

OFERTA USŁUGI SZKOLENIOWEJ BRANŻY HoReCa Z ZAKRESU STANDARDÓW I PROCEDUR FUNKCJONOWANIA DZIAŁU HOUSEKEEPING

... bo „hotel może być jedynie tak dobry, jak ludzie, którzy w nim pracują” ...

SZKOLENIA SZYTE NA MIARĘ

Szkolenia tworzone przez hobbistkę oraz pasjonatkę branży HoReCa, zdobywającą wiedzę teoretyczną i praktyczną pracując za granicą.

Metody pracy zbudowane na bazie pogłębiania własnej wiedzy oraz wieloletnich wyzwań i doświadczeń w pracy hotelarskiej w tym: Housekeeping, Front Office czy Guest Services.

Oferta szkoleniowa to kompendium wiedzy w pigułce stworzona dla managementu, jak również całego działu służby pięter.

Znając potrzeby i problemy obiektu oferta dopasowywana jest pod konkretny obiekt hotelowy, bo każdy jest unikatowy i nie ma możliwości skopiowania szkolenia.

OFERTA SZKOLENIOWA TO M.IN.

- Audyty wewnętrzny działu HSKP.
- Szkolenie teoretyczne oraz praktyczne personelu (pracownik liniowy, supervising, management) z zakresu procedur hotelowych oraz etyki pracy.
- „Uzdrawianie funkcjonowania działu HSKP” lub stworzenie go od samych podstaw (procedury, dobór sprzętów i maszyn, chemii, kadry, itp.).
- Optymalizacja kosztów działowych – analiza kosztów działowych (pralnia, napoje, kosmetyki, chemii, itp.).
- Tworzenie i/lub systematyzacja procedur działowych.
- Tworzenie kart pracy, check list.
- Tworzenie i planowanie prac porządkowych tygodniowych, miesięcznych, kwartalnych oraz rocznych.
- Nauka pracy z chemią i prawidłowe użyciu sprzętów ręcznych.
- Nauka technik operacyjnych oraz tworzenie pasów pracy.

CEL SZKOLENIA

Poznanie sztuki osiągnięcia sukcesu przez obiekt hotelowy poprzez m.in.:

- Podniesienie kompetencji pracowników.
- Podniesienie jakości pobytu i satysfakcji Gości.
- Skuteczną kontrolę wydatków działu.

Jednym z głównych celów warsztatów jest poznanie ogólnych standardów i procedur panujących na świecie z zakresu pracy działu HSKP oraz podniesienie kompetencji pracowników do prawidłowego odgrywania swojej roli w zespole.

Szkolenie ma za zadanie usprawnić pracę całego działu HSKP poprzez usamodzielnienie pracownika liniowego, stworzenie mu pasów pracy, pomoc w pracy codziennej supervisingu i w egzekwowaniu prac cyklicznych od podległego zespołu, uefektywnić pracę managera działu HSKP oraz hotel managementu.

KORZYŚCI PŁYNAĄCE ZE SZKOLENIA, TO M.IN.:

Dla uczestników:

- Zrozumienie obowiązków i wagi pracy każdego pracownika działu.
- Zwiększenie efektywności i wydajności pracy pracowników.
- Rozwój umiejętności komunikacji i pracy zespołowej.
- Lepsza organizacja pracy własnej, nauka technik operacyjnych oraz pracy z chemią.
- Lepsza współpraca między działami hotelowymi.

Dla hotelu:

- **Zwiększenie wydajności i efektywności pracowników podległych, skrócenie czasu wykonywanych zadań, co przekłada się na wszelkie aspekty ekonomiczne.**
- **Analiza wydatków działowych – jak ją prowadzić, jak stworzyć skuteczne narzędzie optymalizacji i kontroli kosztów.**
- **Poprawa jakości a tym samym podnoszenie satysfakcji z pobytu Gościa.**
- **Poprawa planowania wszelkich operacji działu HSKP.**
- **Poprawa kondycji obiektu hotelowego.**

