

**REFORMA
2019 R.**

Beata Sawicka
Ewa Świsłak
Agnieszka Tul-Krzyszczuk
Hanna Górską-Warsewicz
Anna Sawicka-Muchewicz
Monika Świątkowska
Beata Bilka

pod red. Beaty Sawickiej

REALIZACJA USŁUG W RECEPCJI cz. 2

KWALIFIKACJA HGT.06

Podręcznik dla uczniów szkół kształcących
w zawodzie:
♦ technik hotelarstwa



Autorzy rozdziałów:

Beata Sawicka	1.1, 1.2.2, 1.2.3, 1.2.4.1, 1.3, 1.6 (wspólnie), 2.5, 2.7.1, 2.7.2, 2.7.3, 2.7.4, 2.8, 2.9 (wspólnie), 3.1, 3.2
Ewa Świstak	1.2.4.2, 1.6 (wspólnie), 1.7.1, 1.7.2, 2.1.1 (wspólnie)
Agnieszka Tul-Krzyszczuk	1.2.1, 1.4, 2.1.1 (wspólnie), 2.1.2, 2.2.1, 2.2.2
Hanna Górską-Warsewicz	1.7.3, 1.7.4, 1.7.5, 1.7.6, 3.3
Anna Sawicka-Muchewicz	2.9 (wspólnie), 2.10.1, 2.10.2
Monika Świątkowska	1.5, 2.4, 2.6
Beata Bilská	2.3

Zdjęcia

©Fotolia.com

Okładka

©Fotolia.com

Redakcja i korekta

Joanna Ołówek

Opracowanie graficzne i techniczne, projekt okładki

Beata Gałązka

Nr wydawniczy: 0206/2020

Rok wydania: 2020

ISBN: 978-83-89184-93-1

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 Kobylka
www.artdruk.com

Spis treści

Wstęp	5
1. Obsługa gości w recepcji	6
1.1. Regulamin hotelowy	7
1.2. Procedury obsługi gości w recepcji hotelowej	11
1.2.1. Procedura obsługi przez telefon	11
1.2.2. Procedury w trakcie przyjęcia gości do hotelu (<i>check-in</i>)	15
1.2.3. Procedury w czasie pobytu gości w hotelu	19
1.2.4. Obsługa gości specjalnych	25
1.2.4.1. Procedura obsługi VIP (<i>Very Important Person</i>)	25
1.2.4.2. Obsługa gości niepełnosprawnych	27
1.3. Udzielanie informacji turystycznej	33
1.4. Procedura zakończenia pobytu (<i>check-out</i>)	36
1.5. Obsługa grup turystycznych, współpraca z pilotami i przewodnikami oraz przedsiębiorstwami przewozowymi	37
1.6. Dokumentacja związana z obsługą gości	42
1.7. Rozliczanie kosztów pobytu gości i formy płatności w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie	49
1.7.1. Rodzaje cen usług hotelarskich	49
1.7.2. Charakterystyka rodzajów rabatów stosowanych w działalności hotelarskiej	52
1.7.3. Płatności stosowane w sprzedaży usług hotelarskich	54
1.7.3.1. Formy płatności	54
1.7.3.2. Przyjmowanie płatności	58
1.7.4. Dokumentacja transakcji sprzedaży	59
1.7.5. Rachunek hotelowy gości i ich obsługa finansowa	63
1.7.5.1. Gwarancja rezerwacji oraz rozliczanie przedpłat	63
1.7.5.2. Rozliczanie kosztów pobytu gościa i rachunek hotelowy	65
1.7.6. Obsługa finansowa	66
2. Kompetencje personalne i społeczne pracowników recepcji	68
2.1. Etyka zawodowa	69
2.1.1. Odpowiedzialność etyczna	69
2.1.2. Kodeks etyki hotelarza	71
2.2. Kultura zawodowa	75
2.2.1. Kultura osobista i <i>savoir-vivre</i>	75
2.2.2. Kultura obsługi gości. Empatia	77
2.3. Etykieta. Protokół dyplomatyczny	82
2.4. Zasady komunikowania się z gośćmi hotelowymi. Komunikacja werbalna i niewerbalna	87

2.5. Zasady obsługi klienta na przykładzie hoteli Ritz-Carlton i hoteli Hyatt	89
2.6. Konflikty międzyludzkie.....	92
2.7. Stres zawodowy.....	95
2.7.1. Definicja i rodzaje stresu.....	95
2.7.2. Sytuacje wywołujące stres.....	95
2.7.3. Sposoby radzenia sobie ze stresem zawodowym	99
2.7.4. Skutki stresu zawodowego	100
2.8. Doskonalenie umiejętności zawodowych pracowników	101
2.9. Odpowiedzialność pracowników	103
2.10. Negocjowanie warunków porozumień.....	107
2.10.1. Pojęcie negocjacji, cechy negocjatora.....	107
2.10.2. Style negocjowania i techniki negocjacyjne	111
3. Organizacja pracy małych zespołów.....	117
3.1. Tworzenie i organizacja pracy w małym zespole pracowniczym.....	118
3.2. Kierowanie małym zespołem pracowniczym	119
3.3. Style kierowania w hotelarstwie.....	121
Bibliografia.....	125

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. 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.



Źródło: Fotolia.com.