

Barbara Cymańska-Garbowska
Danuta Witrykus
Jadwiga Pietras
Grzegorz Wolak

Hotelarstwo. Tom III

Działalność recepcji

Podręcznik część 1



rea

technik hotelarstwa

kwalifikacja T.11

Podręcznik dopuszczony do użytku szkolnego przez ministra właściwego dla spraw oświaty i wychowania i wpisany do wykazu podręczników przeznaczonych do kształcenia w zawodach na podstawie opinii rzeczoznawców: **Alicji Drażby, Małgorzaty Małek i Marzeny Kryszczuk.**

Typ szkoły: **technikum**

Zawód: **technik hotelarstwa**

Kwalifikacja: **T.11. Planowanie i realizacja usług w recepcji**

Część kwalifikacji: **T.11.1 (Rezerwacja usług hotelarskich) i T.11.2 (Obsługa gości przyjeżdżających i wyjeżdżających)**

Rok dopuszczenia: **2013.**

© Copyright by Wydawnictwa Szkolne i Pedagogiczne sp. z o.o., Warszawa 2014

© Copyright by Wydawnictwo REA s.j., Warszawa 2013

Wydanie I (2014)

ISBN 978-83-02-14705-0 część 1

ISBN 978-83-02-14707-4 całość

Redaktor prowadzący: **Roman Bryl**

Redakcja: **Aleksandra Panak, Danuta Piętka**

Projekt okładki: **Radosław Pazdrijowski**

Skład: **Inpingo S.A.** www.inpingo.pl

Wydano nakładem Wydawnictw Szkolnych i Pedagogicznych sp. z o.o.

Wydawnictwa Szkolne i Pedagogiczne spółka z ograniczoną odpowiedzialnością

00-807 Warszawa, Aleje Jerozolimskie 96

Tel.: 22 576 25 00

Infolinia: 801 220 555

www.wsip.pl

Druk i oprawa: Orthdruk sp. z o.o., Białystok

Publikacja, którą nabyłeś, jest dziełem twórcy i wydawcy. Prosimy, abyś przestrzegał praw, jakie im przysługują. Jej zawartość możesz udostępnić nieodpłatnie osobom bliskim lub osobiście znanym. Ale nie publikuj jej w internecie. Jeśli cytujesz jej fragmenty, nie zmieniaj ich treści i koniecznie zaznacz, czyje to dzieło. A kopiując jej część, rób to jedynie na użytek osobisty.



Szanujmy cudzą własność i prawo.

Więcej na www.legalnakultura.pl

Polska Izba Książki

SPIS TREŚCI

Wstęp	5
Rozdział 1. Wiadomości wstępne dotyczące recepcji	7
1.1. Schemat organizacyjny hotelu	10
1.1.1. Pojęcie i elementy struktury organizacyjnej	10
1.1.2. Rodzaje hotelowych struktur organizacyjnych	13
1.2. Rola recepcji w hotelu	23
1.2.1. Część ogólnodostępna	24
1.2.2. Część funkcjonalno-dyżurna recepcji	34
1.3. Bezpieczeństwo pracy w recepcji	37
1.3.1. Systemy alarmowe	37
1.3.2. Znaczenie ergonomii na różnych stanowiskach pracy w recepcji	41
1.3.3. Czynniki uciążliwe i szkodliwe występujące w środowisku pracy w recepcji	48
1.3.4. Rozwiązania zmniejszające uciążliwość pracy w recepcji	56
1.3.5. Zasady ochrony przeciwpożarowej w obiekcie hotelarskim	59
1.3.6. Rozwiązania proekologiczne stosowane w obiektach hotelarskich	64
Rozdział 2. Goście hotelowi	81
2.1. Misja hotelarstwa – oferowanie gościny	82
2.1.1. Model gościnności	83
2.2. Potrzeby gości hotelowych i ich oczekiwania	86
2.2.1. Potrzeby gości hotelowych	86
2.2.2. Rodzaje i typy gości hotelowych	88
2.2.3. Wymagania gości hotelowych	98
2.3. Etyka i kultura w obsłudze gości	103
2.3.1. Odpowiedzialność etyczno-moralna	103
2.3.2. Zasady dotyczące przestrzegania tajemnicy zawodowej	106
2.3.3. Protokół dyplomatyczny i savoir-vivre w hotelarstwie	108
2.3.4. Wizerunek hotelarza	117
2.4. Zasady komunikowania się z gośćmi hotelowymi	120
2.4.1. Komunikacja werbalna i niewerbalna w obsłudze gości hotelowych	120
2.4.2. Zasady postępowania w trudnych i nadzwyczajnych sytuacjach zawodowych	130
2.4.3. Sposoby rozwiązywania konfliktów międzyludzkich	133

Rozdział 3. Służba parterowa w obiekcie hotelarskim	139
3.1. Organizacja pracy służby parterowej	140
3.1.1. Rodzaje stanowisk w służbie parterowej	140
3.1.2. Zadania pracowników służby parterowej	144
3.1.3. Wyposażenie techniczne	147
3.1.4. Sylwetka pracownika służby parterowej	147
3.2. Procedury obsługi gości przez pracowników służby parterowej	149
3.2.1. Procedury powitania i pożegnania	149
3.2.2. Bezpieczeństwo gości i ich mienia	150
3.2.3. Opieka nad bagażem gości	152
Bibliografia	156
Słowniczek	158
Kodeks etyki hotelarza	160

WSTĘP

Drodzy Hotelarze

Wasz zawód to przede wszystkim świadczenie usług na rzecz gości. Jak każda praca, polegająca na bezpośrednim kontakcie z drugim człowiekiem, wymaga ona ogromnej odpowiedzialności, odporności i wiedzy z zakresu różnych dziedzin. Poszczególne stanowiska pracy w hotelu wymagają zróżnicowanych, często specjalistycznych umiejętności, niemniej jednak są cechy, które powinny charakteryzować wszystkich hotelarzy bez wyjątku i które powinien posiadać każdy hotelarz, pragnący zasłużyć na miano „pięcigwiazdkowego”. Podstawą dobrej obsługi jest nie tylko poznanie potrzeb gościa, ale też zrozumienie jego zachowania.

Praca w hotelu, zwłaszcza w recepcji, służbie parterowej, służbie pięter oraz obsłudze gastronomicznej, daje okazję kontaktu z bardzo różnymi rodzajami gości. Z usług hotelowych korzystają zwykli ludzie i wybitne jednostki: naukowcy, politycy, artyści, sportowcy. Spotyka się gości różnych narodowości i wyznań, prezydentów, przedstawicieli znanych firm, międzynarodowych organizacji, uczestników narad, konferencji, kongresów, rodziny, które przyjechały na wypoczynek, czy grupy zorganizowane, realizujące ciekawe programy pobytu. A każdy gość jest indywidualnością, ma swoje preferencje, przyzwyczajenia, nawyki. Hotel musi być otwarty na upodobania wszystkich gości i przygotowany zarówno na różnorodność osobowości, jak też potrzeb klientów, którzy wybrali właśnie ten, a nie inny obiekt.

Praca hotelarza może być źródłem satysfakcji i radości, ale też przysparzać wielu stresów, dlatego w hotelarstwie przywiązuje się ogromną wagę do doboru pracowników pod względem ich kwalifikacji, predyspozycji i umiejętności postępowania, nieraz w bardzo trudnych sytuacjach. Różnorodność charakterów i temperamentów gości oraz ich indywidualne potrzeby i wymagania są dla pracowników zawsze ogromnym wyzwaniem. Obowiązkiem hotelarza jest bowiem rzetelna obsługa gości, a priorytetem ich zadowolenie. Warto więc zapamiętać znany slogan hotelarski:

Gość nigdy nie jest przeszkodą w naszej pracy, przeciwnie, jest jej celem.

Oddajemy w Wasze ręce I tom podręcznika *Działalność recepcji* i mamy nadzieję, że wiedza w nim zawarta przyczyni się do poszerzenia wiadomości o niezbędne informacje i treści konieczne do zdania egzaminu z kwalifikacji T.11. *Planowanie i realizacja usług w recepcji*.

Podręcznik jest dostosowany do nowej podstawy programowej kształcenia w zawodzie *technik hotelarstwa* 422402 i jest przeznaczony dla uczniów technikum hotelarskiego.

Materiał obejmuje treści określone w efektach kwalifikacji T.11., dotyczące obsługi gości przyjeżdżających i wyjeżdżających. Tom pierwszy podręcznika *Działalność recepcji* zawiera dwa działy z programu nauczania: *Goście hotelowi* i *Służba parterowa* w obiekcie hotelarskim.

Zagadnienia te zostały ujęte w trzech rozdziałach:

– Pierwszy rozdział omawia tematy związane z miejscem recepcji w strukturze organizacyjnej hotelu. Zawiera także treści dotyczące bezpieczeństwa pracy w recepcji, takie jak: systemy alarmowe, znaczenie ergonomii na różnych stanowiskach pracy w recepcji, zasady ochrony przeciwpożarowej w obiekcie hotelarskim oraz rozwiązania proekologiczne stosowane w hotelach.

