



HoReCa Maciej
Możejko

★★★★★ 4,6 / 5

128 ocen

Zarządzanie obiektem hotelowym z elementami mikroekonomii - szkolenie

Numer usługi 2025/07/18/159063/2887724

📍 Sieradz / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 80 h

📅 01.09.2025 do 12.09.2025

10 000,00 PLN brutto

10 000,00 PLN netto

125,00 PLN brutto/h

125,00 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Inne / Turystyka i hotelarstwo
Grupa docelowa usługi	Szkolenie skierowane jest do osób pracujących w obiektach noclegowych – w szczególności do kadry zarządzającej (właścicieli, menedżerów), pracowników administracyjnych oraz personelu odpowiedzialnego za obsługę pokojową. Uczestnikami mogą być zarówno osoby z doświadczeniem w branży hotelarskiej, jak i pracownicy przygotowujący się do objęcia nowych ról w strukturze operacyjnej obiektu. Szkolenie jest odpowiednie także dla osób pracujących w obiektach samoobsługowych lub planujących wdrożenie automatyzacji.
Minimalna liczba uczestników	4
Maksymalna liczba uczestników	16
Data zakończenia rekrutacji	31-08-2025
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	80
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

Celem szkolenia jest przygotowanie uczestników do skutecznego zarządzania operacyjnego obiektem noclegowym w modelu tradycyjnym i zautomatyzowanym. Uczestnicy zdobędą praktyczne umiejętności z zakresu organizacji pracy

zespołów, obsługi gościa, kontroli jakości, optymalizacji kosztów oraz wykorzystania narzędzi cyfrowych wspierających codzienne funkcjonowanie obiektu.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Charakteryzuje strukturę organizacyjną i funkcjonalną obiektu noclegowego w różnych modelach obsługi	Opisuje podział ról i przepływ informacji w obiekcie tradycyjnym oraz zautomatyzowanym	Test teoretyczny
	Wskazuje różnice w wymaganiach operacyjnych między kategoriami obiektów	Test teoretyczny
Rozróżnia i porównuje modele obsługi gościa: tradycyjny, samoobsługowy i zdalny	Wskazuje kluczowe elementy i wymagania procedur obsługi w każdym modelu	Test teoretyczny
	Ocenia, który model jest bardziej adekwatny do określonych warunków	Test teoretyczny
Organizuje pracę działu housekeeping z uwzględnieniem harmonogramów, checklist i systemów raportowania	Tworzy uproszczony harmonogram pracy zespołu sprzątającego	Test teoretyczny
	Dobiera checklisty i metody kontroli jakości do modelu operacyjnego obiektu	Test teoretyczny
Analizuje opłacalność prowadzenia własnej pralni w porównaniu do outsourcingu	Wykonuje uproszczoną analizę kosztów w arkuszu kalkulacyjnym	Test teoretyczny
	Wskazuje czynniki wpływające na wybór modelu pralni w obiekcie hotelowym	Test teoretyczny
Stosuje podstawowe pojęcia mikroekonomii w kontekście codziennego zarządzania obiektem	Oblicza efektywność marginalną i ocenia jej wpływ na decyzje operacyjne	Test teoretyczny
	Analizuje wpływ automatyzacji na koszty pracy i strukturę zatrudnienia	Test teoretyczny
Ocenia jakość pracy personelu i wdraża procedury operacyjne (SOP) dla obiektów z różnymi modelami obsługi	Tworzy przykładową procedurę operacyjną z checklistą	Test teoretyczny
	Wskazuje sposoby oceny jakości pracy personelu pomocniczego	Test teoretyczny
Zarządza personelem pomocniczym i biurowym, planując zadania i komunikację w różnych modelach operacyjnych	Tworzy prosty plan zadań i schemat komunikacji w hotelu bez recepcji	Test teoretyczny
	Rozróżnia style zarządzania zespołem w modelu zadaniowym i bezpośrednim	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Dobiera i wykorzystuje systemy cyfrowe wspierające zarządzanie i automatyzację obsługi gościa	Wskazuje funkcje PMS, channel managera oraz systemów dostępu	Test teoretyczny
	Opisuje, jak przygotować zespół na wdrożenie nowych technologii	Test teoretyczny
Stosuje zasady BHP, ergonomii i higieny w pracy operacyjnej i biurowej w obiekcie noclegowym Projektuje model obsługi gościa dostosowany do typu obiektu i warunków operacyjnych	Identyfikuje zagrożenia i dobiera środki ochrony dla pracowników różnych działów	Test teoretyczny
	Opisuje procedury reagowania na sytuacje nadzwyczajne (np. awaria systemu, gość bez rezerwacji)	Test teoretyczny
	Tworzy model obsługi gościa uwzględniający strukturę personelu i technologie	Test teoretyczny
	Symuluje koszty i potrzeby kadrowe dla różnych modeli działania	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

