



Wyższa Szkoła
Turystyki i Ekologii
w Suchej
Beskidzkiej

★★★★★ 4,8 / 5

204 oceny

Profesjonalny manager recepcji hotelowej - szkolenie.

Numer usługi 2026/08/24/18793/3764233

📍 Sucha Beskidzka

🏠 Usługa szkoleniowa

📅 stacjonarna

👥 Zajęcia grupowe

🕒 16:00 h

📅 05.11.2026 do 06.11.2026

1 200,00 PLN brutto

1 200,00 PLN netto

75,00 PLN brutto/h

75,00 PLN netto/h

187,50 PLN cena rynkowa ⓘ

Informacje podstawowe

Kategoria	Inne / Turystyka i hotelarstwo
Grupa docelowa usługi	Szkolenie jest skierowane do pracujących lub przygotowujących się do pracy recepcjonistów hotelowych, kierowników zmian, kierowników recepcji oraz osób odpowiedzialnych za organizację pracy recepcji i rezerwacji. Usługa jest przeznaczona także dla osób, które chcą rozwijać kompetencje w zakresie profesjonalnej obsługi gościa, organizacji pracy zespołu, obsługi rezerwacji, sprzedaży usług hotelowych i reagowania w sytuacjach trudnych. Uczestnik powinien posiadać podstawową wiedzę z zakresu obsługi klienta. Szkolenie jest również skierowane do uczestników projektu „Małopolski Pociąg do Kariery sezon 1” oraz innych projektów dofinansowań.
Minimalna liczba uczestników	5
Maksymalna liczba uczestników	20
Data zakończenia rekrutacji	27-10-2026
Forma prowadzenia usługi	stacjonarna
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 doszkalające i szkolenia

Cel

Cel edukacyjny

Usługa przygotowuje uczestnika do profesjonalnej organizacji i koordynowania pracy recepcji hotelowej, obsługi gościa zgodnie ze standardami hotelu, organizowania procesu rezerwacji, reagowania na reklamacje i sytuacje konfliktowe, prowadzenia działań prosprzedażowych oraz delegowania i kontrolowania zadań pracowników recepcji.

Efekty uczenia się oraz kryteria weryfikacji ich osiągnięcia i Metody walidacji

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Charakteryzuje rolę recepcji i standardy profesjonalnej obsługi gościa.	Wskazuje wpływ pracy recepcji na wizerunek i ocenę hotelu.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Rozpoznaje wymagania dotyczące zachowania, wyglądu i komunikacji pracownika recepcji.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Organizuje podstawowe zadania i procesy realizowane w recepcji hotelowej.	Porządkuje zadania recepcji zgodnie z ich kolejnością i zakresem odpowiedzialności.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Dobiera sposób współpracy recepcji z innymi działami hotelu do przedstawionej sytuacji.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Dobiera sposób obsługi rezerwacji do rodzaju zapytania i warunków sprzedaży.	Rozróżnia rezerwacje wstępne, właściwe, gwarantowane i niegwarantowane.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Dobiera właściwy kanał rezerwacji, warunki gwarancji, rabatu lub programu lojalnościowego do opisu przypadku.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Dobiera sposób komunikacji i obsługi do potrzeb i zachowania gościa hotelowego.	Rozpoznaje potrzeby i typ zachowania gościa na podstawie opisu sytuacji.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Wybiera sposób komunikacji adekwatny do potrzeb gościa i sytuacji obsługowej.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Dobiera sposób postępowania w sytuacjach trudnych, konfliktowych i reklamacyjnych.	Rozpoznaje właściwą kolejność działań podczas przyjmowania reklamacji lub interwencji gościa.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Wybiera rozwiązanie ograniczające eskalację konfliktu i odpowiadające zakresowi kompetencji pracownika recepcji.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

Efekty uczenia się	Kryteria weryfikacji	Metoda walidacji
Dobiera techniki sprzedaży usług hotelowych w kontakcie z gościem.	Rozpoznaje możliwości sprzedaży dodatkowej i sugestywnej w przedstawionej sytuacji.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Dobiera sposób prowadzenia prosprzedażowej rozmowy telefonicznej lub korespondencji mailowej do potrzeb klienta.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
Organizuje pracę zespołu recepcji i rezerwacji. Dobiera działania służące sprawnej współpracy i jakości pracy recepcji.	Dobiera podział zadań i sposób delegowania obowiązków do sytuacji organizacyjnej recepcji.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Wskazuje sposób monitorowania realizacji powierzonych zadań i reagowania na problemy organizacyjne.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Identyfikuje błędy organizacyjne wpływające na jakość obsługi gościa i przepływ informacji.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie
	Wybiera działania usprawniające organizację pracy, komunikację zespołu i współpracę między działami.	Test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie

Kwalifikacje

Kompetencje

Usługa prowadzi do nabycia kompetencji.

Warunki uznania kompetencji

Pytanie 1. Czy dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji lub wyrażnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem zawierają opis efektów uczenia się?

TAK

Pytanie 2. Czy dokument lub wyrażnie 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 wyrażnie z nim powiązane inne dokumenty związane ze wsparciem potwierdzają zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji?

TAK

Program

Organizacja walidacji

Walidacja trwa 45 minut i odbywa się w ostatniej części drugiego dnia szkolenia. Metodą walidacji jest test teoretyczny z wynikiem generowanym automatycznie. Test obejmuje pytania zamknięte oraz pytania sytuacyjne odnoszące się do efektów uczenia się i przypisanych do nich kryteriów weryfikacji. Wynik testu jest generowany automatycznie, bez udziału człowieka w ocenie odpowiedzi.

