

## HARMONOGRAM SZKOLENIA

<b>Tytuł projektu</b>	<b>Nowe kwalifikacje w zakresie Inteligentnych Specjalizacji woj. świętokrzyskiego szansą na zatrudnienie!</b>			
<b>Nazwa szkolenia</b>	<b>RECEPCJONISTKA W BRANŻY TURYSTYKI ZDROWOTNEJ I PROZDROWOTNEJ</b>			
<b>Numer grupy</b>	<b>2/REC/02/2018</b>			
<b>Ilość godzin szkolenia</b>	<b>120 h</b>			
<b>Miejsce organizacji szkolenia</b>	Zajęcia teoretyczne/praktyczne : Consenso Sp. z o.o. ul. Świętokrzyska 14, Ostrowiec Świętokrzyski			
<b>Termin szkolenia</b>	<b>od</b>	<b>21.02.2019r.</b>	<b>do</b>	<b>15.03.2019r.</b>

Lp.	Data realizacji szkolenia	Przedmiot / Temat	Godziny realizacji szkolenia (od do)
1	21.02.2019	Wprowadzenie, bezpieczeństwo i higiena pracy	08.30 – 10.00
		<i>Przerwa kawowa</i>	10.00 – 10.05
		Wiadomości wstępne o hotelarstwie, podstawowe pojęcia branżowe.	10.05 – 11.35
		<i>Obiad</i>	11.35 – 11.55
		Kultura i etyka w hotelarstwie.	11.55 – 13.25
		<i>Przerwa kawowa</i>	13.25 – 13.30
		Rola i znaczenie recepcji w hotelu, uzdrowisku.	13.30 – 15.00
2	22.02.2019	Kreowanie pozytywnego wizerunku firmy.	08.30 – 10.00
		<i>Przerwa kawowa</i>	10.00 – 10.05
		Zawód recepcjonista: predyspozycje, kwalifikacje, niezbędna wiedza.	10.05 – 11.35
		<i>Obiad</i>	11.35 – 11.55
		Ustawa o Usługach Turystycznych – rodzaje i kategoryzacja obiektów noclegowych.	11.55 – 13.25
		<i>Przerwa kawowa</i>	13.25 – 13.30
		Przystosowanie obiektów hotelarskich do obsługi gości niepełnosprawnych.	13.30 – 15.00

3	25.02.2019	Stanowiska pracy i zakresy obowiązków pracowników recepcji.	08.30 – 10.00
		<i>Przerwa kawowa</i>	10.00 – 10.05
		Stanowiska pracy i zakresy obowiązków pracowników recepcji.	10.05 – 11.35
		<i>Obiad</i>	11.35 – 11.55
		Zarządzanie czasem w recepcji – rola i znaczenie.	11.55 – 13.25
		<i>Przerwa kawowa</i>	13.25 – 13.30
		Wyznaczanie i realizacja celów kluczem do lepszej organizacji dnia.	13.30 – 15.00
4	26.02.2019	Techniki i metody zarządzania czasem.	08.30 – 10.00
		<i>Przerwa kawowa</i>	10.00 – 10.05
		Ustalanie priorytetów a właściwe podejmowanie decyzji.	10.05 – 11.35
		<i>Obiad</i>	11.35 – 11.55
		Metody promocji usług zdrowotnych wśród Gości hotelowych/uzdrowskich.	11.55 – 13.25
		<i>Przerwa kawowa</i>	13.25 – 13.30
		Opracowanie i prezentowanie oferty usług i produktów turystyki zdrowotnej i odnowy biologicznej.	13.30 – 15.00
5	27.02.2019	Stosowanie metod promocji oferty produktów uzdrowskich, turystycznych i rekreacyjnych.	08.30 – 10.00
		<i>Przerwa kawowa</i>	10.00 – 10.05
		Zasady współpracy recepcji ze służbami hotelowymi w zakresie obsługi Gości	10.05 – 11.35
		<i>Obiad</i>	11.35 – 11.55
		Cykl obsługi Gości, standardy obsługi.	11.55 – 13.25
		<i>Przerwa kawowa</i>	13.25 – 13.30
		Dress code	13.30 – 15.00
6	28.02.2019	Rodzaje rezerwacji. Zasady rezerwacji pokoi.	08.30 – 10.00
		<i>Przerwa kawowa</i>	10.00 – 10.05
		Formularze rezerwacyjne.	10.05 – 11.35
		<i>Obiad</i>	11.35 – 11.55
		Nazwy handlowe pokoi.	11.55 – 13.25
		<i>Przerwa kawowa</i>	13.25 – 13.30
		Rezerwacja usług hotelowych, Wellness & SPA, uzdrowskich.	13.30 – 15.00

