




Management pracoviště
FRONT OFFICE



Pracovníci recepce jsou obvykle
vedoucí recepce, recepční,

směnárník a žurnalista;

pracovníky vrátnice jsou
vedoucí vrátnice, vrátný, nosič
zavazadel pochůzkář, dveřník,
manipulantka spojů; pracovníky
housekeepingu jsou hotelová
hospodyně, pokojská, pomocná
pokojská, etážový zřízenec.



Pracovníci recepce, vrátnice a housekeepingu se člení podle fází pobytu hosta na činnost spojenou s jeho **příjezdem, pobytem a odjezdem** z ubytovacího zařízení.

Vedoucí ubytovacího úseku - Room Division Manager

- plní cíle hotelu v rozsahu kvalitního servisu poskytovaného klientům pracovníky ubytovacího úseku,
- spolupráce se středisky v rámci sektoru hotelu,
- pracuje na zvyšování dosažené průměrné ceny za pokoje a obsazenosti hotelu při respektování zvolené strategie a cenové politiky hotelu,
- předpoklady obchodního charakteru - zabezpečení optimalizace obsazenosti hotelu, kontroluje aktualizování informací o hotelu,
- řídicí a personální charakter funkce.

Vedoucí recepce – Front Office Manager

- odpovídá za prodej a organizaci oddělení,
- kontrola kvality poskytovaného servisu a pracovníků recepce, rezervací, pokladny, telefonní centrály, concierge a hlavních procesních služeb recepce.

Vedoucí směny - Shift Leader

- organizuje přímo chod recepce,
- zajišťuje vysokou kvalitu servisu poskytovaného na profesionální úrovni,
- vede a kontroluje jednotlivé zaměstnance recepce,
- odpovídá za veškeré transakce střediska.
- zajišťuje, aby procesy check-in (ubytování) a check-out (odhlášení) klientů probíhaly na profesionální úrovni a to i v oblasti komunikace s hostem,
- informuje klienty o službách poskytovaných hotelem a nabízí je,
- zpracovává a kontroluje hotelové účty a faktury pro účetní oddělení.


Recepční – Receptionist


- Zajišťuje spokojenost klientů, tzn. poskytuje služby klientům na profesionální úrovni během jejich pobytu.
- Jeho pracovním předpokladem je schopnost navazování profesionálního kontaktu s klienty, výborné komunikační schopnosti a osobní vystupování.
- Přebírá objednávky (rezervace) pro hotel nebo pro hotely zařazené do stejného řetězce.

-
- Snaží se o zvyšování obsazenosti nejen konkrétního hotelu, ale i ostatních zařazených do stejného řetězce.
 - Z procesního hlediska - vede záznamy o ubytovaných hostech, registruje všechny provedené peněžní transakce a odpovídá za účetní položky ve své směnárně, sestavuje konkrétní účty pro hosty.
 - Připravuje přidělení pokojů pro skupiny, rezervace pro pozdní příjezdy, přehled o klientech, kteří využili služby „express check-out“.
 - Kontroluje všechny raporty předávané housekeepingu a zaznamenává vzniklé rozdíly.

Noční auditor – Night Auditor

- Odpovídá za ubytování hostů při pozdních příjezdech.
- Poskytuje servis recepčních služeb v nočních hodinách.
- Zastupuje ředitele hotelu nebo Managera On Duty v době jejich nepřítomnosti.
- Sestavuje denně celkové přehledy provedených finančních operací (platby hotovostí, platby kreditní kartou, faktury, směnárna, apod.).

- 
-
- Zpracovává podklady o tržbách z ostatních hotelových středisek, provádí v určenou hodinu denní uzávěrku všech operací s využitím počítačových programů.
 - Sestavuje účetní a statistické výkazy pro hotelový management.




Samostatné pracoviště, které je součástí loby je **hotelová concierge**, patří k doplňkovým hotelovým službám, konkrétněji souvisí s aktivitami hostů a využitím jejich volného času, s jejich profesí a jejich pobytem mimo trvalé bydliště.

