



Hotelnictví a turismus 3. tisíciletí I

ŘÍZENÍ A ORGANIZACE HOTELOVÉHO PROVOZU

**Určeno pro další vzdělávání pedagogických pracovníků
středních odborných škol gastronomických oborů**



Střední škola hotelnictví a gastronomie,
Frenštát pod Radhoštěm, příspěvková organizace
Mariánská 252, 744 01 Frenštát pod Radhoštěm



SSCH Hotelnictví a Gastronomie

Autor:

Ing. Dáša Mičkalová

Frenštát pod Radhoštěm

Rok vytvoření vzdělávacího programu
2012

Úvod

Tato studijní opora byla vypracována školním týmem metodiků odborného vzdělávání organizace Střední škola hotelnictví a gastronomie, Frenštát pod Radhoštěm, příspěvková organizace v rámci projektu Moravskoslezského kraje „TIME, (tréninkové, inovační, metodické a edukační týmy škol poskytujících střední odborné vzdělání)“. Škola je jednou ze čtyř partnerských škol kraje, které se zapojily do realizace plánovaných aktivit projektu zaměřených na podporu odborného vzdělávání prostřednictvím dalšího vzdělávání pedagogických pracovníků.

Z řad pedagogických pracovníků školy byl vytvořen realizační tým, který spolupracuje s významnými odborníky z praxe a zástupci zaměstnavatelů s cílem zajistit ve vzdělávacích programech co nejtěsnější vazby na potřeby praxe i vývojových tendencí v oboru gastronomie. Tento tým zajišťuje celý proces přípravy i realizace vzdělávacích programů, kterému předcházely průzkumy ke zjištění zájmu a potřeb pedagogů v oblasti dalšího profesního vzdělávání.

Vzdělávací program se skládá z více modulů a pro potřeby projektu byl nejdříve pilotně ověřen v rámci vzdělávání pedagogických pracovníků školy a následně inovován na základě zpětné vazby a získaných poznatků. Takto ověřený vzdělávací program určený učitelům odborných předmětů, učitelům odborného výcviku a učitelům praktického vyučování pro obory vzdělání skupiny č. 65 Gastronomie, hotelnictví a turismus je určen k akreditaci pro potřeby dalšího vzdělávání pedagogických pracovníků (DVPP). V zájmu šíření příkladů dobré praxe a využití výstupů projektu bude program nadále školou, která se stane regionálním oborovým centrem, nabízen i po ukončení projektu.

Absolvent modulu se orientuje v organizaci a řízení jednotlivých úseků hotelu. Porozumí volbě vhodných organizačních struktur dle velikosti hotelu a úrovně poskytovaných služeb v souladu s efektivností a výkonností podniku. Orientuje se v přehledu pracovních funkcí a náplně práce jednotlivých pracovníků na různých stupních úrovně řízení a jednotlivých úsecích.

OBSAH

Symbole použité v textu.....	3
1 Řízení hotelového provozu.....	4
1.1 Historie pohostinství a ubytování	4
1.2 Kategorizace ubytovacích zařízení.....	5
1.3 Klasifikace ubytovacích zařízení.....	6
2 Organizace a řízení hotelu	9
2.1 Organizační struktura	9
2.2 TOP management.....	12
2.3 Nové profesní profily v hotelnictví	15
2.4 Provozní management.....	16
2.4.1 Ubytovací úsek	16
2.4.1.1 Front office.....	17
2.4.1.2 Housekeeping	22
2.4.1.3 Příjezd hosta	26
2.4.1.4 Rezervace	28
2.4.1.5 Odjezd hosta.....	32
2.4.2 Stravovací úsek	32
2.4.3 Technický úsek	35
2.4.4 Ekonomický úsek	37
Literatura	40
Poznámky	41
Přílohy	44

POUŽITÉ SYMBOLY



Studijní cíle

Na úvod kapitoly jsou uvedeny cíle, kterých máte dosáhnout po absolvování daného semináře.



Klíčová slova

Klíčová slova Vám usnadní vyhledávání v informačních zdrojích.



Shrnutí

Na závěr kapitoly jsou zopakovány základní pojmy, které si má účastník vzdělávacího programu osvojit.



Kontrolní otázky

Pro ověření, že jste učivo zvládli, máte k dispozici několik otázek k opakování.



Literatura

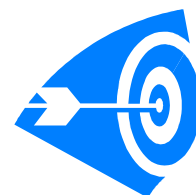
Zdroje, ze kterých jsme čerpali při tvorbě a další doporučené zdroje ke studiu.

1 ŘÍZENÍ HOTELOVÉHO PROVOZU

Studijní cíle:

Po prostudování této kapitoly byste měli být schopni:

- porozumět klasifikaci a kategorizaci ubytovacích zařízení
- charakterizovat jednotlivé druhy ubytovacích zařízení
- orientovat se v postupech při klasifikaci v ČR



Klíčová slova:

Kategorizace, klasifikace, význam klasifikace, průběh klasifikace, nepovinné a povinné klasifikační znaky, hotel garni, dependance, rozdělení ubytovacích zařízení, profesní svazy



1.1 Historie pohostinství a ubytování

Vývoj ubytovacích služeb

- Starověk – první cestující – pohostinství zprvu zadarmo, rozvoj obchodního a cestovního ruchu, zavedení pošty, stavba silnic, pohostinské domy, herny, taberny, honosné domy s bazény
- Středověk - cestování omezeno nevolnictvím
 - ve 13. století – zvýšení CR – poutníci, řeholníci a obchodující měšťané, vynikaly klášterní hospitia, zájezdní hostince, obecní hospitia, budování sítí opěrných bodů zaručujících ubytování pro posly
 - 14 -15. století rozvoj pohostinství ve městech
 - 17. století první hotely v Paříži
- 19. století - vznik skutečných hotelů u velkých železničních nádraží společně s rozvojem železnice, hotely byly děleny do několika tříd a stávaly se centrem společenského života (New York hotel Waldorf Astoria, Monako hotel Negresco, Karlovy Vary hotel Pupp)
 - osidlování Ameriky – na východním a západním pobřeží vznikaly obrovské budovy se stovkami pokojů, restauracemi, vlastními kadeřnickými a krejčovskými salony, vznikaly první hotelové sítě
 - vznikaly i hotely na kolejích – Orient - Expres
- 20. století - s rozvojem hotelových sítí vznikají první hotelové standardy
- Stravovací zařízení – konec devadesátých let 18. století otevírání prvních restaurantů v Paříži, první třetina 19. století rozvoj v celé Evropě, vznikly kavárny, varieté, kabarety a herny

1.2 Kategorizace ubytovacích zařízení

Kategorizace znamená proces, kdy dochází k dělení ubytovacích zařízení do jednotlivých kategorií.

Hotel - je UZ nejméně s 10 pokoji	1 - 5 *
Motel - je UZ nejméně s 10 pokoji pro motoristy s nonstop službami a parkováním	1 - 4 *
Botel - je hotelové ubytování na pevně kotvící lodi	1 - 4 *
Penzión - poskytuje neomezený rozsah služeb, má 5 – 20 pokojů	1 - 4 *
Hotel Garni - je UZ, které poskytuje jen snídaně a malé občerstvení, má nejméně 10 pokojů	1 - 4 *

Do ubytovacích zařízení také řadíme chatové osady, turistické ubytovny, koleje, svobodárny, kempy, bungalovy atd.

Ubytovací zařízení můžeme také dělit podle:

1. Umístění

- přímořské
- horské
- městské
- lázeňské
- rekreační

2. Doplnkových služeb nebo zaměření

- kongresové, konferenční nebo seminární
- wellness
- lázeňské
- sportovní
- relaxační (silence - v idylickém prostředí mimo civilizaci, agroturistické v návaznosti na jezdeckví – na vesnici, ranči, usedlosti)
- rodinné

3. Velikosti

- malé (obvykle do 50 pokojů)
- střední (obvykle 50 – 150 pokojů)
- velké (obvykle 150 – 400 pokojů)
- mega (obvykle nad 400 pokojů)

Další kategorie hotelu:

Boutique hotel – je hotel kategorie hotel s nižším počtem pokojů, které se zpravidla nachází v historických budovách, v domech s architektonickým nebo uměleckým

řešením. Zařízení hotelu je luxusní až exklusivní. Musí splňovat požadavky nejméně čtyř hvězdičkového hotelu.

Apartmánový hotel – je ubytovací zařízení kategorie hotel, které nabízí ubytování v apartmánech a má nejméně osm apartmánů.

