



Szkolenie - Procedury operacyjne w hotelu i gastronomii

Numer usługi 2025/11/12/14311/3140871

3 148,80 PLN brutto

2 560,00 PLN netto

196,80 PLN brutto/h

160,00 PLN netto/h

Hotele i

Gastronomia PLUS

Sp. z o.o.

★★★★★ 4,8 / 5

4 469 ocen

📍 Kraków

🏠 Usługa szkoleniowa

📄 stacjonarna

🕒 16:00 h

📅 15.06.2026 do 16.06.2026

Informacje podstawowe

Kategoria	Inne / Turystyka i hotelarstwo
Grupa docelowa usługi	Usługa skierowana jest do osób pracujących bądź planujących pracować w firmach z branży hotelarskiej, gastronomicznej i usługowej na stanowiskach operacyjnych, administracyjnych, finansowych i kierowniczych, jak również osób prowadzących działalność gospodarczą w tym zakresie.
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	10
Data zakończenia rekrutacji	14-06-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	16
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Znak Jakości Małopolskich Standardów Usług Edukacyjno-Szkoleniowych (MSUES) - wersja 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Usługa "Procedury operacyjne w hotelu i gastronomii - szkolenie" potwierdza przygotowanie do samodzielnej realizacji procedur operacyjnych w hotelu i gastronomii.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>Rozpoznaje kluczowe procedury operacyjne w hotelu i gastronomii, takie jak procedury rezerwacji, zameldowania, serwowania posiłków czy obsługi gości.</p>	<p>Wymienia kluczowe procedury operacyjne w hotelu i gastronomii.</p>	<p>Wywiad swobodny</p>
	<p>Demonstruje procedurę zameldowania i wymeldowania gości, uwzględniając wszystkie niezbędne kroki, od weryfikacji rezerwacji po finalizację płatności.</p>	<p>Obserwacja w warunkach symulowanych</p>
	<p>Opisuje procedurę serwowania posiłków w restauracji, uwzględniając standardy jakości, estetyki i czas reakcji na zamówienia gości.</p>	<p>Wywiad swobodny</p>
<p>Opowiada o standardach i politykach obsługi klienta w hotelu oraz restauracji, podkreślając znaczenie spójności i jakości usług.</p>	<p>Wymienia kluczowe standardy obsługi klienta obowiązujące w hotelu i restauracji, takie jak profesjonalizm, uprzedzająca postawa, i dbałość o detale.</p>	<p>Wywiad swobodny</p>
	<p>Wyjaśnia znaczenie spójności w obsłudze klienta, podkreślając, jak jednolite podejście do gości wpływa na ich satysfakcję i lojalność.</p>	<p>Wywiad swobodny</p>
	<p>Wskazuje na wpływ spójności i jakości usług na reputację firmy i jej wyniki finansowe.</p>	<p>Wywiad swobodny</p>
<p>Zna procedury bezpieczeństwa i higieny pracy obowiązujące w hotelu i gastronomii, w tym zasady BHP, ochrony zdrowia oraz procedury awaryjne.</p>	<p>Wymienia podstawowe procedury BHP obowiązujące w hotelu i gastronomii, takie jak zasady dotyczące pracy z urządzeniami, przechowywania chemikaliów oraz zachowania w przypadku wypadków.</p>	<p>Wywiad swobodny</p>
	<p>Wyjaśnia procedury awaryjne, w tym postępowanie w przypadku pożaru, ewakuacji gości, wypadków medycznych i innych sytuacji kryzysowych.</p>	<p>Wywiad swobodny</p>

