

**Szkolenie: Zarządzanie biurem podróży**

Numer usługi 2026/09/07/165578/3793289

5 000,00 PLN brutto

5 000,00 PLN netto

277,78 PLN brutto/h

277,78 PLN netto/h

249,58 PLN cena rynkowa ⓘ

LABA POLSKA
SPÓŁKA Z
OGRANICZONĄ
ODPOWIEDZIALNOŚ
CIĄ

★★★★☆ 4,5 / 5

8 ocen

- 🏠 Usługa szkoleniowa
- 📄 zdalna w czasie rzeczywistym
- 👥 Zajęcia grupowe
- 🕒 18:00 h
- 📅 04.11.2026 do 16.12.2026

Informacje podstawowe

Kategoria	Biznes / PR
Identyfikatory projektów	Kierunek - Rozwój, Nowy start w Małopolsce z EURESEM, Małopolski Pociąg do kariery, Zachodniopomorskie Bony Szkoleniowe
Grupa docelowa usługi	Usługa skierowana do osób indywidualnych, firm oraz ich pracowników rozwijających kompetencje w zarządzaniu biurem podróży, produktem turystycznym, sprzedażą i obsługą klienta. Grupę docelową stanowią właściciele i współwłaściciele biur turystycznych, managerowie średniego szczebla pracujący w turystyce oraz specjaliści ds. produktów turystycznych aspirujący do stanowisk managerskich. Rekomendowane jest podstawowe doświadczenie w turystyce, sprzedaży, obsłudze klienta, organizacji wyjazdów, tworzeniu ofert lub współpracy z dostawcami usług turystycznych. Szkolenie jest skierowane również do uczestników projektów: • „Zachodniopomorskie Bony Szkoleniowe” WUP w Szczecinie, • „MP” oraz „NSE” WUP w Krakowie, • „Kierunek – Rozwój” oraz innych współfinansowanych ze środków publicznych.
Minimalna liczba uczestników	2
Maksymalna liczba uczestników	30
Data zakończenia rekrutacji	03-11-2026
Forma prowadzenia usługi	zdalna w czasie rzeczywistym

Cel

Cel edukacyjny

Usługa „Szkolenie: Zarządzanie biurem podróży” przygotowuje do zarządzania biurem podróży, w tym do planowania produktu turystycznego, organizacji imprez i wyjazdów, negocjowania z dostawcami, budżetowania i rozliczania wydarzeń, budowania marki, promocji, personalizacji oferty, zarządzania sprzedażą, relacjami z klientami, zespołem oraz reklamacjami.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Charakteryzuje zasady zarządzania biurem podróży	• rozróżnia role organizatora i pośrednika turystycznego	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	• charakteryzuje wpływ trendów, nisz rynkowych, modelu 3E i AI na strategię biura podróży.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Charakteryzuje proces tworzenia produktu turystycznego.	• rozróżnia elementy oferty turystycznej, wyjazdu incentive i wyjazdu tailor-made.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	• charakteryzuje znaczenie profilu klienta, destynacji, pakietowania i USP w planowaniu oferty.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Dobiera rozwiązania organizacyjne do realizacji imprezy turystycznej.	• wskazuje właściwe kryteria selekcji dostawców do opisu sytuacji biznesowej.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	• dobiera elementy umowy, współpracy terenowej lub negocjacji do rodzaju imprezy turystycznej.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Dobiera działania finansowe i marketingowe do sytuacji biura podróży.	• wskazuje właściwe KPI, strategię cenową lub działanie optymalizujące koszty w opisanym przypadku.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	• dobiera kanał promocji, sposób personalizacji lub działanie CRM do profilu klienta i celu sprzedażowego.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Ocenia reakcje biura podróży w relacjach z klientami i zespołem.	• ocenia adekwatność reakcji na reklamację, problem klienta lub sytuację kryzysową.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	• wskazuje właściwe działanie związane z rekrutacją, onboardingiem, feedbackiem lub motywowaniem pracowników	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Ocenia odpowiedzialność managerską w prowadzeniu biura podróży.	• ocenia konsekwencje decyzji managerskich dla klienta, dostawców, zespołu, jakości usługi i rentowności biura.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	• wskazuje postawy wspierające rzetelność, odpowiedzialność, komunikację, lojalność klientów i rozwój zawodowy w turystyce.	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

