

Temat: Dokumenty związane z rezerwacją usług hotelarskich

Przygotuj prezentację Dokumenty związane z rezerwacją usług hotelarskich

Proszę wszystkich uczniów klasy o przygotowanie prezentacji zgodnie z **przedstawionym planem**.

Trzeba troszkę popracować samodzielnie. Informacje w książce „Działalność recepcji” **Część 2** na stronach 93-99. Na podstawie złożonego przez klienta zamówienia na usługi hotelarskie, hotel przygotowuje własne dokumenty niezbędne do prawidłowej obsługi gościa, zgodnej z zamówionymi świadczeniami i wymaganiami, to

1. Formularz rezerwacji czyli najważniejsze informacje zapisane i zgromadzone w określonej formie i kolejności przez hotel
2. Grafiki rezerwacji – tabela zawierająca zestawienie pokoi oraz kolejnych dni miesiąca, tak aby zapisać kiedy pokój jest dostępny, a kiedy zajęty.
3. Potwierdzenie rezerwacji - informacja od hotelu dla zamawiającego o rodzajach, terminach i cenach zamówionych usług

W ostatnim slajdzie podaj odpowiedzi do pytań

Pamiętać o przejrzystości, czytelności i atrakcyjności prezentacji.

Plan prezentacji:

1. Elementy zamówienia
2. Rodzaje formularzy związanych z procesem rezerwacji
3. Elementy formularza rezerwacji
4. Elementy grafiki rezerwacji
5. Elementy potwierdzenia rezerwacji

Przypominam o zasadzie oznaczania terminu pobytu gości w grafiku rezerwacji

Na podstawie fragmentu grafiku rezerwacji pokoi na lipiec, określ termin pobytu gości w pokoju 204.

data	05.07	06.07	07.07	08.07	09.07	10.07	11.07	12.07	13.07
jm									
I PIĘTRO									
DBL 204			R	R	R	R			

Termin pobytu 07.07-11.07 (w grafiku zaznaczamy dzień przyjazdu 07.07., natomiast w dniu wyjazdu już nie zaznaczamy ponieważ pokój należy opuścić zazwyczaj w godzinach porannych, a po południu pokój jest już dostępny dla następnego gościa) czyli pokój był wynajęty na 4 doby

Udziel odpowiedzi na pytania

1. Gość zarezerwował pobyt w hotelu od 10 do 14 lipca br., informując, że przyjedzie o godz. 12⁰⁰, a wyjedzie o godz. 8⁰⁰. Doba hotelowa w tym hotelu rozpoczyna się o godz. 11⁰⁰, a kończy o 9⁰⁰. Które oznaczenie w grafiku odpowiada złożonemu zamówieniu?

	08.07	09.07	10.07	11.07	12.07	13.07	14.07	15.07
A.		R	R	R	R	R	R	
B.			R	R	R	R		
C.			R	R	R	R	R	
D.		R	R	R	R	R		

- a. B.
- b. D.
- c. A.
- d. C.

2. Który dokument sporządzony przez recepcjonistę uwzględnia warunki rezerwacji?
 - a. Raport dobowy.
 - b. Potwierdzenie rezerwacji.
 - c. Karta pobytu.
 - d. Voucher.

3. Który dokument powinien sporządzić recepcjonista, przyjmując rezerwację telefoniczną na usługi hotelarskie?
 - a. Formularz kaucyjny.
 - b. Kartę rejestracyjną.
 - c. Formularz rezerwacji.
 - d. Kartę pobytu.