Rezervační oddělení

Rezervační oddělení spadá většinou u velkého hotelu pod **Obchodní a prodejní oddělení** (Sales and marketing department), v některých případech pod **Obchodní oddělení** (Sales department), kde se provádějí skupinové rezervace. Tato dvě oddělení jsou většinou samostatná. Skupinové rezervace nejsou přímo součástí

Manažer rezervačního oddělení

- účastní se jednání a získává od oddělení Sales and marketing instrukce pro svou činnost,
- vše pak tlumočí svým podřízeným.
- Toto oddělení udává podmínky, za jakých mají uskutečnit rezervace, jak produkt nabízet a za jaké ceny.
- Neustále informuje rezervační oddělení o nových poznatcích a výsledcích výzkumů, a to se řídí jeho pokyny. Poskytuje potřebné materiály a podklady pro jeho práci.

- 
-
- Odpovídá za organizaci a kvalitu prodeje pokojů, obrat hotelu, maximalizaci obsazenosti a za zvýšení dosahované průměrné ceny za pokoje.
 - Aktualizuje denně přehled o obsazenosti hotelu.
 - Podílí se na přípravě každoročního rozpočtu pro své oddělení a činí všechny kroky potřebné k dosažení stanovených výsledků.

Rezervační pracovník – Reservation Clerk

- Odpovídá za kvalitu nabídky a prodeje pokojů, maximalizaci obsazenosti a za výši dosahované průměrné ceny za pokoje.
- Odpovídá za korespondenci s klienty a obchodními partnery, připravuje podklady k jednotlivým objednávkám pro potřeby recepce.

Obchodní oddělení

- tvorba cenové politiky,
- spolupracuje při vytváření marketingové strategie hotelu,
- určuje, komu hotel prodá svůj produkt a za jaké ceny ho nabídne,
- zkoumá jednotlivé tržní segmenty,
- zajišťuje výzkum spotřebitelské poptávky
- a zpracovává návrhy obchodně provozních záměrů,
- kombinuje určité služby hotelu a vytváří tak balíčky služeb (package) - cílem speciálních nabídek je vzbudit zájem u klientů, zajistit reklamu a propagaci, styk s veřejností, společenský styk s hostem a pomáhat při vytváření dobré publicity hotelu,
- zpracovává návrhy na formy péče o VIP hosty.

Přijímání a zpracování rezervací

- Hlavní činnost rezervačního oddělení.
- Klient se může s rezervačním oddělením spojit různými způsoby (telefonicky, faxem, poštou, přes celosvětový rezervační systém, nebo internetem, přímo na recepci - „Walk in“, některé objednávky ubytování mohou přicházet vnitřní poštou hotelu).
- Objednávka ubytování je zanesena do interního komunikačního systému hotelu.


Rezervace

Po telefonu

- Výhoda - přímý kontakt s klientem (podrobné informace o poskytovaných službách, vliv na klientovo rozhodování).
- Musí být vždy jasné, **jaký druh pokoje** je v dané době potřeba nabízet, **za jaké ceny** a o jakých dalších **doplňkových službách** je třeba se zmínit.

Postup:

- Pracovník rezervací vyslechne klientovy požadavky a na jejich základě nabízí ubytování.
- Důležité je zjistit informace jako jsou požadované období, počet osob a případně důvod pobytu.
- Klientovi se vždy poskytne výběr ze tří základních druhů pokojů. U každého druhu pokoje pracovník popíše, jak pokoj vypadá, jaký má výhled, vybavení, vyzdvihuje jeho kvality a přednosti, uvede cenu a co cena zahrnuje.
- Pokud je hotel obsazen pracovník se snaží přimět klienta, aby přijel v jiném termínu, nebo se nabízí „Waiting list“.

- 
- Každá rezervace dostane svoje konfirmační číslo, podle kterého se následně může vyhledat a je zanesena do systému.

 - Vyplňuje se jméno, příjmení, datum příjezdu a odjezdu a počet osob.
 - Zaznamenává se, kdo rezervaci provedl, jakým způsobem byla rezervace provedena, a speciální požadavky ve zkratkách jako je například oddělené postele, nekuřácké patro, pozdější příjezd.
 - Poznámky a vzkazy pro jiná oddělení, týkající se zajištění určitých služeb (např. odvoz na letiště, kytice na pokoj, rozlišit přistýlku aj).


