

Marek Halama

# Technologia prac w obiektach hotelarskich

## Część 1

Utrzymanie czystości i porządku  
w obiekcie świadczącym usługi  
hotelarskie oraz zasady BHP

Pracownik pomocniczy obsługi hotelowej

Podręcznik został opracowany w oparciu o podstawę programową dla zawodu „Pracownik pomocniczy obsługi hotelowej” obowiązującą od 01 września 2019 r. Opracowanie jest zgodne z założeniami kwalifikacji HGT.05 (Wykonywanie prac pomocniczych w obiektach świadczących usługi hotelarskie).

Opracowanie: Marek Halama

Konsultacje merytoryczne: Monika Szablicka

Konsultacje językowe: Aleksandra Kędzierska-Balik

Małgorzata Hebda

ISBN 978-83-942762-8-7

Wydanie własne

Chorzów 2019

[www.hotelarz.entro.pl](http://www.hotelarz.entro.pl)

## **Treści zawarte w książce realizują następujące efekty kształcenia**

### **Podstawa programowa kształcenia w zawodzie pracownik pomocniczy obsługi hotelowej (911205)<sup>1</sup>**

#### **HGT.05.Wykonywanie prac pomocniczych w obiektach świadczących usługi hotelarskie**

##### **HGT.05.1.Bezpieczeństwo i higiena pracy.**

###### **Uczeń:**

1. Organizuje stanowisko pracy pracownika pomocniczego obsługi hotelowej zgodnie z obowiązującymi przepisami bezpieczeństwa i higieny pracy, ochrony przeciwpożarowej, ochrony środowiska i ergonomii.
2. Porównuje prawa i obowiązki pracownika oraz pracodawcy w zakresie bezpieczeństwa i higieny pracy.
3. Stosuje procedurę postępowania w sytuacji zagrożenia pożarowego.
4. Stosuje procedury dotyczące powiadamiania o wypadkach przy pracy oraz stanach zagrożenia zdrowia lub życia.
5. Rozróżnia środki ochrony indywidualnej i zbiorowej podczas wykonywania zadań zawodowych.

##### **HGT.05.2.Utrzymywanie czystości i porządku w części pobytowej obiektu świadczącego usługi hotelarskie.**

###### **Uczeń:**

1. Charakteryzuje obiekty noclegowe.
2. Identyfikuje rodzaje usług hotelarskich.

---

<sup>1</sup> Podstawa programowa do zawodu technik hotelarstwa opracowana przez Krajowy Ośrodek Wspierania Edukacji Zawodowej i Ustawicznej (KOWEZIU) na podstawie dokumentu z dnia 7 lutego 2012 r.



3. Rozróżnia stanowiska pracy poszczególnych służb hotelowych w zakresie obsługi gościa.
4. Wykonuje prace pomocnicze z zakresu obowiązków służby pięter.
6. Charakteryzuje część pobytową obiektu świadczącego usługi hotelarskie.
7. Analizuje procedury sprzątnięcia jednostki mieszkalnej podczas pobytu gościa i po jego wyjeździe.
8. Dobiera sprzęt, narzędzia i środki czystości do utrzymania porządku w jednostce mieszkalnej.
9. Wykonuje prace związane z utrzymaniem czystości i porządku w jednostce mieszkalnej zgodnie z procedurą.

### **HGT.05.3.Utrzymywanie czystości i porządku w części ogólnodostępnej obiektu świadczącego usługi hotelarskie.**

#### **Uczeń:**

1. Charakteryzuje część ogólnodostępną obiektu świadczącego usługi hotelarskie.
2. Wykonuje prace związane z utrzymaniem czystości i porządku w części ogólnodostępnej obiektu.
3. Wykonuje prace pomocnicze z zakresu obowiązków służby parterowej.
4. Wykonuje prace pomocnicze związane z utrzymaniem czystości i porządku w części rekreacyjnej wewnątrz obiektu.

