



SZOŁTYS ŁUKASZ
REST CONSULTING

★★★★☆ 3,5 / 5

1 ocena

Perfekcyjna służba pięter czyli standardy i procedury funkcjonowania działu Housekeeping

Numer usługi 2025/11/21/26435/3162049

📍 Mielno / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 14 h

📅 17.02.2026 do 18.02.2026

1 143,90 PLN brutto

930,00 PLN netto

81,71 PLN brutto/h

66,43 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria

Inne / Turystyka i hotelarstwo

Grupa docelowa usługi

Brak satysfakcjonującego zysku mimo wzrostu obłożenia i średniej ceny usług hotelowych, rosnące koszty działalności oraz rosnąca konkurencja na rynku usług hotelarskich to problemy wielu hotelarzy w Polsce. Ułatwić i usprawnić działanie hotelu może odpowiednie zarządzanie kosztami, wdrożenie sprytnych działań organizacyjnych oraz umiejętne zarządzanie zespołem i kontaktami z gośćmi celem maksymalizacji zysków hotelu. Dlatego przygotowałem intensywny kurs przeznaczony dla właścicieli, dyrektorów, menadżerów branży hotelowej oraz osób odpowiedzialnych za finanse i wyniki sprzedaży obiektu hotelowego.

Minimalna liczba uczestników

5

Maksymalna liczba uczestników

7

Data zakończenia rekrutacji

12-02-2026

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Liczba godzin usługi

14

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 edukacyjnym szkolenia jest podniesienie kompetencji pracowników działu Housekeeping w zakresie profesjonalnej organizacji pracy, przestrzegania standardów hotelowych oraz stosowania prawidłowych technik sprzątania, serwisu i kontroli jakości.

Uczestnicy po szkoleniu będą potrafili:

stosować jednolite i poprawne procedury HSK w pokojach i częściach wspólnych,
prawidłowo wykonywać serwis dzienny, serwis wyjazdowy i serwis wieczorny,
wykorzystywać ergonomiczne i bezpieczne techniki pracy,

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Zrozumienie pracy w hotelu, nabycie umiejętności skutecznej sprzedaży w hotelu, Umiejętności organizacyjne Komunikacja	Test	Test teoretyczny

Cel biznesowy

Efektom szkolenia dla hotelu będzie:

podniesienie standardu czystości i jakości serwisu w pokojach i przestrzeniach wspólnych,

zwiększenie satysfakcji gości oraz poprawa ocen online (Booking, Google, TripAdvisor),

usprawnienie organizacji pracy HSK, co przełoży się na szybsze rotacje pokoi i mniejszą liczbę reklamacji,

wdrożenie jednolitych procedur działania, co eliminuje błędy i podnosi efektywność operacyjną,

lepsze zarządzanie zapasami (chemia, pościel, ręczniki) oraz redukcja nieuzasadnionych kosztów,

poprawa współpracy między HSK, recepcją i działem technicznym,

zwiększenie bezpieczeństwa pracy i ograniczenie absencji wynikającej z przeciążeń lub nieprawidłowych technik sprzątania.

Efekt usługi

Po zakończeniu szkolenia uczestnik:

1. **Stosuje standardowe procedury pracy działu Housekeeping** – potrafi wykonać serwis dzienny, wyjazdowy i serwis części wspólnych zgodnie z przyjętą kolejnością.
2. **Prawidłowo organizuje swoje stanowisko pracy** – potrafi przygotować wózek, dobrać środki chemiczne i zaplanować zadania zgodnie z priorytetami.
3. **Wykorzystuje prawidłowe techniki sprzątania** – stosuje ergonomiczne metody serwisu pokoju, łazienki, łóżek i dostawki.
4. **Przestrzega zasad higieny, bezpieczeństwa i BHP** podczas wykonywania obowiązków.
5. **Komunikuje się zgodnie ze standardami obsługi gościa** – wie, jak zachować się w pokoju w obecności gościa oraz w sytuacjach nietypowych.
6. **Przeprowadza samokontrolę i kontrolę jakości pokoi** – potrafi ocenić czystość zgodnie z checklistą i hotelowym standardem.

Metoda potwierdzenia osiągnięcia efektu usługi

METODA POTWIERDZENIA OSIĄGNIĘCIA EFEKTÓW USŁUGI

1. **Obserwacja podczas ćwiczeń praktycznych**
2. Trener ocenia technikę sprzątania, kolejność czynności, ergonomię pracy oraz stosowanie zasad BHP.
3. **Zadanie praktyczne – serwis pokoju lub łazienki**
4. Uczestnik wykonuje serwis zgodnie ze standardem hotelu; oceniana jest jakość, kompletność i czas wykonania.
5. **Checklista jakości**
6. Trener wypełnia kartę kontroli, potwierdzając poprawność wykonanego serwisu.
7. **Mini-test wiedzy**
8. Krótki test potwierdzający znajomość zasad HSK, standardów pracy i BHP.
9. **Certyfikat ukończenia**
10. Otrzymuje go osoba, która zaliczy test i zadania praktyczne oraz aktywnie uczestniczy w szkoleniu.

