

HARMONOGRAM SZKOLENIA

| | | | |
|--------------------------------------|---|---------------------|------------------------|
| Tytuł projektu | Nowe kwalifikacje w zakresie Inteligentnych Specjalizacji woj. świętokrzyskiego szansą na zatrudnienie! | | |
| Nazwa szkolenia | KURS RECEPCJONISTA W BRANŻY TURYSTYKI ZDROWOTNEJ I PROZDROWOTNEJ | | |
| Numer grupy | 1/REC/12/2018 | | |
| Ilość godzin szkolenia | 120 h | | |
| Miejsce organizacji szkolenia | Zajęcia teoretyczne: Uniwerek. Szkoła dla Młodzieży i Dorosłych Plac Niepodległości 1, 25-506 Kielce Zajęcia praktyczne: Uniwerek. Szkoła dla Młodzieży i Dorosłych Plac Niepodległości 1, 25-506 Kielce | | |
| Termin szkolenia | od | 19.12.2018r. | do 18.01.2019r. |

| Lp. | Data realizacji szkolenia | Przedmiot / Temat | Godziny realizacji szkolenia (od do) | Trener prowadzący zajęcia (imię i nazwisko) |
|-----|---------------------------|---|--------------------------------------|---|
| 1 | 19.12.2018r. | Przywitanie. Bezpieczeństwo i higiena pracy. | 09.00 – 10.30 | Łucja Szymczuch |
| | | <i>Przerwa kawowa</i> | 10.30 – 10.45 | |
| | | Rola i znaczenie recepcji w hotelu, uzdrowisku. | 10.45 – 12.15 | Łucja Szymczuch |
| | | <i>Przerwa obiadowa</i> | 12.15 – 13.00 | |
| | | Recepcja – wizytówka hotelu, uzdrowisku. | 13.00 – 14.30 | Łucja Szymczuch |
| | | <i>Przerwa kawowa</i> | 14.30 – 14.45 | |
| | | Kreowanie pozytywnego wizerunku firmy. | 14.45 – 16.15 | Łucja Szymczuch |
| | | Osoba recepcjonisty: kwalifikacje, niezbędna wiedza, predyspozycje. | 09.00 – 10.30 | Łucja Szymczuch |
| | | <i>Przerwa kawowa</i> | 10.30 – 10.45 | |

| | | | | |
|---|--------------|--|---------------|-----------------|
| 2 | 20.12.2018r | Standardy i wzorce zachowań. | 10.45 – 12.15 | Łucja Szymczuch |
| | | <i>Obiad</i> | 12.15 – 13.00 | |
| | | Kategoryzacja obiektów noclegowych. | 13.00 – 14.30 | Łucja Szymczuch |
| | | <i>Przerwa kawowa</i> | 14.30 – 14.45 | |
| | | Podstawy prawne dotyczące pracy w recepcji w hotelu/uzdrowisku. | 14.45 – 16.15 | Łucja Szymczuch |
| 3 | 21.12.2018r | Podstawy prawne dotyczące pracy w recepcji w hotelu/uzdrowisku. | 09.00 – 10.30 | Łucja Szymczuch |
| | | <i>Przerwa kawowa</i> | 10.30 – 10.45 | |
| | | Organizacja pracy recepcji. | 10.45 – 12.15 | Łucja Szymczuch |
| | | <i>Obiad</i> | 12.15 – 13.00 | |
| | | Zarządzanie obiektem hotelarskim, Spa&Wellness, uzdrowisku. | 13.00 – 14.30 | Łucja Szymczuch |
| | | <i>Przerwa kawowa</i> | 14.30 – 14.45 | |
| | | Organizacja pracy recepcji (regulaminy, harmonogramy, instrukcje). | 14.45 – 16.15 | Łucja Szymczuch |
| 4 | 05.01.2018r | Organizacja pracy recepcji (regulaminy, harmonogramy, instrukcje). | 09.00 – 10.30 | Łucja Szymczuch |
| | | <i>Przerwa kawowa</i> | 10.30 – 10.45 | |
| | | Zakresy obowiązków pracowników recepcji. | 10.45 – 12.15 | Łucja Szymczuch |
| | | <i>Obiad</i> | 12.15 – 13.00 | |
| | | Zasady współpracy recepcji z innymi działami hotelu, Spa&Wellness, uzdrowisku. | 13.00 – 14.30 | Łucja Szymczuch |
| | | <i>Przerwa kawowa</i> | 14.30 – 14.45 | |
| | | Rola recepcji. | 14.45 – 16.15 | Łucja Szymczuch |
| 5 | 07.01.2019r. | Rola recepcji. | 09.00 – 10.30 | Łucja Szymczuch |
| | | <i>Przerwa kawowa</i> | 10.30 – 10.45 | |
| | | Wyposażenie techniczne i informacyjne recepcji. | 10.45 – 12.15 | Łucja Szymczuch |
| | | <i>Obiad</i> | 12.15 – 13.00 | |
| | | Stanowisko pracy. | 13.00 – 14.30 | Łucja Szymczuch |

