



Kierownik recepcji w hotelu – zarządzanie zespołem, procesami i jakością obsługi

Numer usługi 2026/02/02/14311/3299909

3 148,80 PLN brutto
2 560,00 PLN netto
196,80 PLN brutto/h
160,00 PLN netto/h

Hotele i

Gastronomia PLUS

Sp. z o.o.

★★★★★ 4,8 / 5

4 469 ocen

📍 Rzeszów

🏠 Usługa szkoleniowa

📄 stacjonarna

🕒 16:00 h

📅 17.06.2026 do 18.06.2026

Informacje podstawowe

Kategoria

Inne / Turystyka i hotelarstwo

Grupa docelowa usługi

Szkolenie jest skierowane do osób pracujących w branży hotelarskiej, które odpowiadają lub przygotowują się do odpowiedzialności za funkcjonowanie recepcji oraz jakość obsługi gości, w szczególności: kierownicy recepcji, zastępcy kierowników recepcji, doświadczeni recepcjoniści i liderzy zmianowi, kadra zarządzająca małymi i średnimi obiektami hotelowymi, osoby planujące rozwój kariery w hotelarstwie.

Minimalna liczba uczestników

5

Maksymalna liczba uczestników

10

Data zakończenia rekrutacji

16-06-2026

Forma prowadzenia usługi

stacjonarna

Liczba godzin usługi

16

Podstawa uzyskania wpisu do BUR

Znak Jakości Małopolskich Standardów Usług Edukacyjno-Szkoleniowych (MSUES) - wersja 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Usługa przygotowuje do skutecznego pełnienia roli kierownika recepcji w hotelu poprzez rozwój kompetencji w zakresie zarządzania zespołem recepcji, organizowania i optymalizacji procesów front office oraz zapewniania wysokiej i spójnej jakości obsługi gości zgodnie ze standardami obiektu hotelowego.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
<p>Opisuje rolę i zakres odpowiedzialności kierownika recepcji.</p> <p>Charakteryzuje procedury operacyjne i finansowe recepcji hotelowej</p>	poprawnie wskazuje kluczowe zadania kierownika recepcji (zarządzanie zespołem, procesami, jakością obsługi)	Wywiad swobodny
	rozdziela odpowiedzialność operacyjną, organizacyjną i finansową stanowiska	Wywiad swobodny
	omawia rolę kierownika recepcji w strukturze organizacyjnej hotelu	Wywiad swobodny
	opisuje podstawowe procedury front office (check-in, check-out, rezerwacje, obsługa płatności)	Wywiad swobodny
	wskazuje zasady rozliczeń dobowych, kasowych i fakturowania	Wywiad swobodny
	wyjaśnia znaczenie procedur dla bezpieczeństwa finansowego i jakości obsługi	Wywiad swobodny
<p>Wyjaśnia zasady raportowania, rozliczeń i współpracy międzydziałowej</p> <p>Identyfikuje standardy jakości obsługi gościa hotelowego</p>	identyfikuje rodzaje raportów recepcyjnych (dobowe, obłożenia, sprzedażowe)	Wywiad swobodny
	opisuje zasady prawidłowych rozliczeń recepcji	Wywiad swobodny
	wyjaśnia znaczenie współpracy recepcji z housekeepingiem, gastronomią i działem sprzedaży	Wywiad swobodny
	wymienia elementy standardu obsługi gościa na etapie pobytu	Wywiad swobodny
	rozpoznaje dobre i złe praktyki w obsłudze recepcyjnej	Wywiad swobodny
wskazuje wpływ standardów na satysfakcję i lojalność gości	Wywiad swobodny	

