



Zann Investments  
Maciej Zarzecki

★★★★★ 4,8 / 5

40 ocen

## Szkolenie Manager Hotelu

Numer usługi 2026/02/25/5603/3360713

📍 Gdańsk / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 16.05.2026 do 17.05.2026

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

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

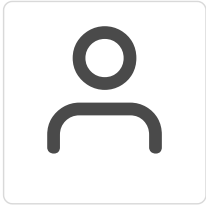
ul. Lęborska 3b

80-386 Gdańsk  
woj. pomorskie

## Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

## Kontakt



**NATALIA KOCISZEWSKA**

**E-mail** [nataliakociszewska@op.pl](mailto:nataliakociszewska@op.pl)

**Telefon** (+48) 798 782 434