



Anna Mścichowska
A.M. Quality & Magia
Podróży

Brak ocen dla tego dostawcy

Innowacyjne szkolenie z zarządzania hotelem oparte na Systemie Treningowym STRUCTOGRAM®

Numer usługi 2024/05/08/156144/2143473

📍 Wilkasy / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 35 h

📅 12.11.2024 do 16.11.2024

6 765,00 PLN brutto

5 500,00 PLN netto

193,29 PLN brutto/h

157,14 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	3
Maksymalna liczba uczestników	20
Data zakończenia rekrutacji	05-11-2024
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	35
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

- Zrozumienie biostruktury i jej wpływu na komunikację
- Rozumienie dynamiki zespołu z użyciem STRUCTOGRAM®
- Motywowanie personelu do pracy w oparciu o STRUCTOGRAM®
- Efektywne zarządzanie czasem i zasobami w oparciu o STRUCTOGRAM®
- Umiejętności rozwiązywania konfliktów w oparciu o STRUCTOGRAM®
- Rozwijanie umiejętności lidera w oparciu o STRUCTOGRAM®
- Zwiększenie kompetencji w zakresie sprzedaży i marketingu w oparciu o STRUCTOGRAM®
- Wzmacnianie marki i rozpoznawalności hotelu.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>Wiedza: Uczestnicy zrozumieją biostruktury i jej wpływ na komunikację oraz zachowania w hotelarstwie. Poznają techniki motywowania zespołu, rozwiązywania konfliktów i efektywnego zarządzania czasem w oparciu o Structogram®.</p> <p>Umiejętności: Nauczą się identyfikować biostruktury osób i stosować ją do dopasowywania zadań oraz poprawy komunikacji z klientami. Zdobędą umiejętności projektowania strategii marketingowych i sprzedażowych dostosowanych do różnych typów klientów.</p> <p>Kompetencje społeczne: Rozwiną zdolności liderowania opartego na empatii i zrozumieniu różnorodności zespołu. Wzmocnią umiejętność budowania pozytywnych relacji i skutecznej komunikacji, co przyczyni się do wzrostu satysfakcji klientów.</p>	<p>Obserwacja umiejętności komunikacji i zarządzania konfliktami, projekty strategii zarządzania, feedback od uczestników. Ocena postępu uczestników, ich zaangażowania i stosowania nabytej wiedzy.</p>	<p>Wywiad swobodny</p>

Cel biznesowy

Wzrost kompetencji uczestników w zakresie zrozumienia i stosowania biostruktury w celu optymalizacji zarządzania zasobami ludzkimi, poprawy efektywności operacyjnej i zwiększenia satysfakcji klientów.

Oczekiwane efekty to zwiększenie wskaźnika satysfakcji klientów i zmniejszenie fluktuacji pracowników w ciągu 12 miesięcy po zakończeniu szkolenia.

Cel został wspólnie opracowany i zaakceptowany przez uczestników szkolenia. Zapewnia to zaangażowanie i odpowiedzialność na wszystkich poziomach organizacji, co jest niezbędne do skutecznej realizacji i implementacji strategii wynikających ze szkolenia. Cele zostały uzgodnione i zatwierdzone przez zarząd hotelu.

Cele są osiągalne przy założeniu, że wszyscy uczestnicy zastosują nabyte umiejętności. Hotel dysponuje niezbędnymi zasobami do wdrożenia zmian, a rynek pracy pozwala na realizację założeń dotyczących fluktuacji.

Cel ma być osiągnięty w ciągu 12 miesięcy od daty zakończenia szkolenia, co pozwoli na ocenę długoterminowych efektów wprowadzonych zmian.

Efekt usługi

Poprawa satysfakcji klientów:

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

Efektywność zespołu:

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

Wskaźniki biznesowe:

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

Feedback od pracowników:

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

Metoda potwierdzenia osiągnięcia efektu usługi

Metoda potwierdzenia osiągnięcia efektu usługi 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.