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Organizuje i nadzoruje pracę recepcji hotelowej	planuje grafik pracy recepcji z uwzględnieniem obłożenia hotelu	Wywiad swobodny
	przydziela zadania pracownikom zgodnie z ich kompetencjami	Wywiad swobodny
	monitoruje bieżącą pracę zespołu recepcji	Wywiad swobodny
Kontroluje realizację procedur operacyjnych i rozliczeń	sprawdza poprawność realizacji procedur recepcyjnych	Wywiad swobodny
	identyfikuje nieprawidłowości w rozliczeniach	Wywiad swobodny
	podejmuje działania korygujące zgodnie z obowiązującymi zasadami	Wywiad swobodny
Analizuje raporty recepcyjne i wykorzystuje je w zarządzaniu	interpretuje dane zawarte w raportach recepcji	Wywiad swobodny
	wyciąga wnioski dotyczące obłożenia, sprzedaży i pracy zespołu	Wywiad swobodny
	wykorzystuje raporty do podejmowania decyzji organizacyjnych	Wywiad swobodny
Koordynuje współpracę recepcji z innymi działami obiektu	przekazuje informacje między działami w sposób terminowy i jasny	Obserwacja w warunkach symulowanych
	współpracuje przy rozwiązywaniu problemów operacyjnych	Obserwacja w warunkach symulowanych
	dba o spójność działań wpływających na obsługę gościa	Obserwacja w warunkach symulowanych
Reaguje na sytuacje trudne i reklamacyjne w kontakcie z gośćmi	rozpoznaje sytuacje konfliktowe i reklamacyjne	Obserwacja w warunkach symulowanych
	dobiera adekwatne formy reakcji zgodnie ze standardami obsługi	Obserwacja w warunkach symulowanych
	prowadzi rozmowę z gościem w sposób profesjonalny i spokojny	Obserwacja w warunkach symulowanych

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Ponosi odpowiedzialność za jakość pracy zespołu recepcji	wykazuje dbałość o realizację standardów pracy recepcji	Obserwacja w warunkach symulowanych
	reaguje na błędy i nieprawidłowości w pracy zespołu	Obserwacja w warunkach symulowanych
	przyjmuje odpowiedzialność za wyniki pracy recepcji	Obserwacja w warunkach symulowanych
Komunikuje się w sposób profesjonalny z zespołem i gośćmi	stosuje jasną i rzeczową komunikację	Obserwacja w warunkach symulowanych
	zachowuje kulturę osobistą i empatię w kontaktach zawodowych	Obserwacja w warunkach symulowanych
	dostosowuje styl komunikacji do sytuacji i rozmówcy	Obserwacja w warunkach symulowanych
Wspiera rozwój kompetencji pracowników recepcji	udziela informacji zwrotnej pracownikom	Obserwacja w warunkach symulowanych
	motywuje zespół do podnoszenia kwalifikacji	Obserwacja w warunkach symulowanych
	angażuje się w proces wdrażania nowych pracowników	Obserwacja w warunkach symulowanych
Dąży do podnoszenia standardów obsługi i efektywności pracy	wykazuje gotowość do wprowadzania usprawnień w pracy recepcji	Obserwacja w warunkach symulowanych
	identyfikuje obszary wymagające poprawy	Obserwacja w warunkach symulowanych
	promuje postawę ciągłego doskonalenia w zespole	Obserwacja w warunkach symulowanych

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 rozdzielanie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

W celu osiągnięcia zamierzonych celów uczestnik powinien aktywnie uczestniczyć przynajmniej w 80% zajęć.

Szkolenie jest skierowane do osób pracujących w branży hotelarskiej, które odpowiadają lub przygotowują się do odpowiedzialności za funkcjonowanie recepcji oraz jakość obsługi gości, w szczególności: kierownicy recepcji, zastępcy kierowników recepcji, doświadczeni recepcjoniści i liderzy zmianowi, kadra zarządzająca małymi i średnimi obiektami hotelowymi, osoby planujące rozwój kariery w hotelarstwie.

Minimalna liczba uczestników, która powinna wziąć udział w usłudze to 5 osób.

Usługa jest realizowana w formie godzin zegarowych. Przerwy wliczają się w czas szkolenia. Usługa jest rozpisana na 4 godziny zajęć teoretycznych i 12 godzin zajęć praktycznych.