4. Przedstawiony dokument, który został sporządzony przez recepcjonistę, to

Hotel Plaza *** ul. Słoneczna 22 72-344 Rewal tel./fax: 91/344 77 006 rezerwacje@plaza.pl www.plaza.pl	Rewal, 2 kwietnia 2018 r.
Szanowna Pani, z przyjemnością potwierdzamy przyjęcie rezerwacji dla Pani Magdaleny Nowak według następujących danych: Termin pobytu: 15.07 - 22.07.2018 r. Rodzaj zakwaterowania: pokój dwuosobowy superior Liczba osób: 2 osoby dorosłe Rodzaj wyżywienia: 2 x dziennie (od obiadokolacji pierwszego dnia pobytu do śniadania ostatniego dnia pobytu) Koszt pobytu: 4 000 zł Prosimy o wpłatę zadatku w kwocie 1 200 zł w terminie do dnia 7.04.2018 r. na konto bankowe hotelu ING Bank Śląski oddział Kołobrzeg 02 5555 1677 0000 0007 2111 5456 W przypadku braku wpłaty w wymaganym terminie, rezerwacja zostanie anulowana.	
Z poważaniem, <i>Marta Markowska</i> recepcjonista	

- a. formularz rezerwacyjny.
 - b. karta rezerwacyjna.
 - c. potwierdzenie rezerwacji.
 - d. grafik rezerwacji.
5. Który z zamieszczonych dokumentów potwierdza rezerwację dwóch pokoi jednoosobowych na dwie doby wraz ze śniadaniem i obiadokolacją?

A.	Termin pobytu	Przyjazd		Wyjazd		Liczba osób	
		25.02.2019	X	27.02.2019		2	
	Rodzaj pokoju	SGL		DBL		TPL	
	Wyżywienie	BB		HB	X	FB	

B.	Termin pobytu	Przyjazd		Wyjazd		Liczba osób	
		25.02.2019	X	27.02.2019		2	
	Rodzaj pokoju	SGL		DBL		TPL	
	Wyżywienie	BB		HB		FB	X

C.	Termin pobytu	Przyjazd		Wyjazd		Liczba osób	
		25.02.2019	X	26.02.2019		2	
	Rodzaj pokoju	SGL		DBL		TPL	
	Wyżywienie	BB		HB	X	FB	

D.	Termin pobytu	Przyjazd		Wyjazd		Liczba osób	
		25.02.2019	X	26.02.2019		2	
	Rodzaj pokoju	SGL		DBL		TPL	
	Wyżywienie	BB		HB		FB	X

- a. D.
 - b. B.
 - c. A.
 - d. C.
6. Który dokument hotelowy zawiera informacje dla personelu, dotyczące zamówionych przez gościa usług dodatkowych?
 - a. Formularz rezerwacji.
 - b. Potwierdzenie rezerwacji.
 - c. Grafik obłożenia hotelu.
 - d. Oferta usług dodatkowych.

7. Gość dokonał rezerwacji jednego pokoju SGL i dwóch pokoi DBL w terminie od 12 stycznia 2020 r. do 18 stycznia 2020 r. Poprosił o pokoje na jednym piętrze. Który z przedstawionych grafików odpowiada przyjętemu zamówieniu?

data	11	12	13	14	15	16	17	18
I piętro								
101 SGL	R	R	R	R	R	R	R	R
102 SGL		R	R	R	R	R	R	R
103 SGL		R	R	R	R	R	R	
104 DBL		R	R	R	R	R	R	
105 DBL		R	R	R	R	R	R	
106 DBL	R		R	R	R			
II piętro								
201 SGL				R				
202 DBL	R			R	R	R	R	R
203 DBL				R	R	R		
204 TPL								R
205 TPL		R						
206 STE							R	

A.

data	11	12	13	14	15	16	17	18
I piętro								
101 SGL	R	R	R	R	R	R	R	R
102 SGL		R	R	R	R	R	R	
103 SGL		R	R	R	R	R	R	R
104 DBL		R	R	R	R	R	R	R
105 DBL		R	R	R	R	R	R	R
106 DBL	R		R	R	R			
II piętro								
201 SGL		R	R	R	R	R	R	
202 DBL		R	R	R	R	R	R	
203 DBL				R	R	R		
204 TPL								R
205 TPL		R						
206 STE							R	

B.

