

Otázka: Ubytovací úsek hotelu

Předmět: Ekonomie, Hotelnictví

Přidal(a): Klař

Dělí se na část:

1. **Příjmu** (recepce - **FRONT OFFICE**) - první kontakt s klientem
2. **Lůžková část (HOUSEKEEPING)**

FRONT OFFICE

- Rezervace pokojů, přijímání objednávek
- Registrace hostů a prodej pokojů (**CHECK - IN**)
- Zajištění bezpečnosti hostů a jejich majetku
- Příjem objednávek na doplňkové služby (placené i neplacené)
- Spojení hosta s vnějším prostředím
- Prodej drobných předmětů a suvenýrů
- Zúčtování s hostem, evidence hotelových účtů, odvod tržeb
- Administrativní činnost
- Směnárenská činnost

- Odhlašování hostů (**CHECK - OUT**)
- Vyřizování pošty, vzkazů
- Podávání informací (concierge)
- Nošení zavazadel, styk s CK apod.

NEJDŮLEŽITĚJŠÍ KOMUNIKAČNÍ UZEL V HOTELU!!

Tradiční uspořádání recepčních služeb:

1. Malé hotely: jedno pracoviště, činnosti jsou kumulovány
2. Velké hotely: 2-3 pracoviště oddělená nebo napojená na jeden recepční pult, více personálu

DŮLEŽITÝ JE PRVNÍ DOJEM HOSTA!!!!

Vystupování pracovníků v části Front Office musí být profesionální.

Předpoklady pro výkon recepční:

1. Středoškolské vzdělání
2. Jazyková vybavenost (min. 1 světový jazyk)
3. Komunikativní schopnosti
4. Znalost pravidel společenského chování
5. Umění vystupovat a reprezentovat
6. Další schopnosti: organizační, koordinační, rozhodovací
7. Upravený
8. Znalost práce s PC
9. Znalost ekonomických prvků (účetnictví, finance atd.)
10. Milý, příjemný, pozitivně naladěný, odolný vůči stresu...

ZÁKLADNÍ ZÁSADY A NÁVYKY RECEPČNÍHO PROFESIONÁLA:

1. Usměje se na hosty vždy, když k němu ustoupí, pozdraví a zeptá se: „Mohu vám pomoci?“
2. Věnuje hostovi plnou pozornost
3. Omluví se, pokud musí přerušit konverzaci (zvoní telefon atd.)
4. Stálé zákazníky oslovuje jménem při každé příležitosti
5. Je upřímný v tom, co sděluje
6. Pokud přijde host k pultu, přeruší činnost a věnuje se hostovi
7. Pokud něco slíbí, musí slib dodržet
8. Informace podává přesné a správné
9. Je diskrétní
10. Stížnostem věnuje upřímný zájem a péči, řeší s nadřízenými
11. Dokonale zná hotel, jeho činnost, nabídku a okolí

POJMY

Crosseling - recepční musí být schopen nabídnout a prodat všechny služby (služby restaurace, relax-center, služby sportovního nebo lázeňského charakteru). Nutná je znalost aktuální nabídky - pomocí nástěnky nebo PC techniky

Up-selling - program vytvořený za účelem maximalizace tržeb

Revenue management - zabývá se stanovením reálné prodejní ceny s přihlédnutím k ekonomickým výsledkům a kombinovaná s intuicí a znalostí prostředí, konkurenceschopnosti

„Prodat správný pokoj, ve správnou chvíli, za správnou cenu a správnému člověku.“

PRACOVNÍŠTĚ REZERVACÍ

PŘÍJEM OBJEDNÁVEK

1. **Manuálně (ručně)** - evidence vedena v knize objednávek ubytování („**rezervační kniha**“)- obsahuje záznam o přijatých objednávkách (jméno, datum přijetí, doba pobytu, druh pokoje, podpis pracovníka)
2. **Pomocí PC** - objednávky se zaznamenávají do softwarových programů pomocí kódových znaků
3. **Kombinací** - manuálně a počítačově

Z takto zpracovaných rezervačních záznamů se sestavují přehledy, které slouží jako podklady pro recepci a další provozy.

Další činnosti na pracovišti rezervací:

- Zpracování denní statistiky
- Zodpovědnost za správnost informací

PRACOVNÍCI V UBYTOVACÍM ÚSEKU

VEDOUCÍ ÚSEKU UBYTOVÁNÍ

- Odpovídá za provoz ubytovacího střediska, snaží se zajistit max. spokojenost hostů, snaží se o dosažení co nejlepších ekonomických výsledků při zachování co nejvyšší úrovně poskytovaných služeb.
- Dále odpovídá za:
 - Organizaci a řízení činnosti střediska
 - Plnění tržního plánu
 - Účelné využívání kapacity
 - Řízení cen
 - Dodržování a kontrolu poctivosti prodeje a ochrany majetku
 - Vyřizování stížností, reklamací apod.

