

Technik hotelarstwa. Organizacja pracy w hotelarstwie.

Skrypt do nauki zawodu.

Sylwia Oparka. Teresa Nowicka.

SPIS TREŚCI

WSTĘP

WIADOMOŚCI WSTĘPNE O HOTELARSTWIE

1. Podstawowe pojęcia dotyczące hotelarstwa: baza noclegowa, obiekt noclegowy, baza hotelarska, obiekt hotelarski, zakład hotelarski, przemysł hotelarski, gościnność, gość hotelowy, passant.
2. Historyczny rozwój hotelarstwa w Polsce i na świecie, prekursorzy współczesnego hotelarstwa.
3. Polskie organizacje hotelarskie, stowarzyszenia branżowe, samorzady gospodarcze.
4. Organizacje hotelarskie na świecie.
5. Międzynarodowe i krajowe organizacje turystyczne związane z hotelarstwem w Polsce.

II. TURYSTYCZNA BAZA NOCLEGOWA

1. Przepisy Ustawy o usługach turystycznych dotyczące hotelarstwa.
2. Klasyfikacja obiektów noclegowych.
3. Rodzaje obiektów hotelarskich.
4. Hotelarstwo jako dział gospodarki.
5. Kierunki rozwoju hotelarstwa polskiego i światowego.
6. Gestorzy bazy noclegowej.
7. Struktury organizacyjno-funkcjonalne w hotelarstwie: współczesne systemy i sieci hotelowe, grupy markowe.

III. STANDARYZACJA OBIEKTÓW HOTELARSKICH

1. Podstawowe pojęcia dotyczące standaryzacji: klasyfikacja, kategoryzacja, standard, jakość.
2. Wymagania kategoryzacyjne bazy hotelarskiej.
3. Rekomendacja obiektów hotelarskich.
4. Zastosowanie norm ISO dotyczących jakości usług w obiektach hotelarskich.
5. Kontrola jakości żywności - Analiza Ryzyka i Kontrola Punktów Krytycznych (HACCP).

IV. USŁUGI HOTELARSKIE

1. Definicje usługi hotelarskiej.
2. Cechy i podział usług hotelarskich.
3. Usługi podstawowe i dodatkowe w różnych rodzajach obiektów hotelarskich.
4. Usługi hotelarskie w środkach transportu oraz innych rodzajach bazy noclegowej.

V. KULTURA I ESTETYKA W HOTELARSTWIE

1. Podstawowa terminologia z zakresu etyki.
2. Kodeks Etyki Hotelarza.
3. Kultura osobista.
4. Kultura obsługi gości.
5. Wizerunek pracownika hotelu.
6. Ranga społeczna zawodu hotelarza.
7. Postępowanie w trudnych i nadzwyczajnych sytuacjach zawodowych.
8. Rozwiązywanie konfliktów międzyludzkich.

VI. DZIAŁALNOŚĆ RECEPCJI

1. Rola recepcji w obiekcie hotelarskim.
2. Wyposażenie techniczne recepcji.
3. Przygotowanie stanowisk pracy zgodnie z przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy oraz wymaganiami ergonomii.
4. Procedury udzielania pierwszej pomocy osobom poszkodowanym.
5. Obowiązki pracowników recepcji.
6. Obsługa gości w parterowej części hotelu.
7. Rezerwacja usług hotelarskich.
8. Czynności związane z cyklem obsługi gościa w obiekcie hotelarskim.
9. Procedury dotyczące zameldowania (check in) i wymeldowania gości (check out).
10. Dokumentacja recepcji dotycząca kompleksowej obsługi gościa.
11. Współpraca recepcji z innymi komórkami organizacyjnymi hotelu.

VII. CZYSTOŚĆ I PORZĄDEK W OBIEKCIE HOTELARSKIM

1. Pojęcie , funkcje i rodzaje jednostek mieszkalnych.
2. Wyposażenie podstawowe i uzupełniające jednostek mieszkalnych.
3. Pomieszczenia ogólnego użytku.
4. Obowiązki pracowników (housekeeping) związane z utrzymaniem czystości porządku.
5. Rodzaje sprzątnia: codzienne, okresowe, sezonowe, gruntowe, okolicznościowe.
6. Systemy pracy.
7. Sprzęt, środki i techniki utrzymywania czystości.
8. Odpowiedzialność materialna pracowników za rzeczy znalezione oraz pozostawione przez gości.
9. Przestrzeganie przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, przepisów sanitarnych, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska.
10. Współpraca działu utrzymania czystości i porządku z: recepcją, pralnią, działem technicznym, działem gastronomicznym oraz administracją obiektu hotelarskiego.