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 branży hotelarskiej

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 przekonaniami i uprzedzeniami 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 sygnaly 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.

16. 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.

17. 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.

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

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

19. Moduł: **Zakończenie szkolenia.**

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

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 27

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 27 Wprowadzenie do szkolenia (Moduł I)	-	12-11-2024	09:00	10:30	01:30
2 z 27 Przerwa na kawę	-	12-11-2024	10:30	10:45	00:15
3 z 27 Jak działa mózg: Twój i Twojego gościa, współpracownika (Moduł II)	-	12-11-2024	10:45	13:00	02:15
4 z 27 Przerwa na obiad	-	12-11-2024	13:00	13:45	00:45
5 z 27 Analiza biostrukturalna (Moduł III)	-	12-11-2024	13:45	17:00	03:15
6 z 27 Wykorzystanie własnej biostruktury (Moduł IV)	-	13-11-2024	09:00	10:30	01:30
7 z 27 Przerwa na kawę	-	13-11-2024	10:30	10:45	00:15
8 z 27 Triogram i rozpoznawanie innych ludzi (Moduł V)	-	13-11-2024	10:45	13:00	02:15
9 z 27 Przerwa na obiad	-	13-11-2024	13:00	13:45	00:45
10 z 27 Przerwa na obiad	-	13-11-2024	13:00	13:45	00:45
11 z 27 Wykorzystanie potencjału relacji z innymi w Twoim biznesie hotelarskim (Moduł VI)	-	13-11-2024	13:45	17:00	03:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
12 z 27 Twój zespół i jego możliwości (Moduł VII)	-	14-11-2024	09:00	10:30	01:30
13 z 27 Przerwa na kawę	-	14-11-2024	10:30	10:45	00:15
14 z 27 Istota sprzedaży produktu/usługi hotelowej (Moduł VIII)	-	14-11-2024	10:45	13:00	02:15
15 z 27 Przerwa na obiad	-	14-11-2024	13:00	13:45	00:45
16 z 27 Sygnały produktu i Identyfikacja Wizualna obiektu hotelarskiego (Moduł IX)	-	14-11-2024	13:45	17:00	03:15
17 z 27 Narzędzia wspierające przekaz produktu (Moduł X)	-	15-11-2024	09:00	10:30	01:30
18 z 27 Przerwa na kawę	-	15-11-2024	10:30	10:45	00:15
19 z 27 Sprzedaż usługi hotelowej - fazy kontaktu, informacji i transakcji (Moduły XI - XIII)	-	15-11-2024	10:45	13:00	02:15
20 z 27 Przerwa na obiad	-	15-11-2024	13:00	13:45	00:45
21 z 27 Wykorzystanie Structogramu® do rozwoju umiejętności lidera (Moduł XIV)	-	15-11-2024	13:45	17:00	03:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
22 z 27 Wykorzystanie Structogramu® do skutecznej rekrutacji pracowników hotelu (Moduł XV)	-	16-11-2024	09:00	10:30	01:30
23 z 27 Przerwa na kawę	-	16-11-2024	10:30	10:45	00:15
24 z 27 Wykorzystanie Structogramu® do budowania silnych i zrównoważonych zespołów (Moduł XVI)	-	16-11-2024	10:45	13:00	02:15
25 z 27 Przerwa na obiad	-	16-11-2024	13:00	13:45	00:45
26 z 27 Zoptymalizowanie procesu zarządzania w hotelarstwie (Moduł XVII)	-	16-11-2024	13:45	16:30	02:45
27 z 27 Zakończenie szkolenia (Moduł XIX)	-	16-11-2024	16:30	17:00	00:30

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	193,29 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.

Adres

ul. Przemysłowa 17
11-500 Wilkasy
woj. warmińsko-mazurskie

Kontakt



Anna Mścichowska

E-mail anna.mscichowska@magiapodrozy.pl

Telefon (+48) 513 161 313