- Podle stanovených pravidel rezervačního oddělení se přidělují ceny pokojů.

- Odlišnost cen (individuální turistika, společnost, CK apod.)
- Pracovník zaznamená příslušný kód a cena se automaticky doplní. Do rezervace se také doplňuje typ pokoje. U apartmá a pokojů na klubových patrech se musí zaznamenat i číslo konkrétního pokoje.
- **Garantovaná rezervace** – platba předem, garance je možná kreditní kartou, adresou společnosti, zaplacením zálohy a nebo na základě smlouvy.

-
- **Rezervace je možné zrušit** do 18. hodiny v den příjezdu.
 - **Při negarantované rezervaci**, pokud se host nedostaví do 18. hodiny v den příjezdu a nebylo sjednáno jinak, hotel je oprávněn pokoj prodat jinému klientovi.
 - Rezervační oddělení reaguje na každou objednávku tentýž den a to i tehdy, když nemůžeme požadavku vyhovět.

Rezervace ze systému GDS

- Rezervační systém je propojen s interním systémem hotelu.
- Pokud přijde rezervace z GDS je automaticky načtena do hotelového systému k ostatním rezervacím. Pracovník rezervačního oddělení - kontrola.
- Objednavatel na základě uvedeného období pobytu zjistí, jaké pokoje se mu nabízejí v příslušném hotelu a za jaké ceny.

- 
- Každá potvrzená rezervace z GDS má přidělena dvě konfirmační čísla, jméno a příjmení hosta, spolu s adresou, datum příjezdu a odjezdu, společnost, případně cestovní kancelář, počet osob, vybraný typ pokoje s příslušným cenovým kódem a jemu odpovídající cenu, v jaké zemi byla rezervace provedena a způsob garance.
 - Pokud je rezervace garantována kreditní kartou je uvedena dvoumístná zkratka názvu a číslo karty. Rezervace může také obsahovat speciální požadavky týkající se ubytování, let a čas příletu aj.

Korespondence

- Způsob komunikace - úspěch či neúspěch jednání.
- Korespondence by měla být vyřízená v co nejkratší době.
- Většina obsahu korespondence je v rámci hotelů standardizována (potvrzení, zamítnutí, proforma, Waiting list, opce, nabídka, smlouvy aj.)

Nabídka

- Nejobsáhlejší, nejpodrobnější dokument zasílaný klientovi.
- Do určité míry nahrazuje přímý kontakt s pracovníky rezervace.
- Může ovlivnit rozhodování klienta. Používají se proto zdvořilostní fráze a podrobnější informace než v ostatních písemnostech.
- Obsahuje popis všech pokojů, inovace produktů, změny po případné rekonstrukci aj., v jaké lokalitě se hotel nachází, kolik má pokojů, v jakém složení, veškeré služby, které hotel poskytuje.
- Vyzdvihuje komfort a pohodlí.
- Jsou také zmíněny případné příplatky za nadstandard a výhodné ceny v rámci hotelové nabídky.
- Je-li nabídka zaslána poštou, nebo přes e-mailing je rozšířena o další přílohy (mapa, informační letáky o nabízených službách atd.)

Potvrzení rezervace

- většinou se zasílá **na přání objednavatele** (konfirmační číslo objednávky a jméno klienta, typy a počet pokojů, datum příjezdu a odjezdu příslušná cena za noc, co cena zahrnuje, jaké jsou podmínky zrušení rezervace a storno podmínky v případě nevyužití rezervace).
- Při objednávce odvozu hotelovou taxi službou pracoviště rezervací zasílá potvrzení o zajištění této služby (cena poskytované služby, kde bude taxi přistaveno včas, možnost využít službu zpět na letiště, jak se má klient zachovat při zpoždění letadla, jaké jsou poplatky za prodloužené čekání taxi služby).

Storno rezervace

- Pro zrušení rezervace se nevystavují nové formuláře, používají se původní písemnosti.
- **Podmínky storno rezervace se liší,** většina hotelů má vypracované storno podmínky ve smlouvě s klientem nebo se řídí ustanovujícími podmínkami, vyplývající ze zásad spolupráce.

