



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



.....  
*Pieczętka Beneficjenta*

## HARMONOGRAM SZKOLENIA

<b>Numer projektu</b>	UDA – POKL.06.01.01-18-289/09-00
<b>Tytuł projektu</b>	Profesjonalna obsługa hotelowa odpowiedzią na potrzeby rynku pracy

<b>Nazwa szkolenia</b>	<b>Recepcjonista/-ka</b>			
<b>Kod szkolenia/nr grupy</b>	<b>01/R/6.1.1/POKL/2011</b>			
<b>Powiat/Miejsce organizacji szkolenia (dokładny adres)</b>	<b>powiat bieszczadzki Fundacja Bieszczadzka 38-700 Ustrzyki Dolne ul. Rynek 17</b>			
<b>Termin szkolenia</b>	<b>od</b>	<b>16.05.2011</b>	<b>do</b>	<b>22.06.2011</b>

<b>Kolejny dzień kursu</b>	<b>Data realizacji szkolenia</b>	<b>Godziny realizacji szkolenia<sup>1</sup> (od do)</b>	<b>Numer jednostki modułowej<sup>2</sup></b>	<b>Przedmiot/Temat</b>	<b>Liczba godzin szkolenia</b>	<b>Trener prowadzący szkolenie (imię i nazwisko)</b>
			<b>I</b>	<b>ABC Hotelarza.</b>	<b>8</b>	Rafał Krywko
<b>1</b>	16.05	9-17	I.1	Zasady funkcjonowania hotelu - organizm, w którym praca każdego wpływa na jakość i wynik.	8	Rafał Krywko
			I.2	Struktura organizacyjna w hotelu.		Rafał Krywko
			I.3	Podział pracy w hotelu.		Rafał Krywko
			I.4	Przepływ informacji.		Rafał Krywko
			I.5	Charakterystyka usługi hotelarskiej.		Rafał Krywko
			I.6	Znaczenie i zapewnienie jakości.		Rafał Krywko
			I.7	Standaryzacja.		Rafał Krywko
			I.8	Kategoryzacja obiektów hotelarskich. Obowiązujące ustawodawstwo.		Rafał Krywko

<sup>1</sup> Godziny realizacji sesji szkoleniowych

<sup>2</sup> Opcjonalnie



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



Wojewódzki Urząd Pracy  
w Rzeszowie

**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



			I.9	Znajomość produktu.		Rafał Krywko
			I.10	Charakterystyka popytu na usługi hotelarskie.		Rafał Krywko
			I.11	Proces świadczenia usługi.		Rafał Krywko
			I.12	Standardy usługi Gości – wymagania w zakresie stanowiska recepcjonisty/-ki.		Rafał Krywko
			<b>II</b>	<b>Recepcja w hotelu.</b>	<b>16</b>	Rafał Krywko
2	17.05	9-17	II.1	Miejsce i rola działu recepcji w organizacji pracy hotelu.	8	Rafał Krywko
			II.2	Organizacja działu recepcji – kierownik / kierownik zmiany / recepcjonista / pracownicy nocnej zmiany / pozostałe stanowiska.		Rafał Krywko
			II.3	Podział pracy w dziale oraz delegacja zadań.		Rafał Krywko
			II.4	Opis stanowiska pracy, odpowiedzialność, zakres obowiązków.		Rafał Krywko
3	18.05	9-17	II.5	Systemy pracy, grafiki pracy, przekazanie zmiany.	8	Rafał Krywko
			II.6	Komunikacja z działami i innymi pracownikami.		Rafał Krywko
			II.7	Duty Manager.		Rafał Krywko
			II.8	Słownictwo branżowe.		Rafał Krywko
			<b>III</b>	<b>Standardy pracy i obsługa na stanowisku recepcjonista.</b>	<b>40</b>	Rafał Krywko
4	23.05	9-17	III.1	Budowa i wyposażenie recepcji hotelowej.	8	Rafał Krywko
			III.2	Pierwsza wizytówka hotelu.		Rafał Krywko
			III.3	Zameldowanie.		Rafał Krywko
			III.4	Pobyt Gościa.		Rafał Krywko
			III.5	Wymeldowanie.		Rafał Krywko
			III.6	Rezerwacja pokoi i innych usług. Obsługa portali rezerwacyjnych.		Rafał Krywko
			III.7	Obsługa konferencji w recepcji.		Rafał Krywko
			III.8	Karta rejestracyjna.		Rafał Krywko
			III.9	Dokumentacja wewnętrzna w recepcji.		Rafał Krywko
			III.10	Regulamin hotelowy.		Rafał Krywko
5	24.05	9-17	III.11	Metody płatności.	8	Rafał Krywko
			III.12	Płatności z odroczonym terminem.		Rafał Krywko



