



## Profesjonalny manager recepcji hotelowej

Numer usługi 2025/07/25/18793/2903229

1 200,00 PLN brutto

1 200,00 PLN netto

75,00 PLN brutto/h

75,00 PLN netto/h

Wyższa Szkoła  
Turystyki i Ekologii  
w Suchej  
Beskidzkiej

★★★★★ 4,8 / 5

204 oceny

- Sucha Beskidzka
- Usługa szkoleniowa
- stacjonarna
- 16:00 h
- 02.07.2026 do 03.07.2026

## Informacje podstawowe

### Kategoria

Inne / Turystyka i hotelarstwo

### Grupa docelowa usługi

Szkolenie adresowane jest do pracujących lub przygotowujących się do pracy recepcjonistów hotelowych, kierowników zmian oraz kierowników recepcji, chcących podnieść jakość świadczonych usług w obsłudze gościa hotelowego, udoskonalić swoje umiejętności organizatorskie i zarządcze. Szkolenie skierowane jest do osób mających podstawową wiedzę w zakresie obsługi klienta.

Szkolenie skierowane również do uczestników projektu Małopolski Pociąg do Kariery.

### Minimalna liczba uczestników

10

### Maksymalna liczba uczestników

20

### Data zakończenia rekrutacji

26-06-2026

### Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

### Liczba godzin usługi

16

### Podstawa uzyskania wpisu do BUR

art. 163 ust. 1 ustawy z dnia 20 lipca 2018 r. Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce (t. j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1571, z późn. zm.)

### Zakres uprawnień

Inne formy kształcenia, w tym kursy doksztalające i szkolenia

# Cel

## Cel edukacyjny

Usługa "Profesjonalny manager recepcji hotelowej" przygotowuje do profesjonalnej obsługi gościa hotelowego i efektywnej organizacji i zarządzania pracą recepcji hotelowej.

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

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Przygotowanie do profesjonalnej obsługi gościa hotelowego i efektywnej organizacji oraz zarządzania pracą recepcji hotelowej.	Uczestnik omawia zasady profesjonalnej obsługi gościa hotelowego i efektywnej organizacji oraz zarządzania pracą recepcji hotelowej.	Wywiad swobodny

# Kwalifikacje

## Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

## Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem zawierają opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji i zgodnie z zaplanowanymi metodami walidacji?

TAK

Pytanie 3. Czy dokument lub wyraźnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

# Program

Usługa realizowana w formule godzin szkoleniowych 45 minutowych.

Uczestnicy szkolenia powinny posiadać podstawową wiedzę z zakresu obsługi klienta.

Program obejmuje zajęcia teoretyczne i ćwiczenia praktyczne realizowane w formie warsztatowej, gdzie uczestnicy zostaną podzieleni na mniejsze grupy 2-3-osobowe.

1. Znaczenie recepcji w działalności hotelu

1. 1. recepcja jako dział tworzący podstawową opinię o hotelu

- 2. kreowanie pozytywnego wizerunku firmy
- 3. osoba recepcjonisty
  - wymagania pracodawcy - kwalifikacje, wiedza, umiejętności, kompetencje społeczne
  - wygląd zewnętrzny, umundurowanie
  - standardy i wzorce zachowań
- 2. Organizacja pracy w recepcji
  1. obowiązki pracowników recepcji - podział na stanowiska
  2. zasady współpracy z pozostałymi działami
  3. prowadzenie dokumentacji
  4. rezerwacja – organizacja działu
    - dostępność do oferty hotelu - kanały i źródła rezerwacji
    - rezerwacje wstępne, zapytania i rezerwacje właściwe
    - rezerwacje gwarantowane i niegwarantowane
    - system prowizji i rabatów, prawo do zniżek, programy lojalnościowe
- 5. realizacja usług dodatkowych
- 3. Psychologiczne aspekty obsługi gości hotelowych
  1. charakterystyka typów i profili psychologicznych
  2. charakterystyka potrzeb gościa
  3. zachowanie w sytuacjach trudnych i konfliktowych
  4. prowadzenie negocjacji z klientem
  5. pokonywanie zastrzeżeń i obiekcji gości - reklamacje, interwencje
  6. techniki sugestywnej sprzedaży
- 4. Rola recepcji w sprzedaży usług i zwiększaniu przychodów hotelu
  1. zasady prowadzenia prosprzedażowej korespondencji mailowej
  2. zasady prowadzenia prosprzedażowych rozmów telefonicznych
  3. zarządzanie internetowymi kanałami dystrybucji
- 5. Zarządzanie działem recepcji i rezerwacji
  1. organizacja czasu pracy pracowników
  2. delegowanie zadań i obowiązków
  3. weryfikacja realizacji powierzonych działań,
  4. rozwiązywanie konfliktów

## Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 0

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
Brak wyników.					

## Cennik

### Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	1 200,00 PLN

<b>Koszt przypadający na 1 uczestnika netto</b>	1 200,00 PLN
<b>Koszt osobogodziny brutto</b>	75,00 PLN
<b>Koszt osobogodziny netto</b>	75,00 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 0

Brak wyników.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy szkolenia otrzymają materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej - materiały multimedialne ze szkolenia, kwestionariusze, materiały ćwiczeniowe (prezentacje, konspekty, zestawy zadań).

### Warunki uczestnictwa

Warunkiem uczestnictwa w szkoleniu jest podpisanie umowy z WSTiE.

### Informacje dodatkowe

Minimalna liczba uczestników szkolenia to 10 osób.

Zaakceptowano regulamin projektu Małopolski Pociąg do Kariery dla Instytucji Szkoleniowych.

## Adres

ul. Zamkowa 1  
34-200 Sucha Beskidzka  
woj. małopolskie

### Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Laboratorium komputerowe

# Kontakt



**Anna Oleksa-Kaźmierczak**

**E-mail** [szkola@wste.edu.pl](mailto:szkola@wste.edu.pl)

**Telefon** (+48) 338 745 425