

KÉPZÉSI PROGRAM

1. A képzési program

1.1.	Megnevezése	Vendégkapcsolat és panaszkezelés
------	-------------	----------------------------------

1.5.	A képzési program célja	A képzési program célja, hogy a szállodai éttermek, vendéglátó ipari egységek munkatársai, beleértve az éttermi vezetőket is, átfogó vendégkapcsolati és panaszkezelési ismereteket, ajánlási praktikákat sajátítsanak el. A képzést sikeresen elvégzők, magabiztosan javaslatot fognak tudni adni a vendégeknek, ki tudják emelni az egyes szolgáltatások értékeit és megtanulják kezelni az esetleges ellenvetéseket.
1.6.	A képzési program célcsoportja	A képzést valamennyi szállodai, vendéglátó-ipari, vendégekkel kapcsolatot tartó munkatártnak ajánljuk.

2. A képzés során megszerezhető kompetenciák

2.1.	A képzés során a résztvevők gyakorlati feladatokon, konkrét szituációk begyakorlásán keresztül fejlesztik kommunikációs és problémamegoldó képességeiket, amelyek során a résztvevők megtapasztalják saját stílusuk hatását másokra, ezáltal képessé válnak annak fejlesztésére.
------	--

3. A programba való bekapcsolódás feltételei

3.1.	Iskolai végzettség	nem szükséges
3.2.	Szakmai végzettség	nem szükséges
3.3.	Szakmai gyakorlat	nem szükséges
3.4.	Egészségügyi alkalmasság	nem szükséges
3.5.	Előzetesen elvárt ismeretek	nem szükséges
3.6.	Egyéb feltételek	nem szükséges

4. A programban való részvétel feltételei

4.1.	Részvétel követésének módja	- a képzésben résztvevők által aláírt jelenléti ív vagy - a képzésben résztvevővel elektronikus úton folytatott szakmai felkészítést, ellenőrzést igazoló dokumentum
4.2.	Megengedett hiányzás	Összes óraszám 10 %-a
4.3.	Egyéb feltételek	-

5. Tervezett képzési idő

5.1.	Összes óraszám	24
------	----------------	----

6. A tananyagegységek

	A tananyagegység megnevezése
6.1.	Vendégkapcsolat és panaszkezelés

6.1. Tananyagegység

6.1.1.	Megnevezése	Vendégkapcsolat és panaszkezelés
6.1.2.	Célja	A tananyagegység célja, hogy a szállodai éttermek, vendéglátó ipari egységek munkatársai, beleértve az éttermi vezetőket is, átfogó vendégkapcsolati és panaszkezelési ismereteket, ajánlási praktikákat sajátítsanak el. A képzést sikeresen elvégzők, magabiztosan javaslatot fognak tudni adni a vendégeknek, ki tudják emelni az egyes szolgáltatások értékeit és megtanulják kezelni az esetleges ellenvetéseket.

6.1.3.	Tartalma	• Mit várnak el tőlünk a vendégek? • Szerepünk és feladataink a minőségi vendégkezelésben • Mit jelent a minőségi vendégkezelés? • Milyennek lát bennünket a vendég? • A vendég elvárásainak megértése és elfogadása • A kapcsolattartás alapvető eszközei • A panaszok megoldásának tétje: a cég képviselője az vendég hűségessé tételének érdekében • A mosoly, a kedvesség és a „bűvös szavak” jelentősége a panaszok orvoslásában • Hogyan fordítsuk a panaszos szituációt nyerő helyzeté az vendég szemszögéből? • Az önkontroll jelentősége és megvalósítása a panaszkezelés során
6.1.4.	Terjedelme	24 óra
6.1.5.	A tananyagegység elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltételei	A tananyagegység nem zárul vizsgával. A tananyagegység elvégzéséről külön igazolást nem kap a résztvevő. A 10. pontban leírtak alapján a résztvevő a képzés végén Tanúsítványt kaphat
6.1.6.	A tananyagegység megvalósítása során alkalmazott képzési módszerek és munkaformák Az elvárt tanulási eredmények értékelése tanítási tanulási folyamat közben és végén.	A képzés módszerei: előadás, magyarázat, megbeszélés, egyéni, páros, kiscsoportos és csoportos, valamint irányított egyéni feladatmegoldás, gyakorlás. Interaktív és távolléti kontaktóra esetén applikációk, digitális alkalmazások használata. Munkaformák: személyes jelenléti munkaforma, (személyes, interaktív és távolléti kapcsolati kontaktóra), frontális, csoportos, kiscsoportos egyéni és páros munkaforma, irányított egyéni munka, önálló tanulás. Egyéni-és oktatói visszajelzések a képzési folyamat közben és végén.

7. Csoportlétszám

7.1.	Maximális csoportlétszám (fő)	25
------	-------------------------------	----

8. A képzésben részt vevő teljesítményét értékelő rendszer leírása

A képzés nem zárul vizsgával.

