



Obsługa Pokoi i Pięter Hotelowych - profesjonalne szkolenie

Numer usługi 2024/04/29/153767/2138467

2 366,00 PLN brutto

2 366,00 PLN netto

169,00 PLN brutto/h

169,00 PLN netto/h

K2 CONSULTING
SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ



📍 Morąg / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 14 h

📅 11.09.2024 do 12.09.2024

Informacje podstawowe

Kategoria	Inne / Turystyka i hotelarstwo
Sposób dofinansowania	wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
Grupa docelowa usługi	Osoby pracujące w branży HoReCa. Wymagany jest minimalny staż pracy - 3 miesiące
Minimalna liczba uczestników	1
Maksymalna liczba uczestników	5
Data zakończenia rekrutacji	10-09-2024
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	14
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

Szkolenie "Obsługa Pokoi i Pięter Hotelowych - profesjonalne szkolenie" ma na celu przygotowanie uczestników do świadczenia wysokiej jakości usług hotelowych poprzez zdobycie niezbędnych umiejętności w zakresie utrzymania

czystości oraz obsługi gości na piętrach hotelowych, uwzględniając zarówno standardy branżowe, jak i potrzeby indywidualnych klientów.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Opisuje rolę personelu pięter w hotelu i jej znaczenia dla doświadczenia gości	Uczestnik definiuje rolę obsługi pięter w kontekście zapewnienia wysokiej jakości usług hotelowych	Wywiad swobodny
Skutecznie organizuje pracę i wykonywanie codziennych obowiązków na piętrze	Uczestnik planuje i realizuje codzienne zadania związane z utrzymaniem czystości i porządku na piętrze hotelu	Wywiad swobodny
Stosuje odpowiednie techniki sprzątnia i utrzymania czystości	Uczestnik stosuje odpowiednie metody i środki czystości do sprzątnia różnych powierzchni i pomieszczeń hotelowych	Wywiad swobodny
Definiuje nietypowe żądania i potrzeby gości oraz zapewnia wysokiego poziomu obsługę	Uczestnik skutecznie reaguje na specjalne żądania gości i zapewnić im odpowiednią obsługę zgodnie z standardami hotelowymi	Wywiad swobodny
Przestrzega standardów bezpieczeństwa, higieny pracy i procedur recepcyjnych na piętrze	Uczestnik wykonuje swoje obowiązki zgodnie z obowiązującymi przepisami i procedurami bezpieczeństwa oraz higieny pracy	Wywiad swobodny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?

Tak. Zaświadczenia wydawane uczestnikom po odbytych szkoleniu zawierają opis efektów uczenia się.

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

Tak. Zaświadczenie o ukończeniu szkolenia potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane kryteria weryfikacji.

Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

Tak. Zaświadczeniu o ukończeniu szkolenia potwierdza, że zarówno proces szkolenia, jak i jego weryfikacja zostały przeprowadzone z uwzględnieniem środków zapewniających niezależność tych etapów.

Program

Moduł 1: Rola personelu pięter w hotelu

- Znaczenie obsługi pięter dla doświadczenia gości w hotelu
- Standardy czystości i porządku w hotelowej branży usługowej

Moduł 2: Organizacja pracy na piętrze

- Skuteczne planowanie i wykonywanie codziennych obowiązków
- Zarządzanie zapasami i wyposażeniem potrzebnym do utrzymania czystości i porządku

Moduł 3: Techniki sprzątania i utrzymania czystości

- Wybór odpowiednich środków czystości i sprzętu do różnych powierzchni i materiałów
- Skuteczne i efektywne metody sprzątania pokoi i pomieszczeń hotelowych

Moduł 4: Obsługa specjalnych żądań gości

- Radzenie sobie z nietypowymi żądaniami i potrzebami gości
- Zapewnienie wysokiego poziomu usług dla osób z niepełnosprawnościami lub alergiami

Moduł 5: Znajomość procedur bezpieczeństwa i higieny pracy

- Świadomość zagrożeń i ryzyka związanego z pracą na piętrze
- Przestrzeganie standardów bezpieczeństwa i higieny pracy

Moduł 6: Zrównoważony rozwój w branży hotelarskiej

- Świadomość wpływu działalności hotelowej na środowisko
- Dbanie o ekologiczne i zrównoważone praktyki w pracy na piętrze

