

Wstęp	5
1. Zespół recepcyjny	7
1.1 Zadania recepcji w obiekcie hotelarskim	7
1.2 Układ funkcjonalny	8
1.3 Wyposażenie zespołu recepcji	12
1.4 Struktura organizacyjna zespołu recepcji	21
2. Służba parterowa w obiekcie hotelarskim	24
2.1 Organizacja pracy służby parterowej	25
2.2 Zadania pracowników służby parterowej	27
2.3 Procedury powitania i pożegnania gości	28
2.4 Bezpieczeństwo gości i ich mienia	28
2.4.1. Opieka nad bagażem	28
2.4.2. Depozyt	31
2.4.3. Parkingi. Garaże	36
2.5 Sylwetka pracownika służby parterowej	37
3. Zadania recepcji właściwej	39
3.1 Podział stanowisk w recepcji	39
3.1.1. Zakresy obowiązków	40
3.2 Procedury obsługi gości	45
3.2.1. Procedura przyjęcia gości do hotelu (check in)	46
Przyjęcie gościa VIP	50
Pokój nie jest gotowy na przyjęcie gościa	51
Przyjmowanie grup turystycznych	51
3.2.2. Postępowanie w trakcie pobytu gościa	53
3.2.3. Procedury w trakcie wykwaterowania (check out)	55
Bagaże	56
Postępowanie przy wyjazdach grupowych	57
3.3 Dokumentacja prowadzona w recepcji	57
3.3.1. Zamknięcie doby w systemie informatycznym – przykładowa procedura	58
3.4 Współpraca recepcji z innymi komórkami organizacyjnymi hotelu	60
4. Zasady rozliczania kosztów pobytu gości w obiektach hotelarskich	62
4.1 Zasady prowadzenia rachunku hotelowego gości	62
4.2 Rodzaje cen usług hotelarskich	63
Czynniki wpływające na cenę usług	64
Kalkulacja ceny	64
Cena podstawowa i zmienna	65
Polityka cenowa w przedsiębiorstwie noclegowym	66
4.3 Formy płatności stosowane w sprzedaży usług hotelarskich	68
Rozliczenia gotówkowe	68
Rozliczenia bezgotówkowe	69
4.4 Procedury przyjmowania należności według form płatności	69
4.5 Formy gwarancji rezerwacji i zapłaty za usługi hotelarskie	70
4.6 Rodzaje i zasady sporządzania dokumentów potwierdzających zapłatę za usługi	72

5. Zasady BHP i przeciwpożarowe	75
5.1 Przepisy i zasady bezpieczeństwa i higieny pracy	75
5.2 Oznakowanie bezpieczeństwa pomieszczeń i urządzeń w obiekcie hotelarskim	82
5.3 Zasady BHP na stanowiskach pracy w recepcji	83
5.4 Szkodliwe czynniki występujące w środowisku pracy w recepcji	83
5.5 Sposoby ochrony przed czynnikami niebezpiecznymi i szkodliwymi występującymi w środowisku pracy recepcji	89
5.6 Wyposażenie stanowiska pracy biurowej	90
5.7 Rozwiązania proekologiczne stosowane w obiektach hotelarskich	91
5.6.1. Przykładowe metody proekologicznej działalności hotelu	92
5.8 Znaczenie ergonomii na różnych stanowiskach pracy w recepcji	95
5.9 Zasady ochrony przeciwpożarowej w obiekcie hotelarskim	96
5.10 Zasady postępowania w razie wystąpienia pożaru	102
Użyteczne słownictwo w dziale recepcji	105
Bibliografia	106
Spis ilustracji	107