



SOVERANO SPÓŁKA
Z OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ

★★★★★ 4,6 / 5

180 ocen

Kultura gościnności, standardy serwisu i bezpieczeństwo pracy – szkolenie.

Numer usługi 2026/08/10/217200/3737339

📍 Łódź

🏠 Usługa szkoleniowa

📅 stacjonarna

👥 Zajęcia grupowe

🕒 04:00 h

📅 17.11.2026 do 17.11.2026

400,00 PLN brutto

400,00 PLN netto

100,00 PLN brutto/h

100,00 PLN netto/h

187,50 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria	Inne / Turystyka i hotelarstwo
Grupa docelowa usługi	Osoby pracujące w dziale służby pięter na stanowisku pokojowej, pokojowego lub osoba pełniąca funkcje pomocnicze w utrzymaniu czystości i estetyki, nastawione na podnoszenie jakości świadczonych usług, rozwój kompetencji w obszarze kompetencji miękkich oraz optymalizację codziennych procedur wykonawczych.
Minimalna liczba uczestników	4
Maksymalna liczba uczestników	15
Data zakończenia rekrutacji	16-11-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Standard Usług Szkoleniowo– Rozwojowych PIFS SUS 3.0

Cel

Cel edukacyjny

Usługa prowadzi osobę uczestniczącą do samodzielnego wykonywania kompleksowych procedur serwisowania pokoi wolnych i zajętych z zachowaniem najwyższych standardów gościnności, dbałości o detale estetyczne oraz zasad bezpieczeństwa i higieny pracy.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Analizuje rolę służby pięter w budowaniu Doświadczenia Gościa oraz wartości etyki zawodowej w pracy zespołu.	Identyfikuje czynniki z zakresu czystości i estetyki wpływające bezpośrednio na postrzeganie standardu przez Gości hotelu.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Charakteryzuje zasady etyczne oraz dyskrecję wymagane w codziennej pracy personelu służby pięter.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Projektuje i realizuje prawidłową sekwencję czynności podczas serwisowania pokoi wolnych oraz zajętych.	Ustala kolejność kroków technologicznych i higienicznych podczas przygotowywania pokoju na przyjęcie nowego Gościa oraz w trakcie serwisu dziennego.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Różnicuje zakres prac oraz standardy postępowania wymagane w przypadku pokoju zwolnionego i pokoju z przebywającym w nim Gościem.	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

WARUNKI ORGANIZACYJNE:

- Forma usługi: Stacjonarna.
- Czas trwania usługi: 4 godzin zegarowych (60 min). Przerwy wliczane są w czas trwania całej usługi.

- **Klauzula Dostępności:** W oparciu o zasadę racjonalnych usprawnień i dostępności (wynikającą z Ustawy o dostępności) oraz standardy równego traktowania, organizator zapewnia wsparcie dla osób ze szczególnymi potrzebami. W celu skorzystania z racjonalnych usprawnień, uczestnik proszony jest o wcześniejsze zgłoszenie swoich potrzeb organizatorowi szkolenia.
- **Walidacja** przeprowadzana jest w formie testu teoretycznego generowanego wynikiem automatycznym. W celu zapewnienia obiektywności oceny, proces walidacji jest prowadzony zgodnie z zasadą rozdzielności procesów kształcenia i walidacji.
- **Typy zajęć:** [P] Praktyczne: Ćwiczenia, zadania, praca z narzędziami pod okiem trenera. [M] Mieszane: Łączą wprowadzenie teoretyczne z zadaniami praktycznymi.

PROGRAM SZKOLENIA

Jednodniowy, dedykowany program warsztatowy został przygotowany z myślą o podniesieniu standardów pracy oraz budowaniu świadomości roli personelu służby pięter w tworzeniu Unikalnego Doświadczenia Gościa. Szkolenie przeprowadza osobę uczestniczącą przez kluczowe zagadnienia etyki zawodowej, dyskrecji i poczucia odpowiedzialności za wizerunek obiektu, ukazując bezpośredni wpływ pracy działu utrzymania czystości na satysfakcję i bezpieczeństwo odwiedzających. W toku zajęć precyzyjnie analizowana jest krok po kroku optymalna sekwencja zadań wykonywanych podczas sprzątania oraz odświeżania pokoi wolnych i zajętych, co ułatwia eliminację błędów rutynowych i poprawia wydajność zawodową. Szczególny akcent kładziony jest na mikro-detale estetyczne, tworzenie przyjemnego klimatu wnętrza oraz koordynację działań z pozostałymi pionami obiektu. Całość dopełnia moduł dotyczący higieny i bezpieczeństwa pracy, obejmujący zasady bezpiecznego obchodzenia się ze środkami chemicznymi, postępowanie z mieniem Gościa oraz ergonomiczne techniki pracy chroniące zdrowie personelu.

HARMONOGRAM SZCZEGÓŁOWY

Dzień 1 (27.08.2026 r.)

