

**REFORMA
2019 R.**

**Beata Sawicka
Ewa Świsłak
Monika Świątkowska
Beata Bilska
Agnieszka Tul-Krzyszczuk
Anna Sawicka-Muchewicz**

pod red. Beaty Sawickej

REALIZACJA USŁUG W RECEPCJI cz. 1

KWALIFIKACJA HGT.06

Podręcznik dla uczniów szkół kształcących
w zawodzie:
♦ technik hotelarstwa



Autorzy rozdziałów:

Beata Sawicka	1.1.1, 1.1.2 (wspólnie), 1.1.3, 1.1.4, 1.1.5, 1.2, 1.3.1, 1.3.2 (wspólnie), 1.4.1 (wspólnie), 1.4.2 (wspólnie), 2.1.1, 2.1.2 (wspólnie) 2.1.3 (wspólnie), 2.2.2 (wspólnie), 2.3.1, 2.3.2, 2.3.3, 2.4.1 (wspólnie), 2.5 (wspólnie), 2.7.1, 2.7.2, 3.1.2 (wspólnie), 3.1.4, 3.2.1, 3.2.2, 3.2.3, 3.3.2, 3.5.1, 3.5.2, 3.5.4, 3.5.5, 3.5.6 (wspólnie), 3.5.7
Ewa Świstak	2.1.2 (wspólnie), 2.2.1 (wspólnie), 2.2.2 (wspólnie), 2.2.3, 2.2.4, 2.4.3, 3.1.1, 3.1.2 (wspólnie), 3.1.3, 3.5.6 (wspólnie)
Monika Świątkowska	2.2.1 (wspólnie), 2.4.2, 2.5 (wspólnie), 2.6, 3.4, 3.5.3.1
Beata Bilska	1.1.2 (wspólnie), 1.3.2 (wspólnie), 1.4.1 (wspólnie), 1.4.2 (wspólnie), 1.4.3
Agnieszka Tul-Krzyszczuk	2.1.3 (wspólnie), 3.3.1, 3.3.3, 3.5.3.2
Anna Sawicka-Muchewicz	2.4.1 (wspólnie)

Zdjęcia

©Fotolia.com

Okładka

©Fotolia.com

Redakcja i korekta

Joanna Ołówek

Opracowanie graficzne i techniczne, projekt okładki

Beata Gałązka

Nr wydawniczy: 0106/2020

Rok wydania: 2020

ISBN: 978-83-89184-92-4

Wydanie I

© Copyright by FORMAT-AB, Warszawa 2020

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

Wydawca

Wydawnictwo FORMAT-AB

Druk i oprawa

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

Spis treści

Wstęp	5
1. Bezpieczeństwo i higiena pracy (BHP)	6
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	13
1.1.4. Wypadki przy pracy. Postępowanie pracownika i pracodawcy w związku z wypadkiem przy pracy	14
1.1.5. Świadczenia z tytułu wypadku przy pracy i choroby zawodowej.....	17
1.2. Stosowanie środków ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas wykonywania zadań zawodowych.....	18
1.3. Organizowanie stanowiska pracy w recepcji zgodnie z wymogami ergonomii oraz obowiązującymi przepisami	21
1.3.1. Recepcja i hol recepcyjny.....	21
1.3.2. Zasady ergonomii oraz bezpiecznego posługiwania się sprzętem i urządzeniami.....	24
1.4. Udzielanie pierwszej pomocy w stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego ...	28
1.4.1. Pojęcie pierwszej pomocy przedlekarskiej	28
1.4.2. Resuscytacja krążeniowo-oddechowa (RKO).....	30
1.4.3. Stany zagrożenia życia związane z urazami lub z nagłym zachorowaniem	33
2. Podstawy hotelarstwa	36
2.1. Podstawowe umiejętności i predyspozycje pracowników niezbędne do wykonywania zawodu	37
2.1.1. Pojęcie kompetencji zawodowych	37
2.1.2. Kompetencje niezbędne do pracy w hotelu.....	38
2.1.3. Dress code	40
2.2. Podstawowa terminologia z zakresu hotelarstwa i turystyki	44
2.2.1. Wybrane pojęcia z zakresu turystyki i hotelarstwa	44
2.2.2. Klasyfikacja obiektów świadczących usługi noclegowe	47
2.2.3. Rodzaje i kategorie obiektów hotelarskich w Polsce	51
2.2.4. Zasady kategoryzacji obiektów noclegowych w Polsce.....	53
2.3. Schematy organizacyjne obiektów świadczących usługi hotelarskie.....	58
2.3.1. Struktury i schematy organizacyjne	58
2.3.2. Piony funkcjonalne i zakres pracy poszczególnych komórek w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie	63
2.3.3. Rodzaje stanowisk pracy w poszczególnych pionach funkcjonalnych	65
2.4. Renoma w usługach hotelarskich.....	68

