



WYŻSZA SZKOŁA
TURYSTYKI I
HOTELARSTWA W
GDAŃSKU

Brak ocen dla tego dostawcy

STRUCTOGRAM® w HoReCa

Numer usługi 2026/08/03/184712/3726064

- Gdańsk
- Usługa szkoleniowa
- stacjonarna
- Zajęcia grupowe z praktyką indywidualną
- 29:30 h
- 17.10.2026 do 08.11.2026

9 600,00 PLN brutto
7 804,88 PLN netto
325,42 PLN brutto/h
264,57 PLN netto/h
181,67 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi
Grupa docelowa usługi	Program szkolenia kierowany jest do osób z branży HoReCa, a w szczególności do: - właścicieli i współwłaścicieli hoteli, restauracji, firm cateringowych, eventowych i turystycznych; - dyrektorów generalnych oraz managerów operacyjnych, F&B, sprzedaży, revenue, HR, MICE i SPA; - osób zarządzających obiektami niezależnymi, sieciowymi, franczyzowymi i publicznymi; - menedżerów firm dostarczających technologie i usługi dla HoReCa; - sukcesorów firm rodzinnych oraz osób przygotowywanych do roli dyrektorskiej.
Minimalna liczba uczestników	6
Maksymalna liczba uczestników	20
Data zakończenia rekrutacji	16-10-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	art. 163 ust. 1 ustawy z dnia 20 lipca 2018 r. Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce (t. j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1571, z późn. zm.)
Zakres uprawnień	Statut uczelni Wyższa Szkoła Turystyki i Hotelarstwa w Gdańsku

Cel

Cel edukacyjny

Szkolenie kończy się uzyskaniem przez uczestnika 4 międzynarodowych certyfikatów STRUCTOGRAM, dzięki czemu będzie lepiej projektować doświadczenie gościa, zwiększy sprzedaż oraz wartość rezerwacji lub rachunku, będzie miał bardziej stabilny, samodzielny i skuteczny zespół.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik potrafi zidentyfikować własny profil biostrukturalny i dostosować styl komunikacji do naturalnych predyspozycji gości oraz współpracowników w obiekcie HoReCa.	Wyjaśnia wyniki własnej biostruktury (udział komponentu zielonego, czerwonego i niebieskiego) oraz ich wpływ na styl pracy.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Identyfikuje cechy biostruktury u rozmówcy na podstawie zachowania, tempa mowy i mowy ciała.	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Moduluje komunikaty (werbalne i niewerbalne), dopasowując je do dominanty biostrukturalnej gościa (np. język korzyści relacyjnych dla „zielonego”, konkret i prestiż dla „czerwonego”, fakty i procedury dla „niebieskiego”).	Obserwacja w warunkach symulowanych
	Wskazuje i eliminuje własne zachowania, które mogą wywołać opór lub irytację u osób o odmiennej biostrukturze.	Obserwacja w warunkach symulowanych

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik potrafi personalizować ofertę handlową, proces upsellingu oraz zarządzać trudnymi sytuacjami z gośćmi w oparciu o ich strukturę biostrukturalną.	Diagnostuje kluczowe motywacje zakupowe gościa (bezpieczeństwo/relacja, status/szybkość działania, systematyczność/logika) wynikające z jego profilu.	Prezentacja
	Konstruuje ofertę usług (np. pobytu w hotelu, organizacji eventu, menu degustacyjnego) z użyciem argumentów trafiających w dominantę klienta.	Prezentacja
	Dobiera techniki sprzedaży sugerowanej i cross-sellingu w sposób naturalny dla danego typu biostruktury gościa.	Prezentacja
	Rozwiązuje reklamacje i sytuacje kryzysowe, dobierając algorytm postępowania do profilu wzburzonego gościa.	Prezentacja
Uczestnik potrafi przeprowadzić zróżnicowanemu zespołowi, przydzielać zadania i motywować pracowników zgodnie z ich potencjałem biostrukturalnym.	Przydziela role na stanowiskach (np. recepcja, sala, kuchnia, back-office) w oparciu o mocne strony biostruktury pracowników.	Wywiad ustrukturyzowany
	Konstruuje systemy motywacyjne i udziela informacji zwrotnej w formie dopasowanej do profilu pracownika.	Wywiad ustrukturyzowany
	Komunikuje zmiany organizacyjne w obiekcie, antycypując i neutralizując naturalny opór poszczególnych biostruktur.	Wywiad ustrukturyzowany

Cel biznesowy

Wzrost rentowności i konkurencyjności obiektu HoReCa poprzez wdrożenie standardów obsługi i sprzedaży opartych na analizie biostrukturalnej STRUCTOGRAM®, co przełoży się na skrócenie czasu procesu sprzedaży, wzrost wartości koszyka zakupowego gości oraz optymalizację kosztów operacyjnych.

Efekt usługi

- **Maksymalizacja przychodów (Upselling i Cross-selling):** Podniesienie efektywności sprzedaży sugerowanej o zakładane 15–20% dzięki precyzyjnemu dopasowywaniu oferty (pokoje wyższego standardu, pakiety SPA, menu degustacyjne) do genetycznych motywacji zakupowych i profilu biostrukturalnego gościa.
- **Podniesienie wskaźników satysfakcji i lojalności (LTV):** Zwiększenie liczby powracających gości oraz poprawa ocen obiektu na portalach rezerwacyjnych i opiniotwórczych (np. Booking.com, TripAdvisor, Google) poprzez eliminację błędów komunikacyjnych i zapewnienie spersonalizowanej gościnności (*human touch*).
- **Skrócenie czasu i kosztów obsługi reklamacji:** Zmniejszenie strat finansowych wynikających z nieefektywnego rozwiązywania sporów dzięki wdrożeniu szybkich algorytmów deeskalacji konfliktów, dopasowanych do dominującego komponentu mózgowego

- wzburzonego gościa (zielony, czerwony, niebieski).
- **Efektywność wewnętrzna zespołu (ROI z kapitału ludzkiego):** Ograniczenie kosztów rotacji personelu i poprawa wydajności operacyjnej poprzez dopasowanie zadań na stanowiskach (recepcja, gastronomia, menedżerowie) do naturalnych predyspozycji i biostruktury pracowników, co buduje synergię w zespołach zróżnicowanych.