Szkolenie skierowane jest do osób pracujących w obiektach noclegowych – w szczególności do kadry zarządzającej (właścicieli, menedżerów), pracowników administracyjnych oraz personelu odpowiedzialnego za obsługę pokojową.

Dzień 1: Wprowadzenie do zarządzania obiektem hotelowym

- Organizacja i struktura funkcjonalna obiektu hotelowego
- Podział ról: kadra biurowa, sprzątająca, recepcyjna
- Przepływ informacji: obsługa pokojowa–biuro–gość
- Kategorie obiektów i ich wymagania operacyjne

Dzień 2: Obsługa gościa w modelu tradycyjnym i automatycznym

- Obsługa przez **recepcję tradycyjną** – procedury, standardy, komunikacja
- **Kioski samoobsługowe** – procesy i wymagania
- Obsługa gościa zdalnie (telefon, e-mail, chat, aplikacja)
- Rola kadry biurowej i sprzątającej przy automatyzacji
- Ćwiczenia: porównanie modeli obsługi i scenariuszy gościa

Dzień 3: Organizacja pracy działu pokojowego

- Planowanie pracy sprzątających w modelu z i bez recepcji
- Jak działa obieg informacji w hotelu bez recepcji?
- Harmonogramy, checklisty, kontrola jakości
- Obsługa błyskawicznego obrotu pokoi

Dzień 4: Pralnia – analiza ekonomiczna i organizacyjna

- Porównanie kosztów outsourcingu i własnej pralni
- Praktyczne aspekty: logistyka, sprzęt, kontrola jakości
- Symulacja kosztowa w Excelu – co się opłaca?
- Gospodarka pościelowa, ręcznikowa, tekstylna

Dzień 5: Mikroekonomia w codziennym zarządzaniu

- Koszty krańcowe, popyt, elastyczność cenowa
- Analiza marginalna dla decyzji operacyjnych (outsourcing, zatrudnienie)
- Efektywność zasobów kadry pomocniczej
- Wpływ automatyzacji na strukturę kosztów i zatrudnienia

Dzień 6: Kontrola jakości i optymalizacja procesów

- Audyt jakości pracy obsługi pokojowej i recepcji
- Tworzenie własnych procedur operacyjnych (SOP)
- Ocena i rozwój pracownika przez jakość wykonywanych zadań
- Przykłady checklist i raportów dla obiektów z kioskami

Dzień 7: Zarządzanie personelem pomocniczym i biurowym

- Organizacja pracy zespołu przy różnych modelach obsługi
- Zarządzanie zadaniami: priorytety, raporty, odpowiedzialność
- Praca bezpośrednia vs. zadaniowa (w trybie samoobsługowym hotelu)
- Przepływ informacji bez recepcji – komunikacja aplikacjami

Dzień 8: Systemy wspierające obsługę i automatyzację

- PMS – serce operacji
- Channel Manager, automatyzacja korespondencji i dostępu (PIN, karty, zamki elektroniczne)
- Narzędzia do zarządzania obsługą pokojową
- Jak przygotować personel na cyfryzację procesów?

