

Opis

„**Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie**” jest podręcznikiem wydanym w dwóch częściach, przeznaczonym dla uczniów szkół kształcących w zawodach technik hotelarstwa oraz pracownik obsługi hotelowej. Publikacja została przygotowana **zgodnie z aktualną podstawą programową kształcenia w tym zawodzie, zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Edukacji Narodowej z dnia 15 lutego 2019 r.** w sprawie ogólnych celów i zadań kształcenia w zawodach szkolnictwa branżowego oraz klasyfikacji zawodów szkolnictwa branżowego.

Niniejszy podręcznik uwzględnia efekty kształcenia i kryteria ich weryfikacji dla kwalifikacji **HGT.03. Obsługa gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie:**

- HGT.03.1. Bezpieczeństwo i higiena pracy
- HGT.03.2. Podstawy hotelarstwa
- HGT.03.3. Utrzymywanie czystości i porządku w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie
- HGT.03.4. Przygotowywanie i podawanie śniadań
- HGT.03.5. Organizowanie usług dodatkowych w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie
- HGT.03.7. Kompetencje personalne i społeczne

Podręcznik ma na celu przekazanie wiedzy i zdobycie przez ucznia umiejętności niezbędnych do obsługi gości w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie. Treść merytoryczną podręcznika wzbogacają zdjęcia, rysunki i tabele, co pozwala na szybkie i efektywne przyswajanie materiału. Wiedza teoretyczna została wsparta licznymi przykładami wskazując na różnorodne sposoby jej praktycznego zastosowania.

Rekomendujemy tę publikację nie tylko uczniom szkół kształcących w zawodach technik hotelarstwa oraz pracownik obsługi hotelowej, ale również osobom pracującym w przedsiębiorstwach hotelarskich.

Spis treści

Wstęp	5
1. Bezpieczeństwo w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie. Ochrona przeciwpożarowa, ochrona środowiska, bezpieczeństwo i higiena pracy oraz ergonomia	6
1.1. System bezpieczeństwa w obiekcie hotelarskim	7
1.2. Ochrona przeciwpożarowa w hotelu	13
1.2.1. Przepisy prawa dotyczące ochrony przeciwpożarowej.....	13
1.2.2. Systemy i urządzenia przeciwpożarowe w hotelu	16
1.2.3. Ewakuacja gości hotelowych	22

1.2.4. Normalizacja na przykładzie systemu ochrony przeciwpożarowej	23
1.3. Ochrona środowiska w hotelu	26
1.3.1. Przepisy prawa dotyczące ochrony środowiska w hotelarstwie	26
1.3.2. Instytucje i służby działające w zakresie ochrony środowiska	27
1.3.3. Obowiązki hoteli w zakresie ochrony środowiska	30
1.3.4. Dobre praktyki środowiskowe.....	34
1.4. Bezpieczeństwo i higiena pracy (BHP) oraz ergonomia w hotelu	37
1.4.1. Przepisy prawa dotyczące bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ergonomii	37
1.4.2. Prawa i obowiązki pracodawcy w zakresie BHP	38
1.4.3. Prawa i obowiązki pracownika w zakresie BHP	41
1.4.4. Czynniki niebezpieczne, szkodliwe i uciążliwe w środowisku pracy	43
1.4.5. Ryzyko zawodowe i wypadki przy pracy	46
1.4.6. Instytucje i służby działające w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy.....	49
1.4.7. Przygotowanie stanowisk pracy zgodnie z zasadami ergonomii	57
1.4.8. Pierwsza pomoc w stanach nagłego zagrożenia zdrowotnego	60
2. Podstawy hotelarstwa	66
2.1. Wybrana terminologia z zakresu turystyki i hotelarstwa	67
2.1.1. Podstawowe pojęcia z zakresu turystyki	67
2.1.2. Klasyfikacja turystyki i kryteria jej podziału. Formy i rodzaje turystyki.....	73
2.1.3. Charakterystyka wybranych rodzajów turystyki	77
2.1.4. Podstawowe pojęcia z zakresu hotelarstwa	84
2.1.5. Klasyfikacja obiektów świadczących usługi hotelarskie. Rodzaje i kategorie obektów hotelarskich	86
2.2. Rozwój hotelarstwa w Polsce i na świecie	91
2.2.1. Zarys historii hotelarstwa na świecie i w Polsce.....	91
2.2.2. Prekursorzy współczesnego hotelarstwa na świecie	100
2.2.3. Wybrani polscy hotelarze	105

2.2.4. Międzynarodowe i krajowe organizacje hotelarskie	111
2.2.5. Przesłanki rozwoju hotelarstwa – trendy rozwojowe	115
2.2.6. Kierunki rozwoju budownictwa hotelowego.....	120
2.2.7. Współczesne systemy i sieci hotelowe w Polsce i na świecie.....	129
2.3. Baza noclegowa w Polsce	134
2.3.1. Obiekty zbiorowego zakwaterowania	134
2.3.2. Gestorzy bazy noclegowej w Polsce	137
2.4. Usługi hotelarskie	141
2.4.1. Pojęcie i cechy usług hotelarskich	141
2.4.2. Podział usług hotelarskich	144
2.4.3. Zasady kategoryzacji obiektów noclegowych w Polsce	146
2.4.4. Wymagania kategoryzacyjne dotyczące usług	150
2.4.5. Przystosowanie obiektu do obsługi gości niepełnosprawnych	153
2.4.6. Usługi odpłatne i nieodpłatne	155
2.4.7. Systemy oceny jakości usług hotelarskich.....	157
2.5. Personel hotelowy. Predyspozycje i umiejętności pracowników do wykonywania zawodu	161
2.5.1. Pojęcie kompetencji	161
2.5.2. Predyspozycje psychofizyczne i intelektualne pracowników	162
2.5.3. Dress code w obiekcie świadczącym usługi hotelarskie.....	164
2.5.4. Kultura i etyka w relacjach z gośćmi	169
2.5.5. Odpowiedzialność za podejmowane działania	171
2.5.6. Tajemnica przedsiębiorstwa.....	174
2.5.7. Stres zawodowy	177
2.6. Wybrane zagadnienia organizacji pracy	180
2.6.1. Struktury i schematy organizacyjne w obiektach hotelarskich	180
2.6.2. Piony funkcjonalne w obiektach hotelarskich	186

2.6.3. Stanowiska pracy	188
Literatura	192
Aneks	194