Moduł 7: Podsumowanie efektów uczenia się/walidacja - swobodny wywiad

-
- Szkolenie ma charakter praktyczny i aktywizujący w celu wypracowania najkorzystniejszego podejścia oraz rozwiązań dla organizacji.
 - W ramach realizacji zajęć zostaną wykorzystane takie metody dydaktyczne, jak: wykład i ćwiczenia praktyczne.
 - Warunki niezbędne do spełnienia, aby realizacja usługi pozwoliła na osiągnięcie głównego celu: Aby osiągnąć główny cel usługi uczestnicy muszą wziąć udział w szkoleniu (100% frekwencji), aktywnie uczestniczyć w szkoleniu.
 - Usługa realizowana jest w godzinach zegarowych (1 godzina zegarowa = 60 minut)
 - Trener na bieżąco - w trakcie trwania usługi weryfikuje postępy i ocenia efekty uczenia. Pod koniec usługi zostaje przeprowadzone podsumowanie efektów uczenia się oraz walidacja (zdalnie w czasie rzeczywistym), oparta o założone kryteria weryfikacji efektów uczenia się, realizowana jest z zachowaniem rozdzielności funkcji.
 - Szkolenie skierowane jest do osób, które posiadają minimalny staż pracy 3 miesięcy na stanowiskach w branży HoReCa.
 - W szkoleniu mogą uczestniczyć zarówno pracodawcy oraz pracownicy.
 - W ramach realizacji szkolenia uczestnicy otrzymują materiały merytoryczne w formie prezentacji. Materiały wysyłane są na adresy mailowe uczestników szkolenia.
 - Przerwy wliczone są w czas szkolenia.
 - W szkoleniu jednocześnie biorą udział wszyscy zgłoszeni uczestnicy bez podziału na mniejsze grupy.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 11

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 11 Moduł 1: Rola personelu pięter w hotelu	Sławomir Nadolny	11-09-2024	08:00	10:00	02:00
2 z 11 Moduł 2: Organizacja pracy na piętrze	Sławomir Nadolny	11-09-2024	10:00	12:00	02:00
3 z 11 Przerwa	Sławomir Nadolny	11-09-2024	12:00	12:15	00:15
4 z 11 Moduł 2: Organizacja pracy na piętrze c.d.	Sławomir Nadolny	11-09-2024	12:15	13:00	00:45
5 z 11 Moduł 3: Techniki sprzątnia i utrzymania czystości	Sławomir Nadolny	11-09-2024	13:00	15:00	02:00
6 z 11 Moduł 4: Obsługa specjalnych żądań gości	Sławomir Nadolny	12-09-2024	08:00	09:00	01:00
7 z 11 Moduł 5: Znajomość procedur bezpieczeństwa i higieny pracy	Sławomir Nadolny	12-09-2024	09:00	11:00	02:00
8 z 11 Przerwa	Sławomir Nadolny	12-09-2024	11:00	11:15	00:15
9 z 11 Moduł 5: Znajomość procedur bezpieczeństwa i higieny pracy	Sławomir Nadolny	12-09-2024	11:15	13:00	01:45
10 z 11 Moduł 6: Zrównoważony rozwój w branży hotelarskiej	Sławomir Nadolny	12-09-2024	13:00	14:15	01:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
11 z 11 Moduł 7: Podsumowanie efektów uczenia się/walidacja - swobodny wywiad	-	12-09-2024	14:15	15:00	00:45

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	2 366,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 366,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	169,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	169,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Sławomir Nadolny

Menedżer, trener, przedsiębiorca z 31-letnim doświadczeniem w zarządzaniu sprzedażą i marketingiem. Skutecznie działający w firmach Unilever, Yardley Of London, Japan Tabaco z branży FMCG. Jako przedsiębiorca przejrzyście definiujący wszystkie procesy biznesowe w ostatnich 12 latach współtworzył firmy Newpublic i Buy Me Time. Jego zamiłowanie do przekazywania wiedzy innym, inspirowania i motywowania do samorozwoju zaowocowały rozwojem kompetencji trenerskich i coachingowych. Szczerze zainteresowany ludźmi i ich wyzwaniem na polu sprzedaży i obsługi klientów tworzy autorskie programy szkoleniowe, których innowacyjność polega na rozumieniu obu perspektyw procesu biznesowego. Na salach szkoleniowych spotkał podczas swojej 7 letniej praktyki trenerskiej 11 tysięcy osób, realizując ponad 5000 godzin szkoleniowych. Swoje treningi prowadzi metodą indukcyjną, gdzie uczestnicy sami mogą wypracować wiedzę, umiejętności i właściwe postawy w procesie sprzedaży. Posiada co najmniej pięcioletnie doświadczenie w prowadzeniu szkoleń o podobnej tematyce dla osób dorosłych (minimum 250 godzin szkoleń).

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

W ramach realizacji szkolenia uczestnicy otrzymują materiały merytoryczne w formie prezentacji. Materiały wysyłane są na adresy mailowe uczestników szkolenia. Szkolenie skierowane jest do osób, które posiadają minimalny staż pracy 3 miesiące na stanowiskach w branży HoReCa. W szkoleniu mogą uczestniczyć zarówno pracodawcy oraz pracownicy. Koszt szkolenia nie zawiera kosztów dojazdu, zakwaterowania oraz wyżywienia, a także kosztów środków trwałych. Przerwy przewidziane w harmonogramie są wliczone w czas szkolenia. Szkolenie zwolnione jest z VAT na podstawie: §3 ust.1 pkt 14 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20.12.2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień (Dz.U. z 2015 r., poz.736).

Adres

ul. Żeromskiego 38
14-300 Morąg
woj. warmińsko-mazurskie

Szkolenie odbędzie się w hotelu Tailor Hotel. Koszt szkolenia nie zawiera kosztów dojazdu, zakwaterowania oraz wyżywienia.

Kontakt



Kamil Kamola

E-mail bur@k2c.com.pl

Telefon (+48) 533 552 510