Dzień 9: BHP, ergonomia i higiena w obiekcie noclegowym

- Bezpieczna praca z chemią, w pozycjach wymuszonych, z elektroniką
- Ergonomia zadań sprzątających i biurowych
- Procedury w sytuacjach nadzwyczajnych (np. gość bez rezerwacji, awaria kiosku)
- Obowiązki wobec gościa – mimo automatyzacji

Dzień 10: Praktyka, egzamin i indywidualne konsultacje

- Warsztaty: stworzenie modelu obsługi gościa w konkretnym typie obiektu
- Ćwiczenie: symulacja kosztów i zatrudnienia w modelach tradycyjnych i zautomatyzowanych
- Walidacja

Szkolenie prowadzone jest metodą interaktywną, łączącą wykłady z elementami warsztatowymi, ćwiczeniami decyzyjnymi oraz pokazami narzędzi i technologii stosowanych w nowoczesnych obiektach noclegowych. Uczestnicy aktywnie biorą udział w analizie przypadków, symulacjach oraz pracach zespołowych, co pozwala na praktyczne zastosowanie zdobytej wiedzy.

Liczba godzin usługi jest liczona wg. godzin zegarowych (1 godzina = 60 minut) - łącznie 80 godzin zegarowych, w tym zajęcia teoretyczne 60 godz., zajęcia praktyczne 20 godz.

Przerwy są wliczone w czas trwania usługi

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 71

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 71 Organizacja i struktura funkcjonalna obiektu hotelowego	Maciej Możejko	01-09-2025	08:00	10:00	02:00
2 z 71 Przerwa	Maciej Możejko	01-09-2025	10:00	10:10	00:10
3 z 71 Podział ról: kadra biurowa, sprzątająca, recepcyjna	Maciej Możejko	01-09-2025	10:10	11:30	01:20
4 z 71 Przerwa	Maciej Możejko	01-09-2025	11:30	11:40	00:10
5 z 71 Przepływ informacji: obsługa pokojowa – biuro – gość	Maciej Możejko	01-09-2025	11:40	13:00	01:20
6 z 71 Przerwa	Maciej Możejko	01-09-2025	13:00	13:30	00:30
7 z 71 Kategorie obiektów i ich wymagania operacyjne	Maciej Możejko	01-09-2025	13:30	16:00	02:30
8 z 71 Obsługa przez recepcję tradycyjną – procedury, standardy, komunikacja	Maciej Możejko	02-09-2025	08:00	10:00	02:00
9 z 71 Przerwa	Maciej Możejko	02-09-2025	10:00	10:10	00:10

