**5 tydz. klasa III A 20- 24. 04.2020r.**

**Przedmiot: Podstawy hotelarstwa, PNZ.**

Przygotuj: zeszyt, długopis, podręcznik Organizacja służby pięter.

**Temat:**

**Przygotowanie pokoju dla gości specjalnych VIP. Serwis wieczorny- przygotowanie łóżka do spania, Wykonywanie niezbędnych czynności.**

Zadaniem pracowników służby pięter pracujących na drugiej zmianie jest sprzątanie pokoi i łazienek na życzenie gościa, lub sprzątanie pokoi , które nie mogły być posprzątane w ciągu dnia. Pracownicy drugiej zmiany również, dbają o bezpieczeństwo gości hotelowych. Obserwują i informują o nieprawidłowym, niepokojącym zachowaniu gości.

W hotelach luksusowych stosuje się usługę tourn down service czyli serwis wieczorny, przygotowanie łóżka do spania.

Zadanie

Proszę sobie przypomnieć ćwiczenia praktyczne z lekcji, które wykonywaliście. Z podanych słów, zwrotów przedstaw jak należy przygotować serwis wieczorny. Opisz w zeszycie i przećwicz na swoim łóżku w pokoju. Na pewno potrafisz!!!!!!!!!

Lampka nocna, pukanie do drzwi, pantofle, ręcznik, prezent, cukierek, prognoza pogody, pilot do tv, pościel, narzuta, poduszki ozdobne, oświetlenie, zasłony, rolety, łazienka, ręczniki, papier toaletowy, specjalne życzenie gościa, zwroty grzecznościowe( dobry wieczór, czy życzy sobie pani/ pan……., dobrej nocy, dobranoc),woda mineralna, szklanka.

**Temat:**

**Przypomnienie wiadomości, organizacja usług pralniczych. Rodzaje usług pralniczych wykonywanych przez hotel. Procedury postępowania pracownika hotelu w przypadku zamówienia usługi pralniczej.**

Zakłady hotelarskie mogą wykonywać usługi pralnicze we własnych pralniach lub zlecać innym wyspecjalizowanym placówkom usługowym , zakładom pralniczym. Przy przygotowaniu brudnej bielizny pościelowej pokojowa wkłada ją do specjalnie na ten cel przeznaczonych worków. Bielizna musi być sortowana i odpowiednio policzona.

Wymiany bielizny pościelowej dokonują pokojowe lub specjalni pracownicy magazynu bielizny. Do transportu bielizny używa się specjalnych wózków i pojemników. Transport pionowy odbywa się specjalnymi dźwigami (windami) towarowymi, jeżeli nie ma takich to przewozimy dźwigami którymi jeżdżą goście pod warunkiem , że goście mają pierwszeństwo. Pościel transportujemy o ustalonych godzinach, wtedy gdy jest najmniejszy ruch gości. Niektóre hotele mają specjalne zsypy na brudną bieliznę na każdym piętrze.

Każdy hotel w miarę możliwości powinien świadczyć gościom **odpłatne usługi w zakresie: prania, czyszczenia, prasowania. W hotelach 4\*i 5\* jest to usługa obowiązkowa i powinna być wykonana w ciągu 24 godzin.**

**Zadanie 1**

Przypomnij sobie w jaki sposób jest świadczona usługa pralnicza. Sposoby zamawiania przez gościa usługi pralniczej. Jaki druk należy wypełnić? Kto go wypełnia? Jakie informacje powinien zawierać? W jaki sposób przekazywana jest odzież gościa do pralni? Jak dostarczana jest wykonana usługa pralnicza gościowi? W jaki sposób gość może się rozliczyć.

Opisz dokładnie całą usługę pytania pomocnicze pomogą ci w wykonaniu zadania.

**Zadanie 2**

Przedstaw jak na praktyce wygląda zmiana pościeli, ręczników, co się dzieje z brudną bielizną pościelową? Co zaobserwowałeś ?