### **HGT.05.7. Kompetencje personalne i społeczne.**

#### **Uczeń:**

1. Stosuje zasady kultury i etyki zawodowej.
2. Wykazuje pozytywny stosunek do zmian.
3. Aktualizuje wiedzę i doskonali umiejętności zawodowe.
4. Przestrzega tajemnicy zawodowej.
5. Współpracuje w zespole.



# Spis treści

<b>Rozdział 1 Rodzaje obiektów noclegowych i usług w nich świadczonych .....</b>	<b>9</b>
1.1. Podstawowe pojęcia związane z hotelarstwem .....	9
1.2. Podział zakładów hotelarskich w Polsce.....	10
1.2.1. Klasyfikacja zakładów noclegowych w Polsce .....	11
1.2.2. Kategoryzacja zakładów noclegowych w Polsce .....	12
1.2.3. Inny podział zakładów hotelarskich.....	12
1.3. Usługi hotelarskie .....	14
13.1. Podział i charakterystyka usług hotelarskich.....	16
1.3.2. Usługi hotelarskie świadczone w transporcie drogowym .....	18
1.3.3. Usługi hotelarskie świadczone w transporcie kolejowym.....	19
1.3.4. Usługi hotelarskie świadczone w środkach transportu wodnego .....	21
1.3.5. Usługi hotelarskie świadczone w środkach transportu lotniczego.....	23
<b>Rozdział 2 Rodzaje działów w hotelu i stanowiska pracy poszczególnych służb... 25</b>	<b>25</b>
2.1. Dział recepcji.....	25
2.1.1. Zakres działalności i budowa recepcji .....	25
2.1.2. Obowiązki na poszczególnych stanowiskach pracy w recepcji .....	27
2.2. Służba parterowa.....	29
2.2.1 Struktura organizacyjna służby parterowej.....	30
2.2.2 Obowiązki na poszczególnych stanowiskach służby parterowej.....	30
2.3. Dział utrzymania czystości i porządku (służba pięter) .....	31
2.3.1 Zakres działania i struktura organizacyjna służby pięter .....	31
2.3.2 Obowiązki na poszczególnych stanowiskach służby pięter .....	32
2.4. Dział gastronomiczny.....	34
2.4.1 Struktura organizacyjna działu gastronomicznego.....	34
2.4.2 Obowiązki na poszczególnych stanowiskach w gastronomii .....	35
<b>Rozdział 3 Wizerunek pracownika pomocniczego obsługi hotelowej..... 38</b>	<b>38</b>
3.1. Obowiązki pracownika pomocniczego obsługi hotelowej.....	38



3.2. Higiena osobista, postawa i wygląd zewnętrzny pracownika pomocniczego obsługi hotelowej.....	39
3.3. Etyka zawodowa hotelarza i normy zachowania się .....	41
3.3.1. Podstawowe pojęcia z zakresu etyki .....	41
3.3.2. Elementy kodeksu etyki hotelarza.....	42
3.4. Zwroty grzecznościowe i zasady kulturalnego zachowania się pracownika pomocniczego obsługi hotelowej.....	46

#### **Rozdział 4 Charakterystyka działów pionu pobytowego w obiektach hotelarskich**49

4.1. Struktura organizacyjna zakładu hotelarskiego.....	49
4.2. Służba parterowa.....	50
4.2.1 Podstawowe pojęcia związane z świadczeniem usługi bagażowej .....	50
4.2.3 Bagażownia.....	51
4.2.4. Podstawowe zasady świadczenia usługi bagażowej oraz zasady bezpieczeństwa podczas przenoszenia bagażu .....	53
4.2.5. Opieka bagażowego nad gościem .....	54
4.3. Dział techniczny hotelu.....	55
4.4. Dział gastronomiczny.....	56
4.4.1. Pojęcia związane z gastronomią hotelową.....	57
4.4.2. Oznakowania usług gastronomicznych w hotelarstwie .....	59
4.5. Dział służby pięter.....	60
4.5.1 Typy i funkcje jednostek mieszkalnych.....	60
4.5.2 Wyposażenie jednostek mieszkalnych .....	63
4.5.3 Typy i wyposażenie węzłów higieniczno – sanitarnych.....	73
4.6. Pion wielofunkcyjny.....	79
4.7. Pion związany z zagospodarowaniem czasu wolnego.....	81
4.7.1. Zespół odnowy biologicznej - SPA .....	81
4.7.2. Zewnętrzne zespoły związane z rekreacją i czynnym wypoczynkiem .....	84
4.7.3 Piktogramy stosowane w hotelarstwie .....	88
4.8. Komunikacja pozioma i pionowa w obiekcie hotelarskim .....	90
4.9. Przystosowanie obiektu noclegowego do potrzeb osób niepełnosprawnych .....	92



