

Podstawy hotelarstwa

Po opanowaniu materiału omówionego w tym podręczniku nabędziesz umiejętności:

- wyjaśniania podstawowej misji hotelarstwa – oferowania gościny,
- różnicowania rodzajów i typów gości hotelowych,
- określania potrzeb gości hotelowych i ich oczekiwań,
- rozpoznawania oczekiwań gości związanych z pobytem,
- dobierania ofert hotelowych zgodnie z potrzebami gości,
- analizowania zmian zachodzących w branży hotelarskiej,
- stosowania instrumentów promocji usług hotelarskich,
- znajomości i stosowania przepisów *Kodeksu cywilnego* dotyczących odpowiedzialności hotelu za rzeczy wniesione,
- znajomości i stosowania przepisów dotyczących ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska w hotelarstwie,
- znajomości wizerunku pracownika recepcji hotelowej i stosowania się do zasad umundurowania obowiązujących w obiekcie hotelarskim,
- różnicowania rodzajów stresu i wywołujących go sytuacji oraz sposobów radzenia sobie ze stresem,
- przestrzegania tajemnicy zawodowej,
- różnicowania zadań oraz wyposażenia recepcji hotelowej,
- określania rodzajów stanowisk pracy w służbie parterowej i recepcji właściwej,
- charakteryzowania zakresu obowiązków pracowników służby parterowej i recepcji właściwej,
- przestrzegania zasad bezpieczeństwa i higieny pracy, w tym znajomości czynników szkodliwych dla zdrowia i życia człowieka występujących w pracy recepcji hotelowej,
- stosowania środków ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas wykonywania zadań zawodowych,
- przestrzegania zasad kultury i etyki zawodowej w trakcie obsługi gości, znajomości zasad rozwiązywania konfliktów międzyludzkich,
- przestrzegania zasad rezerwacji usług dla gości indywidualnych i grup,

¹ Ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 roku Kodeks cywilny (Dz.U. Nr 16, poz. 93 z późn. zm.).

- znajomości systemów rezerwacyjnych,
- rezerwowania usług hotelarskich przy wykorzystaniu systemów rezerwacyjnych,
- stosowania programów komputerowych wspomagających wykonywanie zadań,
- sporządzania dokumentacji związanej z rezerwacją usług hotelarskich,
- przygotowywania danych dotyczących usług rezerwowanych dla innych komórek organizacyjnych,
- przestrzegania procedur związanych z obsługą gości w recepcji;
- sporządzania dokumentacji związanej z procedurami check-in i check-out,
- udzielania informacji turystycznej,
- udzielania pierwszej pomocy poszkodowanym w wypadkach przy pracy oraz w stanach zagrożenia zdrowia i życia,
- oferowania usług dodatkowych zgodnie z ofertą obiektu świadczącego usługi hotelarskie,
- przygotowywania informacji dotyczących przybyłych gości dla innych komórek organizacyjnych obiektu;
- rozróżniania form płatności stosowanych w sprzedaży usług hotelarskich,
- przestrzegania zasad rozliczania kosztów pobytu gości,
- sporządzania dokumentacji związanej z rozliczaniem kosztów pobytu gości.