

synergia.

Efektywna współpraca i zarządzanie w hotelu – budowanie zespołu, komunikacji i odpowiedzialności

Numer usługi 2025/11/14/21247/3147665

3 763,80 PLN brutto
3 060,00 PLN netto
209,10 PLN brutto/h
170,00 PLN netto/h

TOMASZ
KOPCZYŃSKI
"SYNERGIA"

★★★★★ 4,5 / 5
556 ocen

📍 Skrzynki / stacjonarna
🏠 Usługa szkoleniowa
🕒 18 h
📅 26.01.2026 do 28.01.2026

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi

Grupa docelowa usługi

Usługa szkoleniowa skierowana jest do pracowników oraz kadry zarządzającej branży hotelarsko-gastronomicznej, w szczególności do osób pełniących funkcje: kierowników w tym kierowników restauracji, kierowników pięter, prezesów zarządu, pracowników obsługi gastronomicznej – kelnerów i kelnerek, pracowników zaplecza kuchennego – kucharzy, trenerów i osób wspierających rozwój pracowników, pracowników działu księgowości współpracujących operacyjnie z działami hotelu.

Szkolenie przeznaczone jest dla zespołów hotelowych i gastronomicznych, które chcą poprawić jakość współpracy, usprawnić komunikację, zwiększyć odpowiedzialność pracowników oraz wzmocnić efektywne relacje między działami operacyjnymi.

Minimalna liczba uczestników

5

Maksymalna liczba uczestników

20

Data zakończenia rekrutacji

25-01-2026

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Liczba godzin usługi

18

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 rozwinięcie umiejętności efektywnej współpracy i komunikacji w zespołach hotelarsko-gastronomicznych oraz wzmocnienie kompetencji związanych z organizacją pracy, odpowiedzialnością i budowaniem kultury współpracy między działami. Uczestnicy nauczą się stosować narzędzia komunikacyjne, metody pracy zespołowej i techniki rozwiązywania konfliktów, które poprawiają jakość obsługi gościa i usprawniają funkcjonowanie całego hotelu.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik rozumie zasady skutecznej komunikacji w zespole hotelarsko-gastronomicznym.	Zna bariery komunikacyjne i potrafi je wskazać oraz zna techniki aktywnego słuchania i jasnego przekazywania informacji.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik zna metody współpracy między działami hotelu i potrafi wskazać ich znaczenie dla jakości obsługi.	wskazuje kluczowe obszary współpracy (recepcja–restauracja–housekeeping–kuchnia–zarząd)	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Rozumie proces przekazywania informacji między działami, potrafi wskazać elementy wpływające na efektywność pracy zespołowej.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik zna podstawowe role zespołowe i ich znaczenie dla funkcjonowania hotelu.	Rozpoznaje główne role zespołowe (np. koordynator, wykonawca, organizator), Potrafi wskazać rolę własnego stanowiska w pracy całego obiektu. Zna zasady delegowania i rozliczania zadań.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik zna sposoby budowania odpowiedzialności pracowników i zaangażowania w zadania.	zna techniki motywowania oparte na komunikacji i współpracy i rozumie zależność między odpowiedzialnością pracownika a doświadczeniem gościa.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik zna metody radzenia sobie z konfliktami i napięciami w zespole	Rozpoznaje źródła konfliktów w środowisku hotelarsko-gastronomicznym, zna podstawowe techniki łagodzenia napięć, potrafi wskazać zasady konstruktywnej rozmowy trudnej.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Uczestnik zna zasady organizacji pracy zespołowej i koordynacji działań w hotelu.	Zna podstawowe metody planowania i koordynacji, potrafi wskazać elementy dobrej współpracy operacyjnej, rozumie znaczenie standardów i procedur w pracy hotelu.	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?

TAK

Program

MODUŁ 1. Wprowadzenie do współpracy w środowisku hotelarsko-gastronomicznym

Zakres tematyczny:

- Specyfika pracy w hotelu i restauracji – różne role i oczekiwania.
- Interdyscyplinarność zespołów: kuchnia, obsługa, recepcja, restauracja, housekeeping, zarząd.
- Co wpływa na jakość współpracy w hotelu?
- Bariery i wyzwania w komunikacji operacyjnej.

MODUŁ 2. Skuteczna komunikacja – klucz do efektywnego działania

Zakres tematyczny:

- Style komunikacji i ich wpływ na relacje w zespole.
- Techniki jasnego i konkretnego przekazywania informacji.
- Aktywne słuchanie i pytania precyzujące.
- Komunikacja między działami i przekazywanie informacji „zmiana do zmiany”.

MODUŁ 3. Współpraca w zróżnicowanym zespole – role, mocne strony, oczekiwania

Zakres tematyczny:

- Różne role zespołowe w hotelu i restauracji.
- Mocne strony pracowników z różnych działów.
- Współpraca kierownika z pracownikami operacyjnymi.
- Wspólny cel: doświadczenie gościa.

MODUŁ 4. Budowanie odpowiedzialności i zaangażowania pracowników

Zakres tematyczny:

- Co wpływa na poczucie odpowiedzialności pracownika?
- Delegowanie zadań – jasność, zakres, priorytety.
- Motywatory pozafinansowe w hotelu i gastronomii.
- Nawyki i zachowania wzmacniające kulturę odpowiedzialności.

