

IZBA GOSPODARCZA
KRAJ TURYSTYKI ZDROWOTNEJIzba Gospodarcza
KRAJ TURYSTYKI
ZDROWOTNEJ

Brak ocen dla tego dostawcy

**Mastering Premium Service – Perfekcja
Obsługi, Etykieta i Sprzedaż w Obiektach
Spa & Wellness - Standardy Obsługi
Premium, Sprzedaż i Wizerunek w
Obiektach Spa & Wellness (4* i 5*)**

Numer usługi 2026/08/11/160800/3741564

📍 Masłów Pierwszy

📄 Egzamin

📄 stacjonarna

👥 Zajęcia grupowe

🕒 31:45 h

📅 30.09.2026 do 03.10.2026

9 000,00 PLN brutto

9 000,00 PLN netto

283,46 PLN brutto/h

283,46 PLN netto/h

Informacje podstawowe

Kategoria	Inne / Turystyka i hotelarstwo
Grupa docelowa usługi	Pracownicy recepcji, kierownicy zmiany, menedżerowie recepcji oraz strefy Spa
Minimalna liczba uczestników	3
Maksymalna liczba uczestników	10
Data zakończenia rekrutacji	23-09-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	art. 2 pkt 6 Ustawy z dnia 22 grudnia 2015 r. o Zintegrowanym Systemie Kwalifikacji (t. j. Dz. U. z 2024 r. poz. 1606)
Zakres uprawnień	Certyfikowanie kwalifikacji obsługa w turystyce zdrowotnej

Cel

Cel edukacyjny

Kompleksowe podniesienie kompetencji pracowników oraz kadry menedżerskiej recepcji w zakresie luksusowych standardów obsługi gościa (4* i 5*), etykiety biznesowej, komunikacji cyfrowej oraz budowania relacji opartych na sprzedaży doradczej (cross-selling pakietów Spa/Up-selling) i kreowaniu spójnego wizerunku marki premium. Podniesienie kwalifikacji i potwierdzenie certyfikatem.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Zestaw 1. Wybrane informacje dotyczące świadczenia usług w obszarze turystyki zdrowotnej. 1. Charakteryzuje wybrane elementy organizacji systemu opieki zdrowotnej związane z turystyką zdrowotną 2. Charakteryzuje elementy programu pobytu w instytucji świadczącej usługi dla turystów zdrowotnych 3. Omawia wybrane regulacje prawne świadczenia usług turystycznych	– wymienia i charakteryzuje rodzaje świadczeń zdrowotnych w obszarach turystyki: medycznej, uzdrowiskowej oraz SPA&Wellness; – wymienia źródła informacji o zasadach finansowania świadczeń zdrowotnych w obszarach turystyki: medycznej, uzdrowiskowej oraz SPA&Wellness; – omawia podstawowe zasady refundacji świadczeń zdrowotnych na terenie Polski (w tym refundacji dotyczących turystów zagranicznych); – wymienia i charakteryzuje instytucje, z którymi może być potrzebne nawiązanie współpracy w ramach usług świadczonych turystyce zdrowotnej; – wskazuje przykładowe źródła informacji o trendach rozwoju turystyki zdrowotnej.	Test teoretyczny
		Wywiad swobodny
		Obserwacja w warunkach rzeczywistych
		Wywiad ustrukturyzowany
	– wymienia i charakteryzuje elementy programu pobytu turysty zdrowotnego organizowanego w czasie wolnym od świadczeń zdrowotnych; – omawia ograniczenia w korzystaniu z elementów programu pobytu w instytucji świadczącej usługi dla turystów zdrowotnych, związane ze stanem zdrowia oraz przebytymi i planowanymi zabiegami; – omawia elementy oferty turystyki zdrowotnej (zakres, cena, termin, miejsce, dostosowanie do potrzeb turysty), wyjaśniając różnice pomiędzy turystyką medyczną, uzdrowiskową oraz SPA&Wellness.	Test teoretyczny
		Wywiad swobodny
		Wywiad ustrukturyzowany
	– omawia aktualnie obowiązujące wybrane regulacje prawne świadczenia usług turystycznych, np. ustawę z dnia 24 listopada 2017 r. o imprezach turystycznych i powiązanych usługach turystycznych, ustawę z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach hotelarskich oraz usługach pilotów wycieczek i przewodników turystycznych; – omawia podstawowe regulacje prawne dotyczące ochrony danych osobowych; – wymienia podstawowe regulacje prawne dotyczące ubezpieczeń w turystyce.	Obserwacja w warunkach rzeczywistych
		Test teoretyczny
		Wywiad swobodny
		Wywiad ustrukturyzowany