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

RAMOWY PROGRAM SZKOLENIA (2 DNI)

DZIEŃ 1 – TEORIA + ORGANIZACJA PRACY

1. Wprowadzenie do pracy działu Housekeeping

- rola HSK w hotelu
- standardy, procedury i odpowiedzialność

2. Podstawowe zasady i standardy sprzątania

- serwis dzienny, wyjazdowy, części wspólnych
- kolejność czynności i dobre praktyki

3. Organizacja pracy i ergonomia

- przygotowanie wózka i stanowiska
- planowanie pracy: harmonogram, priorytety, checklisty

4. Środki czystości i wyposażenie

- rodzaje chemii, zasady dozowania i bezpieczeństwo
- sprzęt do sprzątania – zastosowanie i pielęgnacja

5. Komunikacja i zachowanie w obecności gościa

- standardy obsługi
- procedury w sytuacjach trudnych i nietypowych

6. Audyt wewnętrzny HSK

- analiza dokumentacji, zapasów, magazynu pościeli i chemii

DZIEŃ 2 – PRAKTYKA + WDROŻENIE STANDARDÓW

1. Serwis pokoju – ćwiczenia praktyczne

- przygotowanie pokoju, technika sprzątanania, detale
- prawidłowy serwis wyjazdowy i pobytowy

2. Serwis łazienki – ćwiczenia praktyczne

- technika czyszczenia, sanityzacja, kontrola jakości

3. Ścielenie łóżek i dostawki

- standardy hotelowe, ergonomia, szybkość i precyzja

4. Pasy pracy i organizacja piętra

- efektywne planowanie pracy na piętrze
- krótkie zadania i symulacje

5. Kontrola jakości – checklista

- praca z listą kontrolną
- autokontrola i kontrola trenerska wykonanych pokoi

6. Podsumowanie + certyfikacja

- mini-test wiedzy
- omówienie wyników zadań praktycznych
- wręczenie certyfikatów

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 0

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
Brak wyników.					

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 143,90 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	930,00 PLN

Koszt osobogodziny brutto

81,71 PLN

Koszt osobogodziny netto

66,43 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Łukasz Szołtys

Łukasz Szołtys jest przedsiębiorcą, trenerem i konsultantem.

Absolwent studiów z zakresu obsługi ruchu turystycznego, turystyki międzynarodowej, zarządzania hotelami oraz programu MBA na Uniwersytecie Ekonomicznym w Katowicach oraz Brno University of Technology w Brnie.

Specjalista – praktyk z zakresu zarządzania, restrukturyzacji oraz otwarć przedsiębiorstw z sektora HoReCa (hotele, pensjonaty, restauracje, firmy cateringowe).

Swoje bogate doświadczenie w branży hotelarskiej zdobył m. in. zarządzając takimi obiektami jak: Hotel Wilga **** w Ustroniu, Centrum Green Hill*** Business & SPA w Wiśle, Hotelu SPA & Wellness Hotel Diament**** w Ustroniu oraz Hotelu Mercure Patria*** w Wiśle; zarządzając działem sprzedaży woj. Śląskiego hotelu Arłamów **** czy będąc dyrektorem bazy noclegowej największego uzdrowiska w Polsce gdzie zarządzał zespołem ponad 300 pracowników (Uzdrowisko Ustroń S.A.); pełniąc funkcję V-ce Prezesa Wiślańskiej Organizacja Turystycznej w latach 2015-2017, czy pracując w hotelach za granicą m.in. w Stanach Zjednoczonych, Grecji czy Hiszpani.

Doradca zarządu oraz Dyrektor sprzedaży i marketingu nowo powstałych hoteli m.in.: Hotel Radisson Blu Sopot **** oraz Hotel Malbork by DeSilva ****.

Od 2010 roku właściciel firmy szkoleniowo – doradczej specjalizującej się w zarządzaniu nieruchomościami hotelowymi.

W latach 2010 – 2022 odpowiadał za wdrażanie i stały nadzór nad procesami dotyczącymi optymalizacji funkcjonowania kilkudziesięciu hoteli.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

✓materiały szkoleniowe w formie elektronicznej

✓Dyplom ukończenia szkolenia

Warunki uczestnictwa

Zgłoszenie udziału w szkoleniu oraz opłacenie udziału w szkoleniu.

Szczegóły dotyczące szkolenia na

Informacje dodatkowe

Koszt szkolenia obejmuje :

- udział w szkoleniu dla 1 osoby w wyznaczonym czasie (harmonogram szkolenia)
- materiały szkoleniowe w formie drukowanej oraz elektronicznej
- posiłek podczas szkolenia stacjonarnego (dwu daniowy obiad)
- kawa / herbata podczas szkolenia
- certyfikat / dyplom ukończenia szkolenia

Adres

ul. Pionierów 20
76-032 Mielno
woj. zachodniopomorskie

Dune Beach Resort
ul. Pionierów 20
76-032 Mielno

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Łukasz Szoltys

E-mail biuro@restconsulting.pl

Telefon (+48) 696 020 324