

Szkolenia dla Hoteli > Tworzenie Standardów Operacyjnych i Controllingu

Standardy Operacyjne i Controllingu

Szkolenie o budowaniu i egzekwowaniu standardów pracy w hotelu. Nauczysz się tworzyć procedury i instrukcje stanowiskowe dla wszystkich działów oraz wdrożysz system controllingu, który mierzy jakość obsługi i efektywność kosztową.

Standardy operacyjne

Procedury i SOP

Controlling

Kontrola jakości

Certyfikat

2

dni szkolenia

12h

zajęć praktycznych

1500+

przeszkolonych osób



Dla kogo jest to szkolenie?

Szkolenie z tworzenia standardów operacyjnych i controllingu zostało zaprojektowane z myślą o:

- ✓ Managerach hoteli odpowiedzialnych za wprowadzanie i nadzór nad procedurami
- ✓ Dyrektorach operacyjnych i właścicielach hoteli chcących ujednolicić procesy
- ✓ Supervisorach recepcji, gastronomii, spa i housekeepingu odpowiedzialnych za kontrolę jakości pracy
- ✓ Osobach przygotowujących się do awansu na stanowiska managerskie
- ✓ Osobach chcących zdobyć wiedzę z zakresu tworzenia standardów
- ✓ Zespołom hotelowym chcącym poprawić efektywność pracy i spójność obsługi gości

Program szkolenia

DZIEŃ 1 – Tworzenie standardów operacyjnych



Rola standardów w hotelarstwie

- ✓ Znaczenie standardów operacyjnych w hotelu
- ✓ Procedura a standard: różnice i zastosowanie
- ✓ Praktyczne stosowanie standardów w codziennej pracy



Projektowanie standardów działowych

- ✓ Standardy w recepcji, gastronomii, spa i housekeepingu
- ✓ Instrukcje stanowiskowe i checklisty
- ✓ Procedury bezpieczeństwa



Wdrażanie standardów w zespole

- ✓ Komunikacja standardów w zespole
- ✓ Budowanie odpowiedzialności pracowników
- ✓ Egzekwowanie standardów w codziennej pracy



Warsztat praktyczny

- ✓ Ćwiczenia: tworzenie przykładowych procedur
- ✓ Instrukcje stanowiskowe dla wybranego działu
- ✓ Checklisty ułatwiające codzienną pracę zespołu

DZIEŃ 2 – Controlling i kontrola jakości**Wprowadzenie do controllingu hotelowego**

- ✓ Rola controllingu w hotelu
- ✓ Narzędzia controllingu do kontroli jakości i kosztów
- ✓ Wskaźniki KPI w hotelarstwie

**Monitorowanie jakości obsługi**

- ✓ System monitorowania jakości obsługi gości i satysfakcji klienta
- ✓ Powiązanie standardów z kontrolą jakości
- ✓ Mierzenie efektywności procesów i kosztów

**Raportowanie i decyzje managerskie**

- ✓ Raportowanie i analiza wyników w ujęciu tygodniowym i miesięcznym
- ✓ Wykorzystanie KPI i raportów kontrolnych do podejmowania decyzji
- ✓ Reagowanie na odchylenia od standardów

**Warsztat, case study**

- ✓ Warsztat: budowanie własnego systemu controllingu
- ✓ Case study wdrożenia standardów w hotelu 2, 3, 4 i 5-gwiazdkowym

Czego nauczysz się podczas szkolenia?

- ✓ Tworzenia standardów operacyjnych w hotelu krok po kroku
- ✓ Wprowadzania standardów w różnych działach: recepcja, gastronomia, spa, housekeeping
- ✓ Wykorzystania narzędzi controllingu mierzących efektywność procesów i kosztów
- ✓ Wykorzystania KPI i raportów kontrolnych do podejmowania decyzji managerskich
- ✓ Rozróżniania procedury i standardu oraz ich praktycznego stosowania
- ✓ Projektowania instrukcji stanowiskowych i checklist ułatwiających codzienną pracę
- ✓ Wdrażania systemu monitorowania jakości obsługi gości i satysfakcji klienta
- ✓ Projektowania i wdrażania standardów usprawniających codzienną pracę hotelu

Dla kogo jest to szkolenie?

Format	Warsztat praktyczny + tworzenie własnych procedur i systemu controllingu
Czas trwania	2 dni intensywnego szkolenia (12h zajęć praktycznych)
Podejście	Standardy operacyjne + controlling + kontrola jakości
Wdrożenie	Gotowe wzory procedur i narzędzia do wdrożenia w obiekcie
Certyfikat	Imienny certyfikat potwierdzający ukończenie szkolenie i nabycie nowych kompetencji
Poziomy	Szkolenie dla managerów, dyrektorów operacyjnych i supervisorów

Nawet 100% kosztów pokryjesz z dofinansowania

KFS, BUR, fundusze europejskie. Przeprowadzimy Cię przez cały proces — od wniosku po rozliczenie.

KFS — Krajowy Fundusz Szkoleniowy

BUR — Baza Usług Rozwojowych

Fundusze europejskie

Skontaktuj się z nami

TELEFON

[+48 785 745 961](tel:+48785745961)

[+48 790 223 468](tel:+48790223468)

E-MAIL

kontakt@houseofimpact.co

STRONA INTERNETOWA

houseofimpact.pl

Masz pytania? Odpowiemy w ciągu 24 godzin.

Przygotujemy indywidualną ofertę dopasowaną do Twojego lokalu i zespołu.

[Zapytaj o szkolenie](#)