– W rozdziale drugim przedstawiono misję hotelarstwa, model gościnności, rodzaje i typy gości hotelowych oraz ich wymagania. Przybliżono również zagadnienia związane z etyką i kulturą, obowiązującą w obsłudze gości oraz wizerunkiem pracownika hotelu.

– Rozdział trzeci dotyczy zagadnień związanych ze służbą parterową w hotelu. Opisuje rodzaje stanowisk pracy w służbie parterowej, zadania pracowników tej służby oraz sylwetkę pracownika. W rozdziale zostały omówione także procedury obsługi gości przez pracowników służby parterowej i zasady przechowywania bagażu.

Uzupełnienie podręcznika stanowią: słowniczek zawierający ważniejsze pojęcia, który ułatwi Wam szybkie powtórzenie materiału i zapamiętanie najważniejszych wiadomości, oraz *Kodeks etyki hotelarza*.

Autorzy

Wiadomości wstępne dotyczące recepcji

Sprawne działanie każdego obiektu hotelarskiego jako przedsiębiorstwa zależy w bardzo dużym stopniu od zarządzania, czyli:

- wyznaczania celów i dążenia do ich zrealizowania (osiągnięcia);
- doboru i motywowania osób chętnych i kompetentnych do wykonywania stawianych im zadań;
- właściwego i efektywnego wykorzystywania zasobów hotelu do realizacji celów. Zasoby obiektu świadczącego usługi hotelarskie określane są według zasady **6 M** w procesie zarządzania:
 - ludzie (*men*);
 - materiały (*materials*);
 - metody i technologie (*methods*);
 - maszyny i urządzenia (*machinery*);
 - środki pieniężne (*money*);
 - rynki zbytu (*markets*);
- sposobu podejmowania decyzji zapewniającego osiągnięcie celów oraz bieżącej działalności hotelu;
- organizowania współpracy i koordynowania pracy działów;
- planowania, kontrolowania, organizowania pracy, kierowania, reprezentowania i motywowania pracowników do realizacji zadań.

Zarządzanie przedsiębiorstwem hotelarskim¹ to celowe działanie, polegające na podejmowaniu przez odpowiednie osoby i organy decyzji prowadzących do osiągnięcia zamierzonych celów (nadrzędnych i drugorzędnych) przy wykorzystaniu posiadanych zasobów. Jest to także celowe dysponowanie posiadanymi zasobami.

¹ *Organizacja pracy w hotelarstwie*, red. B. Sawicka, Wydawnictwo Format-AB, Warszawa 2008, s. 354.

Zarządzanie hotelem może być:

- instytucjonalne – grupa osób posiadająca uprawnienia do wydawania poleceń;
- funkcjonalne – czynności i różne funkcje mające na celu kierowanie wszystkimi działaniami, w ramach określonych struktur organizacyjnych obiektu.

Są to działania niezbędne do realizacji zadań przedsiębiorstwa hotelarskiego, które trzeba wykonać (podejmować), żeby osiągnąć określone cele.

Podstawowe cele systemu zarządzania hotelem to:

- pozyskanie i utrzymanie gości oraz zaspokojenie ich potrzeb;
- uzyskanie korzyści bieżącej dla hotelu.

1.1.

SCHEMAT ORGANIZACYJNY HOTELU

1.1.1.

POJĘCIE I ELEMENTY STRUKTURY ORGANIZACYJNEJ¹

Planowanie i organizowanie pracy hotelu wymaga opracowania schematu organizacyjnego, który służy do realizacji określonego celu lub celów i ustala więzi organizacyjne.

Schemat organizacyjny powinien uwzględniać elementy składowe:

a)

- zasoby ludzkie,
- zasoby rzeczowe,

b)

- stanowiska pracy (kierownicze i wykonawcze),
- komórki organizacyjne (kierownik + podwładni),
- jednostki organizacyjne (dyrektor + kierownicy + podwładni),
- pionowy (działy) funkcjonalne (komórki organizacyjne wykonujące te same zadania z dyrektorem naczelnym na czele),
- departamenty.

Stanowisko pracy – odpowiednio wyposażone miejsce pracy, w którym jeden lub kilku pracowników wykonuje określone jednorodne zadania, np. pokojowa, recepcjonista. Stanowiska pracy łączą się w komórki organizacyjne.

Komórka organizacyjna – grupa stanowisk pracy wyposażonych w odpowiednie środki, kierowana przez jednego zwierzchnika, wykonująca określone zadania podobne pod względem rodzaju lub przedmiotu czynności.

Komórki organizacyjne w hotelu dzielimy na²:

- komórki podstawowe – realizują główne zadania (są to działy eksploatacyjne: recepcja, służba pięt, dział gastronomii);

¹ *Organizacja pracy w hotelarstwie*, red. B. Sawicka, Wydawnictwo Format-AB, Warszawa 2008, s. 359-362.

² S. Oparka, E. Nawrocka, *Do czego jest potrzebna struktura organizacyjna?*, www.hotelarze.pl

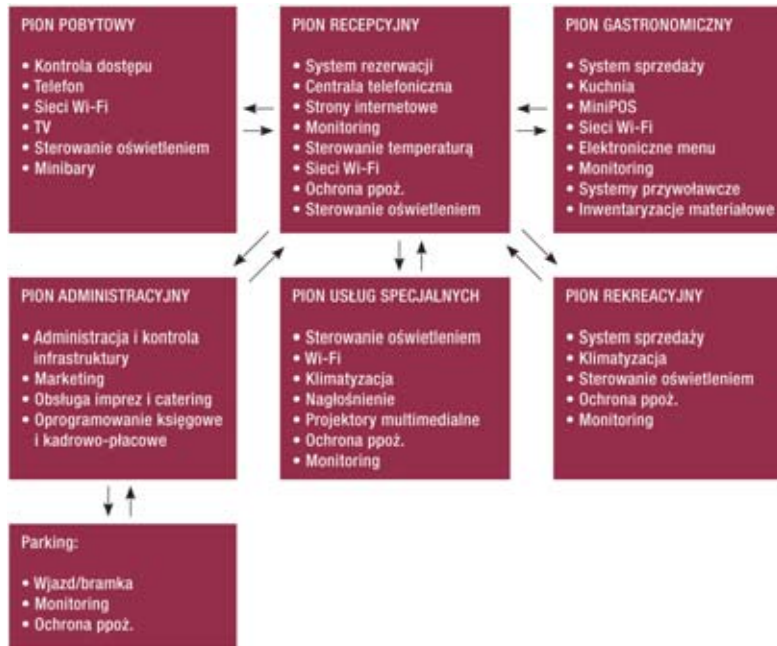
- komórki pomocnicze – świadczą usługi na rzecz komórek podstawowych, np. dział transportu, hotelowy pion techniczny;
- komórki funkcjonalne i administracyjne – pomagają w kierowaniu hotelem (np. działy: finansowy, planowania, kadr, marketingu);
- komórki socjalne – świadczą usługi na rzecz pracowników.

Funkcją komórek organizacyjnych jest realizacja poszczególnych celów działalności hotelu.

Dział organizacyjny – komórki organizacyjne połączone w większe jednostki organizacyjne zwane pionami.

W hotelarstwie wyróżnia się następujące pionu organizacyjne:

- hol hotelowy ze strefą wejściową – przestrzeń/pomieszczenie, w której znajduje się recepcja pełniąca rolę węzła komunikacyjnego, wypoczynkową oraz informacyjno-reklamową;
- pion pobytowy (mieszkalny) – należą do niego różnego rodzaju jednostki mieszkalne (pokoje) oraz węzły obsługi, których głównym zadaniem jest świadczenie usług noclegowej;
- pion gastronomiczny (żywieniowy) – dysponuje różnego rodzaju zakładami gastronomicznymi, zapleczem produkcyjnym i magazynowym, które świadczą usługi żywieniowe gościom oraz klientom zewnętrznym (passantom i innym);
- pion usług specjalnych (kongresowy, wielofunkcyjny, rozrywkowy) – tworzą go pomieszczenia o różnej powierzchni, przeznaczone do kompleksowej organizacji wszelkich imprez, do których należy również centrum biznesu;
- pion związany z racjonalnym zagospodarowaniem czasu wolnego (rekreacja i wypoczynek, odnowa biologiczna) – kompleksy SPA, baseny, sauna, siłownia i inne;
- pion handlowo-usługowy – w jego skład wchodzi różne punkty handlowe (kioski z prasą, kosmetykami i inne sklepy), punkty usługowe (zakłady kosmetyczne, fryzjerskie), galerie sztuki i minigalerie, kantory, kluby, kasyna gry, wypożyczalnia samochodów;
- zaplecze techniczne, socjalno-sanitarne, administracyjne – do pionu należą również pomieszczenia socjalne dla pracowników; pracownicy tego pionu zapewniają prawidłowe funkcjonowanie całego obiektu hotelarskiego pod względem technicznym;
- komunikacja wewnętrzna i zewnętrzna – jej głównym celem jest zapewnienie bezpiecznego i bezkolizyjnego przemieszczania się gości i pracowników po obiekcie oraz jego otoczeniu.



