



Forum Media Polska
SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ

★★★★☆ 4,0 / 5

1 ocena

Lider w HoReCa 2.0: Nowoczesne zarządzanie personelem w hotelu i restauracji

Numer usługi 2025/09/03/22983/2982528

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

📄 Usługa szkoleniowa

🕒 7 h

📅 29.10.2025 do 29.10.2025

1 966,77 PLN brutto

1 599,00 PLN netto

280,97 PLN brutto/h

228,43 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi

Grupa docelowa usługi

Szkolenie skierowane jest do osób odpowiedzialnych za zarządzanie personelem, jakość obsługi i wyniki finansowe obiektów hotelarsko-gastronomicznych.

Adresatami szkolenia są:

- właściciele hoteli i restauracji,
- managerowie sali, kierownicy gastronomii,
- dyrektorzy hoteli i obiektów konferencyjnych,
- osoby zarządzające zespołami w gastronomii i hotelarstwie,
- HR-owcy w branży HoReCa,

wszystkie osoby, które chcą przejść od gaszenia pożarów do strategicznego zarządzania personelem.

Minimalna liczba uczestników

5

Maksymalna liczba uczestników

30

Data zakończenia rekrutacji

28-10-2025

Forma prowadzenia usługi

zdalna w czasie rzeczywistym

Liczba godzin usługi

7

Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Uczestnik szkolenia zdobędzie wiedzę oraz umiejętności w zakresie budowania lojalnych i zmotywowanych zespołów w branży hotelarsko-gastronomicznej. Pozna praktyczne techniki zarządzania personelem w warunkach wysokiej rotacji i sezonowości, nauczy się motywować pracowników (również bez podwyżek), skutecznie egzekwować standardy obsługi i radzić sobie z sytuacjami kryzysowymi. Szkolenie pozwoli ograniczyć rotację personelu, podnieść jakość obsługi gości, poprawić komunikację między działami.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik potrafi budować autorytet lidera w hotelu/restauracji	Wskazuje zachowania i techniki komunikacji lidera w trudnych sytuacjach (skarga gościa, konflikt z kuchnią)	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik planuje pracę zespołu w warunkach rotacji i sezonowości	Opracowuje przykładowy grafik i system onboardingu	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik stosuje skuteczne metody motywacji pozapłacowej	Prezentuje minimum 3 techniki motywacji możliwe do wdrożenia w jego obiekcie	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik potrafi egzekwować standardy obsługi gości	Tworzy checklistę otwarcia/zamknięcia i procedurę kontroli jakości serwisu	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik zarządza sytuacjami kryzysowymi i konfliktami	Opracowuje scenariusz postępowania w przypadku konfliktu sala–kuchnia lub braku personelu	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

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?

Program

Warsztat 1: Metody skutecznego budowania autorytetu Managera hotelu i restauracji

- **Jaki styl zarządzania gwarantuje profesjonalizm i zaangażowanie zespołu „bez szefowania”?** Różnica między byciem „kolegą” a byciem szanowanym liderem.
- **Jakie zachowania managera budują szacunek i zaufanie w sytuacjach trudnych:** skarga gościa, błąd w zamówieniu, chaos podczas serwisu, konflikt z kuchnią, trudny Klient w hotelu.
- **Jak osiągnąć efekt lojalności w zespole, aby najlepsi pracownicy chcieli zostawać i rozwijać się w Twoim hotelu czy restauracji?** Skuteczne sposoby budowania relacji i wpływu
- **Case Study 1:** Komunikacja z zespołem - *analiza historii managera, który objął „trudny”, zdemotywowany zespół i w 3 miesiące zbudował jego zaangażowanie. Co zrobił, a czego unikał?*
- **Ćwiczenie - Odprawa (briefing), która buduje autorytet.** Jak w 10 minut przekazać cele, zmotywować zespół i pokazać, że masz kontrolę? Komunikacja werbalna i mowa ciała lidera.
- **Jak przenosić autorytet na większe zespoły w hotelach i restauracjach sieciowych?** Budowanie relacji z kilkoma działami (recepcja, housekeeping, bar) oraz zachowanie spójnych standardów w całym obiekcie.
- **Techniki budowania autorytetu w zespołach międzynarodowych – jak zarządzać, gdy część personelu pochodzi z innych krajów i kultur.**

Warsztat 2: Zarządzanie personelem w hotelach i restauracjach

- **Jak planować grafik pracy w obiektach hotelowych, gdzie rotacja i sezonowość są największym wyzwaniem?**
- **Współpraca między działami:** restauracja – bankiety – recepcja – housekeeping. Jak uniknąć „zrzucania winy” i osiągnąć synergę.
- **Jak wdrażać nowych pracowników (onboarding), aby szybko stali się częścią zespołu i przejęli standardy obsługi.**
- **Jak mierzyć efektywność zespołu kelnerskiego i hotelowego (KPI: średnia wartość rachunku, czas obsługi, poziom reklamacji, satysfakcja gości).**
- **Jak budować ścieżki kariery w gastronomii i hotelarstwie – od kelnera po managera. Sposoby na zatrzymanie talentów.**