Zamítnutí

- „UNABLE TO CONFIRM“ - zamítnutí rezervace (omluva, nabídnutí termínu náhradního).

Waiting list

- Pokud není možné potvrdit rezervaci z důvodů velké obsazenosti hotelu.

- Obsahuje stručné informace o objednavateli, jméno klienta a údaje o požadované rezervaci.
- Klientovi je též zaslána omluva, že nebylo možné rezervaci uskutečnit v požadované době a příslib potvrzení rezervace po uvolnění požadované kapacity.
- Veškerá dokumentace v této fázi **je řazena jako běžná rezervace s označením čekacího kódu.**
- Je vhodné, aby hotelový management přijal tuto strategii a při nedojezdech se pak nemusí vyřizovat storno poplatky s individuální klientelou.

Proforma faktury

- **Platba předem** - rezervační oddělení vystaví a zašle klientovi proformu faktury.
- Tento dokument obsahuje informace o plátcí, informace o požadované rezervaci, číslo účtu hotelu na který je platba převedena.
- Protože nejde o daňový doklad, musí být proforma nahrazena běžným daňovým dokladem.

Pracovní procesy Front Office

1. **Příjezd a přihlášení hosta**

Individuální nebo jako součást organizovaného CR, s předběžnou objednávkou ubytování nebo bez ní.

Hosta se ujme pracovník registrace, zaznamená nezbytné údaje z OP nebo pasu.

Host převezme klíč (kartu) od pokoje, hosta do pokoje uvede zřízenec.

V hotelovém žurnálu se otevře hostu jeho účet.



Ubytování klienta - check-in ***Příjezd a přivítání hosta***

Většina hotelů má standardizované pracovní procesy recepce od příjezdu přes pobyt až po odjezd klienta z hotelu.


Náležitosti registrační karty

- celé jméno klienta
- datum a místo narození
- adresa bydliště (eventuelně zaměstnavatele)
- číslo pasu, místo vydání a platnost
- jméno a adresa firmy (u služebních cestách)
- způsob platby hotelového účtu
- poznávací značka automobilu (pokud s ním přijel)
- podpis klienta


Proces ubytování klienta

Během vyplňování registrační karty klientem, pracovník recepcce vyhledá jeho rezervaci v hotelovém počítačovém programu a vystaví jeho rezervační kartu. S klientem je nutné zkontrolovat a potvrdit následující údaje:

- datum odjezdu (počet nocí strávených v hotelu)
- zda si klient bude hotelový účet hradit sám
- pokud účet hradí firma, tak zda jej hradí celý nebo pouze některé položky a které (například ubytování+snídaně+parkování...)
- zda firma zaslala hotelu příslušnou objednávku služeb s potvrzením platby



*V počítačovém hotelovém programu je vedena **evidence hostů s údaji o klientovi, počtu nocí odbydlených, útratě, zvláštních požadavcích na služby hotelu.** Při používání těchto údajů není klient dlouze dotazován při procesu check-in v hotelech společnosti.*



Povinnosti ubytovatele při evidenci ubytovaných hostů a ochraně jejich osobních údajů

Cizinci


- ~~povinnost ubytovatele evidovat jejich~~ **osobní údaje v domovní knize** v souladu s **§ 101 zákona č. 326/1999 Sb., o pohybu cizinců na území České republiky** a o změně některých zákonů.
- V § 97 tohoto zákona je taxativně vymezen rozsah evidovaných údajů: **jméno a příjmení cizince, den, měsíc, rok a místo narození, jeho státní občanství, trvalé bydliště v zahraničí, číslo cestovního dokladu a víza, je-li v cestovním dokladu uděleno, předpokládaná doba ubytování, účel pobytu na území a státní poznávací značka motorového vozidla.**


Domovní kniha

- pro účely kontroly policie je podle § 101 odst. 2 tohoto zákona vedena v písemné podobě, digitalizovaná podoba je pro tyto účely kontroly vyloučena.
- Postupuje-li ubytovatel v souladu s těmito ustanoveními, provádí zpracování osobních údajů, pro které není třeba souhlasu subjektu údajů a které nepodléhají oznamovací povinnosti podle § 16 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.

