

SPIS TREŚCI

1. Bezpieczeństwo i higiena pracy w recepcji

1.1. Czynniki środowiska pracy wpływające na zdrowie pracowników	6
1.2. Czynniki uciążliwe i szkodliwe występujące w środowisku pracy w recepcji	7
1.3. Choroby zawodowe pracowników recepcji	10
1.3.1. Zagrożenie chorobami układu mięśniowo-szkieletowego	10
1.3.2. Zagrożenie chorobami oczu	11
1.4. Rozwiązania zmniejszające uciążliwość pracy w recepcji	13
1.4.1. Kierunki działań zmniejszających uciążliwość pracy w recepcji	13
1.4.2. Szkolenia w zakresie bhp	15
1.5. Organizacja stanowiska pracy	17
1.5.1. Znaczenie ergonomii na różnych stanowiskach pracy w recepcji	17
1.5.2. Organizacja stanowiska pracy zgodnie z wymogami ergonomii	19
1.5.3. Organizacja stanowiska pracy zgodnie z wymogami przepisów bezpieczeństwa i higieny pracy oraz ochrony przeciwpożarowej	23
1.5.4. Organizacja stanowiska pracy zgodnie z wymogami ochrony środowiska	26
1.6. Ocena ryzyka zawodowego na stanowisku pracy recepcjonisty	27
1.6.1. Ryzyko zawodowe	27
1.6.2. Psychospołeczna charakterystyka stanowiska pracy recepcjonisty	29
1.6.3. Przykłady środków ograniczających ryzyko zawodowe związane z zagrożeniem...	30

2. Misja hotelarstwa

2.1. Oferowanie gościnności	32
2.2. Goście hotelowi	35
2.2.1. Rodzaje gości hotelowych	35
2.2.2. Typy gości	37
2.3. Potrzeby gości i ich oczekiwania	40

3. Wizerunek pracownika recepcji

3.1. Zasady ubioru – dress code pracownika recepcji	46
3.2. Etyka i kultura pracowników recepcji	49
3.3. Savoir-vivre i protokół dyplomatyczny	53
3.4. Zasady komunikowania się z gośćmi hotelowymi	63
3.4.1. Aktywne metody słuchania	63
3.4.2. Metody komunikacji werbalnej w obsłudze gości hotelowych	64
3.4.3. Znaczenie mowy ciała w komunikacji interpersonalnej – metody komunikacji niewerbalnej	68
3.5. Stres zawodowy	71
3.5.1. Czynniki stresogenne w pracy zawodowej	71
3.5.2. Trudne i nadzwyczajne sytuacje zawodowe wywołujące stres	72
3.5.3. Techniki radzenia sobie ze stresem	74
3.6. Negocjowanie warunków porozumień	75
3.6.1. Etapy prowadzenia negocjacji	75
3.6.2. Style prowadzenia negocjacji	78
3.7. Przestrzeganie tajemnicy zawodowej w zakładzie hotelarskim	81
3.7.1. Tajemnica zawodowa	81
3.7.2. RODO	81

4. Recepcja hotelowa

4.1. Pion pobytowy i jego struktura organizacyjna	90
4.1.1. Struktura organizacyjna hotelu	90
4.1.2. Piony funkcjonalne współczesnego obiektu hotelarskiego	92

4.1.3. Pion pobytowy (recepcyjno-mieszkalny)	94
4.2. Rola recepcji w hotelu	98
4.2.1. Część ogólnodostępna recepcji	100
4.2.2. Część funkcjonalno-dyżurna recepcji	109
4.3. Stanowiska pracy i zadania pracowników recepcji	113
4.3.1. Struktura organizacyjna recepcji	113
4.3.2. Zadania pracowników recepcji właściwej	114
4.3.3. Zadania pracowników służby parterowej (obsługi parterowej)	125
4.4. Wyposażenie recepcji w środki techniczne	142

5. Promocja usług hotelarskich

5.1. Instrumenty promocji usług hotelarskich	158
5.2. Najpopularniejsze narzędzia e-marketingu	168
5.3. Dostosowanie oferty usługowej hotelu do wymagań gości	173
5.3.1. Segmentacja gości hotelowych	173
5.3.2. Wymagania gości hotelowych	179
5.3.3. Oferta usługowa hotelu – pakiety usług hotelowych	181

6. Rezerwacja usług hotelarskich

6.1. Przygotowanie procesu rezerwacji	192
6.1.1. Rodzaje pokoi i ich nazwy handlowe	192
6.1.2. Dostępność pokoi	197
6.2. Rodzaje rezerwacji	199
6.3. Źródła pozyskiwania rezerwacji	204
6.3.1. Kanały dystrybucji usług hotelarskich	204
6.3.2. Kanał bezpośredni – strona internetowa hotelu	207
6.3.3. Kanały pośrednie	209
6.4. Narzędzia wspomagające rezerwację online	214
6.4.1. System zarządzania hotelem	214
6.4.2. Hotelowy system rezerwacji online	215
6.4.3. Menedżer kanałów	217
6.4.4. Moduł dynamicznego zarządzania cenami	217
6.4.5. System zarządzania przychodami	218
6.5. Przebieg rezerwacji	219
6.5.1. Rezerwacja przy ladzie recepcyjnej	219
6.5.2. Rezerwacja telefoniczna	219
6.5.3. Rezerwacja za pośrednictwem e-maila	222
6.5.4. Rezerwacja przez internet	223
6.6. Zasady zmiany i anulowania rezerwacji	229
6.6.1. Zmiana rezerwacji	229
6.6.2. Anulowanie rezerwacji	229
6.6.3. Obciążenia zwrotne rezerwacji	234
6.7. Formy gwarancji rezerwacji	236
6.7.1. Gwarancja w formie przedpłaty	236
6.7.2. Gwarancja w formie preautoryzacji karty płatniczej	246
6.8. Bezpieczeństwo płatności w rezerwacji	250
6.8.1. Standard PCI DSS	250
6.8.2. Protokoły SSL	252
6.8.3. Usługa 3D-Secure	252
6.9. Overbooking w rezerwacji usług	255
6.9.1. Rodzaje overbookingu	255
6.9.2. Procedury postępowania w sytuacji overbookingu	256
6.10. Taryfy hotelowe skorelowane z wyżywieniem	259
6.11. Dokumentacja rezerwacji usług hotelarskich	262
6.11.1. Formularz rezerwacji	262
6.11.2. Grafiki rezerwacji	268
6.11.3. Potwierdzenie rezerwacji	270
6.11.4. Dodatkowa dokumentacja rezerwacji	273