

Temat: Usługi hotelarskie

### Przygotuj prezentację: na temat usług hotelarskich

Proszę wszystkich uczniów klasy o przygotowanie prezentacji zgodnie z **przedstawionym planem**. Troszkę powtórzenia do egzaminu. Informacje w książce „Organizacja pacy w hotelarstwie cz. 1” **Część 1** na stronach 292, 294, 295, 296, oraz lub w zeszycie na początku klasy II. Oraz w kategoryzacji <https://www.infor.pl/akt-prawny/DZU.2017.229.0002166,rozporzadzenie-ministra-gospodarki-i-pracy-w-sprawie-obiektow-hotelarskich-i-innych-obiektow-w-ktorych-sa-swiadczone-uslugi-hotelarskie.html>

Pamiętać o przejrzystości, czytelności i atrakcyjności prezentacji.

#### Plan prezentacji

1. Pojęcie usługi hotelarskiej zgodnie z ustawą o usługach turystycznych
  2. Podział usług ze względu na zakres świadczonych usług
  3. Omów podział usług ze względu na zakres świadczonych usług
  4. Usługi zaliczane do usług podstawowych w zależności od rodzaju obiektu noclegowego
  5. Podaj przykłady usług odpłatnych i nieodpłatnych
  6. Na podstawie kategoryzacji (link wyżej) usługi podstawowe i uzupełniające świadczone w każdej kategorii hotelu i motelu
  7. Na podstawie kategoryzacji (link wyżej) usługi podstawowe i uzupełniające świadczone w hotelach i motelach 3,4, 5 gwizdkowych
  8. Na podstawie kategoryzacji (link wyżej) usługi podstawowe i uzupełniające świadczone w hotelach i motelach ,4, 5 gwizdkowych
  9. Udziel odpowiedzi na pytania
- A. Do usług hotelarskich uzupełniających zalicza się m.in.:
- a. solarium, saunę, wynajem sali konferencyjnej z wyposażeniem.
  - b. masaż, room-service, pranie, prasowanie i czyszczenie bielizny.
  - c. dostarczenie kwiatów, udostępnienie prasy codziennej, sprzedaż kosmetyków.
  - d. budzenie, szatnię, depozyt, przechowalnię bagażu, informację turystyczną.
- B. Do której grupy usług świadczonych w hotelu zalicza się basen, jacuzzi i hydromasaż?
- a. Do podstawowych.
  - b. Do fakultatywnych.
  - c. Do uzupełniających.
  - d. Do towarzyszących.
- C. Stanowisko do drobnych napraw sprzętu sportowego i turystycznego obowiązkowo posiada
- a. camping.
  - b. dom wycieczkowy.
  - c. schronisko młodzieżowe.
  - d. pole biwakowe.
- D. Którą z podanych usług świadczy nieodpłatnie swoim gościom każdy obiekt hotelarski?
- a. Usługę room-service.
  - b. Opiekę nad dzieckiem.
  - c. Pranie odzieży.
  - d. Wypożyczenie żelazka.
- E. Odprowadzenie samochodu gościa na parking strzeżony w hotelu 5\* to usługa
- a. odpłatna, uzupełniająca.
  - b. nieodpłatna, towarzysząca.
  - c. nieodpłatna, uzupełniająca.
  - d. odpłatna, fakultatywna.
- F. Informacja o groźących niebezpieczeństwach i zasadach wzywania pomocy udzielana turystom nocującym w schronisku jest usługą
- a. nieobowiązkową, towarzyszącą.

- b. obowiązkową, towarzyszącą.
  - c. nieobowiązkową, komplementarną.
  - d. obowiązkową, komplementarną.
- G. Depozyt hotelowy to usługa
- a. fakultatywna, dodatkowo płatna.
  - b. uzupełniająca, dodatkowo płatna.
  - c. towarzysząca, wliczona w koszt noclegu.
  - d. komplementarna, wliczona w koszt noclegu.
- H. Która z wymienionych usług oferowanych przez hotele nie jest usługą komplementarną?
- a. Wezwanie taksówki.
  - b. Przechowanie bagażu.
  - c. Informacja turystyczna.
  - d. Sprzedaż kosmetyków.
- I. Które obiekty, ze względu na charakter i kategorię, muszą posiadać zespół sal wielofunkcyjnych
- a. Tylko motele 5\*.
  - b. Tylko hotele 5\*.
  - c. Motele 4\*-5\*.
  - d. Hotele 4\*-5\*.
- J. Którą usługę dodatkową obiekty hotelarskie świadczą nieodpłatnie?
- a. Wezwanie taksówki.
  - b. Wymianę walut.
  - c. Dostawkę do pokoju.
  - d. Pranie odzieży.
- K. Które z podanych usług zalicza się do fakultatywnych?
- a. Usługi fryzjerskie, room-service.
  - b. Basen kąpielowy, jacuzzi.
  - c. Budzenie na życzenie, serwowanie śniadań.
  - d. Czyszczenie odzieży i obuwia, depozyt.
- L. Przyjęcie rzeczy gościa hotelowego do depozytu jest usługą
- a. towarzyszącą płatną.
  - b. podstawową płatną.
  - c. fakultatywną bezpłatną.
  - d. komplementarną bezpłatną.
- M. Firma transportowa podczas rezerwacji pokoi w hotelu, poprosiła o zarezerwowanie sauny i siłowni dla swoich pracowników. Hotel spełniając prośbę, świadczy usługę
- a. towarzyszącą.
  - b. uzupełniająca.
  - c. podstawową.
  - d. fakultatywną.
- N. Którą z wymienionych usług oferowanych przez hotel 4\* zalicza się do dodatkowych usług fakultatywnych?
- a. Budzenie.
  - b. Depozyt.
  - c. Kwaciarnię.
  - d. Basen.
- O. Usługa fryzjerska to rodzaj usługi hotelowej
- a. fakultatywnej.

