

1. Podstawowe pojęcia, funkcje i rodzaje jednostek mieszkalnych 7

2. Wyposażenie podstawowe i uzupełniające jednostek mieszkalnych

2.1 Informacje podstawowe	14
2.1.1. Znaczenie wyposażenia hotelu dla jego prawidłowego funkcjonowania	14
2.1.2. Wymagania, które muszą zostać spełnione przez elementy wyposażenia	14
2.1.3. Aranżacja wnętrz i kolorystyka	15
2.2 Wyposażenie podstawowe jednostki mieszkalnej	17
2.2.1. Łóżko hotelowe	20
2.2.2. Nocny stolik	25
2.2.3. Biurko, stół	25
2.2.4. Szafa ubraniowa	26
2.2.5. Bagażnik	27
2.2.6. Krzesło, fotel	28
2.2.7. Oświetlenie	29
2.3 Wyposażenie uzupełniające jednostki mieszkalnej	30
2.3.1. Minibarki	31
2.3.2. Sejfy pokojowe	31
2.3.3. Sprzęt audiowizualny	32
2.3.4. Materiały informacyjne	32
2.4 Węzeł higieniczno-sanitarny	36
2.4.1. Galanteria łazienkowa	38
2.5 Wyposażenie jednostek mieszkalnych dla gościa specjalnego	39
2.5.1. Wyposażenie jednostki mieszkalnej dla osób niepełnosprawnych	39
2.5.2. VIP – przygotowanie jednostki mieszkalnej	48

3. Pomieszczenia ogólnego użytku

3.1 Hall hotelowy (lobby)	50
3.2 Komunikacja i transport wewnętrzny	51
3.3 Zespół gastronomiczny	52
3.4 Zespół wielofunkcyjny	52
3.5 Zespół handlowo-usługowy	53
3.6 Zespół rekreacyjno-wypoczynkowy	53
3.7 Pomieszczenia administracyjno-techniczne	54
3.8 Pomieszczenia administracji	54

4. Struktura organizacyjna i zadania działu służby pięter

4.1 Zadania działu	56
4.2 Schemat organizacyjny działu	57
4.3 Obowiązki pracowników działu utrzymania czystości i porządku (<i>housekeeping</i>)	58
4.3.1. Kultura osobista personelu	64
4.4 Systemy pracy pracowników działu służby pięter	64
4.4.1. System rewirowy	65
4.4.2. System brygadowy	65
4.4.3. System dyspozycyjny	65
4.5 Harmonogram pracy	66
4.6 Dokumentacja działu	67

5. Rodzaje i zasady sprzątanania

5.1	Rodzaje sprzątanania	71
5.2	Instrukcja pracy pokojowej	74
5.3	Sprzątanie pokoju zajętego przez gościa	75
5.4	Instrukcja sprzątanania pokoi zwalnianych przez gości	78
5.5	Serwis wieczorny	80
5.6	Kontrola pokoju	80
5.7	Specjalne życzenia gości	82
5.8	Utrzymanie czystości w części ogólnej	82

6. Sprzęt, środki i techniki utrzymania czystości

6.1	Sprzęt elektromechaniczny	85
6.2	Środki chemiczne	89
	6.2.1. Podstawowe zalecenia bhp przy sprzątananiu środkami chemicznymi	91
6.3	Techniki utrzymania czystości	91
	6.3.1. Podłogi	92
	6.3.2. Wykładziny dywanowe	96
	6.3.3. Czyszczenie wykładzin elastycznych z tworzyw sztucznych	100
6.4	Podstawowe wyposażenie do codziennego sprzątanania	100

7. Odpowiedzialność materialna pracowników za rzeczy gościa oraz mienie obiektu

7.1	Zasady przekazywania i przechowywania rzeczy pozostawionych przez gościa	107
-----	--	-----

8. Przestrzeganie przepisów bhp, przepisów sanitarnych, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska

8.1	Oznakowanie maszyn, urządzeń i miejsc niebezpiecznych	110
8.2	Bezpieczeństwo stanowisk pracy	111
8.3	Bezpieczeństwo przeciwpożarowe	116
	8.3.1. Zapobieganie możliwości powstania pożaru	117
	8.3.2. Ewakuacja osób i mienia	117
8.4	Zastosowanie rozwiązań proekologicznych w hotelach	118
	8.4.1. Oszczędne gospodarowanie energią	118
	8.4.2. Minimalizacja ilości odpadów	119
	8.4.3. Podstawowe działania i techniki minimalizowania ilości odpadów w poszczególnych działach hotelu	119
	8.4.4. Oszczędne gospodarowanie wodą	119
	8.4.5. Respektowanie zasad ochrony środowiska w pracy personelu hotelowego	120

9. Współpraca działu utrzymania czystości i porządku z innymi działami

		121
--	--	-----

10. Organizacja usług pralniczych

	Pytania testowe	125
	Użyteczne słownictwo w dziale służby pięter	126
	Bibliografia	133