Piony organizacyjne hotelu i urzędzenia techniczne

Departamenty – pionory organizacyjne połączone w większe grupy zwane departamentami głównymi (wykonują najważniejsze zadania dla hotelu) lub pomocniczymi (wykonują zadania o mniejszym znaczeniu).

Do pierwszych zalicza się departament obsługi gości (recepcja, służba pięter, służba parterowa, centrum biznesu), departament gastronomii hotelowej (kuchnia z zapleczem i lokale gastronomiczne) oraz departament administracji (dział księgowości, sekretariat, kadry, dział techniczny, dział marketingu). Do drugich zalicza się pralnię, sklepy w hotelu i część rekreacyjno-sportową.

Podział pracy w obiekcie hotelarskim na stanowiska, komórki i pionory organizacyjne jest podstawą struktury organizacyjnej obiektu.

Struktura organizacyjna jest układem stanowisk pracy, komórek organizacyjnych, działów (pionów) organizacyjnych i większych elementów, wraz z ustalonymi między nimi zależnościami służbowymi (hierarchicznymi) i funkcjonalnymi (niehierarchicznymi). W wyniku podziału pracy są im przypisane odpowiednie zadania oraz zakresy: obowiązków, odpowiedzialności i uprawnień.

Pomiędzy wszystkimi stanowiskami pracy, komórkami i pionami organizacyjnymi występują **więzi organizacyjne**. Określają one relacje, tzn. połączenia

między komórkami i wzajemny stopień zależności. W hotelowych strukturach organizacyjnych występują następujące typy więzi organizacyjnych:

- **służbowe** (hierarchiczne) – zachodzą na tle rozmieszczenia uprawnień decyzyjnych i polegają na zależności podwładnego od bezpośrednich przełożonych, którzy mają prawo kontrolować i oceniać wykonanie zadań przez pracownika, np. kierownik służby pięt weryfikuje pracę pokojowych;
- **funkcjonalne** – zachodzą na tle zróżnicowania kompetencji zawodowych, a ich istotą jest doradzanie i pomaganie przy wykonywaniu zadań, np. szkolenia (wstępne, okresowe, bieżące) dotyczące procedur hotelowych, przeprowadzane przez pracowników działu szkoleń;
- **techniczne** (specjalizacyjne) – zachodzą na tle podziału pracy i wyrażają się we wzajemnej zależności członków zespołu w czasie realizacji zadania, np. przygotowanie konferencji w hotelu wymaga współpracy pracowników pionu usług specjalnych (wielofunkcyjnego), technicznego i gastronomicznego.
- **informacyjne** – zachodzą na tle wymiany informacji i wyrażają się w obowiązkowej wzajemnej informowaniu się (czasami jednostronnego) w celu przepływu informacji, np. służba pięt przekazuje do recepcji informacje o statusie pokoi (czy są gotowe do sprzedaży, czy są wyłączone z eksploatacji), a recepcja przekazuje informacje dotyczące życzeń gości w zakresie dodatkowego wyposażenia pokoju.

Graficzne przedstawienie struktury organizacyjnej to **schemat organizacyjny**.

RODZAJE HOTELOWYCH STRUKTUR ORGANIZACYJNYCH

1.1.2

Struktura organizacyjna ma wpływ na pracę zespołową, kanały komunikacji, informacji oraz kontroli, wskazuje bowiem na podległości służbowe, zakresy zależności funkcjonalnych i merytorycznych.

W praktyce struktura organizacyjna powinna być dostosowywana do zmieniających się warunków funkcjonowania przedsiębiorstwa hotelarskiego, czyli powinna być elastyczna.

O wielkości struktury organizacyjnej obiektu hotelarskiego decyduje:

- zakres zadań,
- wielkość obiektu,
- struktura własnościowa,
- przynależność do sieci hotelowej.

Do głównych zadań hotelu jako przedsiębiorstwa należy:

1. Przygotowanie ofert, promocja, rezerwacja, kanały dystrybucji.
2. Obsługa gości indywidualnych i grupowych oraz gości VIP, z realizacją procedury check-in.
3. Obsługa gastronomiczna, obsługa pokoi, usługi dodatkowe.
4. Prowadzenie portfolio gościa (przedpłata, historia usług, autoryzacja karty, faktura, rozliczenie działań).
5. Pożegnanie gości, odprowadzenie, przyprowadzenie samochodu, przyniesienie bagażu (4. i 5. zadanie jako elementy procedury check-out).
6. Naliczenie bonusów, specjalne usługi.
7. Ocena skarg i reklamacji: przyjęcie skargi, jej natychmiastowe rozpatrzenie i załatwienie.



Zadania hotelu jako przedsiębiorstwa

Organizowanie pracy w obiekcie hotelarskim wymaga zaprojektowania technologii, w tym procedur, oraz zorganizowania pracy tak, aby jak najlepiej wykorzystać w hotelu:

- zatrudnionych pracowników,
- czas (w całości poświęcony dobremu serwisowi gości),
- część materialną hotelu (maszyny, urządzenia, pomieszczenia).

Ustalenie odpowiednich standardów materialnych w obiekcie hotelarskim określone jest w wymogach kategoryzacyjnych oraz w prawach: budowlanym, sanitarnym i przeciwpożarowym.

Z kolei ustalenie odpowiednich standardów dotyczących ludzi (gości i pracowników) określają procedury postępowania i zachowania oraz wewnętrzne dokumenty organizacyjne (regulaminy: pracy i hotelowy oraz zakresy obowiązków i odpowiedzialności poszczególnych pracowników).

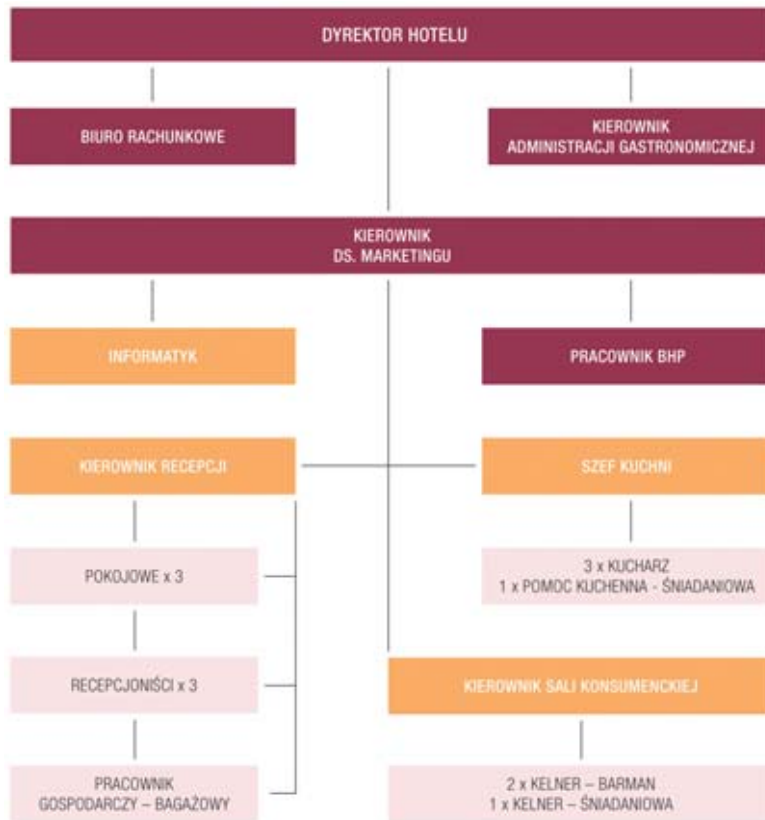
Zadania przedsiębiorstwa hotelowego w budowaniu schematu organizacyjnego przedstawiają się następująco:

Zadania przedsiębiorstwa hotelowego w budowaniu schematu organizacyjnego	
Zaprojektowanie stanowisk pracy	<ul style="list-style-type: none"> ustalenie zadań pracowników ustalenie sposobu wykonywania tych zadań określenie celów
Rozmieszczenie stanowisk pracy jak najbliższej gości	<ul style="list-style-type: none"> optymalizacja świadczenia usług dostępność usługi, oszczędność czasu
Spełnianie wymogów ergonomii	<ul style="list-style-type: none"> bezpieczeństwo: pracownika, gości, usługi dobre oświetlenie i niski poziom hałasu wentylacja i klimatyzacja odpowiednia pozycja ciała przy wykonywaniu usług
Zaprojektowanie technologii świadczenia usług	<ul style="list-style-type: none"> opracowanie procedur pracy (obsługi gości) na poszczególnych stanowiskach wraz z wykorzystaniem sprzętu i wyposażenia hotelu innowacyjność
Komfort psychologiczno-społeczny	<ul style="list-style-type: none"> przyznanie pracownikowi pewnej swobody w wykonywaniu obowiązków służbowych przekazywanie pracownikom uprawnień do podejmowania decyzji przyjęcie zasady odpowiedzialności pracownika za jakość i wynik pracy

Do sprawnego funkcjonowania hotelu w rzeczywistości rynkowej niezbędne są struktury produkcyjne i administracyjne, które dzielą się na:

- smukłe i płaskie – występują zależności od liczby szczebli w hotelu;
- proste i złożone – występują w zależności od stopnia zróżnicowania hotelu;
- liniowe, sztabowo-liniowe, funkcjonalne – występują w zależności od tego, czy uprawnienia decyzyjne skupione są na szczycie hierarchii, czy też rozłożone na kierowników niższych szczebli zarządzania lub na pracowników pierwszego kontaktu;
- tradycyjne i zorientowane na klienta.

