



Hotelarstwo w nowoczesnej dobie: Jak podnieść zadowolenie gości oraz pracowników, a dodatkowo podnieść obroty?

Numer usługi 2026/03/05/175925/3382836

7 134,00 PLN brutto
5 800,00 PLN netto
178,35 PLN brutto/h
145,00 PLN netto/h
187,50 PLN cena rynkowa ⓘ

HOUSE OF IMPACT
SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ

★★★★★ 4,9 / 5

578 ocen

📍 Ustronie Morskie
🏠 Usługa szkoleniowa
📄 stacjonarna
🕒 40:00 h
📅 16.05.2026 do 19.05.2026

Informacje podstawowe

Kategoria	Inne / Turystyka i hotelarstwo
Grupa docelowa usługi	Pracownicy oraz kadra zarządzająca w hotelach.
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	10
Data zakończenia rekrutacji	15-05-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	40
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat VCC Akademia Edukacyjna

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest rozwój kompetencji uczestników w zakresie nowoczesnego zarządzania zespołem w hotelarstwie, budowania wysokiej jakości doświadczenia gościa oraz wdrażania działań zwiększających efektywność operacyjną i finansową hotelu, z uwzględnieniem różnorodności pokoleniowej i aktualnych trendów rynkowych.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>Uczestnik rozumie współczesne trendy w obsłudze recepcyjnej oraz rolę zespołu w budowaniu doświadczenia klienta.</p> <p>Uczestnik potrafi zarządzać zespołem recepcji z uwzględnieniem różnorodności pokoleniowej i zasad nowoczesnego przywództwa.</p>	Identyfikuje kluczowe trendy (cyfryzacja, zmiany pokoleniowe).	Test teoretyczny
	Opisuje rolę zespołu w kształtowaniu doświadczenia gościa	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Wskazuje różnice w oczekiwaniach klientów i pracowników.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Rozróżnia cechy pokoleń (Z, Y, X, 55+).	Test teoretyczny
	Dobiera styl zarządzania do sytuacji i zespołu.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Wskazuje działania wspierające współpracę i motywację pracowników.	Obserwacja w warunkach symulowanych
<p>Uczestnik stosuje skuteczne techniki komunikacji, motywowania i rozwiązywania konfliktów w pracy zespołowej.</p> <p>Uczestnik potrafi kształtować doświadczenie klienta oraz wpływać na jego lojalność i satysfakcję.</p>	Formułuje komunikaty zadaniowe i wspierające.	Test teoretyczny
	Identyfikuje źródła konfliktów i proponuje sposoby ich rozwiązania.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Dobiera narzędzia motywacyjne adekwatne do sytuacji.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Opisuje etapy doświadczenia klienta (Customer Experience).	Test teoretyczny
	Proponuje działania zwiększające zadowolenie i powracalność gości	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	Wskazuje sposoby reagowania na opinie klientów (w tym negatywne).	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

DZIEŃ 1 – Fundamenty współczesnej obsługi recepcyjnej i rola zespołu

Blok 1. Wprowadzenie i cele szkolenia (10:00–11:30)

- Prezentacja trenera i uczestników
- Oczekiwania, potrzeby i poziom doświadczenia
- Ćwiczenie integracyjne: „Mój styl pracy i komunikacji”

Blok 2. Współcześni pracownicy recepcji: kontekst zmian i trendów (11:45–13:15)

- Makrotrendy: cyfryzacja, starzenie się społeczeństwa, oczekiwania pokolenia Z
- Zmiany na rynku hotelarstwa w Polsce i Europie
- Zderzenie oczekiwań klienta i możliwości operacyjnych

Blok 3. Zespół jako narzędzie budowania doświadczenia klienta (13:30–15:00)

- Kultura gościnności w praktyce
- Gość jako cel działania zespołu

Blok 4. Pokolenia w zespole pracowników obsługi recepcji – jak pracować razem (15:30–17:30)

- Charakterystyka pokoleń: Z, Y, X, 55+
- Różnice oczekiwań, stylów pracy i motywacji
- Zasady integracji i zarządzania różnorodnością

Blok 5. Nowoczesne przywództwo i rola lidera operacyjnego (17:45–19:15)

- Style zarządzania
- Wpływ postawy lidera na zespół i wyniki
- Jak wspierać zamiast kontrolować

Blok 6. Podsumowanie dnia i refleksja (19:15–20:00)

- Najważniejsze wnioski
- Pytania i wprowadzenie do dnia drugiego

DZIEŃ 2 – Motywacja, komunikacja i zarządzanie zespołem

Godziny szkoleniowe: 10:00–20:00

Blok 1. Motywacja w pracy na recepcji – praktyka i błędy (10:00–12:00)

- Co naprawdę motywuje pracowników?

