



DOKUMENTACJA HOTELOWA

Kwalifikacja HGT.03.

Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

Beata Bodusz



Autor: Beata Bodusz

Projekt okładki i opracowanie graficzne: Anna Donesz

Zdjęcie na okładce: © Fotolia.com

Zdjęcia: © Fotolia.com

© Copyright by FORMAT-AB, Warszawa 2020

Żaden fragment książki nie może być kopiowany ani powielany w jakiegokolwiek formie bez zgody Autorów i Wydawcy.

ISBN: 978-83-89184-91-7

Druk i oprawa: Print Group Sp. z o.o.

SPIS TREŚCI

I. HGT.03.3. Utrzymanie czystości i porządku w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie	4
■ HGT.03.3.3. Uczeń przygotowuje jednostki mieszkalne do przyjęcia gości	4
1. Procedura sprzątania jednostki mieszkalnej.	
2. Procedura sprzątania węzła higieniczno-sanitarnego.	
3. Procedura sprzątania balkonu.	
4. Asortyment minibaru.	
5. Raport zdania brudnej i pobrania czystej bielizny.	
■ HGT.03.3.4. Uczeń ocenia sposób przygotowania jednostki mieszkalnej	17
1. Raport kontroli czystości pokoi.	
■ HGT.03.3.7. Uczeń stosuje procedurę postępowania z rzeczami znalezionymi na terenie obiektu i pozostawionymi przez gości	20
1. Rejestr rzeczy znalezionych.	
2. Protokół znalezienia rzeczy.	
3. List do gościa.	
4. Pokwitowanie odbioru rzeczy znalezionej.	
II. HGT. 03.4. Przygotowywanie i podawanie śniadań	35
■ HGT.03.4.2. Uczeń rozróżnia rodzaje śniadań hotelowych	35
1. Śniadanie kontynentalne.	
2. Śniadanie wiedeńskie.	
3. Śniadanie angielskie.	
4. Śniadanie amerykańskie.	
5. Śniadanie polskie.	
6. Śniadanie z szampanem.	
7. Śniadanie regionalne.	
8. Śniadanie bufetowe.	
■ HGT.03.4.5. Uczeń stosuje zasady serwowania śniadań do pokoju	43
1. Druk room service.	
III. HGT.03.5. Organizowanie usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie	48
■ HGT.03.5.2. Uczeń oferuje usługi konferencyjne w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie	48
1. Zlecenie realizacji imprezy – konferencji.	
2. Formularz rezerwacji usługi konferencyjnej.	
3. Grafik rezerwacji sali konferencyjnej.	
4. Kosztorys usług konferencyjnych.	
■ HGT.03.5.4. Uczeń sporządza dokumentację związaną z realizacją usług dodatkowych	61
1. Usługi pralnicze.	
2. Zlecenie realizacji imprezy.	
3. Formularz rezerwacji usług SPA.	
4. Kosztorys usług SPA.	
5. Formularz rezerwacji usług sportowo-rekreacyjnych.	
6. Zlecenie realizacji usług sportowo-rekreacyjnych.	
7. Formularz rezerwacji wynajmu sprzętu.	
8. Zlecenie realizacji wynajmu sprzętu.	
9. Formularz rezerwacji usługi motoryzacyjnej.	
10. Zlecenie realizacji usługi motoryzacyjnej.	
11. Zamówienie na usługi firm współpracujących z hotelem.	