



Szkolenie – Hotel management

Numer usługi 2026/02/18/165578/3344838

7 500,00 PLN brutto

7 500,00 PLN netto

416,67 PLN brutto/h

416,67 PLN netto/h

213,44 PLN cena rynkowa ⓘ

LABA POLSKA
SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚĆ
CIĄ

Brak ocen dla tego dostawcy

📍 zdalna w czasie rzeczywistym

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 18 h

📅 21.04.2026 do 28.05.2026

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem

Identyfikatory projektów

Zachodniopomorskie Bony Szkoleniowe, Nowy start w Małopolsce z EURESEM, Małopolski Pociąg do kariery, Kierunek - Rozwój, Akademia HR

Grupa docelowa usługi

szkolenie Kierowane jest do:

- właścicieli i współwłaścicieli hoteli oraz obiektów noclegowych,
- menedżerów i dyrektorów hoteli odpowiedzialnych za wyniki operacyjne i finansowe,
- kierowników działów (front office, housekeeping, F&B, SPA),
- osób pracujących w branży hotelarskiej planujących awans na stanowiska managerskie,
- osób przygotowujących się do otwarcia własnego obiektu hotelowego,
- specjalistów ds. sprzedaży i marketingu w hotelarstwie chcących rozwijać kompetencje strategiczne,
- dla osób z doświadczeniem, jak i dla tych, które chcą uporządkować i poszerzyć wiedzę z zakresu zarządzania hotelem.

Szkolenie kierowane jest też do uczestników projektów:

- „Zachodniopomorskie Bony Szkoleniowe” realizowanego przez WUP w Szczecinie,
 - „MP” oraz „NSE” realizowanych przez WUP w Krakowie,
 - „Kierunek – Rozwój” realizowanego przez WUP Toruń.
- oraz innych projektów współfinansowanych ze środków publicznych.

Minimalna liczba uczestników

10

Maksymalna liczba uczestników

40

Data zakończenia rekrutacji

19-04-2026

Forma prowadzenia usługi

zdalna w czasie rzeczywistym

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 przygotowanie uczestnika do samodzielnego planowania, organizowania i kontrolowania procesów operacyjnych, finansowych i sprzedażowych w obiekcie hotelowym, w oparciu o analizę danych, wskaźniki efektywności oraz obowiązujące regulacje prawne.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Charakteryzuje zasady strategicznego zarządzania obiektem hotelowym oraz analizę otoczenia rynkowego.	Opisuje elementy strategii (misja, wizja, cele).	Test teoretyczny
	Rozróżnia analizę SWOT i analizę konkurencji.	Test teoretyczny
	Wskazuje czynniki wpływające na pozycję rynkową hotelu. Definiuje podstawowe wskaźniki efektywności (ADR, RevPAR, Occupancy).	Test teoretyczny Test teoretyczny
Charakteryzuje zasady revenue management oraz strukturę budżetu operacyjnego hotelu.	Rozróżnia OPEX i CAPEX.	Test teoretyczny
	Wyjaśnia zależność między ceną, obłożeniem i wynikiem finansowym.	Test teoretyczny
	Wyjaśnia zależność między ceną, obłożeniem i wynikiem finansowym.	Test teoretyczny
Analizuje sytuację rynkową i finansową hotelu oraz formułuje kierunek rozwoju obiektu.	Przeprowadza analizę SWOT na podstawie opisu przypadku.	Test teoretyczny
	Identyfikuje problemy operacyjne i formułuje rekomendacje strategiczne.	Test teoretyczny

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Projektuje działania sprzedażowe i marketingowe zwiększające przychód hotelu. Analizuje dane operacyjne i finansowe oraz formułuje decyzje cenowe i organizacyjne.	Identyfikuje przewagę konkurencyjną.	Test teoretyczny
	Dobiera kanały dystrybucji i uzasadnia proponowane działania.	Test teoretyczny
	Oblicza i interpretuje wskaźniki efektywności.	Test teoretyczny
	Wskazuje konsekwencje finansowe decyzji i proponuje działania korygujące.	Test teoretyczny
Projektuje rozwiązania organizacyjne i kadrowe zgodne z przepisami prawa pracy.	Opracowuje propozycję struktury organizacyjnej.	Test teoretyczny
	Planuje rozwiązania w zakresie czasu pracy i uzasadnia proponowane działania.	Test teoretyczny
Uzasadnia decyzje zarządcze z uwzględnieniem konsekwencji finansowych, organizacyjnych i jakości obsługi.	Przedstawia logiczną argumentację.	Test teoretyczny
	Odnosi decyzje do danych liczbowych.	Test teoretyczny
	Wskazuje wpływ decyzji na funkcjonowanie zespołu i jakość obsługi.	Test teoretyczny

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 skutecznego uczestnictwa w szkoleniu wymagane jest zainteresowanie tematyką zarządzania hotelem, finansami oraz organizacją pracy zespołu w branży HoReCa.

