

# UBYTOVACÍ STŘEDISKO HOTELU

Činnost řídí vedoucí US,  
počet pracovníků závisí na velikosti hotelu,  
třídě, rozsahu poskytovaných služeb aj.

- **Ubytovací úsek hotelu** zahrnuje oddělení a personál, který zajišťuje ubytovací služby hostům v průběhu jejich pobytu v hotelu. Ve většině hotelů ubytovací úsek vytváří více příjmů, než je tomu u jiných výnosových středisek. Příjmy z ubytování obvykle dosahují více než 60 % celkových příjmů hotelu. Příjmy za stravování dosahují obvykle cca 35 % (prům. 25 % příjmy za jídla, příjmy za nápoje - podle zaměření cca 10 %) a další příjmy z doplňkových služeb mají nevýrazný podíl, tento poměr je v každém ubytovacím zařízení jiný, podle struktury klientů a zaměření zařízení.

# I. ČÁST PŘÍJMU FRONT OFFICE (REZERVACE, RECEPCE, VRÁTNICE)

## Rezervační oddělení

- ◉ vede přehled o objednávkách, zpracovává statistiky, analýzy a přehledy o využití lůžkové kapacity hotelu, soustřeďuje informace o příjezdech, využívá CRS.

## Recepce

- ◉ provádí Check In a Check Out, stará se o hosta při příjezdu, pobytu, při odjezdu, vede operativně-technickou evidenci, účtuje, zajišťuje pokladní a směnárenskou činnost.

## Vrátnice

- ◉ klíče od pokojů, služby vrátnice placené a neplacené, informace, pošta hostů, vzkazy apod.

# MEZI ZÁKLADNÍ ÚKOLY ÚSEKU FRONT OFFICE PATŘÍ ZEJMÉNA:

- ◉ Prodávát hotelové pokoje hostům, provádět jejich registraci, tzv. Check-In, stanovovat status hotelových pokojů v systému.
- ◉ Koordinovat služby hostům.
- ◉ Zajišťovat informace o hotelu, místě, ve kterém se hotel nachází, informovat o zajímavostech a událostech místa, které představují zájem hosta (služby Concierge).
- ◉ Udržovat aktuální informace o stavu ubytovací kapacity hotelu.
- ◉ Starat se o účty hotelových hostů během pobytu.
- ◉ Pečovat o účetnictví ve vztahu k hotelovým účtům hostů a zajišťovat kompletně finanční vyrovnání s hosty.
- ◉ Odhlašovat hosty z hotelu při jejich odjezdu, tzv. Check-Out.

# MEZI ZÁKLADNÍ ÚKOLY ÚSEKU FRONT OFFICE PATŘÍ ZEJMÉNA:

- ◉ Prodávat hotelové pokoje hostům, provádět jejich registraci, tzv. Check-In, stanovovat status hotelových pokojů v systému.
- ◉ Koordinovat služby hostům.
- ◉ Zajišťovat informace o hotelu, místě, ve kterém se hotel nachází, informovat o zajímavostech a událostech místa, které představují zájem hosta (služby Concierge).
- ◉ Udržovat aktuální informace o stavu ubytovací kapacity hotelu.
- ◉ Starat se o účty hotelových hostů během pobytu.
- ◉ Pečovat o účetnictví ve vztahu k hotelovým účtům hostů a zajišťovat kompletně finanční vyrovnání s hosty.
- ◉ Odhlašovat hosty z hotelu při jejich odjezdu, tzv. Check-Out.

## II. ČÁST LŮŽKOVÁ (ÚSEK HOTELOVÝCH POKOJŮ)

- příprava a úklid pokojů, přilehlých prostor, služby hostům.

V příjmové části probíhá rezervace pokojů, příjem objednávek a prodej pokojů, provádí se opatření k zajištění bezpečnosti hostů a jejich majetku, příjem objednávek na doplňkové hotelové služby, zajišťuje se spojení hosta s vnějším prostředím, prodej drobných předmětů, provádí se zúčtování s hostem a vyřizují se potřebné administrativní práce.