1.3 Klasifikace ubytovacích zařízení

V mnoha státech je zavedeny tzv. kategorizace ubytovacích zařízení, která stanoví zásady pro označování a zařazování UZ podle druhu do kategorií a podle vybavení, úrovně a druhu poskytovaných služeb do tříd, které se označují určitým počtem hvězdiček 1 – 5* (u hotelu a penzionu garni též označením garni). V ČR byla oborová norma upravující kategorizaci veřejných UZ a klasifikační znaky pro jejich zařazení do tříd zrušena. Odborníci v roce 1994 vytvořili hotelovou klasifikaci, která odráží stav oboru ve světě a reaguje na vyšší požadavky hotelových hostů. Hotelovou klasifikací reaguje česká odborná veřejnost na stoupající mezinárodní poptávku po jednotném a srozumitelném zařazení hotelů do jednotlivých kategorií a jednotné rezervační praxe (rezervace pokojů).

Profesní svazy Asociace hotelů a restaurací ČR a UNIHOST Sdružení podnikatelů v pohostinství, stravovacích a ubytovacích službách ČR za podpory Ministerstva pro místní rozvoj a České centrály CR – Czech Tourism – sestavili **Oficiální jednotnou klasifikaci UZ v ČR – hotel, hotel garni, penzion, motel, hotel pro rok 2010 – 2012**. Dnes je vytvořena klasifikace pro období 2013 – 2015. Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení ČR se stala součástí mezinárodního, středoevropského systému Hotelstars Union. Klasifikace ostatních kategorií ubytování je stanovena v dokumentu: „Doporučení upravující základní ukazatele pro poskytování ubytovacích služeb v rámci ubytování v soukromí, kempech a chatových osadách a turistických ubytovnách.“ Dodržování zásad kategorizace garantuje odpovídající kvalitu a úroveň poskytovaných služeb, což je důležité z hlediska ochrany spotřebitele a rozvoje ČR.

Význam klasifikace

Klasifikace:

- napomáhá v sezóně, při veletrzích a kongresech lépe využít kompletní regionální nabídku lůžek
- zprostředkuje důkaz o kvalitě a úrovni poskytovaných služeb v českém hotelnictví
- je důležitým krokem k úspěšnému prosazení české nabídky ubytovacích kapacit na mezinárodních trzích
- nahradí divoké zařazování jednotlivých UZ v ČR objektivním systémem

- stane se podnětem i investicí a motivací ke zvýšení výkonu, hoteliér dostane možnost porovnat vybavení a úroveň poskytovaných služeb svého hotelu s požadavky pro jednotlivé kategorie a odstranit slabá místa
- na svobodném základě zabraňuje v zájmu podnikání státním zásahům a regulacím na evropské úrovni

Česká hotelová klasifikace

Klasifikace je založena na dobrovolnosti. UZ si může pomoci klasifikačních podkladů udělat přehled, jak se v klasifikaci zařadí a samo se rozhodne, zda se tohoto procesu zúčastní.

Klasifikace se mohou účastnit všechny provozovny s více než 5 pokoji, pokud provozovatel vlastní živnostenský list nebo výpis z živnostenského rejstříku na ubytovací služby a klasifikované provozovny odpovídají všem právním předpisům platným na území ČR. Hotelům typu Garni, motelům a penzionům mohou být přiděleny maximálně 4 *. Klasifikace platí na období 3 let.

Tento jednotný systém klasifikace platí pro země Hotelstars Union a pro země Švédska. Udělování a obnovování certifikátů a klasifikačních znaků provádějí pro své členy také profesní svazy Asociace hotelů a restaurací ČR a UNIHOST Sdružení podnikatelů v pohostinství, stravovacích a ubytovacích službách. Případné spory řeší klasifikační komise. Uskutečňuje se ve dvou krocích, které jsou výsledkem vyhodnocení: „Katalog povinných kritérií“ a „Katalogu nepovinných znaků“.

*	E	Tourist	bodů	0
**	D	Standard	bodů	25
***	C	Komfort	bodů	50
****	B	First Vlast	bodů	120
*****	A	Luxus	bodů	270

Klasifikační zařazení v ostatních zemích EU

Deluxe	*****+
First Class	*****
Business Class	****
Tourist Class	***
Ekonomy Class	**
Bez specifického označení	*

Průběh hotelové klasifikace od roku 2010

Zařízení, která splňují v rámci jednotlivých tříd klasifikace více kritérií, než je stanoveno, mohou získat také označení „Superior“. Každý profesní svaz přijímá žádosti žadatelů, zpracovává je a připravuje k projednání nespolečné klasifikační komisi. Vyřízení žádosti o vydání certifikátu a klasifikačního znaku musí proběhnout

do 60 dnů. Zařízení musí projít nezávislou kontrolou za přítomnosti žadatele. Součástí protokolu je celkové hodnocení čistoty. Originál protokolu je předán klasifikační komisi. Žadatel zaplatí komisi určitou částku, která je nevratná.

Povinné a nepovinné klasifikační znaky jsou uvedeny v příloze číslo 1.

Shrnutí:

Vznik ubytovacích služeb je v jakékoliv podobě úzce spojen se vznikem směnného obchodu. Bez ubytovacích služeb by nebylo možné, aby obchodníci putovali za obchodem a dalšími účely. Ke svým cestám potřebovali zajištění základních potřeb – odpočinek, jídlo, pití a bezpečí. Postupem času nároky cestujících výrazně stouply jak v oblasti hygieny, soukromí nebo dostupnosti, tak i v rozsahu doplňkových a souvisejících služeb např. konferenčních, zábavních, sekretářských, wellness atd. Pro všechny účastníky CR je důležité předem vědět, s jakou kategorií ubytovacího zařízení jednají a jakou kvalitu služeb mohou v tomto zařízení očekávat. Dodržování zásad kategorizace garantuje odpovídající kvalitu a úroveň poskytovaných služeb, což je důležité z hlediska ochrany spotřebitele a rozvoje CR. V mnoha státech je zavedeny systém tzv. kategorizace ubytovacích zařízení, která stanoví zásady pro označování a zařazování ubytovacích zařízení podle druhu do kategorií a podle vybavení, úrovně a druhu poskytovaných služeb do tříd. V devadesátých letech byla v ČR oborová norma upravující kategorizaci veřejných ubytovacích zařízení a klasifikační znaky pro jejich zařazení do tříd zrušena. Zrušení oborové normy mělo za následek, že mnoho podnikatelů začalo chaoticky zařazovat svá nově vzniklá zařízení. Především úroveň a kvalita poskytovaných služeb neodpovídala klasifikační třídě. Ceny byly velmi často vysoké. Proto odborníci v roce 1994 vytvořili hotelovou klasifikaci, která odrážela stav oboru ve světě a reagovala na vyšší požadavky hotelových hostů. Dnes je zaveden Jednotný systém klasifikace, který platí pro země Hotelstars Union a pro země Švédska. Do tohoto systému patří i Česká republika. Udělování a obnovování certifikátů a klasifikačních znaků provádějí pro své členy také profesní svazy Asociace hotelů a restaurací ČR a UNIHOST Sdružení podnikatelů v pohostinství, stravovacích a ubytovacích službách.



Otázky:

1. Je klasifikace ubytovacích zařízení v ČR povinná?
2. Jaký je význam klasifikace ubytovacích zařízení?
3. Jaké jsou druhy ubytovacích zařízení?
4. Co znamená depandance?
5. Co označuje přívlastek garní?



2 ORGANIZACE A ŘÍZENÍ HOTELU

Studijní cíle:

Po prostudování této kapitoly byste měli být schopni:

- porozumět organizaci a řízení hotelu
- umět vytvořit vhodnou organizační strukturu
- orientovat se v jednotlivých provozních úsecích hotelu a pochopit provázanost jednotlivých úseků
- orientovat se v provozní evidenci
- orientovat se v další hotelové dokumentaci



Klíčová slova:

Organizační struktura, TOP management, provozní management, front office, housekeeping, hotelové služby, halové služby, příjezd a odjezd hosta, rezervace, food and beverage, technický úsek, ekonomický úsek, obchodní a marketingové oddělení, hotelová dokumentace



2.1 Organizační struktura

Organizací rozumíme účelné uspořádání pracovních procesů, lidských a věcných zdrojů k dosažení stanovených cílů a prosperity podniku.