Minimalne wyposażenie sali szkoleniowej to : rzutnik, ekran, flipchart, roll-up, odpowiednia ilość stołów i krzeseł w zależności od ilości uczestników. Każdy z uczestników powinien posiadać laptop/tablet lub inny odpowiedni sprzęt elektroniczny umożliwiający wykonywanie poleceń trenera oraz dostęp do internetu. W zależności od potrzeb szkolenia oraz ilości osób, trener będzie dzielił uczestników na grupy.

Dostawca usług posiada dokumentację potwierdzającą przebieg całego procesu walidacji. Za przeprowadzenie ww. procesu odpowiedzialny jest Szczepan Piechota. Walidator dokonuje walidacji za pomocą wywiadu swobodnego oraz obserwacji w warunkach symulowanych. Za pomocą wywiadu swobodnego poprzez zadawanie pytań kierunkowych sprawdza wiedzę nabytą podczas szkolenia. Przy użyciu metody obserwacji w warunkach symulowanych dokonuje walidacji umiejętności uczestników szkolenia poprzez zlecenie wykonania określonego zadania. Pod pojęciem walidacji kryją się wszystkie metody wskazane we wcześniejszej tabeli. Potwierdzeniem uzyskania kompetencji przez uczestników usługi jest certyfikat, natomiast przeprowadzenie procesu walidacji potwierdza protokół podpisany przez walidatora i trenera.

Program

Rola i odpowiedzialność kierownika recepcji w hotelu

Organizacja pracy recepcji i nadzór nad stanowiskami pracy

Zarządzanie standardami obsługi i komunikacją z gośćmi

Procedury operacyjne recepcji i kontrola ich realizacji

Organizacja pracy zmianowej i zasady przekazywania zmiany

Raportowanie operacyjne i analiza danych recepcyjnych

Rozliczenia finansowe i nadzór nad rachunkami gości

Współpraca recepcji z innymi działami hotelu

Zarządzanie zespołem recepcji – motywowanie, wdrażanie i ocena pracy

Optymalizacja procesów recepcyjnych i rozwój jakości obsługi

Rola marketingu w sukcesie hotelu w aspekcie pracy recepcji

Nowoczesne systemy TIK wspierające organizację pracy i sprzedaż na recepcji

Weryfikacja efektów uczenia się na podstawie studium przypadków

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 17

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 17 Rola i odpowiedzialność kierownika recepcji w hotelu	Ilona Potentas	17-06-2026	09:00	11:00	02:00
2 z 17 Organizacja pracy recepcji i nadzór nad stanowiskami pracy	Ilona Potentas	17-06-2026	11:00	12:15	01:15
3 z 17 Zarządzanie standardami obsługi i komunikacją z gośćmi	Ilona Potentas	17-06-2026	12:15	12:45	00:30
4 z 17 Przerwa	Ilona Potentas	17-06-2026	12:45	13:15	00:30
5 z 17 Procedury operacyjne recepcji i kontrola ich realizacji	PIOTR TABOR	17-06-2026	13:15	14:00	00:45
6 z 17 Organizacja pracy zmianowej i zasady przekazywania zmiany	Ilona Potentas	17-06-2026	14:00	15:00	01:00
7 z 17 Przerwa	Ilona Potentas	17-06-2026	15:00	15:15	00:15
8 z 17 Raportowanie operacyjne i analiza danych recepcyjnych	PIOTR TABOR	17-06-2026	15:15	16:00	00:45
9 z 17 Rozliczenia finansowe i nadzór nad rachunkami gości	PIOTR TABOR	17-06-2026	16:00	17:00	01:00

