



Projekt współfinansowany przez Unię Europejską
w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

Wydanie z dnia 21.02.2013r.

PROGRAM SZKOLENIA „RECEPCJONISTA”

Moduł	Temat	Ilość godzin
I Wstęp do hotelarstwa	<ul style="list-style-type: none">• historia hotelarstwa w Polsce i na świecie• podstawowe pojęcia hotelarskie• prekursorzy współczesnego hotelarstwa• podstawy prawne dotyczące pracy w recepcji• klasyfikacja i kategoryzacja hoteli	11 godzin
II Organizacja pracy w recepcji	<ul style="list-style-type: none">• recepcja – serce hotelu• obowiązki i zadania pracowników recepcji• savoir-vivre pracownika hotelowego• usługi hotelarskie – podział, charakterystyka oraz sposoby i systemy rezerwacji• stosowanie kodeksu etyki hotelarza• stosowanie standardów obsługi gości, w tym obsługi gości VIP• meldowanie gości indywidualnych i grup zorganizowanych• przyjmowanie i przechowywanie depozytów• przyjmowanie i załatwianie reklamacji• rozliczanie kosztów pobytu i wymeldowanie gości• procedury obsługi gości niepełnosprawnych	36 godzin
III Organizacja pracy w hotelu	<ul style="list-style-type: none">• organizacja pracy w hotelu – zadania służb, dział gastronomii, dyrektor i administracja hotelowa• promocja, reklama i jakość usług hotelowych• organizacja konferencji i porad• współpraca obiektów hotelarskich z biurami podróży• zarządzanie jakością usług hotelarskich	20 godzin
IV Wykorzystanie komputera w pracy recepcjonisty	<ul style="list-style-type: none">• wykorzystanie komputera w pracy recepcjonisty – rezerwacje on-line, promocja usług, korespondencja wewnętrzna i zewnętrzna• obsługa specjalistycznego programu komputerowego dla recepcji – ustalanie zadań, rezerwacje, meldowanie, rozliczanie, zakończenie pobytu• egzamin końcowy	33 godziny

