

# Materiał pomocniczy dla nauczycieli kształcących w zawodzie:

## **TECHNIK HOTELARSTWA**

**przygotowany w ramach projektu „Praktyczne kształcenie nauczycieli zawodów branży hotelarsko-turystycznej”**

### **Priorytet III. Wysoka jakość systemu oświaty**

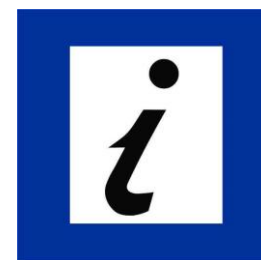
Poddziałanie 3.4.3 Upowszechnienie uczenia się przez całe życie – projekty konkursowe





Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

## *Informacja jako najważniejsza usługa dodatkowa hotelu*



## *Informacja jako najważniejsza usługa dodatkowa hotelu*

**Wysoka pozycja w hierarchii ważności punktu recepcyjnego w hotelu jest bezsprzeczna i bezdyskusyjna.**

**W recepcji gość hotelowy powinien otrzymać wszystkie informacje, dotyczące usługi hotelowej, a także informacje turystyczne o atrakcjach danego miejsca.**

**Rodzaj atrakcji zależy oczywiście od miejsca, w którym dany obiekt się znajduje.**

**Rodzaj poszukiwanych przez gościa hotelowego informacji zależy od:**

- Rodzaju pobytu,
- Długości pobytu
- Potrzeb i preferencji gościa hotelowego.





## *Informacja jako najważniejsza usługa dodatkowa hotelu*

**Bardzo istotne jest nie tylko wskazanie rodzaju poszukiwanych informacji, lub źródła wiedzy o atrakcjach turystycznych, ale przede wszystkim:**

- **świadomość ważności punktu recepcyjnego w udzielaniu informacji,**
- **umiejętności pracowników recepcji w konkretyzowaniu potrzeb gościa,**
- **otwartość na technologie informatyczne w kontekście zdobywania źródła wiedzy.**





## *Informacja jako najważniejsza usługa dodatkowa hotelu*

### **Przykładowe zakresy poszukiwanych informacji:**

- ✓ **Transport** – *jak dojechać, dojechać w dane miejsce (do centrum, do innej dzielnicy, na dworzec, do centrum handlowego, jak dojechać do innego miasta, atrakcji turystycznej, obiektu,*
- ✓ **Atrakcje turystyczne** – *co warto w okolicy zwiedzić, zobaczyć, poznać*
- ✓ **Kultura i rozrywka** - *jak spędzić wolny czas*
- ✓ **Gastronomia**
- ✓ **Pomoc medyczna** – *lekarz ogólny, lekarze specjaliści – dentysta, okulista, dermatolog*
- ✓ **Rezerwacje biletów, zaproszeń**
- ✓ **Najbliższe kościoły**
- ✓ **Parking** – *(jeśli hotel nie dysponuje własnym),*
- ✓ **Sport i rekreacja** – *(basen, stadion sportowy, siłownia, fitness, SPA)*

## ***Informacja jako najważniejsza usługa dodatkowa hotelu***

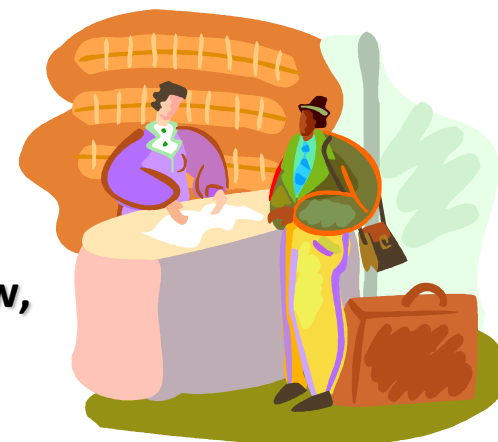
**Bardzo często turysta, gość hotelowy, skazany jest jedynie na informacje udzielane przez recepcjonistę.**

**A zatem to, co dany gość zobaczy, zwiedzi lub doświadczy w prostej linii zależy od *przygotowania recepcjonisty*, a także od tego, jakimi materiałami promocyjno – reklamowymi dysponuje.**