- Motywacja finansowa, niefinansowa i środowiskowa
- Ćwiczenie: analiza własnych czynników motywacyjnych

Blok 2. Systemy ocen i rozwój zawodowy pracowników recepcji (12:15–14:00)

- Ścieżki rozwoju w pracy recepcjonisty
- Metody ocen pracowniczych
- Feedback – narzędzie budowania relacji i standardów

Blok 3. Skuteczna komunikacja w zespole i z gośćmi (14:15–15:30)

- Style komunikacyjne i błędy
- Komunikaty zadaniowe, wspierające, korygujące
- Symulacje rozmów i sytuacji kryzysowych

Blok 4. Konflikty i napięcia – jak sobie radzić (16:00–17:45)

- Typologia konfliktów i źródła napięć
- Reakcje lidera i sposoby mediacji
- Ćwiczenie: case study rozwiązywania konfliktu

Blok 5. Budowanie kultury zespołu i atmosfery współpracy (18:00–19:30)

- Wartości a codzienna praca
- Zachowania wzmacniające wspólnotę i odpowiedzialność
- Kultura wysokiej jakości

Blok 6. Podsumowanie dnia i notatki wdrożeniowe (19:30–20:00)

DZIEŃ 3 – Doświadczenie gościa i wzrost obrotów

Godziny szkoleniowe: 10:00–20:00

Blok 1. Customer Experience – jak myśli klient (10:00–12:00)

- 5 etapów doświadczenia klienta
- Jak gość ocenia hotel?
- Mapowanie punktów styku – ćwiczenie

Blok 2. Storytelling i sprzedaż przez emocje (12:15–14:00)

- Jak mówić, żeby klient kupił?
- Tworzenie scenariuszy rekomendacyjnych
- Praca w parach: sprzedaż poprzez historię

Blok 3. Standaryzacja a indywidualizacja obsługi (14:15–15:30)

- Tworzenie standardów operacyjnych
- Rola lidera zmiany w egzekwowaniu jakości
- Przykłady hoteli premium

Blok 4. Lojalność klienta i jego powracalność (16:00–17:45)

- Programy lojalnościowe
- Budowanie więzi z klientem po wizycie

- CRM i bazy danych

Blok 5. Reputacja w sieci i zarządzanie opiniami (18:00–19:30)

- Sposób reagowania na negatywne recenzje
- Strategia obecności w sieci
- Monitoring i automatyzacja odpowiedzi

Blok 6. Warsztat zespołowy: jak zwiększyć zadowolenie gościa? (19:30–20:00)

DZIEŃ 4 – Cyfryzacja, odporność, ergonomia pracy i walidacja końcowa

Godziny szkoleniowe: 10:00–20:00

Blok 1. Nowoczesne narzędzia i systemy zarządzania hotelem (10:00–11:30)

- POS, systemy rezerwacyjne, analityka
- Narzędzia do zarządzania kosztami, jakością i rotacją
- Przykłady wdrożeń

Blok 2. Transformacja cyfrowa – wdrażanie zmian w zespole (11:45–13:15)

- Odporność na zmiany i edukacja starszych pracowników
- Techniki wdrażania nowych narzędzi
- Komunikacja zmian

Blok 3. Zarządzanie stresem i regeneracja w pracy na recepcji (13:30–14:45)

- Przyczyny wypalenia zawodowego
- Techniki uważności i świadomego oddechu
- Praktyczne ćwiczenia

Blok 4. Organizacja pracy i ergonomia zespołu (15:15–16:45)

