

Spis treści

PODSTAWY HOTELARSTWA	7
1. GOŚCIE HOTELOWI.....	9
1.1. Misja hotelarstwa – oferowanie gościny. Model gościnności	9
1.2. Rodzaje i typy gości hotelowych	13
1.3. Analiza zmian zachodzących w branży	17
1.4. Potrzeby i oczekiwania gości hotelowych. Dobór oferty hotelowej	18
1.4.1. Potrzeby gości hotelowych.....	18
1.4.2. Oczekiwania gości	20
1.4.3. Dobór oferty hotelowej do potrzeb gości	23
1.5. Instrumenty promocji usług hotelarskich	29
2. BEZPIECZEŃSTWO GOŚCI HOTELOWYCH I ICH MIENIA	33
2.1. System bezpieczeństwa w obiekcie hotelarskim.....	33
2.2. Przepisy prawne zawarte w <i>Kodeksie cywilnym</i>	34
2.2.1. Odpowiedzialność hotelu za rzeczy wniesione.....	34
2.2.2. Przechowanie rzeczy.....	38
2.2.3. Parkingi hotelowe i garaże.....	40
2.2.4. Przedawnienie roszczeń gościa hotelowego	42
2.2.5. Umowa hotelowa. Niedotrzymanie umowy hotelowej.....	44
2.3. Bezpośrednia ochrona gości i ich mienia.....	47
2.4. Ochrona przeciwpożarowa w hotelu	50
2.4.1. Akty prawne dotyczące ochrony przeciwpożarowej.....	50
2.4.2. Systemy i urządzenia przeciwpożarowe w hotelu	54
2.4.3. Ewakuacja gości hotelowych. Drogi ewakuacyjne i ich oznakowanie	59
2.5. Ochrona środowiska w hotelarstwie.....	62
2.5.1. Przepisy prawa dotyczące ochrony środowiska w hotelarstwie	62
2.5.2. Proekologiczne rozwiązania w eksploatacji hoteli.....	65
3. PERSONEL HOTELOWY	69
3.1. Osobowość pracownika hotelu	69
3.2. Wizerunek pracownika hotelowego	71
3.2.1. Predyspozycje psychofizyczne i intelektualne pracownika	71
3.2.2. Przyzwyczajenia i nawyki	75
3.2.3. Sylwetka wzorowego pracownika.....	78
3.3. Kierowanie personelem hotelowym	81

3.3.1. Stosunki międzyludzkie i ich znaczenie w pracy.....	81
3.3.2. Wybrane reguły kierowania zespołem pracowniczym.....	84
3.3.3. Style kierowania w hotelarstwie.....	86
3.4. Stres zawodowy.....	90
3.4.1. Definicja i rodzaje stresu.....	90
3.4.2. Sytuacje wywołujące stres.....	91
3.4.3. Sposoby radzenia sobie ze stresem zawodowym.....	94
3.4.4. Skutki stresu zawodowego.....	96
3.5. Tajemnica zawodowa i tajemnica przedsiębiorstwa.....	97
4. ZESPÓŁ RECEPCYJNY.....	100
4.1. Zadania recepcji hotelowej.....	100
4.2. Układ funkcjonalny recepcji hotelowej.....	101
4.3. Wyposażenie recepcji hotelowej.....	109
4.3.1. Urządzenia biurowe.....	109
4.3.2. Wyposażenie techniczne recepcji.....	111
4.3.3. Oprogramowanie komputerowe wykorzystywane w pracy recepcji.....	115
4.4. Miejsce recepcji w strukturze organizacyjnej hotelu i jej współpraca z innymi działami hotelu.....	119
5. SŁUŻBA PARTEROWA W OBIEKCIE HOTELARSKIM.....	122
5.1. Organizacja pracy służby parterowej. Rodzaje stanowisk.....	122
5.2. Zadania i wyposażenie techniczne pracowników służby parterowej.....	124
5.3. Sylwetka pracownika służby parterowej.....	127
5.4. Procedury powitania i pożegnania gości.....	128
5.5. Czynniki szkodliwe w środowisku pracy służby parterowej.....	131
6. RECEPCJA WŁAŚCIWA.....	135
6.1. Struktura organizacyjna recepcji.....	135
6.2. Stanowiska pracy i zakres obowiązków pracowników recepcji właściwej.....	136
6.3. Dodatkowe stanowiska pracy w recepcji hotelowej.....	142
6.4. Bezpieczeństwo i higiena pracy oraz zasady ergonomii w recepcji właściwej.....	144
6.4.1. Zasady BHP, wybrane elementy ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska w recepcji.....	144
6.4.2. Przygotowanie stanowisk pracy zgodnie z zasadami bezpieczeństwa i higieny pracy oraz wymaganiami ergonomii.....	149
6.4.3. Zagrożenia związane z wykonywaniem pracy w recepcji.....	156
6.4.4. Rozwiązania zmniejszające uciążliwość pracy.....	157

