



Akademia
Gastronomii EDYTA
OKROJ-
WIERZBICKA

★★★★★ 4,9 / 5

12 ocen

SZKOLENIE PROFESJONALNY RECEPCJONISTA

Numer usługi 2026/08/05/170161/3730720

- 📍 Sopot
- 🏠 Usługa szkoleniowa
- 📅 stacjonarna
- 👥 Zajęcia grupowe
- 🕒 08:00 h
- 📅 23.10.2026 do 23.10.2026

1 763,00 PLN brutto
1 433,33 PLN netto
220,38 PLN brutto/h
179,17 PLN netto/h
187,50 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria	Inne / Turystyka i hotelarstwo
Grupa docelowa usługi	Szkolenie skierowane jest do recepcjonistów pracujących w obiektach hotelarskich, osób rozpoczynających pracę w branży hotelarskiej, a także właścicieli i kadry zarządzającej obiektami noclegowymi odpowiedzialnej za organizację pracy recepcji i standardy obsługi gościa. Uczestnikami są osoby chcące rozwinąć kompetencje w zakresie profesjonalnej obsługi gościa, komunikacji, sprzedaży usług hotelowych oraz radzenia sobie w sytuacjach trudnych i reklamacyjnych.
Minimalna liczba uczestników	8
Maksymalna liczba uczestników	23
Data zakończenia rekrutacji	16-10-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
Podstawa uzyskania wpisu do BUR	Certyfikat systemu zarządzania jakością wg. ISO 9001:2015 (PN-EN ISO 9001:2015) - w zakresie usług szkoleniowych

Cel

Cel edukacyjny

Celem szkolenia jest rozwój kompetencji w zakresie profesjonalnej obsługi gościa w recepcji hotelowej, w tym budowania relacji, skutecznej komunikacji oraz realizacji procesów check-in i check-out. Uczestnicy zdobędą wiedzę i

umiejętności z zakresu sprzedaży usług hotelowych, reagowania w sytuacjach trudnych i obsługi reklamacji, a także organizacji pracy recepcji zgodnie ze standardami branży hotelarskiej.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Uczestnik organizuje proces obsługi gościa w recepcji hotelowej.	wskazuje etapy obsługi gościa w procesie check-in i check-out	Test teoretyczny
	dobiera działania zapewniające wysoki standard obsługi	Test teoretyczny
	identyfikuje elementy wpływające na pierwsze wrażenie gościa	Test teoretyczny
Stosuje zasady profesjonalnej komunikacji w obsłudze gościa.	rozdziela techniki komunikacji werbalnej i niewerbalnej	Test teoretyczny
	dobiera sposób komunikacji do sytuacji i typu gościa	Test teoretyczny
	wskazuje zasady budowania relacji z gościem	Test teoretyczny
Realizuje działania sprzedażowe w recepcji hotelowej.	rozdziela techniki upsellingu i cross-sellingu	Test teoretyczny
	dobiera ofertę dodatkowych usług do potrzeb gościa	Test teoretyczny
	wskazuje elementy skutecznej oferty sprzedażowej	Test teoretyczny
Rozwiązuje sytuacje trudne i obsługuje reklamacje gości.	identyfikuje typy trudnych sytuacji w pracy recepcjonisty	Test teoretyczny
	dobiera sposoby reagowania w sytuacjach konfliktowych	Test teoretyczny
	wskazuje etapy prawidłowej obsługi reklamacji	Test teoretyczny

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

SZKOLENIE PROFESJONALNY RECEPCJONISTA

GRUPA DOCELOWA: Szkolenie skierowane jest do recepcjonistów pracujących w obiektach hotelarskich, osób rozpoczynających pracę w branży hotelarskiej, a także właścicieli i kadry zarządzającej obiektami noclegowymi odpowiedzialnej za organizację pracy recepcji i standardy obsługi gościa. Uczestnikami są osoby chcące rozwinąć kompetencje w zakresie profesjonalnej obsługi gościa, komunikacji, sprzedaży usług hotelowych oraz radzenia sobie w sytuacjach trudnych i reklamacyjnych.