W strukturze smukłej występuje wiele szczebli, a komórki organizacyjne mają niewielkie rozmiary.



Schemat struktury organizacyjnej smukłej, obowiązującej w małych hotelach i pensjonatach
 Opracowano na podstawie: E. Nawrocka, S. Oparka, *Do czego jest potrzebna struktura organizacyjna?* www.hotelarze.pl

Struktura płaska zawiera niewiele szczebli zarządzania i wyróżnia się dużym zakresem zarządzania na poszczególnych poziomach.

Struktura prosta charakteryzuje się centralizacją i zastosowaniem bezpośredniego nadzoru kierowniczego w małych komórkach organizacyjnych.



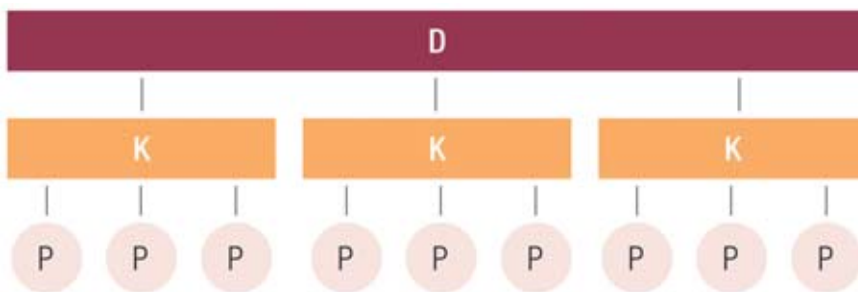
Uproszczony schemat organizacyjny przedsiębiorstwa hotelowego

To model podstawowy, który w zależności od wielkości obiektu, formy własności, sposobu prowadzenia firmy czy zastosowanego outsourcingu można rozbudowywać.

Outsourcing – skrót *od outside-resource-using* (ang.), czyli korzystanie z zasobów zewnętrznych, np. zamiast własnych pracowników służby piętér hotel zleca wykonywanie wybranych prac firmie zewnętrznej.

Struktura złożona – charakteryzuje się występowaniem licznych komórek i jednostek organizacyjnych (realizujących różnorodne zadania mające odmienne cele), funkcjonujących w różnych przedziałach czasowych.

Struktura liniowa (prosta) – cechą charakterystyczną tej struktury jest scentralizowana władza (najczęściej jednoosobowa), czyli kierownik na czele każdego pionu organizacyjnego oraz hierarchiczne więzi służbowe. Kierownicy wydają polecenia, określają zadania i kontrolują ich realizację.



Struktura liniowa (schemat liniowy)

Opracowano na podstawie: A. Nalepka, *Struktura organizacyjna*, Antykwa, Kraków 2001, s. 70

Podstawą stworzenia struktury liniowej jest zasada **jedności rozkazodawstwa**, mówiąca, że każdy podwładny może mieć tylko jednego przełożonego, którego polecenia zobowiązany jest wykonywać. Powstaje w ten sposób linia kierowników, która w dużych jednostkach organizacyjnych może obejmować kilka szczebli. Linia ta jest zarówno drogą podejmowania decyzji, jak i przekazywania informacji. Nosi ona nazwę drogi służbowej, która służy także kontroli realizacji zadań. Struktura liniowa stwarza jasny, logiczny i uporządkowany układ dróg komunikacyjnych.

Zalety struktury liniowej	Wady struktury liniowej
<ul style="list-style-type: none"> • prostota • łatwość jasnego ustalania zakresów kompetencji i odpowiedzialności • duża stabilność struktury • łatwość szybkiego działania • łatwość utrzymania dyscypliny 	<ul style="list-style-type: none"> • sztywna organizacja, którą trudno przystosować do zmiennych warunków • konieczność posiadania przez kierowników dużej wiedzy, daleko posunięta centralizacja kierowania • niebezpieczeństwo załamania się całej organizacji w przypadku nieobecności kilku osób z kadry kierowniczej

Struktura liniowa występuje głównie w małych i średnich hotelach.

Struktura funkcjonalna to taka, w której podwładni mają przełożonych (kierowników) hierarchicznych oraz wypełniają polecenia specjalistów (ekspertów, sztabu) mających prawo do samodzielnego podejmowania decyzji w zakresie sposobu wykonywania zadań, posiadanych kwalifikacji i uprawnień.

Struktura funkcjonalna działa na zasadzie **specjalizacji** w zakresie funkcji kierowniczych.

Podwładny posiada kilku przełożonych i każdy z nich jest odpowiedzialny za pewien aspekt (częstkową funkcję) zarządzania. Efektywne zarządzanie w ramach tej struktury wymaga ścisłej współpracy wszystkich kierowników, wzajemnego zaufania, porozumienia, umiejętności rozwiązywania konfliktów.



Struktura funkcjonalna (schemat funkcjonalny)

Opracowano na podstawie: www.pinkfrogss.blogspot.com

Zalety struktury funkcjonalnej	Wady struktury funkcjonalnej
<ul style="list-style-type: none"> • łatwy nadzór • wykorzystanie umiejętności specjalistów w miejscu, gdzie są najbardziej potrzebni 	<ul style="list-style-type: none"> • trudny dostęp do szybkiej informacji • trudność w określeniu odpowiedzialności i ocenie wyników

Struktura funkcjonalna występuje w dużych hotelach oraz sieciach hotelowych.

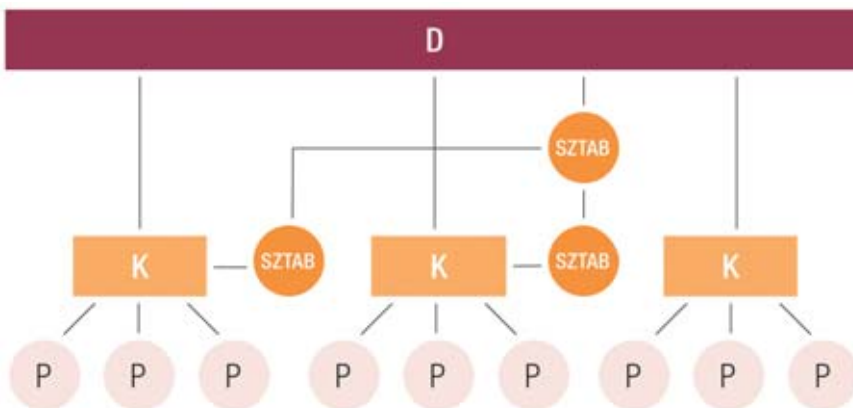
Struktura sztabowo-liniowa to taka, w której na czele każdej komórki stoi kierownik zarządzający jej działalnością. Ma on do dyspozycji komórki funkcyjne,

w których specjaliści opracowują potrzebne informacje. Na podstawie tych informacji kierownik podejmuje decyzje. Podstawą struktury sztabowo-liniowej są więzi służbowe występujące w hotelu. Z zakresu działania stanowisk kierowniczych wyodrębniono jednak czynności o charakterze przygotowawczym oraz pomocniczym i powierzono je specjalnie powołanym komórkom doradczym.

Do formalnego zakresu obowiązków komórek doradczych (sztabowych) należy zbieranie informacji, ich przetwarzanie oraz przygotowanie wariantów decyzyjnych dla przełożonych, a także doradztwo fachowe dla komórek organizacyjnych niższych szczebli.

Komórki sztabowe są połączone więzami funkcjonalnymi z równorzędnymi organami kierownictwa liniowego oraz z organami sztabowymi, skupiającymi fachowców tej samej specjalności na niższych szczeblach.

Zalety struktury sztabowo-liniowej	Wady struktury sztabowo-liniowej
<ul style="list-style-type: none"> zachowanie zasady jednoosobowego kierownictwa zachowanie zasady jednolitości kierowania ściśle określenie odpowiedzialności kompetentna porada ze strony doradców 	<ul style="list-style-type: none"> możliwość wystąpienia konfliktu między komórkami liniowymi a sztabowymi (doradczymi) długi czas przepływu informacji możliwość przekształcania więzi funkcjonalnych (doradczych) w liniowe (hierarchiczne)

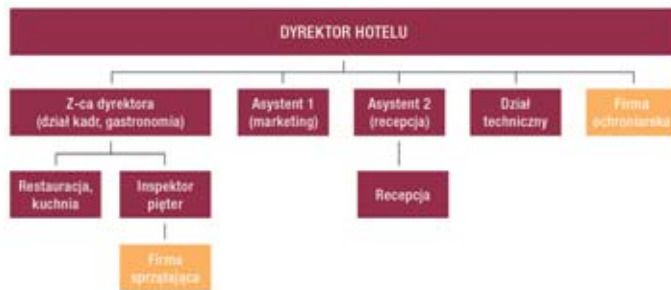


Opracowano na podstawie: www.pinkfrogss.blogspot.com

Struktura sztabowo-liniowa występuje w dużych hotelach oraz sieciach hotelowych.

