

**Alchemia skutecznego menadżera®, czyli jak zwiększać
skuteczności pracy **Kadry Kierowniczej?****

Dzisiejsi kierownicy potrzebują jednocześnie być liderami, którzy potrafią skutecznie motywować swoich pracowników do działania i budować oparte na głębokim zaufaniu relacje, oraz jednocześnie skutecznie zarządzać procesami usługowymi, finansami w oparciu o wiedzę ekonomiczną, znajomość rynku i odpowiednie narzędzia do planowania, organizacji pracy, oraz skutecznej kontroli. Dlatego stworzyliśmy oparty na dziesięcioletnich doświadczeniach naszej praktyki biznesu hotelowego program doskonalenia kompetencji kierowniczych, który te potrzeby spełnia.

1. Informacje o celach i etapach szkoleń

Celem szkolenia jest wybudowanie multidyscyplinarnych umiejętności u kierowników poprzez wypracowanie skutecznych metod wdrażania pracowników, oraz nabycie umiejętności motywowania pracowników, a w szczególności przekazanie najlepszych praktyk z zakresu organizacji pracy i szeroko rozumianego zarządzania personelem w podległych operacyjnych obszarach działalności.

Eksperti opracowujący materiał szkoleniowy wzięli pod uwagę nie tylko specyfikę działalności hotelarskiej, czy procedury i procesy usługowe, ale także coraz większe wymagania stawiane przez klientów i rynek.

Żyjemy w gospodarce doświadczeń, zatem dziś nie wystarczy dobry produkt czy rzetelna usługa, klienci oczekują czegoś zupełnie innego. W dzisiejszej gospodarce emocje i uczucia stały się kluczowe, aby wyróżnić się z tłumu i zdobyć lojalność klientów.

Świadome i zaplanowane oddziaływanie na doświadczenia klientów to narzędzie dające istotną przewagę konkurencyjną.

Zajęcia z uczestnikami będą prowadzone z wykorzystaniem takich narzędzi jak mini wykłady, ćwiczenia praktyczne - warsztaty, rozwiązywanie *case-study*, dyskusje moderowane, testy szkoleniowe.

Szkolenia prowadzone będą przez praktyka posiadającego wieloletnie, udokumentowane doświadczenie zawodowe w renomowanych obiektach, a ocena szkoleń wśród uczestników wynosi 5,67 w sześciostopniowej skali ocen. Dla poprawy rezultatów działania wśród zespołu szkolenia będą realizowane z wykorzystaniem autorskiej metody KOŁO JAKOŚCI BIZNESU®, dzięki której:

- poprawia się komunikacja w organizacji,
- rośnie praktyczna wiedza dotycząca wykorzystania swojego umysłu świadomego i podświadomego do skutecznego podejmowania działania,
- wzrasta poczucie własnej wartości poszczególnych osób w organizacji,
- poprawia się skuteczność wykorzystania czasu osób w organizacji,
- poprawia się jakość produktu, marki przedsiębiorstwa,
- poprawia się jakość zarządzania i samoorganizacji pracowników, dzięki czemu rośnie produktywność i poprawiają się rezultaty działań zespołu,
- poprawia się rozumienie potrzeb gościa

KOŁO JAKOŚCI BIZNESU® jest metodą holistyczną, uczącą wykorzystywać swój umysł i własną świadomość do poprawy jakości zarządzania. Jej zaletą jest to, że podczas warsztatów uczestnicy poznają narzędzia do zintegrowania i przyswojenia sobie kilku umiejętności łącząc ją w całość, co poprawia wydajność psychointelektualną szkolonej grupy jako zespołu i uczy koncentracji na wspólnych celach.

Realizację szkoleń opieramy na kompleksowym projekcie pod nazwą AKADEMIA SKUTECZNEGO MENEDŻERA® dedykowanym dla kadry kierowniczej pracującej w obiektach hotelarskich, by podnieść efektywności zarządzania operacyjnego. Poszczególne moduły szkoleniowe w ramach Akademii Skutecznego Menadżera® składają się zarówno z części teoretycznej, jak i praktycznej w dużym stopniu nastawionych na interakcję i aktywność uczestników.

Moduły szkoleniowe

MODUŁ I – Przywództwo, motywacja, zaufanie, skuteczna komunikacja i relacje w zespole

CEL – nauczenie miękkich umiejętności przywódczych

ZAKRES TEMATYCZNY:

- postawa lidera,
- jak budować oparte na głębokim zaufaniu relacje w zespole?,
- podstawy skutecznej komunikacji
- jak komunikować się bez przemocy słownej?,

- błędy komunikacyjne,
- poprawna komunikacja wewnętrzna,
- analiza pozycji rynkowej przedsiębiorstwa,
- kultura organizacyjna przedsiębiorstwa,
- znaczenie słów i emocji w pracy i w budowaniu atmosfery gościnności,
- jak skutecznie motywować siebie i swoich pracowników do podejmowania działania,
- jakim typem osobowości jesteś, a jakim jest twój pracownik?
- rozwiązywanie dylematów etycznych,
- etyka biznesu
- wykorzystanie umysłu świadomego i podświadomego w codziennej pracy zarządzanie czy przywództwo,
- nawyki skutecznego lidera
- rywalizacja, czy docenianie postępu w działaniu – co wybrać?
- Jak zachowuje się pracownik w stresie?
- Jak przeciwdziałać wypaleniu zawodowemu?
- Kilkanaście skutecznych narzędzi motywacyjnych
- Wspólne budowanie wizerunku organizacji przez zespół