data	11	12	13	14	15	16	17	18
I piętro								
101 SGL	R	R	R	R	R	R	R	R
102 SGL		R	R	R	R	R	R	
103 SGL		R	R	R	R	R	R	R
104 DBL		R	R	R	R	R	R	R
105 DBL		R	R	R	R	R	R	R
106 DBL	R		R	R	R			
II piętro								
201 SGL				R	R	R	R	R
202 DBL	R			R	R	R	R	R
203 DBL		R	R	R	R	R	R	
204 TPL								R
205 TPL		R						
206 STE							R	

C.

data	11	12	13	14	15	16	17	18
I piętro								
101 SGL	R	R	R	R	R	R	R	R
102 SGL	R	R	R	R	R	R	R	
103 SGL	R	R	R	R	R	R	R	
104 DBL	R	R	R	R	R	R	R	
105 DBL	R	R	R	R	R	R	R	
106 DBL	R		R	R	R			
II piętro								
201 SGL		R	R	R	R	R	R	
202 DBL	R			R	R	R	R	R
203 DBL				R	R	R		
204 TPL		R	R	R	R	R	R	
205 TPL		R	R	R	R	R	R	
206 STE							R	

D.

- a. A.
b. D.
c. B.
d. C.

8. Na podstawie zamieszczonego grafiku rezerwacji określ możliwy termin rezerwacji pokoju dwuosobowego na dwie doby w drugim tygodniu marca.

Rodzaj i nr j.m.	Data	05.03 czw	06.03 pt	07.03 sb	08.03 nd	09.03 pn	10.03 wt	11.03 śr
	PARTER							
101 SGL		Rg			Ro		Rk	Rk
102 SGL		Rg	Rw		Rw	Rw		
103 DBL		Rg	Ra		Ro			Rl
104 DBL				Rt	Rt	Rt	Rt	Rt
I PIĘTRO								
201 SGL				Rn	Rz			Rl
202 SGL		Rg	Re	Rw	Rw	Rw		Rl
203 DBL			Re		Rd			Rl
204 DBL			Re	Rf	Rf	Rf		Rx

- a. 06.03 – 08.03
b. 07.03 – 09.03
c. 08.03 – 10.03
d. 09.03 – 11.03

9. Który druk powinien przygotować recepcjonista wprowadzający rezerwację do zapisania szczegółów dotyczących pobytu gościa w hotelu?
- Kartę pobytu.
 - Kartę rejestracyjną.
 - Grafik usług dodatkowych.
 - Formularz rezerwacji.
10. W poniedziałek 1 lipca, gość hotelowy wynajął pokój 2-osobowy informując, że wyjedzie w najbliższy piątek rano. Na którym z przedstawionych fragmentów grafików zaznaczono opisaną rezerwację?

Grafik rezerwacji na lipiec						
rodz. pok.	30 nd	01 pn	02 wt	03 śr	04 cz	05 pt
sgl	R		R			
sgl		R	R	R	R	
dbl	R	R				
dbl		R	R	R	R	R
tpl						
apt						

A.

Grafik rezerwacji na lipiec						
rodz. pok.	30 nd	01 pn	02 wt	03 śr	04 cz	05 pt
sgl	R		R			
sgl		R	R	R	R	
dbl			R	R	R	R
dbl	R	R	R	R	R	R
tpl		R	R	R	R	
apt						

B.

Grafik rezerwacji na lipiec						
rodz. pok.	30 nd	01 pn	02 wt	03 śr	04 cz	05 pt
sgl	R		R			
sgl		R	R	R	R	
dbl		R	R	R	R	
dbl	R	R	R	R	R	R
tpl		R	R	R		
apt	R					

C.

Grafik rezerwacji na lipiec						
rodz. pok.	30 nd	01 pn	02 wt	03 śr	04 cz	05 pt
sgl	R		R			
sgl		R	R	R	R	
dbl		R	R			
dbl		R	R	R	R	R
tpl						
apt		R	R	R	R	

D.

- D.
- C.
- A.
- B.

