez lepsze zrozumienie i adaptację do różnych biostruktur pracowników i gości. To rozwiązanie ma na celu poprawę jakości usług hotelowych, satysfakcji klientów oraz efektywności pracy zespołu.

Kryteria weryfikacji osiągnięcia efektu usługi:

1. Poprawa Satysfakcji Klientów:

- Pomiar wzrostu ocen satysfakcji klientów (np. poprzez ankiety, systemy ocen online).
- Zwiększona liczba pozytywnych recenzji i komentarzy dotyczących obsługi klienta.

2. Efektywność Zespołu:

- Zmniejszenie czasu reakcji na potrzeby klientów.
- Obserwacja poprawy współpracy i komunikacji wśród pracowników.
- Zmniejszenie liczby incydentów lub skarg wynikających z nieporozumień lub konfliktów w miejscu pracy.

3. Wskaźniki Biznesowe:

- Wzrost wskaźników kluczowych dla hotelu, takich jak stopień obłożenia czy średni czas pobytu gości.
- Zwiększenie przychodów z usług dodatkowych oferowanych przez hotel.
- Obniżenie kosztów operacyjnych dzięki lepszemu zarządzaniu zasobami ludzkimi.

4. Feedback od Pracowników:

- Poprawa w wynikach ankiet pracowniczych dotyczących zadowolenia z pracy i środowiska pracy.
- Zmniejszenie rotacji pracowników i wzrost ich zaangażowania.

Metoda potwierdzenia osiągnięcia efektu usługi

Metoda potwierdzenia osiągnięcia efektu usługi doradztwa biznesowego obejmuje przygotowanie raportu lub strategii, która dokumentuje podjęte działania i wypracowane rozwiązania. Raport zawiera analizę przeprowadzonych działań, osiągnięte wyniki oraz zalecenia dotyczące dalszych kroków. Dokument ten służy jako przewodnik dla długoterminowego rozwoju i utrzymania efektów usługi doradczej.

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

System Structogram® dla hotelarstwa

1. Moduł: Wprowadzenie do szkolenia

- Przywitanie uczestników
- Omówienie oczekiwań uczestników
- Ćwiczenie integracyjne

2. Moduł: Jak działa mózg Twój i Twojego gościa, współpracownika

- W jaki sposób mózg kieruje Twoimi działaniami
- Dlaczego brakuje Ci zrozumienia dla potrzeb Gości czy współpracowników
- Jak system Structogram może pomóc Ci w funkcjonowaniu Twojego obiektu hotelarskiego?

3. Moduł: Analiza biostrukturalna

- Jak Twoja osobowość wpływa na sukces lub porażkę w Twoim biznesie hotelarskim?

- Jakie wyzwania związane z Twoją biostrukturą możesz napotkać?
 - w stosunku do współpracowników, kontrahentów i Gości
 - zarządzanie sobą w czasie
- Poznawanie sposobów realizacji zadań dążących do Twoich celów

4. Moduł: **Wykorzystanie własnej biostruktury do osiągnięcia stabilizacji w Twoim biznesie hotelarskim.**

- Zwiększenie efektywności w codziennych działaniach związanych z prowadzeniem obiektu hotelarskiego.
- Jak wyróżnić Twój obiekt i wypracować unikatowy styl w oparciu o Twój potencjał.
- Jak wypracować skuteczną strategię osiągania celów w Twoim obiekcie?
- Praca z przekonaniem i uprzedzeniem w aspekcie swojego biznesu hotelarskiego.

5. Moduł: **Triogram, czyli rozpoznawanie innych ludzi (Twojego Gościa, współpracownika, kontrahenta)**

- Poznanie elementów charakterystycznych dla konkretnych typów biostruktury
 - Typ zielony
 - Typ czerwony
 - Typ niebieski
- Dostosowanie Triomapy innych do własnej biostruktury, czyli jakie metody komunikacji zastosować by być zrozumianym i efektywnym w zarządzaniu i zespole.

6. Moduł: **Wykorzystanie potencjału relacji z innymi w Twoim biznesie hotelarskim.**

- Jaki potencjał ma Twoja relacja z osobą o danej biostrukturze?
- Jakie ryzyka wiążą się z relacją z osobą o danej biostrukturze, czego unikać?
- Łagodzenie konfliktów: Jak polepszyć relację z innymi ludźmi dzięki znajomości biostruktury?
- Jak rozpoznać potrzeby gościa, pracownika, kontrahenta dzięki znajomości biostruktury?

7. Moduł: **Twój zespół i jego możliwości w funkcjonowaniu obiektu hotelarskiego, czyli maksymalne wykorzystanie zasobów Twoich pracowników.**

- Jak określić strukturę Twojego zespołu?
- Określenie mocnych i słabych stron, szans i ryzyka związanych z daną strukturą.
- Jak komunikować w danym zespole by uniknąć konfliktów i maksymalizować motywację do pracy i efektywność? Studium przypadku.

8. Moduł: **Istota sprzedaży produktu/usługi hotelowej i turystycznej, czyli tworzenie trafionej oferty pod potrzeby gości o określonej biostrukturze.**

- Czynniki sukcesu sprzedaży oferty.
- Gość: nieznaną istotą. Profilowanie klientów za pomocą Structogramu.
- Motywy rezerwacyjne klientów.

9. Moduł: **Sygnaly produktu, czyli Identyfikacja Wizualna obiektu hotelarskiego i usług wg. określonych biostruktur.**

- Naturalne i sztuczne sygnały obiektu i usług hotelowych.
- Odbiór sygnałów przez gości.
- Analiza produktów i usług hotelowych, kierowanych do gości o określonym typie biostruktury.

