

Marek Halama

# Pracownia recepcji

Zbiór zadań

**Technik hotelarstwa**

---

Zbiór został opracowany zgodnie z obowiązującą od dnia 1 września 2012 r. podstawą programową dla zawodu „Technik hotelarstwa” (422402)

Opracowanie: Marek Halama

Recenzja: Aneta Semeniuk

Agnieszka Wasiołka

Jacek Wielgus

ISBN: 978-83-934514-7-0

Wydanie własne

Chorzów 2014

[www.hotelarz.entro.pl](http://www.hotelarz.entro.pl)

## PODSTAWA PROGRAMOWA KSZTAŁCENIA W ZAWODZIE<sup>1</sup>

Zbiór zadań jest dopasowany do następujących efektów kształcenia właściwych dla kwalifikacji T.11 (Planowanie i realizacja usług w recepcji)

### 1. Rezerwacja usług hotelarskich

Uczeń:

- 1) rozróżnia zadania oraz wyposażenie recepcji hotelowej;
- 4) przestrzega zasad rezerwacji usług dla gości indywidualnych i grup;
- 6) sporządza dokumentację związaną z rezerwacją usług hotelarskich;

### 2. Obsługa gości przyjeżdżających i wyjeżdżających

Uczeń:

- 1) przestrzega procedur związanych z obsługą gości w recepcji;
- 3) sporządza dokumentację związaną z procedurami check-in i check-out;
- 5) oferuje usługi dodatkowe zgodnie z ofertą obiektu świadczącego usługi hotelarskie;
- 6) przygotowuje informacje dotyczące przybyłych gości dla innych komórek organizacyjnych obiektu;
- 8) przestrzega zasad rozliczania kosztów pobytu gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie;
- 9) sporządza dokumentację związaną z rozliczaniem kosztów pobytu gości.

---

<sup>1</sup> Podstawa programowa do zawodu technik hotelarstwa opracowana przez Krajowy Ośrodek Wspierania Edukacji Zawodowej i Ustawicznej (KOWEZiU) na podstawie dokumentu z dnia 7 lutego 2012 r.



# Spis treści

<b>Rozdział 1 Budowa, wyposażenie i układ funkcjonalny recepcji .....</b>	<b>7</b>
1.1. Budowa i wyposażenie recepcji .....	7
Zadanie 1.....	8
Zadanie 2.....	8
Zadanie 3.....	10
Zadanie 4.....	11
Zadanie 5.....	11
1.2. Struktura organizacyjna recepcji i obowiązki pracowników na poszczególnych stanowiskach.....	16
Zadanie 1.....	16
Zadanie 2.....	17
<b>Rozdział 2 Komunikacja interpersonalna i rozmowa z gościem hotelowym .....</b>	<b>19</b>
2.1. Komunikacja interpersonalna .....	19
Zadanie 1.....	22
Zadanie 2.....	22
Zadanie 3.....	23
Zadanie 4.....	23
Zadanie 5.....	24
2.2. Słuchanie i techniki aktywnego słuchania .....	24
Zadanie 1.....	25
2.3. Zadawanie pytań.....	26
Zadanie 1.....	26
Zadanie 2.....	27
2.4. Rozmowa telefoniczna i korzystanie z automatycznej sekretarki .....	27



Zadanie 1.....	29
Zadanie 2.....	29
Zadanie 3.....	29
2.5. Realizacja usługi budzenia .....	29
Zadanie 1.....	30
<b>Rozdział 3 Procedury obsługi gościa .....</b>	<b>31</b>
Zadanie 1.....	31
Zadanie 2.....	32
Zadanie 3.....	33
Zadanie 4.....	33
Zadanie 5.....	34
Zadanie 6.....	34
Zadanie 7.....	35
Zadanie 8.....	35
<b>Rozdział 4 Przyjmowanie rezerwacji na usługi hotelarskie wraz z dokumentacją.....</b>	<b>38</b>
Zadanie 1.....	45
Zadanie 2.....	47
Zadanie 3.....	48
<b>Rozdział 5 Dokumentacja związana z przyjęciem gościa do hotelu.....</b>	<b>49</b>
Zadanie 1.....	52
Zadanie 2.....	54
Zadanie 3.....	57
<b>Rozdział 6 Dokumentacja związana z pobytem gości w hotelu.....</b>	<b>58</b>



Zadanie 1.....	62
Zadanie 2.....	65
Zadanie 3.....	66
<b>Rozdział 7 Dokumentacja związana z wyjazdem gości .....</b>	<b>68</b>
Zadanie 1.....	74
Zadanie 2.....	76
Zadanie 3.....	78
Zadanie 4.....	79
<b>Rozdział 8 Działalność służby parterowej.....</b>	<b>83</b>
8.1 Czynności wykonywane przez służbę parterową.....	83
Zadanie 1.....	84
Zadanie 2.....	84
8.2 Dokumentacja stosowana w działalności służby parterowej .....	85
Zadanie 1.....	87
<b>Rozdział 9 Zadania praktyczne.....</b>	<b>89</b>
Zadanie 1.....	89
Zadanie 2.....	96
Zadanie 3.....	102
Zadanie 4.....	110
Zadanie 5.....	115
Zadanie 6.....	126
<b>Bibliografia.....</b>	<b>135</b>

