



GastroInvest Group
Łukasz Maziarski

★★★★★ 5,0 / 5

19 ocen

Szkolenie pn. "Recepcja bez Chaosu – Organizacja, Systemy i Gość w Centrum"

Numer usługi 2026/02/19/155899/3347158

📍 Rzeszów / stacjonarna

🏠 Usługa szkoleniowa

🕒 18 h

📅 13.04.2026 do 14.04.2026

3 550,00 PLN brutto

3 550,00 PLN netto

197,22 PLN brutto/h

197,22 PLN netto/h

140,63 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria	Inne / Turystyka i hotelarstwo
Grupa docelowa usługi	Szkolenie skierowane jest do recepcjonistów, pracowników działu rezerwacji, pracowników hoteli i obiektów noclegowych oraz osób planujących rozpoczęcie pracy na recepcji. Uczestnikami mogą być zarówno osoby początkujące, jak i średniozaawansowane, które chcą rozwijać kompetencje w zakresie organizacji pracy recepcji, komunikacji z Gościem, obsługi systemów hotelowych oraz sprzedaży usług.
Minimalna liczba uczestników	3
Maksymalna liczba uczestników	10
Data zakończenia rekrutacji	30-03-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Liczba godzin usługi	18
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Znak Jakości Małopolskich Standardów Usług Edukacyjno-Szkoleniowych (MSUES) - wersja 2.0

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest rozwój kompetencji recepcyjnych w zakresie organizacji pracy, obsługi systemów hotelowych, komunikacji z Gościem oraz sprzedaży usług. Uczestnicy uczą się zarządzania procesem obsługi, reagowania w trudnych sytuacjach oraz wykorzystywania narzędzi cyfrowych w codziennej pracy, co wspiera sprawność operacyjną recepcji i jakość doświadczenia Gościa.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik organizuje pracę recepcji zgodnie ze standardami	omawia etapy obsługi Gościa, współpracę z działami oraz organizację pracy zmianowej	Wywiad swobodny
Uczestnik stosuje zasady profesjonalnej komunikacji z Gościem	opisuje techniki aktywnego słuchania, komunikacji telefonicznej i elektronicznej	Wywiad swobodny
Uczestnik wykorzystuje systemy hotelowe i narzędzia cyfrowe	omawia funkcje systemów rezerwacyjnych, extranetu i channel managera w pracy recepcji	Wywiad swobodny
Uczestnik reaguje w trudnych sytuacjach z Gościem	opisuje sposoby rozwiązywania konfliktów oraz zasady asertywnej komunikacji	Wywiad swobodny
Uczestnik stosuje techniki sprzedaży usług hotelowych	omawia up-selling, cross-selling i tworzenie ofert dla Gości	Wywiad swobodny
Uczestnik analizuje opinie Gości i ich wpływ na wizerunek obiektu	wyjaśnia znaczenie opinii online oraz sposoby reagowania na feedback	Wywiad swobodny
Uczestnik rozumie wpływ pracy recepcji na wyniki hotelu	omawia podstawowe wskaźniki hotelowe i ich znaczenie dla rentowności	Wywiad swobodny

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się?

TAK

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

TAK

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

TAK

Program

Szkolenie pn. "Recepcja bez Chaosu – Organizacja, Systemy i Gość w Centrum"

Czas trwania szkolenia: 2 dni (18 godzin dydaktycznych)

Godziny zajęć: 08:00 – 17:00 (z uwzględnieniem przerw)

Odbiorcy szkolenia:

Szkolenie skierowane jest do recepcjonistów, pracowników działu rezerwacji, pracowników hoteli i obiektów noclegowych oraz osób planujących rozpoczęcie pracy na recepcji. Uczestnikami mogą być zarówno osoby początkujące, jak i średniozaawansowane, które chcą rozwijać kompetencje w zakresie organizacji pracy recepcji, komunikacji z Gościem, obsługi systemów hotelowych oraz sprzedaży usług.