Przedmiot / temat	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
10 z 17 Współpraca recepcji z innymi działami hotelu	Ilona Potentas	18-06-2026	08:00	09:00	01:00
11 z 17 Zarządzanie zespołem recepcji – motywowanie, wdrażanie i ocena pracy	PIOTR TABOR	18-06-2026	09:00	11:00	02:00
12 z 17 Przerwa	PIOTR TABOR	18-06-2026	11:00	11:15	00:15
13 z 17 Optymalizacja procesów recepcyjnych i rozwój jakości obsługi	PIOTR TABOR	18-06-2026	11:15	12:15	01:00
14 z 17 Rola marketingu w sukcesie hotelu w aspekcie pracy recepcji	Ilona Potentas	18-06-2026	12:15	13:15	01:00
15 z 17 Przerwa	Ilona Potentas	18-06-2026	13:15	13:45	00:30
16 z 17 Nowoczesne systemy TIK wspierające organizację pracy i sprzedaż na recepcji	PIOTR TABOR	18-06-2026	13:45	15:30	01:45
17 z 17 Weryfikacja efektów uczenia się na podstawie studium przypadków	-	18-06-2026	15:30	16:00	00:30

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena

Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 148,80 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	2 560,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	196,80 PLN
Koszt osobogodziny netto	160,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 2



1 z 2

PIOTR TABOR

Absolwent prawa, ukończył zarówno studia podyplomowe Nowoczesne Technologie i Strategie w biznesie turystycznym i hotelarskim jak również Akademię Hotelarza w French Institute of Management w Warszawie. W 2012 r. został absolwentem prestiżowych studiów MBA w zakresie Zarządzania Zasobami Ludzkimi. Praktyk zarządzający i doradzący w projektach hoteli niezależnych, jak również w rozwiązaniach sieciowych m.in. Grupa Hoteli 21 oraz Grupa Hotelowo – Turystyczna SANTUR. Kilkunastoletnie doświadczenie w zarządzaniu obiektami hotelowymi poparte wieloma sukcesami w połączeniu ze współpracą z innymi ekspertami doprowadziło do powstania firmy Hotele i Gastronomia Plus, którą zarządza. Doświadczony trener, prowadzący szkolenia w zakresie: zarządzania, sprzedaży, HR oraz zagadnień branżowych z hotelarstwa i turystyki. Zrealizował i koordynował wiele projektów inwestycyjnych oraz HR. Aktualnie koordynuje także innowacyjny program lojalnościowy dla gości hoteli i restauracji – Moje Hotele (mojehotele.pl). Pasjonat rozwoju personalnego w aspekcie mentoringu i coachingu a także biegania. Adres e-mail: p.tabor@hoteleplus.pl



2 z 2

Ilona Potentas

Absolwentka Filii Uniwersytetu Łódzkiego – Instytut Turystyki i Rozwoju Gospodarczego w Tomaszowie Mazowieckim z tytułem magistra administracji. Posiada kilkunastoletnie doświadczenie w branży hotelarsko – gastronomicznej i usługowej. Praktyka zawodowa określana mianem Guest Experience zdobywana u wielu branżowych przedsiębiorców oraz podczas licznych szkoleń biznesowych i branżowych. Obsługuje kilka systemów operacyjnych PMS, zarządza CRM. W swej pracy zawodowej szczególną wagę przywiązuje do obsługi Gościa, a jednocześnie osiągnięcia wyników. Doświadczony manager i trener z obszaru hotelarstwa, usług i biznesu. Trener i doradca w Hotele Plus. Adres mailowy: szkolenia@hoteleplus.pl

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Po zakończonym szkoleniu uczestnicy otrzymają certyfikat ukończenia szkolenia oraz materiały szkoleniowe w formie elektronicznej lub/i papierowej (plik lub/i prezentacje w formacie pdf), co umożliwi im utrwalenie wiedzy.

Warunki uczestnictwa

Dysponowanie podstawowym doświadczeniem z zakresu pracy recepcyjnej.

Informacje dodatkowe

Jeśli szkolenie będzie dofinansowane w co najmniej w 70% ze środków publicznych, to usługa szkoleniowa będzie zwolniona z podatku VAT.

Adres

ul. Porąbki 91/1
35-317 Rzeszów
woj. podkarpackie

Siedziba firmy Hotele i Gastronomia PLUS Sp. z o.o.

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Piotr Tabor

E-mail p.tabor@hoteleplus.pl

Telefon (+48) 519 147 105