METODY PROWADZENIA SZKOLENIA

- Kurs to interaktywna nauka składająca się z ciekawego wykładu teoretycznego zachęcającego do dyskusji, dzielenia się swoimi doświadczeniami i rozwiązywania problemów związanych z codzienną pracą pracowników działu HSKP oraz części praktycznej, poświęconej osobno dla każdego pionu działowego.
- Dodatkowo przewidziane są zadania do samodzielnego wykonania oraz praca w grupach, filmy instruktażowe, a także test sprawdzający wiedzę po odbytym szkoleniu.
- W ramach kursu udostępniane jest kompendium wiedzy ze szkolenia, w postaci interesujących materiałów, które ułatwią utrwalenie wiedzy zdobytej na szkoleniu.

Szkolenie nie wpływa na funkcjonowanie pracy działu HSKP oraz hotelu, bowiem podzielone jest stanowiskowo.

SZKOLENIE MANAGEMENTU



PROGRAM SZKOLENIA

Dzień 1

Wykład teoretyczny - bloki tematyczne:

1. Dział Służby Pięter – jako serce obiektu hotelowego.
2. Podstawowe procedury.
3. Wdrożenie najważniejszych procedur – klucz do osiągnięcia sukcesu.
4. Zadania i praca w grupach.
5. Dyskusja oraz poruszenie i próba rozwiązywania problemów hotelu.

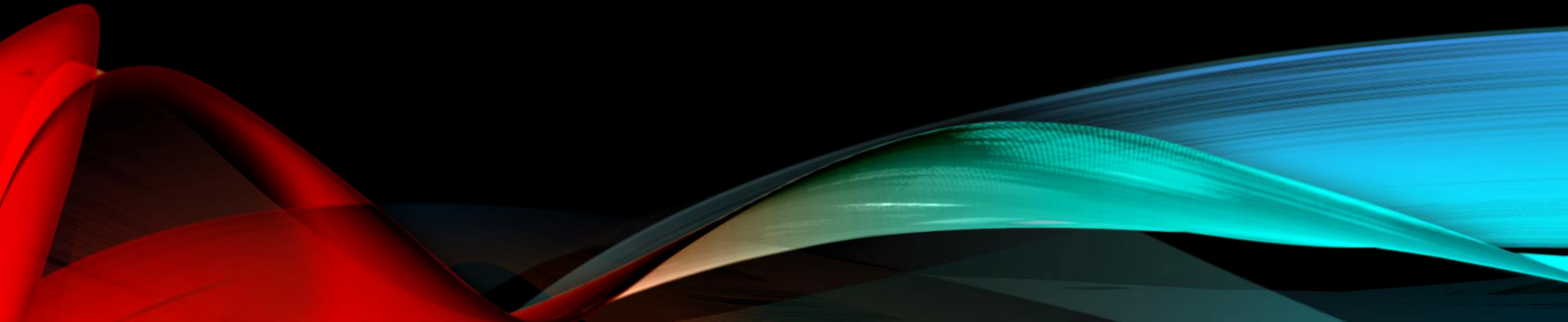
PROGRAM SZKOLENIA

Dzień 2

Szkolenie praktyczne wykorzystania wiedzy managementu hotelu:

1. Jak efektywnie wprowadzić metodologię przejścia przez obiekt pod kontem analizy czystości i usuwania usterek?
2. Jak efektywnie kontrolować i poddawać analizie koszty działu HSKP.
3. Jaką chemię profesjonalną wybrać oraz sprzęty, aby serwisy były szybsze i efektywniejsze?
4. W jaki sposób podnieść jakość usług dostarczanych przez firmy zewnętrzne np.: pralnię, dostawców chemii profesjonalnej.
5. Jak skutecznie wprowadzić efektywne przejścia przez obiekt hotelowy. Dlaczego to takie ważne?
6. Jak wykorzystać wyposażenie pokoju, aby był bardziej użytkowy dla gościa i było mniej zabrudzeń?

SZKOLENIE DZIAŁU HOUSEKEEPING



PROGRAM SZKOLENIA PODSTAWOWEGO

Dzień 1

Wykład teoretyczny - bloki tematyczne:

1. Dział Służby Pięter – prezentacja.
2. Spis podstawowych procedur obowiązujących w obiektach hotelowych.
3. Omówienie najważniejszych procedur.
4. Zadania i praca w grupach.
5. Dyskusja.

