



DOKUMENTACJA HOTELOWA

Kwalifikacja HGT.06. Realizacja usług w recepcji

Beata Bodusz



FORMAT-AB • 2020

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 innej formie bez zgody Autorów i Wydawcy.

ISBN: 978-83-89184-94-8

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

SPIS TREŚCI

1. HGT.06.3. REZERWACJA USŁUG HOTELARSKICH	4
■ HGT.06.3.2. Uczeń sporządza ofertę usług zgodnie z potrzebami i oczekiwaniami gości	5
1. Oferta hotelu.	
■ HGT.06.3.5. Uczeń sporządza dokumentację związaną z rezerwacją usług hotelarskich	16
1. Formularz rezerwacji/karta rezerwacji.	
2. Grafiki rezerwacji pokoi.	
3. Potwierdzenie rezerwacji.	
4. Zaproszenie.	
2. HGT.06.4. OBSŁUGA GOŚCI W RECEPCJI	38
■ HGT.06.4.1. Uczeń określa czynności procedury check -in oraz check-out	39
1. Procedura check-in.	
2. Procedura check-out.	
■ HGT.06.4.2. Uczeń udziela informacji turystycznej	47
1. Informacja turystyczna dla gości.	
■ HGT.06.4.3.1. Uczeń sporządza dokumentację wykorzystywaną w procedurze check-in i check-out	51
1. Karta meldunkowa/rejestracyjna.	
2. Karta pobytu.	
3. Księga meldunkowa/rejestracyjna.	
■ HGT.06.4.3.2. Uczeń sporządza dokumentację związaną ze świadczeniem usług w trakcie pobytu gości	64
1. Kwit bagażowy.	
2. Kwit depozytowy.	
3. Kwit parkingowy.	
4. Druk message.	
5. Lista uczestników imprezy/gości VIP.	
6. Zlecenie wstawki dla gościa specjalnego.	
7. List powitalny.	
■ HGT.06.4.4. Uczeń przygotowuje informacje dla poszczególnych działów obiektu świadczącego usługi hotelarskie na temat zamówionych usług dla gości	74
1. Harmonogram działań poszczególnych działów hotelu w czasie pobytu gości.	
■ HGT.06.4.6. Uczeń sporządza dokumenty dotyczące rozliczeń pobytu gości	80
1. Kosztorys.	
2. Rachunek wstępny.	
3. Pokwitowanie przyjęcia przedpłaty.	
4. Karta obciążeń gościa.	
5. Druk KP.	
6. Faktura VAT.	