

**REFORMA
2019 R.**

OBSŁUGA GOŚCI W OBIEKCIE ŚWIADCZĄCYM USŁUGI HOTELARSKIE cz. 1

KWALIFIKACJA HGT.03

pod red. Beaty Sawickej

**Beata Sawicka
Monika Świątkowska
Ewa Świstak
Agnieszka Bobola
Agnieszka Tul-Krzyszczuk
Anna Sawicka-Muchewicz
Beata Biłska**

Podręcznik dla uczniów szkół kształcących
w zawodach:
♦ technik hotelarstwa
♦ pracownik obsługi hotelowej



Autorzy rozdziałów:

Beata Sawicka	1.1, 1.2.1, 1.2.2, 1.2.3, 1.2.4, 1.4.1, 1.4.2, 1.4.3, 1.4.4, 1.4.5, 1.4.7 (wspólnie), 2.1.3, 2.1.5 (wspólnie), 2.2.3, 2.2.6, 2.2.7 (wspólnie), 2.3.1 (wspólnie), 2.3.2, 2.5.1, 2.5.4 (wspólnie), 2.5.6, 2.5.7, 2.6.1, 2.6.2, 2.6.3
Monika Świątkowska	2.1.1, 2.1.2, 2.2.2, 2.2.4, 2.2.5, 2.2.7(wspólnie), 2.4.1, 2.4.2, 2.4.6, 2.5.2
Ewa Świstak	2.1.4, 2.1.5 (wspólnie), 2.2.1, 2.3.1 (wspólnie), 2.4.3, 2.4.4, 2.4.5, 2.4.7, 2.5.2
Agnieszka Bobola	1.3.1, 1.3.2, 1.3.3, 1.3.4
Agnieszka Tul-Krzyszczuk	2.3.2, 2.5.3, 2.5.4 (wspólnie)
Anna Sawicka-Muchewicz	1.4.6, 2.5.5
Beata Bilaska	1.4.7 (wspólnie), 1.4.8

Zdjęcia

©Fotolia.com

Okładka

©Fotolia.com

Redakcja i korekta

Joanna Ołówek

Opracowanie graficzne i techniczne, projekt okładki

Beata Gałązka

Nr wydawniczy: 0103/2019

Rok wydania: 2019

ISBN: 978-83-89184-85-6

Wydanie I

© Copyright by FORMAT-AB, Warszawa 2019

Kopiowanie lub powielanie w jakiegokolwiek innej formie bez pisemnej zgody wydawcy zabronione.

Wydawca

Wydawnictwo FORMAT-AB

Druk i oprawa

SPIS TREŚCI

Wstęp	5
1. Bezpieczeństwo w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie. Ochrona przeciwpożarowa, ochrona środowiska, bezpieczeństwo i higiena pracy oraz ergonomia	6
1.1. System bezpieczeństwa w obiekcie hotelarskim	7
1.2. Ochrona przeciwpożarowa w hotelu	13
1.2.1. Przepisy prawa dotyczące ochrony przeciwpożarowej	13
1.2.2. Systemy i urządzenia przeciwpożarowe w hotelu	16
1.2.3. Ewakuacja gości hotelowych	22
1.2.4. Normalizacja na przykładzie systemu ochrony przeciwpożarowej	23
1.3. Ochrona środowiska w hotelu	26
1.3.1. Przepisy prawa dotyczące ochrony środowiska w hotelarstwie	26
1.3.2. Instytucje i służby działające w zakresie ochrony środowiska	27
1.3.3. Obowiązki hoteli w zakresie ochrony środowiska	30
1.3.4. Dobre praktyki środowiskowe	34
1.4. Bezpieczeństwo i higiena pracy (BHP) oraz ergonomia w hotelu	37
1.4.1. Przepisy prawa dotyczące bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ergonomii	37
1.4.2. Prawa i obowiązki pracodawcy w zakresie BHP	38
1.4.3. Prawa i obowiązki pracownika w zakresie BHP	41
1.4.4. Czynniki niebezpieczne, szkodliwe i uciążliwe w środowisku pracy	43
1.4.5. Ryzyko zawodowe i wypadki przy pracy	46
1.4.6. Instytucje i służby działające w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy	49
1.4.7. Przygotowanie stanowisk pracy zgodnie z zasadami ergonomii	57
1.4.8. Pierwsza pomoc w stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego	60
2. Podstawy hotelarstwa	66
2.1. Wybrana terminologia z zakresu turystyki i hotelarstwa	67
2.1.1. Podstawowe pojęcia z zakresu turystyki	67
2.1.2. Klasyfikacja turystyki i kryteria jej podziału. Formy i rodzaje turystyki	73
2.1.3. Charakterystyka wybranych rodzajów turystyki	77
2.1.4. Podstawowe pojęcia z zakresu hotelarstwa	84
2.1.5. Klasyfikacja obiektów świadczących usługi hotelarskie. Rodzaje i kategorie obiektów hotelarskich	86
2.2. Rozwój hotelarstwa w Polsce i na świecie	91
2.2.1. Zarys historii hotelarstwa na świecie i w Polsce	91
2.2.2. Prekursorzy współczesnego hotelarstwa na świecie	100
2.2.3. Wybrani polscy hotelarze	105
2.2.4. Międzynarodowe i krajowe organizacje hotelarskie	111
2.2.5. Przesłanki rozwoju hotelarstwa – trendy rozwojowe	115
2.2.6. Kierunki rozwoju budownictwa hotelowego	120
2.2.7. Współczesne systemy i sieci hotelowe w Polsce i na świecie	129
2.3. Baza noclegowa w Polsce	134
2.3.1. Obiekty zbiorowego zakwaterowania	134
2.3.2. Gestorzy bazy noclegowej w Polsce	137