ASISTENT VEDOUČÍHO ÚSEKU UBYTOVÁNÍ

- Zastupuje vedoucího v době jeho nepřítomnosti ve všech právech i povinnostech.

PRACOVNÍK REZERVACÍ

- Vede evidenci objednávek, vyřizuje rezervační korespondenci, informuje příslušné vedoucí pracovníky o příjezdech skupin a VIP hostů apod.

RECEPČNÍ

- Odpovídá za: řádný chod hotelové recepce, za max. využití kapacity, za příjem a vyřizování objednávek, hmotnou zodpovědnost za předměty svěřené k vyúčtování.

HOTELOVÝ VRÁTNÝ

- Odpovídá za: úroveň služeb na svém úseku, za vedení předepsané evidence, za dodržování bezpečnostních a hygienu

POKLADNÍK-SMĚNÁRNÍK

- Zabezpečuje provoz pokladny a směnárny. Dodržuje předpisy o zúčtování s hostem a odvod tržeb, dbá na dodržování devizových zákonů, vede předepsanou evidenci.

BAGÁŽISTA

- Doručuje balíčky pošty na pokoje, zprostředkovává vzkazy a pohyb zavazadel při příjezdu a odjezdu hostů. Eviduje a manipuluje se zavazadly při úschově. Doprovází hosta se zavazadly do pokoje a při odjezdu z pokoje.

DVEŘNÍK

- Pomáhá hostům při vystupování z vozu, vítá a zdraví hosty jménem hotelu, otevírá dveře. Pracuje vždy v uniformě, přivolává taxi apod.

TELEFONISTKA

- Odpovídá za chod ústředny, zúčtovává s hostem, odvádí tržby, obsluhuje telefonní ústřednu.

PRACOVNICE SEKRETÁŘSKÝCH SLUŽEB

- Zajišťuje faxové, kopírovací a překladatelské služby, přepisuje texty, objednává pro hosty jízdenky, letenky, vstupenky, rezervuje místa v restauracích, barech apod.

HALOVÝ VRÁTNÝ

- Funkce halového vrátného je zřizována tam, kde není hotelový vrátný, v menších hotelech tuto funkci zastává dveřník. Je podřízen vedoucímu recepcce, zodpovídá za úkoly svých podřízených (bagážista, výtahář, pochůzkář, dveřník, vozmistr, čistič obuvi, pracovník halové šatny). Dále zabezpečuje příjezdy a odjezdy hostů, ochraňuje hotelový vchod, pečuje o dodržování pořádku v prostorách haly, vchodu, před vchodem. Provádí vyúčtování služeb, které halové služby poskytly.

VÝTAHÁŘ

- Obsluhuje výtah, udržuje jeho čistotu

POCHŮZKÁŘ

- Zabezpečuje pochůzkové služby mimo hotel, např. obstarávání vstupenek, jízdenek, letenek apod. Nakupuje drobné potřeby pro hosty, zpracovává podklady o vykonaných placených službách pro pokladnu. Odvádí valuty do banky.

VOZMISTR

- Zajišťuje pořádek v parkování vozů a autobusů. Otevírá dveře vozů přijíždějících hostů, parkuje jim auta. Zajišťuje taxislužbu. Vede evidenci parkujících vozů.

ŠATNÁŘ

- Zajišťuje provoz šatny, úschovny zavazadel, provádí balení balíků, zavazadel.

ČISTIČ OBUVI

- Zaměstnán v noční směně, čistí u hotelových pokojů obuv. Dnes je nahrazován elektrickými čistícími stroji.

PŘÍJEZD A POBYT HOSTA

- Po příjezdu hosta – kontrola podle rezervační knihy nebo recepčního listu (štafle)
- **Check - in:** přijetí hosta
 - Po předchozí rezervaci nebo bez ní
 - Kontrola údajů nebo uložení údajů do počítače
 - Přihlášení hosta k ubytování (hotelová kniha)
 - Cizinci: vyplnění přihlašovacího lístku a povinnost ohlásit cizinecké policii
 - Předání klíče nebo karty
 - Otevření hotelového účtu
 - Dodržování ochrany osobních údajů
 - Předání hotelové legitimace
 - Vlastní ubytování hosta