Organizační struktura vychází z objemu a náplně hotelového a restauračního provozu, **závisí na rozsahu a druhu poskytovaných služeb.**

Cílem je vytvořit organizační strukturu co nejjednodušší, ve které budou jednotlivé činnosti vzájemně koordinovány (harmonická spolupráce) a z těchto důvodů je potřeba vymežit:

- dělbu práce
- spolupráci jednotlivých úseků
- delegování rozhodovacích pravomocí
- vztahy nadřízenosti a podřízenosti

Organizační struktura musí být jednoduchá a přehledná. Současným světovým hitem je vytvořit tzv. „štíhlý management“. Štíhlé řízení je možné jen za pomoci vysoce motivovaných spolupracovníků, kteří mají důvěru k firmě a spolupracují s vedením díky vlastní iniciativě. Organizační strukturu zpravidla zpracovává a určuje majitel nebo jeho ředitel nebo TOP manager. Příklady organizačních struktur najdeme v příloze č. 2.

Složení, zajištění a počet pracovníků v ubytovacích zařízeních ovlivňují tyto faktory:

- druh a rozsah poskytovaných služeb, nápojů a pokrmů
- úroveň a modernizace používané techniky (stroje, nástroje, vybavení)
- používaná technologie (způsob zpracování surovin, materiálů a polotovarů)
- velikost podniku, způsob obsluhy

Podle vykonávané činnosti se pracovníci v ubytovacích zařízeních člení do 3 skupin:

1. **Obchodně provozní pracovníci** – podílí se na tvorbě maloobchodního obrátu
 - pracovníci ve výrobě (kuchaři, cukráři, pekaři)
 - pracovníci v obsluze (vrchní číšník, číšníci, servírky, barmani)
 - pracovníci v ubytování (recepční, pokladník, směnárník, pokojské, vrátný apod.)
2. **Řídící pracovníci** – organizují a kontrolují činnost obchodně provozních a technicko-hospodářských pracovníků,
 - ředitel a jeho náměstci
 - vedoucí středisek
3. **Technicko-hospodářští pracovníci** – na tvorbě maloobchodního obrátu se nepodílí, zajišťují provoz podniku po technické a hospodářské stránce
 - účetní, sekretářka, topiči, údržbáři, uklízečky apod.

Pro zjištění nedostatků v organizační struktuře, provádíme také **analýzu podnikové organizace**. Analýzou rozumíme průzkum nebo sledování, pozorování stávající organizační struktury podniku nebo jednotlivých oddělení. Používáme tři metody:

- dotazníková
- rozhovor
- pozorovací

Organizační řád podniku zahrnuje dvě části:

- organizační schéma, které je zachyceno v tzv. pavouku
- popisy pracovních funkcí

V organizačním schématu (pavouku) jsou úkoly rozděleny do jednotlivých oddělení a je pevně stanoveno, jakým způsobem budou jednotlivá oddělení spolupracovat. Popisy pracovních funkcí, zahrnují všechny činnosti. Úkoly zaměstnanců jsou přesně popsány a jsou rovněž stanoveny časově a prostorově. Jsou také popsány vztahy mezi zaměstnanci hotelu a hosty. Je zde také uvedena hmotná odpovědnost.

Personální schéma

V organizačním schématu jsou zadána všechna pracovní místa a jejich obsazení. Vedle označení příslušného místa je uvedeno jméno zaměstnance. Toto schéma také ukazuje na neobsazená místa, může také ukázat výpadky zaměstnance zaviněné nemocí nebo nepřítomnost pracovníka během dovolené.

Popis pracovní funkce – v popisu náplni práce jsou pevně zakotveny všechny úkoly a zodpovědnost, práva a pověření, pravomoci a požadavky na práci zaměstnance. Důsledné dodržování náplně práce je velmi důležité hlavně v hotelových koncernech a velkých gastronomických podnicích.

Úplný popis pracovní funkce obsahuje:

- označení místa, kde bude práce vykonávána
- výčet běžně nadřazených funkcí
- výčet běžně podřazených funkcí
- výčet cílů, úkolů a kompetencí
- hlavní úkoly
- úpravy, regulace spolupráce s ostatními pracovními funkcemi a odděleními např.
 - koho je nutné informovat o určitých skutečnostech
 - na koho se obrátit o radu před důležitým rozhodnutím
 - kdo bude informován o daném rozhodnutí
- výčet zpráv, které má příslušná funkce dostávat a které má předávat
- výčet porad, kterých se musí pracovník účastnit
- měřítko hodnocení pro posuzování výkonu příslušného zaměstnance
- výčet požadavků na příslušného zaměstnance

Přednosti organizace s popisem

- mohou posloužit jako základ pro vypsání inzerátu na volná místa
- slouží jako základ pro sepsání pracovní smlouvy
- mohou sloužit jako pomoc pro hodnocení, odhad schopnosti a pracovních dovedností uchazečů
- jsou orientační pomocí ve fázi zpracování nových zaměstnanců
- jsou pomocníkem k jasnému popisu úkolů a pravomocí
- mohou sloužit jako pomoc pro sebekontrolu
- jsou pomocí při posuzování zaměstnanců
- pomáhají při organizování školení pro zaměstnance
- pomáhají zaměstnancům uvědomit si případné nedostatečné vzdělání pro výkon dané funkce

Používané dokumenty v personalistice

- životopis
- dotazník

- doklady o kvalifikaci a vzdělání
- hodnocení z předchozích pracovišť
- doklad o lékařském vyšetření

2.2 TOP management

TOP management je nejvyšší vedení společnosti. Na úseku ředitele se jedná o tyto pracovníky:

- generální ředitel hotelu
- asistent ředitele
- sekretářka ředitele
- právník

Dalšími pracovníky jsou:

- ekonomický ředitel
- obchodní ředitel
- prodejní a marketingový ředitel
- finanční ředitel
- personální ředitel
- manager jakosti

Povinnosti vedoucích pracovníků:

- řídit a kontrolovat práci a pravidelně hodnotit poměr zaměstnanců k práci, pracovnímu kolektivu a pracovní výsledky
- vzhledem ke zvyšování produktivity práce co nejlépe organizovat práci a dbát, aby výroba odpovídala podle hospodářských a technických možností požadavkům technicko-ekonomického rozvoje
- vytvářet příznivé pracovní podmínky a zajišťovat BOZP
- zabezpečit spravedlivé odměňování zaměstnanců podle mzdových předpisů a kolektivních smluv, případně vnitřních mzdových předpisů, diferencovat mzdy zaměstnanců podle jejich výkonnosti, zásluh a konečného výsledku
- vytvářet příznivé podmínky pro zvyšování odborné úrovně zaměstnanců a oceňovat jejich iniciativu, upevňovat firemní kulturu,
- zabezpečovat dodržování právních a jiných předpisů, vést zaměstnance k pracovní kázi
- zabezpečovat přijetí včasných a účinných opatření k ochraně majetku zaměstnavatele

Náplň práce jednotlivých pracovníků

Ředitel

- řídí činnost hotelu v souladu s příslušnými zákony a obecně závaznými předpisy
- zabezpečuje plnění úkolů, které mu ukládají orgány společnosti

- odpovídá za řízení hotelu a splnění úkolů orgánům společnosti

Asistent ředitele

- řídí práci sekretářky, odpovídá za celkový chod sekretariátu
- sjednává pracovní schůzky ředitele
- pořizuje záznamy a protokoly z důležitých porad a jednání
- provádí překlady cizojazyčné korespondence a materiálu
- organizačně zabezpečuje přípravu na jednání porad ředitele
- připravuje písemné materiály a podklady pro ředitele

Sekretářka

- odpovídá za správné a včasné vyřizování veškeré administrativní agendy ředitele hotelu
- vede evidenci došlé pošty do hotelu a má na starosti její distribuci podle spisového řádu hotelu
- vykonává další práce podle dispozic ředitele hotelu

Právník

- sleduje dodržování všech právních norem
- z pověření ředitele jedná v právních záležitostech před soudy a orgány státní správy
- spravuje pojistnou smlouvu a vede agendu pojistných událostí
- vypracovává kolektivní smlouvu hotelu, zabezpečuje uzavírání příslušných půjček
- vede majetkoprávní agendu hotelu
- poskytuje právní konzultace odborným úsekům při řešení jejich záležitostí
- zpracovává organizační normy hotelu aj.

Ekonomický ředitel vykonává většinou funkci statutárního zástupce ředitele a odpovídá řediteli za:

- využívání ekonomických nástrojů v řízení hotelu
- mzdovou politiku v rámci hotelu
- zpracování rozboru hospodářské činnosti hotelu
- přípravu příslušných statistických výkazů
- uplatňování kontrolní funkce účetnictví a ostatních složek informační soustavy
- optimální cenovou tvorbu a cenovou politiku ve vazbě na dosahování stanovených ekonomických parametrů hotelu aj.

