

SPIS TREŚCI

1. Bezpieczeństwo gości i ich mienia podczas pobytu w hotelu

1.1. Bezpieczeństwo gościa	6
1.2. Bezpieczeństwo wizerunku gościa	10
1.3. Ochrona mienia gościa	15

2. Informacja w obsłudze gości

2.1. Rola informacji w hotelu	20
2.2. Rodzaje informacji w hotelu	21
2.2.1. Informacja o usługach w hotelu	21
2.2.2. Sprzedaż usług hotelowych – cross-selling i up-selling	39
2.2.3. Informacja turystyczna	40
2.3. Sposoby udzielania informacji turystycznej gościom	46

3. Obsługa gości – zakwaterowanie

3.1. Procedura check-in	55
3.1.1. Procedura check-in gościa indywidualnego	56
3.1.2. Procedura check-in gościa bez rezerwacji	65
3.1.3. Procedura check-in grupy	65
3.1.4. Elektroniczny check-in	67
3.2. Zasady rejestracji gości zgodnie z RODO	74
3.3. Gwarancja płatności	78
3.4. Doba hotelowa	81
3.5. Przydział pokoi	86
3.5.1. Status pokoi	87
3.5.2. Zasady dotyczące przydzielania pokoi	90
3.5.3. Upgrade i downgrade	91
3.6. Klucze hotelowe	93
3.6.1. Klucze tradycyjne	93
3.6.2. Karty-klucze	96
3.6.3. Klucze cyfrowe	102
3.7. Rachunki gości hotelowych	104
3.7.1. Prowadzenie rachunków gości	104
3.7.2. Otwarty rachunek gościa	109
3.7.3. Rozliczenia i raporty	110

4. Obsługa gości – pobyt

4.1. Świadczenie gościom usług przez pracowników recepcji	118
4.1.1. Usługa depozytu	119
4.1.2. Opieka nad bagażem gościa – usługa bagażowa i usługa przechowania bagażu	132
4.1.3. Usługa budzenia	140
4.1.4. Udzielanie pierwszej pomocy	143
4.1.5. Przekazywanie wiadomości i korespondencji	147
4.1.6. Udzielanie informacji	152
4.1.7. Usługi telekomunikacyjne – przyjmowanie i prowadzenie rozmów telefonicznych, przekazywanie połączeń i wysyłanie faksów / telefaksów	154

4.1.8. Rezerwowanie miejsca na parkingu – usługa parkingowa	161
4.1.9. Wezwania taksówki	170
4.2. Obsługa gości specjalnych	177
4.2.1. Obsługa gości VIP	177
4.2.2. Obsługa gości z niepełnosprawnościami	182
4.3. Trudne sytuacje w obsłudze gości	189
4.3.1. Trudni goście	189
4.3.2. Skargi gości	190
4.3.3. Procedura przyjmowania skargi	194
4.3.4. Pisemna odpowiedź na reklamacje i opinie w sieci	196
4.4. Wypadki nadzwyczajne w hotelu	202
4.4.1. Awarie urządzeń technicznych	206
4.4.2. Zakłócanie spokoju publicznego	208
4.4.3. Kradzieże	209
4.4.4. Zagrożenie zdrowia lub życia gościa	214
4.4.5. Zagrożenie terrorystyczne	217
4.4.6. Alarm bombowy – podłożenie ładunku wybuchowego lub informacja o jego podłożeniu	220
4.4.7. Przesłębstwa cybernetyczne – cyberataki	222
4.4.8. Pożar w hotelu	225
4.5. Współpraca recepcji z innymi komórkami organizacyjnymi hotelu w zakresie obsługi gości	241
4.5.1. Współpraca recepcji ze służbą pięter	243
4.5.2. Współpraca recepcji z gastronomią hotelową	244
4.5.3. Współpraca recepcji z administracją hotelu (sekretariat, dział księgowości, dział kadr i szkolenia, dział zaopatrzenia)	247
4.5.4. Współpraca recepcji z działem technicznym	248
4.5.5. Współpraca recepcji z działem rekreacji (spa & wellness)	249
4.5.6. Współpraca recepcji z działem marketingu	249
4.5.7. Współpraca recepcji z ochroną hotelu	249

5. Obsługa gości – wyjazd

5.1. Procedury check-out	252
5.1.1. Standardowa procedura check-out gościa indywidualnego	252
5.1.2. Ekspresowa procedura check-out gościa indywidualnego	259
5.1.3. Procedura check-out grupy	261
5.2. Ceny i rabaty usług hotelarskich	264
5.2.1. Rodzaje cen usług hotelarskich	264
5.2.2. Rabaty stosowane w działalności hotelarskiej	268
5.3. Formy płatności w sprzedaży usług hotelarskich	275
5.3.1. Bezgotówkowe formy płatności	275
5.3.2. Gotówkowa forma płatności	287
5.4. Obsługa płatności	291
5.4.1. Płatność kartą płatniczą	291
5.4.2. Płatność urządzeniami mobilnymi	300
5.4.3. Płatność gotówką	301
5.4.4. Dokumenty potwierdzające płatność	302
5.4.5. Opłata klimatyczna	308

Wykaz podstawowych pojęć w językach: polskim, angielskim i niemieckim	312
Bibliografia	314