Evidence tuzemských hostů


- Povinnost vést ubytovací knihy s údaji tuzemských hostů v minulosti vycházela ze zákona č. 135/1982 Sb., o hlášení a evidenci pobytu občanů. Tento zákon však byl zrušen a nahrazen **zákonem č. 133/2000 Sb., O evidenci obyvatel.**
- Tento zákon již neobsahuje kategorii „přechodný pobyt“ a také **neukládá povinnost ubytovatelům vést pro české a některé další občany ubytovací (domovní) knihy** při jejich pobytu.

- 
- Ubytovatel je však při poskytnutí placeného ubytování **povinen vést** podle zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví, **účetní doklady**.
 - ~~Tyto doklady musí~~ dle § 11 odst. 1, písm. b) **obsahovat označení účetního případu (identifikace ubytovaných hostů** je ve smyslu § 5 odst. 2, písm. a) zákona o ochraně osobních údajů nutná pro plnění povinností stanovených zvláštním zákonem **a lze je tedy vyžadovat i bez souhlasu subjektu údajů,** je rovněž nutná pro uzavření a plnění smlouvy o ubytování podle §§ 754 – 759 občanského zákoníku (zákon č. 40 /1964 Sb.), **což splňuje výjimku** podle § 5 odst. 2, písm. b) **zákona o ochraně osobních údajů**).

- 
- **Pokud je kniha hostů vedena tak, že splňuje požadavky stanovené zákonem o účetnictví (účetní knihy), lze v ní vést údaje o tuzemských hostech, souběžně s údaji o hostech zahraničních.**
 - Protože k náležitostem účetního dokladu patří i datum uskutečnění účetního případu a peněžní částka, lze evidovat i údaje o datu zahájení, ukončení pobytu a uhrazené částce,
 - v lázeňských místech a místech soustředěného turistického ruchu je to povinnost.

V případě, že je na jednom pokoji ubytováno více osob české příslušnosti

- postačuje zpracování osobních údajů pouze jedné z nich a počet dalších ubytovaných osob.
- **Osobou**, která v tomto případě své osobní údaje poskytne, **je objednavatel ubytování** a služeb s tím spojených, který je podle § 754 odst. 2, občanského zákoníku povinen zaplatit ubytovateli cenu ve lhůtách stanovených ubytovacími řády.
- Je-li objednavatelem každá z těchto osob individuálně, poskytují výše uvedené identifikační údaje všechny ubytované osoby.

- 
- Postupuje-li ubytovatel při zpracování osobních údajů tuzemských hostů tímto způsobem rovněž není třeba souhlasu subjektu údajů a ani nepodléhá oznamovací povinnosti.
 - Údaje o cizincích a tuzemských hostech lze vést souběžně v jedné knize hostů.
 - Podle § 101 odst. 4, zákona č. 326/1999 Sb., uchovává ubytovatel domovní knihu s údaji cizinců po dobu 6 let od provedení posledního zápisu.
 - Podle § 31 odst. 2, písm. b) zákona 553/1991 Sb., se účetní knihy uchovávají po dobu 5 let počínaje koncem účetního období, kterého se týká.

2. Pobyt hosta

- Pobyt hosta souvisí s čerpáním služeb – voucher, natěžování účtu hosta, poskytování služeb za přímou úhradu.
- Úklid pokoje se organizuje podle informací z vrátnice, zajišťuje pokojská, která denně zapisuje do reportky obsazení pokoje, zjištěné závady a nedostatky na pokoji, v průběhu den přijímá hlášení z recepce o změnách přípravy pokojů.

3. Odhlášení a odjezd hosta

Host hlásí předem, pobyt se může prodloužit nebo zkrátit.

Při odjezdu recepční předkládá účet hosta k zaplacení.

Host odevzdá klíč od pokoje, vrátný dále pečuje o hosta (taxi, odnos zavazadel, přistavení auta apod.)

PRACOVNÍCI VRÁTNICE:

Guest Service manager

- odpovídá za profesionální styk s hotelovými hosty a návštěvníky hotelu,
- zajišťování kvalitního servisu klientům a za získávání loajality zákazníků,
- spojení mezi hotelovými hosty a vedoucími jednotlivých středisek,
- tlumočí požadavky hotelových hostů příslušným pracovníkům,
- stará se o VIP klienty.

