**4 tydzień Klasa IIIA 15.04- 17.04. 2020**

Przedmiot: Podstawy Hotelarstwa, PNZ

Przygotuj: zeszyt, długopis, podręcznik „Organizacja pracy służby pięter”

**Temat:**

 **Zamówienia na usługi hotelarskie dla gości specjalnych. Procedura obsługi gościa VIP. Przygotowanie jednostki mieszkalnej dla gościa VIP.**

Przypomnij sobie z zeszytu lub podręcznika pojęcia: VIP, apartament, wstawka, list powitalny, śniadanie francuskie, room service, usługa hotelarska. (Zapisz na kartce lub powiedz z pamięci).

 PAMIĘTAJ !

Szczególnie ważne jest sprawdzenie pomieszczeń przed przyjazdem gości.

Twoje ostatnie spojrzenie jest pierwszym spojrzeniem gości!

Zadanie 1.

Opracuj listę czynności związanych z przygotowaniem pokoju hotelowego na przyjazd VIP-a.

Zadanie 2.

Ćwiczenie praktyczne: przeczytaj ze zrozumieniem, zapisz, wykonaj.

Składam rezerwację na apartament dla pana Antoniego Wilingtona w terminie 28-29 kwietnia 2020 r. Zamawiam również room service na śniadanie francuskie w tym terminie. Inne posiłki Pan Wilington będzie jadł poza hotelem. W apartamencie należy umieścić wstawkę, w skład której będą wchodzić: sok pomarańczowy, świeże wydanie gazety codziennej oraz czekoladki i kwiaty. Pan prezes musi mieć dostęp do internetu w pokoju. Pan Antoni Wilinkton przyjedzie do hotelu ok. godziny 15.00, a wyjedzie tuż po śniadaniu.

Za pobyt zapłacę przelewem po otrzymaniu maila rozliczenia całego pobytu.

Z poważaniem Mary Scot

Dla kogo rezerwacja……………………………………………………………………………

W jakim terminie, godz…………………………………………………………………………

Jaki rodzaj pokoju……………………………………………………………………………….

Co wchodzi w skład wstawki……………………………………………………………………

Jaki rodzaj posiłku……………………………………………………………………………….

Jakie s a życzenia gościa…………………………………………………………………………

Forma płatności………………………………………………………………………………….

Osoba zamawiająca……………………………………………………………………………...

**Temat: Świadczenie usług hotelarskich. Specjalne życzenia gości hotelowych, przygotowanie jednostki mieszkalnej dla gości. Ćwiczenia teoretyczne i praktyczne.**

**Specjalne życzenia gości mogą dotyczyć np. :**

- dodatkowego sprzątania pokoju, łazienki;

- zmiany bielizny pościelowej

- dostarczenie bielizny gościa na jego życzenie do pralni hotelowej

- czyszczenie obuwia(jeśli hotel nie ma urządzeń mechanicznych)

- czyszczenia i prasowania odzieży

Ustalanie specjalnych życzeń gości może być : przy rezerwacji pokoju, w takcie pobytu, w trakcie meldowania.

Dodatkowe sprzątanie pokoju może być zgłoszone o każdej porze dnia, bezpośrednio do służby pięter lub recepcji. Inspektor przyjmujący zgłoszenie zleca dyżurnej pokojowej. Kolejność wykonywania jest taka sama jak przy sprzątaniu jednostki mieszkalnej zajętej przez gościa.

Zadanie 1.

Przypomnij sobie procedury sprzątania jednostki mieszkalnej zajętej przez gościa.

Zadanie 2.

Wypisz z podręcznika jak powinna być zaopatrzona służba pięter w dodatkowy sprzęt w celu zaspokojenia (specjalnych) potrzeb gości. str.82

Zadanie 3.

Przeczytaj uważnie ze zrozumieniem i wypisz wszystkie ważne informacje( dane). Przypomnij sobie procedurę sprzątania pokoju po wyjeździe gościa czyli pokoju do sprzedaży, oznaczenia pokoi, rodzaje śniadań.

Hotel 4\* „Pod Kasztanem”

Zamawiam rezerwację pokoju typu twin, w dniach 25-28 kwietnia 2020 r .na nazwisko Kowalska Katarzyna. Śniadanie w formie room serwisu. Bardzo proszę dla jednej osoby przygotować pościel dla alergików oraz żelazko i deskę do prasowania. Dziękuję bardzo. Pozdrawiam. Katarzyna Kowalska.