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Zestaw 3. Zasady współpracy z turystą zdrowotnym i jego otoczeniem 1. Identyfikuje i analizuje potrzeby turysty zdrowotnego 2. Dobiera i prezentuje ofertę dostosowaną do potrzeb turysty zdrowotnego	– wymienia niezbędne elementy treści wywiadu z turystą zdrowotnym i krótko uzasadnia je; – przeprowadza wywiad z turystą zdrowotnym zgodnie z określonym kwestionariuszem.	Test teoretyczny
		Wywiad swobodny
		Wywiad ustrukturyzowany
		Obserwacja w warunkach rzeczywistych
	– charakteryzuje produkt turystyki zdrowotnej i wymienia jego podstawowe elementy, wymienia świadczenia w pakiecie podstawowym i dodatkowym dostosowane do wylosowanego profilu oraz potrzeb turysty zdrowotnego; – omawia ofertę podróży turysty zdrowotnego przed skorzystaniem z usług i po ich zakończeniu; – planuje koordynację wszystkich dodatkowych usług w trakcie trwania zabiegów; – przedstawia oferty zakwaterowania i wyżywienia, dostosowane do potrzeb i preferencji turysty zdrowotnego; – wymienia podstawowe przeciwwskazania do różnego typu usług zdrowotnych oraz ograniczenia w korzystaniu z produktów dodatkowych po zabiegach; – tworzy i prezentuje przykładowy scenariusz pobytu turysty zdrowotnego, z uwzględnieniem różnych jego wariantów, specyfiki regionu, w którym turysta ma przebywać, a także standardowych wskazań i przeciwwskazań względem terapii lub zabiegu; – odpowiada na wylosowane przykładowe pytania turysty zdrowotnego dotyczące oferty; – wymienia elementy kosztorysu usługi dostosowanej do potrzeb turysty zdrowotnego.	Test teoretyczny
		Wywiad swobodny Wywiad ustrukturyzowany Obserwacja w warunkach rzeczywistych

Kwalifikacje

Kwalifikacje włączone do Zintegrowanego Systemu Kwalifikacji

Program

Dzień 1: Standardy Luksusu, Savoir-Vivre i Psychologia Gościa Premium

Moduł 1: Anatomia Obsługi w Obiekcie 4* i 5* (3h)

- **Pojęcie luksusu i opieki proaktywnej:** Przejście od reagowania do antycypowania potrzeb (*Guest Delight* zamiast *Customer Satisfaction*).
- **Pierwsze 30 sekund:** Profesjonalny kontakt wzrokowy, postawa ciała, mowa niewerbalna, modulacja głosu.
- **Typologia gości obiektów premium:**
 - Gość biznesowy / VIP / Influencer.
 - Gość relaksacyjny (Spa) i rodzinny.
 - Gość zagraniczny i różnice kulturowe w obsłudze.
- **Warsztat:** Analiza ścieżki gościa (*Customer Journey Map*) od momentu rezerwacji do wymeldowania.

Moduł 2: Etykieta, Savoir-Vivre i Profesjonalny Image (3h)

- **Etykieta w obiekcie luksusowym:** Zasady precedencji, powitania, tytułatura, przekazywanie dokumentów i kart do pokoju.
- **Dress code i grooming:** Standardy wyglądu, higieny i postawy na recepcji (szczegóły tworzące wizerunek marki 5*).
- **Zarządzanie przestrzenią recepcji:** Czystość blatu, dyskrecja przy wypowiadaniu numeru pokoju, ochrona prywatności (RODO w praktyce).
- **Warsztat:** Symulacja trudnych sytuacji powitalnych i dyplomacji hotelowej.

Moduł 3: Strefa Spa & Wellness w Recepcji Głównej (2h)

- **Synergia Recepcji Głównej ze Strefą Spa:** Recepcjonista jako pierwszy ambasador zabiegów i strefy rekreacyjnej.
- **Pierwszy wywiad i badanie potrzeb:** Jak w dyskretny sposób wybadanie oczekiwań wypoczynkowych gościa.
- **Standard wycieczki po obiekcie (*Site Inspection / Orientation*):** Prezentacja infrastruktury Spa, zasady korzystania ze strefy saun i basenów.

