



Hotele i  
Gastronomia PLUS  
Sp. z o.o.  
★★★★★ 4,8 / 5  
4 469 ocen

## Szkolenie - Guest Experience – kluczowa rola recepcji

Numer usługi 2026/05/21/14311/3575500

📍 Warszawa  
🏢 Usługa szkoleniowa  
📅 stacjonarna  
👥 Zajęcia grupowe  
🕒 16:00 h  
📅 26.10.2026 do 27.10.2026

3 148,80 PLN brutto  
2 560,00 PLN netto  
196,80 PLN brutto/h  
160,00 PLN netto/h  
187,50 PLN cena rynkowa ⓘ

## Informacje podstawowe

|                                 |                                                                                                                |
|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kategoria                       | Inne / Turystyka i hotelarstwo                                                                                 |
| Grupa docelowa usługi           | Właściciele firm, pracownicy hotelarstwa i gastronomii różnego szczebla mający na co dzień kontakt z klientem. |
| Minimalna liczba uczestników    | 5                                                                                                              |
| Maksymalna liczba uczestników   | 15                                                                                                             |
| Data zakończenia rekrutacji     | 25-10-2026                                                                                                     |
| Forma prowadzenia usługi        | stacjonarna                                                                                                    |
| Podstawa uzyskania wpisu do BUR | Znak Jakości Małopolskich Standardów Usług Edukacyjno-Szkoleniowych (MSUES) - wersja 2.0                       |

## Cel

### Cel edukacyjny

Usługa przygotowuje uczestników do planowania procesów sprzedażowych, budowania trwałych relacji z klientem oraz potwierdza przygotowanie do działania w ramach optymalizacji procesów obsługi w recepcji hotelowej.

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

| Efekty uczenia się | Kryteria weryfikacji | Metoda walidacji |
|--------------------|----------------------|------------------|
|--------------------|----------------------|------------------|

| Efekty uczenia się                                                                          | Kryteria weryfikacji                                                                                  | Metoda walidacji                    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| Rozpoznaje potrzeby i oczekiwania gości, identyfikując kluczowe aspekty doskonałej obsługi. | Analizuje potrzeby i oczekiwania gości na podstawie przedstawionych scenariuszy.                      | Wywiad swobodny                     |
| Stosuje zasady efektywnej komunikacji w kontakcie z gośćmi.                                 | Demonstruje umiejętności komunikacyjne podczas symulacji rozmów z gośćmi.                             | Obserwacja w warunkach symulowanych |
| Wykorzystuje techniki budowania pozytywnego pierwszego wrażenia.                            | Prezentuje techniki budowania pozytywnego pierwszego wrażenia w praktycznych ćwiczeniach.             | Obserwacja w warunkach symulowanych |
| Tworzy atmosferę sprzyjającą satysfakcji i lojalności gości.                                | Kreuje atmosferę gościnności podczas symulacji interakcji z gośćmi.                                   | Obserwacja w warunkach symulowanych |
| Monitoruje poziom zadowolenia gości, zbierając i analizując ich opinie.                     | Ocenia zadowolenie gości na podstawie analizy dostarczonych opinii lub ankiet.                        | Wywiad swobodny                     |
| Inicjuje działania proaktywne, mające na celu przekroczenie oczekiwań gości.                | Proponuje działania wykraczające poza standardowe oczekiwania gości na podstawie analizy ich potrzeb. | Wywiad swobodny                     |

## Kwalifikacje

### Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

#### Warunki uznania kompetencji

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

TAK

**Pytanie 2.** Czy dokument lub wyrażnie 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 wyrażnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

## Program

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

Adresaci usługi to właściciele firm, pracownicy hotelarstwa i gastronomii różnego szczebla mający na co dzień kontakt z klientem.

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

Usługa jest realizowana w formie godzin zegarowych. Przerwy są wliczone w czas trwania usługi. 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 Piotr Tabor. 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 szkolenia:

- Czym jest dla Was Wasza praca: rola, cel, wartość?
- Organizacja pracy w recepcji
- Procedury przydatne w dziale recepcji
- Jak wyeliminować najczęściej popełniane błędy w dziale recepcji?
- Savoir-vivre hotelowy
- Typy gości hotelowych
- Zasady budowania relacji
- Budowanie niezapomnianych wspomnień Gości
- Budowanie lojalności Gości
- Weryfikacja efektów uczenia na podstawie studium przypadków

# Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 16

| Przedmiot / temat                                                    | Typ aktywności | Prowadzący       | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|----------------------------------------------------------------------|----------------|------------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| <div>1 z 16</div> Czym jest dla Was Wasza praca: rola, cel, wartość? | Zajęcia        | Krystyna Rozpara | 26-10-2026            | 08:00               | 09:00               | 01:00         |
| <div>2 z 16</div> Organizacja pracy w recepcji                       | Zajęcia        | Krystyna Rozpara | 26-10-2026            | 09:00               | 10:00               | 01:00         |
| <div>3 z 16</div> -                                                  | Przerwa        | -                | 26-10-2026            | 10:00               | 10:15               | 00:15         |
| <div>4 z 16</div> Procedury przydatne w dziale recepcji              | Zajęcia        | Krystyna Rozpara | 26-10-2026            | 10:15               | 11:15               | 01:00         |

