

**Organizacja i technika pracy w hotelarstwie.  
Skrypt praktycznej nauki zawodu.**

**Spis treści**

**WSTĘP**.....

**WIADOMOŚCI WSTĘPNE O HOTELARSTWIE**

1. Rys historyczny rozwoju hotelarstwa w świecie, Polsce, regionie.....
2. Rodzaje budownictwa hotelowego.....
3. Przesłanki współczesnego rozwoju hotelarstwa – trendy rozwojowe.....
4. Polskie i światowe organizacje hotelarskie.....
5. Szkolnictwo hotelarskie.....
6. Gestorzy bazy noclegowej

**II. KLASYFIKACJA I KATEGORYZACJA BAZY HOTELOWEJ**

1. Klasyfikacja obiektów noclegowych.....
2. Charakterystyka bazy hotelarskiej i turystycznej.....
3. Baza ogólnodostępna i środowiskowa.....
4. Wymogi kategoryzacyjne bazy noclegowej.....
5. Rekomendacja zakładów hotelarskich.....
6. Współczesne systemy i łańcuchy hotelowe w świecie i w Polsce.....
7. Organizowanie działalności hotelarskiej.....

**III. WYPOSAŻENIE TECHNICZNE HOTELU**

1. Funkcje użytkowe budynku hotelowego, stref i przestrzeni zewnętrznej.....
2. Problemy ekologii, ochrony środowiska w obiektach hotelowych
3. Wyposażenie obiektów w instalacje i urządzenia techniczne.....
4. Instalacje i urządzenia zapewniające akcję ratowniczą, ewakuację gości i personelu . Bezpieczeństwo hotelu.....

**IV. BYĆ HOTELARZEM**

1. Psychologia osobowości.....
2. Predyspozycje psychofizyczne i dyspozycje intelektualne pracownika.....
3. Frustracje i depresje wewnętrzne oraz zewnętrzne.....
4. Konflikty i ich rozwiązywanie.....
5. Kultura i jej wpływ na życie społeczne.....
6. Przyzwyczajenia i nawyki.....
7. Wzory zachowań w różnych okolicznościach.....
8. Hotelarskie savoir vivre.....
9. Sylwetka wzorowego hotelarza.....

**V. RODZAJE USŁUG WYSTĘPUJĄCYCH W HOTEŁACH**

1. Usługi podstawowe odpłatne i nieodpłatne.....
2. Zakres usług dodatkowych.....
3. Usługi Centrum Biznesu.....
4. Usługi obce wykonywane na terenie hotelu.....

**VI. ZADANIA, ORGANIZACJA I TECHNIKA PRACY W RECEPCJI**

1. Recepcja centralnym punktem hotelu.....
2. Zadania i struktura organizacyjna recepcji.....
3. Obowiązki i zadania pracowników recepcji.....
4. Czynności związane z przyjęciem gościa, jego zameldowaniem, opieką w czasie pobytu i rozliczeniem.....

5. Wyposażenie techniczne recepcji.....
6. Rezerwacja.....
7. Informacja.....
8. Służba parterowa.....
9. Zabezpieczenia sygnalizacyjno – alarmowe w recepcji.....

## **VII. TECHNIKA PRACY SŁUŻBY PIĘTROWEJ**

1. Zadania i struktura organizacyjna.....
2. Wyposażenie różnych jednostek mieszkalnych i pomieszczeń ogólnego użytku
3. Systemy pracy; harmonogramy pracy.....
4. Obowiązki pracowników.....
5. Sprzęt, środki i technika utrzymania czystości.....
6. Przestrzeganie zasad p.poż i bhp.....
7. Odpowiedzialność materialna pracowników.....
8. Współpraca służby piętrowej z innymi komórkami organizacyjnymi hotelu

## **VIII. TECHNIKA PRACY DZIAŁU GASTRONOMICZNEGO**

1. Organizacja gastronomii hotelowej.....
2. Wyposażenie i estetyka wystroju wnętrza pomieszczeń części gastronomicznej
3. Urządzenia i maszyny gastronomiczne.....
4. Organizacja pracy i obowiązki pracowników – harmonogram pracy.....
5. Współpraca gastronomii z innymi komórkami.....
6. Catering.....

## **IX. WYBRANE ZAGADNIENIA Z NAUKOWEJ ORGANIZACJI PRACY**

1. Stosunki międzyludzkie i ich znaczenie w pracy.....
2. Struktury organizacyjne i systemy zarządzania.....
3. Celowość i racjonalność struktury.....
4. Ocena i kontrola strukturalna.....
5. Regulaminy i standardy hotelowe.....
6. Regulamin hotelu.....
7. Nadrzędność celów i nadrzędność potrzeb gościa.....
8. Powiązanie hotelarstwa z psychologią, pedagogiką, socjologią, fizjologią i ergonomią pracy.....
9. Prawo w działalności usługowej /elementy/.....

## **X. HOTELOWY PION TECHNICZNY**

1. Struktura organizacyjna pionu technicznego w zakładzie hotelarskim.....
2. Działalność pralni; maszyny i urządzenia pralnicze.....
3. Udostępnienie obiektów hotelarskich osobom niepełnosprawnym.....
4. Dział konserwacji i rodzaje remontów. Działalność inwestycyjna i modernizacyjna
5. Transport zewnętrzny i wewnętrzny. Komunikacja wewnątrz hotelu.....
6. Urządzenia wokół i wewnątrz hotelu związane z rekreacją, sportem i rehabilitacją

## **XI. ADMINISTRACJA HOTELOWA**

1. Zadania działu ekonomicznego i pionu głównego księgowego.....
2. Organizacja i technika pracy sekretariatu hotelu.....
3. Współdziałanie wszystkich komórek znajdujących się w zakładzie hotelarskim
4. Marketing i reklama.....
5. Sekcja kadr i szkolenia zawodowego.....

## **XII. ORGANIZACJA I TECHNIKA PRACY W PENSJONATACH**

1. Zadania i organizacja pracy pensjonatu.....
2. Funkcje domu wczasowego.....

3. Obiekty hotelowe uzdrowiskowe.....

### **XIII. ORGANIZACJA POZOSTAŁEJ BAZY HOTELOWEJ**

1. Zadania i organizacja pracy domów wycieczkowych.....
2. Działalność schronisk młodzieżowych i schronisk.....
3. Obozowiska turystyczne.....
4. Inne obiekty świadczące usługi hotelarskie.....
5. Motele.....

### **XIV. WSPÓŁPRACA OBIEKTÓW HOTELARSKICH Z BIURAMI PODRÓŻY**

1. Rodzaje umów zawieranych pomiędzy hotelami a biurami podróży.....
2. Praktyczny Kodeks Postępowania.....
3. Współpraca hotelu z pilotem.....

### **XV. USŁUGI HOTELOWE W KOMUNIKACJI**

1. Usługi hotelarskie w transporcie lądowym.....
2. Znaczenie usług noclegowo-żywniowych w transporcie kolejowym.....
3. Opieka i świadczenia w transporcie lotniczym.....
4. Zadania hotelarstwa w transporcie wodnym.....

**ZAŁĄCZNIKI.....**

**MAŁY SŁOWNIK TERMINOLOGII HOTELARSKIEJ.....**

**TESTY.....**

**BIBLIOGRAFIA.....**

**ODPOWIEDZI DO TESTÓW.....**