**Jest to uzależnione od kierownictwa hotelu i od współpracy pomiędzy nim, a właścicielem danej atrakcji turystycznej bądź miejsca.**

**Na wyposażeniu recepcji powinno znajdować się:**

- **Mapa danego miasta, mapa regionu,**
- **Rozkłady jazdy komunikacji miejskiej, pociągów, autobusów,**
- **Ulotki i foldery danych atrakcji,**
- **Przewodniki turystyczne,**

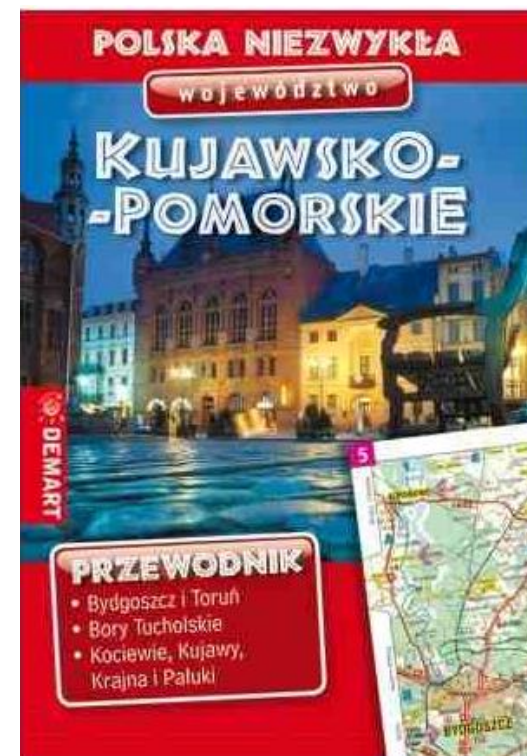
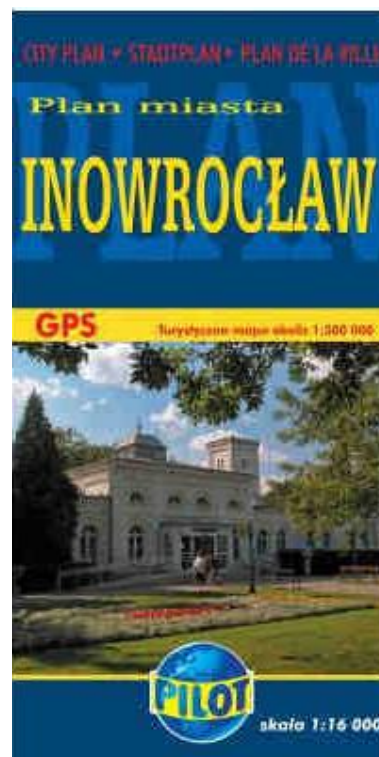
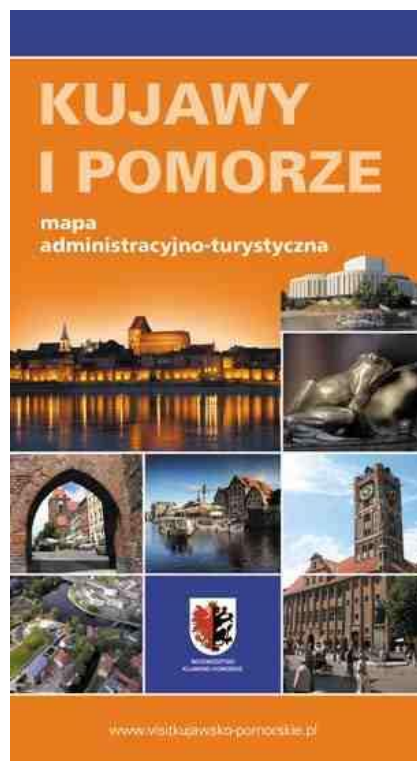






Projekt współfinansowany ze środków Unii Europejskiej w ramach Europejskiego Funduszu Społecznego

## *Informacja jako najważniejsza usługa dodatkowa hotelu*



## *Informacja jako najważniejsza usługa dodatkowa hotelu*

Ciekawym systemowym rozwiązaniem udzielania informacji jest system minicards, System zakłada promowanie lokalnych atrakcji turystycznych w układzie sieciowym u każdego z partnerów („ja promuję ciebie – ty promujesz mnie”) na małych kartonikach wielkości karty kredytowej, prezentujący na jednej stronie zdjęcie i krótki opis atrakcji (miejsca, obiektu), a na drugiej stronie prostą mapę, umożliwiającą dotarcie do atrakcji.

