

ZAGADNIENIA „TECHNIKI PRACY W HOTELARSTWIE”, KLASA DRUGA
Rezerwacja usług hotelarskich – wprowadzenie. Rezerwacja usług – przyjęcie, zmiana, anulacja. Rezerwacja usług hotelarskich – procedury. Rezerwacja usług hotelarskich – czynności.
Formularz rezerwacyjny. Grafik rezerwacji.
Potwierdzanie rezerwacji. Zaproszenie i list powitalny.
<i>Planowanie i realizacja usług w recepcji dot. rezerwacji.</i>
Zarejestrowanie gości. Procedura przyjęcia (check-in) gościa indywidualnego Procedura przyjęcia (check-in) grupy turystycznej. Procedura przyjęcia (check-in) gościa VIP.
Karta rejestracyjna. Księga rejestracyjna. Karta pobytu.
<i>Planowanie i realizacja usług w recepcji dot. zarejestrowania gości.</i>
Opieka nad gościem i jego mieniem w czasie pobytu – wprowadzenie. Procedury podczas pobytu gości. Dodatkowe zamawianie usług podczas pobytu gości.
<i>Planowanie i realizacja usług w recepcji dot. opieki nad gościem w trakcie pobytu.</i>
Wyrejestrowanie gości. Procedura wyrejestrowania (check-out) gościa indywidualnego i grupy turystycznej. Procedura wyrejestrowania (check-out) gościa VIP. Procedura płatności kartą płatniczą, gotówką i przelewem.
Formy rozliczenia gościa z obiektem hotelarskim. Zasady sporządzania rachunku wstępnego. Zasady wypełniania faktury.
<i>Planowanie i realizacja usług w recepcji dot. wyrejestrowania gości.</i>
<i>Planowanie i realizacja usług w recepcji na przykładzie klienta indywidualnego.</i>
<i>Planowanie i realizacja usług w recepcji na przykładzie klienta grupowego.</i>