

Harmonogram

Nazwa Beneficjenta: Centrum Edukacji w Braniewie

Numer projektu: POWR.01.02.01-28-0030/19-01

Tytuł projektu: Moc młodych 1619

Nazwa szkolenia zawodowego/kursu: Recepcjonista

Nr kursu: 16/031/2022

Uczestników: 2 w tym kobiet: 0, mężczyzn: 2

Termin realizacji: 25.04.2022-29.04.2022

1. Harmonogram

Data realizacji	Godziny realizacji zajęć od-do	Temat zajęć	Wykładowca	Miejsce realizacji zajęć/nazwa instytucji (miejscowość, ulica, nr lokalu, nr sali)
25.04.2022	08:00-08:45	Regulacje prawne z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy, z uwzględnieniem przepisów związanych z wykonywaną pracą.	Kuncewicz Arleta	ul. Skośna 7; Braniewo
	08:45-09:30	Zagrożenia czynnikami występującymi w procesach pracy oraz zasady i metody likwidacji lub ograniczenia oddziaływania tych czynników na pracowników – z uwzględnieniem zmian w technologii, organizacji pracy i stanowisk pracy, stosowania środków ochrony zbiorowej i indywidualnej, wprowadzenia nowych urządzeń, sprzętu i narzędzi pracy.	Kuncewicz Arleta	ul. Skośna 7; Braniewo
	09:30-09:40	PRZERWA		
	09:40-11:10	Zagrożenia czynnikami występującymi w procesach pracy oraz zasady i metody likwidacji lub ograniczenia oddziaływania tych czynników na pracowników – z uwzględnieniem zmian w technologii, organizacji pracy i stanowisk pracy, stosowania środków ochrony zbiorowej i indywidualnej, wprowadzenia nowych urządzeń, sprzętu i narzędzi pracy.	Kuncewicz Arleta	ul. Skośna 7; Braniewo
	11:10-11:25	PRZERWA		
	11:25-12:55	Zasady postępowania w razie wypadku w czasie pracy i w sytuacjach zagrożeń (np. pożaru, awarii), w tym zasady udzielania pierwszej pomocy w razie wypadku.	Kuncewicz Arleta	ul. Skośna 7; Braniewo
	12:55-13:05	PRZERWA		
	13:05-14:35	Okoliczności i przyczyny charakterystycznych dla wykonywanej pracy wypadków przy pracy oraz związana z nimi profilaktyka.	Kuncewicz Arleta	ul. Skośna 7; Braniewo
26.04.2022	08:00-08:45	Podstawowe pojęcia z zakresu prawa. Przepisy z zakresu organizacji usług hotelarskich i ochrony środowiska. Odpowiedzialność zakładu hotelarskiego. Nieprawidłowości występujące w działalności hotelowej. Przestrzeganie praw gościa hotelowego.	Kuncewicz Arleta	ul. Skośna 7; Braniewo
	08:45-09:30	Osoba recepcjonisty. Wygląd zewnętrzny, umundurowanie. Standardy i wzorce zachowań.	Kuncewicz Arleta	ul. Skośna 7; Braniewo

26.04.2022	09:30-09:40	PRZERWA		
	09:40-10:25	Zarządzanie obiektem hotelarskim. Organizacja pracy recepcji (regulaminy, harmonogramy, instrukcje). Rola recepcji w hotelu.	Kuncewicz Arleta	ul. Skośna 7; Braniewo
	10:25-11:10	Zakresy obowiązków i odpowiedzialności na poszczególnych stanowiskach. Zakresy obowiązków pracowników recepcji. Zasady współpracy recepcji z innymi działami hotelu.	Kuncewicz Arleta	ul. Skośna 7; Braniewo
	11:10-11:25	PRZERWA		
	11:25-12:10	Praca na stanowisku (obsługa komputera , poczty mailowej, programu hotelowego, drukarki, skanera, urządzenia do programowania kart elektronicznych).	Kuncewicz Arleta	ul. Skośna 7; Braniewo
	12:10-12:55	System kluczy hotelowych.	Kuncewicz Arleta	ul. Skośna 7; Braniewo
	12:55-13:05	PRZERWA		
	13:05-13:50	Zasady przyjmowania rezerwacji usług noclegowych i innych usług świadczonych przez hotel.	Kuncewicz Arleta	ul. Skośna 7; Braniewo
	13:50-14:35	Systemy prowizji, rabatów, zniżek. Programy lojalnościowe.	Kuncewicz Arleta	ul. Skośna 7; Braniewo
27.04.2022	08:00-08:45	Przyjęcie gości do hotelu. Zameldowanie gości.	Kuncewicz Arleta	ul. Skośna 7; Braniewo
	08:45-09:30	Rejestracja. Prowadzenie dokumentacji recepcji dotyczącej kompleksowej obsługi gościa.	Kuncewicz Arleta	ul. Skośna 7; Braniewo
	09:30-09:40	PRZERWA		
	09:40-10:25	Zachowanie w sytuacjach trudnych i konfliktowych. Przyjmowanie reklamacji. Obsługa gości VIP.	Kuncewicz Arleta	ul. Skośna 7; Braniewo
	10:25-11:10	Ewidencja - wymogi prawne obowiązku meldunkowego. Ochrona danych oisobowych.	Kuncewicz Arleta	ul. Skośna 7; Braniewo
	11:10-11:25	PRZERWA		
	11:25-12:10	Prowadzenie rachunku gościa. Przyjmowanie opłat za usługi hotelowe. Dokumenty księgowe (dokumenty z dnia, raporty).	Kuncewicz Arleta	ul. Skośna 7; Braniewo
	12:10-12:55	Wymeldowanie gościa. Wyrejestrowanie z programu hotelowego. Przygotowanie ankiety satysfakcji klienta.	Kuncewicz Arleta	ul. Skośna 7; Braniewo
	12:55-13:05	PRZERWA		
	13:05-14:35	Przyjmowanie i rejestrowanie zamówień na zakwaterowanie, wyżywienie oraz usługi towarzyszące dla klientów indywidualnych i grupowych z wykorzystaniem, m.in. komputerowego systemu recepcyjnego.	Kuncewicz Arleta	ul. Skośna 7; Braniewo

