



Strefa Edukacji Sp. z o.o.

★★★★★ 4,8 / 5

166 ocen

## Leadership w hotelarstwie – skuteczne przywództwo w zespole usługowym-szkolenie.

Numer usługi 2025/12/11/40298/3205627

📍 Łódź

🏢 Usługa szkoleniowa

📅 stacjonarna

🕒 15:00 h

📅 11.09.2026 do 12.09.2026

1 500,00 PLN brutto

1 500,00 PLN netto

100,00 PLN brutto/h

100,00 PLN netto/h

181,67 PLN cena rynkowa ⓘ

## Informacje podstawowe

|                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Kategoria</b>                       | Biznes / Zarządzanie zasobami ludzkimi                                                                                                                                                                                                                                |
| <b>Grupa docelowa usługi</b>           | Menedżerowie średniego szczebla w branży hotelarskiej: <ul style="list-style-type: none"><li>• kierownicy recepcji, gastronomii, housekeeping'u,</li><li>• liderzy zmian, koordynatorzy,</li><li>• osoby przygotowujące się do objęcia funkcji kierowniczej</li></ul> |
| <b>Minimalna liczba uczestników</b>    | 12                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Maksymalna liczba uczestników</b>   | 16                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Data zakończenia rekrutacji</b>     | 09-09-2026                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <b>Forma prowadzenia usługi</b>        | stacjonarna                                                                                                                                                                                                                                                           |
| <b>Liczba godzin usługi</b>            | 15                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| <b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b> | Standard Usługi Szkoleniowo-Rozwojowej PIFS SUS 2.0                                                                                                                                                                                                                   |

## Cel

### Cel edukacyjny

Uczestnik po szkoleniu będzie potrafił samodzielnie, skutecznie kierować zespołem hotelowym, motywować go i rozwiązywać sytuacje trudne, zachowując wysoką jakość obsługi i spójność wizerunku marki hotelu.

### Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

| Efekty uczenia się                                                                                          | Kryteria weryfikacji                                                                                                                             | Metoda walidacji                                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| Rozumie różne style przywództwa i świadome wykorzystuje komunikację i feedback, aby budować zaufanie.       | Potrafi nazwać i opisać styl, który stosuje w danym scenariuszu operacyjnym.<br>*potrafi przeprowadzić krótką rozmowę feedbackową w modelu FUKO. | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| Zna mechanizmy motywacji pracowników w praktyce operacyjnej hotelu                                          | Wskazuje, które czynniki motywacyjne wpływają na członków jego zespołu.                                                                          | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| Umiejętnie zarządza emocjami i priorytetami.                                                                | W symulacji podejmuje decyzje oparte na analizie sytuacji, a nie impulsie.                                                                       | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| Umiejętnie przekłada teorię przywództwa na realne działania, dzięki doświadczeniu symulacji i case studies. | Poprawnie łączy podczas dyskusji teorię z praktycznym przykładem w środowisku hotelowym.                                                         | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| Umiejętnie rozpoznaje i nazywa źródła konfliktów.                                                           | Wybiera właściwą strategię z modelu TKI w analizowanych przypadkach                                                                              | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| Umiejętnie i skutecznie deleguje zadania i odpowiedzialność.                                                | Potrafi zaplanować delegowanie zadania zgodnie z poziomem kompetencji pracownika.                                                                | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| Rozumie mechanizmy motywacji wewnętrznej w środowisku o wysokiej rotacji.                                   | Wykazuje zrozumienie różnicy między motywacją zewnętrzną a wewnętrzną.                                                                           | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| Podejmuje umiejętnie decyzje strategiczne i obserwuje ich wpływ na morale, obłożenie i satysfakcję gościa.  | Podejmuje spójne i logiczne decyzje, uwzględniając wpływ na ludzi i gości.                                                                       | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |
| Umiejętnie tworzy plany rozwoju kompetencji przywódczych, zwiększając świadomość swojego stylu i wpływu.    | Prezentuje własny plan rozwoju wskazując konkretne, mierzalne kroki.                                                                             | Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie |

## Kwalifikacje

### Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

#### Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?

