

Dispoziční uspořádání hotelu

Mgr. Alexandr Burda

Dispoziční uspořádání v hotelu

Hotel má být vybudován vždy na základě průkazné potřeby trhu a propočtů ekonomické efektivity.

Investor by proto neměl vycházet z domněnek, ale s poptávkou na trhu a znalostí daného odvětví v lokalitě.

Poptávka po těchto službách je základním předpokladem k tomu, aby bylo dosaženo kladného hospodářského výsledku.

Očekávání trhu od hotelu

Zásadním požadavkem je, aby hotel plnil veškeré očekávané funkce a poskytoval dobré služby:

- Ubytovací
- Stravovací
- Společensko- zábavní
- Rekreaci a wellness
- Doplnkové

Faktory vlivu na ekonomickou efektivitu hotelu

- Alokace hotelu a zacílení na tržní segment
- Volba vhodné kategorie hotelu a tím i cenová hladina služeb.
- Definice cílových skupin Kdo? Kdy? Jak často? Na jak dlouho? S jakým očekáváním?
- Poměr mezi předpokládanými investičními a provozními náklady a návratnost investice

Faktory vlivu na ekonomickou efektivitu hotelu

- Dostupnost, odbornost personálu. Možnosti zajištění dopravy a ubytování personálu.
- Dispoziční uspořádání hotelu a jeho vliv na efektivitu práce a racionalizaci provozu.
- Na rozvoj hotelu a jeho služeb má bezprostřední vliv výběr vhodného a profesionálního managementu. Tento fakt se projevuje už při stanovení pre- opening teamu.

Hotelová hala

Jedná se o první prostor s nímž host přichází do styku. Proto musíme sladit funkčnost a estetičnost. Je to stejné, jako v etiketě:

„První dojem můžeme udělat jenom jednou...“

Celý prostor haly by měl být uspořádán tak aby:

1. Působil přehledným dojmem a host se dobře orientoval.
2. Nabízel klidovou zónu – lobby bar, snack, sedačky...

Velikost hotelové haly

- Doporučují se základní proporce pro velikost hotelové haly 0,50 - 0,65 m² na 1 stálé lůžko.
- V hotelech s nižší lůžkovou kapacitou by měla plocha haly činit o málo více metrů čtverečních.
- V hotelech s vyšší lůžkovou kapacitou by měla plocha haly být plošně téměř shodná s počtem pokojů.

Funkce haly

Je průsečíkem pohybu hosta po hotelu v liniích. Jejich uspořádání se liší podle prostorových možností hotelu. Ideální řešení viz body 1-3.

1. Přístup do hotelu, příjem hosta – hotelová recepce
2. Horizontální komunikace – výtahy a schodiště vedou hosty do lůžkové části, ale i stravovacích a společenských středisek
3. Vertikální komunikace obvykle přístupy ke službám hotelu a stravovacích a společenských středisek.

Dispozice hotelové haly

Při zvažování dispozičního řešení je třeba vzít v úvahu i pasant („hosty z ulice“) a jejich pohyb po hotelu, především na stravovacím úseku a wellness.

- Stravovací střediska by měla navazovat na hotelovou halu přímo z důvodu přehledu o největším pohybu a zajištění bezpečnosti a komfortu hotelových hostů.
- Wellnes by měla navazovat na hotelovou halu v případě, že recepce zajišťuje distribuci potřeb pro saunování a účtování služby.

Dispozice hotelové haly

Prodejny a ostatní služby je vhodné koncentrovat do jednoho centra. Jedná se zejména o:

- drobný prodej drogistických potřeb, suvenýrů, květin, tabákových výrobků, novin a časopisů.
- služby poskytované hotelovým hostům jako telefon, směnárna, kopírka, hotelový trezor.
- kadeřnictví, kosmetické salóny, masáže, prodejní centra cestovních kanceláří, půjčovny aut.
- doplňkové služby nabízenými hotelovým hostům mohou být fitness, bowling, squash atd.

Hotelová recepce

- Pracoviště má být dostatečně prostorné pro výkon práce více recepčních,
- Důležité je účelné uspořádání, přehlednost a uložení dokumentace pro ubytování
- Pracoviště má být dostatečně osvětlené a vytápěné.
- Má působit vždy přehledným, urovnaným a čistým dojmem.
- Ergonomické požadavky na pult viz konstrukce pultu.

Pult hotelové recepce

- Délka samotného pultu by měla být s ohledem na pracovní náplň recepčních minimálně 200 cm, ale roli hraje množství funkcí a služeb kumulovaných v recepci a velikost hotelu.
- Rozměr pultu vychází z kapacity hotelu, organizační struktury hotelu, z počtu pracovišť, struktury personálu recepce.

Konstrukce pultu

Konstrukcí se zabývá Ergonomie – nauka o vztazích mezi člověkem, pracovním prostředím a pracovními prostředky, usiluje o dosažení nejvyšší efektivity práce.

- výška recepčního pultu cca 115 – 120 cm tak, aby stojící hotelový host mohl pohodlně vypsát přihlašovací lístek, resp. další potřebné dokumenty.
- šířka horní desky recepčního pultu cca 38 – 45 cm.
- pracovní plocha má být široká cca 60 cm a umístěná ve výšce cca 85 cm.