Przykłady schematów organizacyjnych hotelu

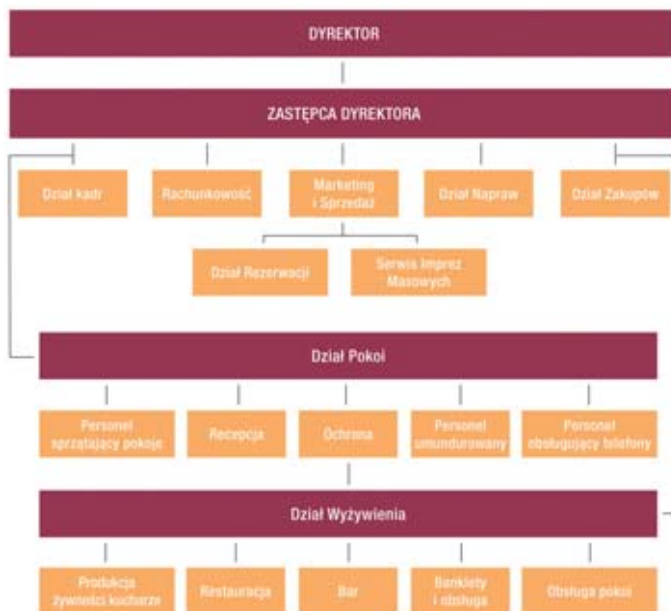
a) Schemat struktury organizacyjnej małego hotelu



Opracowano na podstawie: E. Nawrocka, S. Oparka, *Do czego jest potrzebna struktura organizacyjna?*, www.hotelarze.pl

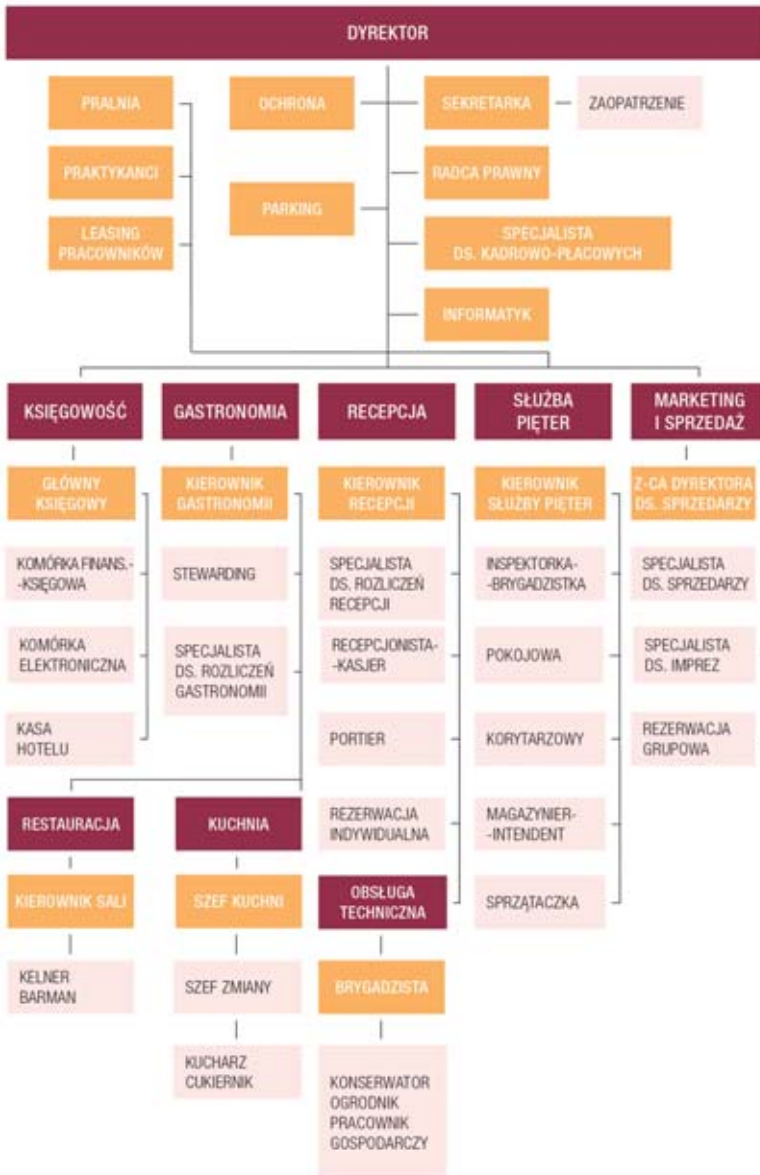
Zadania komórek zaznaczonych na pomarańczowo to zadania oddawane w outsourcingu.

b) Duży hotel, najczęściej sieciowy, posiadający więcej niż 300 pokoi ma strukturę organizacyjną rozbudowaną w najszerszym zakresie.



Opracowano na podstawie: E. Nawrocka, S. Oparka, *Do czego jest potrzebna struktura organizacyjna?*, www.hotelarze.pl

c) Struktura organizacyjna hotelu, który z racji świadczenia dużego zakresu usług posiada wiele komórek organizacyjnych, może przedstawiać się następująco:



Opracowano na podstawie: E. Nawrocka, S. Oparka, *Do czego jest potrzebna struktura organizacyjna?*, www.hotelarze.pl

Zadania komórek: pralni, parkingu, ochrony czy leasingu pracowników, można oddać w outsourcing.

Nie istnieje uniwersalna struktura organizacyjna. Każde przedsiębiorstwo hotelowe podchodzi do tych zagadnień indywidualnie i w taki sposób, aby w rezultacie klient stał się lojalnym gościem, który regularnie powraca do ulubionego hotelu.

ROLA RECEPCJI W HOTELU

1.2.

Słowo *recepca* pochodzi od łacińskiego słowa *receptio* i w dosłownym tłumaczeniu znaczy *przyjęcie*. Może ono oznaczać również:

- najważniejsze miejsce w hotelu (wizytówka właściciela hotelu lub sieci, do której należy hotel, „serce hotelu”);
- główny punkt kontaktowy pracowników hotelu i gości oraz innych klientów, np. *passantów*;

a także miejsce koordynacji działań związanych z kompleksową obsługą gości. To tutaj:

- następuje przyjęcie zamówienia na usługi hotelarskie;
- następuje przywitanie i przyjęcie gości do hotelu (pierwsze odwiedzane przez gości miejsce w hotelu);
- pracownicy recepcji sprawują opiekę nad gościem podczas jego pobytu;
- rozlicza się gości z pobytu w hotelu i żegna (ostatnie odwiedzane przez gości miejsce w hotelu).

Można powiedzieć, że recepcja to centralny układ nerwowy złożonego organizmu, jakim jest zakład hotelarski. Stanowi ona główny punkt kontaktu gości z pracownikami hotelu. Jest to miejsce przepływu informacji zarówno od gości, jak i do nich. Podstawowym zadaniem recepcji jest opieka nad gościem w trakcie jego całego pobytu i służenie mu pomocą w każdej sytuacji i w każdej chwili. Recepcja jest miejscem, gdzie goście zgłaszają swoje prośby, życzenia, podziękowania, uwagi oraz spostrzeżenia, a także regulują należność za usługę lub pobyt.

Recepcja to nie tylko lada recepcyjna, lecz cała przestrzeń od drzwi wejściowych do hotelu aż do ciągów komunikacyjnych (schody, winda) oraz do drzwi prowadzących do punktów gastronomicznych i usługowych w hotelu.

Jest to miejsce, gdzie gość może zrealizować swoje oczekiwania dotyczące:

- wygodnego miejsca do spania;
- różnych usług hotelowych, w tym gastronomicznych;
- wyczerpującej informacji o usługach hotelu;
- przyjaznego i bezpiecznego otoczenia;
- zapewnienia bezpieczeństwa osobistego i mienia;



- gotowości do spełniania życzeń;
- szybkiej, fachowej i rzetelnej informacji;
- indywidualnego podejścia;
- wiarygodności i uczciwości;
- dyskrecji i taktu.

Ponieważ recepcja reprezentuje – pod względem organizacyjnym, poziomu usług, estetyki i kultury – obiekt hotelarski na zewnątrz, jej rola jest istotna. Dlatego w recepcji zwraca się uwagę na:

- użytkowość i współdziałanie z innymi zespołami obsługowymi obiektu;
- reprezentacyjność – praktyczne wykorzystanie różnych form aranżacji związanych z regionem lub systemem, do którego należy obiekt, w celu wyróżnienia obiektu i podkreślenia jego tożsamości;
- wyposażenie techniczne i stopień nasycenia instalacjami i urządzeniami.