Ramowy program usługi

Moduł 1. Znaczenie recepcji w działalności hotelu i standardy pracy

Recepcja jako dział kształtujący pierwsze i końcowe doświadczenie gościa. Wpływ recepcji na wizerunek hotelu. Wymagania wobec pracownika recepcji: kwalifikacje, wiedza, umiejętności i kompetencje społeczne. Wygląd, umundurowanie, standardy i wzorce zachowań.

Moduł 2. Organizacja pracy recepcji i procesu rezerwacji

Podział obowiązków i odpowiedzialności na stanowiskach. Współpraca recepcji z pozostałymi działami. Prowadzenie dokumentacji. Organizacja działu rezerwacji. Kanały i źródła rezerwacji. Rezerwacje wstępne, zapytania, rezerwacje właściwe, gwarantowane i niegwarantowane. Prowizje, rabaty, uprawnienia do zniżek, programy lojalnościowe i realizacja usług dodatkowych.

Moduł 3. Psychologiczne aspekty obsługi gościa

Potrzeby i zachowania gości. Typy i profile zachowań klientów. Dobór sposobu komunikacji. Sytuacje trudne i konfliktowe. Reklamacje, interwencje, zastrzeżenia i obiekcje. Podstawowe zasady negocjacji i deeskalacji konfliktu.

Moduł 4. Rola recepcji w sprzedaży i zwiększaniu przychodów

Techniki sprzedaży sugestywnej i dodatkowej. Identyfikowanie okazji sprzedażowych w kontakcie z gościem. Prosprzedażowa korespondencja mailowa i rozmowa telefoniczna. Rola internetowych kanałów dystrybucji w pracy recepcji i rezerwacji.

Moduł 5. Zarządzanie działem recepcji i rezerwacji

Organizacja czasu pracy. Podział i delegowanie zadań. Określanie odpowiedzialności. Monitorowanie i weryfikacja realizacji powierzonych działań. Reagowanie na problemy organizacyjne. Rozwiązywanie konfliktów w zespole i usprawnianie współpracy z innymi działami hotelu.

1. Program obejmuje część merytoryczną oraz ćwiczenia i analizę przypadków realizowane w formule warsztatowej. Uczestnicy pracują na przykładach sytuacji występujących w recepcji hotelowej, w tym na scenariuszach dotyczących rezerwacji, reklamacji, sprzedaży, delegowania zadań i organizacji pracy.

Harmonogram

Liczba pozycji harmonogramu: 11

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
1 z 11 Znaczenie recepcji w działalności hotelu, wizerunek, standardy i rola pracownika recepcji	Zajęcia	Prowadzący	05-11-2026	08:30	10:30	02:00
2 z 11 -	Przerwa	-	05-11-2026	10:30	10:45	00:15
3 z 11 Organizacja pracy recepcji, podział obowiązków, współpraca między działami i dokumentacja	Zajęcia	Prowadzący	05-11-2026	10:45	12:45	02:00
4 z 11 -	Przerwa	-	05-11-2026	12:45	13:30	00:45
5 z 11 Organizacja rezerwacji, kanały rezerwacyjne, rodzaje rezerwacji, rabaty, programy lojalnościowe i usługi dodatkowe	Zajęcia	Prowadzący	05-11-2026	13:30	16:30	03:00
6 z 11 Psychologiczne aspekty obsługi gościa, potrzeby klientów i dobór sposobu komunikacji	Zajęcia	Prowadzący	06-11-2026	08:30	10:30	02:00
7 z 11 -	Przerwa	-	06-11-2026	10:30	10:45	00:15

Przedmiot / temat	Typ aktywności	Prowadzący	Data realizacji zajęć	Godzina rozpoczęcia	Godzina zakończenia	Liczba godzin
8 z 11 Sytuacje trudne i konfliktowe, reklamacje, zastrzeżenia, negocjacje i techniki sprzedaży	Zajęcia	Prowadzący	06-11-2026	10:45	12:45	02:00
9 z 11 -	Przerwa	-	06-11-2026	12:45	13:30	00:45
10 z 11 Prosprzedażowa komunikacja, organizacja pracy zespołu, delegowanie, kontrola zadań i rozwiązywanie konfliktów	Zajęcia	Prowadzący	06-11-2026	13:30	15:45	02:15
11 z 11 -	Walidacja	Prowadzący	06-11-2026	15:45	16:30	00:45

Podsumowanie

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Suma godzin zegarowych usługi	16:00
w tym suma godzin zajęć	13:15
w tym suma godzin walidacji	00:45
w tym suma przerw	02:00
Suma godzin dydaktycznych bez przerw	18:30

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

Liczba godzin usługi

Rodzaj godzin	Liczba godzin
Liczba godzin zegarowych usługi	16:00

Prowadzący

Liczba prowadzących: 1



1 z 1

Prowadzący

Specjalista ds. obsługi klienta

Informacje dodatkowe

Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej lub drukowanej, materiały multimedialne, kwestionariusze, przykłady dokumentów recepcji, scenariusze sytuacji obsługowych oraz zestawy zadań wykorzystywane podczas ćwiczeń.

Warunki uczestnictwa

Warunkiem uczestnictwa jest podpisanie umowy z WSTiE. Uczestnik powinien posiadać podstawową wiedzę z zakresu obsługi klienta.

Warunki ukończenia szkolenia: udział w szkoleniu zgodnie z zasadami określonymi przez Dostawcę Usługi oraz uzyskanie pozytywnego wyniku końcowego testu na platformie e-learningowej WSTiE

Adres

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

Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Wi-fi
- Laboratorium komputerowe

Kontakt



Anna Oleksa-Kaźmierczak

E-mail szkola@wste.edu.pl

Telefon (+48) 338 744 605