WARUNKI ORGANIZACYJNE: szkolenie realizowane jest w formie stacjonarnej, w sali szkoleniowej wyposażonej w miejsca siedzące (krzesło i stolik) dla każdego uczestnika. Każdy uczestnik otrzymuje komplet materiałów szkoleniowych w formie drukowanej. Maksymalna liczba uczestników: 23 osoby. Zajęcia odbywają się w jednej grupie, bez podziału na podgrupy.

TRYB REALIZACJI I CZAS TRWANIA: szkolenia prowadzone jest w trybie godzin zegarowych (60 minut). Łączny czas trwania: **8 godzin** (1 dzień, 8 godzin). Podział godzin: **8 godzin teoretycznych** (szkolenie ma formę wykładów z elementami dyskusji, analizy przypadków i ćwiczeń koncepcyjnych). Przerwy wliczają się w czas trwania usługi.

Dzień I / 09:00 - 17:00 / 8h

- Rola recepcjonisty jako gospodarza
- Personalizacja obsługi – dostosowanie podejścia do indywidualnych potrzeb gościa
- Kluczowe cechy recepcjonisty – empatia, cierpliwość, aktywne słuchanie
- Profesjonalny wizerunek – znaczenie ubioru, mowy ciała i postawy
- Pierwsze wrażenie – techniki budowania relacji w pierwszych sekundach
- Savoir-vivre w hotelarstwie – takt, elastyczność, wrażliwość kulturowa
- Recepcjonista jako ambasador marki – budowanie wizerunku w codziennym kontakcie
- Pewność siebie i asertywność – komunikacja z szacunkiem i spokojem
- Budowanie relacji – lojalność gości dzięki zrozumieniu i zaangażowaniu
- Język wartości – sugestywna komunikacja zwiększająca sprzedaż i komfort gościa
- Upselling i cross-selling – techniki sprzedaży z korzyścią dla gościa i hotelu
- Indywidualne podejście – rozpoznawanie potrzeb i dbałość o detale
- Gościnny check-in i check-out – rutyna zamieniona w doświadczenie
- Efektywna komunikacja w zespole – wspólna odpowiedzialność za jakość obsługi
- Współpraca i zaufanie w zespole – ćwiczenia i praktyczne narzędzia
- Dyskrecja i odpowiedzialność – zachowanie granic i ochrona prywatności gościa
- Trudny gość – techniki radzenia sobie z emocjami i napięciem
- Rozmowa w sytuacjach kryzysowych – empatia, opanowanie, konstruktywne rozwiązania
- Obsługa reklamacji – profesjonalne podejście, przejęcie odpowiedzialności
- Standardy i praktyka – przygotowanie do realnych scenariuszy reklamacyjnych

WALIDACJA EFEKTÓW UCZENIA SIĘ:

- Metoda walidacji: test teoretyczny przeprowadzony po ukończeniu szkolenia.
- Forma: test pisemny zawierający pytania zamknięte i otwarte, obejmujące wszystkie efekty uczenia się określone w karcie usługi.

- Organizacja: test odbywa się w sali szkoleniowej, w której przeprowadzone było szkolenia; czas trwania 30 minut; praca samodzielna, bez pomocy materiałów.

