

Materiał nauczania zajęć praktycznych dla hotelarzy

1. Wprowadzenie:

- Organizowanie stanowiska pracy zgodnie z wymaganiami ergonomii i obowiązującymi standardami w hotelu.
- Stosowanie przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej oraz ochrony środowiska.
- Posługiwanie się sprzętem przeciwpożarowym.
- Określenie rodzajów systemów zabezpieczeń stosowanych w hotelu.
- Stosowanie procedur postępowania w nagłych wypadkach w hotelu: pożar, awaria urządzeń technicznych, napad, kradzież, zagrożenie terrorystyczne, zgon gościa hotelowego.
- Udzielanie pierwszej pomocy w sytuacjach zagrożenia zdrowia i życia.

2. Komunikowanie się z gośćmi hotelowymi:

- Stosowanie zasad estetyki ubioru i kultury zachowania.
- Stosowanie technik komunikacji werbalnej i niewerbalnej.
- Określanie typów osobowości gości hotelowych.
- Stosowanie zwrotów i form grzecznościowych, witanie i żegnanie gości.
- Przyjmowanie i prowadzenie rozmowy telefonicznej.
- Udzielanie informacji o usługach hotelowych, informacji turystycznej, kulturalnej, sportowej, użytkowej.
- Stosowanie sposobów radzenia sobie w trudnych sytuacjach zawodowych.

3. Techniki pracy w recepcji:

- Obsługa urządzeń biurowych.
- Stosowanie zasad Kodeksu Etyki Hotelarza.
- Przyjmowanie, potwierdzanie i anulowanie rezerwacji.
- Stosowanie standardów obsługi gości w recepcji.
- Stosowanie procedur obsługi gości typu VIP i gości niepełnosprawnych.
- Meldowanie gości (check in) indywidualnych i zorganizowanych grup gości.
- Przyjmowanie i przechowywanie depozytów.
- Przyjmowanie i załatwianie reklamacji zgłaszanych przez gości.
- Rozliczanie kosztów pobytu i wymeldowanie (check out) gości.

4. Techniki pracy w dziale utrzymania czystości i porządku:

- Stosowanie standardów wyposażenia jednostki mieszkalnej.
- Przygotowanie wózka obsługowego używanego przez pokojowe.
- Stosowanie technik sprzątania jednostek mieszkalnych.
- Przygotowanie jednostki mieszkalnej dla gości typu VIP.
- Przestrzeganie przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej i ochrony środowiska dotyczących utrzymania czystości w hotelu.