



GastroInvest Group
Łukasz Maziarski

★★★★★ 5,0 / 5

14 ocen

Szkolenie pn. „Świadomy Gość, Nowoczesny Hotel – Zrównoważona Obsługa i Zarządzanie Obiektem”

Numer usługi 2026/02/09/155899/3319022

📍 Myślibórz / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 18 h

📅 27.04.2026 do 28.04.2026

4 800,00 PLN brutto

4 800,00 PLN netto

266,67 PLN brutto/h

266,67 PLN netto/h

140,63 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria	Inne / Turystyka i hotelarstwo
Grupa docelowa usługi	Szkolenie skierowane jest do właścicieli obiektów noclegowych, kadry zarządzającej oraz pracowników recepcji odpowiedzialnych za obsługę gościa i organizację pracy hotelu, którzy chcą rozwijać kompetencje w zakresie nowoczesnego, zrównoważonego zarządzania obiektem oraz świadomej obsługi gościa.
Minimalna liczba uczestników	3
Maksymalna liczba uczestników	6
Data zakończenia rekrutacji	06-04-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	18
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Znak Jakości Małopolskich Standardów Usług Edukacyjno-Szkoleniowych (MSUES) - wersja 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest rozwój kompetencji uczestników w zakresie prowadzenia nowoczesnej obsługi gościa oraz świadomego zarządzania obiektem noclegowym w oparciu o zasady zrównoważonego rozwoju, racjonalnego gospodarowania zasobami oraz optymalizacji procesów operacyjnych.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Charakteryzuje zasady zrównoważonego funkcjonowania obiektów noclegowych. Rozróżnia nowoczesne standardy obsługi gościa wspierające efektywność organizacyjną obiektu.	Wskazuje kluczowe elementy zrównoważonego zarządzania obiektem	Wywiad swobodny
	Wymienia dobre praktyki stosowane w nowoczesnych hotelach	Wywiad swobodny
	Omawia znaczenie racjonalnego gospodarowania zasobami w działalności hotelowej	Wywiad swobodny
	Wymienia elementy profesjonalnej i świadomej obsługi gościa	Wywiad swobodny
	Wskazuje rozwiązania wpływające na poprawę jakości usług	Wywiad swobodny
	Opisuje zależność między standardem obsługi a konkurencyjnością obiektu	Wywiad swobodny
Organizuje pracę recepcji zgodnie z zasadami racjonalnego wykorzystania zasobów. Wykorzystuje narzędzia cyfrowe wspierające nowoczesną obsługę gościa i organizację pracy hotelu.	Wskazuje obszary możliwej optymalizacji w pracy recepcji	Wywiad swobodny
	Dobiera rozwiązania ograniczające nadmierne zużycie materiałów	Wywiad swobodny
	Proponuje usprawnienia w organizacji procesów obsługowych	Wywiad swobodny
	Wymienia narzędzia cyfrowe ograniczające wykorzystanie dokumentacji papierowej	Wywiad swobodny
	Wskazuje korzyści wynikające z cyfryzacji procesów	Wywiad swobodny
	Omawia możliwości zastosowania wybranych rozwiązań w obiekcie	Wywiad swobodny
Identyfikuje obszary generujące niepotrzebne koszty w działalności operacyjnej hotelu.	Wskazuje przykładowe źródła nadmiernych wydatków	Wywiad swobodny
	Omawia sposoby zwiększania efektywności organizacyjnej	Wywiad swobodny
	Proponuje działania wspierające świadome zarządzanie kosztami	Wywiad swobodny

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

Czas trwania szkolenia: 2 dni (18 godzin dydaktycznych)

Godziny zajęć: 08:00 – 17:00 (z uwzględnieniem przerw)

Odbiorcy szkolenia : Szkolenie skierowane jest do właścicieli obiektów noclegowych, kadry zarządzającej oraz pracowników recepcji i działów obsługi gościa, którzy uczestniczą w organizacji pracy hotelu, kształtowaniu standardów obsługi oraz budowaniu jakości doświadczeń gości. Usługa dedykowana jest osobom chcącym rozwijać kompetencje w zakresie nowoczesnej i zrównoważonej obsługi gościa, racjonalnego zarządzania zasobami oraz efektywnej organizacji procesów operacyjnych w obiekcie.

