

PRAKTYCZNA NAUKA ZAWODU



NOWA PODSTAWA
PROGRAMOWA

Pracownia hotelarska. Działalność recepcji



Kwalifikacja **T.11**
TECHNIK HOTELARSTWA

Branża turystyczno-hotelarska

2016
Zapowiedź

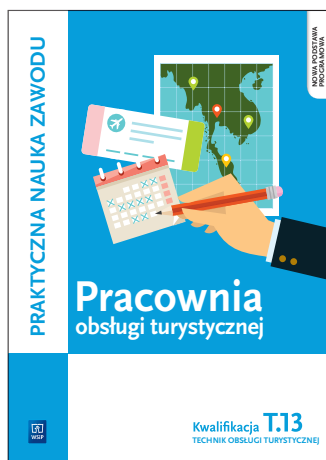
Nowy podręcznik



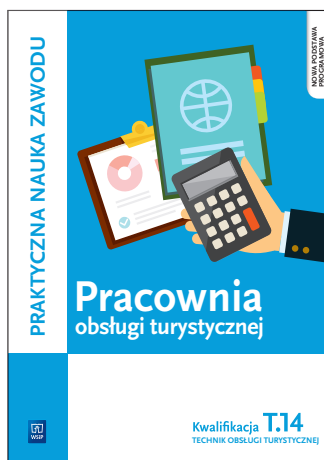
Oferta WSiP dla branży turystyczno-hotelarskiej

Wydawnictwa Szkolne i Pedagogiczne polecają publikacje do nauki zawodów: **technik obsługi turystycznej** i **technik hotelarstwa** przygotowane zgodnie z **NOWĄ PODSTAWĄ PROGRAMOWĄ**.

Publikacje do praktycznej nauki zawodu



Pracownia obsługi turystycznej (T.13)



Pracownia obsługi turystycznej (T.14)



Pracownia hotelarska. Działalność recepcji (T.11)

BHP



BHP w branży turystyczno-hotelarskiej

Te i inne publikacje do nauki zawodów: technik obsługi turystycznej i technik hotelarstwa (kwalifikacje T.13, T.14, T.11, T.12) można obejrzeć i kupić pod adresem **sklep.wsip.pl**



WYDAWNICTWA
SZKOLNE
i PEDAGOGICZNE

wsip.pl | infolinia: 801 220 555

Szanowni Państwo,

z przyjemnością przedstawiamy Państwu fragmenty **nowej publikacji do praktycznej nauki zawodu**. Gwarantuje ona skuteczne przygotowanie do egzaminów potwierdzających kwalifikacje w zawodzie, napisana językiem zrozumiałym dla ucznia i wzbogacona o atrakcyjny materiał ilustracyjny. Prawdziwa nowość, warta Państwa uwagi.

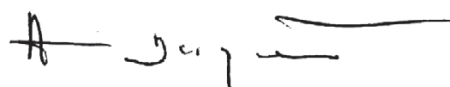
1 września 2012 roku Ministerstwo Edukacji Narodowej rozpoczęło reformę szkolnictwa zawodowego, która wprowadziła nową klasyfikację zawodów oraz ich podział na kwalifikacje. Dla wszystkich wyodrębnionych zawodów przygotowano nowe podstawy programowe. Zmieniła się także formuła egzaminu zawodowego – wprowadzono egzamin potwierdzający kwalifikacje w zawodzie. Uczniowie kończący naukę w zasadniczej szkole zawodowej i technikum oraz słuchacze szkół policealnych, po zdaniu egzaminów pisemnego i praktycznego, otrzymują dyplom potwierdzający kwalifikacje w zawodzie.

Aby umożliwić Państwu zapoznanie się z naszą publikacją, prezentujemy wykaz zawartych w niej treści oraz fragmenty wybranych rozdziałów.

Wierzymy, że przygotowana przez nas oferta umożliwi Państwu efektywną pracę oraz pomoże w skutecznym przygotowaniu uczniów i słuchaczy do egzaminu – zarówno w części pisemnej, jak i praktycznej.

Zapraszamy do korzystania z naszej publikacji.

Warto uczyć z nami!



Artur Dzięgański

Kierownik Zespołu Kształcenia Zawodowego
Wydawnictwa Szkolne i Pedagogiczne Spółka Akcyjna

WSiP – skuteczne przygotowanie do egzaminów potwierdzających kwalifikacje w zawodzie

Publikacje:

- zgodne z **nową podstawą programową**
- z aprobatą **MEN**
- opracowane w podziale na **kwalifikacje**
- napisane przez **specjalistów i nauczycieli praktyków**
- z dużą liczbą **ćwiczeń, przykładów praktycznych, tabel i schematów**
- z wyróżnieniem **najważniejszych treści**, rysunkami i ilustracjami ułatwiającymi zapamiętywanie



Aldona Kleszczewska

Pracownia hotelarska. Działalność recepcji



Kwalifikacja **T.11**

Planowanie i realizacja usług w recepcji

• TECHNIK HOTELARSTWA

Publikacja opracowana zgodnie z nową podstawą programową dla zawodu technik hotelarstwa do kształcenia w zakresie kwalifikacji T.11 (Planowanie i realizacja usług w recepcji). Stanowi materiał dydaktyczny dla ucznia do praktycznej nauki zawodu do wykorzystania podczas zajęć w pracowniach hotelarskich, a także przygotowujący do zdania egzaminu zawodowego z kwalifikacji T.11.

© Copyright by Wydawnictwo Szkolne i Pedagogiczne
Warszawa 2016

Opracowanie merytoryczne i redakcyjne: **Tomasz Kompanowski** (redaktor koordynator)
Konsultacja merytoryczna: **Witold Drogoń**
Konsultacja językowa: **Jolanta Kucharska, Andrzej Nalej**
Projekt okładki: **Dominik Krajewski**
Fotoedycja: **Natalia Marszałek**
Ilustracja na okładce: **Piotr Kryspin Cićkiewicz**
Skład i łamanie: **Shift_ENTER**

Wydawnictwa Szkolne i Pedagogiczne Spółka Akcyjna
00-807 Warszawa, Aleje Jerozolimskie 96
Tel.: 22 576 25 00
Infolinia: 801 220 555
www.wsip.pl

Publikacja, którą nabyłaś / nabyłeś, jest dziełem twórcy i wydawcy. Prosimy, abyś przestrzegała / 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

Od autorki	5
I. Rezerwacja usług hotelarskich	
1 Rozróżnianie zadań i wyposażenia recepcji hotelowej	8
2 Określanie zadań pracowników recepcji	15
3 Dobieranie oferty hotelowej zgodnie z potrzebami gości	27
4 Stosowanie instrumentów promocji usług hotelarskich	40
5 Przestrzeganie zasad rezerwacji usług dla gości indywidualnych i grup	56
6 Rezerwowanie usług hotelarskich z wykorzystaniem systemów rezerwacyjnych	74
7 Sporządzanie dokumentacji związanej z rezerwacją usług hotelarskich	85
8 Przygotowywanie danych dotyczących usług rezerwowanych dla innych komórek organizacyjnych obiektu świadczącego usługi hotelarskie	100
Test pisemny	107
Test praktyczny	116
II. Obsługa gości przyjeżdżających i wyjeżdżających	
9 Przestrzeganie procedur związanych z obsługą gości w recepcji	122
10 Rozpoznawanie oczekiwań gości związanych z pobytem w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie	142
11 Sporządzanie dokumentacji związanej z procedurami <i>check-in</i> i <i>check-out</i>	162
12 Udzielanie informacji turystycznej	176
13 Oferowanie usług dodatkowych zgodnie z ofertą obiektu świadczącego usługi hotelarskie	190
14 Przygotowanie informacji dotyczących przybyłych gości dla innych komórek organizacyjnych obiektu	204
15 Rozróżnianie form płatności stosowanych w sprzedaży usług hotelarskich	216
16 Przestrzeganie zasad rozliczania kosztów pobytu gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie	227
17 Sporządzanie dokumentacji związanej z rozliczaniem kosztów pobytu gości	240
18 Przestrzeganie zasad bezpieczeństwa i higieny pracy w obiektach hotelarskich	268
Test pisemny	278
Test praktyczny	286

OD AUTORKI

Drodzy Uczniowie,

oddaję do waszej dyspozycji publikację z zakresu **kwalifikacji T.11 Planowanie i realizacja usług w recepcji**.

Jest to zbiór ćwiczeń, szarad, rebusów, zagadek, testów i zadań praktycznych, który pomoże przyswoić wiedzę i kształtować umiejętności z zakresu wspomnianej kwalifikacji.

Podręcznik Pracownia hotelarska ułatwi poznanie specyfiki branży hotelarskiej, pozwoli zrozumieć jej istotę i – co najważniejsze – polubić ten zawód. Rozwiązywanie szarad, ćwiczeń czy gier edukacyjnych to świetny trening przed zaplanowanymi przez nauczyciela sprawdzianami, klasówkami i... testem egzaminacyjnym zaliczającym kwalifikację T.11.

Zastosowane różne formy zadań umożliwią zweryfikowanie wiedzy i wykorzystanie jej w praktyce. Publikacja jest absorbująca i uczy twórczo myśleć. Mam nadzieję, że każdy znajdzie w niej coś, co go zaciekawi, zainspiruje i pomoże w nauce zawodu.

Drodzy Nauczyciele,

przedstawiam publikację, która pozwoli na uatrakcyjnienie zajęć z zakresu kwalifikacji T.11. To „pakiet hotelarskich łamigłówek i ćwiczeń” pomocnych podczas prowadzenia zajęć dydaktycznych, opracowany pod kątem efektów kształcenia opisanych w podstawie programowej dotyczącej zawodu technik hotelarstwa. *Pracownia hotelarska* zapewni prowadzenie zajęć edukacyjnych metodami motywującymi uczniów do aktywności, poszukiwań badawczych i rozwijającymi samodzielność. Jeżeli przy okazji w sposób prosty, zabawny i przyjemny ułatwi naukę zawodu, z satysfakcją stwierdzę, że osiągnęłam swój cel i pomogłam w trudnej oraz wymagającej pracy z młodzieżą.