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>Stosuje procedury obsługi gości w różnych częściach obiektu (recepcja, restauracja, bar, pokoje), dbając o ich zadowolenie.</p>	<p>Demonstruje poprawne przyjmowanie gości na recepcji, wykonując procedury zameldowania, udzielania informacji oraz rozwiązywania ewentualnych problemów.</p>	<p>Obserwacja w warunkach symulowanych</p>
	<p>Stosuje zasady profesjonalnej obsługi gości w restauracji, takie jak powitanie gościa, przyjmowanie zamówienia, serwowanie posiłków i napojów.</p>	<p>Obserwacja w warunkach symulowanych</p>
	<p>Dostosowuje swoje działania do indywidualnych potrzeb gości, wykazując elastyczność i dostosowując ofertę do oczekiwań klienta.</p>	<p>Obserwacja w warunkach symulowanych</p>
<p>Przestrzega procedur dotyczących przechowywania i obiegu dokumentów, faktur, paragonów oraz innych materiałów w hotelu i gastronomii.</p>	<p>Wyjaśnia zasady archiwizacji dokumentów, w tym czas przechowywania i sposób klasyfikacji materiałów zgodnie z obowiązującymi normami i procedurami.</p>	<p>Wywiad swobodny</p>
	<p>Stosuje procedury obiegu dokumentów, zapewniając terminowe i właściwe przekazywanie materiałów między działami, zgodnie z wewnętrznymi regulacjami.</p>	<p>Wywiad swobodny</p>
<p>Analizuje procedury obsługi klienta i proponuje poprawki, jeśli zauważy jakiegokolwiek nieefektywności lub możliwości poprawy jakości usług.</p>	<p>Ocenia skuteczność aktualnych procedur obsługi klienta na podstawie opinii gości, wyników badań satysfakcji oraz analiz wewnętrznych.</p>	<p>Wywiad swobodny</p>
	<p>Wskazuje obszary, w których istnieje potencjał do usprawnienia procedur obsługi klienta, uwzględniając zarówno efektywność operacyjną, jak i doświadczenia gości.</p>	<p>Wywiad swobodny</p>
	<p>Proponuje konkretne poprawki, takie jak zmiana sposobu przyjmowania zamówień, wdrożenie nowych narzędzi komunikacji z gośćmi lub optymalizacja czasu reakcji na prośby.</p>	<p>Wywiad swobodny</p>

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem zawierają opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji i zgodnie z zaplanowanymi metodami walidacji?

TAK

Pytanie 3. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielanie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

W celu osiągnięcia zamierzonych celów uczestnik powinien aktywnie uczestniczyć przynajmniej w 80% zajęć.

Usługa skierowana jest do osób pracujących bądź planujących pracować w firmach z branży hotelarskiej, gastronomicznej i usługowej na stanowiskach operacyjnych, administracyjnych, finansowych i kierowniczych, jak również osób prowadzących działalność gospodarczą w tym zakresie.

Minimalna liczba uczestników, która powinna wziąć udział w usłudze to 5 osób.

Usługa jest realizowana w formie godzin zegarowych. Przerwy wliczają się w czas trwania szkolenia. Usługa jest rozpisana na 4 godziny zajęć teoretycznych i 12 godzin zajęć praktycznych.

Minimalne wyposażenie sali szkoleniowej to : rzutnik, ekran, flipchart, roll-up, odpowiednia ilość stołów i krzeseł w zależności od ilości uczestników. Każdy z uczestników powinien posiadać laptop/tablet lub inny odpowiedni sprzęt elektroniczny umożliwiający wykonywanie poleceń trenera oraz dostęp do internetu. W zależności od potrzeb szkolenia oraz ilości osób, trener będzie dzielił uczestników na grupy.

Dostawca usług posiada dokumentację potwierdzającą przebieg całego procesu walidacji. Za przeprowadzenie ww. procesu odpowiedzialny jest Piotr Tabor. Walidator dokonuje walidacji za pomocą wywiadu swobodnego oraz obserwacji w warunkach symulowanych. Za pomocą wywiadu swobodnego poprzez zadawanie pytań kierunkowych sprawdza wiedzę nabytą podczas szkolenia. Przy użyciu metody obserwacji w warunkach symulowanych dokonuje walidacji umiejętności uczestników szkolenia poprzez zlecenie wykonania określonego zadania. Pod pojęciem walidacji kryją się wszystkie metody wskazane we wcześniejszej tabeli. Potwierdzeniem uzyskania kompetencji przez uczestników usługi jest certyfikat, natomiast przeprowadzenie procesu walidacji potwierdza protokół podpisany przez walidatora i trenera.

