OBSAH

Předmluva JUDr. Jiřího Čecha. 3

Slovo úvodem. 5

I. Hotelová klasifikace České republiky 7
Předmluva 7
S klasifikací více šancí do budoucnosti 8
Česká hotelová klasifikace 9
Zařazení do kategorií 10
Ceník hotelové klasifikace 11
Průběh hotelové klasifikace 12
Využití hotelové klasifikace 13
Vysvětlivky k dotazníku 14
Povinná kritéria 17
Katalog fakultativních (nepovinných) znaků 23
Závěr 27

II. Recepční služby v hotelu. 28
Obvyklé uspořádání recepčních služeb. 28
Uspořádání recepčních služeb podle velikosti nebo druhu hotelu. 29
Popis pracovních činností hotelové recepce. 30
Recepční list. 30
Abecední seznam hostů. 31
Kontrolní recepční list. 31
Hotelová legitimace. 32
Vzkaz pro hosta. 34
Příkaz pro služby hostům. 34
Evidence změn bydlících hostů. 34
Přihlašování hostů k pobytu. 35
Hlášení návštěv na pokojích. 36
Předměty zapomenuté hosty. 37
Úschovna zavazadel. 37
Buzení hostů. 37
Výlohy vrátného. 38

Evidence pošty přijaté pro hosty. 38
Prodej suvenýrů. 39
Hotelové přívěsky a klíče. 39
Magnetické karty. 40
Průvodce hotelem - informace pro hosta. 40
Čištění obuvi. 41
Lékárnička hotelu. 41
Prodej občerstvení do hotelových pokojů v noci. 41
Závěsný štítek na zavazadla. 41
Depozitní obálka. 42
Placené a neplacené recepční služby. 42
Rezervace pokojů. 44
Služby hotelové recepce a vrátnice. 51
Služby recepce. 51
Služby hotelové vrátnice. 51
Halové služby. 53
Služby hotelové pokladny, žurnálu a směnárny. 56
Sekretářské a telekomunikační služby. 61
Automatizovaný systém řízení provozu hotelu. 71
Ubytovací a reklamační řád. 79

III. Lůžková část hotelu. 85
Pracovní úsek hotelové hospodyně. 85
Činnost hotelové hospodyně. 114
Personální záležitosti. 115
Úklidové práce veřejných prostor. 117
Kontrola hotelových pokojů. 118
Výzdoba a dekorace. 121
Prádlo a jeho inventarizace. 122
Úklidové práce a péče o zařízení. 123
Sestavení plánu úklidu. 123
Sklad prádla. 126
Činnost pokojských a organizace jejich práce. 130
Prádlo hostů. 159
Hotelové pokoje se zvláštním režimem. 162
Protipožární ochrana a první pomoc. 169
Ekologické trendy v hotelovém provozu. 177
Zvláštní události v hotelu. 182

IV. Plánování a provoz hotelového bazénu a doprovodných zařízení. 186

V. Racionalizace hotelového provozu jako podmínka dalšího rozvoje. 190

VI. Malá úvaha o nábytku v moderním hotelovém pokoji. 205

VII. Chování pracovníků hotelu 211

VIII. Pojištění. 214

IX. Několik pravidel pro vyřizování stížností 215
Jak se úspěšně vypořádat s ústní stížností? 215
Jak postupovat při písemné stížnosti? 218
Zvyšování osobní kvality prospívá jednotlivci i kolektivu 220

NÁRODNÍ KNIHOVNA ČESKÉ REPUBLIKY UKF

POVINNÝ VÝTISK