Obchodní ředitel – odpovídá řediteli v oblasti stravování a odbytu za:

- organizaci a řízení obchodního úseku
- plnění úkolů finančního plánu, zejména tržeb a stravování a stravovací služby
- řízení cen v oblasti stravování

- rozvoj obchodní sítě a služeb hotelu
- organizování gastronomických akcí
- stanovení koncepce ve výrobě pokrmů a inovaci sortimentu
- dodržování zásad hospodaření s energiemi
- spolupráci s obchodními partnery na využívání restauračních kapacit hotelu aj.

Obchodní ředitel může mít i svého asistenta.

Prodejní a marketingový ředitel

- spolupracuje při řízení cenové politiky a tvorby cen
- vytváří marketingovou strategii
- zajišťuje výzkum spotřebitelské poptávky a zpracovává návrhy obchodně provozních záměrů (marketingové plány)
- připravuje návrhy smluv s obchodními partnery v oblasti využití ubytovacích a stravovacích kapacit
- vyřizuje zahraniční korespondenci týkající se otázek prodeje, obchodní politiky, ceny, zajišťuje propagační a reklamní činnost, udržuje kontakty a vede jednání s obchodními partnery
- zabývá se problematikou public relations a pomáhá při vytváření dobré publicity hotelu
- zpracovává návrhy na formy péče o VIP hosty aj.

Personální ředitel

- odpovídá za dodržování a správné vedení personální evidence hotelu a její doplňování v předepsaných termínech
- realizuje mzdovou politiku v rámci hotelu
- zabezpečuje uplatňování mzdové soustavy, dodržování mzdových předpisů, platových a premiových řádů
- vypracovává mzdové bilance a provádí výklad mzdových a pracovně-právních předpisů v hotelu
- organizuje zvyšování kvalifikace
- zpracovává a vede osobní agendu zaměstnanců
- podílí se na vypracování kolektivní smlouvy aj.

Manager jakosti má za úkol

- stanovení a udržování politiky jakosti a cílů jakosti organizace
- pravidelné prozkoumávání systému managementu jakosti
- prosazování politiky jakosti a cílů jakosti v celém podniku
- spoluúčast na vytváření standardů kvality poskytovaných služeb a podnikových norem kvality aj

2.3 Nové profesní profily v hotelnictví

Po pracovnících v hotelnictví jsou požadovány dovednosti zaměřené na mezilidskou komunikaci, porozumění různým kulturám, flexibilitu, adaptibilitu, teamovou spolupráci a racionální řešení vzniklých problémů. Nové požadavky hotelových hostů vedly k převzetí nových profesí z jiných sektorů. Názory odborníků se na tento problém liší. Jedna skupina se přiklání k názoru, že pracovníci v hotelnictví musí mít všeobecný přehled a úzce specializovaní pracovníci nejsou schopni zastoupit jiného pracovníka, jejich přínos a potřebnost pro hotel je diskutabilní. Druhá skupina preferuje pracovníky, kteří se úzce profilují a jsou ve své pracovní pozici experty.

Nové profesní profily v hotelnictví můžeme rozdělit do tří skupin:

- profesní profily získané z jiných sektorů a oborů
- nové profesní profily vzniklé pouze v ČR
- existující profily v hotelnictví, u kterých dochází ke změnám

1. Profesní profily získané z jiných sektorů

- manažer kontroly (management controller)
- manažer kvality
- manažer zisků (yield management manager)
- manažer příjmů (revenue manager)
- specialista na analýzu rozpočtu a účetnictví (budget analysis and management accounting)
- referent ozdravného cestovního ruchu (natural and holistic health tourism technician)
- manažer počítačových služeb
- manažer technických služeb
- organizátor práce

2. Nové profily pouze v ČR

- manažer slavnostních příležitostí
- hotelový poradce
- zprostředkovatel kulturních záležitostí
- manažer cateringu
- koordinátor kvality
- kulturní manažer
- manažer ubytování

3. Profily v hotelnictví, u kterých dochází ke změnám

- pokojská
- hotelová hospodyně
- manažer pokojových služeb
- manažer recepce

- recepční
- pracovník rezervací
- hotelový manažer
- obchodní manažer
- manažer služeb rezervování
- welcome service manager

2.4 Provozní management

Úkolem provozního managementu je zajistit každodenní plynulý chod hotelu. Provoz hotelu zajišťují tři základní útvary:

- ubytovací úsek
 - část příjmu (recepce, rezervace, halové služby, concierge, sekretářské služby)
 - část lůžková (úklid pokojů a všech prostor v hotelu, prádelna)
- stravovací úsek (food and beverage management)
 - výrobní střediska
 - odbytová střediska
 - sklady
- technický úsek (údržba, parkoviště, externí firmy, ostatní samostatné provozy)

K zajištění plynulého chodu hotelu jsou nutné i další úseky:

- ekonomický úsek (účetárna, nákup, správa majetku, pokladna)
- personální úsek (mzdy, trénink, outsourcing)
- sales and marketing (sales management, publick relacion, event management)

2.4.1 Ubytovací úsek (Rooms Division)

Ubytovací úsek je souhrnem činností, jejichž cílem je vytvořit druhý domov pro hosty. Ve většině hotelu vytváří více jak 60 % celkových příjmů.

Struktura ubytovacího úseku

- část příjmu (recepce, rezervace, halové služby (portýr, багаžista), concierge (sekretářské služby, vrátný)
- část lůžková (úklid pokojů a všech prostor v hotelu, prádelna)

Vedoucí úseku ubytování

- odpovídá za provoz ubytovacího úseku
- snaží se zajistit maximální spokojenost hostů, dosažení co nejlepších ekonomických výsledků při zachování co nejvyšší úrovně poskytovaných služeb

Řediteli hotelu odpovídá za:

- organizaci a řízení činnosti středisek ubytování
- plnění úkolů obchodní politiky, zejména tržebního plánu za ubytovací služby
- poskytování služeb na co nejvyšší úrovni a ve standardní kvalitě
- účelné využívání ubytovací kvality hotelu
- řízení cen podle platných zásad
- dodržování a kontrolu poctivosti prodeje, ochranu majetku společnosti, dodržování hygieny a ochrany zdraví při práci
- provádí rozborové činnosti v oblasti ubytovacího úseku
- vyřizování stížností a reklamací hostů ve své působnosti
- spolupracuje s obchodními partnery (např. CK) na využívání hotelové kapacity
- rezervační činnost

2.4.1.1 Front office

Hotelová recepce je v hotelech hlavním a odpovědným organizátorem celého ubytovacího procesu a všech návazných recepčních služeb. Provoz recepce ve většině hotelů běží nepřetržitě 24 hodin denně. Recepce musí mít odpovídající technické vybavení, může být spojena s vrátnicí. Provádí se zde opatření k zajištění bezpečnosti hostů a jejich majetku, přijímají se objednávky na doplňkové služby, zajišťuje se spojení hosta s vnějším prostředím. Ve vyšších třídách ubytovacích zařízení a v ubytovacích zařízeních s větším počtem lůžek bývá zpravidla oddělená od vrátnice a rozdělena na další **úseky**:

- Front-Office/hotelová recepce
- Reservations/rezervační oddělení
- Back Office/kancelář ubytovacího úseku
- Concierge/informační oddělení
- Business Center/kancelářské služby
- Maintenance/Technické oddělení
- a na další úseky podle rozsahu služeb např. prodej suvenýrů, doplňkový prodej

Za provoz recepce odpovídá vedoucí recepce (Front Office Manager). Pracovníci recepce spolu s pracovníky halových služeb odpovídají za kontrolu veřejné části hotelové haly. Hala musí být vždy čistá, všechno zařízení musí být funkční včetně čistoty vstupních prostorů a chodníků před hotelem. Okolí hotelu, vstupní prostory, hotelová hala a recepční jsou nedílnou součástí, kdy si host vytváří svůj první a zároveň i závěrečný dojem o hotelu. Pracovníci recepce jsou proškoleni, jak se mají chovat v různých situacích. V příloze č. 3 najdeme manuál tzv. Hotelová mise.