TAK

**Pytanie 2. Czy dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji?**

TAK

**Pytanie 3. Czy dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?**

TAK

# Program

## Dzień 1

Teoria:

1. Leadership w hotelarstwie to nie tylko zarządzanie ludźmi, ale przede wszystkim sztuka wpływania na emocje, postawy i jakość doświadczeń zarówno gości, jak i pracowników. Rola lidera wobec gościa, zespołu i marki jest złożona i wymaga empatii, umiejętności komunikacyjnych oraz strategicznego myślenia.
2. W tym module uczestnicy poznają pojęcie przywództwa sytuacyjnego Herseya i Blancharda, które pomaga dostosować styl kierowania do poziomu dojrzałości pracowników i sytuacji operacyjnych w hotelu. Dzięki temu lider potrafi elastycznie reagować, raz być mentorem, innym razem koordynatorem lub inspiratorem.
3. W części poświęconej stylom przywództwa w praktyce hotelowej omówione zostaną zarówno klasyczne podejścia, jak styl autorytarny, demokratyczny i liberalny (wg Kurta Lewina), jak i nowoczesne koncepcje, takie jak przywództwo transformacyjne i coachingowe. Uczestnicy dowiedzą się, w jaki sposób lider może łączyć stanowczość z empatią oraz jak poprzez własną postawę i komunikację budować zaufanie w zespole recepcji, gastronomii czy housekeeping'u.
4. Kolejny obszar to mechanizmy motywacji pracowników usługowych, oparte na klasycznych teoriach, takich jak hierarchia potrzeb Masłowa, teoria dwuczynnikowa Herzberga oraz teoria oczekiwań Vrooma. Uczestnicy nauczą się rozpoznawać, co naprawdę napędza pracowników hotelu do działania, czy są to pieniądze, uznanie, rozwój czy relacje, oraz jak dopasować system motywacyjny do różnych typów osobowości i stanowisk.
5. Nieodłącznym elementem skutecznego przywództwa jest również komunikacja i informacja zwrotna w zespole. W tej części wykorzystamy model komunikacji Schultza von Thuna (cztery uszy) oraz model feedbacku FUKO. Uczestnicy nauczą się prowadzić rozmowy rozwojowe, które nie ranią, ale inspirują; dowiedzą się też, jak przekazywać informacje w sposób jasny i motywujący, by budować kulturę otwartości i współpracy.

Warsztat: Całość wiedzy zostanie zastosowana w praktyce podczas gry symulacyjnej w której uczestnicy wcielą się w role liderów i członków zespołu hotelowego. W symulacji pojawią się sytuacje wymagające zarządzania emocjami (model Golemana), priorytetami (macierz Eisenhowera) oraz podejmowania decyzji pod presją czasu. To ćwiczenie pozwoli przełożyć teorię na realne działanie i poczuć, jak wygląda prawdziwe przywództwo w dynamicznym świecie hotelarstwa.

## Dzień 2

Teoria:

1. Zarządzanie konfliktem w hotelu to jedna z najważniejszych umiejętności lidera. W tej części uczestnicy poznają model rozwiązywania konfliktów Thomasa-Kilmanna (TKI). Podczas analizy przypadków oraz ćwiczeń typu role-play uczestnicy nauczą się rozpoznawać źródła konfliktu, oceniać jego dynamikę oraz wybierać adekwatną strategię działania w zależności od sytuacji i typu osobowości rozmówcy.
2. W module poświęconym delegowaniu zadań i odpowiedzialności wykorzystamy koncepcję zarządzania przez cele (Management by Objectives) Petera Druckera oraz model macierzy kompetencji Blancharda. Uczestnicy dowiedzą się, jak ocenić gotowość pracownika do samodzielnego działania, jak stopniowo przekazywać mu większą odpowiedzialność oraz jak kontrolować postępy bez nadmiernej mikromanipulacji. Przećwiczą również formułowanie zadań metodą SMART oraz komunikowanie oczekiwań w sposób motywujący, a nie nakazowy.
3. Temat motywowania w środowisku rotacyjnym skoncentruje się na wyzwaniach, jakie niesie praca w branży hotelowej, gdzie często występuje sezonowość i wysoka rotacja personelu. W tej części omówimy teorię samookreślenia (Deciego i Ryana), pokazując, jak lider może budować wewnętrzną motywację poprzez wzmacnianie autonomii, kompetencji i relacji. Zastosujemy również elementy teorii sprawiedliwości Adamsa i modelu motywacji McClellanda, aby zrozumieć, jak poczucie uznania i wpływu przekłada się na lojalność i zaangażowanie wśród pracowników.