Węzeł recepcyjny (recepcja) dzieli się na dwie główne, oddzielne części: Pierwsza to część zewnętrzna, ogólnodostępna, reprezentacyjno-usługowa. Druga to część wewnętrzna, funkcjonalno-dyżurna.

1.2.1.

CZĘŚĆ OGÓLNODOSTĘPNA¹

Część ogólnodostępna (hol) jest wizytówką hotelu, właściciela obiektu lub sieci hotelowej. Tu powstaje opinia o obiekcie, jego standardzie, sprawności obsługi gości i panującej w nim atmosferze. Dlatego ważne jest zagospodarowanie powierzchni holu (ang. *hall*) recepcyjnego, aranżacja wnętrza, wyposażenie poszczególnych funkcji, oświetlenie, zieleni, wentylacja i klimatyzacja.

Hol recepcyjny – pomieszczenie, gdzie koncentruje się ruch gości przyjeżdżających, wyjeżdżających, mieszkających i osób odwiedzających. Jest to również miejsce, w którym krzyżują się ciągi komunikacyjne prowadzące do różnych pionów obiektu, np. do pionu pobytowego, gastronomicznego, rekreacyjnego i usług specjalnych (sale konferencyjne).

¹ Z. Błądek, *Hotele – programowanie, projektowanie, wyposażenie*, Wydawnictwo Albus, Poznań 2004, s. 39, J. Wilczyński, *Hotel i jego infrastruktura*, Wyższa Szkoła Turystyki i Hotelarstwa, Gdańsk 2007, s. 41.

Wielkość holu zależy od wielkości obiektu (mierzonej liczbą miejsc noclegowych lub liczbą pokoi), jego kategorii oraz możliwości i wymagań właściciela lub sieci. Niektóre hotele preferują rozwiązania, w których minimalizuje się powierzchnię wypoczynkową i reprezentacyjną, by organizować w nim lub w jego bezpośrednim sąsiedztwie zespoły obsługi gastronomicznej oraz różnego rodzaju punkty handlowe.

W innych hotelach hol recepcyjny traktuje się jako powierzchnię integracyjną, w której obok elementów ściśle funkcjonalnych wydzielono miejsce na biemy wypoczynek, ekspozycje plastyczne, zorganizowaną roślinność. Wszystkie te elementy wraz z komunikacją pionową (gondolowe, przeszklone windy), zielenią, sztucznym oświetleniem i sprawnie działającą klimatyzacją, stanowią oryginalną oprawę wkomponowaną w wielokondygnacyjny budynek hotelu, w celu wywarcia silnego wrażenia i stworzenia niezwyklej i niecodziennej atmosfery. Takie wnętrza holu wywołuje niezapomniane wrażenie, przyczynia się do dobrego samopoczucia gości i powoduje chęć przebywania w tym miejscu.



Hol w hotelu *Panassus* w Cancun (Meksyk)

W jeszcze innych hotelach gestorzy starają się, żeby hol recepcyjny był wyjątkowo reprezentacyjny i przestronny, wykorzystują więc marmury i inne szlachetne materiały wykończeniowe, aby eksponować dostojność i bogactwo gospodarza.



Hole recepcyjne

Coraz częściej w holach recepcyjnych urządza się galerie lub minigalerie malarstwa i innych dzieł sztuki, najczęściej regionalnej, w celu uatrakcyjnienia wnętrza oraz stworzenia możliwości nabycia tych dzieł.

Hol recepcyjny spełnia wielorakie funkcje:

- jest miejscem załatwienia formalności związanych z przybyciem gości, grupy turystów;
- pełni funkcję integracyjną, wypoczynkową oraz informacyjną;
- pełni rolę poczekalni, miejsc spotkań grupy turystycznej;
- jest miejscem, gdzie można dokonać zakupu pamiątek, upominków, czasopism;
- stanowi wejście do punktów gastronomicznych i handlowych;
- jest węzłem komunikacyjnym.

Ponieważ hol recepcyjny jest wielofunkcyjny, wszystkie funkcje powinny być dla gości czytelne od razu po przekroczeniu progu drzwi wejściowych, szczególnie dotyczy to lokalizacji recepcji. Hol recepcyjny znajduje się na parterze budynku i często jest połączony bezpośrednio z recepcją.

Dla hotelarza recepcja to nie tylko wizytówka hotelu, ale też miejsce intensywnej pracy, niejednokrotnie kilku osób, które obsługują gości i jednocześnie pracują przy komputerach. Stanowiska recepcyjne są zwykle usytuowane w sposób umożliwiający kontakt wzrokowy pomiędzy pracownikami a wchodzącym gościem. Ich aranżacja jest różnorodna – tradycyjne lady mogą być mniejsze lub większe, prostokątne, półokrągłe, a nawet pofalowane. Spotyka się także specjalne stoły z wygodnymi fotelami dla gości lub

nowoczesne, pojedyncze stanowiska, tzw. wysępki. Ich wspólną cechą jest połączenie pożądanego indywidualizmu z ogólną potrzebą funkcjonalności.



Recepcja w holu hotelowym

Zasadniczą funkcją recepcji hotelowej jest kompleksowa obsługa gości indywidualnych, grup turystycznych, gości specjalnych (MIP, CIP, niepełnosprawnych, osób starszych, dzieci) na etapie:

- przyjęcia rezerwacji,
- przyjęcia gości do hotelu,
- pobytu gości w obiekcie,
- rozliczenia i pożegnania gości (pobranie zapłaty).



Recepcja w hotelu w Uxmal (Meksyk)

Recepcja w hotelu może występować w postaci kiosku multimedialnego check-in i check-out lub stołu recepcyjnego, co umożliwi gościom szybkie przyjęcie do hotelu oraz sprawny wyjazd.



Recepcja wirtualna, www.hotelinfo24.pl

W holach recepcyjnych powinny znajdować się także:

- miejsce do odpoczynku – lobby,
- aneks, w którym instaluje się wewnętrzne i zewnętrzne środki łączności,
- węzeł komunikacji i transportu pionowego (windy, schody ruchome, klatki schodowe),
- punkty handlowo-usługowe, w tym bary,
- elementy informacyjno-reklamowe (gabloty, tablice, stelaże, monitory),
- pomieszczenie bagażowni (przechowalnia bagażu).

Hole recepcyjne można wyposażyć dodatkowo w:

- urządzenia umożliwiające swobodny dostęp do internetu,
- bankomaty,
- biblioteczkę,
- kąciaki zabaw dla dzieci, np. w Novotelach.

Aby spełniać swoje funkcje, hol hotelowy musi być odpowiednio wyposażony.

Aneksy wypoczynkowe (lobby) wyposażone są w fotele, sofy, stoły, stoliki, lampy oświetlenia miejscowego lub ogólnego, zieleń – rośliny doniczkowe lub kompozycje z ciętych kwiatów. Na stolikach leżą codzienne gazety oraz kolorowe czasopisma.



Lobby

Lobby (ang. *przedsiónek, kuluary*) to pomieszczenie (przestrzeń) w hotelu, znajdujące się tuż przy głównym wejściu, często połączone z recepcją. W niektórych dużych hotelach lobby występuje jako *foyer* (wymawiaj *fuaje*), czyli duże i rozległe pomieszczenie przylegające do holu recepcyjnego, przeznaczone do odpoczynku oraz spotkań towarzyskich. (Ponieważ jest to pomieszczenie ogrzewane, stąd nazwa *foyer* – franc. *palenisko, ognisko*).

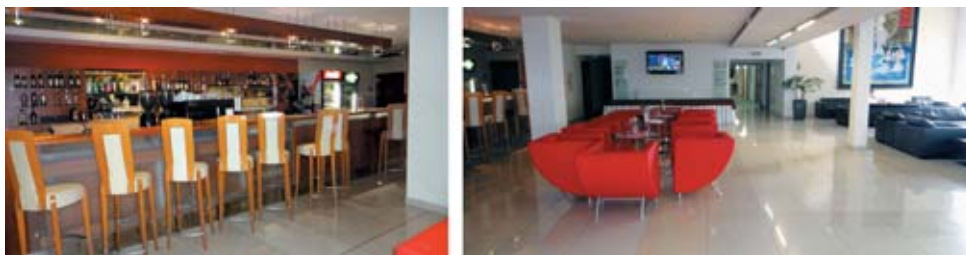
Przestrzeń ta może być podzielona na kilka stref:

- powitalną – czyli recepcję oraz stanowisko concierge'a;
- relaksu – miejsce, gdzie goście mogą odpocząć na wygodnych kanapach, czytając czasopisma lub surfując w internecie;
- społeczną – najczęściej ze stolikami dwuosobowymi, przeznaczonymi do spotkań, np. biznesowych lub towarzyskich;
- biznesową – z wielofunkcyjnym *business centre*, wyposażonym w sprzęt audiowizualny i nowoczesną technologię.