Aldona Anna Kleszczewska

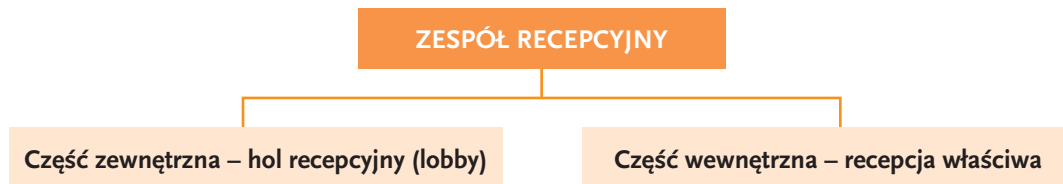
I. Rezerwacja usług hotelarskich

- Rozróżnianie zadań i wyposażenia recepcji hotelowej
- Określanie zadań pracowników recepcji
- Dobieranie oferty hotelowej zgodnie z potrzebami gości
- Stosowanie instrumentów promocji usług hotelarskich
- Przestrzeganie zasad rezerwacji usług dla gości indywidualnych i grup
- Rezerwowanie usług hotelarskich za pomocą systemów rezerwacyjnych
- Sporządzanie dokumentacji związanej z rezerwacją usług hotelarskich
- Przygotowywanie danych dotyczących usług rezerwowanych dla innych komórek organizacyjnych obiektu świadczącego usługi hotelarskie

1

Rozróżnianie zadań i wyposażenia recepcji hotelowej

Termin **recepcja** pochodzi z łaciny (*recepto*) i oznacza **przyjęcie**. Według definicji jest to miejsce, gdzie goście hotelowi są witani, kompleksowo obsługiwani i żegnani, innymi słowy to biuro hotelowe zajmujące się przyjmowaniem gości i zawiadywaniem pokojami. Często nazywa się ją sercem hotelu. Od recepcji, a właściwie od pracy recepcjonistów w decydującej mierze zależy to, czy gość będzie opuszczał hotel uśmiechnięty, zadowolony i z zamiarem szybkiego powrotu, czy też wyjdzie zde gustowany i postanowi opowiedzieć o feralnym noclegu wszystkim znajomym. Nie będzie zatem nadużyciem stwierdzenie, że recepcja należy do najważniejszych komórek organizacyjnych zakładu hotelarskiego.



Rys. 1.1. Skład zespołu recepcyjnego

Na wizerunek hotelu duży wpływ mają m.in. wyposażenie i wygląd (aranżacja) recepcji oraz profesjonalizm jej pracowników.

Recepcja powinna być tak usytuowana, by recepcjonista widział całą przestrzeń wokół swojego miejsca pracy, począwszy od drzwi wejściowych, skończywszy na windach, schodach, salach restauracyjnych i innych częściach hotelu. Wyposażenie holu recepcyjnego powinno zostać zaprojektowane nowocześnie pod kątem kolorystycznym i funkcjonalnym oraz elegancko (przepych niewskazany, gdyż może wprawiać niektórych gości w zakłopotanie). Całość ma tworzyć ciepłą i przytulną atmosferę, ponieważ odpowiedni wystrój, aranżacja, zagospodarowanie i funkcjonalność w znacznym stopniu wpływają na ocenę zarówno wstępną (tzw. pierwsze wrażenie), jak i końcową jakości usług hotelarskich.

Recepcja powinna być wyraźnie oznakowana i widoczna już od drzwi wejściowych. Jest ona wizytówką hotelu, toteż nie należy przystrajać jej np. sztucznymi kwiatami czy – przy specjalnych okazjach – balonami i świecidełkami. Recepcję – jako miejsce zazwyczaj pozbawione światła dziennego – należy dobrze oświetlić.

Na poziom i jakość świadczonych usług recepcji wpływają nowoczesność, technika i technologia informacyjna. Wyposażenie jej w komputery, telefaksy, kserokopiarki, automatyczne centrale telefoniczne, terminal, urządzenie do imbusowania, sejf, skrytki depozytowe zapewnia sprawną obsługę, zwiększa bezpieczeństwo i ułatwia pobyt gościom hotelowym. To warunek niezbędny, aby hotel mógł z powodzeniem funkcjonować na rynku usług hotelarskich.

Nowoczesne stanowisko recepcji

- **lada recepcyjna** – o wymiarach dostosowanych do wielkości hotelu, liczby pracowników recepcji, a także liczby obsługiwanych zwyczajowo gości;
- **komputery ze specjalistycznym oprogramowaniem** – bez których praca w recepcji i obsługa gości są w zasadzie niemożliwe;
- **klucznicza** – dawniej znajdująca się za plecami recepcjonisty, dziś chowana w wydzielonej części lady recepcyjnej;
- **centrala telefoniczna i telefony** – zapewniające bezkolizyjną łączność z dzwoniącymi gośćmi i innymi komórkami organizacyjnymi hotelu;
- **faks i kserokopiarka** – całodobowy dostęp do tych urządzeń jest dla gości hotelowych obecnie wręcz konieczny;
- **dokumentacja recepcji** – wymagana przepisami prawnymi i zaleceniami wewnętrznymi;
- **cennik** – aktualny i czytelny, mile widziane również takie elementy, jak wykaz akceptowanych kart płatniczych, informacja o czasie trwania doby hotelowej i ewentualnie bieżące kursy walut;
- **materiały informacyjne** – aktualne rozkłady jazdy pociągów i autobusów, rozkład lotów, plan miasta, mapa regionu, mapa samochodowa Polski i Europy, książka telefoniczna.

W części recepcji przeznaczony tylko dla pracowników hotelu wyróżnia się:

- **stanowisko obsługi wewnętrznej** – zaplecze biurowe recepcji wraz z technicznymi urządzeniami kontrolno-sterującymi i wewnętrznymi środkami łączności;
- **część sanitarno-socjalną** – szatnia, węzeł higieniczno-sanitarny, pomieszczenie socjalne i gospodarcze.

KARTA PRACY 1

ZADANIE 1.

Opisz strukturę / układ funkcjonalny zespołu recepcyjnego.

Część zewnętrzna zespołu recepcyjnego	
obowiązujące nazwy	<ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____
funkcje	<ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____ • _____ • _____

Część wewnętrzna zespołu recepcyjnego	
podzespoły	<ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____
funkcje	<ul style="list-style-type: none"> • _____ • _____ • _____ • _____

ZADANIE 2.

Oblicz minimalną wymaganą powierzchnię holu recepcyjnego w hotelach.

5*	4*	3*	2*
250 j.m.	75 j.m.	120 j.m.	180 j.m.
$50 \text{ m}^2 + 200 \times 0,8 \text{ m}^2 =$			

ZADANIE 3.

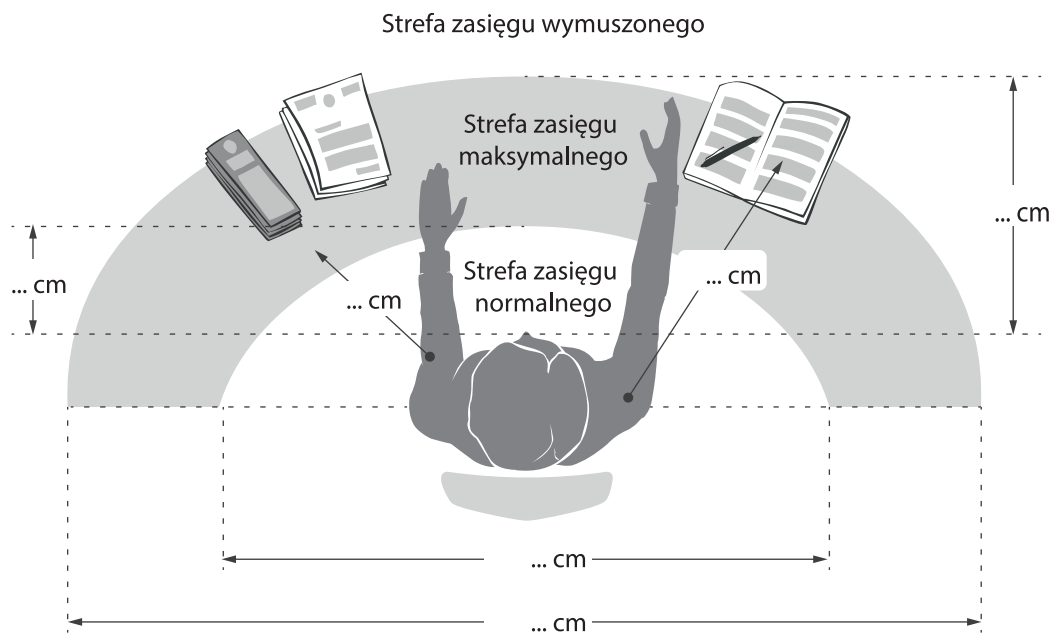
W grupie nazw urządzeń te, które nie pasują do pozostałych. Uzasadnij wybór. Podaj, co łączy pozostałe urządzenia.

ksero • telefon • terminal POS • bonownik • drukarka • sejf • komputer • urządzenie do imbusowania • bankomat • lada recepcyjna • kasa fiskalna • faks • bindownica • wplatomat

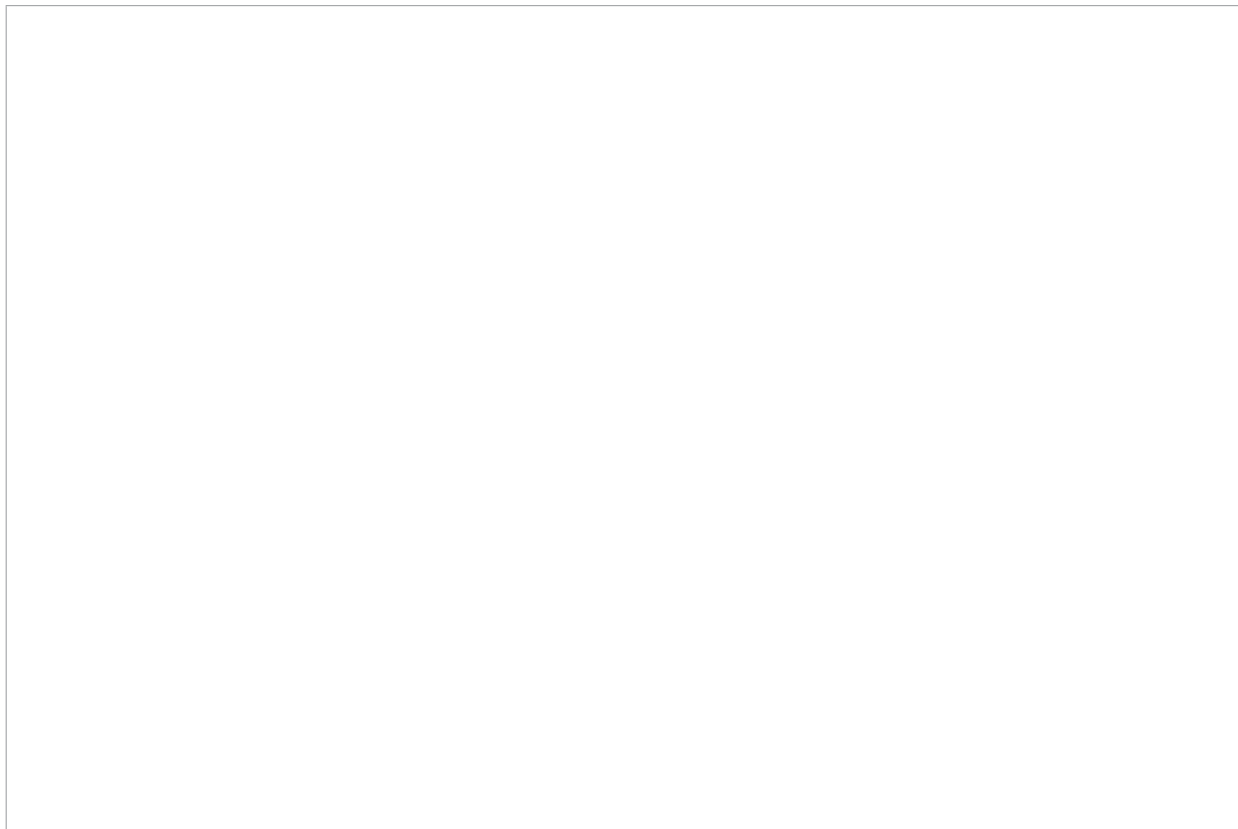
KARTA PRACY 1

ZADANIE 4.