Taki rodzaj informacji może być również przekazywany poprzez recepcję hotelową.







## *Informacja jako najważniejsza usługa dodatkowa hotelu*

Instalowanie infokiosków w obiektach hotelowych częściowo wyręcza z obowiązków pracowników recepcji hotelowej, jednakże nie zastąpi recepcjonistów.

Rodzaje i zasób informacji prezentowany za pośrednictwem infokiosków, może być programowany i personalizowany.

Infokioski wzbogacony zostać może o różnorodne elementy dodatkowe takie jak np: klawiatura, trackball, kamera, mikrofon i głośniki, drukarka, czytnik kodów kreskowych, czytnik kart magnetycznych i/lub chip'owych.





## Informacja jako najważniejsza usługa dodatkowa hotelu

Doskonałym źródłem wiedzy dla sprawnego i operatywnego recepcjonisty może być informacja dostępna w Internecie:

### ■ wyznaczanie trasy

The screenshot shows the 'zumi.pl' website interface for route planning. The main map area displays a route from Warszawa to Toruń, with various map controls like 'Mapa', 'Satelita', and 'Hybryda'. The left sidebar includes search fields for start and end locations, a 'Wyznacz trasę' button, and a list of route points with distances and estimated travel times. The bottom of the page shows navigation controls like 'Eksport', 'Drukuj', and 'Wyślij'.

Wpisz lokalizację początkową  
1 Warszawa

Wpisz lokalizację końcową  
2 Toruń

jadę autem  idę pieszo

Inne miejscowości **Wyznacz trasę**

REKLAMA  
**MapaMap** **SPRAWDZ OFERTĘ**

**TRASA**  
Długość trasy: 209,2 km  
Szacowany czas przejazdu: 3h 52 min  
Szukaj firm wzdłuż trasy... **Szukaj**

- 1 Punkt startowy: Punkt startowy  
odległość: 44 m., czas: 5 s
- 2 Rondo Dmowskiego: Wjazd na rondo  
odległość: 175 m., czas: 21 s
- 3 Marszałkowska: Zjazd z ronda czwartym zjazdem  
odległość: 1,5 km., czas: 2 min
- 4 Plac Bankowy: Jazda prosto  
odległość: 254 m., czas: 30 s
- 5 629: Jazda prosto  
odległość: 27 m., czas: 3 s
- 6 Andersa: Jazda prosto

**INFORMACJE DROGOWE**

Zobacz:

Eksport Drukuj Wyślij Link do tej strony Dodaj/aktualizuj firmę Pomoc

## Informacja jako najważniejsza usługa dodatkowa hotelu

Doskonałym źródłem wiedzy dla sprawnego i operatywnego recepcjonisty może być informacja dostępna w Internecie:

