



Zann Investments
Maciej Zarzecki

★★★★★ 4,8 / 5

43 oceny

Szkolenie Manager Hotelu

Numer usługi 2026/05/13/5603/3556140

📍 Gdańsk

🏠 Usługa szkoleniowa

📄 stacjonarna

👥 Zajęcia grupowe

🕒 16:00 h

📅 05.12.2026 do 06.12.2026

1 490,00 PLN brutto

1 490,00 PLN netto

93,13 PLN brutto/h

93,13 PLN netto/h

187,50 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria	Inne / Turystyka i hotelarstwo
Identyfikatory projektów	Zachodniopomorskie Bony Szkoleniowe
Grupa docelowa usługi	<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 Kierunek - Rozwój a także dla Uczestników Projektu "Małopolski pociąg do kariery - sezon 1" oraz dla Uczestników Projektu "Nowy start w Małopolsce z EURESem".</p> <p>Usługa rozwojowa adresowana również dla Uczestników projektu Zachodniopomorskie Bony Szkoleniowe</p>
Minimalna liczba uczestników	4
Maksymalna liczba uczestników	15
Data zakończenia rekrutacji	04-12-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
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 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 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

Dzień 1.

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 pięter

- kompleksowa analiza pracy działu HSK. Standardy, procedury, wymagania.

Dzień 2.

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 marketin,
- zarządzanie przez cele,
- lean management (LM),
- zarządzanie wiedzą (KM),
- filozofia kaizen.

Przerwy wliczone są w czas trwania usługi.

Szkolenie składa się z części teoretycznej (7 h) i części praktycznej (7h) + 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 pozycji harmonogramu: 14

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 14 Wprowadzenie do hotelarstwa - ustawa o usługach hotelarskich i RODO w hotelarstwie	Zajęcia	Natalia Zawadzka	05-12-2026	09:00	09:30	00:30
2 z 14 Struktura organizacyjna w hotelach	Zajęcia	Natalia Zawadzka	05-12-2026	09:30	11:30	02:00
3 z 14 Manager w hotelu	Zajęcia	Natalia Zawadzka	05-12-2026	11:30	13:00	01:30
4 z 14 -	Przerwa	-	05-12-2026	13:00	14:00	01:00
5 z 14 Recepcja	Zajęcia	Natalia Zawadzka	05-12-2026	14:00	16:00	02:00
6 z 14 Służba pięter	Zajęcia	Natalia Zawadzka	05-12-2026	16:00	17:00	01:00

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
7 z 14 Trudny gość - jak radzić sobie w nietypowych sytuacjach w praktyce	Zajęcia	Natalia Zawadzka	06-12-2026	09:00	10:00	01:00
8 z 14 Sprzedaż w hotelu	Zajęcia	Natalia Zawadzka	06-12-2026	10:00	12:00	02:00
9 z 14 Budżet hotelowy	Zajęcia	Natalia Zawadzka	06-12-2026	12:00	13:00	01:00
10 z 14 -	Przerwa	-	06-12-2026	13:00	14:00	01:00
11 z 14 Zarządzanie jakością	Zajęcia	Natalia Zawadzka	06-12-2026	14:00	15:00	01:00
12 z 14 Zarządzanie zespołem	Zajęcia	Natalia Zawadzka	06-12-2026	15:00	16:00	01:00
13 z 14 Wybrane koncepcje nowoczesnego zarządzania w hotelu	Zajęcia	Natalia Zawadzka	06-12-2026	16:00	16:30	00:30
14 z 14 -	Walidacja	Natalia Zawadzka	06-12-2026	16:30	17:00	00:30

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	16:00
w tym suma godzin zajęć	13:30
w tym suma godzin walidacji	00:30
w tym suma przerw	02:00
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	18:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 490,00 PLN
Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o VAT	
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 490,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	93,13 PLN
Koszt osobogodziny netto	93,13 PLN

Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Liczba godzin zegarowych usługi	16:00

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 w 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. Poczynając 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. Na wniosek uczestnika szkolenia, wystawiamy certyfikat również w innych językach obcych.

notes i długopis

Warunki uczestnictwa

Uczestnik szkolenia zobowiązany jest uczestniczyć w minimum 80% zajęć. Frekwencja będzie dokumentowana na liście obecności opatrzonej podpisem uczestnika oraz potwierdzona podpisem trenera.

Dla uczestników projektu MP i/lub Projektu NSE warunkiem uczestnictwa jest również przystąpienie do usługi egzaminacyjnej wewnętrznej.

Informacje dodatkowe

Szkolenie w ramach „Małopolski Pociąg do Kariery”, EGZAMIN wewnętrzny WYMAGANY.

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 biuro@szkolabarmanow.pl

Telefon (+48) 798 782 434