Recepce spolupracuje s:

- lůžkovou částí
- stravovacím úsekem
- technickým úsekem
- ekonomickým úsekem

Struktura příjmu hosta

1. Činnosti na úseku Front-Office (recepce)

- prodávat hotelové pokoje hostům, provádět jejich registraci, ubytování hostů (check-in), stanovovat status hotelových pokojů v systému
- koordinovat služby hostům
- udržovat aktuální informace o stavu ubytovací kapacity hotelu
- starat se o hotelové účty během provozu, dbát na dodržování předpisů týkajících se správného vyúčtování s hostem a odvod tržeb
- cross-seling (recepční musí být schopna nabídnout a prodat všechny služby hotelu např. restaurační, relaxační, sportovní, lázeňského charakteru apod.)
- up-seling (program pro ubytovací úsek vytvořený za účelem maximalizace tržeb prostřednictvím nad běžný rámec – na základě znalostí produktu a potřeb zákazníka aktivně nabízet a prodávat další služby a produkty)
- zadávání a údržba dat v hotelovém systému, vede operativně technickou evidenci
- komunikace se zákazníkem
- péče o hosta, budování zákaznické loajality
- aktivity v oblasti sales marketing
- získávání zpětné vazby zákazníků
- koordinace a dohled nad dalšími službami
- komunikace s ostatními odděleními podniku
- směnárenská činnost, na dodržování devizových zákonů a předpisů
- odhlašovat hosty z hotelu při jejich odjezdu (check out)
- zabezpečuje provozní činnost pokladny – směnárný,

2. Činnosti na úseku Back-Office

- řízení ubytovacího úseku a souvisejících činností
- evidence a zpracování veškerých dat týkajících se ubytování
- fakturace služeb
- statistika
- Revenue Management
- evidence a údržba dat v hotelovém systému
- péče o zákazníka, budování zákaznické loajality
- evidence a analýza zpětné vazby zákazníků
- koordinace a dohled nad dalšími službami
- komunikace s ostatními odděleními hotelu

3. Činnosti na úseku Reservations

- příjem a zpracování rezervací ubytování a souvisejících služeb
- vedení evidence objednávek, zadávání rezervací do hotelového systému
- potvrzování rezervací a vyřizování korespondencí související s rezervací
- Revenue Management
- komunikace s klienty týkající se rezervací
- komunikace s úsekem front office a back office
- péče o zákazníka, budování zákaznické loajality
- sledování zpětné vazby zákazníků
- zabezpečuje využívání lůžkové kapacity hotelu
- informuje příslušné vedoucí pracovníky o příjezdech skupin a VIP hostů
- připravuje materiály pro každodenní činnost recepce

Revenue Management

Management výnosů – je ve své podstatě procesem stanovení reálné prodejní ceny s přihlédnutím k dosavadním výsledkům hotelu, aktuálním trendům a situaci v ČR, konkurenceschopnosti hotelu a jeho konkurenci v okolí

...prodat správný pokoj ve správnou chvíli, za správnou cenu a správnému člověku

•

Nástroje, se kterými pracuje:

- průměrná cena pokoje (ADR – Average Daily Rate)
- výnos za disponibilní pokoj (RevPAR – Revenue per Available Room)
- čistý výnos za disponibilní pokoj (NREVPAR – Net Room Revenue per Available Room)
- celkový výnos za disponibilní pokoj (TREVPAR – Total Revenue per Available Room)
- hrubý provozní zisk za disponibilní pokoj (GOPPAR – Gross Operating Profit per Available Room)
- celkový výnos za klienta (TREVPEC – Total Revenue per Klient)
- porovnání v různých letech pro výše uvedená data (YDT – Year to Date)

4. Činnosti na úseku Concierge

- zajišťování externích služeb pro hosty
- koordinace externích služeb pro hosty
- guest relation – sekretářské služby
- zajištění halových služeb hotelu
- předávání vzkazů, faxů, pošty
- zjišťování informací pro hosty
- komunikace se zákazníkem
- péče o zákazníka, budování zákaznické loajality
- získávání zpětné vazby zákazníků
- komunikace s odděleními front office a back office
- komunikace s ostatními odděleními hotelu

- zajišťovat informace o hotelu, o místě, ve kterém se hotel nachází, informovat o zajímavostech, zajištění vstupenek do divadel atd.
- zajištění jízdenek a letenek
- přeprava zavazadel do a z pokoje atd.

5. Činnosti na úseku Business Center

- podpora služeb především obchodní a konferenční klientele
- podpora front office a ostatních oddělení
- podpora oblasti sales marketing
- získávání zpětné vazby zákazníků

Provozní dokumentace a pracovní pomůcky na úseku Front-Office:

- ubytovací řád
- ceníky ubytování a služeb
- provozní řád organizace
- informační a propagační materiály o hotelu
- program rozhlasu a televize
- reklamační řád
- telefonní seznam
- seznam PSČ
- sazebník poštovních zásilek do ČR, ciziny
- přehled spolehlivých CK
- seznam ministerstev, centrálních a zastupitelských úřadů
- seznam hotelů a zábavních podniků
- přehled o programech místních kulturních podniků
- seznam výletů, pořádaných nejbližší CK
- přehled o místní zdravotnické službě
- řád místní dopravy
- jízdní řády ČSAD, ČSD, letový řád
- automapa ČR a EURO
- kalendář
- plán hotelu s označením aktuálního místa a únikových zón
- požární řád
- požární poplachové směrnice
- požární evakuační plán
- přehled provozních středisek hotelu s provozní dobou
- průvodce hotelem
- inspekční kniha

Všechny pomůcky musí být aktualizovány! Provozní dokumentaci najdeme v příloze číslo 4 a číslo 5.

Provozní dokumentace na úseku Front-Office

zachycuje administrativně provozní záznamy rezervací (objednávek) pokojů a jejich přidělování, evidenci o pohybu hostů v hotelu, evidenci služeb vedených v recepci nebo vrátnici

- hotelová kniha – domovní kniha (viz příloha č. 6.)
- rezervační kniha, rezervační list
- hotelový průkaz
- recepční list (štafle)
- pořadník objednávek ubytování
- ubytovací seznam (roaming list)
- waiting list
- kniha buzení
- kniha návštěv
- kniha doručených zásilek
- kniha nálezů (evidence nalezených předmětů)
- evidence uschovaných zavazadel, předmětů
- hlášenky o obsazených pokojích (raporty)
- evidence hotelových bezpečnostních schránek
- vzkaz pro hosta (memory)
- předávací kniha pracovní směny/kniha technických závad
- kniha VIP
- manuál věrnostních programů
- záznamy o plnění věrnostních programů
- evidence nalezených předmětů
- evidence stížností
- příkazy pro služby hostů
- evidence změn bydlících hostů
- depozitní obálka

Finanční evidence

vyplývá z provozní evidence a dokládá finančně pobyt hosta v hotelu, má kontrolní a finanční návaznost, pokladní a úvěrové systémy, peněžní vztahy mezi recepcí a účtárnou.

2.4.1.2 Housekeeping

Housekeeping je důležitou částí organizace hotelu, je na něm závislé veškeré ubytování hotelových hostů a čistota hotelu vůbec. Housekeeping se podstatně liší podle typu hotelu a úrovně poskytovaných služeb.

Činnosti na úseku housekeeping

- organizace úklidových a souvisejících služeb
- kompletní péče o pokoje a ubytovací prostory

- evidence hotelového prádla
- evidence čistících prostředků a materiálu
- evidence a analýza nákladů na činnost oddělení
- péče o zákazníka, budování zákaznické loajality
- zajišťování externích služeb pro hosty
- získávání zpětné vazby zákazníků
- průběžná kontrola stavu ubytovací části

Vedle těchto základních činností provádí také generální úklid pokojů včetně jejich údržby, dezinfekce a dezinsekce, úklid chodeb a přilehlých prostor. Tyto činnosti se provádí dle časového plánu a v souladu se sanitačním řádem (viz příloha č. 5). Pracovníci housekeepingu provádějí tyto práce podle vypracovaných standardů a manuálů. Pro kontrolu vykonané práce se používají kontrolní listy (viz. příloha č. 7).

Doplňující služby housekeepingu

- praní a žehlení hostova osobního prádla
- donáška tiskovin
- minibar
- čišťování obuvi apod.

