



GastroInvest Group
Łukasz Maziarski

★★★★★ 5,0 / 5

19 ocen

Szkolenie pn. „Nowoczesne Zarządzanie Hotelem – Zrównoważone i Ekologiczne Standardy Obsługi Gościa oraz Organizacji Pracy Obiektu”

Numer usługi 2026/03/09/155899/3390383

📍 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

213,44 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria

Biznes / Zarządzanie przedsiębiorstwem

Grupa docelowa usługi

Szkolenie skierowane jest do właścicieli obiektów noclegowych, kadry zarządzającej oraz pracowników recepcji odpowiedzialnych za obsługę gościa i organizację pracy hotelu. Program rozwija kompetencje w zakresie nowoczesnego zarządzania obiektem, z uwzględnieniem zasad zrównoważonego rozwoju, ekologicznych standardów funkcjonowania oraz racjonalnego gospodarowania zasobami. Uczestnicy poznają rozwiązania wspierające świadomą obsługę gościa i budowanie nowoczesnego, odpowiedzialnego wizerunku obiektu noclegowego.

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, ekologiczne standardy

funkcjonowania obiektów turystycznych, racjonalne gospodarowanie zasobami oraz optymalizację procesów operacyjnych.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>Charakteryzuje zasady nowoczesnej i zrównoważonej obsługi gościa w obiekcie noclegowym.</p> <p>Charakteryzuje standardy funkcjonowania nowoczesnego hotelu.</p>	<p>Opisuje elementy profesjonalnej obsługi gościa, identyfikuje działania wpływające na pozytywne doświadczenie gościa oraz charakteryzuje znaczenie jakości usług w hotelarstwie.</p> <p>Opisuje zasady profesjonalnej komunikacji z gościem, identyfikuje czynniki wpływające na satysfakcję gości oraz charakteryzuje rolę obsługi w budowaniu reputacji obiektu.</p>	<p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p> <p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p>
<p>Charakteryzuje zasady zrównoważonego i odpowiedzialnego funkcjonowania obiektu noclegowego.</p>	<p>Opisuje działania związane z racjonalnym gospodarowaniem zasobami, identyfikuje proekologiczne praktyki w hotelarstwie oraz charakteryzuje ich znaczenie dla funkcjonowania obiektu.</p>	<p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p>
<p>Charakteryzuje zasady organizacji pracy w obiekcie noclegowym.</p> <p>Charakteryzuje zasady racjonalnego gospodarowania zasobami w działalności hotelowej.</p>	<p>Opisuje elementy sprawnej organizacji pracy hotelu, identyfikuje znaczenie standaryzacji procesów oraz charakteryzuje zasady współpracy zespołu.</p> <p>Opisuje obszary generujące niepotrzebne koszty, identyfikuje sposoby optymalizacji wykorzystania materiałów i wyposażenia oraz charakteryzuje działania wspierające efektywność obiektu.</p>	<p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p> <p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p>
<p>Charakteryzuje podstawowe zasady świadomego zarządzania obiektem noclegowym.</p>	<p>Opisuje elementy wpływające na efektywność funkcjonowania hotelu, identyfikuje dobre praktyki organizacyjne oraz charakteryzuje działania wspierające stabilne funkcjonowanie obiektu.</p>	<p>Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie</p>

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 rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

Czas trwania szkolenia: 2 dni (18 godzin zegarowe)

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

Odbiorcy szkolenia :Szkolenie skierowane jest do właścicieli obiektów noclegowych, kadry zarządzającej oraz pracowników recepcji odpowiedzialnych za obsługę gościa i organizację pracy hotelu. Program rozwija kompetencje w zakresie nowoczesnego zarządzania obiektem, z uwzględnieniem zasad zrównoważonego rozwoju, ekologicznych standardów funkcjonowania oraz racjonalnego gospodarowania zasobami. Uczestnicy poznają rozwiązania wspierające świadomą obsługę gościa i budowanie nowoczesnego, odpowiedzialnego wizerunku obiektu noclegowego.

DZIEŃ 1 (9 godzin)

DZIEŃ 1 (9 godzin)

1. Nowoczesne hotelarstwo i zmieniające się oczekiwania gości

- nowe trendy w obsłudze gościa i funkcjonowaniu obiektów noclegowych
- rosnące znaczenie odpowiedzialnej turystyki i ekologii w hotelarstwie
- wpływ jakości obsługi na konkurencyjność obiektu

2. Świadoma obsługa gościa jako element strategii biznesowej hotelu

- budowanie pozytywnych doświadczeń gości
- znaczenie profesjonalnej komunikacji z gościem
- rola obsługi w kształtowaniu reputacji obiektu

3. Personalizacja usług i budowanie relacji z gośćmi

- dopasowanie usług do potrzeb różnych grup gości
- tworzenie indywidualnego doświadczenia pobytu
- budowanie lojalności i powracalności gości

4. Zrównoważone podejście do obsługi gościa w hotelu

- wprowadzanie ekologicznych praktyk w codziennej obsłudze
- komunikowanie działań proekologicznych gościom
- budowanie wizerunku odpowiedzialnego obiektu

5. Efektywna organizacja pracy recepcji i zespołu hotelowego

- usprawnienie komunikacji wewnętrznej
- cyfrowy obieg informacji i dokumentów

- dobre praktyki organizacyjne zwiększające efektywność pracy

DZIEŃ 2 (9 godzin)