28.04.2022	08:00-08:45	Przyjmowanie i rejestrowanie zamówień na zakwaterowanie, wyżywienie oraz usługi towarzyszące dla klientów indywidualnych i grupowych z wykorzystaniem, m.in. komputerowego systemu recepcyjnego.	Kuncewicz Arleta	ul. Skośna 7; Braniewo
	08:45-09:30	Prezentowanie gościom usług dodatkowych świadczonych przez hotel.	Kuncewicz Arleta	ul. Skośna 7; Braniewo
	09:30-09:40	PRZERWA		
	09:40-11:10	Przydzielenie pokoi i załatwianie wszelkich formalności związanych z zakwaterowaniem gości (wystawianie karty pobytu, ustalanie formy płatności) oraz bieżące wprowadzanie odpowiednich danych do komputera.	Kuncewicz Arleta	ul. Skośna 7; Braniewo
	11:10-11:25	PRZERWA		
	11:25-12:10	Wykonywanie zadań służb hotelowych.	Kuncewicz Arleta	ul. Skośna 7; Braniewo
	12:10-12:55	Wydawanie i przyjmowanie kluczy, przyjmowanie i przekazywanie gościom korespondencji.	Kuncewicz Arleta	ul. Skośna 7; Braniewo
	12:55-13:05	PRZERWA		
	13:05-13:50	Przyjmowanie, przechowywanie depozytów gości.	Kuncewicz Arleta	ul. Skośna 7; Braniewo
	13:50-14:35	Obsługiwanie urządzeń telekomunikacyjnych i innych zainstalowanych w recepcji.	Kuncewicz Arleta	ul. Skośna 7; Braniewo
29.04.2022	08:00-08:45	Przyjmowanie i załatwianie lub przekazywanie odpowiednim komórkom do wykonania specjalnych życzeń i zleceń gości oraz ich skarg.	Kuncewicz Arleta	ul. Skośna 7; Braniewo
	08:45-09:30	Udzielanie gościom informacji dotyczących połączeń kolejowych, samolotowych, autobusowych, repertuaru kin i teatrów oraz innych imprez kulturalno-turystycznych, a także funkcjonowania miejscowego handlu i usług.	Kuncewicz Arleta	ul. Skośna 7; Braniewo
	09:30-09:40	PRZERWA		
	09:40-10:25	Udostępnianie wydawnictw informacyjnych reklamowych, jakimi dysponuje hotel.	Kuncewicz Arleta	ul. Skośna 7; Braniewo
	10:25-11:10	Prowadzenie rachunków związanych z pobytem gościa w hotelu, przyjmowanie należności za pokoje i inne usługi świadczone na rzecz gości hotelowych oraz rozliczanie wpływów z poszczególnych form płatności.	Kuncewicz Arleta	ul. Skośna 7; Braniewo
	11:10-11:25	PRZERWA		
	11:25-12:10	Przechowywanie i prowadzenie rejestru rzeczy znalezionych.	Kuncewicz Arleta	ul. Skośna 7; Braniewo
	12:10-12:55	Sporządzanie pism i dokumentów.	Kuncewicz Arleta	ul. Skośna 7; Braniewo
	12:55-13:05	PRZERWA		



29.04.2022	13:05-14:35	Współpraca ze służbą pięter w celu uzgodnienia wolnych pokoi przygotowanych do wynajęcia, prowadzenia grafiku obłożenia pokoi.	Kuncewicz Arleta	ul. Skośna 7; Braniewo
------------	-------------	--	------------------	------------------------