W dużych hotelach powierzchnia lobby może być wykorzystana do aranżacji wystaw, organizacji pokazów i prezentacji. Jest ozdobiona stałą ekspozycją oddającą charakter hotelu. Mogą się tam również znajdować ekspozycje czasowe.

Lobby hotelowe obejmuje także sklepy oraz bary serwujące napoje, wyroby cukiernicze, różne koktajle alkoholowe.

Punkty handlowo-usługowe rozmieszczone są w obrębie holu recepcyjnego lub w wydzielonych pasażach. Dotyczy to również barów (kawowy, aperitif, cocktail), których część konsumencka znajduje się zazwyczaj w sąsiedztwie aneksów wypoczynkowych. Lady barowe w holu są zaprojektowane indywidualnie i posiadają wnęki na szafki na zapasowe butelki, szkło, porcelanę, sztucce oraz wnęki na szafki na surowce – kawę, herbatę, soki, cukier, a także szuflady chłodzące na napoje. Na ladzie barowej często znajduje się ekspres do kawy, aparat do piwa.



Lobby bar

Przy ladzie barowej ustawione są hokery (stolki barowe) dla gości. Uzupełnieniem aranżacji jest zieleń. W sąsiedztwie lady barowej powinno znajdować się zaplecze magazynowe i zmywalnicze.

Bezpośrednio w recepcji wielu małych i średnich obiektów hotelowych urządzone są punkty handlowe, prowadzące w określonym czasie drobną sprzedaż pamiątek, kosmetyków, wody mineralnej, napojów, artykułów tytoniowych. W większych obiektach punkty te znajdują się w lobby recepcyjnym. O ich występowaniu decyduje właściciel, uwzględniając potrzeby gości oraz położenie obiektu.

Punkty ze środkami łączności urządza się w postaci aneksów z kabinami telefonicznymi lub instaluje się aparaty w specjalnych osłonach. Przynajmniej jeden z aparatów powinien być przystosowany do obsługi gości niepełnosprawnych, czyli zainstalowany na wysokości 90–110 cm, umożliwiającej swobodne korzystanie osobom poruszającym się na wózkach.



Telefony oraz automat z napojami i słodyczami

Ciągi komunikacyjne (klatki schodowe, windy, schody ruchome, schody) prowadzą do jednostek mieszkalnych, lokali gastronomicznych, punktów handlowych i punktów usługowych. Ciągi komunikacyjne w holu recepcyjnym są wydzielane albo specjalnie oznakowane – materiałowo, kolorystycznie lub za pomocą odpowiedniej aranżacji meblowej.



Winda i schody hotelowe

Hotelowe materiały informacyjne i reklamowe znajdują się na ladzie recepcyjnej, stojakach lub stelażach, tablicach i regałach. Udostępniają informacje o usługach hotelu oraz sieci, do której on należy. Informują o usługach turystycznych, kulturalnych, rozrywkowych i użytkowych miejscowości lub regionu, w którym znajduje się obiekt.



Materiały reklamowe

Infokiosk (infobox, infomat, kiosk multimedialny, ang. *intelligent kiosk*) jest to interaktywny punkt informacyjny należący do samoobsługowych urządzeń elektronicznych, który prezentuje niezbędne informacje dotyczące usług turystycznych. Każdy gość może bezpłatnie przejrzeć strony o turystycznych atrakcjach, organizowanych imprezach, ciekawych miejscach do zwiedzania, przejrzeć miejskie portale oraz sprawdzić rozkłady jazdy pociągów i połączeń autobusów. Gość ma możliwość rezerwacji biletów, uzyskania



Infokiosk

informacji na temat repertuaru imprez, a nawet sprawdzenia jadłospisu danej restauracji. Dzięki różnym wersjom językowym zainstalowanym w kiosku z urządzeń mogą korzystać również goście zagraniczni. Obsługa infokiosku jest prosta – gość dotyka czytelnych piktogramów na dotykowym ekranie i wybiera interesujące go informacje lub korzysta z klawiatury. Infokioski pełnią rolę multimedialnych przewodników turystycznych, ponieważ służą informacjami na temat danej miejscowości, regionu, oferty hoteli i restauracji, co ułatwia gościowi planowanie wolnego czasu.

Hol recepcyjny powinien być dobrze oznakowany, odpowiednio oświetlony i posiadać część dostosowaną do obsługi gości niepełnosprawnych. Niezależnie od zajmowanej powierzchni hol recepcyjny powinien sprawować wrażenie gościnne, przytulne, zachęcające do wejścia i pozostania na dłużej.

Reasumując, wyposażenie holu recepcyjnego powinno być:

- reprezentacyjne – powiązane ze standardem hotelu, standardami sieci, regionem;
- atrakcyjne, estetyczne (odpowiednio dobrana kolorystyka i aranżacja);

oraz

- zapewniać komfort akustyczny (odizolowanie od hałasu ulicznego).

Zgodnie z wymaganiami kategoryzacyjnymi obowiązkowym wyposażeniem holu recepcyjnego są²:

HOTELE I MOTELE	
I. Zewnętrzne elementy zagospodarowania i urządzenia	
1. Bezpośrednie wejście do holu recepcyjnego, chronione przed nadmiernym napływem powietrza z zewnątrz.	1* - 5*
2. Górna osłona nad głównym wejściem, usytuowanie wejścia we wnęce lub zapewnienie drzwi automatycznie otwieranych lub obrotowych.	3* - 5*
3. Górna osłona nad podjazdem do obiektu.	4* - 5*
4. Oddzielne wejście i wydzielona droga bagażu gości.	5*
5. Wydzielona droga dostaw. Nie dotyczy hoteli**** w zwartej zabudowie miejskiej.	3* - 5*
II. Instalacje i urządzenia techniczne	
1. W części ogólnodostępnej obejmującej hall recepcyjny, sale gastronomiczne i wielofunkcyjne:	
1) Klimatyzacja lub inne urządzenia i systemy zapewniające wymianę powietrza i utrzymanie temperatury latem poniżej 24°C, a zimą powyżej 20°C oraz wilgotność 45-60 %;	4* - 5*
2) wentylacja mechaniczna zapewniająca wymianę powietrza oraz usuwająca zapachy w całym obiekcie.	3*

² Dla hoteli i moteli: Załącznik do rozporządzenia Ministra Sportu i Turystyki z dnia 16 listopada 2011 r. (DzU z 2011 r., nr 259, poz. 1553) – wybrane elementy załącznika.

HOTELE I MOTELE

W salach konferencyjnych hoteli/moteli kategorii ***, o ile są w obiekcie, wymagana jest klimatyzacja lub inne urządzenia i systemy zapewniające wymianę powietrza i utrzymanie temperatury latem poniżej 24°C, a zimą powyżej 20°C oraz wilgotność 45-60%.

3) wentylacja grawitacyjna lub mechaniczna – nie dotyczy hoteli/moteli, w odniesieniu do których obowiązujące przepisy 1* - 2* w okresie dopuszczania do użytkowania nie wymagały spełnienia ww. wymagań. Spełnienie wymagań potwierdza się następującymi dokumentami: ostateczną decyzją o pozwoleniu na budowę wraz z zaświadczeniem właściwego organu administracji architektoniczno-budowlanej o dokonany zgłoszeniu zmiany sposobu użytkowania obiektu budowlanego lub jego części, w stosunku do którego właściwy organ nie wniósł sprzeciwu, lub ostateczną decyzją o pozwoleniu na użytkowanie obiektu budowlanego, a w przypadku obiektów budowlanych wzniesionych przed dniem 1 kwietnia 1995 r., które utraciły wymienione dokumenty – opinią rzeczoznawcy budowlanego stwierdzającą bezpieczeństwo użytkowania obiektu budowlanego.

III. Podstawowe elementy dotyczące funkcji, programu obsługowego i użyteczności obiektu

- | | |
|---|---|
| 1. Hol recepcyjny wielofunkcyjny: 1) w obiektach do 50 j.m. – o powierzchni minimum (w m ²). | ***** - 50
**** - 30
*** - 20
** - 20
* - 10 |
| 2) w obiektach powyżej 50 j.m. – o powierzchni dodatkowej (w m ²) dla każdej j.m. powyżej 50 j.m. | ***** - 0,8
**** - 0,5
*** - 0,3
** - 0,2
* - 0,1 |
| 2. Zespół higieniczno-sanitarny przy części ogólnodostępnej. Wyposażenie minimum: umywalki z białem lub półką, lustro nad każdą umywalką, z górnym lub bocznym oświetleniem, dozownik z płynnym mydłem, pojemnik na papier i odpady, suszarka do rąk lub ręczniki jednorazowego użytku, wieszaki ścienne, również w kabinach WC, WC (w obiektach kategorii *** - ***** oddzielne dla kobiet i mężczyzn), pisuar w WC męskim, gdy są WC oddzielne dla kobiet i mężczyzn. | 1* - 5* |

VI. Inne

- | | |
|---|---------|
| 1. Jednolity ubiór dla poszczególnych służb hotelowych. | 3* - 5* |
|---|---------|