Dzień 2: Architektura Oferty, Sprzedaż, Cross-Selling i Systemy PMS

Moduł 4: Tworzenie Ofert i Narzędzia Sprzedażowe (3h)

- **Inżynieria menu ofertowego:** Jak prezentować pakiety Pobyt + Spa, aby pokazać korzyść, a nie cenę.
- **Język korzyści i sensoryczny opis usług:** Zastępowanie słów technicznych opisem doświadczeń (np. „masaż głęboko relaksujący z aromaterapią” vs. „masaż 50 min”).
- **Upselling i Cross-selling na recepcji:**
 - Podwyższanie kategorii pokoju (*Up-selling*).
 - Sprzedaż pakietów Spa, kolacji degustacyjnych, atrakcji lokalnych (*Cross-selling*).
- **Warsztat:** Scenariusze rozmów rezerwacyjnych i przekształcanie zapytań telefonicznych/e-mailowych w twarde rezerwacje.

Moduł 5: Optymalizacja Pracy w Systemach Recepcyjnych (PMS) (2h)

- **Standard wprowadzania danych w PMS:** Tworzenie historii gościa (profilowanie: preferencje, rocznice, alergie, ulubione zabiegi).
- **Zarządzanie grafikami Spa i pokoi:** Bezszerwowa komunikacja systemowa między recepcją główną a recepcją Spa.
- **Automatyzacja i unikanie błędów:** Szybkie zameldowanie (*Express Check-in*), rozliczenia złożone, zarządzanie płatnościami i voucherami.

Moduł 6: Marketing Relacyjny i Budowanie Wizerunku (3h)

- **Recepcjonista jako marketer:** Personal branding pracownika a reputacja hotelu.
- **Programy lojalnościowe i retencja gościa:** Jak sprawić, by gość wracał bezpośrednio (omijanie prowizji OTA).
- **Zbieranie opinii (*Reviews Management*):** Pozyskiwanie pozytywnych recenzji (TripAdvisor, Google) bezpośrednio podczas *Check-outu*.

Moduł 7: Netykieta i Komunikacja Pisemna Premium (2.5h)

- **Standardy korespondencji e-mailowej:** Struktura wiadomości, styl elegancki, ton wypowiedzi (*Tone of Voice*).
- **Komunikacja w komunikatorach i Social Media:** Odpowiadanie na zapytania w wiadomościach prywatnych (WhatsApp, Instagram, Facebook).
- **Recenzje internetowe:** Zasady odpowiadania na krytyczne oraz entuzjastyczne opinie w sieci.

Moduł 8: Trudne Sytuacje, Reklamacje i Zarządzanie Kryzysem (3h)

- **Algorytm postępowania przy reklamacji (Metoda HEAT / LAST):** Słuchanie, empatia, przeprosiny, rozwiązanie.
- **Rozwiązywanie konfliktów na linii Gość – Spa – Recepcja:** Spóźnienia na zabiegi, przeciwwskazania zdrowotne, brak dostępności miejsc.
- **Trudny gość pod wpływem emocji lub alkoholu:** Asertywność, granice bezpieczeństwa, ochrona wizerunku obiektu.
- **Warsztat:** *Role-play* z nagrywaniem wideo i analizą zachowania uczestników.

Moduł 9: Moduł Menedżerski – Przywództwo i Standardy Zespołowe (2.5h)

(Dedykowany dla kadry menedżerskiej, liderów zmian oraz ambitnych pracowników)

- **Audyt jakości i Mystery Shopping:** Jak samodzielnie weryfikować standardy na recepcji.
- **Odprawy zmianowe (Daily Briefings):** Przekazywanie informacji o VIP-ach, priorytetach sprzedażowych i wydarzeniach.
- **Motywowanie zespołu recepcji:** Systemy prowizyjne od sprzedaży Spa/Up-sellingu i budowanie zaangażowania.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 28

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 28 Rozpoczęcie szkolenia, omówienie celów i Moduł 1: Anatomia Obsługi w Obiekcie 4* i 5*	Zajęcia	30-09-2026	09:00	10:30	01:30
2 z 28 -	Przerwa	30-09-2026	10:30	10:45	00:15
3 z 28 Moduł 1 (cd.): Typologia gości premium i Customer Journey Map	Zajęcia	30-09-2026	10:45	12:15	01:30
4 z 28 -	Przerwa	30-09-2026	12:15	13:00	00:45
5 z 28 Moduł 2: Etykieta, Savoir-Vivre i Profesjonalny Image w Recepcji	Zajęcia	30-09-2026	13:00	15:00	02:00