A képzés során az oktató és a képzésben résztvevők folyamatos interakcióban vannak.

A képzésben résztvevők aktívan vesznek részt a tananyagegységek ismeretének elsajátításában és a gyakorlati feladatok elvégzésében.

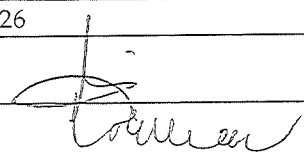
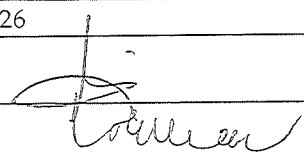
Az oktató a képzés során a résztvevők részére folyamatos visszajelzést ad a képzés során nyújtott teljesítményükről, egyéni fejlődésükről, a további fejlődés lehetőségeiről.

9. A képzés zárása

9.1.	A képzés elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltételei	A képzésen résztvevők a képzés végén tanúsítványt kapnak, amennyiben adott résztvevő hiányzása nem haladja meg az összes képzési óra 10 %-át.
------	--	---

10. A képzési program végrehajtásához szükséges feltételek

10.1.	Személyi feltételek	a képzési programnak megfelelő szakmai ismeret, valamint felsőfokú végzettség
10.1.1.	Személyi feltételek biztosításának módja	megbízási szerződéssel vagy munkaszerződéssel, vagy az oktató alkalmazását bizonyító más szerződéssel
10.2.	Tárgyi feltételek	a képzés helyszínét a megbízóval egyeztetve a képzés jellegének, a résztvevők számának megfelelő infrastruktúrával és tárgyi feltételekkel biztosítjuk: a képzésben résztvevők és az oktató számának megfelelő számú asztal és szék tábla vagy flipchart
10.2.1.	Tárgyi feltételek biztosításának módja	tulajdonjog és/vagy használati jog és/vagy bérleti jogviszony
10.3.	Egyéb speciális feltételek	-
10.3.1.	Egyéb speciális feltételek biztosításának módja	-

Minősítés helye:	Veszprém
Minősítés dátuma:	2022. április 20.
Szakértő neve :	Nemes Szilvia
Szakértői nyilvántartási szám:	FSZ/2020/000026
Intézmény képviselőjének aláírása	
Szakértő aláírása	

SZAKÉRTŐI VÉLEMÉNY

a felnőttképzést folytató intézmény által a felnőttképzésről szóló 2013. évi LXXVII. tv. 12. §-a
alapján kidolgozott képzési programhoz

A képző intézmény megnevezése	Training Universe Kft.
Székhelye	1036 Budapest, Viador utca 7.
A képzési program megnevezése	Vendégkapcsolat és panaszkezelés
Összes óraszám	24
Minősítés helye	Veszprém
Minősítés dátuma	2022. április 20.
Szakértő neve	Nemes Szilvia
Szakértő nyilvántartási száma	FSZ/2020/000026

Szakértői megállapítások:

1. A képzési program tartalmazza a 2013. évi LXXVII. tv. 12. § (1) bekezdésben foglaltakat:

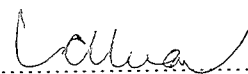
a képzés megnevezését	<u>igen</u> / nem
a képzés során megszerezhető kompetenciát	<u>igen</u> / nem
a képzésbe való bekapcsolódás és részvétel feltételeit, a képzés célját és célcsoportját	<u>igen</u> / nem
a tervezett képzési időt	<u>igen</u> / nem
a tananyag egységeit, azok célját, tartalmát, terjedelmét és a tananyagegységekhez rendelt óraszámot	<u>igen</u> / nem
a tananyagegység megvalósítása során alkalmazott képzési módszereket és munkaformákat	<u>igen</u> / nem
a maximális csoportlétszámot	<u>igen</u> / nem
a képzésben résztvevő teljesítményét értékelő rendszer leírását	<u>igen</u> / nem
a képzésről, a képzés egyes tananyagegységeinek az elvégzéséről szóló igazolás kiadásának feltételeit	<u>igen</u> / nem
a képzési program végrehajtásához szükséges személyi és tárgyi feltételeket, valamint a képzéshez kapcsolódó egyéb speciális feltételeket, és ezek biztosításának módját	<u>igen</u> / nem

A képzési program

a képzési program tartalma megfelel a felnőttképzési törvényben foglaltaknak	<u>igen</u> / nem
a képzési programban meghatározott tartalommal, feltételekkel és módon, valamint a képzéssel érintett célcsoport számára a programban megjelölt kompetenciák megszerezhetők	<u>igen</u> / nem

A képzési program megfelel a 2013. évi LXXVII. törvény és végrehajtási rendeletei alapján a képzési programra vonatkozó előírásoknak.

Kelt: Veszprém, 2022. április 20.



szakértő aláírása


Szálló helye