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
10 z 71 Kioski samoobsługowe – procesy i wymagania; Obsługa gościa zdalnie (telefon, e-mail, chat, aplikacja)	Maciej Możejko	02-09-2025	10:10	11:30	01:20
11 z 71 Przerwa	Maciej Możejko	02-09-2025	11:30	11:40	00:10
12 z 71 Rola kadry biurowej i sprzątającej przy automatyzacji	Maciej Możejko	02-09-2025	11:40	13:00	01:20
13 z 71 Przerwa	Maciej Możejko	02-09-2025	13:00	13:30	00:30
14 z 71 Ćwiczenia: porównanie modeli obsługi i scenariuszy gościa	Maciej Możejko	02-09-2025	13:30	16:00	02:30
15 z 71 Planowanie pracy sprzątających w modelu z i bez recepcji	Maciej Możejko	03-09-2025	08:00	10:00	02:00
16 z 71 Przerwa	Maciej Możejko	03-09-2025	10:00	10:10	00:10
17 z 71 Jak działa obieg informacji w hotelu bez recepcji?	Maciej Możejko	03-09-2025	10:10	11:30	01:20
18 z 71 Przerwa	Maciej Możejko	03-09-2025	11:30	11:40	00:10
19 z 71 Harmonogramy, checklisty, kontrola jakości	Maciej Możejko	03-09-2025	11:40	13:00	01:20
20 z 71 Przerwa	Maciej Możejko	03-09-2025	13:00	13:30	00:30
21 z 71 Obsługa błyskawicznego obrotu pokoi	Maciej Możejko	03-09-2025	13:30	16:00	02:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
22 z 71 Porównanie kosztów outsourcingu i własnej pralni	Maciej Możejko	04-09-2025	08:00	10:00	02:00
23 z 71 Przerwa	Maciej Możejko	04-09-2025	10:00	10:10	00:10
24 z 71 Praktyczne aspekty: logistyka, sprzęt, kontrola jakości	Maciej Możejko	04-09-2025	10:10	11:30	01:20
25 z 71 Przerwa	Maciej Możejko	04-09-2025	11:30	11:40	00:10
26 z 71 Symulacja kosztowa w Excelu – co się opłaca?	Maciej Możejko	04-09-2025	11:40	13:00	01:20
27 z 71 Przerwa	Maciej Możejko	04-09-2025	13:00	13:30	00:30
28 z 71 Gospodarka pościelowa, ręcznikowa, tekstylna	Maciej Możejko	04-09-2025	13:30	16:00	02:30
29 z 71 Koszty krańcowe, popyt, elastyczność cenowa	Maciej Możejko	05-09-2025	08:00	10:00	02:00
30 z 71 Przerwa	Maciej Możejko	05-09-2025	10:00	10:10	00:10
31 z 71 Analiza marginalna dla decyzji operacyjnych (outsourcing, zatrudnienie)	Maciej Możejko	05-09-2025	10:10	11:30	01:20
32 z 71 Przerwa	Maciej Możejko	05-09-2025	11:30	11:40	00:10
33 z 71 Efektywność zasobów kadry pomocniczej	Maciej Możejko	05-09-2025	11:40	13:00	01:20
34 z 71 Przerwa	Maciej Możejko	05-09-2025	13:00	13:30	00:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
35 z 71 Wpływ automatyzacji na strukturę kosztów i zatrudnienia	Maciej Możejko	05-09-2025	13:30	16:00	02:30
36 z 71 Audyt jakości pracy obsługi pokojowej i recepcji	Maciej Możejko	08-09-2025	08:00	10:00	02:00
37 z 71 Przerwa	Maciej Możejko	08-09-2025	10:00	10:10	00:10
38 z 71 Tworzenie własnych procedur operacyjnych (SOP)	Maciej Możejko	08-09-2025	10:10	11:30	01:20
39 z 71 Przerwa	Maciej Możejko	08-09-2025	11:30	11:40	00:10
40 z 71 Ocena i rozwój pracownika przez jakość wykonywanych zadań	Maciej Możejko	08-09-2025	11:40	13:00	01:20
41 z 71 Przerwa	Maciej Możejko	08-09-2025	13:00	13:30	00:30
42 z 71 Przykłady checklist i raportów dla obiektów z kioskami	Maciej Możejko	08-09-2025	13:30	16:00	02:30
43 z 71 Organizacja pracy zespołu przy różnych modelach obsługi	Maciej Możejko	09-09-2025	08:00	10:00	02:00
44 z 71 Przerwa	Maciej Możejko	09-09-2025	10:00	10:10	00:10

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
45 z 71 Zarządzanie zadaniami: priorytety, raporty, odpowiedzialność	Maciej Możejko	09-09-2025	10:10	11:30	01:20
46 z 71 Przerwa	Maciej Możejko	09-09-2025	11:30	11:40	00:10
47 z 71 Praca bezpośrednia vs. zadaniowa (w trybie samoobsługowym hotelu)	Maciej Możejko	09-09-2025	11:40	13:00	01:20
48 z 71 Przerwa	Maciej Możejko	09-09-2025	13:00	13:30	00:30
49 z 71 Przepływ informacji bez recepcji – komunikacja aplikacjami	Maciej Możejko	09-09-2025	13:30	16:00	02:30
50 z 71 PMS – serce operacji	Maciej Możejko	10-09-2025	08:00	10:00	02:00
51 z 71 Przerwa	Maciej Możejko	10-09-2025	10:00	10:10	00:10
52 z 71 Channel Manager, automatyzacja korespondencji i dostępu (PIN, karty, zamki elektroniczne)	Maciej Możejko	10-09-2025	10:10	11:30	01:20
53 z 71 Przerwa	Maciej Możejko	10-09-2025	11:30	11:40	00:10
54 z 71 Narzędzia do zarządzania obsługą pokojową	Maciej Możejko	10-09-2025	11:40	13:00	01:20
55 z 71 Przerwa	Maciej Możejko	10-09-2025	13:00	13:30	00:30
56 z 71 Jak przygotować personel na cyfryzację procesów?	Maciej Możejko	10-09-2025	13:30	16:00	02:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
57 z 71 Bezpieczna praca z chemią, w pozycjach wymuszonych, z elektroniką	Maciej Możejko	11-09-2025	08:00	10:00	02:00
58 z 71 Przerwa	Maciej Możejko	11-09-2025	10:00	10:10	00:10
59 z 71 Ergonomia zadań sprząających i biurowych	Maciej Możejko	11-09-2025	10:10	11:30	01:20
60 z 71 Przerwa	Maciej Możejko	11-09-2025	11:30	11:40	00:10
61 z 71 Procedury w sytuacjach nadzwyczajnych (np. gość bez rezerwacji, awaria kiosku)	Maciej Możejko	11-09-2025	11:40	13:00	01:20
62 z 71 Przerwa	Maciej Możejko	11-09-2025	13:00	13:30	00:30
63 z 71 Obowiązki wobec gościa – mimo automatyzacji	Maciej Możejko	11-09-2025	13:30	16:00	02:30
64 z 71 Warsztaty: stworzenie modelu obsługi gościa w konkretnym typie obiektu	Maciej Możejko	12-09-2025	08:00	10:00	02:00
65 z 71 Przerwa	Maciej Możejko	12-09-2025	10:00	10:10	00:10
66 z 71 Warsztaty: stworzenie modelu obsługi gościa w konkretnym typie obiektu - cd.	Maciej Możejko	12-09-2025	10:10	11:30	01:20
67 z 71 Przerwa	Maciej Możejko	12-09-2025	11:30	11:40	00:10