VIII. USŁUGI GASTRONOMICZNE W OBIEKCIE HOTELARSKIM

1. Rodzaje zakładów gastronomicznych w obiektach hotelarskich.
2. Rodzaje usług gastronomicznych.
3. Wymagania dotyczące usług gastronomicznych w obiektach hotelarskich.
4. Współpraca hotelowej gastronomii z innymi komórkami organizacyjnymi obiektu hotelarskiego.

IX. WYPOSAŻENIE TECHNICZNE OBIEKTU HOTELARSKIEGO

1. Instalacje i urządzenia techniczne w obiektach hotelarskich.
2. Pralnia hotelowa.
3. Transport zewnętrzny i wewnętrzny.
4. Przystosowanie obiektu hotelarskiego do potrzeb gości niepełnosprawnych.
5. Wewnętrzne i zewnętrzne urządzenia związane z rekreacją, wypoczynkiem i sportem.
6. Urządzenia związane z bezpieczeństwem gości: monitorujące, sygnalizacyjno-alarmowe oraz urządzenia i systemy zamykania drzwi.

X. WSPÓŁPRACA OBIEKTÓW HOTELARSKICH Z BIURAMI PODRÓŻY

1. Podstawowe pojęcia z zakresu turystyki.
2. Rodzaje umów pomiędzy hotelami a biurami podróży.
3. Kodeks Postępowania Praktycznego.
4. Rola informacji turystycznej w obiektach hotelarskich.
5. Współpraca obiektów hotelarskich z pilotami wycieczek, przewodnikami oraz przedsiębiorstwami przewozowymi.

XI. ZARZĄDZANIE OBIEKTEM HOTELARSKIM

1. Style kierowania.
2. Formy zarządzania obiektami hotelarskimi.
3. Schematy organizacyjne obiektów hotelarskich.
4. Administracja obiektu hotelarskiego.
5. Regulamin hotelowy.

XII. ODPOWIEDZIALNOŚĆ OBIEKTU HOTELARSKIEGO

1. Przepisy prawa międzynarodowego dotyczące świadczenia usług hotelarskich.
2. Odpowiedzialność cywilnoprawna hotelu za rzeczy wniesione przez gości hotelowych, przepisy prawa, zasady odpowiedzialności, Konwencja Paryska o odpowiedzialności za rzeczy wniesione przez gościa hotelowego, klauzule nieodpowiedzialności.
3. Przedawnienie roszczeń gościa hotelowego i obiektów hotelowych.
4. Odszkodowanie za niedotrzymanie warunków umowy hotelowej.
5. Prawo zastawu.
6. Przechowanie rzeczy.
7. Parkingi.
8. Przepisy bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska.

Mały słownik terminologii hotelarskiej

Słownik hotelarsko-turystyczny z terminami branżowymi w języku angielskim

Słownik wyrazów najczęściej używanych w hotelarstwie międzynarodowym (j. angielski, niemiecki, francuski, rosyjski)

Odpowiedzi do testów umieszczonych w Internecie na stronie www.hotelarze.pl

Bibliografia

Spis ilustracji

Załączniki foto

Załączniki

Treść skryptu jest zgodna z **nowym programem nauczania 341[04]/MEN/2008.02.07.**

Mogą z niego korzystać:

- nauczyciele i wykładowcy wszystkich szkół o profilu hotelarskim i turystycznym,
- uczniowie szkół ponadgimnazjalnych o profilu hotelarskim,
- uczniowie realizujący modułowy program nauczania,
- słuchacze szkół policealnych o profilu hotelarskim i turystycznym,
- studenci wyższych uczelni o kierunku hotelarskim i turystycznym, itp.

Przygotowuje on pod względem merytorycznym uczniów szkół hotelarskich do nowych egzaminów potwierdzających kwalifikacje zawodowe. Dla studentów szkół hotelarsko – turystycznych jest podręcznikiem z zawartością podstawowej wiedzy o organizacji i technice pracy w hotelarstwie. W pracy wykorzystano najbardziej aktualną literaturę z zakresu hotelarstwa. Skrypt zawiera ponadto słowniczek hotelarski i turystyczny, **oraz słownik wyrazów najczęściej używanych w hotelarstwie w czterech językach: angielskim, niemieckim, francuskim i rosyjskim.**