Za 1 godzinę usługi szkoleniowej uznaje się godzinę zegarową (60 minut). Szkolenie przeprowadzone będzie w formie zdalnej w czasie rzeczywistym w liczbie 18 godzin zegarowych. Zajęcia prowadzone są w krótkich modułach niewymagających stosowania przerw.

Każdy uczestnik musi posiadać dostęp do komputera z Internetem. Uczestnikom przed zajęciami zostanie przesłany link do wideokonferencji na platformie Zoom.

Program szkolenia dostosowany jest do potrzeb właścicieli hoteli, menedżerów oraz osób przygotowujących się do pełnienia funkcji kierowniczych w obiektach hotelowych.

Warunki organizacyjne: Szkolenie obejmuje zarówno materiał teoretyczny, jak i praktyczne zadania warsztatowe. Poprzez zakres tematyczny oraz część praktyczną realizowaną w trybie zadaniowym, podnosi poziom kompetencji w zakresie strategicznego i operacyjnego zarządzania hotelem, planowania finansowego, zarządzania zespołem, optymalizacji kosztów oraz zwiększania przychodów przy wykorzystaniu narzędzi revenue management.

Podczas części teoretycznej uczestnicy będą słuchać wykładu oraz analizować studia przypadków.

Część praktyczna odbędzie się w formie zadań opracowywanych przez kursanta pod kierunkiem wykładowcy.

- Liczba godzin teoretycznych – 13,5
- Liczba godzin praktycznych – 4
- Walidacja – 0,5

Organizator zapewnia następujące materiały dydaktyczne: templatki / wzory, prezentacje.

PLAN ZAJĘĆ

1. Strategiczne zarządzanie obiektem hotelowym

- Strategia, misja, wizja, wartości firmy, cele strategiczne
- Analiza strategiczna otoczenia (SWOT, COMPSET)
- Strategie rozwoju hotelu (Porter, dywersyfikacja, franczyza itp.)
- Identyfikowanie obszarów do poprawy i optymalizacji
- Warsztat: tworzenie wizji i misji dla butikowego hotelu
- Case study: utrata klientów na rzecz konkurencji

2. Nowoczesne strategie sprzedaży i marketingu w hotelarstwie

- Rola strategii sprzedaży vs marketingu
- Kanały sprzedaży i dystrybucji
- Digital marketing w hotelarstwie
- Media społecznościowe w promocji hotelu
- Case studies: porównanie ofert i strategii dystrybucji
- Warsztat: tworzenie USP i strategii sprzedażowo-marketingowej

3. Customer journey – doświadczenie gościa hotelowego

- Ścieżka klienta – od kontaktu do lojalności
- Optymalizacja touchpointów
- Ankiety, audyty, mystery quest w hotelarstwie
- Metoda LEARN – obsługa skarg i reklamacji
- Programy lojalnościowe i vouchery
- Warsztat: metoda LEARN w obsłudze skarg
- Case study: profesjonalna obsługa reklamacji

4. Nowe technologie w hotelarstwie i automatyzacja procesów

- Systemy zarządzania hotelem (PMS)
- Aplikacje mobilne i automatyka pokojowa
- Innowacje rynkowe (Social WiFi, Hotel Spot itp.)
- CRM i personalizacja doświadczenia gościa

- Business Intelligence i analityka danych
- Case studies: wpływ innowacji na wyniki finansowe

5. Struktura i efektywność organizacyjna hotelu

- Mapa komunikacji i struktura organizacyjna
- Działy hotelu – procedury i działania
- Raportowanie i rozliczanie działów
- Role Manager on Duty (MOD)
- Warsztat: checklista procedury dyżuru MOD
- Case study: organizacja hotelu niezależnego vs sieciowego

6. Zarządzanie poszczególnymi działami hotelu

- Zarządzanie recepcją i front office
- Housekeeping i jakość usług
- Zarządzanie gastronomią hotelową (F&B)
- Rentowność działu SPA
- Procedury operacyjne (LSOP)
- Case study komunikacji między działami

