

**WSTiE**

Wyższa Szkoła
Turystyki i Ekologii
w Suchej
Beskidzkiej



Profesjonalny manager recepcji hotelowej

Numer usługi 2020/12/02/18793/868176

1 200,00 PLN brutto

1 200,00 PLN netto

75,00 PLN brutto/h

75,00 PLN netto/h

📍 Sucha Beskidzka / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 16 h

📅 05.11.2025 do 06.11.2025

Informacje podstawowe

Kategoria	Inne / Turystyka i hotelarstwo
Sposób dofinansowania	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
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.
Minimalna liczba uczestników	10
Maksymalna liczba uczestników	20
Data zakończenia rekrutacji	30-10-2025
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 2023 r. poz. 742, z późn. zm.)
Zakres uprawnień	Inne formy kształcenia, w tym kursy doszkalcające 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 zawiera opis efektów uczenia się?

Dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się.

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

Dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji.

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

Dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji.

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
1. 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 przedmiotów/zajęć: 0

Przedmiot / temat zajęć	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

Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 200,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	75,00 PLN
Koszt osobogodziny netto	75,00 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 0

Brak wyników.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy usługi otrzymają materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej, w formie prezentacji i konspektów.

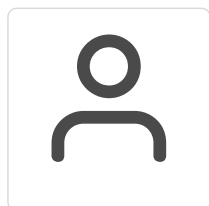
Adres

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

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Laboratorium komputerowe

Kontakt



Lucyna Jurzak

E-mail szkola@wste.edu.pl

Telefon (+48) 338 744 605