Pracovníci

- housekeeper
- hotelová hospodyně
- pokojské
- uklízečky

Náplň práce jednotlivých pracovníků

1. Vedoucí housekeepingu (housekeeper)

- zodpovídá za organizaci a řízení ubytovací části hotelu
- kontroluje práci podřízených pracovníků
- kontroluje zajištění hygieny a čistoty hotelu
- dodržování standardních služeb, hygienických a bezpečnostních předpisů, včetně ochrany majetku
- kontroluje kvalitu služeb
- odpovídá za udržování a opravy vybavenosti pokojů i ostatních zařízení v této části hotelu
- předkládá včas požadavky na doplnění vybavení

2. Hotelová hospodyně (direktrice)

- organizuje úklidové služby na jednotlivých pokojích
- řídí a kontroluje práci jednotlivých pokojských

- vede evidenci prádla
- řídí výměnu prádla, doplňování vybavení pokojů
- má schopnost kontaktu s hosty, schopnost rozhodování
- znalost cizího jazyka
- má mít odborné znalosti, týkající se používání čisticích prostředků
- dodržuje osobní i provozní hygienu
- chová se diskrétně k hostům
- spolupracuje s recepcí
- dbá o šetření s energií, vody, čisticích prostředků
- zabezpečuje správné uložení prádla a jiných svěřených prostředků, jejich zajištění proti škodám i krádežím
- nárokuje ochranné pracovní pomůcky pro pracovníky ubytovacího úseku
- jedenkrát ročně sestavuje plán úklidových prací na následující rok, zabezpečuje správné uložení prádla a jiných svěřených prostředků, jejich zajištění proti škodám i krádežím
- zodpovídá za své podřízené, předkládá návrhy na jejich odměny popř. postihy
- rozepisuje směny, sleduje vytíženost pokojských

3. Pokojská

- při nástupu do práce obdrží přehled pokojů, které musí uklidit a kartu opravňující ji ke vstupu do hotelových pokojů
- vykonává vlastní úklid pokojů dle manuálu
- je vždy upravena, čistá, působí klidně a mile ve styku k hostům
- zodpovídá za svěřené prostředky na svém úseku
- provádí drobné úpravy na prádle
- hlásí případné škody na zařízení
- zajišťuje služby poskytované na úseku pokojů včetně vyúčtování (za praní, žehlení prádla)
- pomáhá hostům s vybalováním zavazadel
- na přání hosta připravuje koupel
- denně vypracovává přehled o obsazenosti lůžek
- ve vyšších třídách připravuje lůžka hostům na spaní
- nosí předepsané oblečení, obuv, šaty, zástěra
- používá univerzální klíč, kterým otevírá všechny dveře pokojů, má jej upevněný na pracovních šatech
- při úklidu nechává dveře do hotelového pokoje otevřené (bezpečnosti)
- vůči hostům se chová diskrétně
- klepání na dveře - vstup na pokoj - zaklepat - čekat, žádná odpověď - znovu zaklepat, žádná odpověď – vstoupit

4. Couverture (odpolední nebo večerní pokojská)

- jde o večerní přípravu pokoje pokojskou v odpolední směně

- je uplatňována v hotelích vyšší třídy
- zpravidla v době podávání večere okolo 19. hod. projede pokojská zvlášť připraveným vozíkem všechny obsazené pokoje
- řídí se hlášením o obsazenosti pokojů (raportky), které obdrží od hotelové hospodyně
- připraví výměnu použitých ručníků (osušek) za čisté
- rozestele postel ke spaní
- překontroluje čistotu koupelny
- připraví noční oblečení hostů, položí květinu na přikrývku nebo bonbon na noční stolek
- přiloží i vizitku hotelu s přáním dobré noci
- zatáhne záclony, závěsy, připraví visačku na noční stolek (na snídani)
- zhasne hlavní světlo, rozsvítí lampičku na nočním stolku
- provede celkovou kontrolu pokoje

5. Uklizečka

- vykonává úklid společných prostor hostů a vše dle nařízení hotelové hospodyně

Úklid hotelových pokojů může také zajistit externí firma v rámci outsourcingu. Kontrolní list úklidu najdeme v příloze č. 8.

Typy ubytovacích jednotek

- jednolůžkový pokoj
- dvoulůžkový pokoj – double
- dvoulůžkový pokoj – twin – pokoj se dvěma oddělenými lůžky
- vícelůžkový pokoj – 3 a více lůžek
- rodinný pokoj – 3 a více lůžek, minimálně 2 vhodná pro dospělé
- společná ložnice – vícelůžkový pokoj pro vzájemně neznámé osoby
- junior suite – ubytování se zvláštním místem pro sezení v jednom pokoji
- suite – propojené místnosti – ložnice (i dvě) a obývací pokoj
- apartmá/appartement – ubytování s ložnicí, obývacím pokojem a kuchyňským koutem/kuchyní
- studio – ubytování v jednom pokoji s kuchyňským koutem
- spojené pokoje – samostatné pokoje se spojovacími dveřmi
- duplex – ubytování na více podlažích s vyhrazeným propojením jednotlivých podlaží

Další typy pokojů podle typů lůžek a dispozic:

- **connecting rooms** – pokoje se samostatným vchodem a spojovacími dveřmi uprostřed host může procházet, aniž by musel vyjít z pokoje
- **adjoining rooms** – pokoje se společnou stěnou, ale bez spojovacích dveří
- **adjacent rooms** – pokoje vedle sebe, spojené vstupní halou, předsíní, chodbou

Pokoje se zvláštním režimem:

- pokoje pro VIP hosty
- sekretářské pokoje
- dámské pokoje
- pokoje pro nekuřáky
- kancelář v hotelu
- knížecí nebo prezidentské suite
- tématické pokoje (tzv. boutique pokoje)
- dětské pokoje
- pokoje pro tělesně postižené

Typy hotelových lůžek:

- **double bed** – dvojlůžko s jednou matrací min. 180 x 200 cm nebo se dvěma atracemi min 80 x 190 cm nebo 200 x 200 cm
- **twin beds** – dvě oddělené postele s matrací min. 90 x 200 cm
- **singl bed** – postel pro jednu osobu s matrací min. 90 x 200 cm
- **queen bed** – postel pro jednu osobu s matrací min 150 x 200 cm
- **king bed** – postel pro dvě osoby s jednou matrací min. 200 x 200 cm
- **California king bed** – postel pro dvě osoby s matrací min 255 x 230 cm

Sazba:

- ubytování bez snídaně
- ubytování se snídaní
- polopenze
- plná penze
- all inclusive – vše v ceně (vybrané druhy služeb, nápojů, pokrmů, ubytování)

Návaznost na ostatní úseku hotelu

- recepci
- etážová služba
- technický úsek
- hotelová prádelna
- halové služby

Hotelové prádlo

- ložní (prostěradla, povlaky na přikrývky a polštáře, přehozy na postel)
- koupelnové (lněné ručníky, osušky froté žínky, župany)
- restaurační (drapérie, moltony, ubrousky, ubrusy)
- kuchyňské (utěrky, hadry atd.)
- ostatní (náhradní záclony, závěsy)

Inventarizace prádla

Péče o prádlo je základní povinností hotelové hospodyně, dává je opravit, doporučuje vyřadit z provozu, pokud je poškozené a nejde opravit nebo jej použít na hadry. Po vyřazení z provozu se sepíše **vyřazovací protokol** s inventarizačními záznamy a zprávou o provedené inventarizaci. K tomuto účelu je jmenována minimálně dvoučlenná likvidační komise, která zpracuje všechny potřebné doklady. Vše se stává součástí účetních dokladů hotelu.

2.4.1.3 Příjezd hosta

Příprava před příjezdem hosta

Každý pracovník je povinen na začátku pracovní směny se seznámit se všemi informacemi, které jsou důležité pro úspěšný výkon směny. Tyto informace najdeme na nástěnce v zázemí recepcce. Jde o informace o akcích banketního oddělení, kontrola všech dostupných reportů, došlé korespondence, skupin na příjezdu a odjezdu, VIP hostů, cenové politiky dne a nařízení vedoucího směny. Na začátku směny rozdělí vedoucí recepcce jednotlivým pracovníkům úkoly. Je velmi důležité, jestli všechny potvrzené rezervace, odpovídají požadavkům hostů (typ lůžka, typ pokoje, výhled, dva polštáře atd.). Pro kontrolu používáme report, kde najdeme všechny potvrzené specifikace požadavků hostů. Zvláštní pozornost věnujeme VIP hostům. Jejich spokojenost je velmi důležitá pro další obchodní záměry hotelu. Většinou jde o hosty předem zaregistrované, obdrží upgrade na pokoj vyšší kategorie a pozornost spolu s uvítacím dopisem ředitele dopisu nebo je vítá v hotelu osobně. Způsob práce s VIP hosty je zpracován ve standardech společnosti nebo v manuálech a liší se hotel od hotelu.

Příjezd hosta

Host přijíždí do UZ bez objednávky náhodně nebo na základě rezervace prostřednictvím CK, firmy nebo osobní objednávky. Objednávka pobytu může být telefonická, faxem, dopisem, internetem (e-mailem), osobně, prostřednictvím CK nebo agentury, které UZ vyplácí provizi nebo poskytuje slevu apod. Pokud je UZ plně obsazeno, měl by provozovatel mít zájem o zprostředkování ubytování hosta v jiném UZ nebo vést hosta na čekacím listu (waiting listu) a v případě uvolnění kapacity dát ihned hostovi zprávu.