Bagážista – Bell Boy


- Je odpovědný za první uvítání klientů, stará se o zavazadla klientů při příjezdu a před odjezdem.
- Dohlíží na zajištění bezpečnosti zákazníků a jejich zavazadel a sám dodržuje bezpečnostní pravidla.



Ubytování skupin


Specifické procesy pro organizované skupinové příjezdy hostů soupis smlouvy minimálně v tomto rozsahu:

- jmenný seznam všech účastníků akce,
- informace o jednotlivcích a párech, které budou sdílet společně pokoj,
- požadavky na ubytování, stravování a další služby,
- způsob platby objednaných služeb.



Po ubytování všech účastníků akce je nutné, aby pracovník recepce zkontroloval a potvrdil s vedoucím skupiny následující:

- Počet účastníků akce a složení jejich pokojů, je nutné nechat podepsat příslušný voucher vedoucímu skupiny.
- Rozsah objednaných stravovacích služeb a jejich časy - opět je nutné nechat podepsat voucher vedoucím skupiny

- 
- Určit čas svozu zavazadel a čas odjezdu skupin – voucher

podepisuje vedoucí skupiny pouze v případě, že je tato služba hrazena pořadatelem akce.

- Specifické nároky skupin a jejich vyúčtování, pokud nejsou poplatky za telefony, TV , restaurace atd. hrazeny nebo garantovány organizátorem.

Odjezd klienta - check-out

Na profesionální úrovni procesní operace:

- sestavení účtu hosta,
- zúčtování kreditních karet,
- předání pokladny,
- závěrečný audit,
- vyřizování veškerých dotazů na profesionální úrovni.

Vyřizování telefonních hovorů

- - jméno hotelu
- - příslušný pozdrav
- - dotaz , možné pomoci

Pracovníci ostatních středisek se představují následujícím způsobem:

- - příslušný pozdrav
- - název oddělení
- - jméno hovořícího pracovníka
- - dotaz, možné pomoci

Pracovníci obsluhující telefon by měli učinit následující záznamy o obdržení informací:

- - jméno volajícího
- - jméno firmy a oddělení volajícího
- - telefonní číslo, e-mail, fax, a adresu firmy
- - datum a čas, dokdy byla přislíbena odpověď
- - podpis pracovníka, který telefonát vyřizoval

Závěrečná rekapitulace všech podstatných informací, aby se pracovník ujistil o jejich správnosti.

Další služby poskytované hotelem jsou

:

- **Bezpečnostní schránky na recepci**, kde je vedena elektronická evidence o pronajatých sejfech, pronájem klient stvrdil svým podpisem.
- **Přijímání vzkazů pro hotelové hosty** znamená, že všechny vzkazy musí být převzaty přesně a přesným způsobem zadány do počítačového systému, který příslušný vzkaz zobrazí hostovi na jeho televizní obrazovce v pokoji.
- **Služby buzení telefonem** - hosté si mohou sami naprogramovat buzení v TV systému na pokoji nebo tuto službu zajistí recepce.
- **Služby bagážistů** se vztahují k manipulaci se zavazadly klienta při příjezdu a odjezdu. Služba o úschově hostových zavazadel je zaznamenána v příslušné evidenční knize, při dlouhodobé úschově se jedná o službu placenou.

GDPR – revoluce v ochraně osobních údajů

- Každý, kdo shromažďuje a zpracovává osobní údaje svých zákazníků, se musí připravit na podstatné změny, které s sebou přinese **Obecné nařízení o ochraně osobních údajů, známé též pod zkratkou GDPR**. A přípravy není radno brát na lehkou váhu, v případě závažných provinění proti novým pravidlům hrozí provinilcům astronomické pokuty.
- Jaké změny přinese **nová legislativa hotelům, cestovním kancelářím a dalším firmám v cestovním ruchu**, – čas na přizpůsobení databází, systémů, dokumentace, věrnostních programů a dalších náležitostí se rychle krátí.
- GDPR - **zástupci globálních rezervačních systémů, dodavatelé systémů pro hotely a cestovní kanceláře i agentury**.