Warsztat:

- 1. Podczas gry strategicznej uczestnicy wcielą się w rolę liderów zarządzających hotelem w szczycie obłożenia. Będą podejmować decyzje dotyczące obsady, priorytetów i działań motywacyjnych, obserwując, jak wpływają one na morale i wyniki zespołu. Gra oparta jest na zasadach przywództwa sytuacyjnego i zarządzania systemowego, ucząc elastycznego reagowania w dynamicznym środowisku. Uczestnicy doświadczą, że nawet drobna decyzja lidera może znacząco wpłynąć na satysfakcję gości i klimat w zespole.
- 2. Na zakończenie warsztatu każdy uczestnik opracuje indywidualny plan rozwoju lidera, bazujący na modelu Johariego (samoświadomość i rozwój interpersonalny) oraz metodzie GROW (Goal–Reality–Options–Will) stosowanej w coachingu. Uczestnicy zdefiniują swoje mocne strony, obszary do rozwoju oraz konkretne kroki, które pozwolą im wzmacniać kompetencje przywódcze w codziennej pracy hotelowej.

Zostanie przeprowadzona walidacja z wykorzystaniem testu teoretycznego z wynikiem generowanym automatycznie

Przerwy są wliczane do czasu trwania usługi. 1 godzina usługi= 1 godzina zegarowa.

# Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 16

| Przedmiot / temat                                                                                       | Prowadzący    | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| <div>1 z 16</div> Wprowadzenie do leadershipu w hotelarstwie: rola lidera wobec gościa, zespołu i marki | Rafał Witczak | 11-09-2026            | 09:00               | 10:45               | 01:45         |
| <div>2 z 16</div> Przerwa kawowa.                                                                       | Rafał Witczak | 11-09-2026            | 10:45               | 11:00               | 00:15         |
| <div>3 z 16</div> Style przywództwa w praktyce hotelowej – od autorytarnego po coachingowy              | Rafał Witczak | 11-09-2026            | 11:00               | 12:30               | 01:30         |
| <div>4 z 16</div> Przerwa na lunch                                                                      | Rafał Witczak | 11-09-2026            | 12:30               | 13:15               | 00:45         |
| <div>5 z 16</div> Mechanizmy motywacji pracowników usługowych                                           | Rafał Witczak | 11-09-2026            | 13:15               | 14:15               | 01:00         |

