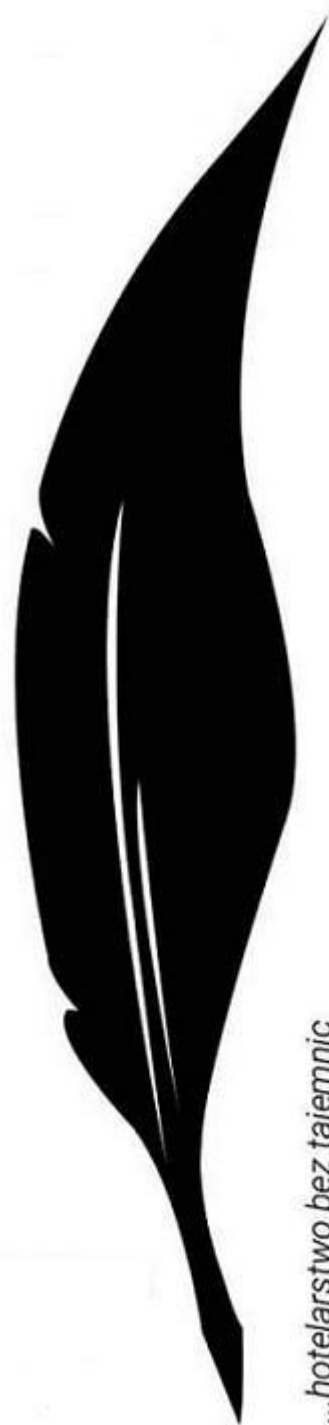


WARSZTATY LIDERÓW HOTELARSTWA

Efektywna
organizacja pracy



...hotelarstwo bez tajemnic

Robert WĘGLARZ
Andrzej KOWALCZYK

Czym jest jakość ? Jak ją nadzorować? Jak o nią dbać na co dzień?

Platon mówił, że „jakość to pewien stopień doskonałości”, a E. Deming powiedział, że *„jakość to taki sposób myślenia, który powoduje, że stosuje się i bez przerwy poszukuje najlepszych rozwiązań”*.

CEL SZKOLENIA – celem szkolenia jest nabycie praktycznej wiedzy i umiejętności z zakresu utrzymania jakości, organizacji pracy i stosowania narzędzi utrzymania jakości

CZAS TRWANIA – 2 dni

ZAKRES TEMATYCZNY:

1. Na czym polega specyfika usług hotelarskich w XXI wieku i gospodarce doświadczeń?
2. Jak zarządzać procesami gościnności usługowej?
3. Na czym polega wysoko jakościowa obsługa gościa w poszczególnych obszarach usługowych?
4. Jakie powinny być standardy i procedury serwisowe w obsłudze gościa indywidualnego i grupowego?
5. Jakie są oczekiwania i potrzeby gości nowej generacji i jak je zaspokajać?
6. Jak buduje się trwałe relacje i lojalność gości?
7. Jak planować i stawiać cele?
8. Jak analizować popełniane błędy i ich przyczyny?
9. Jak obiektywnie sprawdzać postępy w działaniu?
10. Jak planować i efektywnie wykorzystywać czas pracy?
11. Jak analizować procesy usługowe z wykorzystaniem map procesów?
12. Jak stworzyć efektywną Księgę Standardów i Procedur?

Ponadto na szkoleniu dowiesz się:

- co robić i jak, żeby skutecznie utrzymywać jakość w organizacji?
- jak dobrze organizować pracę z myślą o wysokiej jakości?
- z jakich narzędzi korzystać do doskonalenia organizacji pracy
- o matrycy wykorzystania czasu
- o tym jakimi wskaźnikami mierzyć jakość wykonywanej pracy

CO WYNIESIESZ ZE SZKOLENIA?

- zrobioną mapę procesów usługowych
- wiedzę jak poukładać sobie priorytety
- jak dzielić sprawy na ważne i pilne
- jak obiektywnie oceniać pracę swoich współpracowników
- postawione cele dla siebie i swojego zespołu

JAKIE ZASPOKOISZ POTRZEBY?