2.4.1. Pojęcie renomy w usługach hotelarskich	68
2.4.2. Definicja i rodzaje usług hotelarskich	70
2.4.3. Ocena jakości usług hotelarskich.....	73
2.5. Działalność systemów i sieci hotelowych.....	76
2.6. Polskie i międzynarodowe organizacje działające na rzecz hotelarstwa	83
2.7. Normalizacja podczas realizacji zadań zawodowych.....	87
2.7.1. Definicja i cele normalizacji. Cechy, rodzaje i oznaczenia norm	87
2.7.2. Procedura oceny zgodności.....	89
3. Rezerwacja usług hotelarskich	91
3.1. Recepcja hotelowa	92
3.1.1. Struktura organizacyjna recepcji hotelowej	92
3.1.2. Zadania pracowników recepcji właściwej.....	93
3.1.3. Zadania pracowników służby parterowej	97
3.1.4. Dodatkowe stanowiska pracy w recepcji	102
3.2. Wyposażenie recepcji hotelowej	104
3.2.1. Lada recepcyjna.....	104
3.2.2. Wyposażenie biurowe recepcji.....	109
3.2.3. Wyposażenie techniczne recepcji	110
3.3. Dobór oferty hotelowej do potrzeb i oczekiwań gości	113
3.3.1. Potrzeby gości.....	113
3.3.2. Oczekiwania gości.....	114
3.3.3. Sporządzanie oferty usług zgodnie z potrzebami i oczekiwaniami gości	117
3.4. Instrumenty promocji usług hotelarskich.....	125
3.5. Rezerwacje w hotelarstwie	125
3.5.1. Rodzaje, sposoby rezerwacji, taryfy hotelowe.....	122
3.5.2. Przyjęcie bezpośredniej rezerwacji od klienta indywidualnego	128
3.5.3. Rezerwacje dla grup	129
3.5.3.1. Rodzaje umów pomiędzy hotelami a biurami podróży.....	129
3.5.3.2. Kodeks postępowania praktycznego	133
3.5.4. Internet jako medium służące do rezerwacji usług.....	138
3.5.4.1. Znaczenie internetu na rynku usług hotelarskich	138
3.5.4.2. Witryna internetowa przedsiębiorstwa hotelarskiego	138
3.5.4.3. Elektroniczne systemy rezerwacyjne usług hotelarskich	140
3.5.5. Nazwy handlowe pokoi. Zasady ustalania przydziału pokoi	149
3.5.6. Dokumentacja związana z rezerwacją usług hotelarskich.....	151
3.5.7. <i>Overbooking</i>	157
Bibliografia.....	159
Aneks	164

Wstęp

Realizacja usług w recepcji jest podręcznikiem 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 2020 roku.

Niniejszy podręcznik uwzględnia efekty kształcenia i kryteria ich weryfikacji dla kwalifikacji **HGT.06.6 Realizacja usług w recepcji**:

HGT.06.1. Bezpieczeństwo i higiena pracy

HGT.06.2. Podstawy hotelarstwa

HGT.06.3. Rezerwacja usług hotelarskich

HGT.06.4. Obsługa gości w recepcji

HGT.06.6. Kompetencje personalne i społeczne

HGT.06.7. Organizacja pracy małych zespołów

Podręcznik ma na celu przekazanie wiedzy i zdobycie przez ucznia umiejętności niezbędnych do obsługi gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie, w tym szczególnie w recepcji hotelowej. 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 zawodzie technik hotelarstwa, ale również osobom pracującym w przedsiębiorstwach hotelarskich.

