



Zann Investments
Maciej Zarzecki

★★★★★ 4,8 / 5

48 ocen

Szkolenie Manager Hotelu

Numer usługi 2026/05/29/5603/3595293

📍 Kraków

🏠 Usługa szkoleniowa

📄 stacjonarna

👥 Zajęcia grupowe

🕒 16:00 h

📅 07.11.2026 do 08.11.2026

1 690,00 PLN brutto

1 690,00 PLN netto

105,63 PLN brutto/h

105,63 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	06-11-2026
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 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 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	07-11-2026	09:00	09:30	00:30
2 z 14 Struktura organizacyjna w hotelach	Zajęcia	Natalia Zawadzka	07-11-2026	09:30	11:30	02:00
3 z 14 Manager w hotelu	Zajęcia	Natalia Zawadzka	07-11-2026	11:30	13:00	01:30
4 z 14 -	Przerwa	-	07-11-2026	13:00	14:00	01:00
5 z 14 Recepcja	Zajęcia	Natalia Zawadzka	07-11-2026	14:00	16:00	02:00

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
6 z 14 Służba pięter	Zajęcia	Natalia Zawadzka	07-11-2026	16:00	17:00	01:00
7 z 14 Trudny gość - jak radzić sobie w nietypowych sytuacjach w praktyce	Zajęcia	Natalia Zawadzka	08-11-2026	09:00	10:00	01:00
8 z 14 Sprzedaż w hotelu	Zajęcia	Natalia Zawadzka	08-11-2026	10:00	12:00	02:00
9 z 14 Budżet hotelowy	Zajęcia	Natalia Zawadzka	08-11-2026	12:00	13:00	01:00
10 z 14 -	Przerwa	-	08-11-2026	13:00	14:00	01:00
11 z 14 Zarządzanie jakością	Zajęcia	Natalia Zawadzka	08-11-2026	14:00	15:00	01:00
12 z 14 Zarządzanie zespołem	Zajęcia	Natalia Zawadzka	08-11-2026	15:00	16:00	01:00
13 z 14 Wybrane koncepcje nowoczesnego zarządzania w hotelu	Zajęcia	Natalia Zawadzka	08-11-2026	16:00	16:30	00:30
14 z 14 -	Walidacja	Natalia Zawadzka	08-11-2026	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

Rodzaj godzin

Liczba godzin

Suma godzin dydaktycznych bez przerw

18:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 690,00 PLN
Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o VAT	
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 690,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	105,63 PLN
Koszt osobogodziny netto	105,63 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 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 hotelarskie

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 dodatkowa wartość. Poza wieloletnim doświadczeniem w branży w której przeprowadzam szkolenia, posiadam również wykształcenie związane z tematyką szkoleń.

Począwszy od technikum hotelarskiego, prze 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

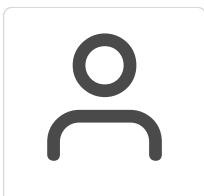
Adres

ul. Westerplatte 1
31-033 Kraków
woj. małopolskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

Kontakt



NATALIA KOCISZEWSKA

E-mail biuro@szkolabarmanow.pl

Telefon (+48) 505 052 231

