



Wyższa Szkoła  
Turystyki i Ekologii  
w Suchej  
Beskidzkiej



## Profesjonalny manager recepcji hotelowej

Numer usługi 2020/12/02/18793/868176

Sucha Beskidzka / stacjonarna

Usługa szkoleniowa

16 h

24.09.2024 do 25.09.2024

1 200,00 PLN brutto

1 200,00 PLN netto

75,00 PLN brutto/h

75,00 PLN netto/h

## Informacje podstawowe

<b>Kategoria</b>	Inne / Turystyka i hotelarstwo
<b>Sposób dofinansowania</b>	wsparcie dla osób indywidualnych wsparcie dla pracodawców i ich pracowników
<b>Grupa docelowa usługi</b>	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.
<b>Minimalna liczba uczestników</b>	10
<b>Maksymalna liczba uczestników</b>	20
<b>Data zakończenia rekrutacji</b>	23-09-2024
<b>Forma prowadzenia usługi</b>	stacjonarna
<b>Liczba godzin usługi</b>	16
<b>Podstawa uzyskania wpisu do BUR</b>	art. 163 ust. 1 ustawy z dnia 20 lipca 2018 r. Prawo o szkolnictwie wyższym i nauce (t.j. Dz. U. z 2023 r. poz. 742, z późn. zm.)
<b>Zakres uprawnień</b>	Inne formy kształcenia, w tym kursy doszkalające 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 zawiera opis efektów uczenia się?**

Dokument potwierdzający uzyskanie kompetencji zawiera opis efektów uczenia się.

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

Dokument potwierdza, że walidacja została przeprowadzona w oparciu o zdefiniowane w efektach uczenia się kryteria ich weryfikacji.

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

Dokument potwierdza zastosowanie rozwiązań zapewniających rozdzielenie procesów kształcenia i szkolenia od walidacji.

# 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
- 1. 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 przedmiotów/zajęć: 0

Przedmiot / temat zajęć	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

<b>Koszt przypadający na 1 uczestnika netto</b>	1 200,00 PLN
<b>Koszt osobogodziny brutto</b>	75,00 PLN
<b>Koszt osobogodziny netto</b>	75,00 PLN

## Prowadzący

Liczba prowadzących: 0

Brak wyników.

## Informacje dodatkowe

### Informacje o materiałach dla uczestników usługi

Uczestnicy usługi otrzymają materiały szkoleniowe w wersji elektronicznej, w formie prezentacji i konspektów.

## Adres

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

### Udogodnienia w miejscu realizacji usługi

- Klimatyzacja
- Wi-fi
- Udogodnienia dla osób ze szczególnymi potrzebami
- Laboratorium komputerowe

## Kontakt



**Lucyna Jurzak**

**E-mail** [szkola@wste.edu.pl](mailto:szkola@wste.edu.pl)

**Telefon** (+48) 338 744 605