



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
- 01.10.2026 do 02.10.2026

Informacje podstawowe

Kategoria	Inne / Turystyka i hotelarstwo
Grupa docelowa usługi	<p>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.</p> <p>Szkolenie skierowane również do uczestników projektu Małopolski Pociąg do Kariery.</p>
Minimalna liczba uczestników	10
Maksymalna liczba uczestników	20
Data zakończenia rekrutacji	24-09-2026
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 dokształcające 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

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 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

Telefon (+48) 338 745 425