Audyt wewnętrzny działu HSKP, obejmujący:

1. Analizę magazynów (chemiczny, czysta pościel).
2. Analizę dokumentacji działowej (harmonogramów porządków cyklicznych oraz check list stanowiskowych).

PROGRAM SZKOLENIA PODSTAWOWEGO

Dzień 2

Szkolenie praktyczne pracowników działu HSKP:

1. Nauka serwisu łazienki.
2. Nauka serwisu pokoju.
3. Nauka ścielenia łóżka i dostawki.
4. Nauka pasów pracy.
5. Nauka najważniejszych technik sprzątania (co, kiedy i dlaczego?).
6. Metodyka sprawdzania pokoi serwisowanych i przestrzeni ogólnodostępnych.

PROGRAM SZKOLENIA PODSTAWOWEGO

W ramach szkolenia oferowana jest pomoc w doborze odpowiednich dostawców usług (np. pralnia, chemia, sprzęty ręczne, maszyny, itd.).

Za dodatkową opłatą istnieje możliwość m.in.:

- Stworzenia dokumentacji, niezbędnej do prawidłowego funkcjonowania działu i egzekwowania od pracowników ich obowiązków.
- Stworzenie narzędzia do analizy i optymalizacji kosztów działowych.
- Pomoc przy reorganizacji magazynów działowych.
- Przeszkolenia poszczególnych szczebli działu HSKP.

PROGRAM SZKOLENIA ZAAWANSOWANEGO

Dzień 1:

Audyt wewnętrzny działu HSKP, obejmujący m.in.:

- Analizę pracy zespołu pokojowych, housemanów, publikowych, supervisorów oraz managera.
- Analizę magazynów czystej pościeli, brudnej pościeli oraz chemii.
- Analizę używanej chemii oraz sprzętów w tym maszyn i sprzętów ręcznych.
- Analizę harmonogramów prac cyklicznych.
- Analizę check list stanowiskowych.
- Analizę dokumentacji działowej.

PROGRAM SZKOLENIA ZAAWANSOWANEGO

Dzień 2:

Wykład teoretyczny (dla wszystkich) - bloki tematyczne:

1. Dział Służby Pięter – prezentacja.
2. Spis podstawowych procedur obowiązujących w obiektach hotelowych.
3. Omówienie najważniejszych procedur.
4. Zadania i praca w grupach.
5. Dyskusja.

PROGRAM SZKOLENIA ZAAWANSOWANEGO

Dzień 3:

Szkolenie praktyczne pracowników liniowych (pokojowi, housemani, publiki):

1. Nauka serwisu łazienki.
2. Nauka serwisu pokoju.
3. Nauka ścielenia łóżka i dostawki.
4. Nauka pasów pracy.
5. Nauka najważniejszych technik sprzątnania (co, kiedy i dlaczego?).
6. Praca samodzielna – ocena serwisu, dyskusja, wspólne rozwiązywanie problemów.

PROGRAM SZKOLENIA ZAAWANSOWANEGO

Dzień 4:

Szkolenie praktyczne kierowników zmiany:

1. Poprawność wykonywania serwisów.
2. Analiza wykonywanych serwisów i konieczność reagowania na niedociągnięcia. Dlaczego to takie ważne?
3. Nauka metodologii kontroli pokoi serwisowanych – pobyt, wyjazd.
4. Nauka kontroli strefy publik.

Szkolenie praktyczne kierownika działu:

1. Analiza wykonywanych serwisów przez pracowników liniowych.
2. Analiza wykonywanych kontroli pokoi przez supervising.
3. W jaki sposób podnieść jakość pracy kontrolnej podległych pracowników?
4. Wdrożenie metodologii przejścia obiektu, jako rutyny początku dnia codziennego.
5. Analiza check list pracowników podległych.
6. Jak efektywnie konstruować plany prac cyklicznych oraz doczyszczają obiektu.