10. Moduł: **Narzędzia wspierające przekaz produktu**

- Biokomunikacja, czyli tworzenie opisu obiektu / usług skierowanego do określonego typu klientów / gości.
- Neuromarketing - tworzenie skutecznych pakietów pobytowych, kampanii reklamowych obiektu i oferty usług, które lepiej odpowiadają na potrzeby i oczekiwania gości.
- Neuro PR - wykorzystywanie wiedzy o mózgu w kontekście biostruktur, w celu budowania wizerunku obiektu hotelarskiego, uzyskania akceptacji i przychylności gości i kontrahentów.

11. Moduł: **Sprzedaż usługi hotelowej w oparciu o biostrukturę gościa - faza kontaktu**

- Niewerbalne nawiązywanie kontaktu z gościem.
- Indywidualny dystans.
- Nawiązanie kontaktu werbalnego z gościem.

12. Moduł: **Sprzedaż usługi hotelowej w oparciu o biostrukturę gościa - faza informacji**

- Analiza potrzeb.

- Motywy zakupu.
- Opory zakupu.

13. Moduł: **Sprzedaż usługi hotelowej w oparciu o biostrukturę gościa - faza transakcji**

- Sygnały zakupu.
- Transakcja.
- Follow up.

14. Moduł: **Wykorzystanie Structogramu® do rozwoju umiejętności lidera.**

- Cechy idealnego szefa a jego biostruktura.
- Biostruktura szefa a biostruktura pracownika - jaka jest zależność?
- Cztery płaszczyzny efektywnej współpracy.

15. Moduł: **Wykorzystanie Structogramu® do skutecznej rekrutacji pracowników hotelu.**

- Jak przeprowadzić rekrutację by odkryć pożądane cechy pracownika.
- Integracja nowych pracowników z wykorzystaniem Structogramu.

17. Moduł: **Wykorzystanie Structogramu® do budowania silnych i zrównoważonych zespołów w branży hotelowej.**

- Motywowanie poszczególnych typów pracowników.
- Odpowiednie dobieranie obowiązków pracownikom, zwiększające ich efektywność i zaangażowanie.

18. Moduł: **Wykorzystanie Structogramu® do zoptymalizowania procesu zarządzania w hotelarstwie.**

- Narzędzia wspomagające proces.
- Koncentracja na faktach.
- Koncentracja na celach.
- Koncentracja na ludziach.
- Sposoby zarządzania a biostruktura lidera.
- Style zarządzania i gotowość Twojego pracownika.

19. Moduł: **Przewodzenie samemu sobie w kontekście indywidualnej biostruktury.**

- Określenie własnych celów jako lidera oraz członka zespołu.
- Analiza poszczególnych elementów biostruktury.

20. Moduł: **Zakończenie szkolenia.**

- Podsumowanie poznanej wiedzy
- Rozdanie certyfikatów
- Badanie satysfakcji ze szkolenia

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 15 Wprowadzenie do szkolenia	-	14-10-2024	09:00	11:00	02:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
2 z 15 Zrozumienie mózgu, biostruktury i zrównoważonego zarządzania	-	14-10-2024	11:15	13:00	01:45
3 z 15 Podstawy systemu Structogram® i badanie własnej biostruktury.	-	14-10-2024	14:00	16:00	02:00
4 z 15 Zrównoważone podejście do zarządzania hotelem	-	15-10-2024	09:00	11:00	02:00
5 z 15 Triogram w praktyce – rozpoznawanie biostruktur	-	15-10-2024	11:15	13:00	01:45
6 z 15 Zastosowanie Structogramu® w zarządzaniu zasobami ludzkimi.	-	15-10-2024	14:00	16:00	02:00
7 z 15 Zrównoważone praktyki w obsłudze gościa.	-	16-10-2024	09:00	11:00	02:00
8 z 15 Komunikacja i marketing w oparciu o Structogram.	-	16-10-2024	11:15	13:00	01:45
9 z 15 Wykorzystanie biostruktury w sprzedaży usług hotelowych	-	16-10-2024	14:00	16:00	02:00
10 z 15 Zrównoważone praktyki operacyjne w hotelu.	-	17-10-2024	09:00	11:00	02:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
11 z 15 Zarządzanie konfliktami i budowanie zespołu.	-	17-10-2024	11:15	13:00	01:45
12 z 15 Liderstwo i rozwój osobisty.	-	17-10-2024	14:00	17:00	03:00
13 z 15 Sesja Q&A, rozwiązywanie problemów.	-	18-10-2024	09:00	12:00	03:00
14 z 15 Powtórzenie materiału, dyskusje na temat zastosowania wiedzy.	-	18-10-2024	13:00	16:00	03:00
15 z 15 Sprawdzenie nowych umiejętności, podsumowanie szkolenia i rozdanie certyfikatów, badanie satysfakcji uczestników szkolenia.	-	19-10-2024	09:00	13:00	04:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	6 765,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	5 500,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	198,97 PLN
Koszt osobogodziny netto	161,76 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 0

Brak wyników.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Każdy uczestnik otrzyma materiały w postaci wysokiej jakości materiałów zawierających Test Structogram oraz ćwiczenia lub dostęp do dedykowanej platformy internetowej zawierającej Test Structogram i ćwiczenia.

Warunki techniczne

Dostęp do łącza internetowego.

Adres

ul. Wojska Polskiego 6/1u
19-300 Ełk
woj. warmińsko-mazurskie

Miejsce szkolenia:

STRUCTOGRAM® Poziom 1 realizowany jest zdalnie.

STRUCTOGRAM® Poziom 2-4 realizowany stacjonarnie w Ełku lub innym wcześniej uzgodnionym miejscu.

Kontakt



Anna Mścichowska

E-mail anna.mscichowska@magiapodrozy.pl

Telefon (+48) 513 161 313