



Zann Investments
Maciej Zarzecki

★★★★★ 4,8 / 5

40 ocen

Szkolenie Manager Hotelu

Numer usługi 2026/02/25/5603/3360701

📍 Kraków / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 09.05.2026 do 10.05.2026

1 490,00 PLN brutto

1 490,00 PLN netto

93,13 PLN brutto/h

93,13 PLN netto/h

140,63 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria	Inne / Turystyka i hotelarstwo
Identyfikatory projektów	Zachodniopomorskie Bony Szkoleniowe
Grupa docelowa usługi	Przeznaczony dla każdej zainteresowanej osoby. Biorą w nim udział zarówno pracownicy i właściciele obiektów hotelarskich, jak i osoby nie związane wcześniej z branżą HoReCa. Usługa adresowana również dla Uczestników Projektu Kierunek – Rozwój a także dla Uczestników Projektu "Małopolski pociąg do kariery - sezon 1" oraz dla Uczestników Projektu "Nowy start w Małopolsce z EURESem". Usługa rozwojowa adresowana również dla Uczestników projektu Zachodniopomorskie Bony Szkoleniowe
Minimalna liczba uczestników	4
Maksymalna liczba uczestników	15
Data zakończenia rekrutacji	08-05-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	16
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

Usługa Szkolenie Manager Hotelu przygotowuje do samodzielnej pracy na stanowisku managerskim oraz zarządzania hotelem i innym obiektem noclegowym.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik na regulacje hotelarskie, zasady RODO oraz podstawowe struktury organizacyjne w hotelu.	Poprawnie wskazuje obowiązki wynikające z ustawy o usługach hotelarskich, podstawy RODO i elementy schematu organizacyjnego hotelu.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Zna najważniejsze procedury i standardy pracy działów recepcji i służby piętér.	Rozpoznaje prawidłowe procedury (check-in, check-out, standardy HSK) w pytaniach testowych.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Zna podstawy sprzedaży hotelowej: cross-selling, up-selling, politykę cenową, współpracę z OTA.	Poprawnie wybiera właściwą technikę sprzedaży oraz prawidłową zasadę polityki cenowej w opisanej sytuacji.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Rozumie zasady jakości i bezpieczeństwa: TQM, ISO, HACCP.	W pytaniach testowych wskazuje właściwe zastosowanie TQM/ISO/HACCP w kontekście hotelowym.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Zna podstawy zarządzania personelem: motywowanie, komunikacja, budowanie zespołu.	Wybiera prawidłowy sposób reakcji i styl komunikacji managera w scenariuszach testowych.	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?

Program

Dzień pierwszy

1. Wprowadzenie do hotelarstwa.
 - ustawa o usługach hotelarskich;
 - RODO w hotelarstwie.
2. Struktura organizacyjna.
 - struktury organizacyjne w hotelach;
 - jak zbudować dobry schemat organizacyjny;
 - wyznaczanie celów ? jak to zrobić skutecznie;
 - procedury, czyli bez czego hotel nie może sprawnie funkcjonować;
 - standardy jako gwarant powtarzalności jakości.
3. Manager w hotelu.
 - Ja jako manager zespołu;
 - Mój osobisty styl pracy;
 - organizacja czasu pracy managera;
 - organizowanie pracy poszczególnych działów;
 - zarządzanie personelem;
 - premiowanie i motywowanie;
 - mentoring i coaching;
 - wprowadzenie nowego pracownika.
4. Recepcja.
 - praca recepcji od a do z;
 - zadania działu;
 - zakres obowiązków;
 - współpraca z innymi działami;
 - podstawowe procedury: check-in, check-out, rozmowa telefoniczna, etykieta telefoniczna, zasady wyglądu i zachowania, standardy obsługi;
 - obsługa gości nie tylko w teorii - ćwiczenia praktyczne;
 - learning conversation- rozmowy edukacyjne z pracownikiem.
5. Służba piętér.
 - kompleksowa analiza pracy działu HSK. Standardy, procedury, wymagania.

Dzień drugi

1. Trudny gość ? jak sobie radzić w nietypowych sytuacjach w praktyce.
2. Sprzedaż w hotelu.
 - Jak działa cross-selling i up-selling?
 - techniki sprzedaży;
 - polityka cenowa - ćwiczenia praktyczne;
 - metody ustalania cen w praktyce;
 - współpraca z portalami rezerwacyjnymi.
3. Budżet hotelowy.
4. Zarządzanie jakością.
 - czynniki determinujące poziom usług hotelarskich;
 - TQM Total Quality Management - Kompletnie Zarządzanie przez Jakość;
 - ISO 9000 System Jakości według Norm;
 - HACCP.
5. Zarządzanie zespołem.
 - jak budować skuteczny zespół;
 - skuteczne metody motywowania;
 - komunikacja w zespole.

