

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