### ■ Podróż samolotem



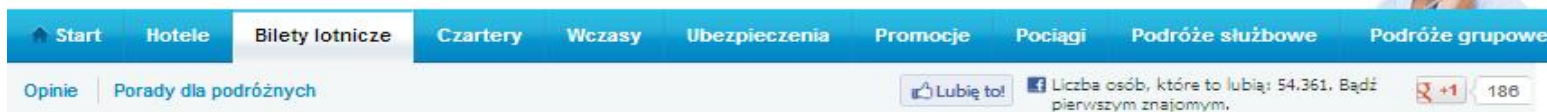
Bilety lotnicze

Infolinia

801 420 303 lub +48 32 728 3000


Poniedziałek - Sobota 8:00 - 20:00 | Niedziela 12:00-20:00

Cena połączenia wg stawek operatora



eSKY.pl / Bilety lotnicze

Wyszukiwarka biletów lotniczych

Hotele	Wylot:	Przylot:
<b>Bilety lotnicze</b>	<input type="text"/> <a href="#">Mapa</a>	<input type="text"/> <a href="#">Mapa</a>
Wczasy	<input type="radio"/> Lot w jedną stronę    Data wylotu: <input type="text"/> 15    Data powrotu: <input type="text"/> 15	
Ubezpieczenia	<input checked="" type="radio"/> Lot w obie strony	
	<input type="checkbox"/> Szukaj również 3 dni wcześniej lub później	
 <b>KUP BILET LOTNICZY I REZERWUJ HOTEL 7% TANIEJ</b>	Dorośli (od 18 lat): <input type="text"/> 1 osoba	Młodzież (12 - 18 lat): <input type="text"/> 0 osób
	Dzieci (2 - 12 lat): <input type="text"/> 0 dzieci	Niemowlęta (do 2 lat): <input type="text"/> 0 niemc
	<input type="button" value="Szukaj"/>	
	Wyszukiwanie zaawansowane	

Polecamy



Warszawa-Pekin A STAR ALLIANCE MEMBER  
**LOT** POLSKIE LINIE LOTNICZE  
W 9 godzin bezpośrednio z Warszawy do Pekinu  
Masaż Business Traveller z 40 godziną relaksu  
**KUP BILET**





## Informacja jako najważniejsza usługa dodatkowa hotelu

Doskonałym źródłem wiedzy dla sprawnego i operatywnego recepcjonisty może być informacja dostępna w Internecie:

- Podróż samolotem

► LINIELOTNICZE.PL | INTERNETOWE CENTRUM PODRÓŻY - REZERWUJEMY BILETY LOTNICZE I HOTELE NA KAŻDĄ WYCIECZKĘ

Miła, szybka i profesjonalna obsługa  
Tanie i dogodne połączenia lotnicze

Infolinia  
32 728 30 10

START BILETY LOTNICZE LINIE LOTNICZE PORTY LOTNICZE ABC PODRÓŻNIKA MOJA REZERWACJA SPRZEDAŻ BILET HOTELE O NAS

PROMOCYJNE BILETY

Tanie linie lotnicze

**WIZZ**  
Eindhoven (Holandia)  
- 19 zł  
Linie lotnicze: Wizzair

**WIZZ**  
Sztokholm (Szwecja)  
- 19 zł

WYSZUKIWARKA LOTÓW

Wylot: Przylot:

Data wylotu: Data powrotu:

w 1 stronę  w 2 strony

Dorośli (od 18 lat) Młodzież (12-18 lat) Dzieci (2-12 lat) Niemowlęta (0-2 lat)