| | | | | |
|----|--------------|---|---------------|-----------------|
| | | <i>Przerwa kawowa</i> | 14.30 – 14.45 | |
| | | Praca na stanowisku (obsługa faksu, poczty mailowej, programu hotelowego). | 14.45 – 16.15 | Łucja Szymczuch |
| 6. | 08.01.2018r. | Praca na stanowisku (obsługa faksu, poczty mailowej, programu hotelowego). | 09.00 – 10.30 | Łucja Szymczuch |
| | | <i>Przerwa kawowa</i> | 10.30 – 10.45 | |
| | | Prowadzenie korespondencji. | 10.45 – 12.15 | Łucja Szymczuch |
| | | <i>Obiad</i> | 12.15 – 13.00 | |
| | | Rezerwacja usług hotelowych, Spa&Wellness, uzdrowiskowych. | 13.00 – 14.30 | Łucja Szymczuch |
| | | <i>Przerwa kawowa</i> | 14.30 – 14.45 | |
| | | Dostępność do oferty – kanały i źródła rezerwacji. | 14.45 – 16.15 | Łucja Szymczuch |
| 7. | 09.01.2019r. | Zasady przyjmowania rezerwacji usług noclegowych i innych usług świadczonych przez hotel. | 09.00 – 10.30 | Łucja Szymczuch |
| | | <i>Przerwa kawowa</i> | 10.30 – 10.45 | |
| | | Systemy prowizji, rabatów, zniżek, programy lojalnościowe. | 10.45 – 12.15 | Łucja Szymczuch |
| | | <i>Obiad</i> | 12.15 – 13.00 | |
| | | Prowadzenie dokumentacji. | 13.00 – 14.30 | Łucja Szymczuch |
| | | <i>Przerwa kawowa</i> | 14.30 – 14.45 | |
| | | Ewidencja – wymogi prawne obowiązku meldunkowego. | 14.45 – 16.15 | Łucja Szymczuch |
| 8. | 10.01.2019r. | Dokumenty i formularze obowiązujące w recepcji. | 09.00 – 10.30 | Łucja Szymczuch |
| | | <i>Przerwa kawowa</i> | 10.30 – 10.45 | |
| | | Rozliczanie Gościa. | 10.45 – 12.15 | Łucja Szymczuch |
| | | <i>Obiad</i> | 12.15 – 13.00 | |
| | | Zasady obsługi kasy fiskalnej. | 13.00 – 14.30 | Łucja Szymczuch |
| | | <i>Przerwa kawowa</i> | 14.30 – 14.45 | |
| | | Wystawianie rachunków, faktur VAT. | 14.45 – 16.15 | Łucja Szymczuch |

| | | | | |
|-----|--------------|--|---------------|-----------------|
| 9. | 11.01.2019r. | Obsługa kart płatniczych. | 09.00 – 10.30 | Łucja Szymczuch |
| | | <i>Przerwa kawowa</i> | 10.30 – 10.45 | |
| | | Prowadzenie rachunku Gościa. | 10.45 – 12.15 | Łucja Szymczuch |
| | | <i>Obiad</i> | 12.15 – 13.00 | |
| | | Przyjmowanie opłat za usługi hotelowe. | 13.00 – 14.30 | Łucja Szymczuch |
| | | <i>Przerwa kawowa</i> | 14.30 – 14.45 | |
| | | Dokumenty księgowo (dokumenty z dnia, raporty). | 14.45 – 16.15 | Łucja Szymczuch |
| 10. | 12.01.2019r. | Wymeldowanie Gościa. | 09.00 – 10.30 | Łucja Szymczuch |
| | | <i>Przerwa kawowa</i> | 10.30 – 10.45 | |
| | | Wyrejestrowanie z programu hotelowego. | 10.45 – 12.15 | Łucja Szymczuch |
| | | <i>Obiad</i> | 12.15 – 13.00 | |
| | | Przygotowanie ankiety satysfakcji Gościa. | 13.00 – 14.30 | Łucja Szymczuch |
| | | <i>Przerwa kawowa</i> | 14.30 – 14.45 | Łucja Szymczuch |
| | | Profesjonalna obsługa klienta. | 14.45 – 16.15 | Łucja Szymczuch |
| 11. | 14.01.2019r. | Profesjonalna obsługa klienta. | 09.00 – 10.30 | Łucja Szymczuch |
| | | <i>Przerwa kawowa</i> | 10.30 – 10.45 | |
| | | Dress code. | 10.45 – 12.15 | Łucja Szymczuch |
| | | <i>Obiad</i> | 12.15 – 13.00 | |
| | | Podstawy asertywności i komunikacji werbalnej i niewerbalnej. | 13.00 – 14.30 | Łucja Szymczuch |
| | | <i>Przerwa kawowa</i> | 14.30 – 14.45 | |
| | | W jaki sposób prowadzić dobrą i efektywną rozmowę bezpośrednią i telefoniczną z kuracjuszem. | 14.45 – 16.15 | Łucja Szymczuch |
| 12. | 15.01.2019r. | W jaki sposób prowadzić dobrą i efektywną rozmowę bezpośrednią i telefoniczną z kuracjuszem. | 09.00 – 10.30 | Łucja Szymczuch |
| | | <i>Przerwa kawowa</i> | 10.30 – 10.45 | |
| | | Jak mówić, żeby być zrozumianym. | 10.45 – 12.15 | Łucja Szymczuch |
| | | <i>Obiad</i> | 12.15 – 13.00 | |

