

Standardy obsługi w obiekcie hotelarskim na przykładzie Hotelu XYZ.

Wstęp, cel pracy i metodologia badan.....5

Rozdział I

Hotelarstwo w literaturze.

1.1. Geneza hotelarstwa na swiecie.....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. Główne 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. Sciezka check-in.....	38
3.4.2. Sciezka 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 pieter.....	49
3.9.2 Postepowanie pokojowej w trakcie wykonywania obowiązków.....	50
3.9.3 Postepowanie z przedmiotami pozostawionymi przez Gości.....	56
3.9.4 Specjalne życzenia Gości.....	56
3.9.5. Kontrola posprzeczonych 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

Zakończenie.....	82
-------------------------	-----------

Bibliografia.....	84
--------------------------	-----------

Spis tabel.....	88
------------------------	-----------

Spis rysunków.....	88
---------------------------	-----------

Spis wykresów.....	88
---------------------------	-----------

Załącznik.....	89
-----------------------	-----------