2.4. Usługi hotelarskie	141
2.4.1. Pojęcie i cechy usług hotelarskich	141
2.4.2. Podział usług hotelarskich	144
2.4.3. Zasady kategoryzacji obiektów noclegowych w Polsce	146
2.4.4. Wymagania kategoryzacyjne dotyczące usług	150
2.4.5. Przystosowanie obiektu do obsługi gości niepełnosprawnych	153
2.4.6. Usługi odpłatne i nieodpłatne	155
2.4.7. Systemy oceny jakości usług hotelarskich	157
2.5. Personel hotelowy. Predyspozycje i umiejętności pracowników do wykonywania zawodu	161
2.5.1. Pojęcie kompetencji	161
2.5.2. Predyspozycje psychofizyczne i intelektualne pracowników	162
2.5.3. Dress code w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie	164
2.5.4. Kultura i etyka w relacjach z gośćmi	169
2.5.5. Odpowiedzialność za podejmowane działania	171
2.5.6. Tajemnica przedsiębiorstwa	174
2.5.7. Stres zawodowy	177
2.6. Wybrane zagadnienia organizacji pracy	180
2.6.1. Struktury i schematy organizacyjne w obiektach hotelarskich	180
2.6.2. Piony funkcjonalne w obiektach hotelarskich	186
2.6.3. Stanowiska pracy	188
Literatura	192
Aneks	194

Wstęp

Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie jest podręcznikiem przeznaczonym dla uczniów szkół kształcących w zawodach technik hotelarstwa oraz pracowników obsługi hotelowej. Publikacja została przygotowana zgodnie z aktualną podstawą programową kształcenia w tym zawodzie, zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Edukacji Narodowej z dnia 15 lutego 2019 r. w sprawie ogólnych celów i zadań kształcenia w zawodach szkolnictwa branżowego oraz kwalifikacji zawodów szkolnictwa branżowego

Niniejszy podręcznik uwzględnia efekty kształcenia i kryteria ich weryfikacji dla kwalifikacji **HGT.03. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie:**

- HGT.03.1. Bezpieczeństwo i higiena pracy
- HGT.03.2. Podstawy hotelarstwa
- HGT.03.3. Utrzymywanie czystości i porządku w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie
- HGT.03.4. Przygotowywanie i podawanie śniadań
- HGT.03.5. Organizowanie usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie
- HGT.03.7. Kompetencje personalne i społeczne

Podręcznik ma na celu przekazanie wiedzy i zdobycie przez ucznia umiejętności niezbędnych do obsługi gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie. Treść merytoryczną podręcznika wzbogacają zdjęcia, rysunki i tabele, co pozwala na szybkie i efektywne przyswajanie materiału. Wiedza teoretyczna została wsparta licznymi przykładami wskazując na różnorodne sposoby jej praktycznego zastosowania.

Rekomendujemy tę publikację nie tylko uczniom szkół kształcących w zawodach technik hotelarstwa oraz pracowników obsługi hotelowej, ale również osobom pracującym w przedsiębiorstwach hotelarskich.