6. Wybrane koncepcje nowoczesnego zarządzania w hotelu.

- franczyza;
- outsourcing;
- reengineering;
- bench marketing;
- zarządzanie przez cele;
- lean management (LM);
- zarządzanie wiedzą (KM);
- filozofia kaizen.
- **WALIDACJA**

Przerwy wliczone są w czas trwania usługi.

Szkolenie składa się z części teoretycznej - 7 h i części praktycznej - 7h plus 2 godziny przerwy.

CZAS TRWANIA USŁUGI PODANY JEST W GODZINACH ZEGAROWYCH.

WARUNKI ORGANIZACYJNE: szkolenie prowadzone jest w formie stacjonarnej. Sala wyposażona jest w miejsca siedzące dla każdego kursanta a także wyposażona w rzutnik i ekran do wyświetlania prezentacji.

Szkolenie prowadzone jest w formie wykładów z elementami ćwiczeń grupowych oraz dyskusji.

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	1 490,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 490,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	93,13 PLN
Koszt osobogodziny netto	93,13 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Natalia Zawadzka

Od ponad 3 lat prowadzę szkolenia z zakresu obsługi gości hotelowych, zarządzania personelem hotelowym, procedur związanych z otwarciem obiektu oraz prowadzeniem obiektu hotelarskiego, kategoryzacji obiektów hotelarskich zgodnie z przepisami, zarządzania ceną, revenue, budżetu I, RODO, komunikacji wewnątrz zespołu, współpracy z różnymi dostawcami oraz pośrednikami, które są niezbędne do prawidłowego funkcjonowania obiektu hotelarskiego.

Posiadam wieloletnie doświadczenie w branży hotelarskiej, gdzie pracowałam na wszystkich stanowiskach od recepcji, po kierownika recepcji, gdzie uczestniczyłam w otwarciu hotelu, jak również pełniłam funkcje rooms division managera, zarządzając całym pionem hotelowym.

Ponadto posiadam doświadczenie w pracy w korporacji ściśle związanej z branżą, dzięki czemu szkolenia mają dodatkową wartość. Poza wieloletnim doświadczeniem w branży w której przeprowadzam szkolenia, posiadam również wykształcenie związane z tematyką szkoleń. Począwszy od technik hotelarskiego, przez studia licencjackie z turystyki i rekreacji, po kierunek zarządzanie w turystyce na Uniwersytecie Jagiellońskim w Krakowie.

Doświadczenie trenera zostało zdobyte nie wcześniej niż 5 lat przed wprowadzeniem szczegółowych danych usługi.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Certyfikat MANAGER HOTELU w języku polskim i angielskim.

Notes i długopis

Warunki uczestnictwa

Uczestnicy mają obowiązek uczestniczenia w minimum 80% zajęć, aby osiągnąć założone efekty uczenia się.

Obecność rejestrowana jest na listach obecności z podpisem uczestnika zajęć.

Informacje dodatkowe

Zawarto umowę z WUP w Toruniu w ramach Projektu Kierunek - Rozwój.

Usługa adresowana również dla Uczestników Projektu Kierunek – Rozwój a także dla Uczestników Projektu "Małopolski pociąg do kariery - sezon 1" oraz dla Uczestników Projektu "Nowy start w Małopolsce z EURESem".

Zawarto umowę z Wojewódzkim Urzędem Pracy w Szczecinie na świadczenie usług rozwojowych z wykorzystaniem elektronicznych bonów szkoleniowych w ramach projektu Zachodniopomorskie Bony Szkoleniowe

Z przyczyn niezależnych od Wykonawcy (np. pogodowych lub losowych) harmonogram szkolenia może zostać nieznacznie zmieniony. Wszystkie informacje dostępne są u Dostawcy Usług i zostaną przekazane Operatorowi

Podstawa zwolnienia z VAT: Art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. a) Ustawa o podatku od towarów i usług

Adres

ul. Westerplatte 1

31-033 Kraków
woj. małopolskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

Kontakt



NATALIA KOCISZEWSKA

E-mail nataliakociszewska@op.pl

Telefon (+48) 798 782 434