MODUŁ 5. Praca z konfliktem i napięciami w zespole

Zakres tematyczny:

- Najczęstsze źródła konfliktów w hotelach i restauracjach.
- Rozpoznawanie wczesnych sygnałów konfliktu.
- Techniki prowadzenia rozmów trudnych.
- Mediacja wewnętrzna i rozwiązania polubowne.
- Emocje w pracy z gościem i współpracownikami – jak je regulować?

MODUŁ 6. Koordynacja pracy zespołowej i usprawnianie współpracy między działami

Zakres tematyczny:

- Standardy i procedury, które poprawiają komunikację.
- Planowanie pracy i ustalanie priorytetów w hotelu.
- „Ścieżka gościa” a odpowiedzialność działów.
- Narzędzia do usprawniania przepływu informacji.
- Jak budować kulturę „jeden zespół”?

MODUŁ 7. Podsumowanie, rekomendacje i przygotowanie do walidacji

Zakres tematyczny:

- Podsumowanie kluczowych wniosków.
- Najważniejsze kompetencje miękkie w pracy hotelarsko-gastronomicznej.
- Przykładowe sytuacje operacyjne i ich analiza.
- Przygotowanie do walidacji (powtórzenie efektów uczenia się).

MODUŁ 8. Walidacja

- Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
- Walidator : Anna Piekarczyk

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 8

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 8 Wprowadzenie do współpracy w środowisku hotelarsko-gastronomicznym	Anna Piekarczyk	27-01-2026	08:00	09:30	01:30
2 z 8 Skuteczna komunikacja – klucz do efektywnego działania	Anna Piekarczyk	27-01-2026	09:30	12:00	02:30
3 z 8 Współpraca w zróżnicowanym zespole – role, mocne strony, oczekiwania	Anna Piekarczyk	27-01-2026	12:15	15:15	03:00

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
4 z 8 Budowanie odpowiedzialności i zaangażowania pracowników	Anna Piekrczyk	28-01-2026	08:00	10:00	02:00
5 z 8 Praca z konfliktem i napięciami w zespole	Anna Piekrczyk	28-01-2026	10:00	12:00	02:00
6 z 8 Koordynacja pracy zespołowej i usprawnianie współpracy między działami	Anna Piekrczyk	28-01-2026	12:15	13:15	01:00
7 z 8 Podsumowanie, rekomendacje i przygotowanie do walidacji	Anna Piekrczyk	28-01-2026	13:15	14:15	01:00
8 z 8 walidacja - test z wynikiem generowanym automatycznie	Anna Piekrczyk	28-01-2026	14:15	14:45	00:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 763,80 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 060,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	209,10 PLN
Koszt osobogodziny netto	170,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Anna Piekarczyk

Anna Piekarczyk – trenerka biznesu i konsultantka rozwoju organizacji z ponad 12-letnim doświadczeniem w pracy szkoleniowej. Realizowała projekty rozwojowe dla wielu branż, m.in. handlowej, usługowej, produkcyjnej, gastronomicznej oraz hotelarskiej, wspierając zarówno zespoły operacyjne, jak i kadrę kierowniczą.

Specjalizuje się w obszarach: komunikacja zespołowa, współpraca między działami, delegowanie, odpowiedzialność pracowników, rozwiązywanie konfliktów oraz budowanie kultury pracy opartej na otwartości i zaangażowaniu.

Znana jest z praktycznego podejścia, empatii i umiejętności pracy z zespołami o różnym poziomie doświadczenia.

Pełni również funkcję walidatora. Posiada doświadczenie zdobyte w ciągu ostatnich 5 lat.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały dla uczestników usługi:

Uczestnicy szkolenia otrzymają komplet materiałów dydaktycznych w formie elektronicznej (PDF), obejmujący:

- prezentację z zajęć z najważniejszymi zagadnieniami teoretycznymi,
- zestaw ćwiczeń praktycznych i studiów przypadków,
- arkusz samooceny i karty pracy,
- test walidacyjny oraz klucz odpowiedzi (po zakończeniu walidacji),
- zestaw rekomendacji i źródeł do samodzielnej pracy po szkoleniu.

Warunki uczestnictwa

Warunkiem uczestnictwa jest zarejestrowanie się i założenie konta w Bazie Usług Rozwojowych oraz zapisanie się na szkolenie za pośrednictwem BUR.

Usługa szkoleniowa będzie dostosowana do potrzeb osób z różnym typem niepełnosprawności. W przypadku takiej sytuacji prosimy o kontakt najpóźniej 5 dni przed rozpoczęciem usługi.

Informacje dodatkowe

Szkolenie realizowane jest w godzinach dydaktycznych.

1 godzina dydaktyczna = 45 minut.

Przerwy wliczają się w czas trwania usługi (jeśli występują)

W trakcie szkolenia jest możliwa wizytacja z udziałem PARP, Operatora lub innej jednostki wyznaczonej w celu sprawdzenia poprawności realizacji usługi.

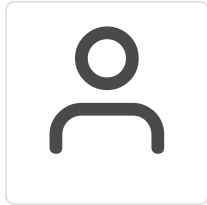
Adres

ul. Poznańska 5d
62-060 Skrzynki
woj. wielkopolskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Weronika Montowska-Brzostowska

E-mail weronika.montowska-brzostowska@synergia-pm.pl

Telefon (+48) 506 388 003