liczba osób liczba osób liczba osób liczba osób

WYSZUKAJ HOTEL

Szukaj hoteli

Cel podróży  
Miasto, Region, Kraj, Punkt

Data zameldowania  
21 Czerwiec '12

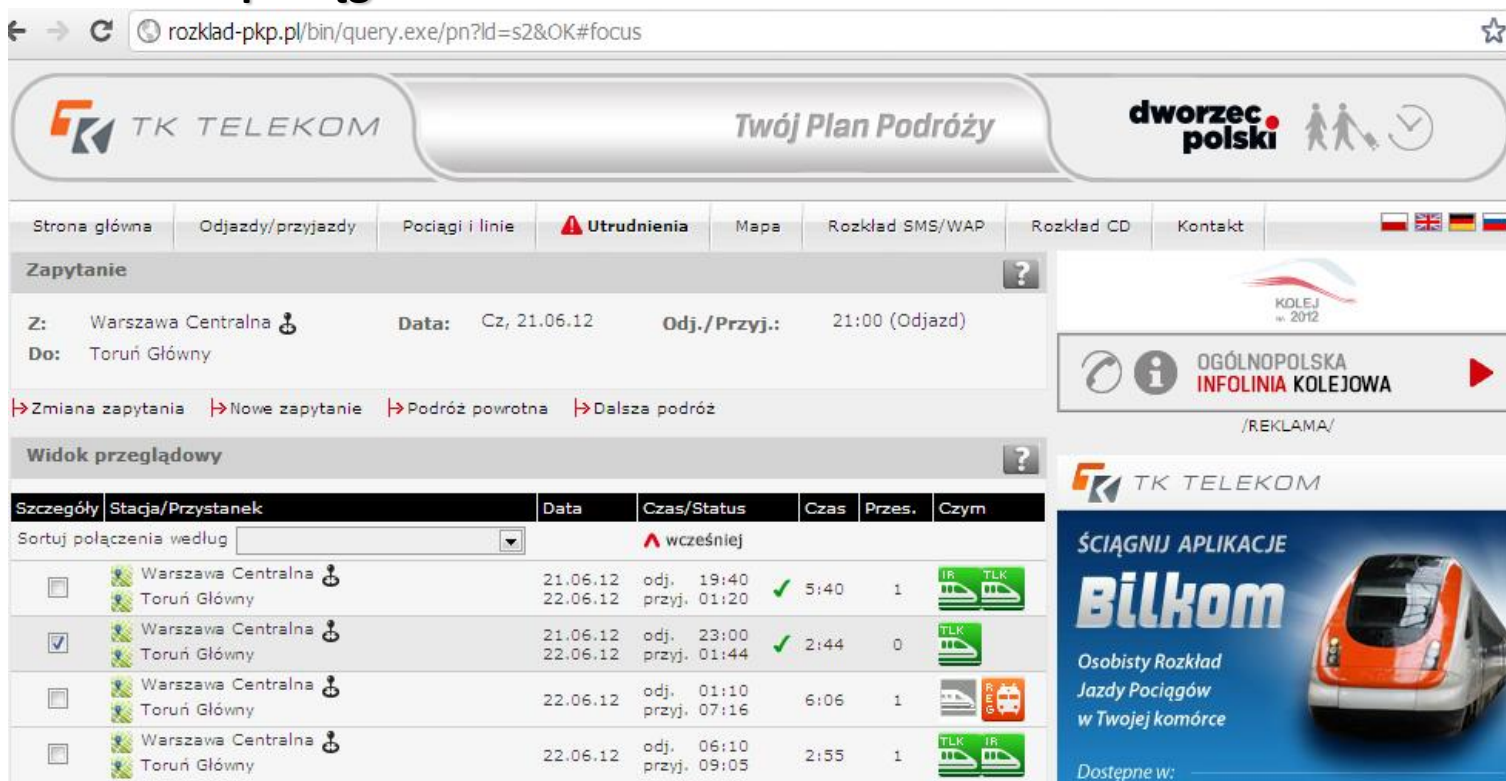
Data wymeldowania  
22 Czerwiec '12

Pokaż tylko dostępne hotele

## Informacja jako najważniejsza usługa dodatkowa hotelu

doskonałym źródłem wiedzy dla sprawnego i operatywnego recepcjonisty może być informacja dostępna w Internecie:

### Podróż pociągiem



rozklad-pkp.pl/bin/query.exe/pn?ld=s2&OK#focus

**TK TELEKOM** Twój Plan Podróży **dworzec polski**

Strona główna | Odjazdy/przyjazdy | Pociągi i linie | **Utrudnienia** | Mapa | Rozkład SMS/WAP | Rozkład CD | Kontakt

**Zapytanie**

Z: Warszawa Centralna | Data: Cz, 21.06.12 | Odj./Przyj.: 21:00 (Odjazd)  
Do: Toruń Główny

[Zmiana zapytania](#) | [Nowe zapytanie](#) | [Podróż powrotna](#) | [Dalsza podróż](#)

**Widok przeglądowy**

Szczegóły	Stacja/Przystanek	Data	Czas/Status	Czas	Przes.	Czym
<input type="checkbox"/>	Warszawa Centralna Toruń Główny	21.06.12 22.06.12	odj. 19:40 przyj. 01:20	✓ 5:40	1	IR TLK
<input checked="" type="checkbox"/>	Warszawa Centralna Toruń Główny	21.06.12 22.06.12	odj. 23:00 przyj. 01:44	✓ 2:44	0	TLK
<input type="checkbox"/>	Warszawa Centralna Toruń Główny	22.06.12	odj. 01:10 przyj. 07:16	6:06	1	IR TLK
<input type="checkbox"/>	Warszawa Centralna Toruń Główny	22.06.12	odj. 06:10 przyj. 09:05	2:55	1	TLK IR