Dla osiągnięcia celu edukacyjnego usługa obejmuje:

Zakres tematyczny:

MODUŁ I: PRODUKT TURYSTYCZNY I STRATEGIA BIURA PODRÓŻY

01. Strategiczne zarządzanie biurem podróży

- Turystyka po wstrząsie: analiza kluczowych zmian w zachowaniach podróżnych i strukturze rynku po 2020 roku
- Trendy i nisze rynkowe
- Od 3S do 3E: analiza strategicznej zmiany z modelu Sun, Sand, Sea na Experience, Engagement, Environment
- Organizator a pośrednik: różnice w odpowiedzialności, ryzyku i potencjale biznesowym
- Sztuczna inteligencja jako rewolucja w branży: AI w prognozowaniu i automatyzacji

02. Organizacja i logistyka realizacji imprezy turystycznej

- Proces kwalifikacji i selekcji dostawców w oparciu o 6 kluczowych kryteriów
- Analiza modeli umów w turystyce i ich implikacje biznesowe
- Sztuka negocjacji kontraktów: przygotowanie, kluczowe klauzule i strategię win-win
- Role i zadania personelu w terenie oraz zasady efektywnej współpracy
- Case study: negocjowanie umowy allotmentowej z hotelem, od „listy życzeń” po analizę ryzyka w finalnym kontrakcie

03. Planowanie oferty turystycznej – klucz do sukcesu

- Anatomia atrakcyjnej oferty: co sprawia, że klient mówi „tak!”
- Nisze doświadczeniowe / slow travel jako aktualny trend spójny z modelem 3E
- Psychologia wyboru w turystyce: jak wykorzystać „paradoks wyboru” i „prawo Hicka” na korzyść małego biura?
- Fundamenty planowania: od określenia profilu klienta i celu wyjazdu po wybór destynacji
- Pakietowanie statyczne vs. dynamiczne: analiza zalet, wad i strategicznych zastosowań dla MŚP
- Tworzenie „efektu wow” przy ograniczonym budżecie – warsztat z projektowania USP

04. Organizacja wyjazdów incentive i tailored-made

- Świat incentive travel: cele biznesowe (ROI), psychologia motywacji i specyfika klienta korporacyjnego
- Sztuka podróży „szytych na miarę” (tailor-made): diagnoza potrzeb klienta indywidualnego
- Warsztat: kreowanie wartości dodanej – techniki projektowania unikalnych doświadczeń
- Kluczowe różnice w podejściu, logistyce i komunikacji w zależności od typu wyjazdu

MODUŁ II: FINANSE I MARKETING BIURA PODRÓŻY

05. Strategia budżetowa i zarządzanie finansami – paliwo twojego biura

- Budżetowanie jako strategiczna mapa firmy. Kluczowe wskaźniki efektywności (KPI)
- Psychologia i sztuka ustalania cen. Dynamiczne strategie cenowe, zarządzanie promocjami i wykorzystanie AI do modelowania cen
- Optymalizacja kosztów: jak szukać oszczędności bez utraty jakości?
- Usługi dodatkowe (ancillary) jako odpowiedź na presję marżową
- Pętla uczenia się: proces rozliczania imprezy turystycznej
- Warsztat: kalkulacja i rozliczanie wydarzenia na realnym arkuszu

06. Marka biura podróży – twoja strategiczna przewaga i obietnica

- Marka jako strategiczny zasób: zrozumienie wartości marki (brand equity) i jej wpływu na biznes
- Warsztat: anatomia silnej marki: dekonstrukcja kluczowych elementów
- Definiowanie grupy docelowej i tworzenie persony klienta
- Jak stworzyć unikalną propozycję sprzedaży (USP) krok po kroku?
- Brand experience: punkty styku i spójność marki w każdym kontakcie z klientem

07. Jak skutecznie promować biuro podróży? Strategie na każdą kieszeń

- Warsztat: fundamenty strategii promocyjnej dla MŚP. Wyznaczanie celów marketingowych metodą SMART
- Wybór kanałów promocji online i offline z perspektywy małego biura
- Kluczowe taktyki online: potęgą lokalnego SEO oraz budowanie zaangażowania w social media bez dużych budżetów
- Promocja niskobudżetowa w praktyce: marketing szeptany, partnerstwa lokalne i UGC
- Widoczność w erze AI