PROGRAM SZKOLENIA ZAAWANSOWANEGO

Dzień 5:

Szkolenie praktyczne managementu hotelu:

1. Jak efektywnie wprowadzić metodologię przejścia przez obiekt pod kątem analizy czystości i usuwania usterek?
2. Jak efektywnie i skutecznie kontrolować i poddawać analizie koszty działu HSKP.
3. Jaką chemię profesjonalną wybrać oraz sprzęty, aby serwisy były szybsze i efektywniejsze? Analiza i pomoc w doborze.
4. W jaki sposób podnieść jakość usług dostarczanych przez firmy zewnętrzne np.: pralnię, dostawców chemii profesjonalnej. Analiza i propozycje.
5. Jak skutecznie wprowadzić efektywne przejścia przez obiekt hotelowy. Dlaczego to takie ważne?
6. Jak wykorzystać wyposażenie pokoju, aby był bardziej użytkowy dla gościa i było mniej zabrudzeń? Pokój w nowej odsłonie – praktycznie, schludnie i bez wrażenia przeładowania.

PROGRAM SZKOLENIA ZAAWANSOWANEGO

W ramach szkolenia oferowana jest pomoc w doborze odpowiednich dostawców usług (np. pralnia, chemia, sprzęty ręczne, maszyny, itd.).

Za dodatkową opłatą istnieje możliwość m.in.:

- Stworzenia dokumentacji, niezbędnej do prawidłowego funkcjonowania działu i egzekwowania od pracowników ich obowiązków.
- Stworzenie narzędzia do analizy i optymalizacji kosztów działowych.
- Pomoc przy reorganizacji magazynów działowych.
- Przeszkolenia poszczególnych szczebli działu HSKP.

TRENER PROWADZĄCY

Justyna Małkiewicz-Freitag



Bio trenerskie:

- Absolwentka Uniwersytetu Gdańskiego Wydziału Chemii (chemia analityczna) oraz Politechniki Gdańskiej Wydziału Zarządzania i Ekonomii (zarządzanie organizacją).
- Specjalistka branży HoReCa, z hotelarstwem związana od 2014 r., trenerka od 2018 r.
- Swoje doświadczenie zdobywała głównie w pracy za granicą m.in.: w hotelach w Anglii, we Włoszech oraz w Stanach Zjednoczonych.
- W Polsce uczestniczyła w wielu otwarciach i kategoryzacjach obiektów hotelowych, m. in.: Central Hotel Gdańsk, IBB Hotel Długi Targ, Radisson Blu Sopot.
- Przez wiele lat jako manager pracowała w dużych sieciach hotelowych m.in.: IBB Hotel Collection, Radisson; oraz u armatora największych cruiserów na świecie – Carnival Cruise Line.
- Praca w dziale Recepcji, F&B oraz Guest Services nie jest jej obca, dzięki czemu świetnie potrafi dopasować potrzeby wszystkich kluczowych działów do zorganizowania operacji działu HSKP, aby w sposób harmonijny ze sobą współgrały.
- Pomaga w otwarciach obiektów hotelowych, tworzeniu dla nich procedur oraz organizacji całego działu HSKP od podstaw (dokumentacja, dobór sprzętów i chemii profesjonalnej oraz rekrutacja pracowników na wszystkich poziomach organizacyjnych działu).
- Z ogromną pasją pomaga istniejącym już obiektom przeszkolić zatrudniony personel, pomaga dobrać nowych pracowników i tchnąć nowe życie w hotel. Swoją pracę traktuje jak hobby, dlatego też z ogromną precyzją podchodzi do każdego zagadnienia szkoleniowego oraz reorganizacji służby porządkowej (pracy, stanowiska pracy, magazyny, itp.).
- Od kilku lat wraz z partnerami, doświadczonymi hotelarzami, przeprowadza „hotelowe rewolucje” i pozyskuje na nie dotacje.

SERDECZNIE ZAPRASZAM DO KONTAKTU

Justyna Małkiewicz-Freitag

- Tel.: 509 809 833
- E-mail: justyna.malkiewicz@restconsulting.pl

Nie bój się pytać – kto pyta, nie błądzi! Kto nie pyta, nigdy się nie dowie.