



PROGRAM SZKOLENIA NT. PROFESJONALNEJ OBSŁUGI GOŚCIA HOTELOWEGO NA RECEPCJI

WPROWADZENIE

Program obejmuje zagadnienia dotyczące wiedzy i umiejętności zawodowych pracownika recepcji hotelowej w zakresie standardów profesjonalnej obsługi gościa hotelowego na **recepcji**.

CELE SZKOLENIA

Realizacja programu szkolenia pozwoli na osiągnięcie następujących **celów ogólnych** kształcenia, takich jak:

- poznanie standardów pracy pracowników recepcji w obiekcie hotelarskim,
- zdobycie pewności siebie podczas wykonywania pracy zawodowej,
- zdobycie umiejętności pracy w zespole.

Po ukończeniu szkolenia jego uczestnicy będą przygotowani do **wykonywania następujących zadań zawodowych**:

- obsługa gości hotelowych na recepcji.

Cele szczegółowe:

- poznanie standardów i nabycie przez uczestników umiejętności profesjonalnej obsługi gościa na recepcji,
- nabycie umiejętności profesjonalnego podejścia do gościa mające na celu zwiększenie poziomu zadowolenia gościa,
- nabycie umiejętności w nawiązywaniu i podtrzymywaniu kontaktu z gościem w celu budowy długoterminowych, dobrych relacji z gościem,
- nabycie umiejętności efektywnego rozwiązywania sytuacji trudnych, konfliktowych oraz reklamacyjnych występujących w codziennej praktyce zawodowej,
- nabycie umiejętności uprzedzania potrzeb i życzeń gościa oraz sposobu przewyższania oczekiwań gościa.

Po ukończeniu szkolenia uczestnicy będą posiadać następujące umiejętności:

- określanie struktury organizacyjnej recepcji i obowiązków pracowników recepcji,
- charakteryzowanie profesjonalnych zachowań i wyglądu pracownika hotelu,
- przygotowywanie oferty hotelarskiej,
- przyjęcie i potwierdzenie rezerwacji telefonicznej oraz pisemnej,
- wykonanie zgodnie ze standardami czynności związanych z przyjęciem, pobytem oraz pożegnaniem gościa w hotelu,
- przygotowywanie dokumentacji związanej z kompleksową obsługą gościa na recepcji,
- rozróżnianie rodzajów i typów gości hotelowych,
- określenie oczekiwań gości hotelowych,
- reagowanie na skargi gości związane z pobytem w hotelu, zgodnie obowiązującymi zasadami.

ŚRODKI DYDAKTYCZNE

- literatura specjalistyczna, internet, czasopisma branżowe,
- przepisy prawa, w szczególności: ustawa z dnia 29 sierpnia 1997r. o służbach turystycznych,
- przykładowe procedury dotyczące standardów i technik obsługi gościa w hotelach sieciowych,
- przykładowe zakresy obowiązków pracowników recepcji,

Forum Turystyki Regionów
 ul. Korzeniowskiego 1, 70-211 Szczecin
 tel./fax 91 434 21 87
 e-mail: szkolenia@forumturystyki.pl
www.szkolenia.forumturystyki.pl

- foldery, materiały informacyjne i promocyjne obiektów hotelarskich,
- filmy obrazujące pracę w hotelu,
- scenariusze scenek do odegrania, instrukcje do ćwiczeń i teksty przewodnie,
- projektor multimedialny, flipchart, tablica.

METODY I TECHNIKI NAUCZANIA

- wykład, omówienie,
- praca z tekstem źródłowym,
- dyskusja dydaktyczna,
- prezentacja, pokaz,
- metody aktywizujące (burza mózgów, inscenizacja, odrywanie ról),
- ćwiczenia praktyczne.

FORMY PRACY

- praca całej grupy - zajęcia winny odbywać się w grupie max 12 osobowej,
- praca w podgrupach,
- praca w parach,
- praca indywidualna.

SPRAWDZANIE WIEDZY I OCENA

Sprawdzanie i ocena osiągnięć będzie prowadzona systematycznie podczas realizacji programu nauczania. Ocenie podlegać będą zarówno wiadomości, umiejętności jak i postawa, zaangażowanie i samodzielność uczestników. Sprawdzanie i ocena nastąpi za pomocą zadawanych pytań, testów i ćwiczeń praktycznych.