MODUŁ III: SPRZEDAŻ, ZESPÓŁ I ZARZĄDZANIE KRYZYSOWE

08. Nowoczesne strategie personalizacji oferty turystycznej – oferta „szyta na miarę”

- Personalizacja oferty: zrozumienie oczekiwań współczesnego turysty i rola małego biura w erze „doświadczeń”
- Jak poznawać klienta bez budżetu? Proste i skuteczne metody zbierania danych w MŚP
- Warsztat: praktyczne strategie personalizacji dla MŚP. Od segmentacji oferty i komunikacji po tworzenie wartości dodanej

- Rola technologii i AI w personalizacji: analiza case studies (eSky, Airbnb, Emirates) i adaptacja ich zasad do realiów małej firmy
- Mini-audyt technologiczny własnego biura
- Ćwiczenie: od promptu do oferty

09. Zarządzanie sprzedażą i budowanie relacji z klientami

- Zarządzanie relacjami z klientem (CRM): od pierwszego kontaktu po budowanie lojalności, przykłady wdrożeń
- Warsztat: kreatywne i niskobudżetowe programy lojalnościowe
- Świadome strategie cenowe w praktyce MŚP: analiza i pułapki promocji typu First Minute i Last Minute
- Zarządzanie rentownością i planowanie długofalowe: jak mierzyć kluczowe wskaźniki (KPI) i podejmować decyzje, które zapewnią rozwój firmie?

10. Twój zespół, Twój sukces – strategiczne zarządzanie w biurze podróży

- Budowanie zespołu marzeń: od profilu idealnego kandydata po techniki rekrutacyjne (metoda STAR)
- Strategiczny onboarding: kluczowa rola procesu wdrożenia nowego pracownika
- Kultura organizacyjna i motywowanie z wykorzystaniem narzędzi pozafinansowych
- Zarządzanie wydajnością i rozwojem: od monitorowania wyników (KPI), przez sztukę udzielania konstruktywnego feedbacku (model SBI), po planowanie rozwoju pracowników

11. Reklamacja – kryzys czy szansa na budowanie lojalności?

- Zmiana perspektywy: reklamacja jako audyt jakości (paradoks odzyskania usługi)
- 5-krokový proces obsługi reklamacji: od aktywnego słuchania, przez znalezienie rozwiązania, po skuteczny follow-up
- Sztuka komunikacji w trudnych sytuacjach: jakich słów bezwzględnie unikać?
- Warsztat: feedback jako narzędzie do doskonalenia oferty

12. Planowanie rozwoju biura i kariery

- Wzrost: różnica między wzrostem a strategicznym skalowaniem biznesu. Analiza kierunków rozwoju w turystyce (m.in. na podstawie Macierzy Ansoffa)
- Ścieżka kariery w turystyce: kluczowe kompetencje skutecznego menedżera i sposoby na przygotowanie do rozmowy rekrutacyjnej
- Inspiracje na przyszłość
- Projekty końcowe - sesja feedbackowa

Walidacja

Łączna ilość godzin: 18h zegarowych w tym: 8h teoria, 9h 45min praktyka, 15 min walidacja

Warunki organizacyjne:

1. Szkolenie grupowe; maksymalna wielkość grupy: 30 osób.
2. Szkolenie obejmuje: wykład, warsztat praktyczny z zarządzania biurem podróży, analizę case study, ćwiczenia indywidualne, ćwiczenia decyzyjne, analizę trendów i nisz rynkowych w turystyce, analizę modeli umów i negocjacji z dostawcami, planowanie oferty turystycznej, kalkulację i rozliczanie wydarzenia, budowanie marki, projektowanie strategii promocji, personalizację oferty, analizę CRM, zarządzanie sprzedażą, zespołem i reklamacjami, Q&A oraz konsultacje z prowadzącym.
3. Usługa jest realizowana w godzinach zegarowych – 1 godzina = 60 minut.
4. Szkolenie realizowane jest w formule 12 spotkań. Ze względu na długość pojedynczego spotkania nie przewidziano przerw.
5. Warunkiem ukończenia szkolenia jest udział w zajęciach przez minimum 80% czasu trwania usługi.
6. Walidacja jest wliczona w czas trwania usługi i odbywa się na zakończenie ostatniego dnia szkolenia.
7. Metody walidacji efektów uczenia się: test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie.