Określ parametry normalnego, maksymalnego i wymuszonego zasięgu rąk na stanowisku recepcjonisty. Zaplanuj ergonomiczne rozmieszczenie elementów wyposażenia stanowiska pracy (sprzętu, urządzeń, materiałów itp.). Narysuj schemat stanowiska.



Stanowisko recepcjonisty

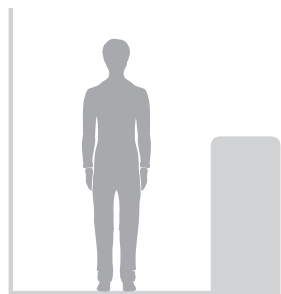


KARTA PRACY 1

ZADANIE 5.

Określ parametry pasma ruchu pracownika w recepcji właściwej

a) obsługa jednoosobowa



_____ cm

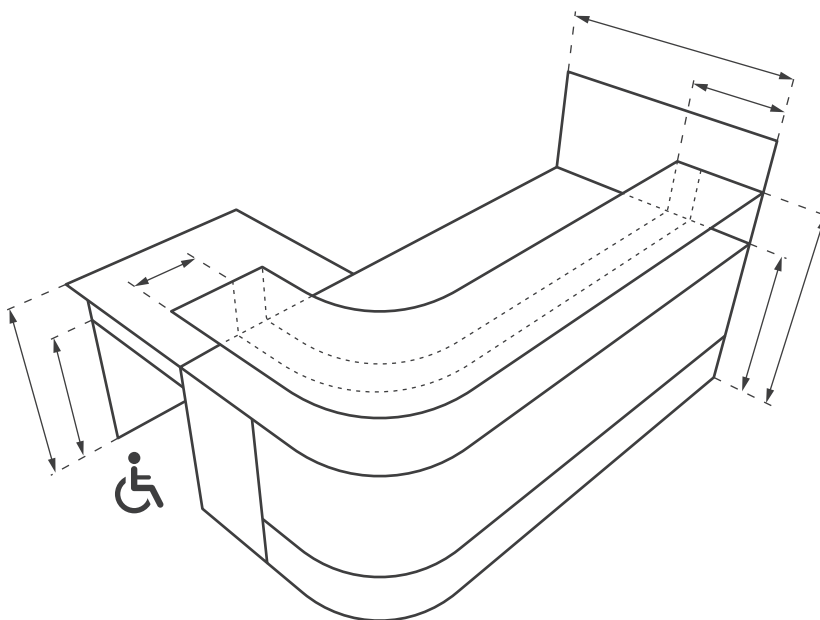
b) obsługa wieloosobowa



_____ cm

ZADANIE 6.

Podaj wymiary lady recepcyjnej.



1. Całkowita szerokość lady recepcyjnej _____
2. Szerokość pulpitu dla gościa _____
3. Wysokość lady (pulpitu) do obsługi gościa _____
4. Wysokość blatu roboczego (praca siedząca) _____
5. Szerokość półki odkładczej (od strony zewnętrznej lady) _____
6. Wysokość pulpitu umożliwiającą obsługę gości niepełnosprawnych _____
7. Podjazd do pulpitu umożliwiający obsługę gości niepełnosprawnych _____

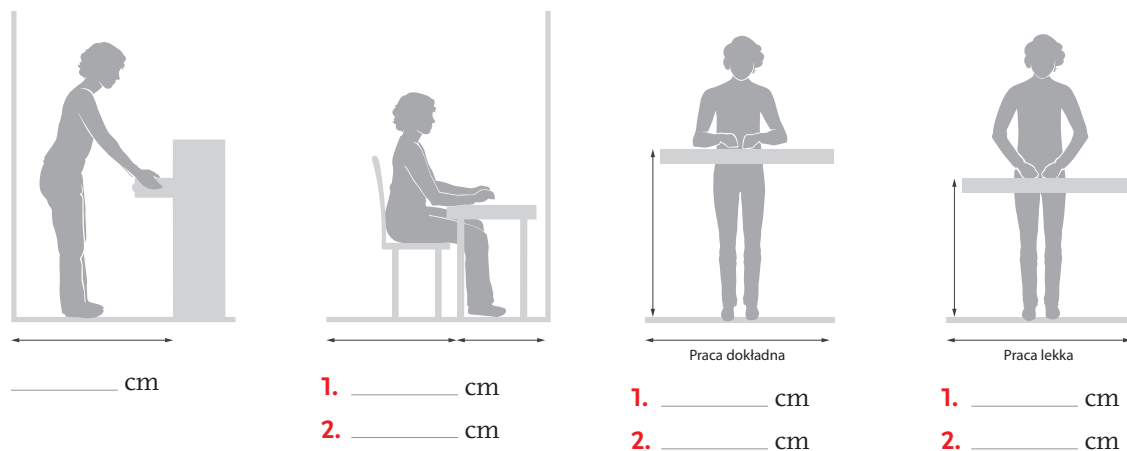
Długość lady recepcyjnej jednego stanowiska w przypadku obsługi jednoosobowej _____

Długość lady recepcyjnej jednego stanowiska w przypadku obsługi wieloosobowej _____

KARTA PRACY 1

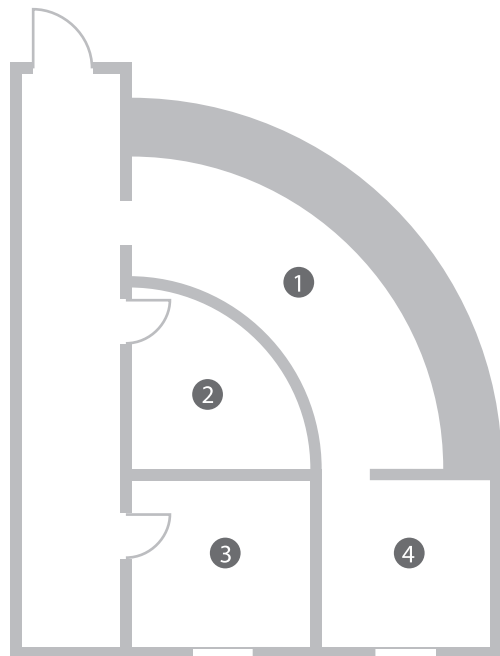
ZADANIE 7.

Określ parametry dotyczące przestrzeni ruchowej na stanowisku recepcjonisty.

**ZADANIE 8.**

Zaprojektuj część wewnętrzną zespołu recepcyjnego hotelu 4* / motelu 4*.

1. Zaplanuj funkcjonalny układ pomieszczeń recepcji właściwej (oznaczonych na schemacie numerami) i zaproponuj ich wyposażenie.
2. Zaznacz wyposażenie dwóch stanowisk recepcyjnych. W tym celu skorzystaj z symboli umieszczonych w legendzie (do pozostałych elementów wyposażenia zaproponuj własne symbole i umieść je w legendzie). Nie zapomnij o dostosowaniu jednego z nich do potrzeb osób niepełnosprawnych.

**Legenda wyposażenia:**

-  regał
-  regał górny
-  stół
-  krzesło
-  komputer
-  _____

Pomieszczenia:

1. _____ 3. _____
2. _____ 4. _____

Podczas projektowania recepcji właściwej należy uwzględnić zasady ergonomii. Powinno się tak zorganizować stanowisko pracy recepcjonisty, by zapewnić pracownikom **wydajność, komfort, bezpieczeństwo pracy i satysfakcję z jej wykonywania**.

KARTA PRACY 1

ZADANIE 9.

Poszukaj w internecie zdjęć zespołów recepcyjnych trzech hoteli 5*. Oceń rozwiązania funkcjonalne każdego z nich (pod kątem usytuowania / lokalizacji, rozmieszczenia wyposażenia, ergonomii pracy recepcjonistów).

	Hotel 5*	Hotel 5*	Hotel 5*
	www. _____	www. _____	www. _____
Ocena rozwiązań funkcjonalnych zespołu recepcji			

Wybierz, twoim zdaniem, najlepsze rozwiązanie / układ funkcjonalny recepcji. Odpowiedź uzasadnij.

KARTA PRACY 1

ZADANIE 10.

Rozpoznaj elementy wyposażenia. Podaj ich nazwy i opisz przydatność w pracy biura recepcji.

Zdjęcie wyposażenia recepcji	Nazwa	Przeznaczenie
	<p>klucznica</p>	<p>Dawniej zlokalizowana za plecami recepcjonisty, obecnie (ze względów bezpieczeństwa) schowana w wydzielonej części ludy recepcyjnej. Służy do przechowywania kluczy / kart magnetycznych, korespondencji i mniejszego formatu przesyłek dla gości hotelowych.</p>
		
		
		

5

Przestrzeganie zasad rezerwacji usług dla gości indywidualnych i grup

Procedura przyjęcia rezerwacji:

- ustalenie istoty rezerwacji (terminu, usług);
- sprawdzenie możliwości przyjęcia zamówienia / sprawdzenie obłożenia hotelu;
- dokładne wypełnienie formularza / karty rezerwacji (druk hotelowy lub dokument utworzony w systemie komputerowym);
- dokonanie rezerwacji noclegów w systemie komputerowym / wpisanie do grafiku;
- zarezerwowanie wyżywienia i zamówionych usług dodatkowych;
- poinformowanie odpowiednich służb o przyjęciu rezerwacji / przyjeździe gości;
- sporządzenie i wysłanie potwierdzenia rezerwacji (na życzenie gości również kosztorysu i oferty hotelu);
- ewidencjonowanie przyjętego zamówienia.

Podczas przyjmowania rezerwacji należy:

- poznać dokładne dane teleadresowe zamawiającego;
- określić dokładnie szczegóły zamówienia / rezerwacji;
- podać formę płatności / rozliczenia;
- zabezpieczyć interes obiektu hotelarskiego na wypadek *no show*;
- wyjaśnić procedurę zmiany lub anulowania rezerwacji;
- dokładnie i czytelnie wypełnić niezbędną dokumentację rezerwacji;
- starannie ewidencjonować przyjęte zamówienie (nadać jej kolejny numer).

W przypadku rezerwacji grup należy bezwzględnie zażądać wcześniejszego przesłania listy rejestracyjnej grupy (imiennej listy gości) tzw. *rooming list* (zgodnie z art. 21 *Praktycznego kodeksu postępowania*). Ułatwi to pracownikom recepcji obsługę przyjeżdżających grup i skróci czas *check-in*.

! UWAGI

1. W przypadku braku możliwości dokonania rezerwacji należy zaproponować inne rozwiązanie, m.in. inny pokój, zmianę terminu, zapisanie na listę rezerwową.
2. Podczas przyjmowania rezerwacji wskazane jest promowanie innych usług hotelarskich, np. nowej oferty, pakietu, produktu.
3. Hotelarz powinien powstrzymać się od przyjęcia rezerwacji na usługi hotelarskie, których nie jest w stanie wykonać lub zaakceptować.
4. Każda zawarta rezerwacja musi być potwierdzona w formie pisemnej.

KARTA PRACY 5

ZADANIE 1.

