

Spis treści

Podstawy hotelarstwa	5
1. Usługi hotelarskie	7
1.1. Pojęcie i cechy usług hotelarskich	7
1.2. Podział usług hotelarskich	11
1.3. Regulacje prawne dotyczące świadczenia usług hotelarskich w Polsce.....	13
1.3.1. Zasady kategoryzacji obiektów noclegowych. Podstawowe pojęcia	13
1.3.2. Wymagania kategoryzacyjne dotyczące usług	18
1.3.3. Przystosowanie obiektu hotelarskiego do potrzeb gości niepełnosprawnych	22
1.4. Usługi odpłatne i nieodpłatne.....	26
1.5. Usługi hotelarskie w środkach transportu.....	27
1.5.1. Usługi hotelarskie w transporcie kolejowym	27
1.5.2. Usług hotelarskie w transporcie lotniczym	35
1.5.3. Usługi hotelowe w żegludze pasażerskiej.....	42
1.5.4. Usługi hotelarskie w ruchomej bazie noclegowej.....	49
2. Pion pobytowy w hotelu	52
2.1. Pojęcie, funkcje i rodzaje jednostek mieszkalnych	52
2.2. Wymagania kategoryzacyjne dotyczące jednostek mieszkalnych. Wyposażenie podstawowe i uzupełniające.....	56
2.3. Węzły higieniczno-sanitarne w jednostkach mieszkalnych	64
2.4. Wyposażenie jednostek mieszkalnych dla gości specjalnych	69
2.5. Pomieszczenia ogólnodostępne w obiektach świadczących usługi hotelarskie.....	74
2.6. Przepisy bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska w części mieszkalnej.....	78
3. Organizacja pracy działu służby pięter	84
3.1. Struktura organizacyjna i zadania działu służby pięter	84
3.2. Stanowiska pracy i obowiązki pracowników	86
3.3. Organizacja i systemy pracy pracowników działu służby pięter	89
3.4. Rodzaje prac porządkowych i techniki sprzątnia jednostek mieszkalnych i pomieszczeń ogólnodostępnych	93
3.5. Urządzenia, sprzęt i środki do prowadzenia prac porządkowych w obiekcie..	100
3.6. Czynniki szkodliwe, uciążliwe i niebezpieczne w środowisku pracy w dziale służby pięter	107
3.7. Przepisy prawa dotyczące odpowiedzialności materialnej za rzeczy gościa oraz mienie zakładu hotelarskiego	113
3.8. Postępowanie z rzeczami znalezionymi oraz pozostawionymi przez gości	115

3.9. Dokumentacja działu służby pięter	117
3.9.1. Podział dokumentacji działu służby pięter	117
3.9.2. Dokumentacja związana z organizacją pracy	118
3.9.3. Dokumentacja stanu materiałów i wyposażenia	120
3.9.4. Dokumentacja spraw osobowych	123
3.9.5. Dokumentacja relacji z klientami	124
3.10. Współpraca działu służby pięter z innymi komórkami obiektu	127
4. Usługi dodatkowe w obiektach hotelarskich	129
4.1. Pojęcie i podział usług hotelarskich dodatkowych	129
4.2. Usługi uzupełniające, fakultatywne, towarzyszące	132
4.3. Oferta usług dodatkowych	133
4.3.1. Zakres usług dodatkowych w obiektach hotelarskich	133
4.3.2. Przygotowanie zamówionych usług dodatkowych do realizacji	136
4.3.3. Usługi rekreacyjno-sportowe, SPA & Wellness, rehabilitacyjne oraz usługi kulturalno-rozrywkowe	138
4.3.4. Usługi w zakresie opieki nad dziećmi	144
4.3.5. Usługi dla biznesu	147
4.3.6. Usługi pralnicze	155
4.3.7. Usługi przechowywania bagażu i depozyt hotelowy	158
4.3.8. Usługa podawania posiłków do pokoju (room service)	164
4.3.9. Rezerwy techniczne i funkcjonalne w aspekcie realizacji usług	166
4.3.10. Wyposażenie wewnętrzne i zewnętrzne hotelu wykorzystywane w trakcie świadczenia usług	170
4.4. Usługi obce wykonywane na terenie hotelu	174
4.5. Usługi dodatkowe specjalne, na życzenie gości	176
4.6. Usługi dodatkowe w ruchomej bazie noclegowej	179
4.7. Zasady i formy przyjmowania zamówień wybranych usług dodatkowych	182
Literatura	187
Aneks	190