

# **Standardy obsługi w obiekcie hotelarskim na przykładzie Hotelu XYZ.**

**Wstęp, cel pracy i metodologia badań.....5**

## **Rozdział I**

**Hotelarstwo w literaturze.**

- 1.1. Geneza hotelarstwa na świecie.....7
- 1.2. Rys historyczny rozwoju hotelarstwa w Polsce.....12
- 1.3. Kategoryzacja i klasyfikacja obiektów hotelarskich.....16

## **Rozdział II**

**Standardy świadczenia usług związanych z pobytem gości w zakładzie hotelarskim.....21**

- 2.1. Pojęcie usługi hotelarskiej.....21
- 2.2. Cechy i podział usług hotelarskich.....22
- 2.3. Usługi podstawowe i dodatkowe.....24
- 2.4. Jakość usług hotelarskich.....27
- 2.5. Zarządzanie jakością usług hotelarskich.....29

## **Rozdział III**

**Standardy obsługi w Hotelu X.**

- 3.1. Ogólne zasady pracy w recepcji.....32
- 3.2. Rezerwacja indywidualna i grupowa.....33
- 3.3. Procedura rezerwacji.....34
  - 3.3.1. Główny zasady rezerwacji.....34
  - 3.3.2. Potwierdzenie rezerwacji.....35

|                                                                                                                      |    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 3.3.3. Rezygnacja z rezerwacji.....                                                                                  | 36 |
| 3.4. Check-in/ check-out.....                                                                                        | 38 |
| 3.4.1. Ścieżka check-in.....                                                                                         | 38 |
| 3.4.2. Ścieżka check- out.....                                                                                       | 42 |
| 3.5. Procedura postępowania w przypadku konieczności wejścia do pokoi hotelowych w towarzystwie osób z zewnątrz..... | 43 |
| 3.6. Zasady obsługi Gościa VIP.....                                                                                  | 44 |
| 3.7. Czynności Recepcjonisty podczas zmiany dziennej.....                                                            | 47 |
| 3.8. Czynności recepcjonisty podczas zmiany nocnej.....                                                              | 48 |
| 3.9. Procedura housekeeping.....                                                                                     | 49 |
| 3.9.1. Ogólne zasady dotyczące służby pięter.....                                                                    | 49 |
| 3.9.2 Postępowanie pokojowej w trakcie wykonywania obowiązków.....                                                   | 50 |
| 3.9.3 Postępowanie z przedmiotami pozostawionymi przez Gości.....                                                    | 56 |
| 3.9.4 Specjalne życzenia Gości.....                                                                                  | 56 |
| 3.9.5. Kontrola posprzątanых pomieszczeń.....                                                                        | 58 |
| 3.10. Procedury obsługi kelnerskiej.....                                                                             | 59 |
| 3.10.1 Procedury obsługi Gościa w restauracji.....                                                                   | 60 |
| 3.11. Harmonogram pracy działu technicznego.....                                                                     | 67 |

## **Rozdział IV**

### **Opinie gości na temat jakości świadczonych usług.**

|                                                            |    |
|------------------------------------------------------------|----|
| 4.1. Charakterystyka uczestników ankiety.....              | 68 |
| 4.2. Opinie Gości na temat poziomu obsługi w Hotelu X..... | 71 |

|                         |           |
|-------------------------|-----------|
| <b>Zakończenie.....</b> | <b>82</b> |
|-------------------------|-----------|

|                          |           |
|--------------------------|-----------|
| <b>Bibliografia.....</b> | <b>84</b> |
|--------------------------|-----------|

|                        |           |
|------------------------|-----------|
| <b>Spis tabel.....</b> | <b>88</b> |
|------------------------|-----------|

|                           |           |
|---------------------------|-----------|
| <b>Spis rysunków.....</b> | <b>88</b> |
|---------------------------|-----------|

|                           |           |
|---------------------------|-----------|
| <b>Spis wykresów.....</b> | <b>88</b> |
|---------------------------|-----------|

|                       |           |
|-----------------------|-----------|
| <b>Załącznik.....</b> | <b>89</b> |
|-----------------------|-----------|