- b. podstawowej.
- c. towarzyszącej.
- d. uzupełniającej.

Odpowiedzi z komentarzem do poprzedniej pracy

- A. Kwi t depozytowy jest potwierdzeniem **przyjęcia na przechowanie wartościowej rzeczy gościa.** (wynika pojęcia depozytu, tu było bardzo wiele błędów)
- B. W którym z podanych przypadków recepcjonista może odmówić przyjęcia na przechowanie wartościowych przedmiotów?  
**Przedmioty zajmują zbyt dużo miejsca.** (jest to 1 z 3 przyczyn kiedy można nie przyjąć rzeczy do depozytu)
- C. Który dokument powinien wystawić recepcjonista, w celu potwierdzenia przyjęcia na przechowanie wartościowych rzeczy gościa hotelowego?  
**Kontrolkę sejfów depozytowych.** (to najtrudniejsze pytanie nie wiem czy ktoś odpowiedział dobrze, też zastanawiałam się nad odpowiedzią, po prostu, żadna inna odpowiedź nie pasuje)
- D. Rzeczą wniesioną jest rzecz, która w okresie korzystania przez gościa z usług hotelarskich znajduje  
**Poza hotelem, ale została powierzona recepcjoniście** (wynika z określenia co to jest rzecz wniesiona, jeden z trzech przypadków, rzeczy wniesionej, kiedy niekoniecznie musi znajdować się na terenie hotelu)
- E. Hotel ponosi odpowiedzialność za przedmioty wartościowe, jeżeli gość.  
**Umieścił je w skrytce depozytowej** (wynika z określenia depozytu)
- F. Umowę hotelową zawarto  
**Gdy gość dokonał rezerwacji miejsc noclegowych** (wynika z pojęcia rezerwacji)
- G. Jaki dokument reguluje kwestie porządkowe związane z pobytem gościa w hotelu  
**Regulamin hotelowy**
- H. Hotelarz przyjął do depozytu przedmioty o wartości artystycznej, które w wyniku zdarzeń zostały utracone. Gościowi należy się odszkodowanie w wysokości:  
**Pełnej wartości utraconych przedmiotów** (odpowiedzialność za depozyt jest nieograniczona, czyli do pełnej wartości rzeczy)
- I. Roszczenia o naprawienie szkody wynikłej z utraty lub uszkodzenia rzeczy wniesionej do hotelu przedawniają się z upływem  
**jednego roku od dnia, w którym przestała korzystać z usług** (patrz podręcznik z działalności)
- J. Które z wymienionych rzeczy hotel ma obowiązek przyjąć na przechowanie  
**Biżuterię oraz dzieła sztuki przekazane przez gościa** (definicja depozytu)
- K. Gościowi skradziono w hotelu kamerę wartą 2 500 zł. Doba hotelowa w tym hotelu kosztuje 250 zł Gość otrzyma odszkodowanie w wysokości  
**2 500zł** (granica odpowiedzialności 50 krotność doby hotelowej tzn. że najwyżej, ale, jeżeli rzecz warta jest mniej to do wartości rzeczy, Kiedy odszkodowanie jest wyższe niż wartość rzeczy)
- L. Osoba prowadząca hotel nie może odmówić przyjęcia na przechowanie papierów wartościowych, gotówki i innych cennych przedmiotów, gdy rzecz  
**Jest źle zapakowana** (jedna z przyczyn kiedy można nie przyjąć rzeczy do depozytu)
- M. Obowiązkiem hotelu w zakresie zapewnienia bezpieczeństwa mienia gościa jest

**Prowadzenie depozytu** (obowiązek wynikający z przepisów, z kategoryzacji)

- N. Hotel ponosi odpowiedzialność za utratę lub uszkodzenie rzeczy gościa w przypadku gdy  
**Rzecz została przekazana pracownikowi hotelu na parking** (rzecz wniesiona)
- O. Jaką kwotę odszkodowania może otrzymać gość hotelowy za rzecz skradzioną przez pracownika hotelu z depozytu w recepcji, jeżeli wartość skradzionej rzeczy wynosiła 30 000 zł, a cena za jedną dobę wynosiła 200 zł  
**30 000 zł** (depozyt pełna odpowiedzialność)

Na prace czekam d 06.04.2020. Proszę przesyłać na adres: [zsz3\\_lidiaradz@interia.pl](mailto:zsz3_lidiaradz@interia.pl), w temacie wiadomości proszę podać klasę oraz imię i nazwisko oraz tytuł prezentacji.

Poza tym proszę o rozwiązywanie testów egzaminacyjnych na stronie <https://kwalifikacjewzawodzie.pl/kwalifikacje/kwalifikacja-t11/>

Życzę miłej pracy

Na prace czekam d 30.03.2020. Proszę przesyłać na adres: [zsz3.lidiaradz@interia.pl](mailto:zsz3.lidiaradz@interia.pl), w temacie wiadomości proszę podać klasę oraz imię i nazwisko oraz tytuł prezentacji.

Jeśli macie pytania do podanych poprzednio zagadnień, czyli wyboru odpowiedzi z poprzedniej partii powtórzenia też proszę o pytania

Poza tym proszę o rozwiązywanie testów egzaminacyjnych na stronie <https://kwalifikacjewzawodzie.pl/kwalifikacje/kwalifikacja-t11/>

Życzę miłej pracy