7. REZERWACJA USŁUG HOTELARSKICH	160
7.1. Rezerwacje bezpośrednie i pośrednie. Zasady przyjmowania rezerwacji od gości indywidualnych	160
7.2. Rezerwacje dla grup	163
7.2.1. Rodzaje umów pomiędzy hotelami a biurami podróży	163
7.2.2. Kodeks postępowania praktycznego.....	169
7.3. Internet jako medium służące do rezerwacji usług	174
7.3.1. Znaczenie internetu na rynku usług hotelarskich	174
7.3.2. Witryna internetowa przedsiębiorstwa hotelarskiego.....	175
7.3.3. Elektroniczne systemy rezerwacyjne usług hotelarskich.....	177
7.4. Nazwy handlowe pokoi. Zasady ustalania przydziału pokoi	191
7.5. Dokumentacja związana z rezerwacją usług hotelarskich.....	192
7.6. <i>Overbooking</i>	199
8. WYBRANE ZASADY OBSŁUGI GOŚCI	201
8.1. Etyka zawodowa	201
8.1.1. Odpowiedzialność etyczno-moralna.....	201
8.1.2. Kodeks etyki hotelarza	204
8.2. Kultura zawodowa.....	210
8.2.1. Kultura osobista i <i>savoir-vivre</i>	210
8.2.2. Kultura obsługi gości. Empatia.....	214
8.3. Etykieta. Protokół dyplomatyczny	219
8.4. Zasady komunikowania się z gośćmi hotelowymi. Komunikacja werbalna i niewerbalna	224
8.5. Zasady obsługi klienta na przykładzie hoteli Ritz-Carlton i hoteli Hyatt	227
8.6. Konflikty międzyludzkie	230
8.6.1. Sposoby rozwiązywania konfliktów międzyludzkich	230
8.6.2. Zasady postępowania w trudnych i nadzwyczajnych sytuacjach zawodowych	233
9. PROCEDURY OBSŁUGI GOŚCI PRZYJEŹDZAJĄCYCH I WYJEŹDZAJĄCYCH.....	237
9.1. Standardy obsługi i procedury związane z obsługą gości w recepcji.....	237
9.2. Regulamin hotelowy	238
9.3. Procedura obsługi przez telefon	242
9.4. Procedury w trakcie przyjęcia gości do hotelu (<i>check-in</i>)	245
9.5. Procedury w czasie pobytu gości w hotelu.....	250
9.6. Obsługa gości specjalnych	256
9.6.1. Procedura obsługi VIP (<i>Very Important Person</i>).....	256

9.6.2. Obsługa gości niepełnosprawnych	259
9.7. Udzielanie informacji turystycznej	264
9.8. Procedury udzielania pierwszej pomocy poszkodowanym	267
9.9. Procedura zakończenia pobytu (<i>check-out</i>)	274
9.10. Obsługa grup turystycznych, współpraca z pilotami i przewodnikami oraz przedsiębiorstwami przewozowymi.....	275
9.11. Dokumentacja związana z obsługą gości	280
10. ZASADY ROZLICZANIA KOSZTÓW POBYTU GOŚCI W OBIEKTACH HOTELARSKICH.....	291
10.1. Rodzaje cen usług hotelarskich	291
10.2. Charakterystyka rodzajów rabatów stosowanych w działalności hotelarskiej	292
10.3. Płatności stosowane w sprzedaży usług hotelarskich	295
10.3.1. Formy płatności	295
10.3.2. Przyjmowanie płatności	298
10.3.3. Dokumentacja transakcji sprzedaży	300
10.4. Rachunek hotelowy gości i ich obsługa finansowa	304
10.4.1. Gwarancja rezerwacji oraz rozliczanie przedpłat	304
10.4.2. Rozliczanie kosztów pobytu gościa i rachunek hotelowy	306
10.4.3. Obsługa finansowa	308
BIBLIOGRAFIA	309