11. Na podstawie zapisu w grafiku rezerwacji określ termin pobytu gościa.

Grafik rezerwacji – czerwiec (fragment)							
14.06.	15.06.	16.06.	17.06.	18.06.	19.06.	20.06.	21.06.
		R	R	R	R		

- Od 16.06. do 19.06.
- Od 16.06. do 20.06.
- Od 15.06. do 19.06.
- Od 15.06. do 20.06.

12. Do hotelu wpłynęła prośba o zarezerwowanie pokoju dwuosobowego w terminie od 11 do 15 lipca dla pani Kwiatkowskiej i jej dorosłej córki. Na podstawie fragmentu grafiku obłożenia określ, który pokój powinien przydzielić im recepcjonista.

data /j.m	10.07	11.07	12.07	13.07	14.07	15.07	16.07	17.07
SGL 103	R					R	R	R
DLB 106		R				R		
TWIN 108	R						R	
APT 111	R						R	R

- 111
- 108
- 106
- 103

13. Który dokument należy wysłać klientowi w celu poinformowania go o terminie rezerwacji pobytu, rodzaju pokoju oraz jego cenie?
- Cennik pokoi.
 - Potwierdzenie rezerwacji.
 - Rachunek wstępny.
 - Ofertę hotelu.
14. Która karta rezerwacji odpowiada zamówieniu 2 pokoi jednoosobowych i 1 pokoju dwuosobowego w terminie od 1 do 5 sierpnia 2016 r. dla Państwa Nowaków i ich dwojga dorosłych dzieci?

A.

Karta rezerwacji (fragment)	
Termin pobytu	01.08.- 05.08.2016 r.
Ilość osób, w tym dzieci	4, dzieci 2
Ilość/rodzaj pokoi	2/SGL; 1/TPL

B.

Karta rezerwacji (fragment)	
Termin pobytu	01.08.- 05.08.2016 r.
Ilość osób, w tym dzieci	4
Ilość/rodzaj pokoi	2/SGL; 1/DBL

C.

Karta rezerwacji (fragment)	
Termin pobytu	01.08.- 05.08. 2016 r.
Ilość osób, w tym dzieci	2, dzieci 2
Ilość/rodzaj pokoi	1/TPL; 2/DBL

D.

Karta rezerwacji (fragment)	
Termin pobytu	01.08.- 05.08. 2016 r.
Ilość osób, w tym dzieci	4
Ilość/rodzaj pokoi	1/SGL; 2/DBL

- A.
- D.
- B.
- C.

15. Gość zarezerwował nocleg w hotelu w terminie od 9 do 12 stycznia i poinformował, że przyjedzie o godzinie 19⁰⁰ pierwszego dnia rezerwacji. Które oznaczenie w grafiku jest właściwe dla tej rezerwacji, jeżeli doba hotelowa trwa od 12⁰⁰ do 12⁰⁰ następnego dnia?

Fragment grafiku

Styczeń			
9	10	11	12
R	R	R	

Fragment grafiku

Styczeń			
9	10	11	12
R	R	R	

Fragment grafiku

Styczeń			
9	10	11	12
	R	R	

Fragment grafiku

Styczeń			
9	10	11	12
R	R	R	R

- A.
- B.
- C.
- D.

- C.
- D.
- B.
- A.

16. Na podstawie fragmentu grafiku obłożenia pokoi, określ którego z wymienionych pokoi nie może recepcjonista zarezerwować w terminie od 9 do 12 maja.

data	6.05	7.05	8.05	9.05	10.05	11.05	12.05	13.05	14.05
j.m.	PARTER								
APT101	R	R			R	R		R	R
APT102		R	R				R	R	R
SGL103			R			R	R	R	R
SGL104				R	R				
SGL105			R	R	R	R			
SGL106	R	R	R	R		R	R	R	R
DBL107	R	R	R		R	R	R		
DBL108	R	R	R		R	R	R		
DBL109		R	R	R		R	R	R	R
DBL110	R	R						R	R
TPL111	R	R	R	R	R	R			
TPL112				R	R	R	R	R	R
TPL113	R	R	R						

- Jednoosobowego
- Dwuosobowego.
- Trzyosobowego.
- Apartamentu.