W długi majowy weekend pięciu gości zdecydowało się spędzić czas w hotelu 5* Aquila w Szczytnie. Zarezerwowali pokoje hotelowe różnego typu. Na podstawie podanych sześciu wskazówek ustal rodzaje rezerwacji, w jakich pokojach spędzili weekend i ile wynosiła cena każdego pokoju.

Skorzystaj z diagramu pomocniczego. Jeżeli wskazówka, którą otrzymasz, jest twierdząca (poprawna) – wpisz literę **T** w miejscu odpowiednio krzyżujących się pól, jeżeli jest zaprzeczeniem – wpisz literę **N**. Przykład: na podstawie wskazówki nr 4 – John Thompson nie wynajął pokoju najtańszego (N – przy 50 euro).

Wskazówki

1. Anna Klonowska zapłaciła za jednostkę mieszkalną składającą się z salonu o powierzchni co najmniej 25 m², sypialni z łazienką, części wejściowej pomocniczej z wydzielonym dodatkowo WC o 100 euro więcej niż dyrektor firmy Las, który dokonał rezerwacji dla trzech osób, zachowującej ważność do godz. 12.00 następnego dnia.

KARTA PRACY 5

2. Cena za pokój gościa, który podczas rezerwacji dokonał preautoryzacji na swojej karcie kredytowej, której na pewno nie dokonał dyrektor firmy Las, wynosi 150 euro i jest mniejsza o 50 euro niż cena apartamentu. Jest ona również mniejsza niż cena pokoju dwuosobowego gościa przychodzącego do obiektu z ulicy.
3. Cena pokoju z oddzielną sypialnią i salonem (strefa *open space*) zarezerwowanego dla obcokrajowca jest o 100 euro większa niż cena pokoju jednoosobowego zarezerwowanego dla Janusza Kawkowskiego tylko do godz. 18.00 w dniu zaplanowanego przyjazdu.
4. Cena pokoju Johna Thompsona była większa niż cena pokoju trzyosobowego.
5. Cena pokoju z rezerwacji gwarantowanej kartą kredytową była o 150 euro niższa niż cena pokoju dwuosobowego zarezerwowanego przez Aldonę Kleszczewską.
6. Pokój w cenie 200 euro został objęty gwarancją wstępną.

Diagram pomocniczy

		Cena za pokój (euro)					Rodzaj pokoju					Rodzaj dokonanej rezerwacji				
		50	100	150	200	300	DBL	TPL	SGL	APT	<i>junior suite</i>	<i>walk in</i>	gwarantowana	niegwarantowana	wstępna	gwarantowana (karta kredytowa)
Gość	Aldona Kleszczewska															
	dyrektor firmy Las															
	Janusz Kawkowski															
	Anna Klonowska															
	John Thompson	N														
Rodzaj rezerwacji	<i>walk in</i>															
	gwarantowana															
	niegwarantowana															
	wstępna															
	gwarantowana (karta)															
Rodzaj pokoju	DBL															
	TPL															
	SGL															
	APT															
	<i>junior suite</i>															

Po wypełnieniu całego diagramu wpisz ostateczne informacje do diagramu końcowego.

KARTA PRACY 5

Diagram końcowy

Goście	Rodzaj rezerwacji	Rodzaj pokoju	Cena pokoju
Aldona Kleszczewska			
dyrektor firmy Las			
Janusz Kawkowski			
Anna Klonowska			
John Thompson			

ZADANIE 2.

Wśród wyrazów i zwrotów wskaż niepasujące do pozostałych. Uzasadnij wybór. Wskaż, co łączy pozostałe wyrazy i zwroty.

a)

rezerwacja • gwarancja rezerwacji • ważność do godz. 18.00 w dniu zaplanowanego przyjazdu •
gość hotelowy • recepcjonista • możliwość wynajęcia pokoju po godz. 18.00

b)

voucher • biuro podróży • gość hotelowy • kontrakt hotelowy • przedpłata • gwarancja rezerwacji •
ważność do godz. 18.00 w dniu przyjazdu • potwierdzenie rezerwacji

KARTA PRACY 5

ZADANIE 3.

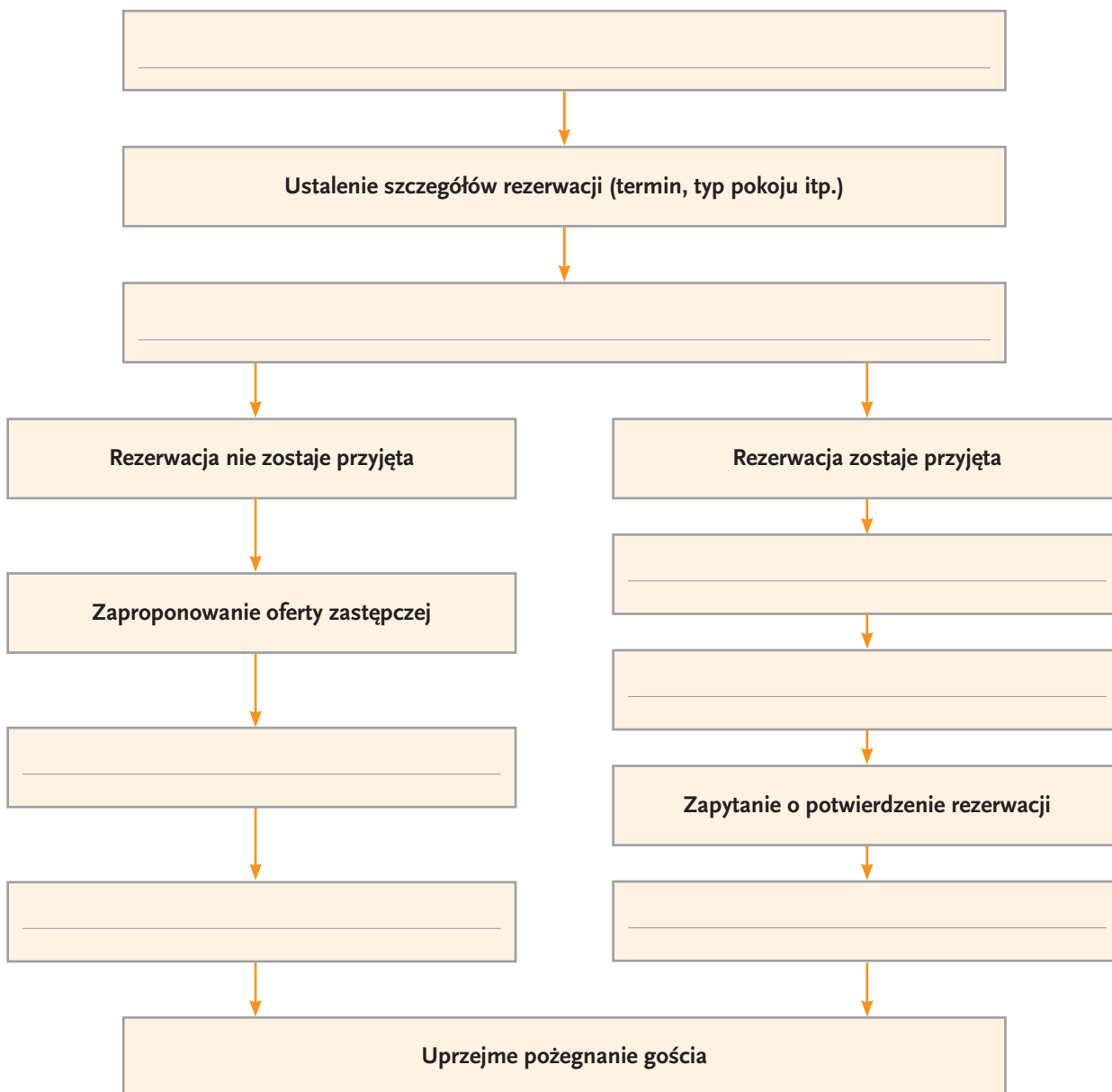
Wypełnij tabelę dotyczącą przyjmowania rezerwacji telefonicznej.

<p>Informacje niezbędne do przyjęcia rezerwacji telefonicznej</p>	<p>1. Termin pobytu 2. _____ _____</p>
<p>Informacje ważne, ale mniej istotne (nawet błędnie podane / zapisane nie mają dużego wpływu na skuteczność realizacji rezerwacji – łatwo je później naprawić)</p>	<p>1. Błąd w zapisie nazwiska gościa, np. nie Kowalczyk, a Kawalczyk 2. _____ _____</p>
<p>Reguły / zasady postępowania, które pozwolą recepcjoniście uniknąć błędów związanych z przyjęciem rezerwacji telefonicznej i zapobiegną późniejszym nieporozumieniom w trakcie jej realizacji</p>	<p>1. Powtórzenie / przeliterowanie nazwiska zamawiającego 2. _____ _____</p>

KARTA PRACY 5

ZADANIE 4.

Uzupełnij ścieżkę przyjęcia rezerwacji w hotelu. Wpisz w pola zasady postępowania recepcjonisty / pracownika działu rezerwacji.

PROCEDURA PRZYJĘCIA REZERWACJI**ZADANIE 5.**

Do wykonania ćwiczenia zaprosz koleżankę / kolegę. Przygotujcie scenkę dotyczącą telefonicznego przyjęcia rezerwacji apartamentu z dostawką dla państwa Meg i Maksa Lewisów z Glasgow, którzy przyjadą do hotelu z sześćioletnią córeczką Sophie i psem Snookie. Pozostałe szczegóły zamówienia ustalcie sami.

Przedstawcie scenkę na forum klasy. Spróbujcie również zaprezentować ją w języku angielskim (goście są Brytyjkami).

KARTA PRACY 5

ZADANIE 6.

Przeczytaj przykładowe potwierdzenie rezerwacji. Uzupełnij wymagane elementy potwierdzenia rezerwacji.



Hotel 5* Aquila
aleja Podleśna 13,
12-100 Szczytno
tel.: +48 89 13 13 13 13; faks: +48 89 13 13 13 14
e-mail: hotelaquila@gmail.com
www.hotelaquila.pl

1. _____

2. _____

Szczytno, 23.06.2014 r.

3. _____

Pani Janina Sikor
 ul. Sosnowa 111
 82-200 Malbork

4. _____

Potwierdzenie rezerwacji nr 13/2014

5. _____

Uprzejmie informuję, że został dla Pani zarezerwowany pokój dwuosobowy w terminie od 4.08 do 8.08.2014 r. w cenie 350 zł/db. Cena pokoju obejmuje śniadanie i bezpłatny parking (w cenę jest wliczony VAT).

7. _____

6. _____

Zarezerwowaliśmy dla Pani również usługi dodatkowe: całodzienne wyżywienie dla dwóch osób (obiad – 30zł/os.; kolacja – 25zł/os.) oraz jazdę konno dla 2 osób 5, 6 i 7 sierpnia w godz. 10.00–11.00 (cena – 5zł/godz.). Zgodnie z ustaleniami zapłata za zamówione usługi nastąpi kartą kredytową VISA nr 5678900056783333.

9. _____

8. _____

Uprzejmie informujemy, że doba hotelowa rozpoczyna się o godz. 16.00, a kończy o godz. 12.00 dnia następnego. Do godz. 18.00 w dniu planowanego przyjazdu można zrezygnować z powyższej rezerwacji bez ponoszenia żadnych kosztów. W przypadku planowanego późniejszego przybycia do hotelu prosimy o powiadomienie pod nr telefonu 508 156 099.