Přijetí hosta bez rezervace

Průběh ubytování se řídí interními předpisy a standardy hotelu. Zároveň se řídí zákonnými povinnostmi o hlášení pobytu cizinců na území ČR. Recepční se domluví s hostem na délce ubytování a zkontroluje, které pokoje jsou ještě volné. Nabídne mu dle jeho představ a možností pokoj. Dále projedná s hostem způsob stravování a placení. Je také důležité, aby hotel měl zpracovanou transparentní kreditní politiku, která přesně vymezuje a popisuje předepsané procesy pro zajištění platby a minimalizaci případných ztrát. Po přidělení pokoje, hosta zapíše do potřebné

evidence a vystaví hotelový průkaz. Otevře hostu hotelový účet, kde se evidují veškeré poskytnuté služby. Pokud je host ubytován v hotelu podruhé, dochází k vyvolání údajů z databanky hostů. Je nutné zkontrolovat tyto údaje, zda jsou stále platné. Z obchodního hlediska je pro hotel velmi důležité seznámit hosta s dalšími službami hotelu a nabídnout mu jejich využití. Registrace hosta by neměla být příliš dlouhá.

Hotelový průkaz opravňuje hosta k převzetí klíče nebo magnetické (čipové) karty a opravňuje hosta ke vstupu do všech prostor pro hosty a čerpání neplacených služeb. Hosta by měl uvádět do pokoje zřízenec, který se přesvědčí, zda je pokoj v pořádku. Seznámí hosta s technickým zařízením nebo pomůže hostu vybalit zavazadla.

Přihlášení hosta povinnosti ze zákona

Mezi povinnosti ubytovatele patří mimo jiné:

- vést domovní knihu
- oznámit policii ubytování cizince
- domovní knihu předložit policii na požádání

Pokud cizinec žádá o ubytování:

- nemůže nebo odmítá předložit doklady a dokázat svoji totožnost, popř. předložené doklady jsou přepisované, nečitelné, poškozené nebo jsou pochybnosti o totožnosti cizince, vyrozumí provozovatel UZ neprodleně příslušné úřady
- nemá-li cizinec platné české vízum, platný cestovní doklad při bezvízovém styku nebo platný průkaz, smí jej provozovatel ubytovat pouze na jednu noc, vyžádá-li si souhlas ohlašovacího orgánu

Před přihlášením cizince (hosta) je provozovatel UZ povinen přezkoumat:

- totožnost cizince podle jeho cestovního dokladu
- platnost cestovního dokladu nebo jiného dokladu opravňujícího k překročení státní hranice ČR
- hraniční přechod dle víza
- datum pobytu
- účel pobytu

Domovní kniha je dokument, který je provozovatel povinen vést v písemné podobě.

Zapisuje do něj tyto údaje:

- jméno a příjmení
- datum narození
- státní občanství
- trvalé bydliště v zahraničí
- číslo cestovního dokladu
- číslo víza

- předpokládanou dobu ubytování
- účel pobytu
- SPZ motorového vozidla
- oznámení ubytování

Provozovatel je povinen nahlásit ubytování cizince následující pracovní den po jeho ubytování útvaru policie. Oznámení lze splnit předložením přihlašovacího lístku viz příloha č. 9), který je stejnopisem zápisu v domovní knize nebo prostřednictvím technických nosičů dat a jejich telekomunikačním přenosem.

Příjezd skupin

Veškeré požadavky na ubytování mohou být předem připraveny. Pokud přijíždí do ubytovacího zařízení, může registrace skupiny proběhnout v autobuse. Recepční nebo manager ubytování přivítá hosty v autobuse, rozdává k vyplnění registrační karty a klíče od pokojů. Hosté pak odcházejí přímo do pokojů. Je velmi dobré, předem se domluvit s organizátorem akce, aby na základě smlouvy byly předem zaslány základní údaje o hostech. Recepčním urychluje práci sepsání základních informací o hotelu a jeho službách na formulář, který předají hostům při ubytování (např. o snídaních – čas, místnost, placené a neplacené služby, čas, do které mají opustit pokoj aj.).

2.4.1.4 Rezervace

Rezervace se provádějí ve všech typech UZ s přihlédnutím k jejich druhu. V hotelích:

- s malou ubytovací kapacitou do 80ti pokojů provádí rezervace ubytování vedoucí recepce nebo pracovník recepčních služeb
- se střední velikostí od 80ti do 180ti pokojů je vyčleněn pracovník v jedné směně, který je podřízen vedoucímu recepce
- s velkou pokojovou kapacitou je účelné zřídit oddělení rezervace, vybavit je moderní příjmovou záznamovou technikou tak, aby bylo možné získat co největší objem informací. Toto oddělení vede přímo vedoucí rezervačního oddělení, který podléhá vedoucímu ubytování nebo řediteli.

Pracovní doba rezervačního oddělení je dána velikostí hotelu, složením klientely hotelu a poptávkou. Po skončení pracovní doby rezervačního oddělení přebírá tyto úkoly recepce. Je používán **rezervační systém** PMS (Properte Management Systém) např. Fidelio, Opera, Hores, Hogatex. Důležitou součástí je i využití **centrálního rezervačního systému CRS** – Central Reservation Systém např. Trust Voyager, Holidex, Tars, Marscha, Horizont, který je napojen na GDS, internet a další hotely řetězce.

Činnost rezervačního oddělení je ve velkých hotelích rozdělena na tyto pracovní úkony:

- příjem a záznam objednávek

- knihování a evidování objednávek
- zpracování získaných informací
- činnost u recepčního pultu

Postup při individuální rezervaci:

- vyslechnout od klienta základní údaje o požadované rezervaci
- zkontrolovat obsazenost hotelu
- v případě, že je hotel plný nabídnout hostu waiting list (čekací listinu) nebo rezervaci v jiném termínu nebo v jiném hotelu
- v případě volných pokojů nabídnout aktuální ceny dle cenové politiky hotelu (začínáme od nejvyšší ceny)
- vysvětlit rozdíl mezi jednotlivými typy pokojů (velikost, vybavení, výhled atd.)
- říci vše, co je zahrnuto v ceně – snídaně, DPH, případné další služby
- zeptat se hosta, zda si přeje pokoj rezervovat

V případě kladné odpovědi

- ještě jednou si s klientem potvrdíme termín a jeho požadavky na ubytování
- upřesníme si předpokládaný čas příjezdu hosta, v případě pozdějšího příjezdu požádáme o garanci rezervace platební kartou nebo jiným způsobem (předplatným)
- informujeme hosta o storno podmínkách
- zopakujeme hostu celou rezervaci
- vezmeme si od hosta kontakt (e-mailovou adresu, faxové číslo, telefonní číslo atd.)
- zjistíme, jakým dopravním prostředkem host přijede a nabídneme mu např. transfer z letiště, nádraží nebo zaslání mapy
- sdělíme mu rezervační číslo
- poděkujeme za zájem a popřejeme krásný zbytek dne

Přijetí hosta na základě rezervace

Recepční zkontroluje při příjezdu hosta údaje z rezervační knihy a upřesní je. Z recepčního listu zjistí číslo rezervovaného pokoje. Dále je postup při ubytování stejný jako při příjezdu náhodného hosta.

Z přijatých a zpracovaných rezervačních záznamů se sestavují písemné přehledy, vizuální tabla nebo výstupy z počítače, které slouží jako informace pro recepční služby a pro další provoz hotelu např. stravovací úsek. Kromě rezervačního oddělení se touto činností také zabývají organizace, které smluvně zabezpečují ubytování – CK, letecké společnosti apod. Záznamy se provádějí většinou obyčejnou tužkou, aby se daly měnit.

Kapacita ubytovacího zařízení a její využití

Maximální využití pokojové kapacity začíná v rezervačním a obchodním oddělení. Pokud je kapacita hotelu rozdělena do různých segmentů, od kterých se odvíjí cena pokoje, je nutné, aby obchodní oddělení a rezervace prodávali pokoje podle těchto segmentů. Při přidělování pokoje je nutné dbát na to, aby nebyl zbytečně poskytován upgrade (host je spokojen, protože získal pokoj vyšší kategorie za cenu nižší kategorie pokoje). Při přidělování pokojů je také důležité minimalizovat prodej pokojů na jednu nebo dvě noci. Přednostně ubytováváme hosty od různých organizací a firem, kteří mají zajištěnou smluvní kapacitu – cestovní kanceláře, trvalé rezervace – firmy (školení, kongresy, konference) a další objednávky – VIP hosty, pak ubytováváme hosty, kteří přijedou do hotelu náhodně.

