



## Szkolenie - Guest Experience – kluczowa rola recepcji

Numer usługi 2026/05/21/14311/3575500

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 ⓘ

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

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

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Inne / Turystyka i hotelarstwo
<b>Grupa docelowa usługi</b>	Właściciele firm, pracownicy hotelarstwa i gastronomii różnego szczebla mający na co dzień kontakt z klientem.
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	5
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	15
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	25-10-2026
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	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 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

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
<b>1 z 16</b> Czym jest dla Was Wasza praca: rola, cel, wartość?	Zajęcia	Krystyna Rozpara	26-10-2026	08:00	09:00	01:00
<b>2 z 16</b> Organizacja pracy w recepcji	Zajęcia	Krystyna Rozpara	26-10-2026	09:00	10:00	01:00
<b>3 z 16</b> -	Przerwa	-	26-10-2026	10:00	10:15	00:15
<b>4 z 16</b> 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 z 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 piętér 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