Organizacja walidacji:

1. Walidacja efektów uczenia się zostanie przeprowadzona na zakończenie ostatniego spotkania, w czasie wskazanym w harmonogramie usługi. Czas trwania walidacji wynosi 15 minut i jest wliczony w całkowity czas trwania usługi.
2. Walidacja zostanie przeprowadzona zdalnie, w formie testu teoretycznego z wynikiem generowanym automatycznie. Uczestnik otrzyma dostęp do testu online za pośrednictwem platformy lub narzędzia wskazanego przez Dostawcę Usług.
3. Wynik testu zostanie wygenerowany automatycznie po jego zakończeniu, bez udziału osoby prowadzącej szkolenie w ocenie odpowiedzi uczestnika. Rozwiązanie zapewnia rozdzielenie procesu kształcenia od procesu walidacji. Pozytywny wynik walidacji stanowi podstawę do potwierdzenia osiągnięcia efektów uczenia się przewidzianych dla usługi.
4. Walidacja zostanie przeprowadzona z zachowaniem rozdzielności funkcji procesu szkoleniowego i procesu walidacji.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 13

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 13 Strategiczne zarządzanie biurem podróży – miniwykład interaktywny, analiza trendów, Q&A	Zajęcia	JAROSŁAW GRABCZAK	04-11-2026	18:30	20:00	01:30
2 z 13 Organizacja i logistyka realizacji imprezy turystycznej – miniwykład interaktywny, analiza case study, ćwiczenie decyzyjne online	Zajęcia	JAROSŁAW GRABCZAK	09-11-2026	18:30	20:00	01:30
3 z 13 Planowanie oferty turystycznej – klucz do sukcesu – miniwykład interaktywny, analiza przykładów, warsztat online	Zajęcia	JAROSŁAW GRABCZAK	16-11-2026	18:30	20:00	01:30
4 z 13 Organizacja wyjazdów incentive i tailored-made trips – miniwykład interaktywny, analiza potrzeb klienta, ćwiczenie online	Zajęcia	JAROSŁAW GRABCZAK	18-11-2026	18:30	20:00	01:30

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
5 z 13 Strategia budżetowa i zarządzanie finansami – paliwo Twojego biura – miniwykład interaktywny, analiza arkusza, ćwiczenie praktyczne online	Zajęcia	JAROSŁAW GRABCZAK	23-11-2026	18:30	20:00	01:30
6 z 13 Marka biura podróży – Twoja strategiczna przewaga i obietnica – miniwykład interaktywny, analiza marki, warsztat online	Zajęcia	JAROSŁAW GRABCZAK	25-11-2026	18:30	20:00	01:30
7 z 13 Jak skutecznie promować biuro podróży? Strategie na każdą kieszeń – miniwykład interaktywny, analiza przykładów, ćwiczenie online	Zajęcia	JAROSŁAW GRABCZAK	30-11-2026	18:30	20:00	01:30
8 z 13 Nowoczesne strategie personalizacji oferty turystycznej – oferta „szyta na miarę” – miniwykład interaktywny, analiza person, ćwiczenie online	Zajęcia	JAROSŁAW GRABCZAK	02-12-2026	18:30	20:00	01:30

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
9 z 13 Zarządzanie sprzedażą i budowanie relacji z klientami – miniwykład interaktywny, analiza CRM, ćwiczenie decyzyjne online	Zajęcia	JAROSŁAW GRABCZAK	07-12-2026	18:30	20:00	01:30
10 z 13 Twój zespół, Twój sukces – strategiczne zarządzanie w biurze podróży – miniwykład interaktywny, analiza sytuacji managerskich , Q&A	Zajęcia	JAROSŁAW GRABCZAK	09-12-2026	18:30	20:00	01:30
11 z 13 Reklamacja – kryzys czy szansa na budowanie lojalności? – miniwykład interaktywny, analiza case study, ćwiczenie decyzyjne online	Zajęcia	JAROSŁAW GRABCZAK	14-12-2026	18:30	20:00	01:30
12 z 13 Planowanie rozwoju biura i kariery – miniwykład podsumowujący, analiza kierunków rozwoju, Q&A	Zajęcia	JAROSŁAW GRABCZAK	16-12-2026	18:30	19:45	01:15
13 z 13 -	Walidacja	JAROSŁAW GRABCZAK	16-12-2026	19:45	20:00	00:15