DZIEŃ 1 (9 godzin)

1. Świadomy gość – nowe standardy w hotelarstwie

- zmieniające się oczekiwania gości wobec obiektów noclegowych
- jakość obsługi jako element przewagi konkurencyjnej
- doświadczenie gościa w budowaniu reputacji hotelu
- rola personelu w kształtowaniu nowoczesnego wizerunku obiektu

2. Profesjonalna obsługa gościa w nowoczesnym hotelu

- standardy obsługi zwiększające satysfakcję gości
- skuteczna i świadoma komunikacja
- personalizacja usług
- reagowanie na sytuacje wymagające elastyczności
- budowanie długofalowych relacji z gośćmi

3. Zrównoważona organizacja pracy recepcji i zespołu

- racjonalne wykorzystanie narzędzi i materiałów pracy
- ograniczanie nadmiernych procesów administracyjnych
- elektroniczna komunikacja i obieg informacji
- dobre praktyki organizacyjne wspierające efektywność pracy
- odpowiedzialne podejście do codziennych działań operacyjnych

DZIEŃ 2 (9 godzin)

4. Efektywne zarządzanie obiektem noclegowym

- organizacja pracy hotelu w sposób zwiększający sprawność operacyjną
- standaryzacja procesów
- podejmowanie świadomych decyzji zarządczych
- rola kadry w budowaniu stabilnego i nowoczesnego obiektu
- współpraca zespołu jako element jakości usług

5. Racjonalne gospodarowanie zasobami i optymalizacja kosztów

- identyfikacja obszarów generujących niepotrzebne wydatki
- świadome planowanie zakupów
- zarządzanie wyposażeniem i materiałami
- optymalizacja codziennych procesów
- działania wspierające długofalową efektywność obiektu

6. Warsztat wdrożeniowy – usprawnienia w funkcjonowaniu hotelu

- analiza wybranych obszarów działalności obiektu
- identyfikacja możliwości usprawnień
- opracowanie propozycji zmian organizacyjnych
- przygotowanie rekomendacji dla obiektu
- omówienie wypracowanych rozwiązań

Minimalne wymagania wobec uczestników:

- wykonywanie obowiązków związanych z obsługą gości lub organizacją pracy obiektu,
- podstawowa znajomość specyfiki pracy w branży hotelarskiej.

Warunki organizacyjne

Podczas części edukacyjnej **szkoleniowiec** prowadzi szkolenie, przekazuje wiedzę, nadzoruje ćwiczenia i warsztaty praktyczne.

Walidator nie uczestniczy w części edukacyjnej, lecz przeprowadza ocenę efektów uczenia się w ramach części walidacyjnej.

Walidacja efektów uczenia się obejmuje (10 minut na uczestnika) :

- **Wywiad swobodny** – indywidualna rozmowa walidacyjna przeprowadzana po zakończeniu szkolenia w celu potwierdzenia osiągnięcia efektów uczenia się. Dopuszcza się realizację walidacji w formie zdalnej. Walidator dokumentuje przebieg wywiadu w protokole oraz przygotowuje raport z oceny przekazywany uczestnikom drogą elektroniczną.

Walidacja stanowi odrębny etap usługi i nie wpływa na stacjonarną formę realizacji szkolenia

W celu zapewnienia obiektywności walidacji, walidator stosuje ustrukturyzowane metody oceny zgodnie z określonymi kryteriami weryfikacji. Ocena przeprowadzana jest zgodnie z kartą usługi i nie wpływa na wyniki w sposób subiektywny.