7. Przywództwo, motywacja i rozwój zespołu hotelowego

- Rola lidera w hotelarstwie
- Systemy motywacyjne i prowizyjne
- Rozwój i szkolenia zespołu (onboarding, ścieżki kariery)
- Komunikacja i feedback
- Zarządzanie w kryzysie
- Employer branding
- Case studies – motywowanie i ograniczanie rotacji

8. Zarządzanie personelem w kontekście prawa pracy

- Podstawy prawne zatrudnienia / umowy o pracę
- Obowiązki pracodawcy i pracownika (BHP, mobbing)
- Ewidencja czasu pracy i tworzenie grafików
- Urlopy, zwolnienia, plan urlopowy
- Rozwiązywanie umów
- Service Operation Manual (SOM), RODO
- Dyskusja o umowach zleciowych w hotelarstwie

9. Revenue management

- Definicja i znaczenie revenue management
- Ceny, oferty, sezonowość i psychologia cen
- KPI hotelowe: ADR, Occupancy, RevPAR, TRevPAR, GOPPAR
- Narzędzia do zarządzania ceną
- Yield management – zarządzanie dostępnością i cenami

10. Planowanie budżetu i zarządzanie kosztami operacyjnymi

- Mapa finansowa hotelu
- Tworzenie budżetu hotelowego: przychody i koszty
- Cash flow i zarządzanie płynnością finansową
- Warsztat: roczny budżet hotelu i analiza wyników

11. Rachunkowość zarządcza w hotelarstwie

- Rachunkowość zarządcza vs finansowa
- Rola danych liczbowych dla dyrektora hotelu
- USALI i jego znaczenie
- OPEX vs CAPEX
- Koszty stałe / zmienne
- KPI i raportowanie (dziennie, tygodniowe, miesięczne)

12. Facility management

- Facility management w hotelu – infrastruktura i bezpieczeństwo
- Zgodność z przepisami (sanitarne, PPOŻ, UDT, BHP, PIP)
- Zarządzanie kryzysowe – Crisis Management Plan
- Zarządzanie prewencyjne – zapobieganie problemom

Walidacja końcowa ma formę testu teoretycznego obejmującego część zamkniętą i część otwartą.

Część zamknięta obejmuje pytania jednokrotnego i wielokrotnego wyboru sprawdzające znajomość pojęć, zasad i zależności z zakresu zarządzania strategicznego, revenue management, budżetowania oraz podstaw prawa pracy w hotelarstwie.

Część otwarta polega na analizie studium przypadku oraz rozwiązaniu zadań problemowych dotyczących funkcjonowania hotelu. Uczestnik przygotowuje pisemne odpowiedzi, w których analizuje dane operacyjne i finansowe, identyfikuje problemy, formułuje decyzje zarządcze, proponuje rozwiązania strategiczne i organizacyjne oraz uzasadnia swoje stanowisko.

Ocena dokonywana jest w oparciu o zgodność odpowiedzi z kryteriami przypisanymi do poszczególnych efektów uczenia się określonych w Karcie Usługi. Walidacja trwa 30 minut i realizowana jest w ramach czasu trwania usługi rozwojowej. Przeprowadza ją osoba inna niż prowadząca szkolenie, co zapewnia rozdzielenie procesu kształcenia od procesu walidacji zgodnie z wymaganiami BUR.

Zadania warsztatowe realizowane w trakcie szkolenia nie stanowią elementu walidacji efektów uczenia się. Po zakończeniu udziału w usłudze rozwojowej, uczestnik otrzymuje odpowiednie zaświadczenie o jej ukończeniu. Warunkiem uzyskania zaświadczenia jest uczestnictwo w co najmniej 80% zajęć usługi rozwojowej oraz zaliczenie walidacji efektów uczenia się.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 13

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 13 Strategiczne zarządzanie obiektem hotelowym	Beata Piosik	21-04-2026	18:30	20:00	01:30
2 z 13 Nowoczesne strategie sprzedaży i marketingu w hotelarstwie	Beata Piosik	23-04-2026	18:30	20:00	01:30
3 z 13 Customer journey – doświadczenie gościa hotelowego	Beata Piosik	28-04-2026	18:30	20:00	01:30
4 z 13 Nowe technologie w hotelarstwie i automatyzacja procesów	Beata Piosik	30-04-2026	18:30	20:00	01:30