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



Wojewódzki Urząd Pracy  
w Rzeszowie

**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



			III.13	Kredyt hotelowy.		Rafał Krywko
			III.14	Sprzedaż usług hotelu.		Rafał Krywko
			III.14. a	Organizacja sprzedaży w hotelarstwie.		Rafał Krywko
			III.14. b	Działalność recepcji wspierająca dział handlowy.		Rafał Krywko
			III.14. c	Sprzedaż w recepcji.		Rafał Krywko
			III.14. d	Upselling i upgrade.		Rafał Krywko
			III.14. e	Polityka cenowa w hotelu.		Rafał Krywko
			III.15	Revenue management w recepcji hotelowej.		Rafał Krywko
			III.16	Overbooking.		Rafał Krywko
6	25.05	9-17	III.17	Oprowadzanie Gości po hotelu.	8	Rafał Krywko
			III.18	Wejścia do pokoi na życzenia Gości.		Rafał Krywko
			III.19	Obsługa urzędzeń znajdujących się w hotelu.		Rafał Krywko
			III.20	Umiejętność posługiwania się sprzętem oraz wyposażeniem pokoju.		Rafał Krywko
			III.21	Zmiana pokoju.		Rafał Krywko
			III.22	Funkcje concierge.		Rafał Krywko
			III.23	Funkcja sekretariatu.		Rafał Krywko
			III.24	Goście z ograniczoną mobilnością.		Rafał Krywko
			III.25	Specjalne życzenia Gości.		Rafał Krywko
			III.26	Zasady dostarczania wiadomości dla Gości.		Rafał Krywko
			III.27	Zasady przyjmowania zleconych oraz dostarczanych przesyłek.		Rafał Krywko
7	30.05	9-17	III.28	Obciążanie rachunków Gości za zlecone usługi.	8	Rafał Krywko
			III.29	Usługa prania odzieży Gości.		Rafał Krywko
			III.30	Minibary.		Rafał Krywko
			III.31	Usługa budzenia.		Rafał Krywko
			III.32	Płatna telewizja i telefony.		Rafał Krywko



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



Wojewódzki Urząd Pracy  
w Rzeszowie

**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



			III.33	Usługa parkowania samochodów Gości i parkingu.		Rafał Krywko
			III.34	Usługa przechowania bagażu.		Rafał Krywko
			III.35	Zasady korespondencji z Gościem.		Rafał Krywko
			III.36	Teczka hotelowa.		Rafał Krywko
8	31.05	9-17	III.37	Zamknięcie zmiany i nocny program.	8	Rafał Krywko
			III.38	Fidelio V7.		Rafał Krywko
			<b>IV</b>	<b>Postawa i savoir vivre na stanowisku recepcjonisty/-ki.</b>	<b>32</b>	Rafał Krywko
9	01.06	9-17	IV.1	Kształtowanie postawy etyczno-moralnej.	8	Rafał Krywko
			IV.1.a	Prezentacja i higiena personelu recepcji.		Rafał Krywko
			IV.1.b	Ubiór służbowy i identyfikator.		Rafał Krywko
			IV.1.c	Kultura obsługi i zachowania.		Rafał Krywko
10	06.06	9-17	IV.1.d	Współdziałanie i organizacja pracy własnej.	8	Rafał Krywko
			IV.1.e	Zasady zachowań podczas poruszania się w hotelu i w kontaktach z Gośćmi.		Rafał Krywko
			IV.1.f	Stres i presja na stanowisku recepcjonisty/-ki.		Rafał Krywko
			IV.2	Komunikacja.		Rafał Krywko
			IV.2.a	Opanowanie sztuki rozmowy z Gościem. Proces obsługi Gościa.		Rafał Krywko
11	07.06	9-17	IV.2.b	Komunikacja werbalna i niewerbalna.	8	Rafał Krywko
			IV.2.c	Rozmowy telefoniczne od Gości, przychodzące oraz wewnętrzne.		Rafał Krywko
			IV.2.d	Typy Gości i zasady postępowania.		Rafał Krywko
			IV.2.e	Asertywność.		Rafał Krywko
			IV.2.f	Trudny Gość.		Rafał Krywko
			IV.2.g	Doskonalenie umiejętności komunikacji oraz zachowania się w sytuacjach szczególnych.		8
			<b>V</b>	<b>Bezpieczeństwo mienia Gości i komfort ich pobytu.</b>	<b>16</b>	Rafał Krywko
13	09.06	9-17	V.1	Systemy kontroli dostępu do pokoi i pomieszczeń hotelowych.	8	Rafał Krywko
			V.1.a	System klucza „master key”.		Rafał Krywko
			V.1.b	Zamki na karty magnetyczne.		Rafał Krywko



