



Maritime Consulting
Poland Dariusz
Kowalski
★★★★★ 4,8 / 5
1 516 ocen

Sytuacje stresogenne w branży zawodowego ratownictwa wodnego w hotelach klasy Premium+. Radzenie sobie ze stresem, jako ochrona przed wypaleniem zawodowym.

Numer usługi 2025/06/25/21381/2836405

📍 Kołobrzeg / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 17.10.2025 do 18.10.2025

3 000,00 PLN brutto
3 000,00 PLN netto
187,50 PLN brutto/h
187,50 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi
Identyfikatory projektów	Kierunek - Rozwój
Grupa docelowa usługi	Usługa skierowana jest do osób zatrudnionych jako ratownicy wodni w obiektach hotelowych klasy Premium+, resortach wypoczynkowych, aquaparkach i kompleksach SPA & Wellness. Uczestnikami są zarówno ratownicy z doświadczeniem zawodowym, jak i osoby stosunkowo nowe w branży, które chcą rozwijać kompetencje w zakresie radzenia sobie ze stresem, przeciwdziałania wypaleniu zawodowemu oraz budowania odporności psychicznej w wymagającym środowisku pracy. Szkolenie adresowane jest w szczególności do ratowników pracujących w bezpośrednim kontakcie z gościem hotelowym, pełniących funkcje związane z bezpieczeństwem, reagowaniem na sytuacje kryzysowe i reprezentowaniem standardów obiektu Premium+.
Minimalna liczba uczestników	20
Maksymalna liczba uczestników	30
Data zakończenia rekrutacji	16-10-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	16
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

Uczestnicy szkolenia zdobędą wiedzę i umiejętności niezbędne do skutecznego zarządzania sytuacjami stresowymi w hotelarstwie, związanymi z pracą ratownika wodnego oraz obsługą gości hotelowych. Po ukończeniu szkolenia, uczestnicy będą potrafili identyfikować źródła stresu, stosować techniki radzenia sobie ze stresem oraz efektywnie komunikować się z gośćmi hotelowymi w sytuacjach kryzysowych, co przyczyni się do podniesienia jakości usług i zwiększenia satysfakcji klientów.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Posiada wiedzę o podstawowe zasady komunikacji interpersonalnej (werbalnej i niewerbalnej) w kontekście kontaktu z klientem hotelowym. Posiada wiedzę na temat oczekiwań i standardów obsługi klienta w segmencie Premium+.	Stosuje zasady skutecznej komunikacji interpersonalnej w relacji z gościem hotelowym	Test teoretyczny
	Reprezentuje wysoką kulturę osobistą i postawę zgodną ze standardami obiektu Premium	Test teoretyczny
	Buduje profesjonalną i pozytywną relację z klientem w strefie rekreacyjno-basenowej.	Test teoretyczny
	Utrzymuje profesjonalne i pozytywne relacje z klientami hotelowymi	Test teoretyczny
Rozumie znaczenie profesjonalnej relacji z klientem dla wizerunku hotelu oraz jakości świadczonych usług Stosuje techniki aktywnego słuchania, reagowania empatycznego oraz zachowania asertywne w pracy z klientem.	Dostosowuje sposób komunikacji do sytuacji i typu klienta (również w sytuacjach stresujących lub konfliktowych).	Test teoretyczny
	Samodzielnie podejmuje działania w sytuacjach wymagających inicjatywy i empatii.	Test teoretyczny
	Rozpoznaje potrzeby klienta i adekwatnie na nie reaguje, zgodnie ze standardami obiektu Premium+.	Test teoretyczny
	Dbą o własny wizerunek jako osoby współtworzącej jakość obsługi klienta i doświadczenie gościa hotelowego	Test teoretyczny

Cel biznesowy

Celem usługi jest podniesienie jakości obsługi klienta w obiektach hotelowych klasy Premium+ poprzez rozwój kompetencji interpersonalnych i relacyjnych zawodowych ratowników wodnych. Dzięki udziałowi w szkoleniu uczestnicy będą w stanie lepiej reprezentować hotel w bezpośrednim kontakcie z gośćmi, co przełoży się na poprawę ich satysfakcji i wizerunku obiektu. Mierzalność osiągnięcia celu biznesowego będzie oceniana na podstawie:

- co najmniej 80% uczestników zaliczy test wiedzy i ćwiczenia praktyczne z oceną pozytywną,
- co najmniej 90% uczestników zadeklaruje w ankiecie wzrost pewności siebie i umiejętności komunikacyjnych w pracy z klientem,
- w ciągu 2–3 miesięcy od szkolenia nastąpi spadek liczby zgłaszanych nieporozumień/sytuacji konfliktowych o min. 30% (na podstawie danych od klienta biznesowego – pracodawcy).

Efekt usługi

1. Zrozumienie źródeł stresu:

- Uczestnicy będą potrafili identyfikować i analizować typowe sytuacje stresowe związane z pracą ratownika wodnego oraz obsługą gości hotelowych.

2. Umiejętność radzenia sobie ze stresem:

- Uczestnicy opanują techniki radzenia sobie ze stresem, które pozwolą im na skuteczne zarządzanie emocjami w sytuacjach kryzysowych.

3. Efektywna komunikacja:

- Uczestnicy będą potrafili efektywnie komunikować się z gośćmi hotelowymi w sytuacjach stresowych, co przyczyni się do poprawy jakości obsługi i zwiększenia satysfakcji klientów.