Warsztat 3: Motywowanie i dyscyplinowanie zespołu

- **W jaki sposób przeprowadzać rozmowy dyscyplinujące (np. o spóźnieniach, błędach w serwisie), aby pracownik zrozumiał i trwale poprawił swoje zachowanie?**
- **5 sprawdzonych, pozapłacowych technik podnoszących sprzedaż i jakość serwisu,** gdy nie możesz dać podwyżki (uznanie, małe konkursy, rozwój, wpływ na menu).
- **W jaki sposób osiągnąć efekt trwałej motywacji w zespole?** Jak umacniać i nagradzać standardy obsługi i techniki upsellingu, by stały się dobrym nawykiem?
- **Case Study 2:** *Jak restauracja X wdrożyła prosty system grywalizacji (konkurs na sprzedaż dania dnia), zwiększając sprzedaż o 15% i poprawiając atmosferę w zespole.*
- **Jak skłonić zespół do wyczerpanego wysiłku podczas „gorącego serwisu”,** aby czuli satysfakcję ze wspólnego sukcesu, a nie frustrację i wypalenie?
- **Jak skonstruować umowę i regulamin pracy,** aby wyegzekwować odpowiedzialność pracownika za powierzone mienie i rozliczenia kasowe?
- **Jak motywować pracowników w hotelach, gdzie praca odbywa się w systemie zmianowym i wielozadaniowym (śniadania, konferencje, obsługa à la carte)?** Techniki dopasowane do różnych form pracy.
- **Systemy motywacyjne w hotelach:** jak połączyć napiwki, premie od sprzedaży i dodatkowe benefity w sposób sprawiedliwy i legalny.

Warsztat 4: Skuteczne delegowanie zadań i egzekwowanie standardów obsługi Klienta

- **Delegowanie w hotelach – jak skutecznie podzielić zadania między kelnerów, obsługę śniadań, room service i bankiety,** aby uniknąć chaosu i przeciążenia zespołu
- **Wdrażanie standardów międzynarodowych sieci hotelowych – jak połączyć procedury korporacyjne z lokalną kulturą pracy.**
- **Jak się zachować, gdy doświadczony pracownik podważa/kwestionuje nowy standard obsługi lub zadanie, które mu zlecasz?**
- **W jaki sposób kontrolować jakość obsługi Klienta, nie stojąc każdemu nad głową?** Jakie pytania zadawać, by poznać faktyczny stan zadowolenia gości i wykonania zadań?
- **Jak nadzorować pracę (podział na rewiry, zadania dodatkowe, dbanie o czystość),** aby mieć pewność terminowości i najwyższej jakości obsługi?

- **Case Study 3:** Analiza wdrożenia checklist otwarcia i zamknięcia restauracji. Jak to proste narzędzie wyeliminowało 80% codziennych błędów i nieporozumień.
- **Ćwiczenie - Egzekwowanie standardu od A do Z:** Jak nauczyć, przekazać odpowiedzialność i rozliczyć kelnera z nowej techniki sprzedaży – bez obrażania się i unikania tematu

Warsztat 5: Radzenie sobie z sytuacjami kryzysowymi i konfliktami w restauracji i hotelu

- Rozwiązywanie konfliktów – jak łagodzić napięcia między działem bankietów, restauracją i recepcją. Wspólne standardy komunikacji między różnymi działami.
- Techniki zarządzania kryzysem w sytuacjach nadzwyczajnych: brak personelu w kluczowym momencie (choroby, awarie, konferencje last minute). Jak organizować zastępstwa i zachować płynność obsługi.
- Jak rozmawiać z pracownikiem, który notorycznie ignoruje standardy obsługi Klienta - spóźnia się lub psuje atmosferę w zespole, działa „na własną rękę”?
- Jak radzić sobie z konfliktem na linii KUCHNIA-SALA, aby zapewnić płynną komunikację i wzajemny szacunek, co bezpośrednio wpływa na jakość i czas wydawania dań?
- Jak rozpoznać, kiedy pracownik stosuje uniki (np. unika trudnych Klientów, ukrywa błędy)? Porady i spostrzeżenia doświadczonych managerów restauracji i hoteli.
- **Case Study 4:** Anatomia rozwiązania sporu między najlepszym kelnerem a szefem kuchni. Jak mediacja managera uratowała kluczowych pracowników przed odejściem.
- **Ćwiczenie - Jak asertywnie obsłużyć trudną reklamację gościa hotelowego/restauracji?** Jak przekazać pracownikowi negatywne uwagi od gościa, krytykując zachowanie, a nie jego osobiście