- spokoju podczas pracy
- dobrej organizacji pracy
- przewidywalności następstw działań
- sprawiedliwej oceny jakości wykonywanej pracy

TRENERZY

Robert WĘGLARZ i Andrzej KOWALCZYK

Powody dzięki, którym można nam zaufać:

- osobiste doświadczenia biznesowe,
- doświadczenie operacyjne na wielu stanowiskach w hotelarstwie,
- setki zadowolonych współpracowników,
- tysiące godzin pracy zawodowej,
- tysiące godzin pracy trenerskiej,
- wiele tysięcy uczestników szkoleń i warsztatów,
- wyszliśmy z kilku kryzysów biznesowych i osobistych
- nasza książka „Menadżernik Lidera” ma wspaniałe recenzje

Co nas wyróżnia:

- jesteśmy prawi i prawdziwi,
- nie jesteśmy „gwiazdami” i „szołmenami”
- praktyka na wielu stanowiskach pracy – nie tylko dyrektorskich
- łączymy twarde i miękkie narzędzia
- poczucie humoru połączone ze szczerością i realizmem
- rozbijamy stereotypy i łamiemy schematy



Robert WĘGLARZ - doświadczony hotelarz i skuteczny menadżer. Ma za sobą ponad 30 lat aktywnej, udokumentowanej i popartej sukcesami operacyjnej pracy w branży hotelarskiej - był kelnerem, kucharzem, barmanem, kierownikiem restauracji, portierem, recepcjonistą, shift menadżerem, dyrektorem hotelu i wreszcie prezesem zarządu spółki hotelowej.

Pracował między innymi w hotelach sieci Intercontinental (IHC), Holiday Inn, Forum, Accor (Ibis i Sofitel), Malinowych Hotelach, kilku obiektach prywatnych, a także Spółce Interferie S.A. Od przeszło 15 lat jest również trenerem i doradcą branżowym.

Autor wielu publikacji w pismach branżowych (Hotelarz, Hospitality, SPA Inspiration, Poradnik Inwestora, Świat Hoteli) oraz wystąpień i referatów na konferencjach naukowych.

Ukończył Technikum Gastronomiczne oraz Akademię Ekonomiczną w Krakowie na Wydziale Ekonomii i kierunku Zarządzanie Finansami Przedsiębiorstw, oraz studia doktoranckie na Uniwersytecie Ekonomicznym we Wrocławiu na Wydziale Ekonomii, Zarządzania i Turystyki. Na co dzień zajmuje się doradztwem operacyjnym, restrukturyzacją operacyjną i szkoleniami zawodowymi.



Andrzej KOWALCZYK - wieloletni menadżer w branży uzdrowiskowej z ponad 20 letnim stażem.

Był prezesem Spółki Uzdrowisko Rabka S.A, i członkiem zarządu w Uzdrowisku Szczawnica S.A. Jest autorem metody szkoleniowej pod nazwą KOŁO JAKOŚCI BIZNESU®.

Był trenerem w zakresie jakości usług medycznych i zarządzania przez jakość w Małopolskim Instytucie Samorządu Terytorialnego i Administracji w Krakowie. Był również wykładowcą w zakresie organizacji i zarządzania w Wyższej Szkole Edukacji Zdrowotnej w Łodzi.

W ramach projektu doskonalenia zawodowego pt.: „Mistrzowie Hotelarstwa” był trenerem i ekspertem w zakresie tworzenia produktu turystycznego.

Ukończył Profesjonalną Szkołę Biznesu w Krakowie oraz Akademię Ekonomiczną w Krakowie. Na co dzień zajmuje się doradztwem w zakresie prowadzenia działalności gospodarczej oraz szkoleniami personelu i kadry zarządzającej ze szczególnym uwzględnieniem budowania relacji, motywacji i zarządzania personelem.

Razem autorzy książki „Menadżernik Lidera” oraz e-booka „Menadżernik Motywacji”, a także kursu „Tworzenie wartości(owych ofert)”