# RECEPCE

- **Hlavní úkol** je koordinace úkolů všech recepčních pracovníků, je hlavním organizátorem celého ubytovacího procesu a všech návazných recepčních služeb, spolupracuje s úsekem hotelové hospodyně, s vrátnicí, se stravovacím úsekem, s technickým úsekem a s úsekem doplňkových služeb pro hosty.



# SLUŽBY RECEPCE:

- příjem hosta, jeho ubytování, evidence obsazených a volných pokojů, pronájem volných pokojů, evidence účtů hostů, směnárenská činnost, inkaso hostů, zajišťování informací a všech služeb spojených s pobytem hosta, zajišťování odjezdu hosta, příjem rezervací a vedení statistiky.

Scénář pro příjezd a odjezd hosta vytváří jednotný standard služeb ve všech směnách provozu recepce.



# PRACOVNÍCI RECEPCE:

- ⦿ Vedoucí ubytovacího úseku
- ⦿ Recepční
- ⦿ Žurnalista
- ⦿ Pracovnice rezervačního oddělení
- ⦿ Směnárník
- ⦿ Pokladník



# OBVYKLÉ USPOŘÁDÁNÍ RECEPČNÍCH SLUŽEB

- rezervace pokojů
- příjem hosta
- přidělování pokojů
- registrace hostů,
- přihlašování a odhlašování  
na oddělení pasové a cizinecké policie,
- směnárenská činnost
- inkaso za ubytování
- vydávání klíčů od pokoje
- předávání pošty
- vyřizování vzkazů
- nošení zavazadel
- podávání informací
- zajišťování služeb v hotelu
- zajišťování požadavků hosta  
mimo hotel
- služby vrátnice
- telefon, fax
- styk s cestovními kanceláři



Úroveň technické vybavenosti zázemí ovlivňuje rychlost odbavení hosta a vyřízení jeho požadavků.

# USPOŘÁDÁNÍ HALOVÝCH SLUŽEB NA RECEPČNÍM PULTU

- ◉ Halová služba a úschova zavazadel
- ◉ Telefon, Fax
- ◉ Hotelová vrátnice
- ◉ Recepce a registrace hostů
- ◉ Pokladna, směnárna a fakturace
- ◉ Rezervační oddělení
- ◉ Akce, sympozia, kongresy
- ◉ CK, letecké společnosti

Umístění recepčního pultu - rychlá orientace hosta.

Požadavky na uspořádání recepčního pultu jsou různé, účel a možnosti prostoru.

Uspořádání vytváří specializaci pracovních úkonů pracovišť.

Schémata uspořádání halových služeb vychází z velikosti nebo druhu UZ:

- služby doporučené pro obchodní a turistické UZ v městské zástavbě,
- služby doporučené pro lázeňské, horské nebo rekreační UZ.
- služby malých UZ
- služby velkých UZ

Počty pracovníků jsou ovlivněny řadou činitelů (úroveň technického vybavení).

Kumulace funkcí.

**Halové služby** - rozsah ovlivňuje úroveň UZ, jeho umístění, velikost, podnikavost a hotelový management.

# OBVYKLE PLACENÉ SLUŽBY:

- doprava zavazadel mimo prostory UZ,
- půjčování sportovních předmětů, zařízení,
- telekomunikační služby,
- pochůzky mimo UZ,
- opravy šatstva, praní, žehlení prádla hostů,
- půjčování diktafonů, přenosných TV, videa apod.
- úschova zavazadel,
- pronájem bezpečnostních schránek,
- léčebné procedury,
- prodej novin, časopisů, suvenýrů, sortimentního minima na recepci,
- hlídání dětí,
- doplňkové služby (sportovní a relaxační),
- zprostředkování dalších služeb,
- průvodce,
- zapůjčení rybářského nebo honebního vybavení apod.