Czas trwania: 2 dni

MODUŁ II – Zarządzanie personelem, organizacja pracy, planowanie, nadzór nad realizacją usług

CEL – nauczenie twardych umiejętności zarządczych

ZAKRES TEMATYCZNY:

- kompetencje menedżerskie,
- zasady właściwej rekrutacji i selekcji z wykorzystaniem opisu stanowisk i profilu cech osobowych,

- zakresy obowiązków i kompetencji,
- tworzenie procedur pracy,
- określanie i wytyczanie celów,
- nowe pokolenie pracowników – pokolenie **Y**,
- tworzenie i wdrażanie efektywnego systemu motywacyjnego,
- organizacja pracy podległego personelu,
- nadzór nad wydajnością pracy,
- ewolucyjna teoria przywództwa – zarządzanie pracownikami na różnym poziomie dojrzałości
- dobre praktyki współpracy i budowania zespołu,
- okresowe rozmowy rozwijające
- specyfika branży i usług hotelarskich,
- zasady gościnności usługowej,
- hotelarstwo konwencjonalne vs hotelarstwo SPA & Wellness,
- obsługa klienta w poszczególnych obszarach usługowych,
- standardy i procedury serwisowe w obsłudze gościa indywidualnego i grupowego,
- skargi i reklamacje, zarządzanie satysfakcją klienta,
- nową generację klientów i ich potrzeb,
- budowanie trwałych relacji i lojalności klientów
- style zarządzania,
- ramy prawne i organizacyjne związane z pełnioną funkcją,
- komunikacja z zespołem,
- organizacja czasu pracy menedżera,
- jak planować i stawiać cele,
- jak obiektywnie sprawdzać postęp w działaniu,
- przewycięzanie opieszałości,
- czas – funkcja, postrzeganie,
- narzędzia planowania wykorzystania czasu,
- matryca wykorzystania czasu,

Czas trwania: 2 dni

MODUŁ III – Wspólne tworzenie produktów i usług przez zespół, zarządzanie sprzedażą i marketingiem i dbałość o jakość usług hotelowych

CEL – zdobycie wiedzy i umiejętności dotyczących wspólnego tworzenia produktu i usługi, sprzedaży i marketingu w oparciu o zasady utrzymania jakości

ZAKRES TEMATYCZNY:

- Jak tworzyć jakość i utrzymywać jakość usług hotelowych?
 - Segmentacja klientów – segment główny i segmenty uzupełniające,
 - kreowanie konkurencyjnego, rynkowego produktu opartego na wartościach kierowanych do poszczególnych segmentów klientów,
 - motywy zakupowe i łańcuch korzyści,
 - rola personelu w tworzeniu i sprzedaży produktu,
 - marketing wewnętrzny,
 - tworzenie ofert – kalkulacja, zasady, pakietyzacja usług,
 - kalkulacje i metody ustalania cen z wykorzystaniem kalendarza cen,
 - dobór właściwych kanałów promocji i sprzedaży
 - nowoczesne wyzwania branży – teorie, które zmieniły biznes XXI wieku (Teoria Błękitnego Oceanu – wykład i warsztaty dotyczące budowania produktu, budowa produktu w gospodarce doznań – wykład i warsztaty
- Podstawowe pojęcia dotyczące marketingu:
- Analiza SWOT/TOWS
 - Marketing mix 7P,
 - Strategia marketingowa obiektu hotelowego
 - Budowanie świadomości marki
 - Ustalanie wysokości budżetu

- Kanały dystrybucji
- Social Media
- E-mail marketing
- Buzz marketing
- Real Time Marketing
- Marketing Ambientowy
- Google Analytics podstawy
- Nowe pojęcia związane z marketingiem hotelowym: Growth Hacking, Proximity Marketing, Gamifikacja
- Marketing wewnętrzny Hotelu

Czas trwania: 2 dni

MODUŁ IV - Zarządzanie finansami hotelu, kontrola jakości i tworzenie map procesów usługowych, wykorzystanie wskaźników pomiarowych w zarządzaniu

CEL – nabycie wiedzy związanej z zarządzaniem finansami na poziomie operacyjnym

ZAKRES TEMATYCZNY:

- Zarządzanie przychodami (Revenue Management),
- budżetowanie działalności,
- analiza i charakterystyka kosztów działalności oraz centrów zysków,
- branżowa analiza wskaźnikowa działalności – obliczanie i interpretacja,
- skuteczna inwentaryzacja,
- tworzenie tabel analitycznych,
- zastosowanie controllingu operacyjnego w hotelu, gastronomii i bazie zabiegowej,
- rachunkowość zarządcza i controlling,
- jak skutecznie mierzyć efektywność, skuteczność i wydajność?

- proces usługowy – elementy i ciągłość,
- tworzenie map procesów usługowych
- branżowe wskaźniki analityczne – zastosowanie i interpretacja.
- Metody kontroli błędów
- Zasady i metody pomiaru jakości usług

Czas trwania: 2 dni