| Przedmiot / temat                                                       | Typ aktywności | Prowadzący       | Data realizacji zajęć | Godzina rozpoczęcia | Godzina zakończenia | Liczba godzin |
|-------------------------------------------------------------------------|----------------|------------------|-----------------------|---------------------|---------------------|---------------|
| 5 z 16 -                                                                | Przerwa        | -                | 26-10-2026            | 11:15               | 11:45               | 00:30         |
| 6 z 16 Jak wyeliminować najczęściej popełniane błędy w dziale recepcji? | Zajęcia        | Krystyna Rozpara | 26-10-2026            | 11:45               | 13:45               | 02:00         |
| 7 z 16 -                                                                | Przerwa        | -                | 26-10-2026            | 13:45               | 14:00               | 00:15         |
| 8 z 16 Savoir-vivre hotelowy                                            | Zajęcia        | Krystyna Rozpara | 26-10-2026            | 14:00               | 16:00               | 02:00         |
| 9 z 16 Typy gości hotelowych                                            | Zajęcia        | Krystyna Rozpara | 27-10-2026            | 08:00               | 10:30               | 02:30         |
| 10 z 16 -                                                               | Przerwa        | -                | 27-10-2026            | 10:30               | 10:45               | 00:15         |
| 11 z 16 Zasady budowania relacji                                        | Zajęcia        | Krystyna Rozpara | 27-10-2026            | 10:45               | 12:45               | 02:00         |
| 12 z 16 -                                                               | Przerwa        | -                | 27-10-2026            | 12:45               | 13:15               | 00:30         |
| 13 z 16 Budowanie niezapomnianych wspomnień Gości                       | Zajęcia        | Krystyna Rozpara | 27-10-2026            | 13:15               | 14:45               | 01:30         |
| 14 z 16 -                                                               | Przerwa        | -                | 27-10-2026            | 14:45               | 15:00               | 00:15         |
| 15 z 16 Budowanie lojalności Gości                                      | Zajęcia        | Krystyna Rozpara | 27-10-2026            | 15:00               | 15:30               | 00:30         |
| 16 z 16 -                                                               | Walidacja      | -                | 27-10-2026            | 15:30               | 16:00               | 00:30         |

## Podsumowanie

|                               |               |
|-------------------------------|---------------|
| Rodzaj godzin                 | Liczba godzin |
| Suma godzin zegarowych usługi | 16:00         |
| w tym suma godzin zajęć       | 13:30         |

| Rodzaj godzin                        | Liczba godzin |
|--------------------------------------|---------------|
| w tym suma godzin walidacji          | 00:30         |
| w tym suma przerw                    | 02:00         |
| Suma godzin dydaktycznych bez przerw | 18:30         |

## Cennik

Jeżeli korzystasz z dofinansowania i usługa stanowi usługę kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego wraz z usługą lub dostawą towarów ściśle związaną z usługami kształcenia zawodowego lub przekwalifikowania zawodowego to możesz mieć możliwość skorzystania za zwolnienia z podatku VAT na podstawie art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. c ustawy z dnia 11 marca 2024 r. o podatku od towarów i usług, jeśli usługa w całości jest finansowana ze środków publicznych lub § 3 ust. 1 pkt 14 rozporządzenia Ministra Finansów z dnia 20 grudnia 2013 r. w sprawie zwolnień od podatku od towarów i usług oraz warunków stosowania tych zwolnień w przypadku, gdy usługa jest finansowana w co najmniej 70% ze środków publicznych.

### Cennik

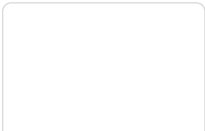
| Rodzaj ceny                               | Cena         |
|-------------------------------------------|--------------|
| Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto | 3 148,80 PLN |
| Koszt przypadający na 1 uczestnika netto  | 2 560,00 PLN |
| Koszt osobogodziny brutto                 | 196,80 PLN   |
| Koszt osobogodziny netto                  | 160,00 PLN   |

### Liczba godzin usługi

| Rodzaj godzin                   | Liczba godzin |
|---------------------------------|---------------|
| Liczba godzin zegarowych usługi | 16:00         |

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Krystyna Rozpara



Absolwentka Uniwersytetu Wrocławskiego Wydział Kulturoznawstwa. Praktyk hotelarstwa z 20 letnim doświadczeniem zawodowym w branży. Swoją pasję do podróżowania i poznawania ludzi rozwijała w międzynarodowych cztero- i pięciogwiazdkowych hotelach w Polsce i za granicą oraz liniach lotniczych. Doradzała w zakresie budowy, remontów i otwarć obiektów hotelowych i apart hoteli. Praktyk w zakresie zarządzania operacyjnego pionami sprzedaży, recepcji, służby pięter i gastronomii. Specjalizuje się z zakresie obsługi recepcji: bezpośrednia obsługa gościa, kreowanie niezapomnianych doznań podczas pobytu (guest experience) oraz efektywnej sprzedaży usług hotelowych. Swoje szkolenia przeprowadza w oparciu o autorski program wykorzystując elementy relaksacji i jogi w biznesie.

Współpracowała m.in z: Fabryka Wełny Hotel & SPA, Novotel Łódź Centrum, Holiday Inn Łódź, Andel's Łódź. Dyplomowany Instruktor „Relaksacja i joga” – tytuł zdobyty na warszawskiej Akademii Wychowania Fizycznego. Na co dzień kieruje się zasadą Alberta Camusa „Usuń ze swojego słownika słowo problem i zastąp je słowem wyzwanie. Twoje życie stanie się nagle bardziej podniecające i interesujące.”. Trener w Hotelach PLUS.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymają materiały szkoleniowe w formie pliku pdf oraz certyfikat poświadczający ukończenie szkolenia i nabycie nowych kompetencji.

### Warunki uczestnictwa

Osoby zatrudnione w działach recepcyjnych.

### Informacje dodatkowe

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

## Adres

ul. Marywilska 16  
03-228 Warszawa  
woj. mazowieckie

Hotel Partner

### Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

## Kontakt

Piotr Tabor

E-mail [p.tabor@hoteleplus.pl](mailto:p.tabor@hoteleplus.pl)



**Telefon** (+48) 519 147 105