

## KOMPLEKSOWA OBSŁUGA GOŚCI SKŁADA SIĘ Z 4 ETAPÓW

ETAP 1	ETAP 2	ETAP 3	ETAP 4
PRZYJĘCIE ZAMÓWIENIA I REZERWACJA	CHECK - IN	POBYT	CHECK – OUT
CZYNNOŚCI			
DOKUMENTY			

PRACA HOTELARZA POLEGA M.IN. NA WYKONYWANIU CZYNNOŚCI  
ORAZ SPORZĄDZANIU / WYPEŁNIANIU DOKUMENTACJI.

### ETAP 1 - REZERWACJA

Odebranie zamówienia i zapoznanie się z jego treścią.

Sprawdzenie możliwości rezerwacji zamówionych usług.

Wpisanie zamówionych usług w grafiki.

Sporządzenie formularza rezerwacji.

Powiadomienie innych pionów hotelowych o zamówionych usługach.

Zamówienie usług firm/kontrahentów zewnętrznych np. przewodnika i in.

Zredagowanie potwierdzenia rezerwacji i wysłanie go zamawiającemu.

Oczekiwanie na odpowiedź od zamawiającego (jest to podpisane przez niego potwierdzenie rezerwacji na znak, że ostatecznie zaakceptował warunki).

Oczekiwanie na przedpłatę i zaznaczenie rezerwacji jako gwarantowanej.

**Zamówienie,**

**Grafik pokoi, sal konferencyjnych, restauracyjnych i bankietowych, usług rekreacyjnych i rozrywkowych,**

**Formularz rezerwacji,**

Voucher,

Umowa zlecenie dla przewodnika,

Zamówienie ..... (dot. usług świadczonych przez kontrahentów zewnętrznych,

List powitalny,

Zaproszenie,

Potwierdzenie rezerwacji oraz załączniki, o które prosi zamawiający:

- wstępny kosztorys,
- program wycieczki,
- menu,

## ETAP 2 – PROCEDURA CHECK IN

Opracowany jest w oddzielnym dokumencie na stronie szkoły / pomoce dla uczniów.

## ETAP 3 - POBYT

**Opieka nad gościem i jego mieniem. Dbanie o bezpieczeństwo.**

- I pomoc, BHP i p.poż.,
- przechowywanie rzeczy w depozycie, przechowalni bagażu oraz sejf w pokoju, parking,
- zapewnienie ochrony i monitoring,

procedury, regulaminy,

kwit depozytowy, kontrolka sejfu depozytowego,

kwit bagażowy, zawieszka na bagaż,

kwit parkingowy,

**Spełnianie życzeń gościa.**

- wezwanie taksówki, transfer,

- wybór pokoju,
- budzenie,
- udostępnianie prasy,
- przygotowanie menu wg jego preferencji i potrzeb,
- akceptacja zwierząt,
- wcześniejszy wyjazd oraz przedłużenie pobytu.

### Grafik obłożenia pokoi

### Menu

**Kompleksowa obsługa – na każdym etapie obsługi.**

**Rezerwacja i realizacja usług dodatkowych.**

- Room service,
- Organizacja przyjęć okolicznościowych i imprez, ustalanie menu,
- Rezerwacja miejsca, układ stołów i krzeseł,
- Organizacja konferencji, wynajem sal konf. z wyposażeniem audiowizualnym,
- Organizacja wycieczek, wynajem przewodnika, ustalanie programu wycieczki,
- Rezerwacja biletów – na podróż, do kina itp.
- Rekreacja i rozrywka,

Druk room service,

Grafik rezerwacji sal bankietowych i konferencyjnych,

Menu,

Graficzne przedstawienie układu stołów i krzeseł,

Umowa z przewodnikiem, program wycieczki,

Bilety,

Grafik rezerwacji usług dodatkowych np. sauna, bilard, basen itp.

**Przekazywanie informacji i korespondencji gościa.**

- Redagowanie **różnych pism** na życzenie gościa,

- Druk „message”
- Zawieszki klamkowe,

#### **Codzienne czynności służby piętrowej.**

- Sprzątanie,
- Uzupełnianie wyposażenia dodatkowego i podstawowego pokoju,
- Porozumiewanie się za pomocą druków oraz osobiście,
- Informacja na temat korzystania z urządzeń w pokoju,

zlecenie usługi pralniczej,

zlecenie room service,

druk minibar,

druk rzeczy znalezionych i uszkodzonych,

materiały informacyjne i dotyczące bezpieczeństwa (regulamin, foldery, cennik itp.).

#### **ETAP 4 – PROCEDURA CHECK – OUT**

**Opracowany jest w oddzielnym dokumencie na stronie szkoły / pomoce dla uczniów.**