



PRACOWNIA HOTELARSKA

Kwalifikacja HGT.06.
Realizacja usług w recepcji

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 2021

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

ISBN: 978-83-66796-01-0

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

SPIS TREŚCI

WSTĘP	6
1. BEZPIECZEŃSTWO I HIGIENA PRACY (BHP)	7
1.1. Zagrożenia dla zdrowia lub życia występujące w środowisku pracy	7
1.1.1. Podstawowe pojęcia z zakresu bezpieczeństwa i higieny pracy	7
1.1.2. Czynniki szkodliwe, uciążliwe i niebezpieczne w środowisku pracy. Sposoby zapobiegania zagrożeniom ...	8
1.1.3. Choroby zawodowe w hotelarstwie	8
1.1.4. Wypadki przy pracy. Postępowanie pracownika i pracodawcy w związku z wypadkiem przy pracy.....	9
1.1.5. Świadczenia z tytułu wypadku przy pracy i choroby zawodowej	10
1.2. Stosowanie środków ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas wykonywania zadań zawodowych.....	12
1.3. Organizowanie stanowiska pracy w recepcji zgodnie z wymogami ergonomii, oraz obowiązującymi przepisami	12
1.4. Udzielanie pierwszej pomocy w stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego	14
2. REZERWACJA USŁUG HOTELARSKICH	16
2.1. Recepcja hotelowa.....	16
2.1.1. Struktura organizacyjna recepcji hotelowej	16
2.1.2. Zadania pracowników recepcji właściwej	17
2.1.3. Zadania pracowników służby parterowej	19
2.1.4. Dodatkowe stanowiska pracy w recepcji	21
2.2. Wyposażenie recepcji hotelowej.....	23
2.2.1. Lada recepcyjna.....	23
2.2.2. Wyposażenie biurowe recepcji	26
2.2.3. Wyposażenie techniczne recepcji.....	27
2.3. Dobór oferty hotelowej do potrzeb i oczekiwań gości	29
2.3.1. Potrzeby gości	29
2.3.2. Oczekiwania gości	31
2.4. Instrumenty promocji usług hotelarskich	34
2.5. Rezerwacje w hotelarstwie	37
2.5.1. Rodzaje oraz sposoby rezerwacji, taryfy hotelowe.....	37
2.5.2. Przyjęcie bezpośredniej rezerwacji od klienta indywidualnego.....	39
2.5.3. Rezerwacje dla grup	40
2.5.3.1. Rodzaje umów pomiędzy hotelami a biurami podróży.....	40
2.5.3.2. Kodeks postępowania praktycznego	43
2.5.4. Internet jako medium służące do rezerwacji usług	44
2.5.5. Nazwy handlowe pokoi. Zasady ustalania przydziału pokoi	46
2.5.6. Dokumentacja związana z rezerwacją usług hotelarskich	49
2.5.7. Overbooking	77

3. OBSŁUGA GOŚCI W RECEPCJI	78
3.1. Regulamin hotelowy	78
3.2. Procedury obsługi gości w recepcji hotelowej	81
3.2.1. Procedura obsługi przez telefon	81
3.2.2. Procedury w trakcie przyjęcia gości do hotelu (check-in)	82
3.2.3. Procedury w czasie pobytu gości w hotelu	85
3.2.4. Obsługa gości specjalnych	89
3.2.4.1. Procedura obsługi gości VIP (<i>Very Important Person</i>)	89
3.2.4.2. Procedura obsługi gości niepełnosprawnych	91
3.3. Udzielanie informacji turystycznej	92
3.3.1. Piktogramy i oznaczenia stosowane w usługach hotelarskich	97
3.4. Procedura zakończenia pobytu (check-out)	100
3.5. Dokumentacja związana z obsługą gości	103
3.6. Rozliczanie kosztów pobytu gości i formy płatności w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie	116
3.6.1. Płatności stosowane w sprzedaży usług hotelarskich	116
3.6.2. Dokumentacja transakcji sprzedaży	123
3.7. Ćwiczenia praktyczne związane z wypełnianiem dokumentacji hotelowej	130
4. KOMPETENCJE PERSONALNE I SPOŁECZNE PRACOWNIKÓW RECEPCJI	154
4.1. Etyka i kultura zawodowa	154
4.2. Odpowiedzialność hotelarza	156
4.3. Zasady komunikowania się z gośćmi hotelowymi. Komunikacja werbalna i niewerbalna	157
5. TEST POWTÓRKOWY	159
BIBLIOGRAFIA	167

*„Widzieć wszystko bez patrzenia, słyszeć wszystko bez słuchania. Być usłużnym,
ale nie służalczym. Zgadywać życzenia, nie będąc niedyskretnym.”*

– urywek regulaminu pracowników Hotelu Ritz-Carlton.

WSTĘP

Pracownia hotelarska do kwalifikacji HGT.06. Realizacja usług w recepcji jest zbiorem ćwiczeń przeznaczonym dla uczniów szkół kształcących w zawodzie technik hotelarstwa. Publikacja została przygotowana zgodnie z aktualną podstawą programową kształcenia w tym zawodzie, zgodnie z *Rozporządzeniem Ministra Edukacji Narodowej z dnia 16 maja 2019 r. w sprawie podstaw programowych kształcenia w zawodach szkolnictwa branżowego oraz dodatkowych umiejętności zawodowych w zakresie wybranych zawodów szkolnictwa branżowego* (Dz.U. z 2019 r. poz. 991) oraz ze stanem prawnym obowiązującym w styczniu 2021 roku.

Niniejszy zbiór zadań uwzględnia efekty kształcenia i kryteria ich weryfikacji dla kwalifikacji **HGT.06. Realizacja usług w recepcji**:

HGT.06.1. Bezpieczeństwo i higiena pracy.

HGT.06.2. Podstawy hotelarstwa (zagadnienia podstaw hotelarstwa omówiono w ćwiczeniach „Pracownia hotelarska HGT.03. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie”).

HGT.06.3. Rezerwacja usług hotelarskich.

HGT.06.4. Obsługa gości w recepcji.

HGT.03.6. Kompetencje personalne i społeczne.

HGT.06.7. Organizacja pracy małych zespołów.

Zbiór zadań ma na celu zdobycie przez ucznia umiejętności niezbędnych do obsługi gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie, w tym szczególnie w recepcji hotelowej.