17. Gość zarezerwował pokój jednoosobowy w terminie od 4 do 6 grudnia 2014 roku. Który numer pokoju zaznaczył recepcjonista?

Grafik rezerwacji – grudzień 2014								
Data	1.12	2.12	3.12	4.12	5.12	6.12	7.12	8.12
J.m.								
SGL 201				R	R	R		
TPL 202				R	R			
DBL 203			R		R	R		
APT 204					R	R	R	
SGL 205				R	R			
APT 206		R	R	R				
DBL 207				R	R	R		
TPL 208			R	R	R			

- 201
- 203
- 205
- 208

18. Po otrzymaniu od gościa zamówienia na usługi noclegowe, recepcjonista powinien

- wpisać zamówienie do formularza rezerwacyjnego.
- wpisać dane gości do księgi rejestracyjnej.
- sporządzić rachunek wstępny.
- sporządzić kartę rejestracyjną.

19. Biuro podróży zamówiło w hotelu dwa pokoje w terminie od 6 do 13 lipca 2014 r. i od 13 do 20 lipca 2014 r. Recepcja dokonała rezerwacji na styk. Które zaznaczenie odpowiada rezerwacji usług noclegowych dla biura podróży?

Nr pokoju	data	S	N	P	W	Ś	Cz	Pt	S	N	P	W	Ś	Cz	Pt	S
		6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
A.	101	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	
	102	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	
B.	103	R	R	R	R	R	R		R	R	R	R	R	R	R	R
	104	R	R	R	R	R	R		R	R	R	R	R	R	R	R
C.	105		R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R
	106		R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R	R
D.	107	R	R	R	R	R	R		R	R	R	R	R	R	R	
	108	R	R	R	R	R	R		R	R	R	R	R	R	R	

- B.
- A.
- D.
- C.

20. Na podstawie fragmentu grafiku rezerwacji pokoi na czerwiec określ, którą z wymienionych rezerwacji pokoi może przyjąć recepcjonista hotelu.

R – Rezerwacja

jm	data	05.06	06.06	07.06	08.06	09.06	10.06	11.06	12.06
PARTER									
APT 101		R	R		R	R		R	R
APT 102			R	R	R	R		R	R
SGL 103				R			R	R	R
SGL 104				R				R	R
SGL 105	R	R	R	R	R	R	R	R	R
DBL 106	R	R	R						R
DBL 107			R	R	R				R
DBL 108	R	R	R	R	R	R	R	R	R
DBL 109							R	R	R
DBL 110	R	R	R			R		R	R
DBL 111	R	R	R	R	R				R
DBL 112	R	R	R				R	R	R

- Pana Pasiuta, na dwa pokoje dwuosobowe w terminie od 8 do 11 czerwca.
- Pana Dąbrowskiego, na pokój jednoosobowy z 6 na 7 czerwca.
- Pana Rudnika, na pokój trzyosobowy w terminie od 8 do 12 czerwca.
- Pana Włodarczyka, na apartament z 9 na 10 czerwca.

21. Na podstawie przedstawionego grafiku obłożenia, określ liczbę i rodzaj pokoi oraz termin rezerwacji usługi noclegowej dla gości.

Grafik obłożenia II PIĘTRO – czerwiec/lipiec						
Nr i rodzaj j.m.	Dzień tygodnia data	Pn.	Wt.	Śr.	Cz.	Pt.
		30.06	01.07	02.07	03.07	04.07
201 APT						
202 APT		R	R	R		
203 SGL		R	R	R		
204 SGL		R	R	R		

- 1 apartament i 2 pokoje dwuosobowe, od 30.06 do 03.07.
- 1 apartament i 2 pokoje jednoosobowe, od 30.06 do 03.07.
- 1 apartament i 2 pokoje jednoosobowe, od 30.06 do 02.07.
- 1 apartament i 2 pokoje dwuosobowe, od 30.06 do 02.07.