DZIEŃ 1 (9 godzin):

1. Standardy jakości obsługi Gościa

- rola recepcji w doświadczeniu Gościa
- budowanie wizerunku obiektu
- siła pierwszego wrażenia

2. Komunikacja w pracy recepcji

- rodzaje komunikacji i aktywne słuchanie
- kontakt wzrokowy i body language
- rozmowy telefoniczne i rozmowy sterowane

3. Wizerunek pracownika recepcji

- autoprezentacja i przedstawianie się
- savoir-vivre w hotelarstwie
- precedencja w biznesie

4. Obsługa systemów hotelowych

- PMS, extranet, channel manager
- silniki rezerwacyjne
- cyfrowa organizacja pracy

5. Komunikacja elektroniczna

- etykieta w mailach i komunikatorach
- zarządzanie zapytaniami
- spójność komunikacji

DZIEŃ 2 (9 godzin):

6. Trudne sytuacje z Gościem

- asertywność i reakcja na konflikt
- oczekiwania Gości hotelowych
- zachowania i „sztuczki” Gości

7. Techniki sprzedażowe recepcji

- up-selling, cross-selling, over-selling
- tworzenie ofert
- rozmowy sprzedażowe

8. Opinie i reputacja online

- znaczenie opinii Gości
- reagowanie na feedback
- budowanie wizerunku

9. Współpraca między działami

- recepcja i housekeeping
- procedury organizacyjne
- przepływ informacji w hotelu

10. Wskaźniki hotelowe i efektywność pracy

- podstawowe KPI hotelowe
- wpływ recepcji na rentowność
- organizacja pracy bez chaosu

Minimalne wymagania wobec uczestników:

Podstawowa znajomość obsługi komputera oraz podstawowe umiejętności cyfrowe wykorzystywane w pracy biurowej i komunikacji z Gościem. Szkolenie przeznaczone jest dla osób zatrudnionych lub prowadzących działalność w branży hotelarskiej i noclegowej, w szczególności pracujących na recepcji lub planujących rozwój kompetencji w obszarze obsługi Gościa, organizacji pracy, pracy z systemami hotelowymi i sprzedaży usług.

Warunki organizacyjne

Podczas części edukacyjnej **szkoleniowiec** prowadzi szkolenie, przekazuje wiedzę, nadzoruje ćwiczenia i warsztaty praktyczne. **Validator nie uczestniczy w części edukacyjnej**, lecz przeprowadza ocenę efektów uczenia się w ramach części walidacyjnej.

Walidacja efektów uczenia się obejmuje:

→ **Część teoretyczna** (10 minut na uczestnika)

- **Wywiad swobodny** – przeprowadzany indywidualnie z każdym uczestnikiem. Walidacja w formie wywiadu swobodnego odbędzie się ostatniego dnia szkolenia i potrwa około 10 minut na uczestnika. Pozostali uczestnicy będą walidowani po zakończeniu części merytorycznej szkolenia. Wywiad służy weryfikacji poziomu przyswojonej wiedzy, umiejętności oraz kompetencji społecznych zgodnie z ustalonymi kryteriami.
- Validator dokumentuje przebieg wywiadu w protokole oraz przygotowuje raport z oceny przekazywany uczestnikom drogą elektroniczną.

W celu zapewnienia obiektywności walidacji, validator stosuje ustrukturyzowane metody oceny zgodnie z określonymi kryteriami weryfikacji. Ocena przeprowadzana jest zgodnie z kartą usługi i nie wpływa na wyniki w sposób subiektywny.

Udogodnienia dla osób niepełnosprawnych – Obiekt zapewnia udogodnienia dla osób z niepełnosprawnościami, dostosowane do ich potrzeb w zakresie dostępności i komfortu.