# NEPLACENÉ SLUŽBY

- vyřizování vzkazů,
- podávání informací,
- donáška zavazadel  
při příjezdu hosta a odjezdu hosta,
- úschova zavazadel při časném příjezdu a odjezdu,
- půjčování společenských her a knih dětem, novin,  
časopisů,
- buzení,
- obstarávání poštovní agendy hostů,
- poskytování hotelových dopisních papírů a obálek,  
pomoc při rozbalování a balení zavazadel hostů, pomoc  
při přípravě koupele,
- přestěhování hosta apod.



# VRÁTNICE

## Služby vrátnice

- vydávání klíčů od pokojů, třídění pošty hostů, sběr vzkazů pro hosty, vyřizování požadavků hostů, sestavování Rooming listu, informace, pochůzky, řízení багаžistů, dveřníků, pochůzkářů, buzení hostů, zapůjčování sportovních a jiných předmětů, časopisů, her, úschova zavazadel, evidence zapomenutých předmětů, prodej suvenýrů a sortimentního minima, vyúčtování výloh vrátného za pochůzky pro hosty apod., údržba pořádku v hotelové hale, zajišťování bezpečnosti prostor a hostů, parkování, noční pochůzky.

Při použití klasických klíčů - seznam hostů a skupin, přehled obsazenosti pokojů, data příjezdů a odjezdů hostů, u hotelů s elektronickým klíčovým systémem funkce vrátnice odpadá.

Kumulace služeb recepce a vrátnice.

# PRACOVNÍCI VRÁTNICE:

- ◉ Bell Captain
- ◉ Halový vrátný
- ◉ Bagažista
- ◉ Výtahář
- ◉ Pochůzkář
- ◉ Poslíček
- ◉ Dveřník
- ◉ Vozmistr
- ◉ Šatnář
- ◉ Čistič obuvi
- ◉ Pracovnice sekretářských služeb

# OPERATIVNÍ TECHNICKÁ EVIDENCE

## RECEPCE A VRÁTNICE

- ◉ **Domovní kniha - kniha hostů**
- ◉ **Recepční list - štafle** - orientace o stavu obsazenosti pokojů.
- ◉ **Levá část** - čísla pokojů, jejich kvalita, velikost, jména bydlících hostů, data příjezdů a odjezdů, národnost, počet osob v jednotlivých pokojích.
- ◉ **Pravá část** - nově příchozí hosté.
- ◉ **Zadní část** - statistiky: hosté podle národností, počty příjezdů a odjezdů, volných pokojů, procento sávající využití lůžkové kapacity, průměrná délka pobytu hostů, zvláštní události v hotelu za 24 hodin, buzení hostů, příjezdy VIP hostů apod.
- ◉ **Hotelový deník** - jméno, národnost hosta, číslo pokoje, cena pokoje, počet osob, přistýlka, služby, součet denní tržby hosta, zapláceno celkem, přenos do dalšího dne ( v malých UZ nahrazuje evidenci účtu hosta).
- ◉ **Pokladní stvrzenka**
- ◉ **Knihy vydaných faktur**
- ◉ **Knihy buzení**
- ◉ **Pořadník objednávek ubytování**
- ◉ **Denní výkaz tržeb** (název UZ, datum, recepční, pokoj číslo, číslo stvrzenky, placeno v hotovosti - na úvěr, obrát celkem)

- ◉ Záznam přijatých rezervací - rezervační kniha
- ◉ Waiting list
- ◉ Abecední seznam hostů - Rooming list
- ◉ Kontrolní recepční list - sestavení pokojů podle pater - pomocná orientace v obsazenosti pokojů pro zaměstnance.
- ◉ Hotelový průkaz
- ◉ Vzkaz pro hosta
- ◉ Příkaz pro službu hostům
- ◉ Evidence změn bydlících hostů
- ◉ Evidence pošty hostů
- ◉ Evidence zapomenutých předmětů
- ◉ Evidence změn bydlících hostů
- ◉ Depozitní obálka
- ◉ Záznam přijatých rezervací, rezervační list
- ◉ List zvláštních služeb
- ◉ Kniha hlášení návštěv
- ◉ Kniha buzení hostů

# SLUŽBY HOTELOVÉ POKLADNY - ŽURNÁLU A SMĚNÁRNY

- součást recepčního pultu,
- inkaso hosta, vedení a likvidace účtu hosta.

