

Konspekt 4

Temat: ***Służby parterowe i pracownicy recepcji hotelu.***

Nauczyciel: mgr Ewa Dygoń, Stanisław Kędzierski

Cele lekcji:

- Kształtowanie u uczniów umiejętności korzystania z różnych źródeł wiedzy,
- Doskonalenie umiejętności pracy w zespole problemowym,
- Uczeń zna stanowiska pracy w komórkach : służba parterowa i recepcja,
- Uczeń potrafi charakteryzować zakres obowiązków przynależny do poszczególnych stanowisk pracy w obydwu komórkach organizacyjnych hotelu,
- Uczeń umie wymienić, którzy pracownicy tych służb mają bezpośredni kontakt z gośćmi hotelowymi,
- Uczeń potrafi opisać jak powinni być ubrani poszczególni pracownicy tych jednostek organizacyjnych w hotelu,
- Uczeń wie jak powinno wyglądać wejście do hotelu, hall hotelowy i recepcja

Metody i formy pracy: praca w grupach problemowych metodą seminarium, przygotowanie posterów.

Środki dydaktyczne:

- podręczniki do przedmiotu hotelarstwo lub obsługa ruchu turystycznego,
- karty pracy uczniów,
- flamastry,
- zasoby Internetu,
- przedmiotowe zeszyty ćwiczeń,
- branżowe czasopisma np. „Świat Hoteli”

Czas: 45 min

Przebieg lekcji:

Część wstępna:

1. Przypomnienie z poprzednich lekcji tematyki struktura organizacyjna hoteli,
2. Zapisanie tematyki i problematyki zajęć,
3. Podział klasy na grupy seminaryjne,
4. Przydział tematyki do opracowania i materiałów pomocniczych.

Część główna:

1. Uczniowie opracowują tematykę w grupach
(praca w ok. 15-20 min.) :

Grupa A

Służby parterowe i ich zadania

(podział pracowników i krótka charakterystyka ich zadań w hotelu – poster 1)

Grupa B

Pracownicy recepcji i ich zadania

(podział pracowników i krótka charakterystyka ich zadań w hotelu – poster 2)

Grupa C

Wejście do hotelu, hall hotelowy i recepcja – jak powinny właściwie wyglądać?

(poster 3 lub krótka prezentacja multimedialna)

Grupa D

Ubiór, wygląd i umiejętności pracowników służb parterowych i recepcji

(poster 4 lub krótka prezentacja multimedialna)

2. Liderzy grup A, B, C, D prezentują postery lub prezentacje multimedialne

Część końcowa (rekapitulacja):

mini test znajomości problematyki lekcji (w załączniku 2)

Praca domowa:

- Odwiedź osobiście lub wirtualnie dowolne hotele w Polsce i wybranym kraju świata (podaj ich standard kategoryzacyjny) i oceń czy zauważasz tam zachowanie podstawowych stanowisk pracy służb parterowych i recepcji?

- Jeśli istnieją jakieś różnice to podaj jakie one są i spróbuj przedstawić,

dla czego wystąpiły?

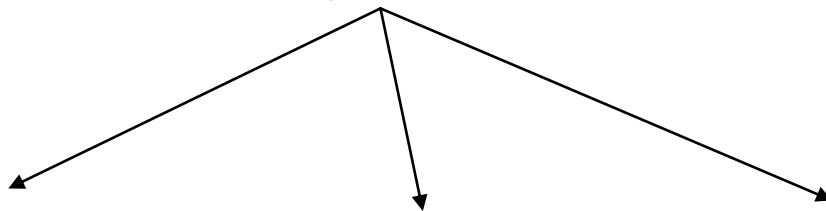
Literatura:

1. Adamowicz J., Wolak G., *Jak być hotelarzem*, Krakowska Szkoła Hotelarska, Kraków, 2004
2. Kruczek Z., *Obsługa ruchu turystycznego*, Wydawnictwo Proksenia, Kraków 2009
3. Meyer B., *Obsługa ruchu turystycznego*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2006
4. Panasiuk A., Szostak D., *Hotelarstwo usługi-eksploatacja-zarządzanie*, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2009
5. *Organizacja pracy w hotelarstwie*, Pląder D (red.) Krakowska Szkoła Hotelarska, Kraków, 2006
6. Peć M., Michniewicz I., *Obsługa ruchu turystycznego część I*, Wydawnictwo REA, Warszawa 2010

Załącznik 1

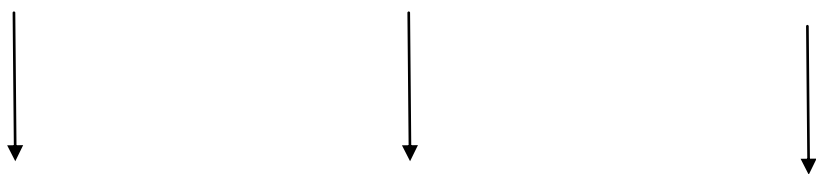
Karta Pracy Grupy A:

Służby parterowe



.....