Metoda potwierdzenia osiągnięcia efektu usługi

Wskaźnikami sukcesu będą: monitorowanie średniej wartości rachunku/rezerwacji (ADR), analiza statystyk sprzedaży upsellingowej personelu oraz ocena ankiet satysfakcji gości po 3 miesiącach od zakończenia szkolenia.

Kwalifikacje

Kwalifikacje niewłączone do ZSK

Uznane kwalifikacje

Pytanie 1. Czy dokument jest wydany przez podmiot systemu oświaty lub szkolnictwa wyższego na podstawie odrębnych przepisów?

TAK

rozporządzenie Ministra Edukacji i Nauki z dnia 6 października 2023 r. w sprawie kształcenia ustawicznego w formach pozaszkolnych (Dz. U. poz. 2175 oraz z 2024 r. poz. 1854)

Informacje

Nazwa Podmiotu prowadzącego walidację	Wyższa Szkoła Turystyki i Hotelarstwa w Gdańsku, CWKB Lilianna Falencikowska
Nazwa Podmiotu certyfikującego	Wyższa Szkoła Turystyki i Hotelarstwa w Gdańsku, CWKB Lilianna Falencikowska

Program

Część	Tytuł	Główny obszar
1	STRUCTOGRAM® 1 – Ja w świecie gościnności	samoświadomość, naturalny styl działania i reakcje pod presją
2	STRUCTOGRAM® 2 – Klucz do zrozumienia gościa i współpracownika	obserwacja, rozpoznawanie potrzeb i dopasowanie komunikacji
3	STRUCTOGRAM® 3 – Sprzedaż i obsługa dopasowana do gościa	rekomendacja, up-selling, cross-selling i praca z obiekcjami
4	STRUCTOGRAM® 4 – Przywództwo i budowanie zespołu HoReCa	delegowanie, motywowanie, feedback, rozwój i współpraca między działami

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 9

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 9 STRUCTOGRA M® 1 – Ja w świecie gościnności	Zajęcia	Lilianna Falencikowska	17-10-2026	09:00	12:00	03:00
2 z 9 -	Przerwa	-	17-10-2026	12:00	12:15	00:15
3 z 9 STRUCTOGRA M® 2 – Klucz do zrozumienia gościa i współpracownika	Zajęcia	Lilianna Falencikowska	18-10-2026	09:00	12:00	03:00
4 z 9 -	Przerwa	-	18-10-2026	12:00	12:15	00:15
5 z 9 STRUCTOGRA M® 3 – Sprzedaż i obsługa dopasowana do gościa	Zajęcia	Lilianna Falencikowska	07-11-2026	09:00	12:00	03:00
6 z 9 -	Przerwa	-	07-11-2026	12:00	12:15	00:15
7 z 9 STRUCTOGRA M® 4 – Przywództwo i budowanie zespołu HoReCa	Zajęcia	Lilianna Falencikowska	08-11-2026	09:00	12:00	03:00
8 z 9 -	Przerwa	-	08-11-2026	12:00	12:15	00:15
9 z 9 -	Walidacja	-	08-11-2026	15:30	16:00	00:30

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	29:30

Rodzaj godzin	Liczba godzin
w tym suma godzin zajęć	12:00
w tym suma godzin walidacji	00:30
w tym suma przerw	01:00
w tym liczba godzin zajęć praktycznych indywidualnych	16:00
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	38:00

Cennik

Jeżeli korzystasz z dofinansowania i usługa stanowi usługę kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego wraz z usługą lub dostawą towarów ściśle związaną z usługami kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego to możesz mieć możliwość skorzystania za zwolnienia z podatku VAT na podstawie art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. c ustawy z dnia 11 marca 2024 r. o podatku od towarów i usług, jeżeli usługa w całości jest finansowana ze środków publicznych lub § 3 ust. 1 pkt 14 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień w przypadku, gdy usługa jest finansowana w co najmniej 70% ze środków publicznych.

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	9 600,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	7 804,88 PLN
Koszt osobogodziny brutto	325,42 PLN
Koszt osobogodziny netto	264,57 PLN
W tym koszt walidacji brutto	500,00 PLN
W tym koszt walidacji netto	406,50 PLN
W tym koszt certyfikowania brutto	500,00 PLN
W tym koszt certyfikowania netto	406,50 PLN

Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Liczba godzin zegarowych usługi	29:30
w tym liczba godzin zajęć praktycznych indywidualnych	16:00

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Lilianna Falencikowska

Certyfikowana trenerka STRUCTOGRAM, Trenerka Marki Osobistej, Trenerka Biznesu i Zmiany Zawodowej, Główna Księgowa, Kanclerz WSTIH w Gdańsku.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnik otrzymuje materiały w postaci książek/zeszytów ćwiczeń, pracuje na materiałach z case study od prowadzącego.

Adres

ul. ks. Leona Miszewskiego 12/13
80-239 Gdańsk
woj. pomorskie

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi

Kontakt



Lilianna Falencikowska

E-mail kanclerz@wstih.pl

Telefon (+48) 602 291 761