OGÓLNOPOLSKA INFOLINIA KOLEJOWA

TK TELEKOM

ŚCIĄGNIJ APLIKACJE **Bilkom**

Osobisty Rozkład Jazdy Pociągów w Twojej komórce

Dostępne w:





## Informacja jako najważniejsza usługa dodatkowa hotelu

Doskonałym źródłem wiedzy dla sprawnego i operatywnego recepcjonisty może być informacja dostępna w Internecie:

### Podróż autobusem



**Panel Logowania**

**Konto** | Bilet

Login:

Hasło:

[Zapomniałem hasła](#) / [Zetwórz konto](#) **ZALOGUJ**

**ROZKŁAD JAZDY PRZEZ TELEFON**  
**703 402 802**  
z T-Mobile: **703 403 003**  
codziennie 7:00-23:00 [więcej...](#)

Reklamy Google [PKS](#) [PKP](#) [Informacja PKP](#) [Rozkłady PKP](#)

**PKS, PKP i BUSY** | Międzynarodowe Bilety Autokarowe | Bilety Lotnicze | Noclegi | Wynajem samochodów

[Strona główna](#) | [Tabliczki przystankowe](#) | [Rozkład jazdy przez telefon](#) | [Doładuj EM-kartę](#)

e-podróżnik.pl = rozkład jazdy PKS, PKP, Busy

**Rozkład PKS, PKP i BUSY - wyszukaj i kup bilet** [Więcej](#)

Z:

Do:

Data odjazdu:   Pominięć datę

Czas odjazdu:   Cała doba

Z przesiadką:

[Wyszukiwarka czasownosowa](#) / [Pomoc](#) **SZUKAJ**

[Rozkład jazdy przez telefon: 703-402-802, z T-Mobile: 703-403-003](#) [Więcej](#)

Ostatnie aktualizacje bazy danych rozkładów: 2012-06-20 21:51

Obecnie posiadamy informacje o rozkładach jazdy 510 przewoźników i stale rozwijamy naszą bazę danych. Współpracujemy z przewoźnikami autobusowymi (PKS i prywatni), z PKP oraz prezentujemy rozkłady jazdy BUSÓW.



## Informacja jako najważniejsza usługa dodatkowa hotelu


Doskonałym źródłem wiedzy dla sprawnego i operatywnego recepcjonisty może być informacja dostępna w Internecie:

- Regionalne atrakcje turystyczne

visitkujawsko-pomorskie.pl/wydarzenia,178,500,4.html

Oficjalny portal turystyczny Województwa Kujawsko-Pomorskiego

DODAJ OBIEKT/ WYDARZENIE GALERIA



ATRAKcje TURYSTYCZNE O REGIONIE NOCLEGI GASTRONOMIA WYDARZENIA KOMUNIKACJA KONTAKT

strona główna > Wydarzenia

Urząd Marszałkowski  
Województwa Kujawsko-Pomorskiego

szukaj

Newsletter  
zapisz się

Kujawsko-Pomorskie na fi

slowo klucz: Bydgoszcz  
rodzaj: Festiwale  
miasto: Dowlone  
termin: od 21-08-2012 do 05-07-2012  
wstęp wolny:

