

I. Utrzymywanie czystości i porządku w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

1	Struktura organizacyjna i zadania działu służby piętér	8
1.1.	Zadania działu służby piętér	8
1.2.	Obowiązki pracowników działu utrzymania czystości i porządku (housekeeping) . . .	10
1.3.	Systemy organizacji pracy	21
1.4.	Harmonogram pracy	22
1.5.	Dokumentacja działu	23
1.6.	Współpraca działu utrzymania czystości i porządku z innymi działami	26
2	Podstawowe pojęcia, funkcje i rodzaje jednostek mieszkalnych	29
2.1.	Wyposażenie podstawowe i uzupełniające jednostek mieszkalnych	34
2.2.	Wyposażenie podstawowe jednostki mieszkalnej	37
2.3.	Wyposażenie uzupełniające jednostki mieszkalnej	49
2.4.	Węzeł higieniczno-sanitarny	55
2.5.	Wyposażenie jednostek mieszkalnych dla gościa specjalnego	59
3	Prace związane z utrzymaniem czystości i porządku w jednostkach mieszkalnych	67
3.1.	Rodzaje prac związanych z utrzymaniem czystości i porządku w jednostce mieszkalnej	67
3.2.	Sprzęt, środki i techniki utrzymania czystości	68
3.3.	Sprzęt elektromechaniczny	71
3.4.	Środki chemiczne	73
3.5.	Techniki utrzymania czystości	76
4	Rodzaje i zasady sprzątania	83
4.1.	Rodzaje sprzątania	83
4.2.	Instrukcja pracy pokojowej	86
4.3.	Procedury sprzątania jednostki mieszkalnej	88
4.4.	Sprzątanie korytarzy i klatek schodowych	101
4.5.	Generalne sprzątanie	102
4.6.	Pokoje i strefy wyłączone z eksploatacji	104
4.7.	Harmonogram pracy pokojowej	105
4.8.	Serwis wieczorny	107
4.9.	Kontrola pokoju	108
4.10.	Specjalne życzenia gości	109
5	Pomieszczenia ogólnego użytku	112
5.1.	Otoczenie	112
5.2.	Budynek lub zespół budynków	113
5.3.	Zespół recepcji	114
5.4.	Komunikacja i transport wewnętrzny	116
5.5.	Zespół gastronomiczny	118
5.6.	Zespół wielofunkcyjny	118
5.7.	Zespół handlowo-usługowy	119
5.8.	Pomieszczenia administracyjno-techniczne	119
5.9.	Pomieszczenia administracji	120
5.10.	Utrzymanie czystości w części ogólnej	120
6	Zespół rekreacyjno-wypoczynkowy	126
6.1.	Wewnętrzne i zewnętrzne urządzenia związane z rekreacją, wypoczynkiem i sportem	127
6.2.	Utrzymanie czystości i porządku	130
7	Odpowiedzialność materialna pracowników za rzeczy gościa i mienie obiektu	134
7.1.	Zasady przekazywania i przechowywania rzeczy pozostawionych przez gościa	138
8	Organizacja usług pralniczych	141
	Wykaz podstawowych pojęć w językach: polskim, angielskim i niemieckim	143

II. Przygotowywanie i podawanie śniadań

9	Przechowywanie żywności i zasady higieny podczas produkcji gastronomicznej	150
	9.1. Podstawa prawna	150
	9.2. Obowiązujące zasady w zakresie bezpieczeństwa żywności	151
	9.3. System HACCP w gastronomii hotelowej	158
	9.4. Warunki przechowywania podstawowych produktów spożywczych	167
	9.5. Zasady magazynowania żywności w zakładzie gastronomicznym	170
	9.6. Konsekwencje wynikające z nieprzestrzegania przepisów sanitarno-epidemiologicznych	171
10	Śniadaniowe produkty spożywcze i ich wartość odżywcza	173
	10.1. Grupy produktów spożywczych śniadaniowych i ich wartość odżywcza	173
	10.2. Składniki odżywcze w produktach śniadaniowych	175
11	Zasady układania jadłospisów śniadaniowych	183
	11.1. Charakterystyka posiłków spożywanych w ciągu dnia	183
	11.2. Zasady układania jadłospisów w obiektach hotelarskich	184
12	Metody i techniki przygotowania śniadań	191
	12.1. Metody i techniki kulinarne stosowane w gastronomii	191
	12.2. Potrawy śniadaniowe i techniki ich wykonania	194
13	Sprzęt i urządzenia pomocnicze wykorzystywane do przygotowania i podania potraw śniadaniowych	216
	13.1. Urządzenia grzejne i chłodzące na terenie kuchni śniadaniowej w hotelu	216
	13.2. Urządzenia wykorzystywane na sali śniadaniowej	217
	13.3. Urządzenia pomocnicze wykorzystywane w sali konsumenckiej	220
	13.4. Instrukcje obsługi urządzeń	222
14	Wyposażenie i estetyka sal śniadaniowych	224
	14.1. Wyposażenie meblowe sali śniadaniowej	224
	14.2. Bielizna stołowa	227
	14.3. Zastawa stołowa	229
15	Formy podawania śniadań w zależności od możliwości obiektu hotelarskiego	241
	15.1. Śniadanie à la carte	241
	15.2. Zestawy śniadaniowe	243
	15.3. Bufet śniadaniowy	245
	15.4. Śniadania wydawane do pokoju hotelowego – room service	258
	15.5. Paczki śniadaniowe – breakfast box	266
16	Rodzaje śniadań hotelowych	269
	16.1. Rodzaje i menu śniadań hotelowych	269
	16.2. Zasady nakrywania stołów do śniadań	272
	16.3. Technika serwowania śniadań w formie zestawu	275
	16.4. Zbieranie naczyń ze stołu i sprzątanie bufetu	278
	16.5. Lunch i brunch	280
	16.6. Sposoby organizacji serwisu śniadań hotelowych	284
17	Śniadania dla gości o specjalnych potrzebach	285
	17.1. Podstawowe oczekiwania gości dotyczące śniadań hotelowych	285
	17.2. Oczekiwania gości dotyczące śniadań – ze względu na stan zdrowia	287
	17.3. Oczekiwania gości – wyznawców różnych religii (tabu religijne)	289
	17.4. Oczekiwania obcokrajowców	291
	17.5. Oczekiwania zwolenników diet alternatywnych na przykładzie wegetarian	292
18	Odpady gastronomiczne	294

18.1. Odpady – wiadomości wstępne	294
18.2. Prawne aspekty postępowania z odpadami gastronomicznymi	295
18.3. Segregacja odpadów	295
18.4. Recykling	296
Bibliografia	297