11. _____

10. _____

Dziękujemy za wybranie naszego hotelu. Oczekujemy na Pani przyjazd.

12. _____

Z poważaniem
 recepcjonista XYZ

KARTA PRACY 5

ZADANIE 7.

W imieniu Karoliny Taradejny, która dokonała rezerwacji w hotelu 5* Aquila w Szczytnie, napisz zaproszenie do Janiny Sikory (zam. ul. Robotnicza 4, 82-200 Malbork) do skorzystania z zamówionych specjalnie dla niej usług hotelarskich (zarezerwowany apartament w terminie 5–6 sierpnia 2015 r., wyżywienie – FB, bilety na wieczorny koncert organizowany przez Filharmonię Narodową). Do wykonania zadania wykorzystaj podpowiedzi – wymagane elementy zaproszenia.



Hotel 5* Aquila
aleja Podleśna 13,
12-100 Szczytno
tel.: +48 89 13 13 13 13; faks: +48 89 13 13 13 14
e-mail: hotelaquila@gmail.com
www.hotelaquila.pl

Dane teleadresowe
 hotelu

Miejscowość i data

Dane osoby, którą
 zapraszamy

Nagłówek

W czym imieniu
 zapraszamy

Zaproszenie

Sz. Pani _____

Informacja, na co zapraszamy
 i w jakim terminie

Zagwarantowane /
 zarezerwowane usługi

Informacja o możliwości skorzystania
 z dodatkowych usług

Zwroty kurtuazyjne
 / grzecznościowe

Stanowisko
 i podpis

Z wyrazami szacunku

KARTA PRACY 5

ZADANIE 8.

Do recepcji hotelu 5* Aquila dzwoni klient, by anulować rezerwację. Wskaż, w jakiej kolejności recepcjonista powinien wykonać wszystkie wymagane czynności związane z anulowaniem rezerwacji. Uzupełnij ścieżkę anulowania rezerwacji w hotelu i wpisz w pola kolejne numery czynności.

Czynności związane z anulowaniem rezerwacji	Nr
Usunięcie rezerwacji z grafiku lub systemu komputerowego	1
Sprawdzenie dokumentów rezerwacji – potwierdzenie numeru rezerwacji, którą gość chce anulować, by przez pomyłkę nie anulować innej	2
Pytanie, czy gość życzy sobie dokonania rezerwacji w innym terminie	3
Przekazanie informacji o zmianach innym służbom	4
Odnalezienie rezerwacji i sprawdzenie, czy osoba anulująca rezerwację ma do tego prawo	5
Zapisanie na korespondencji dotyczącej rezerwacji <i>Anulowano</i> i odłożenie sprawy ad acta	6
Zapisanie nazwiska osoby anulującej rezerwację (zanotowanie wszystkich jej danych)	7
Zapisanie numeru anulowania rezerwacji, daty i nazwiska osoby przyjmującej anulowanie rezerwacji	8
Ustalenie trybu postępowania w przypadku dokonanych przedpłat związanych z rezerwacją (zwrot całości lub części przedpłaty)	9

Ścieżka anulowania rezerwacji**ZADANIE 9.**

Napisz pismo (zgodnie z zasadami epistolografii) i e-mail (zgodnie z netykietą) dotyczące zmiany terminu rezerwacji. Przed wykonaniem zadania przypomnij sobie reguły pisania listów tradycyjnych i e-maili.

Dane do wykorzystania:

1. Nadawca: hotel 5* Aquila w Szczytnie (dane teleadresowe – w stopce e-maila), w imieniu hotelu – recepcjonista XYZ.
2. Adresat: Anna i Jan Kowalikowie, zam. ul. Sosnowa 13, 82-200 Malbork, e-mail: ajkowalikowie@gmail.com.
3. Zmiana terminu rezerwacji: z 4–7 czerwca 2014 r. na 9–12.08.2014 r.

KARTA PRACY 5

—— Original Message ——

From: _____

Sent (date, time): _____

To: _____

Subject: Re: _____

Importance: _____

Attachment: _____

Hotel 5* Aquila
aleja Podleśna 13
12-100 Szczytno
tel.: +48 89 13 13 13 13; faks: +48 89 13 13 13 14
e-mail: hotelaquila@gmail.com
www.hotelaquila.pl

KARTA PRACY 5

ZADANIE 10.

Uzupełnij grafikę przedstawiającą procedurę postępowania recepcjonisty związaną ze zmianą rezerwacji.

1	• Odszukanie pierwotnej rezerwacji
2	• _____
3	• Zapisanie nowych, zmienionych danych dotyczących rezerwacji w: _____
4	• _____
5	• _____
6	• Przekazanie informacji o zmianach innym działom: _____

ZADANIE 11.

Z powodu pożaru poddasza jedno skrzydło w hotelu 5* Aquila w Szczytnie zostało wyłączone z użytkowania. Zredaguj list, w którym poinformujesz gości hotelowych mających zarezerwowany apartament właśnie w tym skrzydle, że nie będą mogli skorzystać z usług hotelu. Przepraszaj za zaistniałą sytuację i poinformuj, że hotel nie dysponuje w tym czasie innymi wolnymi pokojami. List skieruj do Joanny i Przemysława Przybylskich (Pilawki 87, 98-120 Pilawki).

KARTA PRACY 5

ZADANIE 14.

Janusz Klonowski złożył pisemne zamówienie do hotelu 5* Gran w Szczecinie dotyczące pobytu swojej czteroosobowej rodziny. Wypełnij formularz rezerwacji i napisz potwierdzenie rezerwacji.

ZAMÓWIENIE NA USŁUGI HOTELARSKIE

13.03.2015 r.

Janusz Klonowski, ul. Klonowa 13, 12-100 Szczecino

Hotel Gran w Szczecinie
ul. Piękna 22
70-375 Szczecin

Chciałbym zarezerwować dwa pokoje dwuosobowe z pełnym wyżywieniem w terminie od 27.07.2015 r. do 30.07.2015 r. dla mnie, mojej żony i dwóch synów. Przyjedziemy 27.07.2015 r. wieczorem (na kolację), a wyjeździemy 30.07.2015 r. po śniadaniu. W dniu przyjazdu proszę o wstawienie do naszego pokoju butelki szampana.

Codziennie od godz. 15.30 chciałbym zarezerwować dwugodzinny pakiet relaksacyjny spa dla mojej żony, a w tym samym czasie kręgle dla mnie i moich synów. W dniu 28.07.2015 r. proszę o zorganizowanie dla nas wycieczki po mieście Gryfa wraz z możliwością zwiedzenia Zamku Książąt Pomorskich i podziemnych tras turystycznych. Codziennie wszyscy chcielibyśmy korzystać z basenu hotelowego. Przez cały pobyt będziemy korzystali z hotelowego parkingu strzeżonego.

Proszę o przesłanie potwierdzenia rezerwacji na mój adres domowy. Płatność za zamówione usługi ureguluję kartą Visa nr 121212333344 w dniu wyjazdu.

Z wyrazami szacunku,
Janusz Klonowski

- Dane gości: Janusz Klonowski, żona Anna Klonowska, syn Maciej (15 lat), syn Jakub (13 lat)
- Adres zamieszkania: ul. Klonowa 13, 12-100 Szczecino

OFERTA HOTELU 5* GRAN W SZCZECINIEul. Piękna 22
70-375 Szczecin
tel.: 23 456 67 89
NIP 789-000-000-12
REGON 54321879
www.hotelgran.pl
e-mail: hotelgran@gmail.com

Hotel Gran w Szczecinie to najlepszy butikowy hotel w mieście i jego wizytówka. Jego wyjątkowe położenie w pobliżu Wałów Chrobrego, w samym sercu miasta, sprawia, że niejednokrotnie już uznano go za niezwykle atrakcyjne miejsce. Dzięki najwyższej jakości świadczonych usług, a także kompetentnej, wielojęzycznej obsłudze zdobył wiele wyróżnień, ale przede wszystkim uznanie swoich Gości.

Hotel Gran jest doskonałą bazą dla osób zarówno zainteresowanych noclegiem w Szczecinie, jak i organizujących konferencje nad morzem czy planujących szkolenia w centrum miasta Gryfa. Jest również idealnym miejscem pobytów weekendowych czy dłuższych wypadów nad morze. Spa w hotelu Gran należy do najnowocześniejszych i wzorcowo zaprojektowanych tego typu miejsc nad morzem oraz kilku najlepszych med spa w Polsce.

KARTA PRACY 5

W restauracji hotelowej oferujemy dania kuchni europejskiej, ale zapraszamy również na nasze dania specjalne: potrawy z ryb morskich.

Doba hotelowa rozpoczyna się o godz. 14.00, a kończy o godz. 11.00.

Cennik noclegów

Rodzaje pokoi	Sezon wysoki (1.06.2015–30.09.2015)	Sezon niski (1.01.2015–31.05.2015, 1.10.2015–31.12.2015)
apartament	350,00 zł	300,00 zł
pokój jednoosobowy (SGL)	150,00 zł	100,00 zł
pokój dwuosobowy (DBL)	220,00 zł	170,00 zł

Cena noclegu obejmuje śniadanie i VAT.

Cennik usług (wszystkie ceny są cenami brutto):

- obiad – 50,00 zł/os.
- kolacja / uroczysta kolacja – 60,00 zł/os.
- szampan do pokoju – 80,00 zł/szt.
- butelka czerwonego wina – 70,00 zł/but.
- butelka białego wina – 60,00 zł/but.
- pakiet relaksacyjny spa – 100,00 zł/os.
- masaż całego ciała – 90,00 zł/os.
- wypożyczenie rowerów – 35,00 zł/godz.
- parking strzeżony – 20,00 zł/dobę
- kręgle / kort tenisowy – 50,00 zł/godz.
- wycieczka po mieście – 150,00 zł/os., w tym bilety wstępu do Zamku Książąt Pomorskich i wejściówki na podziemne trasy turystyczne
- basen dla gości hotelowych – bezpłatny

Stawki VAT: 8% – usługi noclegowe i gastronomiczne, pozostałe usługi – 23%.

Dane hotelu	
FORMULARZ REZERWACJI	
Dane gości	
Informacje o dzieciach	
Rodzaj i liczba pokoi	Liczba osób
Data przyjazdu	Data wyjazdu
Usługi gastronomiczne	

KARTA PRACY 5

Usługi dodatkowe	
Sposób płatności	Termin płatności
Nr karty	Imię i nazwisko okaziciela karty
Dane płatnika	
Data przyjęcia rezerwacji	Podpis

ZADANIE 15.

Warmińskie Centrum Rehabilitacji w Wielkiej Wsi wysłało do pensjonatu 4* Health w Podmywkach pisemne zamówienie na pobyt szesnastoosobowej grupy niepełnosprawnych dzieci i trzech opiekunek.

Skorzystaj z zamówienia na usługi oraz oferty pensjonatu Health i wypełnij dokument potwierdzenia rezerwacji, a także sporządź kosztorys.

Zamówienie na usługi

Wielka Wieś, 13.02.2015 r.