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
5 z 13 Struktura i efektywność organizacyjna hotelu	Beata Piosik	05-05-2026	18:30	20:00	01:30
6 z 13 Zarządzanie poszczególnymi działami hotelu	Beata Piosik	07-05-2026	18:30	20:00	01:30
7 z 13 Przywództwo, motywacja i rozwój zespołu hotelowego	Beata Piosik	12-05-2026	18:30	20:00	01:30
8 z 13 Zarządzanie personelem w kontekście prawa pracy	Beata Piosik	14-05-2026	18:30	20:00	01:30
9 z 13 Revenue management	Beata Piosik	19-05-2026	18:30	20:00	01:30
10 z 13 Planowanie budżetu i zarządzanie kosztami operacyjnymi	Beata Piosik	21-05-2026	18:30	20:00	01:30
11 z 13 Rachunkowość zarządcza w hotelarstwie	Beata Piosik	26-05-2026	18:30	20:00	01:30
12 z 13 Facility management	Beata Piosik	28-05-2026	18:30	19:30	01:00
13 z 13 Walidacja	-	28-05-2026	19:30	20:00	00:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	7 500,00 PLN

Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	7 500,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	416,67 PLN
Koszt osobogodziny netto	416,67 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Beata Piosik

- Dyrektor generalny Arche Hotel Lotnisko Gdańsk z 30-letnim stażem w branży hospitality.
- Karierę rozpoczęła na pokładach 5-gwiazdkowych statków pasażerskich na Karaibach.
- Doświadczenie zdobywała kierując renomowanymi hotelami, m.in. Sopot Marriott Resort & Spa.
- Obecnie kieruje otwarciem nowego hotelu Arche, odpowiadając za strategię sprzedaży, marketingu oraz budowę zespołu.

Doświadczenie i kwalifikacje zawodowe zdobyte nie wcześniej niż 5 lat.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnikom zostaną przekazane materiały dydaktyczne w postaci:

- templatki/ wzory
- prezentacje

Warunki uczestnictwa

Usługa nie przewiduje formalnych wymagań wstępnych. Rekomendowana jest osobom posiadającym podstawową znajomość branży hotelarskiej lub doświadczenie w pracy w obiekcie hotelowym.

Informacje dodatkowe

Firma szkoleniowa wystawi fakturę ze stawką VAT ZW zgodnie z przepisami prawa.

Uczestnik, dokonując zapisu na usługę, oświadcza, że usługa rozwojowa odbywa się poza godzinami pracy lub w dni wolne od pracy osoby biorącej udział w usłudze.

Organizator zapewnia dostępność osobom ze szczególnymi potrzebami podczas realizacji usług rozwojowych zgodnie z Ustawą z dnia 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U. 2022 poz. 2240) oraz „Standardami dostępności dla polityki spójności 2021-2027”. W przypadku potrzeby zapewnienia specjalnych udogodnień prosimy o kontakt pod numerem +48 739-270-704 lub mailem: olga.lackorzynska@l-a-b-a.pl przed zapisem na usługę.

Zawarto umowy z Wojewódzkimi Urzędami Pracy w:

- Szczecinie w ramach projektu „Zachodniopomorskie Bony Szkoleniowe”.
- Krakowie w ramach projektów „Małopolski Pociąg do kariery” i „Nowy start w Małopolsce z EURESEM”.
- Toruniu w ramach projektu „Kierunek – Rozwój”.

Warunki techniczne

Forma zdalna usługi w czasie rzeczywistym. Szkolenie prowadzone jest za pośrednictwem platformy Zoom. Dołączenie następuje poprzez kliknięcie w link wysłany uczestnikowi przed kursem oraz zalogowanie się i wpisanie imienia i nazwiska. Ważność linku - od rozpoczęcia szkolenia do jego zakończenia zgodnie z harmonogramem w karcie.

W celu prawidłowego i pełnego korzystania z usługi, uczestnik powinien dysponować:

Sprzęt i oprogramowanie: Komputer/laptop z systemem: Windows 10/11 64-bit **lub** macOS 10.14+ (Mojave) do 11+ (Big Sur)

Dodatkowe zalecenia: Stabilne połączenie internetowe. Urządzenie uczestnika powinno być wyposażone w mikrofon oraz kamerę, co zapewnia możliwość dwustronnej komunikacji i właściwego nadzoru nad przebiegiem usługi.

Kontakt



OLGA LACKORZYŃSKA

E-mail olga.lackorzynska@l-a-b-a.pl

Telefon (+48) 739 270 704