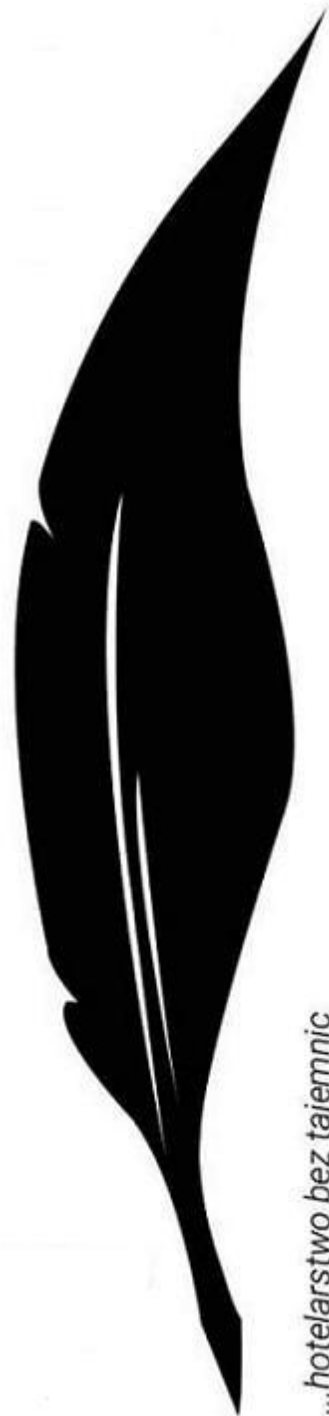


# *WARSZTATY DLA HOTELARZY*

Zarządzanie jakością usług.  
Organizacja i planowanie  
procesu usługowego.



...hotelarstwo bez tajemnic

Robert WĘGLARZ  
Andrzej KOWALCZYK



### **JAK** sobie radzić w sytuacjach kiedy:

- goście się skarżą na jakość usług,
- pojawiają się reklamacje,
- spadają opinie na portalach,
- trzeba udzielać rabatów i rekompensat,
- pracownicy popełniają kosztowne błędy

### **NA** co trzeba koniecznie zwracać uwagę:

- na poziom zasobów i przygotowanie pracowników do pracy
- na skuteczność procedur i instrukcji
- na właściwe określenie procesów usługowych
- na poprawne stworzenie zakresów odpowiedzialności
- na skuteczność monitorowania efektywności

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

**CZAS TRWANIA** – 1 dzień

### **ZAKRES TEMATYCZNY:**

1. Na czym polega wysoko jakościowa obsługa Gościa w poszczególnych obszarach usługowych?
2. Jak tworzyć standardy i procedury serwisowe w obsłudze Gości
3. Rola standardów obsługi w pracy wśród pokolenia 20-latków?
4. Jak planować i stawiać cele, zadania?
5. Jak analizować popełniane błędy i ich przyczyny?
6. Jak obiektywnie sprawdzać postępy w działaniu?
7. Jak planować - metody planowania i organizacji pracy
8. Jak analizować procesy usługowe z wykorzystaniem map procesów i jak zarządzać procesami?
9. Jak analizować szanse i zagrożenia w każdym procesie usługowym?
10. Jak mierzyć efektywność, skuteczność, wydajność?
11. Jak identyfikować działania, żeby móc poprawiać swoją organizację?

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