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	18:00
w tym suma godzin zajęć	17:45
w tym suma godzin walidacji	00:15
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	24:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	5 000,00 PLN
Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 ustawy o VAT	
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	5 000,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	277,78 PLN
Koszt osobogodziny netto	277,78 PLN

Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Liczba godzin zegarowych usługi	18:00

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

JAROSŁAW GRABCZAK

Jarosław Grabczak – ekspert w zakresie zarządzania biurem podróży, strategii komercyjnej, e-commerce, revenue managementu, dynamic packagingu, pricingu, P&L oraz rozwoju produktów turystycznych. Od 06.2026 r. pełni funkcję Head of Commercial Product, Revenue & Growth w Rosotravel, gdzie odpowiada za transformację firmy w globalną platformę traveltech opartą na AI. Od 05.2026 r. działa także jako OTA Partnerships Lead & Director of Expansion w ZIPLO.pl, realizując strategię Go-To-Market i rozwój dystrybucji. Od 11.2019 r. prowadzi TravelDecoded jako fractional

commercial & GTM leader dla firm turystycznych. Od 12.2024 r. prowadzi zajęcia w Laba z zakresu zarządzania biurem podróży. W latach 02.2022–04.2026 pracował w eSky Group, m.in. jako Head of Commercial Product, Commercial Supply Manager oraz Leisure & Accommodations Manager.

Osoba prowadząca usługę ma kwalifikacje i doświadczenie zgodne z tematyką usługi zdobyte w ostatnich 5 latach przed publikacją usługi.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Organizator zapewnia następujące materiały dydaktyczne: dostęp do nagrań i materiałów z kursu przez okres 2 lat od zakończenia szkolenia.

Na życzenie uczestnika dostawca usługi dostarczy materiały zapewniające dostępność.

Informacje dodatkowe

Uczestnik, dokonując zapisu na usługę, oświadcza, że usługa rozwojowa odbywa się poza godzinami pracy lub w dni wolne od pracy. Warunkiem otrzymania zaświadczenia jest próg obecności na poziomie 80%.

Usługa korzysta ze zwolnienia z podatku VAT na podstawie art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. a ustawy o VAT.

Organizator zapewnia dostępność osobom ze szczególnymi potrzebami podczas realizacji usług rozwojowych zgodnie z Ustawą z dn. 19 lipca 2019 r. o zapewnianiu dostępności osobom ze szczególnymi potrzebami (Dz.U. 2022 poz. 2240) oraz „Standardami dostępności dla polityki spójności 2021-2027”. W przypadku potrzeby zapewnienia udogodnień prosimy o kontakt: +48 534 853 079, paulina.lukawska@l-a-b-a.pl przed zapisem na usługę.

Zawarto umowy z Wojewódzkimi Urzędami Pracy w:

- Szczecinie w ramach projektu „**Zachodniopomorskie Bony Szkoleniowe**”.
- Krakowie w ramach projektów „**Małopolski Pociąg do kariery**” i „**Nowy start w Małopolsce z EURESEM**”.
- Toruniu w ramach projektu „**Kierunek – Rozwój**”.

Warunki techniczne

Usługa realizowana jest w formie zdalnej w czasie rzeczywistym z wykorzystaniem platformy Zoom.

W celu prawidłowego udziału w szkoleniu uczestnik powinien posiadać:

- komputer lub laptop z dostępem do Internetu (zalecana prędkość min. 10 Mb/s),
- aktualną przeglądarkę internetową (np. Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge),
- sprawny mikrofon oraz kamerę, co zapewni możliwość dwustronnej komunikacji i właściwego nadzoru nad przebiegiem usługi.
- możliwość odbioru dźwięku (głośniki lub słuchawki),
- dostęp do poczty elektronicznej w celu otrzymania linku do szkolenia.

Dołączenie do szkolenia następuje poprzez kliknięcie w link przesłany przed rozpoczęciem zajęć. Link aktywny jest przez cały okres trwania usługi zgodnie z harmonogramem.

Linki zostaną udostępnione uczestnikom w terminie zgodnym z regulaminem.

Kontakt



PAULINA ŁUKAWSKA

E-mail plukawska1006@gmail.com

Telefon (+48) 534 853 079