- **09:00 – 11:00** Rola służby pięter, etyka pracy i sekwencja zadań w serwisowaniu pokoi [M/P] – Osoba prowadząca: Karol Weber
- **11:00 – 11:15** Przerwa
- **11:15 – 12:45** Dbalość o detale estetyczne oraz zasady bezpieczeństwa i ergonomii pracy [P] – Osoba prowadząca: Karol Weber
- **12:45 – 13:00** Walidacja efektów uczenia się (Test wiedzy) – Osoba wykonująca walidację: Mateusz Świąder

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 4

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 4 Rola służby pięter, etyka pracy i sekwencja zadań w serwisowaniu pokoi	Zajęcia	Karol Weber	17-11-2026	09:00	11:00	02:00
2 z 4 -	Przerwa	-	17-11-2026	11:00	11:15	00:15
3 z 4 Dbalość o detale estetyczne oraz zasady bezpieczeństwa i ergonomii pracy	Zajęcia	Karol Weber	17-11-2026	11:15	12:45	01:30
4 z 4 -	Walidacja	-	17-11-2026	12:45	13:00	00:15

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	04:00
w tym suma godzin zajęć	03:30
w tym suma godzin walidacji	00:15
w tym suma przerw	00:15
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	05:00

Cennik

Cennik

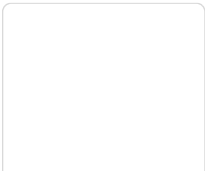
Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	400,00 PLN
Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o VAT	
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	400,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	100,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	100,00 PLN

Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Liczba godzin zegarowych usługi	04:00

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Karol Weber



Karol Weber Inspektor Hotelowy Absolwent Wyższej Szkoły Turystyki i Rekreacji im. M. Orłowicza w Warszawie. Magister Akademii im. Leona Koźmińskiego na kierunku Zarządzanie Zasobami Ludzkimi (rok 2012). Z branżą hotelarską związany od 2001 roku. Zdobywał wiedzę i doświadczenie w Polsce i za granicą, na stanowiskach liniowych i kierowniczych w działach Recepcji, Obsługi Pięter i Gastronomii, w międzynarodowych sieciach hotelowych – Four Seasons, InterContinental, Radisson. Propagator kultury organizacyjnej opartej na rozwijaniu kapitału ludzkiego, dbałości o najwyższą jakość świadczonych usług oraz zasadzie ‘jeden zespół – wspólny cel’. Od 2016 roku doradza inwestorom przy tworzeniu koncepcji hoteli, pomaga w ich otwarciach i wprowadzaniu zmian, kontroluje jakość obsługi i szkoli personel. Jego specjalnością są szkolenia z zakresu standardów obsługi, kreowania doświadczeń Gości i sprzedaży recepcyjnej. W swojej działalności zawodowej nie ogranicza się do branży hotelarskiej, gdyż wiedza z zakresu Customer Experience jest uniwersalna i przydatna dla innych firm usługowych. Z usług Karol Webera korzystają hotele i obiekty różnej kategorii, niezależne i sieciowe, m.in. Hotele Likus, Grupa Nosalowy, Accor, Marriott Int., Hilton Hotels, IHG Hotels, ZR Hotele, Górskie Resorty, Grano Hotels, Grupa Bachleda. Współpracuje z Izbą Gospodarczą Hotelarstwa Polskiego przy realizacji szkoleń otwartych.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały dydaktyczne obejmują drukowane i cyfrowe listy kontrolne serwisu pokoi, przewodnik po standardach układania galanterii hotelowej, karty charakterystyki i stosowania preparatów czyszczących oraz instrukcje ergonomii pracy na stanowisku.

Warunki uczestnictwa

Aby wziąć udział w szkoleniu, uczestnik powinien być zainteresowany tematem, otwarty na naukę, gotowy do pracy w grupie, posiadać podstawowe umiejętności komunikacyjne.

Warunkiem udziału w usłudze jest dokonanie zapisu na usługę co najmniej 1 dzień (do godziny 14.00), przed jej rozpoczęciem i uzyskanie akceptacji ze strony Dostawcy Usługi. Warunkiem uzyskania zaświadczenia/certyfikatu jest uczestnictwo w co najmniej 80% zajęć usługi rozwojowej oraz uzyskanie pozytywnej oceny dla każdego uczestnika na podstawie wyniku walidacji przeprowadzonej przez podmiot walidujący/Walidatora.

Uczestnik zobowiązany jest do okazania się dokumentem potwierdzającym tożsamość ze zdjęciem, przed zespołem monitorującym usługę rozwojową.

Walidacja jest prowadzona w formie testu z wynikiem generowanym automatycznie, co zapewnia obiektywną weryfikację nabytych kompetencji. Proces ten odbywa się pod nadzorem niezależnego walidatora, zgodnie z zasadą rozdzielności funkcji dydaktycznej od oceniającej.

Informacje dodatkowe

Korzystając 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 możliwe jest skorzystanie ze 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, jeśli 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.

Adres

ul. Juliana Tuwima 48/11
90-021 Łódź

Kontakt



MATEUSZ ŚWIĄDER

E-mail swiadermateusz@gmail.com

Telefon (+48) 733 058 666