- 4.9.1. Ogólne wymagania stawiane hotelom obsługującym osoby niepełnosprawne .93
- 4.9.2. Dostosowanie ciągów komunikacyjnych dla potrzeb osób niepełnosprawnych 94
- 4.9.3. Przystosowanie jednostki mieszkalnej do potrzeb osób niepełnosprawnych ....95
- 4.9.4. Przystosowanie węża higieniczno-sanitarnego dla osób niepełnosprawnych....96

## **Rozdział 5 Wykonywanie prac pomocniczych z zakresu obowiązków służby piętér 99**

- 5.1. Wymogi sanitarne wobec obiektu noclegowego i rodzaje sprzątnia .....99
  - 5.1.1 Wymogi sanitarne wobec obiektu noclegowego .....99
  - 5.1.2 Dezynfekcja, dezynsekcja i deratyzacja .....101
  - 5.1.3 Rodzaje sprzątnia.....102
- 5.2. Technika prac porządkowych .....103
  - 5.2.1.Czynności wstępne pokojowej .....103
  - 5.2.2 Sprzęt porządkowy oraz środki czystości .....105
  - 5.2.3. Wyposażenie pokojowej.....114
  - 5.2.4 Sposoby utrzymania czystości .....115
- 5.3 Procedury utrzymywania jednostek mieszkalnych w czystości.....119
  - 5.3.1. Procedura sprzątnia pokoju i łazienki po zwolnieniu go przez gościa (czynności pracownika służby piętér) .....119
  - 5.3.2. Procedura sprzątnia pokoju i łazienki przy dłuższym pobycie gościa (czynności pracownika służby piętér) .....130
  - 5.3.3 Kontrola czystości jednostek mieszkalnych.....133
  - 5.3.4 Przygotowanie apartamentu dla gościa VIP.....135
  - 5.3.5 Utrzymanie w czystości pomieszczeń ogólnodostępnych.....137

## **Rozdział 6 Przepisy bezpieczeństwa i higieny pracy oraz przepisy przeciwpożarowe 142**

- 6.1. Przepisy bezpieczeństwa i higieny pracy .....142
  - 6.1.1. Najważniejsze pojęcia związane z BHP .....142
  - 6.1.2. Obowiązki pracodawcy w zakresie BHP .....142
  - 6.1.3. Prawa i obowiązki pracowników .....144
  - 6.1.4. Odzież ochronna .....145
  - 6.1.5. BHP obowiązujące podczas prac porządkowych, mycia okien oraz stosowania urządzeń elektrycznych. ....146



6.1.6. Dopuszczalne normy dźwigania i przenoszenia ciężkich przedmiotów .....	151
6.1.7. Wypadki przy pracy i pierwsza pomoc .....	153
6.1.8. Znaki BHP .....	158
6.2. Przepisy ochrony przeciwpożarowej .....	161
6.2.1. Ogólne przepisy przeciwpożarowe obowiązujące w budynkach .....	161
6.2.2. Czynności zabronione i obowiązki w zakresie ochrony przeciwpożarowej.....	163
6.2.3. Rozmieszczenie sprzętu gaśniczego w zakładach hotelarskich oraz podział gaśnic na grupy .....	165
6.2.4. Oznakowania stosowane w ochronie przeciwpożarowej .....	167
6.2.5. Postępowanie na wypadek pożaru.....	167
6.2.6. Właściwe oznakowanie dróg ewakuacyjnych .....	168
6.2.7. Ewakuacja gości oraz mienia hotelu w czasie pożaru .....	169
<b>Bibliografia .....</b>	<b>171</b>