6. Nowoczesne zarządzanie obiektem noclegowym

- organizacja pracy hotelu w sposób zwiększający efektywność operacyjną
- znaczenie standaryzacji procesów w hotelarstwie
- rola kadry zarządzającej w budowaniu jakości usług

7. Zrównoważone zarządzanie zasobami w obiekcie hotelowym

- racjonalne wykorzystanie energii i materiałów
- ograniczanie niepotrzebnych kosztów operacyjnych
- odpowiedzialne gospodarowanie wyposażeniem obiektu

8. Optymalizacja procesów operacyjnych w hotelu

- identyfikacja obszarów wymagających usprawnień
- wprowadzanie bardziej efektywnych rozwiązań organizacyjnych
- poprawa sprawności codziennych działań operacyjnych

9. Budowanie efektywnego i świadomego zespołu hotelowego

- współpraca zespołu jako fundament jakości usług
- rozwój odpowiedzialności pracowników za standardy pracy
- rola komunikacji w sprawnym funkcjonowaniu obiektu

10. Warsztat wdrożeniowy – rozwój nowoczesnego i odpowiedzialnego hotelu

- analiza wybranych procesów funkcjonowania obiektu
- identyfikacja możliwości usprawnień organizacyjnych
- opracowanie rekomendacji wspierających rozwój i efektywność obiektu.

Minimalne wymagania wobec uczestników:

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

Warunki organizacyjne:

Szkolenie ma charakter grupowy i realizowane jest w formie stacjonarnej. Obejmuje ono **18 godzin zegarowe** i jest realizowane w ciągu 2 dni (08:00–17:00 dziennie, z uwzględnieniem przerw). Przerwy (kawowe i obiadowa) są **wliczane w czas trwania szkolenia**, zgodnie z zasadami obowiązującymi w Bazie Usług Rozwojowych.

Czas trwania części teoretycznej i praktycznej:

Szkolenie ma charakter mieszany i obejmuje zarówno zajęcia teoretyczne, jak i praktyczne.

- **Część teoretyczna:** ok. **9 godzin zegarowych** – wykłady, prezentacje, analiza przypadków, test walidacyjny.
- **Część praktyczna:** ok. **9 godzin zegarowych** – warsztaty, ćwiczenia operacyjne w kuchni, symulacje, praca z rzeczywistymi danymi.

Walidacja efektów uczenia się obejmuje :

- **Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie** - walidacja w formie testu odbędzie się ostatniego dnia szkolenia i potrwa 10 minut. Test weryfikuje poziom przyswojonej wiedzy zgodnie z ustalonymi kryteriami.

Do wybranej metody walidacji nie jest potrzebny walidator, ponieważ uczestnicy dostają link do wypełnienia testu

Walidacja zostanie przeprowadzona w formie cyfrowej, z wykorzystaniem urządzeń mobilnych. Każdy uczestnik na czas trwania walidacji będzie miał zapewniony dostęp do urządzenia mobilnego umożliwiającego samodzielne rozwiązanie testu. Wynik testu generowany jest automatycznie przez system po jego zakończeniu, co zapewnia obiektywność i przejrzystość oceny.

Udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami:

Obiekt zapewnia dostępność architektoniczną i organizacyjną dla osób z niepełnosprawnościami. Istnieje możliwość zapewnienia dodatkowego wsparcia – w tym indywidualnych materiałów, asysty oraz dostosowania formy przekazu do potrzeb uczestników.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 15 Nowoczesne hotelarstwo i zmieniające się oczekiwania gości	Agata Kapel	27-04-2026	08:00	10:00	02:00
2 z 15 Przerwa	Agata Kapel	27-04-2026	10:00	10:15	00:15
3 z 15 Świadoma obsługa gościa jako element strategii biznesowej hotelu	Agata Kapel	27-04-2026	10:15	13:00	02:45
4 z 15 Przerwa obiadowa	Agata Kapel	27-04-2026	13:00	13:30	00:30
5 z 15 Personalizacja usług i budowanie relacji z gośćmi	Agata Kapel	27-04-2026	13:30	14:30	01:00
6 z 15 Zrównoważone podejście do obsługi gościa w hotelu	Agata Kapel	27-04-2026	14:30	15:30	01:00
7 z 15 Efektywna organizacja pracy recepcji i zespołu hotelowego	Agata Kapel	27-04-2026	15:30	17:00	01:30
8 z 15 Nowoczesne zarządzanie obiektem noclegowym	Agata Kapel	28-04-2026	08:00	10:00	02:00
9 z 15 Przerwa	Agata Kapel	28-04-2026	10:00	10:15	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
10 z 15 Zrównoważone zarządzanie zasobami w obiekcie hotelowym	Agata Kapel	28-04-2026	10:15	13:00	02:45
11 z 15 Przerwa obiadowa	Agata Kapel	28-04-2026	13:00	13:30	00:30
12 z 15 Optymalizacja procesów operacyjnych w hotelu	Agata Kapel	28-04-2026	13:30	14:30	01:00
13 z 15 Budowanie efektywnego i świadomego zespołu hotelowego	Agata Kapel	28-04-2026	14:30	15:30	01:00
14 z 15 Warsztat wdrożeniowy – rozwój nowoczesnego i odpowiedzialnego hotelu	Agata Kapel	28-04-2026	15:30	16:50	01:20
15 z 15 Walidacja - Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie	Agata Kapel	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

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

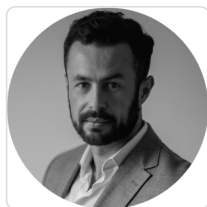
ul. Łużycka 1

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