4. Odporność psychiczna:

- Uczestnicy rozwiną umiejętności budowania odporności psychicznej, co pozwoli im na lepsze radzenie sobie z wyzwaniami zawodowymi.

5. Planowanie działań w sytuacjach kryzysowych:

- Uczestnicy będą potrafili tworzyć i wdrażać plany działania w sytuacjach stresowych, co zwiększy ich efektywność i bezpieczeństwo pracy.

6. Podniesienie jakości usług:

- Dzięki zdobytym umiejętnościom, uczestnicy będą mogli podnieść jakość usług świadczonych przez hotel, co wpłynie na pozytywny wizerunek obiektu i zadowolenie gości.

Metoda potwierdzenia osiągnięcia efektu usługi

test

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 pierwszy

1. Wprowadzenie do tematyki stresu i wypalenia zawodowego
 - Czym jest stres: definicja, mechanizmy fizjologiczne i psychologiczne- Stres a specyfika pracy ratownika wodnego w hotelu Premium+
2. Źródła stresu w środowisku pracy ratownika wodnego
 - Sytuacje stresogenne: odpowiedzialność, interwencje, kontakt z trudnym gościem- Oczekiwania gości Premium+ a presja zawodowa
3. Wczesne objawy i skutki przewlekłego stresu i wypalenia
 - Reakcje emocjonalne i somatyczne- Etapy wypalenia zawodowego- Jak rozpoznać zagrożenie u siebie i współpracowników
4. Techniki radzenia sobie ze stresem
 - Sposoby regulacji napięcia (oddech, ciało, myślenie)- Techniki krótkoterminowe i długoterminowe- Ćwiczenia relaksacyjne i koncentracyjne

Dzień drugi

5. Budowanie odporności psychicznej w pracy
 - Rola samoświadomości, samooceny i asertywności- Techniki wzmacniania odporności psychicznej- Znaczenie równowagi praca–życie
6. Plan działań indywidualnych i organizacyjnych
 - Jak dbać o siebie w pracy- Jak wspierać innych członków zespołu- Tworzenie indywidualnego planu przeciwdziałania wypaleniu
7. Podsumowanie, ewaluacja i zakończenie szkolenia
 - Refleksja uczestników
 - Wnioski praktyczne

Walidacja

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 8

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 8 Wprowadzenie do tematyki stresu i wypalenia zawodowego	-	17-10-2025	08:00	10:00	02:00
2 z 8 Źródła stresu w środowisku pracy ratownika wodnego	Łukasz Korczak	17-10-2025	10:00	12:00	02:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
3 z 8 Wczesne objawy i skutki przewlekłego stresu i wypalenia	Łukasz Korczak	17-10-2025	12:00	14:00	02:00
4 z 8 Techniki radzenia sobie ze stresem	Łukasz Korczak	17-10-2025	14:30	17:00	02:30
5 z 8 Budowanie odporności psychicznej w pracy	Łukasz Korczak	18-10-2025	08:00	10:00	02:00
6 z 8 Plan działań indywidualnych i organizacyjnych	Łukasz Korczak	18-10-2025	12:00	14:30	02:30
7 z 8 Podsumowanie, ewaluacja i zakończenie szkolenia	Łukasz Korczak	18-10-2025	14:30	16:30	02:00
8 z 8 Walidacja	-	18-10-2025	16:30	17:00	00:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 000,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 000,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	187,50 PLN
Koszt osobogodziny netto	187,50 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Łukasz Korczak

Posiadam ponad 20 letnie doświadczenia w sprzedaży na każdym poziomie. Pracuję z Handlowcami, Menadżerami, Właścicielami Firm w zakresie usprawnienia sprzedaży, procesów zarządzania przedsiębiorstwami.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

1. Podręcznik szkoleniowy:

- Zawiera szczegółowe informacje na temat źródeł stresu, technik radzenia sobie ze stresem, efektywnej komunikacji oraz planowania działań w sytuacjach kryzysowych.

2. Prezentacje multimedialne:

- Slajdy z wykładów i warsztatów, które uczestnicy mogą przeglądać w celu przypomnienia sobie kluczowych informacji.

3. Studium przypadku:

- Opisy konkretnych sytuacji stresowych w hotelarstwie, wraz z analizą i proponowanymi rozwiązaniami.

4. Ćwiczenia praktyczne:

- Zestaw ćwiczeń do samodzielnego wykonania, które pomagają w rozwijaniu umiejętności radzenia sobie ze stresem i efektywnej komunikacji.

5. Materiały wideo:

- Filmy instruktażowe pokazujące techniki radzenia sobie ze stresem oraz przykłady efektywnej komunikacji w sytuacjach kryzysowych.

6. Artykuły i publikacje:

- Zbiór artykułów naukowych i publikacji na temat zarządzania stresem, inteligencji emocjonalnej oraz obsługi gości hotelowych.

7. Checklisty i formularze:

- Narzędzia do planowania działań w sytuacjach kryzysowych, które uczestnicy mogą wykorzystać w swojej codziennej pracy.

8. Certyfikat ukończenia szkolenia:

- Dokument potwierdzający udział w szkoleniu i zdobycie nowych umiejętności.

Adres

ul. Dworcowa 10/1

78-100 Kołobrzeg

woj. zachodniopomorskie

Dworcowa 10/1, 78-100 Kołobrzeg

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Dariusz Kowalski



E-mail biuro@doszkolimy.pl

Telefon (+48) 603 101 595