Program szkolenia

1. Zakresy obowiązków pracownika a procesy operacyjne.
2. Przygotowanie stanowiska pracy.
3. Wdrożenie pracownika w zakresie procedur operacyjnych.
4. Praktyczna realizacja zadań operacyjnych.
5. Sytuacje kryzysowe - jak im przeciwdziałać.
6. Współpraca zespołowa.
7. Realizacja zadań własnych a cel zespołowy.
8. Tworzenie procedur operacyjnych.
9. Modyfikacja procedur operacyjnych.
10. Controlling stosowania procedur operacyjnych.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 15

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 15 Zakresy obowiązków pracownika a procesy operacyjne.	Paweł Iskrzycki	15-06-2026	08:00	10:00	02:00
2 z 15 Przerwa	Paweł Iskrzycki	15-06-2026	10:00	10:15	00:15
3 z 15 Przygotowanie stanowiska pracy.	Paweł Iskrzycki	15-06-2026	10:15	12:00	01:45
4 z 15 Wdrożenie pracownika w zakresie procedur operacyjnych.	Paweł Iskrzycki	15-06-2026	12:00	13:30	01:30
5 z 15 Przerwa	Paweł Iskrzycki	15-06-2026	13:30	14:00	00:30
6 z 15 Praktyczna realizacja zadań operacyjnych.	Paweł Iskrzycki	15-06-2026	14:00	15:00	01:00
7 z 15 Sytuacje kryzysowe - jak im przeciwdziałać.	Paweł Iskrzycki	15-06-2026	15:00	16:00	01:00
8 z 15 Współpraca zespołowa.	Paweł Iskrzycki	16-06-2026	08:00	10:00	02:00
9 z 15 Przerwa	Paweł Iskrzycki	16-06-2026	10:00	10:15	00:15
10 z 15 Realizacja zadań własnych a cel zespołowy.	Paweł Iskrzycki	16-06-2026	10:15	12:00	01:45
11 z 15 Tworzenie procedur operacyjnych.	Paweł Iskrzycki	16-06-2026	12:00	13:30	01:30

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
12 z 15 Przerwa	Paweł Iskrzycki	16-06-2026	13:30	14:00	00:30
13 z 15 Modyfikacja procedur operacyjnych.	Paweł Iskrzycki	16-06-2026	14:00	15:00	01:00
14 z 15 Controlling stosowania procedur operacyjnych.	Paweł Iskrzycki	16-06-2026	15:00	15:30	00:30
15 z 15 Weryfikacja efektów uczenia się- walidacja	-	16-06-2026	15:30	16:00	00:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 148,80 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 560,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	196,80 PLN
Koszt osobogodziny netto	160,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Paweł Iskrzycki

Pasjonat hotelarstwa i gastronomii z ponad 20- letnim doświadczeniem w branży. Pracował na wielu stanowiskach, gdzie zdobywał doświadczenie w sektorze gastronomii i hotelarstwa. Manager i dyrektor kilku hoteli m.in : Hotel Spa Splendor****, Hotel Gorczowski****, Hotel Olympic Spa & Wellness****. Trener i doradca w wielu projektach inwestycyjnych – gastronomicznych i hotelowych. Uwielbia hotele o charakterze butikowym z ciekawym klimatem. Aktywnie uczestniczy w wielu

spotkaniach branżowych i konferencjach o tematyce hotelarskiej i gastronomicznej. Ekspert i doradca branżowy w Hotelach PLUS. Adres mailowy: biuro@hoteleplus.pl

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Po zakończonym szkoleniu uczestnicy otrzymają materiały szkoleniowe w formie elektronicznej lub/i papierowej (plik lub/i prezentacje pdf), co umożliwi im utrwalenie wiedzy oraz certyfikat ukończenia szkolenia.

Warunki uczestnictwa

Dysponowanie podstawowym doświadczeniem w branży HoReCa.

Informacje dodatkowe

Jeśli szkolenie będzie dofinansowany w co najmniej w 70% ze środków publicznych, to usługa szkoleniowa będzie zwolniona z podatku VAT

Adres

os. Centrum E 12
31-934 Kraków
woj. małopolskie

Hotel Centrum

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Piotr Tabor

E-mail p.tabor@hoteleplus.pl

Telefon (+48) 519 147 105