7	01.03.2019	Dokumentacja związana z rezerwacją usług hotelowych.	08.30 – 10.00
		<i>Przerwa kawowa</i>	10.00 – 10.05
		Procedura przyjęcia Gościa do hotelu (check-in).	10.05 – 11.35
		<i>Obiad</i>	11.35 – 11.55
		Zakwaterowanie Gości w obiekcie hotelarskim.	11.55 – 13.25
		<i>Przerwa kawowa</i>	13.25 – 13.30
		Jak mówić, żeby być zrozumianym.	13.30 – 15.00
8	04.03.2019	Jak słuchać, żeby zrozumieć.	08.30 – 10.00
		<i>Przerwa kawowa</i>	10.00 – 10.05
		Zasady rejestracji Gości w odniesieniu do Ustawy o Ochronie Danych Osobowych i RODO.	10.05 – 11.35
		<i>Obiad</i>	11.35 – 11.55
		Obsługa Gości w trakcie pobytu.	11.55 – 13.25
		<i>Przerwa kawowa</i>	13.25 – 13.30
		Profesjonalna obsługa Klienta.	13.30 – 15.00
9	05.03.2019	Profesjonalna obsługa Klienta.	08.30 – 10.00
		<i>Przerwa kawowa</i>	10.00 – 10.05
		Usługi dodatkowe – budzenie, pralnia, zasady korzystania z infrastruktury obiektu.	10.05 – 11.35
		<i>Obiad</i>	11.35 – 11.55
		Przyjmowanie depozytu, udzielanie informacji.	11.55 – 13.25
		<i>Przerwa kawowa</i>	13.25 – 13.30
		Prowadzenie korespondencji.	13.30 – 15.00
10	06.03.2019	Obsługa faksu, poczty mailowej, programu hotelowego.	08.30 – 10.00
		<i>Przerwa kawowa</i>	10.00 – 10.05
		ABC kontaktu mailowego.	10.05 – 11.35
		<i>Obiad</i>	11.35 – 11.55
		Obsługa Gości i kuracjuszy przez telefon.	11.55 – 13.25
		<i>Przerwa kawowa</i>	13.25 – 13.30
		Obsługa Gościa VIP.	13.30 – 15.00
11	07.03.2019	Goście niepełnosprawni w hotelu.	08.30 – 10.00
		<i>Przerwa kawowa</i>	10.00 – 10.05
		Skargi Gości, przyjmowanie reklamacji.	10.05 – 11.35

		<i>Obiad</i>	11.35 – 11.55
		Podstawy asertywności werbalnej i niewerbalnej.	11.55 – 13.25
		<i>Przerwa kawowa</i>	13.25 – 13.30
		Wypadki nadzwyczajne.	13.30 – 15.00
12	11.03.2019	Sytuacje awaryjne.	08.30 – 10.00
		<i>Przerwa kawowa</i>	10.00 – 10.05
		Procedura wykwaterowania Gościa z hotelu (check-out).	10.05 – 11.35
		<i>Obiad</i>	11.35 – 11.55
		Ceny usług hotelarskich – rodzaje cen, rabaty stosowane w działalności hotelarskiej, programy lojalnościowe.	11.55 – 13.25
		<i>Przerwa kawowa</i>	13.25 – 13.30
		Formy płatności w sprzedaży usług hotelarskich.	13.30 – 15.00
13	12.03.2019	Procedury przyjmowania płatności.	08.30 – 10.00
		<i>Przerwa kawowa</i>	10.00 – 10.05
		Zasady prowadzenia rachunku hotelowego Gości.	10.05 – 11.35
		<i>Obiad</i>	11.35 – 11.55
		Zasady obsługi kasy fiskalnej.	11.55 – 13.25
		<i>Przerwa kawowa</i>	13.25 – 13.30
		Wystawienie rachunków, faktur VAT.	13.30 – 15.00
14	14.03.2019	Zasady rozliczania dziennych wpływów.	08.30 – 10.00
		<i>Przerwa kawowa</i>	10.00 – 10.05
		Wymeldowanie Gościa.	10.05 – 11.35
		<i>Obiad</i>	11.35 – 11.55
		Wyrejestrowanie z programu hotelowego.	11.55 – 13.25
		<i>Przerwa kawowa</i>	13.25 – 13.30
		Przygotowanie ankiety satysfakcji Gości z pobytu.	13.30 – 15.00
15	15.03.2019	Prowadzenie negocjacji handlowych.	08.30 – 10.00
		<i>Przerwa kawowa</i>	10.00 – 10.05
		Zasady dotyczące przestrzegania tajemnicy zawodowej.	10.05 – 11.35
		<i>Obiad</i>	11.35 – 11.55
		Stosowanie zaawansowanych metod i narzędzi marketingu w celu skutecznego podnoszenia sprzedaży	11.55 – 13.25

	danych usług i produktów.	
	<i>Przerwa kawowa</i>	<i>13.25 – 13.30</i>
	Stosowanie zaawansowanych metod i narzędzi marketingu w celu skutecznego podnoszenia sprzedaży danych usług i produktów – podsumowanie. Zakończenie szkolenia.	13.30 – 15.00
<b>ILOŚĆ GODZIN RAZEM:</b>		<b>120 h</b>