

Szkolenia dla Hotelu > 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

**1-4**

dni szkolenia

**98%**

klientów z dofinansowaniem

**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 | 1-4 dni intensywnego szkolenia                                                      |
| 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](mailto:kontakt@houseofimpact.co)

### STRONA INTERNETOWA

[houseofimpact.pl](https://houseofimpact.pl)

**Masz pytania? Odpowiemy w ciągu 24 godzin.**

Przygotujemy indywidualną ofertę dopasowaną do Twojego lokalu i zespołu.

[Zapytaj o szkolenie](#)