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
6 z 28 -	Przerwa	30-09-2026	15:00	15:15	00:15
7 z 28 Moduł 3: Strefa Spa & Wellness w Recepcji Głównej (Synergia i Orientacja)	Zajęcia	30-09-2026	15:15	16:45	01:30
8 z 28 Podsumowanie Dnia 1 i Q&A	Zajęcia	30-09-2026	16:45	17:00	00:15
9 z 28 Moduł 4: Tworzenie Ofert i Narzędzia Sprzedażowe (Inżynieria oferty i język korzyści)	Zajęcia	01-10-2026	09:00	10:30	01:30
10 z 28 -	Przerwa	01-10-2026	10:30	10:45	00:15
11 z 28 Moduł 4 (cd.): Upselling i Cross-selling pakietów Spa i usług premium	Zajęcia	01-10-2026	10:45	12:15	01:30
12 z 28 -	Przerwa	01-10-2026	12:15	13:00	00:45
13 z 28 Moduł 5: Optymalizacja Pracy w Systemach Recepcyjnych (PMS) i Profilowanie	Zajęcia	01-10-2026	13:00	14:30	01:30
14 z 28 -	Przerwa	01-10-2026	14:30	14:45	00:15
15 z 28 Moduł 6: Marketing Relacyjny, Programy Lojalnościowe i Zbieranie Opinii	Zajęcia	01-10-2026	14:45	16:45	02:00
16 z 28 Podsumowanie Dnia 2 i Q&A	Zajęcia	01-10-2026	16:45	17:00	00:15

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
17 z 28 Moduł 7: Netykieta i Komunikacja Cyfrowa Premium (E-mail, Social Media, WhatsApp)	Zajęcia	02-10-2026	09:00	10:30	01:30
18 z 28 -	Przerwa	02-10-2026	10:30	10:45	00:15
19 z 28 Moduł 8: Trudne Sytuacje, Reklamacje (Metoda HEAT/LAST) i Zarządzanie Kryzysem	Zajęcia	02-10-2026	10:45	12:15	01:30
20 z 28 -	Przerwa	02-10-2026	12:15	13:00	00:45
21 z 28 Moduł 8 (cd.): Warsztaty Role-Play z nagrywaniem video i analizą zachowań	Zajęcia	02-10-2026	13:00	14:30	01:30
22 z 28 -	Przerwa	02-10-2026	14:30	14:45	00:15
23 z 28 Moduł 9: Moduł Menedżerski – Przywództwo, Audyt Jakości i Standardy Zespołowe	Zajęcia	02-10-2026	14:45	16:45	02:00
24 z 28 -	Walidacja	03-10-2026	08:00	10:30	02:30
25 z 28 -	Przerwa	03-10-2026	10:30	10:45	00:15
26 z 28 -	Walidacja	03-10-2026	10:45	13:00	02:15
27 z 28 -	Przerwa	03-10-2026	13:00	13:45	00:45
28 z 28 -	Walidacja	03-10-2026	13:45	16:00	02:15

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	31:45
w tym suma godzin zajęć	20:00
w tym suma godzin walidacji	07:00
w tym suma przerw	04:45
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	36:00

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	9 000,00 PLN
Podmiot uprawniony do zwolnienia z VAT na podstawie art. 113 ust. 1 ustawy o VAT ze względu na wartość sprzedaży	
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	9 000,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	283,46 PLN
Koszt osobogodziny netto	283,46 PLN
W tym koszt certyfikowania brutto	3 000,00 PLN
W tym koszt certyfikowania netto	3 000,00 PLN

Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Liczba godzin zegarowych usługi	31:45

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Skrypt przygotowujący do walidacji

Warunki uczestnictwa

Świadectwo dojrzałości

Informacje dodatkowe

Okres ważności certyfikatu 5 lat

Adres

Masłów Pierwszy 3
26-001 Masłów Pierwszy
woj. świętokrzyskie

-

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Monika Knefel

E-mail izba@turystykazdrowotna.edu.pl

Telefon (+48) 604 483 717