



PRACOWNIA HOTELARSKA

Kwalifikacja HGT.03.

Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

Aleksandra Lewandowska



Autor: Aleksandra Lewandowska

Projekt okładki i opracowanie graficzne: Anna Donesz

Zdjęcie na okładce: © Fotolia.com

Zdjęcia: © Fotolia.com

© **Copyright by FORMAT-AB, Warszawa 2019**

Żaden fragment książki nie może być kopiowany ani powielany w jakiegokolwiek innej formie bez zgody Autorów i Wydawcy.

ISBN: 978-83-89184-84-9

Druk i oprawa: Print Group Sp. z o.o.

SPIS TREŚCI

1. BEZPIECZEŃSTWO I HIGIENA PRACY W HOTELARSTWIE	6
1.1. Podstawowe zagadnienia z bezpieczeństwa przeciwpożarowego obiektów hotelarskich	6
1.2. Prawa i obowiązki pracowników i pracodawców na stanowiskach pracy	8
1.3. Pierwsza pomoc przedmedyczna	10
2. PODSTAWY HOTELARSTWA	13
2.1. Wybrane zagadnienia z zakresu podstaw hotelarstwa	13
2.1.1. Savoir vivre	13
2.1.2. Podstawy hotelarstwa	20
2.1.3. Klasyfikacja turystyki. Formy i rodzaje turystyki	23
2.1.4. Podstawowe pojęcia z zakresu hotelarstwa	27
2.1.5. Klasyfikacja obiektów hotelarskich	29
2.1.6. Wybrane rodzaje bazy noclegowej	32
2.1.7. Usługi hotelarskie w różnych środkach transportu	33
2.1.8. Rozwój hotelarstwa na świecie	34
2.1.9. Międzynarodowe i krajowe organizacje hotelarskie	36
2.1.10. Współczesne systemy i sieci hotelowe w Polsce i na świecie	39
2.1.11. Kategoryzacja obiektów hotelarskich	41
2.2. Usługi hotelarskie i ich podział	48
2.3. Personel hotelowy	53
2.3.1. Wybrane zagadnienia dotyczące organizacji pracy w obiektach hotelarskich	54
3. UTRZYMANIE CZYSTOŚCI W OBIEKCIE HOTELOWYM	62
3.1. Obiekt hotelowy i jego otoczenie	62
3.1.1. Pojęcie i funkcje jednostek mieszkalnych	62
3.1.2. Rodzaje jednostek mieszkalnych	63
3.1.3. Wyposażenie jednostek mieszkalnych w różnych obiektach noclegowych	65
3.1.4. Wymagania kategoryzacyjne dotyczące wyposażenia jednostek mieszkalnych	70
3.2. Struktura organizacyjna działu służby pieter	70
3.3. Rodzaje prac porządkowych i technik sprzątania jednostek mieszkalnych	72
3.4. Urządzenia, sprzęt i środki do prowadzenia prac porządkowych	82
3.5. Odpowiedzialność materialna pracowników	88
3.6. Postępowanie z rzeczami znalezionymi w pokoju hotelowym	90
3.7. Dokumentacja działu służby pieter	94
3.8. Obsługa gości w dziale służby pieter	96

4. PRZYGOTOWANIE I PODAWANIE ŚNIADAŃ W OBIEKCIE HOTELARSKIM	98
4.1. Usługi gastronomiczne w obiektach świadczących usługi hotelarskie	98
4.1.1. Lokalizacja zespołu gastronomicznego w bryle budynku hotelowego	98
4.1.2. Sprzęt, maszyny i urządzenia pomocnicze stosowane w gastronomii	99
4.1.3. Personel w zespole gastronomicznym	105
4.1.4. Klasyfikacja placówek gastronomicznych	109
4.1.5. Rodzaje posiłków w gastronomii hotelowej	110
4.1.6. Pozostałe usługi gastronomiczne oferowane przez hotele	111
4.2. Podstawowe wiadomości o żywieniu człowieka	112
4.2.1. Wartość odżywcza produktów spożywczych	112
4.2.2. Zasady racjonalnego żywienia	119
4.2.3. Zasady układania jadłospisów	120
4.3. Śniadania hotelowe	129
4.4. Wybrane elementy obsługi gości hotelowych	132
4.4.1. Rodzaje bielizny i zastawy stołowej	132
4.4.2. Formy obsługi kelnerskiej	136
5. ORGANIZOWANIE USŁUG DODATKOWYCH W OBIEKCIE ŚWIADCZĄCYM USŁUGI HOTELARSKIE	138
5.1. Pojęcie usług dodatkowych i ich podział	138
5.2. Usługi room service	143
5.3. Usługi lounge service	145
5.4. Usługi mini baru	145
5.5. Wstawki do pokoju	146
5.6. Vending	148
5.7. Obsługa gastronomiczna imprez	149
5.8. Usługi pralnicze	150
5.9. Usługi przechowania bagażu i depozytu hotelowego	151
5.10. Usługi konferencyjne	152
5.11. Usługi centrum SPA	163
6. TESTY POWTÓRKOWE.....	166
BIBLIOGRAFIA	176
USTAWY I ROZPORZĄDZENIA	177
STRONY INTERNETOWE	177
ODPOWIEDZI DO TESTÓW	178