Warmińskie Centrum Rehabilitacji
 Wielka Wieś 15
 18-330 Wielka Wieś
 tel.: 89 222 44 53
 Nr rachunku bankowego: 48 9090 00004345 9900 3322

Pani
 Julia Piekarska
 Pensjonat 4* Health w Podmywkach
 Podmywki 45
 66-660 Podmywki

Szanowna Pani,

zwracam się z prośbą o rezerwację noclegów, pełnego wyżywienia i zajęć rehabilitacyjnych dla szesnastoosobowej grupy niepełnosprawnych dzieci, które przyjadą z trzema opiekunkami w terminie od 1.05 do 5.05.2015.

Proszę o rezerwację 8 pokoi dwuosobowych i 3 jednoosobowych (dla opiekunek) oraz zapewnienie całodziennego wyżywienia – od obiadu w dniu przyjazdu do śniadania w dniu wyjazdu. Planowany przyjazd – mniej więcej o godz. 12.00, natomiast wyjazd – mniej więcej o godz. 10.00.

KARTA PRACY 5

Ze względu na specyfikę grupy proszę o zorganizowanie zajęć rehabilitacyjnych dla dzieci. Proszę zarezerwować codziennie (oprócz dnia wyjazdu) 1 godzinę hipoterapii dla dzieci oraz zorganizować dodatkowe atrakcje zgodnie z programem pobytu:

- 1.05.2015 w godz. 10.00–11.00 – zajęcia wokalne,
- 2.05.2015 w godz. 10.00–11.00 – warsztaty plastyczne i w godz. 14.00–15.00 – zajęcia taneczne,
- 3.05.2015 ok. godz. 18.00 – ognisko i kolację z pieczeniem kiełbasek dla 19 osób,
- 4.05.2015 w godz. 9.00–13.00 – pobyt w Parku Wodnym Tropicana w Nowej Kaletce, z atrakcjami dostosowanymi do potrzeb dzieci niepełnosprawnych.

Proszę również o zorganizowanie ćwiczeń rehabilitacyjnych z fizjoterapeutą – jedno spotkanie dla każdego dziecka w ciągu całego pobytu.

Proszę o sporządzenie kosztorysu i przesłanie go wraz z potwierdzeniem rezerwacji na adres naszej placówki. Należność uregulujemy przelewem w terminie 14 dni od otrzymania potwierdzenia.

Poniżej podaję informacje na temat dzieci oraz dane osobowe opiekunów:

- 8 dziewcząt w wieku od 8 do 10 lat,
- 8 chłopców w wieku od 8 do 10 lat,
- 3 nauczycielki: Ilona Szczepańska, Patrycja Różycka oraz Alicja Tuszyńska.

Aleksandra Wróbel
Dyrektor Warmińskiego Centrum Rehabilitacji
w Wielkiej Wsi

Oferta Pensjonatu 4* Health w Podmywkach

Julia Piekarska
Pensjonat 4* Health w Podmywkach
Podmywki 45
66-660 Podmywki
e-mail: pensjonathealth@gmail.com
www.pensjonathealth.pl
Nr rachunku bankowego: 3344556677889900009911

Pensjonat 4* Health jest położony w Podmywkach, miejscowości oddalonej o 25 km od Olsztyna. Specjalizujemy się w organizowaniu turnusów rehabilitacyjnych dla dzieci niepełnosprawnych ruchowo. Niedaleko naszego pensjonatu znajduje się wiele miejsc atrakcyjnych turystycznie, np. Park Dzikich Zwierząt Kadzidłowo, Park Wodny Tropicana w Nowej Kaletce i Planetarium w Olsztynie.

Naszym gościom proponujemy:

- zakwaterowanie w pokojach 1- i 2-osobowych z łazienkami (wszystkie dostosowane dla osób niepełnosprawnych),
- całodzienne wyżywienie z potrawami kuchni regionalnej,
- pełny relaks w ciszy i spokoju, w bliskim kontakcie z warmińską przyrodą,
- hipoterapię i możliwość korzystania ze specjalistycznych ćwiczeń gimnastycznych z zakresu rehabilitacji ruchowej,
- parking strzeżony.

Nasz pensjonat specjalizuje się w zajęciach dodatkowych dla dzieci, m.in. plastycznych, sportowych, muzycznych. Dysponujemy specjalistycznym sprzętem do rehabilitacji ruchowej i hydromasażu. Zabiegi rehabilitacyjne prowadzi wykwalifikowany fizjoterapeuta.

Doba hotelowa rozpoczyna się o godz. 12.00, a kończy następnego dnia o godz. 10.00.

Cennik usług (ceny brutto):

- nocleg w pokoju 1-osobowym: 150,00 zł/dobę/pokój,
- nocleg w pokoju 2-osobowym: 200,00 zł/dobę/pokój,
- śniadanie: 20,00 zł/os.,
- obiad: 30,00 zł/os.,
- kolacja: 20,00 zł/os.,

KARTA PRACY 5

- ognisko i kolacja z pieczeniem kiełbasek: 30,00 zł/os.,
- hipoterapia: 10,00 zł/os./godz.,
- zabiegi rehabilitacyjne – ćwiczenia gimnastyczne z zakresu rehabilitacji ruchowej z fizjoterapeutą: 50,00 zł/os. (czas trwania: 0,5 godz.),
- bilety wstępu do Parku Wodnego Tropicana: 15,00 zł/os. (czas trwania: 4 godziny), dodatkowe atrakcje dla dzieci niepełnosprawnych ruchowo – bezpłatnie.

Zajęcia animacyjne:

- warsztaty plastyczne: 5,00 zł/os./1 godz.,
- zajęcia taneczne: 5,00 zł/os./1 godz.,
- zajęcia wokalne: 5,00 zł/os./1 godz.,
- warsztaty instrumentalne: 5,00 zł/os./1 godz.

Opiekunowie grup zorganizowanych (1 opiekun na 4 uczestników) – nocleg i wyżywienie 50% zniżki oraz udział w zajęciach animacyjnych bezpłatnie.

Lp.	Nazwa usługi	Cena jednostkowa (zł)	Liczba	Wartość brutto (zł)
RAZEM				

KARTA PRACY 5

Pensjonat 4* Health
Podmywki 45
66-660 Podmywki
e-mail: pensjonathealth@gmail.com
www.pensjonathealth.pl

POTWIERDZENIE REZERWACJI NR _____

miejsowość i data

Potwierdzamy rezerwację dla:

Adres: _____

Kod pocztowy: _____ Kraj: _____

Data przyjazdu: _____ Data wyjazdu: _____ Liczba osób: _____

Rodzaj pokoju / liczba / cena za dobę: _____

Wyżywienie:

śniadania / cena _____

obiady / cena _____

kolacje / cena _____

Usługi dodatkowe z uwzględnieniem cen jednostkowych:

Cena noclegu obejmuje: _____

Forma płatności: _____ Termin zapłaty: _____

Informujemy, że doba hotelowa rozpoczyna się o godz. 12.00, a kończy o godz. 10.00.

W przypadku późniejszego przybycia do pensjonatu prosimy o telefoniczne powiadomienie recepcji.

Serdecznie zapraszamy i życzymy miłego pobytu.

podpis pracownika pensjonatu

10

Rozpoznawanie oczekiwań gości związanych z pobytem w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie

Kilkanaście lat temu minibar czy telewizor z płaskim ekranem w pokoju hotelowym były wyposażeniem luksusowym, dziś – łóżka z masażerem, samoczyszczące się łazienkowe płytki ceramiczne, drzwi zamykane i otwierane za pomocą smartfonu, różnorodne rozwiązania w dziedzinie zdalnego sterowania urządzeniami, gadżety informatyczne, podwodne restauracje i apartamenty. W ten sposób tworzy się wizerunek współczesnego hotelu oparty bez wątplenia na nowych technologiach XXI wieku. Oszołomieni tymi współczesnymi wynalazkami nie zapominajmy jednak o dorobku setek lat funkcjonowania branży hotelarskiej i... hotelarskiej gościnności. Połączenie tych dwóch światów będzie bowiem idealną odpowiedzią na oczekiwania gości hotelowych.

Współczesny gość hotelowy (zarówno krajowy, jak i zagraniczny) jest wymagający – nie zadowolony go już tylko nocleg w zwykłym pokoju czy standardowa obsługa hotelowa.

Czego zatem oczekuje od hotelu, co lubi najbardziej?

Po pierwsze, wysoki standard oraz możliwie najwyższa jakość świadczonych usług – pełen profesjonalizm i dyskrecja. Jakość obsługi to dziś jeden z kluczowych czynników wyróżniających dany obiekt hotelarski na tle konkurencji. Znaczenie jakości obsługi doceniają nie tylko goście hotelowi, lecz także zarządzający hotelami. Przekłada się ona bezpośrednio na obłożenie obiektu, a tym samym na wynik finansowy.

Po drugie, wykwalifikowany personel hotelowy, dobrze przygotowany do wykonywania swoich zadań zawodowych. Umiejętność nawiązania kontaktu z gościem, szacunek dla każdego, empatia oraz chęć niesienia pomocy – to ważne cechy, którymi powinni się charakteryzować wszyscy pracownicy obiektu hotelarskiego. Ponadto profesjonalizm, znajomość swojego fachu i wysoka kultura osobista personelu są gwarancją świadczenia usług hotelarskich na najwyższym poziomie.

Po trzecie, domowa atmosfera, by gość czuł się w hotelu jak w domu (zjawisko to jest określane angielskim terminem *lifestyle hotel*).

Po czwarte, dla każdego coś miłego, czyli propozycja będąca odpowiedzią na kulinarne oczekiwania szerokiej grupy gości. Bogata oferta gastronomiczna oparta w głównej mierze na tradycyjnych i regionalnych potrawach kuchni polskiej, urozmaicone menu dostosowane do różnych potrzeb gości (zarówno dorosłych, jak i dzieci, osób zdrowych i przestrzegających diet), estetyka stołu i podania potraw oraz kreatywny szef kuchni – to atuty ułatwiające gościom wybór hotelu.

Po piąte, atrakcyjna i nietuzinkowa oferta usług dodatkowych. Nowoczesna baza spa & wellness, profesjonalnie wyposażone sale zabiegowe oraz oferta skoncentrowana na zabiegach kosmetycznych i medycynie estetycznej – coraz częściej to już nie wystarcza. Kompleksowe podejście do każdego gościa – tak modna dziś kosmetyka holistyczna jest tym, co przyciągnie nowych klientów. Nie bez znaczenia jest również oferta sportowo-rekreacyjna uwzględniająca potrzeby zarówno dorosłych, jak i najmłodszych gości hotelowych. A zatem zachęcające animacje, doskonale zorganizowane place zabaw oraz miejsca przeznaczone do zabawy wewnątrz hotelu, boiska sportowe, skałki wspinaczkowe, tory wyścigowe, zespoły basenowe itp.

Po szóste, umiejętne wykorzystanie w ofercie hotelowej miejscowych walorów turystycznych, przyrodniczych i kulturowych (ścieżki rowerowe, szlaki turystyczne, pomniki przyrody, bliskość morza, jezior, rzek, lasów).

Po siódme... dziesiąte... piętnaste... Tyle, ilu jest gości, tyle jest różnych oczekiwań i wymagań stawianych obiektom hotelarskim.