| Przedmiot / temat                                                                               | Prowadzący    | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 6 z 16<br>Komunikacja i informacja zwrotna w zespole – feedback, feedforward, rozmowy rozwojowe | Rafał Witczak | 11-09-2026            | 14:15               | 15:00               | 00:45         |
| 7 z 16 Przerwa kawowa                                                                           | Rafał Witczak | 11-09-2026            | 15:00               | 15:15               | 00:15         |
| 8 z 16 Ćwiczenia i gra symulacyjna: zarządzanie emocjami i priorytetami pod presją              | Rafał Witczak | 11-09-2026            | 15:15               | 16:30               | 01:15         |
| 9 z 16<br>Zarządzanie konfliktem w hotelu – analiza przypadków, role-play                       | Rafał Witczak | 12-09-2026            | 09:00               | 10:30               | 01:30         |
| 10 z 16 Przerwa kawowa                                                                          | Rafał Witczak | 12-09-2026            | 10:30               | 10:45               | 00:15         |
| 11 z 16<br>Delegowanie zadań i odpowiedzialności                                                | Rafał Witczak | 12-09-2026            | 10:45               | 11:45               | 01:00         |
| 12 z 16<br>Motywowanie w środowisku rotacyjnym                                                  | Rafał Witczak | 12-09-2026            | 11:45               | 13:00               | 01:15         |
| 13 z 16 Przerwa na lunch                                                                        | Rafał Witczak | 12-09-2026            | 13:00               | 13:45               | 00:45         |
| 14 z 16 Gra strategiczna: „Hotel w sezonie” – decyzje lidera a morale i wyniki zespołu          | Rafał Witczak | 12-09-2026            | 13:45               | 15:00               | 01:15         |
| 15 z 16 Przerwa kawowa                                                                          | Rafał Witczak | 12-09-2026            | 15:00               | 15:15               | 00:15         |

| Przedmiot / temat                                                              | Prowadzący    | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| <div>16 z 16</div> Podsumowanie i indywidualny plan rozwoju lidera. Walidacja. | Rafał Witczak | 12-09-2026            | 15:15               | 16:30               | 01:15         |

## Cennik

### Cennik

| Rodzaj ceny                               | Cena         |
|-------------------------------------------|--------------|
| Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto | 1 500,00 PLN |
| Koszt przypadający na 1 uczestnika netto  | 1 500,00 PLN |
| Koszt osobogodziny brutto                 | 100,00 PLN   |
| Koszt osobogodziny netto                  | 100,00 PLN   |

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

### Rafał Witczak

Coach i trener biznesu z ponad 20-letnim doświadczeniem edukatora w Wielkiej Brytanii oraz Polsce. Specjalizuje się w szkoleniach z zakresu leadership, komunikacji i budowania kultury zaangażowania. Prowadził szkolenia m.in. dla University of Oxford, UK Atomic Energy Authority, King's College Hospital, Heathrow Airport, Hilton, Marriott, Accor i wielu innych. Prowadzi warsztaty rozwojowe dla menedżerów wszystkich szczebli, łącząc teorię z praktycznymi symulacjami. Ukończył studia magisterskie na kierunku Management Study, Reasource Management International.

Ponadto:

- Executive Leadership Programme na Said Business School, University of Oxford,
- Improving Your Organisation Through Culture of Health – Harvard Business School,
- Studia MBA na Uniwersytecie Łódzki,

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnik otrzymuje drogą elektroniczną materiały szkoleniowe, podsumowujące zakres materiału z całego szkolenia.

© Tkálnia Liderów Rafał Witczak, 2025. Wszystkie prawa zastrzeżone.

Materiały przeznaczone wyłącznie do użytku wewnętrznego. Zakaz kopiowania i udostępniania bez zgody autora.

## Warunki uczestnictwa

Nie jest wymagana formalna edukacja w zakresie zarządzania, ale uczestnicy powinni:

- pełnić funkcję lidera zmiany lub managera działu,
- znać podstawowe procesy operacyjne w hotelarstwie,
- być gotowi do pracy w formie warsztatowej i udziału w grach symulacyjnych.

Uczestnicy muszą uczestniczyć w 80% zajęć.

Uczestnik w trakcie usługi musi posiadać urządzenie umożliwiające połączenie się z Internetem (laptop, tablet, smartfon) i udział w teście teoretycznym z wynikiem generowanym automatycznie.

## Informacje dodatkowe

Walidację przeprowadzi Rafał Witczak w oparciu o test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie.

## Adres

ul. gen. Romualda Traugutta 25

90-113 Łódź

woj. łódzkie

Sala konferencyjna Textilimpex Sp.z o.o

## Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Parking dla uczestników usługi.

## Kontakt



**Anna Sabat**

**E-mail** [biuro@strefa.io](mailto:biuro@strefa.io)

**Telefon** (+48) 605 195 888