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



Wojewódzki Urząd Pracy  
w Rzeszowie

**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



			V.1.c	Zamki na karty chipowe.		Rafał Krywko
			V.1.d	Sczytywanie danych.		Rafał Krywko
			V.1.e	Procedury związane z kluczami (pobieranie, zdawanie, ewidencja, przechowywanie, plombowanie).		Rafał Krywko
			V.1.f	CCTV.		Rafał Krywko
			V.2	Rzeczy znalezione – procedury.		Rafał Krywko
			V.3	Sejfy hotelowe w pokojach. Rzeczy pozostawione w sejfach po wyjeździe Gości.		Rafał Krywko
			V.4	Sejfy w recepcji.		Rafał Krywko
14	13.06	9-17	V.5	Odpowiedzialność hotelu za mienie Gości.	8	Rafał Krywko
			V.6	Zniszczone mienie hotelowe.		Rafał Krywko
			V.7	Wywieszki i oznaczenie kierunkowe, informacyjne i ewakuacyjne.		Rafał Krywko
			V.8	Typy Gości ważne z punktu widzenia tematyki modułu i zasady postępowania.		Rafał Krywko
			V.9	Zasady pracy ochrony hotelowej.		Rafał Krywko
			V.10	Ewidencja Gości oraz archiwizacja dokumentacji recepcji.		Rafał Krywko
			V.11	Zasady przechowywania oraz poufność danych osobowych oraz wszelkich informacji dotyczących Gości.		Rafał Krywko
			<b>VI</b>	<b>Dobra praktyka higieniczna, wymogi bhp i ppoż.</b>	<b>8</b>	Rafał Krywko
15	14.06	9-17	VI.1	Zapoznanie się z warunkami wynikającymi z obowiązujących przepisów prawnych, w tym bhp i ppoż.	8	Rafał Krywko
			VI.2	Ocena ryzyka – zagrożenia zdrowia występujące w pracy na stanowisku recepcjonisty/-ki.		Rafał Krywko
			VI.3	Odzież robocza, służbowa i ochronna oraz środki ochrony indywidualnej.		Rafał Krywko
			VI.4	Rodzaje zagrożeń występujących w hotelu w przypadku nieprzestrzegania dobrej praktyki higienicznej.		Rafał Krywko
			VI.5	Stanowisko pracy.		Rafał Krywko
			VI.6	Sprzęt elektryczny.		Rafał Krywko
			VI.7	Zagrożenia związane z żywnością. HACCP.		Rafał Krywko
			VI.8	Zagrożenia powodowane przez Gości.		Rafał Krywko
			VI.9	Obsługa panelu ppoż.		Rafał Krywko
			VI.10	Telefony z pogróżkami oraz alarmy bombowe – zasady postępowania.		Rafał Krywko
			VI.11	Procedury bezpieczeństwa obowiązujące w obiektach hotelowych.		Rafał Krywko



**KAPITAŁ LUDZKI**  
NARODOWA STRATEGIA SPÓJNOŚCI



**UNIA EUROPEJSKA**  
EUROPEJSKI  
FUNDUSZ SPOŁECZNY



<b>16-20</b>	16.06-20.06	8h/DZIEŃ WG GRAFIKA	<b>V</b>	<b>Warsztat wyjazdowy.</b>	<b>40</b>	Rafał Krywko
<b>21</b>	21.06	9-17	<b>VIII</b>	<b>Powtórka.</b>	<b>8</b>	Rafał Krywko
<b>22</b>	22.06	9-17	<b>IX</b>	<b>Egzamin sprawdzający.</b>	<b>8</b>	Rafał Krywko

.....  
*Data i podpis Beneficjenta*