Nie zawsze bywa tak, że gość otrzymuje to, czego oczekuje, i nie zawsze wyjeżdża z hotelu zadowolony. Każdy gość jest inny, każdy ma swoje preferencje, uprzedzenia, przyzwyczajenia czy nawyki. Goście różnią się temperamentem i odmienną reakcją na te same zjawiska. W hotelu możemy spotkać gości:

- opanowanych, spokojnych, cichych, powściągliwych, zrównoważonych i nieśmiałych;
- entuzjastów zadowolonych ze wszystkiego i malkontentów, którym nie sposób dogodzić;
- nadpobudliwych, nerwowych, hałaśliwych i konfliktowych.

Goście mają również odmienne upodobania i kryteria oceny świadczonych usług.

ZAPAMIĘTAJ

Nie sposób dogodzić wszystkim. Ta prawda stara jak świat bliska jest również hotelarzom. To, co jednemu gościowi się podoba, inny zaledwie akceptuje, a jeszcze inny będzie ostro krytykował.

Nie ma złotej zasady, która byłaby panaceum na wszystkie wymagania gości. Jedno jest pewne – każdy gość oczekuje, by personel hotelu traktował go wyjątkowo, jak VIP-a. Jeżeli tak będzie, to wartość i atrakcyjność hotelu bez wątplenia w jego oczach wzrośnie.




KARTA PRACY 10

ZADANIE 1.




Coraz częściej w różnych zakątkach świata powstają unikatowe i oryginalne hotele zaspokajające nietypowe potrzeby i oczekiwania klientów. Znajdź ich adresy w internecie i opisz tę specjalną ofertę dla gości hotelowych. Poniżej podano kilka przykładów. Spróbuj znaleźć inne, a może... zaproponuj swój wizjonerski hotel będący propozycją na niezrealizowane jeszcze oczekiwania gości.

ZAPAMIĘTAJ

Dopóki będą goście, którzy zechcą korzystać z usług w tak nietypowych hotelach, dopóty będą one istniały i udostępniały swoją ofertę.

Hotel	Opis oferty specjalnej / nietypowej
	<p>Hotel kapsułowy w Japonii</p>
	<p>Jukkasjärvi, śnieżny hotel w Finlandii</p>
	<p>Katajanokka, hotel w dawnym więzieniu, Helsinki</p>

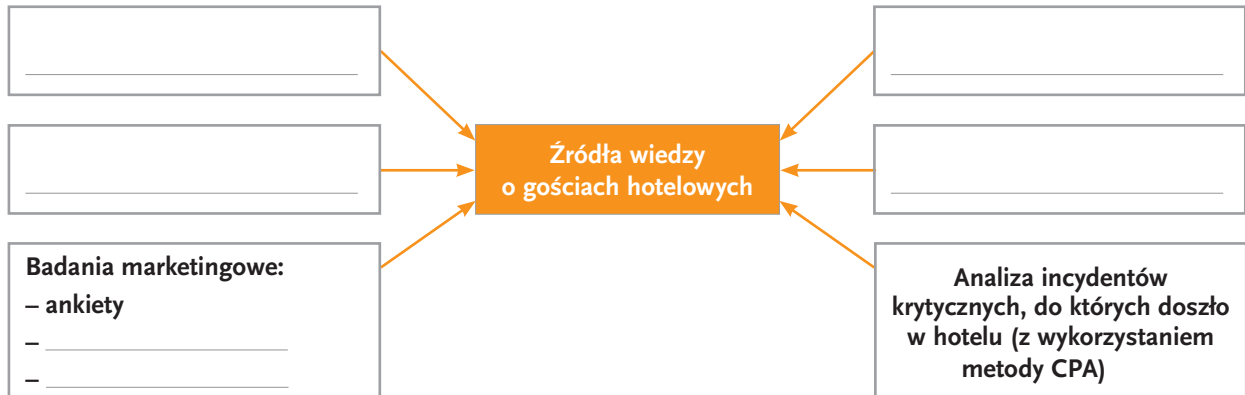
KARTA PRACY 10

Hotel	Opis oferty specjalnej / nietypowej
	<p>Hotel de Vrouwe van Stavoren, Holandia</p>
	<p>Magic Mountain Hotel, Chile</p>
	<p>Dog Bark Park Inn, Stany Zjednoczone</p>
<p>Znajdź co najmniej jeden nietypowy hotel.</p>	<hr/>

KARTA PRACY 10

ZADANIE 2.

Napisz, w jaki sposób pracownicy hotelu zbierają informacje o gościach hotelowych, ich potrzebach, oczekiwaniach czy preferencjach.

**ZADANIE 3.**

Pracujesz w recepcji hotelu Löwengraben w Lucernie (informacji o nim poszukaj w internecie). Wykorzystaj techniki sprzedaży sugestywnej i zaproponuj przyjeżdżającym gościom (*walk in*) wybrane, w tym również nietypowe, usługi hotelarskie. Rodzaj proponowanych usług dopasuj do grupy gości hotelowych. Użyj metody argumentacji komercyjnej CAP (**C** – *caractéristique*, charakterystyka, **A** – *avantage*, korzyść, **P** – *preuve*, dowód).

Hotel Löwengraben w Lucernie			
Goście hotelowi	<ul style="list-style-type: none"> • małżeństwo z dwojgiem nastolatków: bliźnięta w wieku 17 lat • goście zagraniczni • cel podróży – rozrywka i wypoczynek • czas pobytu – weekend 	<ul style="list-style-type: none"> • 6-osobowa grupa studentów szkoły policyjnej • goście zagraniczni • cel pobytu – wypoczynek, rozrywka, w mniejszym stopniu turystyka • czas pobytu – 2 dni 	<ul style="list-style-type: none"> • 20-osobowa grupa motocyklistów Niesforne Sępy • goście krajowi • cel pobytu – uczestnicy rajdu motocyklowego po Szwajcarii • czas pobytu – doba
Proponowane usługi			

KARTA PRACY 10

ZADANIE 4.

Praca w recepcji umożliwia kontakt z różnymi ludźmi. W hotelu pojawiają się zwykli ludzie, wybitne jednostki, osobistości nauki, kultury i sztuki, politycy, przedstawiciele rządów, reprezentanci różnych zawodów, narodowości, wyznań, przedstawiciele międzynarodowych organizacji, uczestnicy narad, spotkań i uroczystości, goście indywidualni, liczne rodziny, różne grupy turystyczne. Każdy jest ważny, każdy chce się poczuć w hotelu jak VIP. Opracuj kryteria przyznawania gościom w twoim hotelu statusu gościa VIP.

Status gościa VIP	Kryteria	Proponowana wstawka
Grupa*		
Grupa**		
Grupa***		

ZADANIE 5.

Rozpoznaj gościa hotelowego.

Gość hotelowy	Charakterystyka / wymagania
<i>normal guest</i>	
<i>see remarks</i>	Gość o specjalnych oczekiwaniach, wymaganiach _____
<i>guest</i>	Gość regularnie (często) odwiedzający hotel _____

KARTA PRACY 10

Gość hotelowy	Charakterystyka / wymagania
<i>local authority</i>	
<i>priority Club</i>	Gość z kartą _____
_____	Do tej grupy należą goście z kręgów szeroko pojętej dyplomacji, wobec których zaleca się stosowanie elementów protokołu dyplomatycznego połączonych z wewnętrznymi procedurami i standardami obsługi gościa VIP. Są to szefowie rządów wraz z członkami gabinetu, koronowane głowy ze światą, posłowie, reprezentanci ogólnościatowych i europejskich organizacji politycznych, naukowych, społecznych i kulturalnych _____
HM (<i>honeymoon</i>)	

ZADANIE 6.

Ułóż listę możliwych oczekiwań gości indywidualnych – miłośników sportów ekstremalnych, którzy spędzą tydzień w hotelu w górach podczas ferii zimowych. Opracuj dwie różne oferty hotelu spełniające ich oczekiwania.

Lista oczekiwań gości

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____
6. _____
7. _____
8. _____
9. _____
10. _____

KARTA PRACY 10

I OFERTA HOTELU	II OFERTA HOTELU

KARTA PRACY 10

ZADANIE 7.

Przygotuj model idealnego hotelu o charakterze biznesowym, odpowiadający na wszystkie potrzeby i oczekiwania gościa biznesowego. Opracuj wzorzec idealnego gościa biznesowego (aktywnego, edukacyjnego i korzystającego z noclegu) odpowiadający wszystkim oczekiwaniom hotelarza. Kolorem zielonym zaznacz obszary, w których istnieje zgodność między potrzebami, oczekiwaniami i wymaganiami zarówno gości, jak i hotelarzy. Kolorem czerwonym zaznacz obszary, w których istnieje rozbieżność między potrzebami, oczekiwaniami i wymaganiami obu stron.

 IDEALNY HOTEL BIZNESOWY
 IDEALNY GOŚĆ BIZNESOWY

Potrzeby, oczekiwania i wymagania gościa hotelowego wobec hotelu i hotelarza	Oczekiwania hotelarza wobec gościa hotelowego

ZADANIE 8.

Przeczytaj fragment wywiadu przeprowadzonego z Piotrem Prasulą, członkiem międzynarodowej prestiżowej organizacji Les Clefs d'Or i prezesem Stowarzyszenia Złote Klucze Concierge Polska. Wskaż, jakie potrzeby i życzenia gości hotelowych realizowali konsjerże?

„Na czym polega praca hotelowego konsjerża?”

Nasza praca jest wielowymiarowa, a zakres obowiązków – dość obszerny. Konsjerż jest przede wszystkim gospodarzem hotelowego lobby, jest widoczny, dostępny i bierze udział we wszelkich aktywnościach odbywających się w lobby i w wejściu do hotelu. Należą do nich oczywiście powitanie, pożegnanie gości, informowanie o usługach dostępnych w hotelu i na zewnątrz, aranżacja transportu, odszukanie zaginionego bagażu, wszechstronna informacja o mieście i wybranych lokalizacjach... tak naprawdę ta lista się nie kończy. Współczesne hotele zatrudniają konsjerża, by zapewnić swoim gościom usługę typu Premium. Konsjerż to ktoś, kto zajmie się każdą sprawą bez względu na jej charakter; kto ma czas i jest gotów wziąć na swoje barki część problemów przynoszonych przez gości, bo chce uczynić ich pobyt w hotelu jeszcze przyjemniejszym. To jest właśnie największy urok i przekleństwo tej profesji. Przekleństwo, ponieważ bez względu na zapytanie oczekuje się od nas zawsze sprawnego i profesjonalnego załatwienia sprawy w najlepszy możliwy sposób. A urok – bo nigdy nie znamy kolejnego pytania, z jakim zwróci się do nas gość, i w związku z tym stale poszerzamy swoją wiedzę. To dlatego mówi się, że konsjerż «im starszy, tym lepszy».

KARTA PRACY 10

ZADANIE 9.

Zapoznaj się z trzema folderami / ofertami hoteli (oferta hotelu miejskiego, hotelu położonego w górach i hotelu w twojej miejscowości). Ustal, do jakiego segmentu gości są one skierowane. Określ, jakie potrzeby i oczekiwania gości zapewniają poszczególne usługi oferowane przez te zakłady hotelarskie. Oceń oferty pod kątem realizacji potrzeb gościa o szerokim wachlarzu oczekiwań.