| | | | | |
|-----|--------------|--|---------------|-----------------|
| | | Jak słuchać, żeby rozumieć. | 13.00 – 14.30 | Łucja Szymczuch |
| | | <i>Przerwa kawowa</i> | 14.30 – 14.45 | |
| | | ABC kontaktu mailowego. | 14.45 – 16.15 | Łucja Szymczuch |
| 13. | 16.01.2019r. | Zarządzanie czasem w recepcji – rola i znaczenie. | 09.00 – 10.30 | Łucja Szymczuch |
| | | <i>Przerwa kawowa</i> | 10.30 – 10.45 | |
| | | Bariery efektywnego wykorzystania czasu. | 10.45 – 12.15 | Łucja Szymczuch |
| | | <i>Obiad</i> | 12.15 – 13.00 | |
| | | Wyznaczanie i realizacja celów kluczem do lepszej organizacji dnia. | 13.00 – 14.30 | Łucja Szymczuch |
| | | <i>Przerwa kawowa</i> | 14.30 – 14.45 | |
| | | Planowanie – jego istota w efektywnym zarządzaniu sobą w czasie. | 14.45 – 16.15 | Łucja Szymczuch |
| 14. | 17.01.2019r. | Techniki i metody zarządzania czasem. | 09.00 – 10.30 | Łucja Szymczuch |
| | | <i>Przerwa kawowa</i> | 10.30 – 10.45 | |
| | | Ustalanie priorytetów a właściwe podejmowanie decyzji. | 10.45 – 12.15 | Łucja Szymczuch |
| | | <i>Obiad</i> | 12.15 – 13.00 | |
| | | Metody promocja usług zdrowotnych wśród gości hotelowych/uzdrowiskowych. | 13.00 – 14.30 | Łucja Szymczuch |
| | | <i>Przerwa kawowa</i> | 14.30 – 14.45 | |
| | | Opracowanie i prezentowanie oferty usług i produktów turystyki zdrowotnej i odnowy biologicznej. | 14.45 – 16.15 | Łucja Szymczuch |
| 15. | 18.01.2019r. | Stosowanie metod promocji oferty produktów uzdrowiskowych, turystycznych i rekreacyjnych. | 09.00 – 10.30 | Łucja Szymczuch |
| | | <i>Przerwa kawowa</i> | 10.30 – 10.45 | |
| | | Prowadzenie negocjacji handlowych oraz przeprowadzania rozmów z klientami. | 10.45 – 12.15 | Łucja Szymczuch |
| | | <i>Obiad</i> | 12.15 – 13.00 | |



Fundusze Europejskie
Program Regionalny



Rzeczpospolita
Polska



WOJEWÓDZTWO
ŚWIĘTOKRZYSKIE

Unia Europejska
Europejski Fundusz Społeczny



| | | | | |
|--|--|--|----------------------|-----------------|
| | | Stosowania zaawansowanych metod i narzędzi marketingu w celu skutecznego podnoszenia sprzedaży danych usług i produktów. | 13.00 – 14.30 | Łucja Szymczuch |
| | | <i>Przerwa kawowa</i> | <i>14.30 – 14.45</i> | |
| | | Stosowania zaawansowanych metod i narzędzi marketingu w celu skutecznego podnoszenia sprzedaży danych usług i produktów. Zakończenie szkolenia. | 14.45 – 16.15 | Łucja Szymczuch |