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 7

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 7 Moduł I – Budowanie autorytetu lidera w HoReCa	Magdalena Wiśniewska–Baran	29-10-2025	09:00	10:30	01:30
2 z 7 przerwa	-	29-10-2025	10:30	10:45	00:15
3 z 7 Moduł II – Zarządzanie personelem w hotelach i restauracjach	Magdalena Wiśniewska–Baran	29-10-2025	10:45	12:15	01:30
4 z 7 Moduł III – Motywowanie i dyscyplinowanie zespołu	Magdalena Wiśniewska–Baran	29-10-2025	12:45	14:15	01:30
5 z 7 przerwa	-	29-10-2025	14:15	14:30	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
6 z 7 Moduł IV – Delegowanie zadań, egzekwowanie standardów i zarządzanie kryzysami	Magdalena Wiśniewska–Baran	29-10-2025	14:30	15:45	01:15
7 z 7 walidacja	-	29-10-2025	15:45	16:00	00:15

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 966,77 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 599,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	280,97 PLN
Koszt osobogodziny netto	228,43 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Magdalena Wiśniewska–Baran

Praktyk z ponad 25-letnim doświadczeniem w branży HoReCa. Pracowała na stanowiskach kelnerki, managera i dyrektora w restauracjach i hotelach w Polsce i za granicą. Od 2013 roku prowadzi markę Tabaka Kulinarna, realizując tematyczne szkolenia indywidualnie dla restauratorów i hotelarzy w całej Polsce. Ekspertka wspierająca restauratorów w budowaniu stabilnego zespołu.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Po zakończeniu szkolenia uczestnik otrzyma:

- certyfikat uczestnictwa w szkoleniu,
- prezentację w formie elektronicznej obejmującą omówione w trakcie szkolenia zagadnienia,

- materiały szkoleniowe przewidziane dla szkolenia.

Powyższe materiały zostaną udostępnione uczestnikowi na Koncie Klienta najpóźniej w ciągu 10 dni od daty szkolenia.

Do realizacji szkoleń online korzystamy z platformy Clickmeeting.

Warunki uczestnictwa

- Uczestnik zgłaszając się na nasze szkolenia poprzez Bazę Usług Rozwojowych, akceptuje jednocześnie Ogólne warunki świadczenia usług szkoleniowych Forum Media Polska Sp. z o.o.
- Pełna treść obowiązujących warunków uczestnictwa jest dostępna tutaj: <https://e-forum.pl/warunki-swiadczenia-uslug-szkoleniowych>.
- Prosimy o wypełnienie formularza zgłoszeniowego na stronie Bazy Usług Rozwojowych, a następnie o **dokonanie zgłoszenia na stronie Centrum Kompetencji** w celu zawarcia umowy świadczenia usług i wyrażenia zgody na przetwarzanie danych osobowych.
- Przy dokonywaniu zamówienia na stronie Centrum Kompetencji konieczne jest **wpisanie ID WSPARCIA** otrzymanego od OPERATORA.
- **Informacje organizacyjne zostaną udostępnione uczestnikowi** na Koncie Klienta w zakładce Moje wydarzenia na stronie Centrum Kompetencji oraz dodatkowo zostaną wysłane na podany w zamówieniu adres mailowy najpóźniej 5 dni przed planowaną datą szkolenia.

Informacje dodatkowe

1. W trakcie szkolenia przewidziany jest proces walidacji.
2. Metoda weryfikacji obecności - raport z systemu weryfikujący logowanie i obecność uczestników na szkoleniu on-line oraz film nagrany podczas szkolenia.
3. Informujemy możliwości rejestrowania/ nagrywania usługi na potrzeby usługodawcy i korzystającego z usługi, a także na potrzeby monitoringu, kontroli oraz w celu utrwalania efektów kształcenia.
4. Osoba walidująca jest zaangażowana jedynie na etapie oceny i weryfikacji efektów uczenia się uczestników, nie uczestniczy w procesie tworzenia ani uzupełniania dokumentacji walidacyjnej.
5. Wszystkie dodatkowe informacje dotyczące szkolenia będą udostępniane uczestnikom szkolenia w ramach standardowej komunikacji z uczestnikami.

Warunki techniczne

Szkolenie online odbędzie się za pośrednictwem internetu, dlatego niezbędne będą:

- komputer/laptop/tablet/smartfon ze stałym dostępem do Internetu,
- dowolna aktualna przeglądarka internetowa (IE 7 i nowsze, Firefox 3.x, Safari 4.x, Google Chrome);
- łącze internetowe o minimalnej przepustowości 1 mbps,
- głośniki lub słuchawki.

Podczas szkolenia uczestnicy mogą komunikować się z prelegentem oraz z innymi uczestnikami za pośrednictwem czatu.

Kontakt



Katarzyna Andrzejak

E-mail katarzyna.andrzejak@forum-media.pl

Telefon (+48) 616 655 832