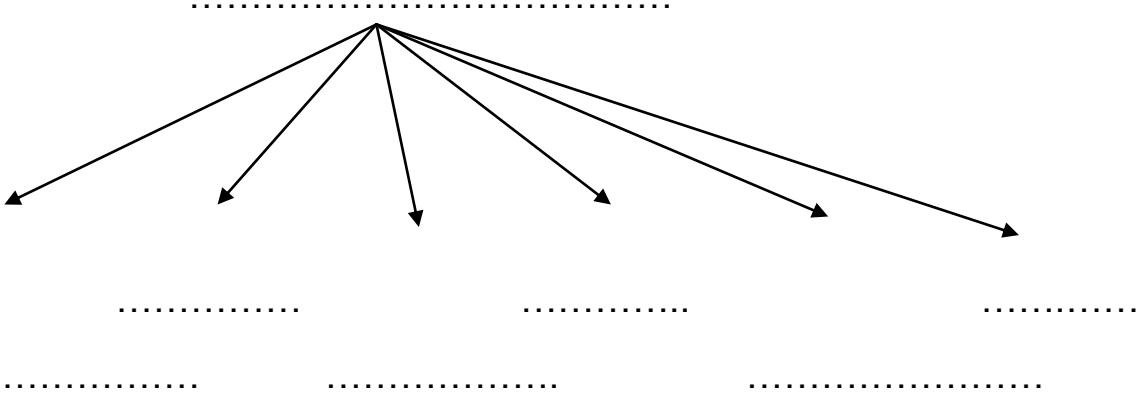
Zadania poszczególne służb



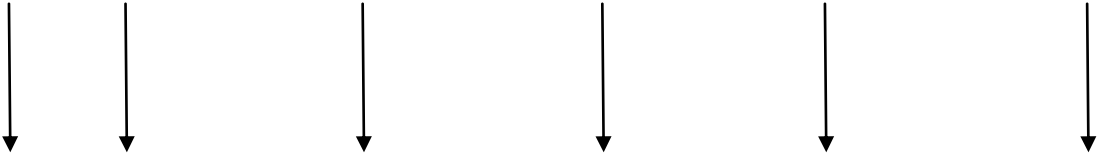
--	--	--

Karta Pracy Grupy B:

Pracownicy recepcji



Zadania poszczególnej służb



--	--	--	--	--	--	--

Karta Pracy Grupy C:

Jak powinny właściwie wyglądać?

wejście do hotelu	hall hotelowy	recepcja

Karta Pracy Grupy D:

Ubiór, wygląd i umiejętności pracowników służb parterowych	Ubiór, wygląd i umiejętności pracowników recepcji

Załącznik 2

Mini test:

grupa A

Służby parterowe i pracownicy recepcji hotelowej:

1. Wpisz w brakujące miejsca jak nazywają się te stanowiska pracy?
[5 pkt.]

..... – pełni służbę przy wejściu hotelowym, wita i żegna gości, otwiera i zamyka drzwi, pomaga w transporcie bagażu, wskazuje miejsce parkingowe.

..... – obsługuje prośby i zażalenia gości, organizuje im czas wolny, wskazuje drogę do restauracji hotelowej, pokoju, załatwia bilety do kina, na samolot, zamawia taksówkę dla gości.

.....- odbiera telefony w recepcji hotelu, łączy rozmowy z gośćmi hotelowymi, zapisuje informacje telefoniczne dla gości, którzy są nieobecni w pokoju.

.....- wydaje i odbiera klucze lub karty wejściowe do pokoi hotelowych.

..... – przenosi bagaż gości hotelowych, przejmuje opiekę nad gościem po jego odejściu od recepcji, wprowadza gości do pokoi.

2. Podaj pięć „złoty rad” dla dowolnego pracownika recepcji:
[5 pkt.]

-
-
-
-
-

➤
.....
.....

3. Podaj podstawowe zasady funkcjonowania recepcji hotelowej:
[5 pkt.]

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Mini test:

grupa B

Służby parterowe i pracownicy recepcji hotelowej:

1. Wpisz w brakujące miejsca jak nazywają się te stanowiska pracy?
[5 pkt.]

..... – przyjmuje pojazdy na terenie parkingu, chroni samochody przed ich uszkodzeniem i kradzieżą.

..... – zajmuje się obsadzaniem stanowisk pracy w recepcji i współpracuje z innymi działami w hotelu. Zajmuje się realizacją reklamacji gości hotelowych.

.....- zajmuje się przyjmowaniem od gości należności za pobyt w hotelu, mogą zajmować się wymianą waluty zgodnie z prawem dewizowym, realizują czeki podróżne.

.....- udziela odpowiedzi na zapytania ofertowe, ustala ile pokoi można udostępnić gościom hotelowym w danym momencie, współpracuje z pracownikami recepcji w kwestii obłożenia pokoi hotelowych.

..... – zajmuje się dbaniem o bezpieczeństwo gości hotelowych, z reguły nie ma kontaktu z gośćmi hotelowymi, nadzoruje monitoring wizyjny hotelu.