Základní vybavení recepce

- Panel s čísly pokojů (evidence již dnes nahrazena software a kartami), přihrádky pro poštu a vzkazy hotelovým hostům
- PC se software umožňujícím check in, check out a komunikaci s hosty, telefon, tiskárna, kopírka
- Směnárenské tabule, evidence cenin (větší množství cenin je vhodné umístit do trezoru), přístroje na ověřování pravosti bankovek,
- Platební terminál pro platbu kartami, uzamykatelné zásuvky s patentními zámky na menší peněžní hotovost. Trezor pro uložení pokladního limitu a tržeb.
- Uzamykatelná prosklená skříňka pro drobný prodej zboží.

Komunikace a zázemí v ubytovací části

Dostatečná plocha komunikací a zázemí je často podceňovaným jevem vzhledem k ceně prodejních ploch (pokojů) a snaze o jejich maximalizaci. Plošná výměra podlaží věnovaná komunikacím závisí na:

1. konstrukci a typu stavby
2. ubytovací kapacitě
3. počtu etáží
4. kategorii hotelu
5. množství doplňkových služeb

Plánování komunikací a zázemí

Každá etáž se plánuje a vypočítává zvlášť.

Součet plošných výměr všech komunikačních ploch na lůžkové etáži hotelu se nazývá **komunikační plocha** patra. Zahrnuje chodby, výtahy a sklady. Cílem je minimalizovat tuto plochu na 20 % z celé plochy.

Do **zázemí** lůžkové části patří zejména prostor pro pokojské se skladem čistého prádla, úklidových potřeb a prostorem pro úklidové vozíky. Optimální plocha zázemí je 3 – 5 %.

Druhy hotelových výtahů

1. Osobní výtahy pro hosty (4 – 20 osob),
2. Výtahy pro personál (4 – 6 osob), slouží zároveň jako nákladní pro distribuci prádla
3. Výtahy pro servis jídla, z kuchyně do office na etáže
4. Nákladní plošinové výtahy na auta (v případě podzemních garáží v hotelu).

Požadavky na osobní výtahy

- Provozní bezpečnost výtahu
- Nehlučný chod
- Rychlost výtahu
- Vybavení a estetický vzhled kabiny, ozvučení
- Možnost volby zastávek
- Způsob obsluhy (zaměstnancem nebo přímo hostem)
- Minimální poruchovost

Řešení pokojů

Kolik a jakých pokojů v hotelu umístit?

Pro nejvhodnějšího řešení je třeba znát následující údaje:

- Segment zákazníků – zaměření hotelu na cílovou klientelu a její preference.
- Velikost budovaného zařízení – kapacita hotelu
- Složení pokojů a jejich početní zastoupení – poměr jednolůžkových a dvoulůžkových pokojů
- Předpokládaný počet přistýlek
- Podíl apartmá v celkové kapacitě hotelu.

Praktické rady při zřizování pokojů

Městské hotely - převažují dvou a jednolůžkové pokoje.

Rekreační hotely - převažují dvoulůžkové pokoje s
možností přistýlek pro rodinou rekreaci.

Hotely se zaměřením na svatební hostiny musí nabízet
romantická svatební apartmá.

Hotely se zaměřením na romantické a wellness pobyty
musí nabízet manželská lůžka.

Praktické rady při zřizování pokojů

Hotely v přímořských letoviscích a větší turistická centra ocení apartmány studiového typu s možností kuchyňky.

Rodinné hotely nabídnou tzv. propojené pokoje, které umožňují využít komfort samostatných pokojů a v případě vícečlenné rodiny možnost komunikace a pobytu všech členů rodiny takřka pohromadě.

Jak pokoj nejlépe vybavit?

Při hledání odpovědi si musíme umět odpovědět na následující otázky:

- Jak konkrétní zařízení slouží hostu?
- Jak je použitý materiál, forma a barva v souladu z hlediska estetiky?
- Jak náročný je úklid jednotlivých předmětů?
- Jak nákladná bude údržba a trvanlivost předmětu?
- Nebude předmět snadno poškozován nebo zcizován?
- Nebude předmět nebezpečný z hlediska BOZP a PO?

Prostorové uspořádání pokoje

1. Psací stůl by měl být orientován k dennímu světlu
2. Minibar a trezor jsou umístěny v rozdílné výšce
3. Postel má výhled k oknu
4. Odkládací plochy na kufry u vchodu v blízkosti skříní
5. Teplé a přímé osvětlení pro jednotlivé zóny.
6. Doplnění poličkami, živými květinami, vkusnými obrazy,
7. TV s předvolbami programů a snadným ovládním orientovaná k postelím.

Otázky a úkoly do testu

- Definujte nároky na vybavení ***** pokoje dle kategorizace AHR CR – samostudium.
- Které faktory ovlivňují ekonomickou efektivitu hotelu? (Na co musí investor při plánování výstavby hotelu myslet?)
- Jak správně naplánovat hotelovou halu, aby byla reprezentativní a funkční? (otevřená otázka se širokou možností vyjádření)

Otázky a úkoly do testu

- Jaké jsou požadavky na funkční vybavení hotelové recepce?
- Disponuje-li hotelové patro 200 m² plochy, jaká optimální plocha bude věnována pokojům, jaká komunikacím a jaká zázemí?
- Jaká typy výtahů se mohou v hotelu vyskytovat?
- Jak ideálně vyřešit prostorové uspořádání hotelového pokoje?