Umiejętności praktyczne będą sprawdzane poprzez obserwację pracy w trakcie realizacji ćwiczeń. Podczas obserwacji czynności uczestnika kursu i dokonywania oceny jego pracy będzie zwracana uwaga na: posługiwanie się terminologią zawodową, stosowanie zasad kultury osobistej i etyki zawodowej, umiejętność interpretowania, analizowania, łączenia zdarzeń i faktów w związku przyczynowo-skutkowe.

Ocena jest informacją zwrotną, która winna uświadomić uczestnikom poziom ich osiągnięć oraz zachęcać do systematycznej pracy, samokontroli i samooceny.

W ocenie końcowej będzie uwzględniony wynik wszystkich stosowanych przez nauczyciela metod sprawdzania stopnia opanowania wiadomości i umiejętności określonych w celach kształcenia oraz wynik testu końcowego.

PLAN NAUCZANIA

LP.	TEMAT	LICZBA GODZIN
------------	--------------	--------------------------

1.	<p>Wstęp do hotelarstwa oraz struktura organizacyjna recepcji:</p> <ul style="list-style-type: none"> - klasyfikacja i kategoryzacja obiektów hotelarskich oraz łańcuchy i systemy hotelowe, - definicja, cechy, podział i jakość usług hotelarskich, - struktura organizacyjna obiektu hotelarskiego, - jednostka mieszkalna- pojęcia, funkcje, rodzaje oraz pomieszczenia ogólnego użytku, - wyposażenie obiektu hotelarskiego zgodnie z wymogami kategoryzacyjnymi, -struktura organizacyjna recepcji i służb parterowych oraz zakresy obowiązków pracowników, -zespół recepcyjny- funkcje i wyposażenie, - procedury i czynności związane z cyklem obsługi gościa: <ul style="list-style-type: none"> • zameldowanie gościa- check- In, • obsługa w trakcie pobytu gościa, • wymeldowanie gościa- check- out, • rozliczanie kosztów pobytu gościa 	8,0
2.	<p>Standardy profesjonalnej obsługi:</p> <ul style="list-style-type: none"> - dokumentacja recepcji dotycząca kompleksowej obsługi gościa, - rezerwacja usług hotelarskich, - standardy profesjonalnej obsługi: <ul style="list-style-type: none"> • gwarancja zadowolenia gościa, • używanie zwrotów grzecznościowych, • sprawdzanie zadowolenia, • podziękowania za skorzystanie z usług. - obsługa gości specjalnych. 	8,0

3.	<p>Strategie postępowania w sytuacjach trudnych i konfliktowych oraz odpowiedzialność materialna pracowników:</p> <ul style="list-style-type: none"> - przewyższanie oczekiwań i personalizacja pobytu, - współpraca recepcji z działem utrzymania porządku i czystości, gastronomią, działem technicznym, ochrony i administracją hotelową; współpraca w dziale(praca zespołowa), - postępowanie pracowników z rzeczami pozostawionymi przez gościa oraz odpowiedzialność materialna pracowników, - strategie postępowania pracowników z rzeczami pozostawionymi przez gościa oraz odpowiedzialność materialna pracowników, - strategie postępowania w sytuacjach trudnych i konfliktowych: <ul style="list-style-type: none"> • skargi gości szansą na usprawnienie obsługi i polepszenie jakości świadczonych usług, • standardy postępowania w sytuacjach reklamacyjnych, - sylwetka profesjonalnego recepcjonisty, - ochrona danych osobowych gości hotelowych, - kodeks etyki zawodowej, - ćwiczenia. 	16,0
	Razem	32

PRZYKŁADOWE ĆWICZENIA

- Gość zwraca się na recepcję z problemem. Uczestnicy przedstawiają scenki jak zająć się gościem i rozwiązać problem.
- Ćwiczenie z komunikacji werbalnej i niewerbalnej na przykładzie powitania gościa – uczestnicy prezentują właściwe i niewłaściwe sposoby powitania gościa.
- Przygotowanie potwierdzenia rezerwacji – uczestnicy przygotowują potwierdzenie w formie e-maila.

- Rozmowa z gościem – uczestnicy przedstawiają scenki, np. telefoniczne przyjęcie i realizacja zamówienia na budzenie; rozmowa bezpośrednia dot. udzielenia informacji gościowi nt. obiektu, usług dodatkowych, restauracji, jak spędzić ciekawie popołudnie i wieczór.

CENA:

173 zł brutto/osobę bez noclegów

218 zł/ osobę z noclegami

WARUNKI OFERTY:

Oferta obowiązują przy grupie maksimum 15 osobowe