- Dostosowanie stanowisk pracy do potrzeb starszych pracowników
- Planowanie grafiku z uwzględnieniem rotacji
- Zarządzanie zasobami fizycznymi i psychicznymi zespołu

Blok 5. Przygotowanie do walidacji i plan wdrożeniowy (16:45–17:45)

- Podsumowanie 4 dni szkolenia
- Wskazówki do testu i prezentacji
- Tworzenie indywidualnych planów działania

Blok 6. Walidacja kompetencji (18:00–20:00)

Godziny usługi szkoleniowej to godziny zegarowe, uwzględniające przerwy.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 5

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 5 DZIEŃ 1 – Fundamenty współczesnej obsługi recepcyjnej i rola zespołu	BARTŁOMIEJ MIERZEJEWSKI	16-05-2026	10:00	20:00	10:00
2 z 5 DZIEŃ 2 – Motywacja, komunikacja i zarządzanie zespołem	BARTŁOMIEJ MIERZEJEWSKI	17-05-2026	10:00	20:00	10:00
3 z 5 DZIEŃ 3 – Doświadczenie gościa i wzrost obrotów	BARTŁOMIEJ MIERZEJEWSKI	18-05-2026	10:00	20:00	10:00
4 z 5 DZIEŃ 4 – Cyfryzacja, odporność, ergonomia pracy	BARTŁOMIEJ MIERZEJEWSKI	19-05-2026	10:00	18:00	08:00
5 z 5 Walidacja - Test teoretyczny, obserwacja w warunkach symulowanych.	-	19-05-2026	18:00	20:00	02:00

Cennik

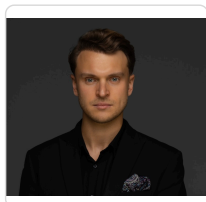
Jeżeli korzystasz z dofinansowania w wysokości co najmniej 70% przysługuje Tobie zwolnienie z podatku VAT

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	7 134,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	5 800,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	178,35 PLN
Koszt osobogodziny netto	145,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

BARTŁOMIEJ MIERZEJEWSKI

Bartłomiej Mierzejewski to ekspert branży hotelarskiej i gastronomicznej z ponad dekadą doświadczenia w zarządzaniu operacyjnym, optymalizacji procesów i rozwoju zespołów w sektorze HoReCa. Zaczynał od stanowisk liniowych, dzięki czemu dobrze rozumie realia pracy operacyjnej oraz wyzwania codziennego funkcjonowania obiektów. Z czasem obejmował kolejne funkcje menedżerskie w hotelach o wysokich standardach i złożonych strukturach.

Doświadczenie zdobywał w markach premium, takich jak Marriott, Nobu, czy Hotel Bryza. Pełnił także funkcję Dyrektora Operacyjnego w jednej z największych firm outsourcingowych w Polsce, odpowiadając za ponad 450 pracowników w hotelach i restauracjach w całym kraju oraz nadzorując jakość, operacje i wdrożenia.

Ma na swoim koncie organizację prestiżowych wydarzeń dla kilku tysięcy gości, współpracując z markami premium. Łączy standardy segmentu HoReCa z praktycznym podejściem do efektywności operacyjnej.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

- Każdy z uczestników otrzymuje dedykowane materiały szkoleniowe (komplet dokumentów szkoleniowych w wersji pdf)

Warunki uczestnictwa

Usługa szkoleniowa skierowana jest do pracowników branży hotelarskiej, w szczególności osób zatrudnionych na stanowiskach recepcyjnych oraz osób zarządzających zespołami recepcji (np. kierownicy recepcji, supervisorzy, liderzy zmian).

Uczestnikami mogą być osoby posiadające podstawowe doświadczenie zawodowe w obsłudze klienta lub pracy w hotelarstwie, które chcą rozwijać kompetencje w zakresie zarządzania zespołem, komunikacji oraz budowania doświadczenia klienta.

Adres

ul. Tadeusza Kościuszki 18
78-111 Ustronie Morskie
woj. zachodniopomorskie

Sala konferencyjna

Kontakt



JACEK JASKÓLSKI

E-mail jacek@houseofimpact.co

Telefon (+48) 698 691 309