Harmonogram

Liczba przedmiotów/zajęć: 15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 15 Standardy jakości obsługi Gościa	Piotr Imielski	13-04-2026	08:00	10:00	02:00
2 z 15 Przerwa	Piotr Imielski	13-04-2026	10:00	10:15	00:15

Przedmiot / temat zajęć	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
3 z 15 Komunikacja w pracy recepcji	Piotr Imielski	13-04-2026	10:15	12:30	02:15
4 z 15 Wizerunek pracownika recepcji	Piotr Imielski	13-04-2026	12:30	13:30	01:00
5 z 15 Przerwa obiadowa	Piotr Imielski	13-04-2026	13:30	14:15	00:45
6 z 15 Obsługa systemów hotelowych	Piotr Imielski	13-04-2026	14:15	15:30	01:15
7 z 15 Komunikacja elektroniczna	Piotr Imielski	13-04-2026	15:30	17:00	01:30
8 z 15 Trudne sytuacje z Gościem	Piotr Imielski	14-04-2026	08:00	10:00	02:00
9 z 15 Przerwa	Piotr Imielski	14-04-2026	10:00	10:15	00:15
10 z 15 Techniki sprzedażowe recepcji	Piotr Imielski	14-04-2026	10:15	12:30	02:15
11 z 15 Opinie i reputacja online	Piotr Imielski	14-04-2026	12:30	13:30	01:00
12 z 15 Przerwa obiadowa	Piotr Imielski	14-04-2026	13:30	14:15	00:45
13 z 15 Współpraca między działami	Piotr Imielski	14-04-2026	14:15	15:30	01:15
14 z 15 Wskaźniki hotelowe i efektywność pracy	Piotr Imielski	14-04-2026	15:30	16:50	01:20
15 z 15 Walidacja	-	14-04-2026	16:50	17:00	00:10

Cennik

Cennik

Rodzaj ceny	Cena
Koszt przypadający na 1 uczestnika brutto	3 550,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	3 550,00 PLN
Koszt osobogodziny brutto	197,22 PLN
Koszt osobogodziny netto	197,22 PLN

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Piotr Imielski

Absolwent Wyższej Szkoły Turystyki i Hotelarstwa w Gdańsku na kierunku Turystyka i Hotelarstwo oraz studiów MBA z zakresu hotelarstwa, łączący wiedzę akademicką z wieloletnią praktyką w branży HoReCa. Posiada kilkunastoletnie doświadczenie zdobyte w hotelach o standardzie 3- i 4-gwiazdkowym, gdzie rozwijał kompetencje związane z obsługą Gościa, organizacją pracy recepcji oraz zarządzaniem procesami rezerwacyjnymi i sprzedażowymi.

W latach 2019–2025 pełnił funkcję Kierownika Działu Rezerwacji, odpowiadając za koordynację pracy zespołów oraz optymalizację procesów sprzedażowych w sieci 17 hoteli w całej Polsce.

Specjalizuje się w komunikacji z Gościem, sprzedaży telefonicznej i bezpośredniej, pracy z systemami hotelowymi, extranetami i channel managerami, a także wdrażaniu standardów organizacyjnych zwiększających efektywność pracy recepcji.

Obecnie pełni funkcję Dyrektora Centralnego Działu Sprzedaży i Marketingu sieci Geovita należącej do Polskiego Holdingu Hotelowego, gdzie zarządza sprzedażą i rozwojem oferty w 9 obiektach w Polsce. Jako trener prowadzi szkolenia dla zespołów recepcji i działów rezerwacji, wspierając rozwój kompetencji komunikacyjnych, cyfrowych i sprzedażowych oraz budowanie spójnego doświadczenia Gościa w nowoczesnym hotelarstwie.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy otrzymają materiały szkoleniowe w formie elektronicznej oraz materiały warsztatowe wykorzystywane podczas zajęć. Materiały wspierają realizację programu szkolenia i umożliwiają samodzielne wykorzystanie zdobytej wiedzy w praktyce po jego zakończeniu.

Adres

ul. Targowa 3/204
35-064 Rzeszów

woj. podkarpackie

Szkolenie realizowane będzie w sali szkoleniowej zlokalizowanej w siedzibie instytucji szkoleniowej, wyposażonej w sprzęt multimedialny oraz warunki umożliwiające komfortową realizację zajęć.

Kontakt



ŁUKASZ MAZIARSKI

E-mail lukasz.maziarski@wp.pl

Telefon (+48) 722 095 364