Z przyczyn niezależnych od Wykonawcy (np. losowych) harmonogram szkolenia może zostać nieznacznie zmieniony. Wszystkie informacje dostępne w jednostce szkolącej zostaną przekazane Operatorowi.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 10

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 10 Rola recepcjonisty; personalizacja obsługi; empatia, cierpliwość i aktywne słuchanie; profesjonalny wizerunek; budowanie pierwszego wrażenia.	Zajęcia	Alicja Czaplińska-Plata	23-10-2026	09:00	10:30	01:30
2 z 10 -	Przerwa	-	23-10-2026	10:30	10:45	00:15
3 z 10 Savoir-vivre w hotelarstwie; recepcjonista jako ambasador marki; asertywność; budowanie relacji z gośćmi; język wartości w komunikacji.	Zajęcia	Alicja Czaplińska-Plata	23-10-2026	10:45	12:15	01:30
4 z 10 -	Przerwa	-	23-10-2026	12:15	12:30	00:15
5 z 10 Upselling i cross-selling; indywidualne podejście do gościa; profesjonalny check-in i check-out; skuteczna komunikacja.	Zajęcia	Alicja Czaplińska-Plata	23-10-2026	12:30	13:30	01:00

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
6 z 10 -	Przerwa	-	23-10-2026	13:30	14:00	00:30
7 z 10 Efektywna komunikacja w zespole; współpraca i zaufanie; dyskrecja; odpowiedzialność; ochrona prywatności gościa.	Zajęcia	Alicja Czaplińska-Plata	23-10-2026	14:00	15:30	01:30
8 z 10 -	Przerwa	-	23-10-2026	15:30	15:45	00:15
9 z 10 Trudny gość; sytuacje kryzysowe; obsługa reklamacji; standardy obsługi; praktyczne scenariusze.	Zajęcia	Alicja Czaplińska-Plata	23-10-2026	15:45	16:30	00:45
10 z 10 -	Walidacja	-	23-10-2026	16:30	17:00	00:30

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	08:00
w tym suma godzin zajęć	06:15
w tym suma godzin walidacji	00:30
w tym suma przerw	01:15
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	09:00

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	1 763,00 PLN
Koszt przypadający na 1 uczestnika netto	1 433,33 PLN
Koszt osobogodziny brutto	220,38 PLN
Koszt osobogodziny netto	179,17 PLN

Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Liczba godzin zegarowych usługi	08:00

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Alicja Czaplińska-Plata

Specjalizacja:

Hotelarstwo

Prowadzi szkolenia: Profesjonalny Recepcjonista, Revenue Management

Osoba prowadząca zajęcia spełnia warunek: doświadczenie zawodowe i kwalifikacje w zakresie powierzonych zadań zdobyte nie wcześniej niż 5 lat przed datą publikacji usługi w BUR.

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy szkolenia otrzymają komplet materiałów w formie drukowanej, opracowanych przez ekspertów i trenerów Akademii Gastronomii. Materiały zawierają treści wykładowe, ćwiczenia i szablony do pracy własnej. Materiały są dostosowane do realiów branży gastronomicznej i umożliwiają samodzielne wdrażanie wiedzy po zakończeniu szkolenia.

Warunki uczestnictwa

Szkolenie jest otwarte - mogą zapisać się wszyscy zainteresowani.

Szkolenie będzie realizowane po zgłoszeniu się minimum 8 osób, maksymalna liczba uczestników to 23. Obowiązuje kolejność zgłoszeń.

Informacje dodatkowe

Cena usługi podana jest w wartości netto. Do ceny doliczany jest podatek VAT 23%.

W przypadku finansowania usługi w co najmniej 70% ze środków publicznych, usługa korzysta ze zwolnienia z VAT na podstawie art. 43 ust. 1 pkt 29 lit. b ustawy o VAT.

Adres

ul. Władysława Broniewskiego 10

81-841 Sopot

woj. pomorskie

Akademia Gastronomii mieści się w Sopocie przy ul. Broniewskiego 10. Zajęcia odbywają się w komfortowej, nowocześnie urządzonej sali szkoleniowej, przystosowanej do prowadzenia szkoleń stacjonarnych. Miejsce zapewnia odpowiednie warunki do pracy i nauki, z pełnym zapleczem sanitarnym i socjalnym. Obiekt znajduje się w dogodnej lokalizacji z łatwym dostępem komunikacją miejską.

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi

Kontakt



Anna Kurt

E-mail biuro@agastromii.pl

Telefon (+48) 780 760 240