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
68 z 71 Ćwiczenie: symulacja kosztów i zatrudnienia w modelach tradycyjnych i zautomatyzowanych	Maciej Możejko	12-09-2025	11:40	13:00	01:20
69 z 71 Przerwa	Maciej Możejko	12-09-2025	13:00	13:30	00:30
70 z 71 Ćwiczenie: symulacja kosztów i zatrudnienia w modelach tradycyjnych i zautomatyzowanych - cd.	Maciej Możejko	12-09-2025	13:30	15:00	01:30
71 z 71 Walidacja	-	12-09-2025	15:00	16:00	01:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	10 000,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	10 000,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	125,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	125,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1

1 z 1

Maciej Możejko



Trener i doradca biznesowy z ponad 20-letnim doświadczeniem w sprzedaży, negocjacjach i zarządzaniu. Od ponad 15 lat specjalizuje się w optymalizacji procesów operacyjnych, redukcji kosztów oraz wdrażaniu nowoczesnych metod zarządzania, takich jak Lean Management i Six Sigma (certyfikat Black Belt). W ciągu ostatnich 5 lat aktywnie współpracował z firmami z sektora HoReCa – w tym hotelami, pensjonatami i lokalami gastronomicznymi – prowadząc doradztwo i szkolenia w zakresie zarządzania operacyjnego, planowania kosztów, optymalizacji sprzedaży, obsługi klienta oraz zwiększania efektywności działań biznesowych. W ramach współpracy z firmą Makro przeprowadził doradztwo dla ponad 100 przedsiębiorstw, wspierając właścicieli i menedżerów w usprawnianiu ich działalności. Współzałożyciel i współwłaściciel piekarnio-cukierni bakeMANia – jednej z najlepiej ocenianych w regionie, którą rozwija zgodnie z zasadami zrównoważonego zarządzania i nowoczesnych strategii operacyjnych. Posiada praktyczne doświadczenie w budowaniu modeli biznesowych, wdrażaniu procedur, pracy z zespołami wielokulturowymi oraz tworzeniu strategii rozwoju dla MŚP w branży usługowej.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Podczas szkolenia uczestnik otrzymuje dostęp do materiałów szkoleniowych w formie skryptu, które wspierają naukę teoretyczną. Wszystkie narzędzia niezbędne do realizacji zajęć praktycznych zapewnia organizator.

Warunki uczestnictwa

W przypadku szkoleń dofinansowanych warunkiem uczestnictwa w szkoleniu jest założenie przez uczestnika konta w Bazie Usług Rozwojowych oraz spełnienie warunków operatora dofinansowania.

Informacje dodatkowe

Podstawa zwolnienia z VAT:

Zwolnienie z VAT art.43 ust.1 pkt29 lit.a i c. Ust. o podatku od towarów i usług

Adres

Sieradz

Sieradz

woj. łódzkie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt

Maciej Możejko

E-mail maciej.mozejko@gmail.com



Telefon (+48) 508 142 009