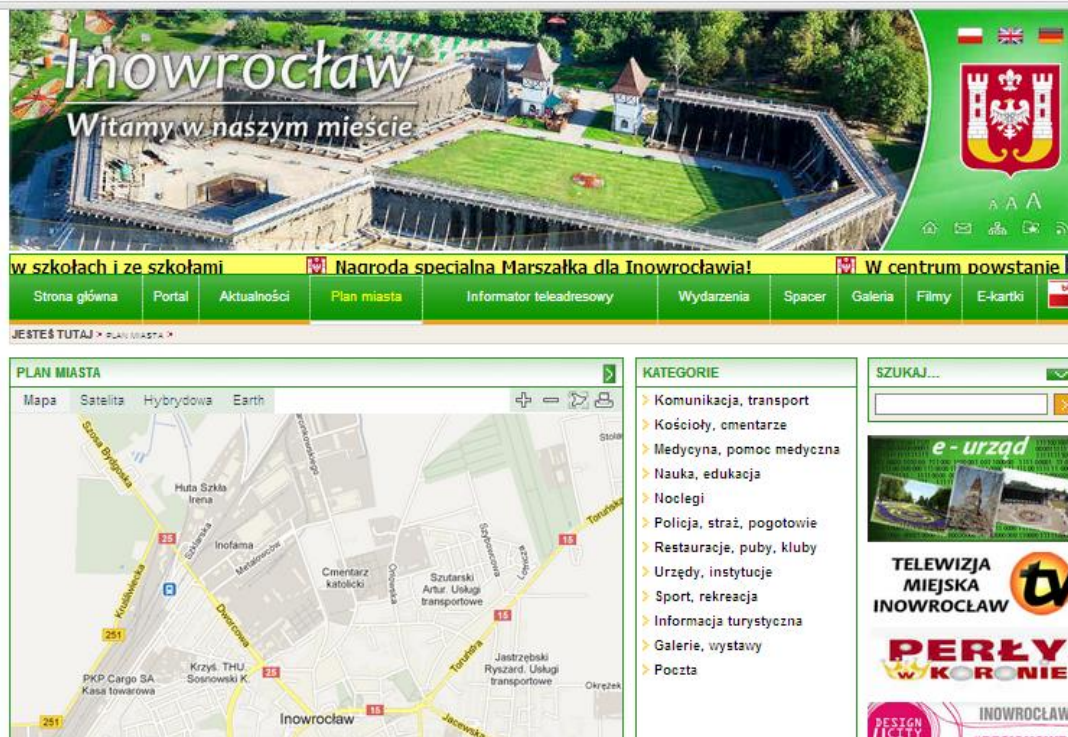
szukaj

## Informacja jako najważniejsza usługa dodatkowa hotelu

Doskonałym źródłem wiedzy dla sprawnego i operatywnego recepcjonisty może być informacja dostępna w Internecie:

- Informator miejski

[inowroclaw.pl/mapa.html](http://inowroclaw.pl/mapa.html)



The screenshot displays the official website of Inowrocław. At the top, there is a banner with an aerial view of the city and the text "Inowrocław Witamy w naszym mieście". Below the banner is a navigation menu with items like "Strona główna", "Portal", "Aktualności", "Plan miasta", "Informator teledresowy", "Wydarzenia", "Spacer", "Galeria", "Filmy", and "E-kartki". The main content area is divided into three sections: "PLAN MIASTA" (Map), "KATEGORIE" (Categories), and "SZUKAJ..." (Search). The "PLAN MIASTA" section shows a map with various landmarks and streets. The "KATEGORIE" section lists categories such as "Komunikacja, transport", "Kościoły, cmentarze", "Medycyna, pomoc medyczna", "Nauka, edukacja", "Noclegi", "Policja, straż, pogotowie", "Restauracje, puby, kluby", "Urzędy, instytucje", "Sport, rekreacja", "Informacja turystyczna", "Galerie, wystawy", and "Pocztą". The "SZUKAJ..." section has a search bar and a "SZUKAJ..." button. On the right side, there are logos for "e-urząd", "TELEWIZJA MIEJSKA INOWROCLAW", "PERŁY KORONIE", and "DESIGN CITY INOWROCLAW".



## *Informacja jako najważniejsza usługa dodatkowa hotelu*

**Zalecane jest podjęcie współpracy z lokalnymi organizacjami turystycznymi, regionalną organizacją turystyczną, miejskim punktem informacji turystycznej, a także, co zostało już powiedziane z gestorami lokalnych atrakcji turystycznych.**





# DZIĘKUJĘ ZA UWAGĘ!

Materiał opracowany w ramach realizacji projektu **„Praktyczne kształcenie nauczycieli zawodów branży hotelarsko-turystycznej”**.