22. Recepcjonista wpisał w grafik rezerwacji zamówienie pana Rusko na pobyt w hotelu w pokoju jednoosobowym w terminie od 24 do 26 lipca 2014 r. Który zapis w dokumencie odpowiada zamówieniu?

		23.07	24.07	25.07	26.07	27.07
A.	110 SGL			R	R	
B.	112 DBL		R	R		
C.	210 DBL		R	R	R	
D.	211 SGL		R	R	R	

- B.
- A.
- D.
- C.

23. Informacja o czasie trwania doby hotelowej powinna znaleźć się

- w druku message.
- w karcie rejestracyjnej.
- w kwocie depozytowym.
- w potwierdzeniu rezerwacji.

24. W jakim czasie od momentu otrzymania zamówienia na usługi hotelarskie recepcja powinna przesłać klientowi pisemne potwierdzenie rezerwacji?

- Do 48 godz.
- Do 36 godz.
- Do 24 godz.
- Do 12 godz.

Odpowiedzi do pytań z poprzedniej pracy

- Które zdjęcie przedstawia wyposażenie charakterystyczne dla pokoju typu *twin*?
D.
- Luksusowy apartament położony na ostatnim piętrze obiektu noclegowego, posiadający oddzielne wejście i taras to
penthouse.
- Którą jednostkę mieszkalną należy przygotować dla gościa, jeżeli zarezerwował on pokój dwuosobowy z podwójnym łóżkiem?
Double.
- W oparciu o fragment danych z tabeli wymagań kategoryzacyjnych dla hoteli i moteli określ, dla ilu maksymalnie osób może być przeznaczona jednostka mieszkalna o powierzchni 22,5 m².
Pięciu.

5. Na którym zdjęciu przedstawiono wyposażenie charakterystyczne dla pokoju typu double?
D.
6. Który apartament hotelowy zlokalizowany jest na dwóch kondygnacjach?
Duplex.
7. Które z oznaczeń pokoi powinien wpisać recepcjonista w grafiku, rezerwując nocleg w pokoju składającym się z sypialni i salonu?
SUITE
8. Na którym zdjęciu przedstawiono wyposażenie charakterystyczne dla pokoju typu single?
A.
9. Na podstawie zamieszczonego zamówienia określ, który rodzaj jednostek mieszkalnych należy zaproponować gościom.
Connecting rooms.
10. Recepcjonista przyjął rezerwację noclegów dla grupy 17 studentów, w tym 9 mężczyzn i 8 kobiet. Którą z podanych struktur pokoi powinien zaproponować gościom?
4 DBL i 3 TPL
11. Wskaż rodzaj jednostki mieszkalnej, którą podczas rezerwacji powinien zaproponować recepcjonista matce z 13-letnim synem.
Tween
12. Który typ jednostki mieszkalnej został przedstawiony na planie?
Connecting room.
13. Na podstawie zamieszczonego zamówienia określ, ile i jaki rodzaj pokoi należy zarezerwować dla grupy z Głogowa.
10 pokoi TPL, 1 pokój DBL.
14. Na którym rysunku przedstawiona jest jednostka mieszkalna typu DBL?
B.
15. Pięciosobowa rodzina zarezerwowała w hotelu dwa pokoje: dwuosobowy z łóżem małżeńskim oraz trzyosobowy. Wskaż pokoje, które należy przygotować na przyjazd gości.
TPL, DBL
16. Która jednostka mieszkalna standardowo przystosowana jest do obsługi rodzin?
Rezydencjonalna.
17. Który rodzaj jednostki mieszkalnej przedstawiono na zdjęciu?
Junior suite.
18. Które oznaczenie należy zapisać w formularzu rezerwacyjnym dla gościa zamawiającego nocleg w apartamencie wraz z pełnym wyżywieniem dla trzech osób?
FBx3, APT

Na prace czekam do 15.05.2020. Proszę przesyłać na adres: zsz3.lidiaradz@interia.pl, w temacie wiadomości proszę podać klasę oraz imię i nazwisko i tytuł prezentacji.

Życzę miłej pracy