Nazwa / kategoria hotelu		Lokalizacja	
Krótki opis oferty			
Charakterystyka grup docelowych gości			

KARTA PRACY 10

Oferowane usługi	Oczekiwania gości hotelowych
Ocena oferty wraz z uzasadnieniem	

ZADANIE 10.

Cały świat w hotelu. Dużym uproszczeniem jest przypisywanie określonych cech i zachowań osobom pochodzącym z różnych zakątków świata. Są to w dużej mierze stereotypy i należy do nich podchodzić z umiarkowaną rezerwą. Niemniej można je wykorzystać, np. podczas przygotowywania oferty obiektów hotelarskich. Zbierz informacje dotyczące zachowań gości hotelowych z różnych krajów (cechy charakterystyczne, stereotypy zachowań związanych z kulturą, tradycją czy religią) i przedstaw preferowane usługi turystyczno-hotelarskie.

Pochodzenie	Cechy charakterystyczne, stereotypy zachowań związanych z kulturą, tradycją i religią	Preferowane usługi turystyczno-hotelarskie
		

KARTA PRACY 10

Pochodzenie	Cechy charakterystyczne, stereotypy zachowań związanych z kulturą, tradycją i religią	Preferowane usługi turystyczno-hotelarskie
		
		
		
		
	<p>Stereotyp gościa hotelowego z Polski. Jak Polaków postrzegają za granicą? Jacy jeste- śmy, co lubimy...</p>	

KARTA PRACY 10

ZADANIE 11.

Który z poniższych zestawów usług powinien znaleźć się w ofercie przeznaczony dla rodzin z dziećmi? Do jakich grup gości mogą być skierowane pozostałe oferty? Odpowiedź uzasadnij.

<ul style="list-style-type: none"> • FB • konsultacje medyczne • nieograniczony dostęp do wód leczniczych • gimnastyka lecznicza • codzienna sesja treningowa pod okiem specjalistów • 10-procentowy rabat na wybrane zabiegi beauty & spa • bezpłatne Wi-Fi 	1	<ul style="list-style-type: none"> • HB • plac zabaw / pokój gier • programy animacji dla dzieci i dorosłych • profesjonalna opiekunka do dzieci • 10-procentowy rabat na zabiegi spa & wellnes • basen, sauna, jacuzzi • bezprzewodowy internet 	2
<ul style="list-style-type: none"> • bukiet kwiatów na powitanie • FB, śniadanie w formie <i>room service</i> • romantyczna kolacja przy świecach • masaż polinezyjski całego ciała dla niej i dla niego • dostęp do spa (kompleks: basen, whirlpool, sauna) • internet bezprzewodowy • bezpłatny parking 	3	<ul style="list-style-type: none"> • <i>all inclusive</i> • klimatyzowana sala wielofunkcyjna • przerwa na kawę z domowym ciastem • bezprzewodowy internet • biesiada przy muzyce ludowej • basen, sauna, jacuzzi z hydromasażem • wypożyczalnia rowerów 	4

ZADANIE 12.

Pracownicy hotelu Ritz noszą małe notatniki i wpisują do nich preferencje gości, np. czytane czasopisma, tytuły słuchanych utworów muzycznych, ich ulubione dania, zamawiane potrawy do pokoju. Personel jest skupiony na potrzebach gościa indywidualnego – tworzy bazę danych, by profesjonalnie go obsłużyć, uwzględnia też w miarę możliwości jego preferencje, np. przydziela jego ulubiony pokój wyposażony zgodnie z upodobaniami, dostarcza wstawkę z jego ulubionym winem czy kwiatami. Badania przeprowadzone przez hotel pokazały, że ponad 90% gości było mile zaskoczonych takim zainteresowaniem. Zatem było warto...

Poszukaj w internecie informacji dotyczących podobnych działań. Być może znajdziesz informacje dotyczące nietypowych oczekiwań i wymagań związanych z pobytem gości w hotelu.

KARTA PRACY 10**ZADANIE 15.**

Posiadasz kompleks pałacowy wraz z parkiem i obiektami parkowymi na Mazurach. Chcesz go zaadaptować na hotel. Przygotuj propozycję usług hotelarskich świadczonych w tym obiekcie. Nie zapomnij o atrakcjach stałych i sezonowych, które przyciągną potencjalnych gości, oraz o nietypowej ofercie zagospodarowania wolnego czasu. Wykaż się inwencją twórczą i nowymi, czasem nawet lekko szalonymi pomysłami. Zaprojektuj i przygotuj folder swojego obiektu. Zaplanuj kampanię reklamową, by nowo powstały obiekt hotelarski mógł bez problemu rozpocząć działalność na tym rynku.

Propozycja usług hotelarskich

Projekt folderu

KARTA PRACY 10

Plan kampanii reklamowej

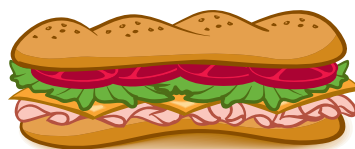
Data	Działania	Osoby odpowiedzialne za realizację

ZADANIE 16.

Zadanie jak kanapka. Sprawdź, z czym jest podana. Odgadnij trzyliterówki i wpisz je pionowo do diagramu. Środkowe litery, czytane w poziomie, utworzą szukane hasło.

I.

1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.	8.
A	P	W	H	P	B	D	U
T	S	O	S	H	D	L	I

**Podpowiedzi do trzyliterówek**

1. Luksusowy pokój hotelowy, może być dla biznesmena.
2. Każdy może zapłacić za pobyt w hotelu kartą, jeżeli w recepcji znajduje się terminal.
3. UN... – Światowa Organizacja Turystyki.
4. *Tu są twoje hotelecom.*
5. Pełni funkcję opiniotwórczą cenioną przez klientów – wystawia rekomendacje polskim obiektom hotelarskim.
6. Goście hotelowi oczekują, by było bardzo wygodne (ang).
7. Wynajmują go dwie osoby.
8. Ultra *all inclusive* – wszystko w cenie, ale w wersji bardzo rozszerzonej.

Szukane hasło – ambicja, chęć, marzenie, ochota, pożądanie, pragnienie, żądza, życzenie.

Źródła ilustracji i fotografii

Tekst główny: s. 13 (kluczniczka) Galyna Beziazychna/Shutterstock.com, (kasa) NOVITUS, (faks) Natalia Siverina/Shutterstock.com, (niszczarka) ndigolotos/Shutterstock.com; s. 14 (recepcjonistki) racorn/Shutterstock.com; s. 35 (hotel kapsułowy w Japonii) Vincent St. Thomas/Shutterstock.com, (śnieżny hotel w Finlandii) karenfoleyphotography/Shutterstock.com, (Katajanokka, hotel w dawnym więzieniu) Prisma Bildagentur AG/Alamy/BE&W; s. 36 (Hotel de Vrouwe van Stavoren) Alberto Paredes/Alamy/BE&W, (Magic Mountain Hotel) Huilo Huilo/Solent News/East News, (Dog Bark Park Inn) DBPI/Splash News/EAST NEWS; s. 44 (flaga Niemiec) lculig/Shutterstock.com; s. 45 (flaga Francji) Marques/Shutterstock.com, (flaga Wielkiej Brytanii) Daboost/Shutterstock.com, (flaga Holandii) stefano carniccio/Shutterstock.com, (flaga Włoch) Graphic design/Shutterstock.com, (flaga Polski) corund/Shutterstock.com

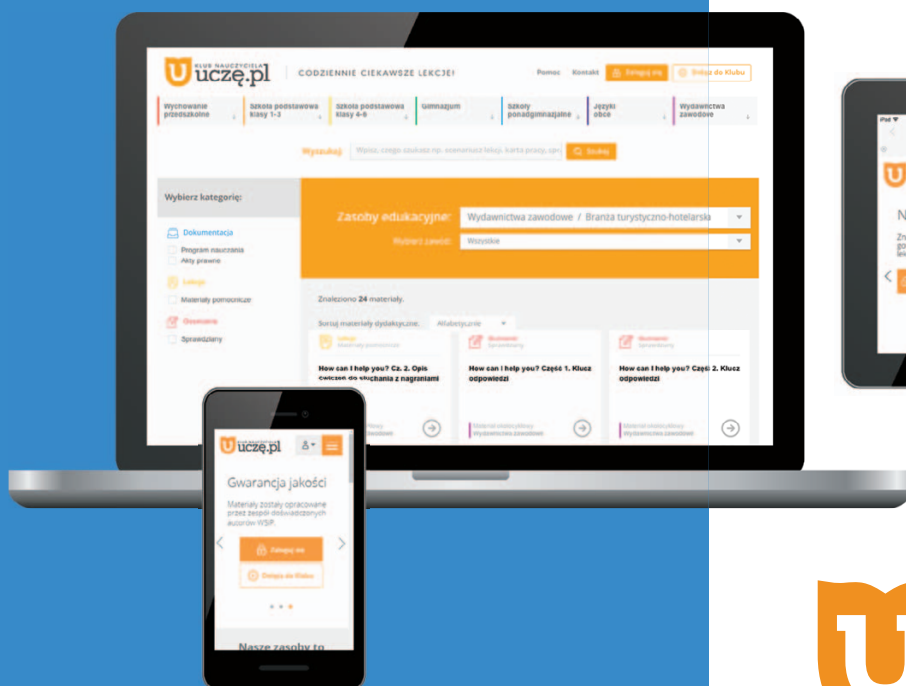
Wydawnictwa Szkolne i Pedagogiczne oświadczają, że podjęły starania mające na celu dotarcie do właścicieli i dysponentów praw autorskich wszystkich zamieszczonych utworów. Wydawnictwa Szkolne i Pedagogiczne, przytaczając w celach dydaktycznych utwory lub fragmenty, postępują zgodnie z art. 29 ustawy o prawie autorskim. Jednocześnie Wydawnictwa Szkolne i Pedagogiczne oświadczają, że są jedynym podmiotem właściwym do kontaktu autorów tych utworów lub innych podmiotów uprawnionych w wypadkach, w których twórcy przysługuje prawo do wynagrodzenia.

Klub Nauczyciela **uczę.pl** cenną pomocą dydaktyczną!



Co można znaleźć w Klubie Nauczyciela?

- podstawy programowe
- programy nauczania
- materiały metodyczne:
rozkłady materiału,
plany nauczania,
plany wynikowe,
scenariusze przykładowych
lekcji
- materiały dydaktyczne
i ćwiczeniowe
- klucze odpowiedzi
do zeszytów ćwiczeń





Kształcimy zawodowo!

Największa oferta publikacji zawodowych w Polsce

- **podręczniki**
- **reperytoria i testy** przygotowujące do egzaminów
- seria „**Pracownie**” do praktycznej nauki zawodu
- ćwiczenia do nauki **języków obcych zawodowych**
- dodatkowe materiały dla nauczycieli na uczę.pl
- wszystkie treści zgodne z **nową podstawą programową**

**Skuteczne przygotowanie do nowych egzaminów
potwierdzających kwalifikacje w zawodzie**

Wszystkie nasze publikacje można zamówić w księgarni internetowej sklep.wsip.pl



WYDAWNICTWA
SZKOLNE
i PEDAGOGICZNE

wsip.pl | infolinia: 801 220 555