Udogodnienia dla osób niepełnosprawnych – Obiekt zapewnia udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami, dostosowane do ich potrzeb w zakresie dostępności i komfortu.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 15 Świadomy gość – zmieniające się oczekiwania rynku hotelowego	Agata Kapel	27-04-2026	08:00	10:00	02:00
2 z 15 Przerwa kawowa	Agata Kapel	27-04-2026	10:00	10:15	00:15
3 z 15 Profesjonalna obsługa gościa w nowoczesnym hotelu	Agata Kapel	27-04-2026	10:15	12:30	02:15
4 z 15 Przerwa obiadowa	Agata Kapel	27-04-2026	12:30	13:00	00:30
5 z 15 Zrównoważona organizacja pracy recepcji i zespołu	Agata Kapel	27-04-2026	13:00	14:15	01:15
6 z 15 Efektywne zarządzanie obiektem noclegowym	Agata Kapel	27-04-2026	14:15	17:00	02:45
7 z 15 Racjonalne gospodarowanie zasobami i optymalizacja kosztów	Agata Kapel	28-04-2026	08:00	10:00	02:00
8 z 15 Przerwa kawowa	Agata Kapel	28-04-2026	10:00	10:15	00:15
9 z 15 Materiały video w strategii marketingowej	Agata Kapel	28-04-2026	10:15	11:30	01:15
10 z 15 Optymalizacja codziennych procesów	Agata Kapel	28-04-2026	11:30	12:30	01:00
11 z 15 Przerwa obiadowa	Agata Kapel	28-04-2026	12:30	13:00	00:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
12 z 15 Działania wspierające długofalową efektywność obiektu	Agata Kapel	28-04-2026	13:00	14:15	01:15
13 z 15 Warsztat wdrożeniowy – usprawnienia w funkcjonowaniu hotelu	Agata Kapel	28-04-2026	14:15	15:15	01:00
14 z 15 Opracowanie propozycji zmian organizacyjnych	Agata Kapel	28-04-2026	15:15	16:50	01:35
15 z 15 Walidacja	-	28-04-2026	16:50	17:00	00:10

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	4 800,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	4 800,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	266,67 PLN
Koszt osobogodziny netto	266,67 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Agata Kapel

Ekspertka z ponad 10-letnim doświadczeniem w branży wellness, beauty i SPA. Obecnie pełni funkcję Dyrektora SPA & Wellness w hotelu Mercure Szczyrk Resort, gdzie odpowiada za zarządzanie zespołem, standardami obsługi gościa oraz wdrażanie zielonych rozwiązań w codziennej pracy obiektu. Wcześniej związana z prestiżowymi markami, m.in. Dr Irena Eris SPA w Cukrowni Żnin oraz grupą Arche, gdzie przez ponad 3 lata rozwijała koncepcje usług wellness i

dbała o jakość gościnności w obiektach hotelowych.

Prowadzi firmę doradczo-szkoleniową Wellness Way, w ramach której realizuje projekty dla hoteli, klinik i salonów w zakresie tworzenia oferty, zarządzania zespołem oraz wdrażania eko-standardów. Ma praktyczne doświadczenie w tworzeniu procedur, organizacji pracy zespołów liniowych i kierowniczych, sprzedaży usług SPA oraz wdrażaniu działań zgodnych z ideą zrównoważonego rozwoju.

Szkolenia prowadzi w warunkach rzeczywistej pracy, z dużą dbałością o detale, komunikację i spójność procesów. Łączy wiedzę menedżerską, marketingową i operacyjną, co pozwala uczestnikom realnie wdrożyć zdobytą wiedzę w codzienną praktykę hotelową.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

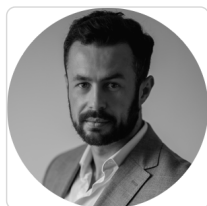
Uczestnicy otrzymają materiały szkoleniowe oraz warsztatowe wykorzystywane podczas zajęć. Materiały wspierają realizację programu szkolenia i umożliwiają samodzielne wykorzystanie zdobytej wiedzy w praktyce po jego zakończeniu.

Adres

ul. Łużycka 1
74-300 Myślibórz
woj. zachodniopomorskie

Szkolenie realizowane jest w funkcjonującym obiekcie hotelowym, co sprzyja nabywaniu kompetencji w warunkach odzwierciedlających rzeczywiste środowisko pracy oraz umożliwia odnoszenie zdobywanej wiedzy do bieżących procesów obsługi gościa i zarządzania obiektem..

Kontakt



ŁUKASZ MAZIARSKI

E-mail lukasz.maziarski@wp.pl

Telefon (+48) 722 095 364