

**REFORMA
2019 R.**

OBSŁUGA GOŚCI W OBIEKCIE ŚWIADCZĄCYM USŁUGI HOTELARSKIE cz. 2

KWALIFIKACJA HGT.03

pod red. Beaty Sawickej

Beata Sawicka
Beata Biłska
Hanna Górka-Warsewicz
Agnieszka Tul-Krzyszczuk
Monika Świątkowska
Ewa Świstak

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



Autorzy rozdziałów:

Beata Sawicka	1.1, 1.3.1, 1.3.2, 1.3.3, 1.3.4, 1.3.5, 1.4.1, 1.4.2, 1.4.3, 1.4.4, 1.4.5, 1.4.6.1, 1.4.6.2, 1.4.6.3, 1.4.7, 2.1, 2.2 (wspólnie), 2.3, 2.4.1, 2.4.2, 2.4.3 (wspólnie), 2.4.4, 2.4.5, 2.4.9.1, 2.4.9.2, 3.4 (wspólnie), 3.5 (wspólnie), 3.6 (wspólnie), 3.8 (wspólnie), 3.9 (wspólnie), 3.10 (wspólnie), 3.11 (wspólnie), 3.12, 3.13
Beata Bilska	1.2, 2.1, 2.2 (wspólnie), 2.4.6, 2.4.7, 2.4.10.1, 2.4.10.2, 2.4.10.3, 2.4.11.1, 2.4.11.2, 2.4.13, 2.4.14, 2.4.15
Hanna Górską-Warsewicz	1.4.8, 2.4.3 (wspólnie), 2.4.12, 3.5 (wspólnie), 3.6 (wspólnie), 3.7 (wspólnie), 3.8 (wspólnie), 3.9 (wspólnie), 3.10 (wspólnie), 3.11 (wspólnie)
Agnieszka Tul-Krzyszczuk	1.3.6.3, 1.3.6.4, 2.4.8.1, 2.4.8.2, 3.5 (wspólnie), 3.8 (wspólnie)
Monika Świątkowska	1.3.6.1, 1.3.6.2, 3.1, 3.2, 3.3, 3.4 (wspólnie)
Ewa Świstak	3.7 (wspólnie), 3.8 (wspólnie)