STRUČNÉ SHRNUÍ ZÁSAD PRÁCE S HOSTEM

- Příjezd: 1. kontakt hosta s personálem (1. dojem je důležitý)
- Přivítání hosta
- Zjištění, zda se jedná o první návštěvu
- Oslovení jménem, oslovujeme při každé příležitosti
- Upřesnění rezervace – zopakujeme objednávku
- Garance platby
- Informovat hosta o tom, co vše má v ceně zahrnuto
- Registrace hosta
- V případě, že host musí čekat na pokoj, je vhodné nabídnout např. kávu, občerstvení
- Up-selling (pobídkový prodej) – nabízení služeb navíc, ostatní služby hotelu
- Předání klíče – sdělit číslo pokoje, vysvětlit jak se tam dostane
- Zeptat se, co dále můžeme pro hosta udělat
- Popřát příjemný pobyt

ZÁKLADNÍ EVIDENCE V UBYTOVACÍM ÚSEKU

Domovní kniha (kniha ubytovaných)

- Přihlašovací evidence ubytovacího zařízení, do které se zapisují osobní údaje ubytovaných ihned po ubytování. Údaje z občanských průkazů, popř. cestovních pasů.

Recepční list („hotelové štafle, plachta“)

- Provozní evidence obsahující záznamy o ubytovaných hostech. Vede se denně na samostatném formuláři, jsou v něm zapráni všichni ubytovaní hosté podle jednotlivých pokojů v členění: nově ubytovaní, hosté z minulých dnů, končící hosté.

Kniha vydaných faktur (účtů za ubytování)

- Finanční evidence o vydaných fakturách a účtech za poskytnuté služby

Kniha rezervací

- Přehled o přijatých rezervacích

Kniha buzení

- Provozní evidence o době, kdy má být host probuzen telefonem, pomocí PC nebo přímo.

Ubytovací seznam (rooming list)

- Provozní evidence obsahující jmenný seznam hostů sestavený podle dluhů pokojů, používaný většinou u skupin hostů. Sestavuje většinou organizátor akce nebo CK, průvodci.

Waiting list

- Provozní evidence chronologicky zachycující došlé objednávky, sestavován samostatně pro každý den s předstihem týdnů i měsíců. Zachycuje takové objednávky, které nebylo možné přijmout a nebo plně akceptovat.

Hotelová legitimace

- Vydávána hostu při příjezdech spolu s klíčem. Slouží pro vstup do hotelu a do míst určených jen pro hotelové hosty. Mohou být v různých barvách, které dávají informace ostatním úsekům o objednaných službách.

Vzkaz pro hosta

- Malý lístek, do kterého se zaznamenávají vzkazy, informace.

Evidence změn hostů

- Host může během pobytu požádat o zkrácení pobytu, prodloužení, výměnu pokoje apod.

PLACENÉ RECEPČNÍ SLUŽBY

- Závisí na každém hotelu, nejčastější jsou:
 - Doprava zavazadel mimo hotel, půjčování sportovních předmětů, zařízení, telekomunikační služby, pochůzková služba mimo hotel, opravy šatů, praní, žehlení, půjčování PC, TV, videa, fotoaparátu apod., úschovna zavazadel, prodej doplňkových předmětů, léčebné procedury, sauna, masáže, solária, hlídání dětí apod.

NEPLACENÉ RECEPČNÍ SLUŽBY

- Vyřizování vzkazů, podávání informací, půjčování společenských her, buzení, obstarávání pošty apod.

SLUŽBY HOTELVÉ POKLADNY

- Tyto služby bývají součástí recepčních služeb. Hlavní úkoly pracoviště:
 - Evidence účtů hostů, směnárenská činnost, odvod valut, vedení hotelové pokladny, denní zúčtování, vystavení faktur nebo sběr podkladů k fakturaci pro účtárnu, kontrolní činnost, statistika.
 - Každý hotel by měl mít zpracovanou tzv. „kreditní politiku“, která vymezuje a přesně popisuje předepsané procesy pro zajištění platby. V případě práce

s individuální klientelou vymezuje kreditní politika většinou následující postupy a podmínky pro akceptaci platby

- Garance platby hosta
- Platba kreditní kartou
- Platba v hotovosti
- Platba fakturou - voucher
- Kontrola výše nezaplacených účtů hostů

VYÚČTOVÁNÍ A ODJEZD HOSTA

Vystavení hotelového účtu a předání originálu hostovi.

Hotelový účet a jeho evidence

1. Hotelový deník
 1. Denní záznam odebraných služeb se načítá
 2. Denně se uzavírá a částka se převádí na další den
2. Hotelový účet pomocí VT: průběžné zapisování odebraných služeb na hotelové účty