## Úkoly:

- evidence účtu hosta v hotelovém deníku,
- směnárenská činnost a odvody valut do banky,
- vedení hotelové pokladny a její denní zúčtování,
- vystavování faktur pro úvěrové účty,
- kontrola a statistika.



# EVIDENCE ÚČTŮ HOTELOVÝCH HOSTŮ:

- ◉ recepční list + příjezd dne, počet dní pobytu, cena za pobyt za den, tržba za pokoj - stvrzenka hostu.
- ◉ V malých UZ se vede hotelový deník.
- ◉ Jednotlivé účty hostů dle pokojů.
- ◉ Hotelové účtovací pokladny - značný počet hotelových pokojů, rastry pro rozpis tržeb.
- ◉ Hotelový software.

# ZÚČTOVÁNÍ S HOSTEM

- ⊙ Pobyť hosta na jednu noc.
- ⊙ Časný odjezd hosta.
- ⊙ Překročení limitu.
- ⊙ Neposkytnutí úvěru.
- ⊙ Zákaz konzumací na úvěr.

# REZERVACE POKOJŮ



- ◉ Objednávka se zaznamenává manuálně, pomocí kódových znaků, nebo software.
- ◉ Zápis do knihy rezervací.
- ◉ Příjem a záznam objednávek, knihování a evidence objednávek, vyžádání potvrzení, zápis do rezervační karty, zpracování získaných informací, vedení statistik, styk s hosty a spolupráce s recepcí.

## Náležitosti rezervačního listu:

- číslo objednávky, požadavek na ubytování, požadovaná délka pobytu, objednavatel, forma objednávky, podmínky storna, podpis recepční.

## Objednávky:

- individuální,
- skupinové.



# UBYTOVACÍ PODMÍNKY

- ⊙ platnost rezervace,
- ⊙ stornopoplatky,
- ⊙ poplatky za rezervované pokoje hostů, kteří se nedostavili do hotelu během prošlé noci (100%),
- ⊙ platnost rezervace do určené hodiny,
- ⊙ odchod hostů z pokoje,
- ⊙ rezervace na denní pokoj (7.00 - 19.00) za cenu jedné noci,
- ⊙ rezervace na půldenní pokoj.

# PŘIHLAŠOVÁNÍ HOSTŮ K POBYTU

- ◉ „Zásady pro hlášení pobytu cizinců v hromadných ubytovacích zařízeních“ sekce cizinecké policie a pasové služby v ČR.
- ◉ Zákon č.23/1992 Sb. O pobytu cizinců na našem území.
- ◉ Za cizince (hosta) v UZ je povinen plnit ohlašovací povinnost provozovatel UZ.
- ◉ Domovní kniha pro cizince, archivuje se 5 let.
- ◉ Totožnost cizince, platnost cestovního dokladu, platnost víza, ohlášení ohlašovacímu orgánu, ubytování na 1 noc s povolením ohlašovacího orgánu.



# PŘIJETÍ HOSTA CHECK IN

- ⊙ po předchozí rezervaci - přenos údajů o hostu z rezervačního oddělení, jejich kontrola a případná oprava,
- ⊙ nebo bez předchozí rezervace,
- ⊙ přidělení pokoje a
- ⊙ otevření účtu hosta
  - založení společného účtu pro skupiny, nebo více účtů na jeden pokoj,
  - stanovení mezního úvěrového kreditu, záloha,
  - automatizované průběžné natěžování účtu (pomocí terminálových markovacích pokladen, pomocí klíčového systému prostř. karet)

# ODHLÁŠENÍ HOSTA CHECK OUT

- Uzavření hotelového účtu, vyúčtování s hostem
  - slučování plateb a jejich přenášení na jiné účty (firemní), nebo štěpení účtů, tisk účtů v různých jazycích, detailní rozpis natížených služeb, tisk předběžného účtu.
- Objednání dalších služeb pro odjíždějícího hosta.