Zdjęcia

©Fotolia.com

Okładka

©Fotolia.com

Redakcja i korekta

Joanna Ołówek

Opracowanie graficzne i techniczne, projekt okładki

Beata Gałązka

Nr wydawniczy: 0203/2019

Rok wydania: 2019

ISBN: 978-83-89184-86-3

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

ArtDruk Zakład Poligraficzny
ul. Napoleona 2, 05-230 Kobylka
www.artdruk.com

SPIS TREŚCI

Wstęp	5
1. Utrzymywanie czystości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie.....	6
1.1. Obiekt hotelowy i jego otoczenie	7
1.2. Instalacje i urządzenia techniczne w budynku hotelowym	9
1.3. Pion pobytowy w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie.....	18
1.3.1. Pojęcie, funkcje i rodzaje jednostek mieszkalnych.....	18
1.3.2. Wymagania kategoryzacyjne dotyczące jednostek mieszkalnych. Wyposażenie podstawowe i uzupełniające.....	22
1.3.3. Węzły higieniczno-sanitarne w jednostkach mieszkalnych	30
1.3.4. Wyposażenie jednostek mieszkalnych dla gości specjalnych.....	35
1.3.5. Pomieszczenia ogólnodostępne w obiektach świadczących usługi hotelarskie	38
1.3.6. Środki transportu jako obiekty świadczące usługi noclegowe.....	42
1.3.6.1. Usługi hotelarskie w transporcie kolejowym	42
1.3.6.2. Usługi hotelarskie w transporcie lotniczym	47
1.3.6.3. Usługi hotelarskie w żegludze pasażerskiej	50
1.3.6.4. Usługi hotelarskie w ruchomej bazie noclegowej.....	54
1.4. Organizacja pracy działu służby pięter.....	57
1.4.1. Struktura organizacyjna i zadania działu służby pięter	57
1.4.2. Stanowiska pracy i obowiązki pracowników.....	59
1.4.3. Organizacja i systemy pracy w dziale służby pięter.....	62
1.4.4. Rodzaje prac porządkowych i techniki sprzątanania jednostek mieszkalnych, pomieszczeń ogólnodostępnych i części rekreacyjnej obiektu	64
1.4.5. Urządzenie, sprzęt i środki czystości do prowadzenia prac porządkowych w obiekcie	71
1.4.6. Przepisy prawa dotyczące odpowiedzialności materialnej za rzeczy gościa oraz mienie obiektu	77
1.4.6.1. Odpowiedzialność hotelu za rzeczy wniesione.....	77
1.4.6.2. Przedawnienie roszczeń gościa hotelowego	80
1.4.6.3. Umowa hotelowa. Niedotrzymanie umowy hotelowej.....	81
1.4.7. Postępowanie z rzeczami znalezionymi oraz pozostawionymi przez gości	85
1.4.8. Dokumentacja działu służby pięter	87
2. Przygotowywanie i podawanie śniadań w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie.....	93
2.1. Usługi gastronomiczne w obiektach świadczących usługi hotelarskie.....	94
2.2. Zespół gastronomiczny i jego części składowe.....	96
2.3. Struktura organizacyjna hotelowego zespołu gastronomicznego.....	101
2.4. Śniadania hotelowe.....	104
2.4.1. Wiadomości wstępne.....	104
2.4.2. Godziny wydawania śniadań hotelowych	105
2.4.3. Formy zamówień śniadań i zasady odpłatności.....	107
2.4.4. Rodzaje śniadań hotelowych	109
2.4.5. Formy podawania śniadań.....	115

2.4.6. Zasady przechowywania produktów do przygotowania śniadań.....	119
2.4.7. Sprzęt i urządzenia pomocnicze do przygotowania śniadań	121
2.4.8. Metody i techniki przygotowania śniadań	129
2.4.8.1. Obróbka wstępna	129
2.4.8.2. Obróbka cieplna (termiczna)	132
2.4.9. Zasady serwowania śniadań	137
2.4.9.1. Serwowanie śniadań w restauracji hotelowe	137
2.4.9.2. Usługa room service – serwowanie śniadań do pokoju hotelowego	141
2.4.10. Sprzęt i zastawa stołowa wykorzystywane do ekspedycji śniadań.....	145
2.4.10.1. Rodzaj serwowanego śniadania a sposób nakrycia stołu	145
2.4.10.2. Organizacja bufetu śniadaniowego	146
2.4.10.3. Sprzęt pomocniczy do ekspedycji śniadań	152
2.4.11. Bielizna i zastawa stołowa	153
2.4.11.1. Bielizna stołowa	153
2.4.11.2. Zastawa stołowa	156
2.4.12. Formy obsługi konsumentów	160
2.4.13. Technika pracy kelnera.....	164
2.4.14. Przepisy prawne związane z bezpieczeństwem żywności i higieną produkcji potraw. System HACCP.....	166
2.4.15. Przepisy sanitarno-epidemiologiczne obowiązujące pracowników serwujących śniadania.....	174

3. Organizowanie usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie 177

3.1. Pojęcie i podział usług hotelarskich dodatkowych	178
3.2. Usługi uzupełniające, fakultatywne, towarzyszące.....	180
3.3. Zakres usług dodatkowych w obiektach hotelarskich	181
3.4. Przygotowanie zamówionych usług do realizacji.....	183
3.5. Usługi kulturalno-rozrywkowe, rekreacyjno-sportowe, SPA & Wellness, rehabilitacyjne.....	188
3.6. Usługi w zakresie opieki nad dziećmi.....	196
3.7. Usługi dla biznesu	199
3.8. Usługi konferencyjne	200
3.9. Usługi pralnicze	208
3.10. Usługi przechowywania bagażu.....	210
3.11. Depozyt hotelowy	213
3.12. Parkingi hotelowe i garaże	216
3.13. Usługi dodatkowe specjalne na życzenie gości	218

Literatura.....222

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 klasyfikacji 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 pracownik obsługi hotelowej, ale również osobom pracującym w przedsiębiorstwach hotelarskich.