PENSJONATY

I. Zewnętrzne elementy zagospodarowania i urządzenia

- | | |
|--|---------|
| 1. Bezpośrednie wejście do hallu recepcyjnego, chronione przed nadmiernym napływem powietrza z zewnątrz. | 3* - 5* |
| 2. Wydzielona droga dostaw. | 4* - 5* |

II. Instalacje i urządzenia techniczne

- | | |
|--|---------|
| 1. Klimatyzacja lub inne urządzenia i systemy zapewniające wymianę powietrza i utrzymanie temperatury 18-21°C i wilgotność 45-60% w części ogólnodostępnej obejmującej hol recepcyjny, sale gastronomiczne wielofunkcyjne. | 4* - 5* |
| 2. Wentylacja mechaniczna. | 1* - 5* |

III. Podstawowe elementy dotyczące funkcji, programu obsługowego i użyteczności obiektu

- | | |
|---|---|
| 1. Hol recepcyjny wielofunkcyjny o powierzchni minimum w m ² . | 5* - 30m ²
4* - 25 m ²
3* - 20 m ²
2* - 15 m ²
1* - 10 m ² |
| 2. Zespół higieniczno-sanitarny przy zespole ogólnodostępnym, dostosowany do liczby miejsc gastronomicznych i w salach wielofunkcyjnych. Wyposażenie minimum: umywalki z białem lub półką, lustro nad każdą umywalką, z górnym lub bocznym oświetleniem, dozownik z płynnym mydłem, pojemnik na papier i odpady, suszarka do rąk lub ręczniki jednorazowego użytku, wieszaki ścienne, WC, pisuar w WC męskim. | 1* - 5* |

HOTELE I MOTELE

IV. Inne

- | | |
|---|---------|
| 1. Jednolity ubiór dla poszczególnych służb hotelowych. | 3* - 5* |
|---|---------|

KEMPINGI

- | | |
|---------------------------------------|---------|
| 1. Recepcja w odrębnym pomieszczeniu. | 1* - 4* |
|---------------------------------------|---------|

DOMY WYCIECZKOWE

- | | |
|--|-------------------|
| 1. Bezpośrednie wejście do holu. | I – II kategoria |
| 2. Hol recepcyjny z telefonem dostępnym dla gości. | I – III kategoria |
| 3. Kabinę telefoniczne. | I kategoria |
| 4. Sprzedaż drobnych artykułów – kosmetyki, pamiątki turystyczne. | I i II kategoria |
| 5. Stanowisko do drobnych napraw sprzętu sportowego i turystycznego. | I – III kategoria |

SCHRONISKO MŁODZIEŻOWE

- | | |
|--|------------------|
| 1. Samodzielny budynek lub wydzielona część budynku. | I i II kategoria |
|--|------------------|

SCHRONISKA

- | | |
|---|-----|
| 1. Sprzedaż podstawowych drobnych artykułów higienicznych, kosmetycznych, słodyczy, pamiątek. | tak |
| 2. Możliwość suszenia odzieży we wskazanym miejscu. | tak |
| 3. Stanowisko umożliwiające dokonanie drobnych napraw sprzętu turystycznego, czyszczenia odzieży i sprzętu. | tak |

Minimalne wymagania w sprawie wyposażenia holu recepcyjnego uzupełniają doświadczenie zawodowe, gust oraz inwencja indywidualna hotelarzy.

1.2.2.

CZĘŚĆ FUNKCJONALNO-DYŻURNA RECEPCJI

Część wewnętrzna (funkcjonalno-dyżurna) odgrywa ważną rolę w węźle recepcyjnym i wpływa bezpośrednio na sprawność obsługi oraz organizację pracy. W części przeznaczonej tylko dla pracowników wyróżnia się następujące podzespoły:

1. Obsługi zewnętrznej:

- lada recepcyjna z wyposażeniem.



Lada recepcyjna od strony gościa



Lada recepcyjna od strony recepcjonisty

Lada recepcyjna to forma mebla, która powinna być łatwo rozpoznawalna i atrakcyjna plastycznie. Do jej budowy używa się różnorodnych materiałów, np. drewna, kamienia, mas tworzywowych. Powierzchnie, z którymi styka się gość, powinny sprawiać wrażenie „ciepłych”, a także muszą być trwałe i umożliwiać utrzymanie czystości. Lada powinna być meblem dostosowanym do warunków antropometrycznych i ergonomicznych wynikających z pracy recepcjonisty i obsługi gości³.

2. Obsługi wewnętrznej:

- Zaplecze biurowe recepcji (w tym pomieszczenie dla kierownika recepcji) służy do usytuowania sprzętu i wyposażenia pomocniczego do świadczenia usług. W małych obiektach hotelarskich funkcję tę spełnia pomieszczenie dyżurne z własnym węzłem sanitarnym.
- Techniczne urządzenia kontrolno-sterujące (sygnały alarmu muszą być odbierane przy ladzie recepcyjnej).
- Wyposażenie związane z rezerwacją i wewnętrznymi środkami łączności (centrala telefoniczna).
- Pomieszczenie gospodarcze do przechowywania bagaży (bagażownia). Przechowalnia bagażu to pomieszczenie, które musi być dostępne przez całą dobę, przed zajęciem i po zwolnieniu pokoju przez gościa. Bagażownia wyposażona jest w regały, półki, drążki do wieszania toreb z wieszakami na garnitury, szafę z kwitariuszami i służbowymi parasolami.
- Depozyt i sejfy.

Aneks depozytowy powinien być dostępny bezpośrednio z holu recepcyjnego oraz z zaplecza recepcji. Powinien także zapewniać warunki prywatności, bezpieczeństwa i kameralności.

3. Sanitarno-socjalny:

- szatnie,
- węzeł higieniczno-sanitarny,
- pomieszczenie socjalne,
- pomieszczenie gospodarcze.

³ Z. Błądek, *Nowoczesne hotelarstwo. Od projektowania do wyposażenia*, Wyd. Palladium, Poznań 2013, s. 312.

Wielkość i zakres wyposażenia wewnętrznej części recepcji zależą od charakteru, wielkości obiektu, organizacji pracy, kategorii oraz wymagań wynikających z przynależności do sieci hotelowej.

W dobie współczesnego hotelarstwa, recepcja to mózg i zarazem serce organizmu hotelowego.

W recepcji gość słyszy pierwsze powitanie, tu jest obsługiwany, a później żegnany z nadzieją na powrót.

Źródła ilustracji:

Studio Anter:

12, 14, 16 pierwszy schemat, 16 drugi schemat, 17, 18, 19, 20 x 2, 21, 39, 42, 43, 57, 67, 79, 83, 84, 85, 86, 87, 91, 99, 115, 121, 122 x2, 127 x2, 135, 137, 140

Autor:

25, 26 trzecie zdjęcie, 27 drugie zdjęcie, 27 trzecie zdjęcie, 27 czwarte zdjęcie, 27 piąte zdjęcie, 29 pierwsze zdjęcie, 29 drugie zdjęcie, 30 pierwsze zdjęcie, 30 drugie zdjęcie, 30 trzecie zdjęcie, 30 czwarte zdjęcie, 30 piąte zdjęcie, 31 pierwsze zdjęcie, 31 drugie zdjęcie, 31 czwarte zdjęcie, 31 piąte zdjęcie, 31 szóste zdjęcie, 34 drugie zdjęcie

Studio Gravite:

45 pierwszy rysunek, 45 drugi rysunek, 45 trzeci rysunek, 47 trzeci rysunek, 62

Fotolia:

50 ©Christian Nitz/Fotolia, 141 ©Ivan Hafizov/Fotolia, 147 ©magraphics.eu/Fotolia.com, 147 ©Bombaert Patrick/Fotolia.com, 148 ©Latofografica/Fotolia.com, 148 ©stockyimages /Fotolia.com,

123rf:

31 © Kasia Bialasiewicz/123rf.com, 31 ©Mile Atanasov/123rf.com, 50 ©Wong Wai Kit/123rf.com, 61©guesswho/123rf.com, 68 ©Joerg Hackemann/123rf.com, 142 ©Moodboard/123rf.com, 142 ©Bram Janssens/123rf.com, 143 ©Erwin Purnomo Sidi/123rf.com, 144 ©Arik Chan/123rf.com, 145 ©Riccardo Piccinini/123rf.com, 147 ©Bombaert Patrick/123rf.com, 147 ©Jatuporn Juthakorn/123rf.com, 153 ©James Steidl/123rf.com, 153 ©Sergey Mironov/123rf.com

www.hotelinfo24.pl:

28 pierwsze i drugie zdjęcie

www.ergo2work.pl:

46 czwarte zdjęcie, 47 pierwsze zdjęcie, 47 drugie zdjęcie

Hotel Radisson Blue w Krakowie:

77, 78

Shutterstock:

okładka ©stocky images, 23 ©Chesky, 26 ©berni, 26 ©August_0802, 26 ©DavidXu, 27 ©dotshock, 31 ©Phatographee.eu, 34 ©krsmannovic, 38 ©tuulijumala, 46 ©igorlale, 46 ©Supertrooper, 46 ©FELLOWES