Užívané definice stavu pokoje – status

V průběhu pobytu hosta dochází ke změně stavu, tzv. statusu pokoje. Správná pojmenování jsou důležitá pro komunikaci jednotlivých úseků především housekeepingu.

Statusy pokoje:

- *occupied* (obsazený) – host je zaregistrován na pokoji
- *complimentary* – pokoj je obsazený, ale není zpoplatněn za užití hostem
- *stay-over* – host dnes neodjíždí, zůstává další noc
- *on-change* – host odjel, ale pokoj není ještě uklizený, není připraven na prodej
- *do not disturb* – host požaduje, aby nebyl rušen
- *slee-out/skip* – host je na pokoji registrovaný, ale postel nebyla použita
- *skipper* – host opustil hotel a nesdělil způsob vyřízení svého účtu
- *sleeper* – host vyřídil svůj účet, ale pokoj je fyzicky stále obsazený, možný omyl pracovníka Front Office
- *vacant and inspected* – pokoj byl uklizen, zkontrolován a připraven k příjezdu hosta
- *out-of-order* – pokoj nemůže být přidělen hostovi, je vyřazen z technických důvodů
- *lock-out* – pokoj je uzamčen, host nemůže vstoupit do pokoje, dokud nedojde ke kontaktu s recepcí hotelu
- *DNCO (did not check-out)* – host si udělal dohodu o způsobu vyrovnání, není skipper, ale opustil hotel bez vědomí Front office
- *check-late check out* – host požádal a bylo mu povoleno opustit pokoj později než ve vyhlášenou hodinu určenou pro check out
- *out* – host se odhlásí, vrátil klíč a opustil hotel

Kódy pro označení kvality a kategorie pokojů

K – koupelna, **WC** – toaleta, **B** – balkon, **PT** – přední trakt, **S** – sprchový kout, **P** – přistýlka,

ZT – zadní trakt, **1/1 K** – jednolůžkový pokoj s koupelnou, **1/1** – jednolůžkový pokoj, **1/2** dvoulůžkový pokoj, **1/3** – trojlůžkový pokoj,

Singl – jednolůžkový pokoj

Double – dvoulůžkový pokoj s manželskou postelí

Twin – dvoulůžkový pokoj s oddělenými lůžky

Closed – sklopná skládací postel, která je zabudována do skříně nebo do stěny

Cot – skládací lůžko, které se donáší do pokoje na přání hosta

LT – Living twin dvoulůžkový pokoj se salónem (obývací pokoj)

2.4.1.5 Odjezd hosta (check out)

Pracovník recepcy před odchodem hosta uzavře a připraví účet. Zároveň zjišťuje, zda hostu nepřišla nějaká korespondence nebo nějaký vzkaz. Host uvolní pokoj do sjednané doby, obdrží a vyrovná účet, odevzdá klíče nebo kartu od pokoje a opouští hotel. Pracovníci recepcy v tomto okamžiku aktualizují status pokoje a předávají záznam housekeepingu.

Po odchodu hosta z pokoje je nutné provést kontrolu hotelového pokoje, zda host něco v pokoji neponičil, nezcizil nebo nevezl z hotelového minibaru bez zaplacení. V průběhu odjezdu zjišťují pracovníci recepcy spokojenost hosta s pobytem a hotelovými službami (viz příloha č. 10) a povzbuzují ho k opakované návštěvě nebo sesterského hotelu hotelového řetězce. Pracovník halových služeb se postará o odnesení zavazadel, případně hostu nabídne odvoz na letiště nebo nádraží hotelovou limuzínou nebo hotelovým taxi. U stálého nebo významného hosta se poskytuje malá pozornost nebo se přichází s ním rozloučit ředitel hotelu. Pokud byl host s nějakou službou nespokojen, je nutné každou stížnost vyřešit před odjezdem hosta. Při placení účtu je nutné hostu vytvořit diskrétní zónu, nabídnout účet k předběžné kontrole a ujistí se o způsobu platby. V případě hotovostní platby, zkontrolujeme bankovky. U platby kreditní kartou je nutné:

- ověřit bezpečnostní prvky
- zkontrolovat informace na magnetickém pásku s těmi uvedenými na kartě
- ověřit podpisový vzor

Po zaplacení účtu a zjištění spokojenosti hosta, se ještě jednou pokusíme o up-selling. Po odjezdu hosta jsou v recepci získané zprávy a údaje analyzovány a vyhodnoceny. Případně se opravují údaje v databázi hostů. Denní zprávy slouží k operačním analýzám, které pomáhají manažerům stanovit standardy a jejich provádění v zájmu hodnocení efektivity činnosti Front Office.

2.4.2 Stravovací úsek

Struktura stravovacího úseku - Food & Beverage management

Má významné postavení mezi ostatními provozními úseky hotelu. Náklady na vybavení, provoz, údržbu odbytových a výrobních prostor, vysoký podíl lidské práce jsou ve velkém nepoměru k potenciálu generování výnosu. Tento úsek je

jednou s nejnáročnějších manažerských pozic, vyžaduje vysokou míru odborných znalostí a dovedností ze všech oblastí (účetní, finanční atd.). V čele stravovacího provozu stojí vedoucí F&B manager. Úkolem stravovacího úseku hotelu je poskytovat stravovací služby především ubytovaným hostům. Podle typu hotelu, jde buď o všechny stravovací služby, nebo jen některé z následujících druhů služeb:

- snídaně od časných ranních hodin
- celodenní stravování
- oddělené, vyhrazené stravování (pro skupiny hostů na objednávku)
- podávání pokrmů a nápojů do hotelových pokojů – etážová služba
- rychlé občerstvení
- catering
- bankety, rauty, recepce, kongresy, konference apod.

Úsek F&B

- odbytová střediska – restaurace, kavárna, vinárna, bar atd.
- výrobní střediska, příruční sklady
- zásobování a skladování
- pomocné provozy

Pracovníci

- F&B manažér (vedoucí stravovacího střediska)
- šéfkuchař
- kalkulant
- kuchyňská hospodyně
- vedoucí skladu
- vrchní číšník
- vedoucí banketního oddělení

1. F&B manažér (vedoucí stravovacího střediska)

- vypracovává rozpočet tržeb a nákladů
- v souladu s normami stanovuje hygienické a technické předpoklady provozu
- ve spolupráci se šéfkuchařem sestavuje jídelní lístek a menu
- určuje cenovou skladbu podávaných pokrmů a nápojů
- organizuje nákup, prověřuje vlastní nabídky a podporu prodeje,
- kontroluje práci podřízených pracovníků
- je zodpovědný za zpracování a dodržování standardů kvality
- stará se o provádění a realizaci podnikových záměrů a strategií ve stravovacím úseku
- podílí se na sestavení obchodní prognózy

2. Asistent vedoucího stravovacího úseku

- je přímo podřízený F&B Managerovi

- sleduje denní chod úseku, usměrňuje organizaci práce jednotlivých odbytových středisek, provádí kontrolní činnost v jednotlivých střediscích
- dohlíží na přípravu jídel a nápojů, dodržování technologických postupů, kalkulaci, kvality a vzhled jídel, sleduje servis
- dohlíží nad průběhem stravovacích akcí a koordinuje jejich přípravu a průběh s ostatními úseky a klienty
- pomáhá při tvorbě jídelních a nápojových lístků, zpracovává rozpočty stravovacích akcí, připravuje rozpočtové podklady pro F&B Managera
- vede úsekovou administrativu, zpracovává zprávy pro potřeby řízení úseku
- zpracovává plány tržeb a nákladů, provádí prodejní analýzy, sleduje vývoj poptávky a přání zákazníků

3. Vedoucí výrobního střediska (Executive Chef)

- je přímo podřízen F&B Managerovi, řediteli, majiteli
- odpovídá za oblast výroby, za celkovou činnost a plynulý chod výrobního střediska
- zodpovídá za stanovení zásad a koncepcí v rozvoji materiálně technické základny ve výrobních střediscích
- zodpovídá za stanovení a dodržování zásad provozu a hospodárnosti prostředků vynakládaných na údržbu a modernizaci stravovacího úseku

4. Vedoucí odbytového střediska – manager (Restaurant manager, Banqueting Manager)

- je přímo podřízen F&B Managerovi
- řídí a organizuje činnost svěřeného úseku
- zodpovídá za zajištění provozu (pracovníci a rozpis směn)
- dbá na dodržování kvality servisu, způsob obsluhy, chování a vystupování obsluhujících
- zodpovídá za systém vyúčtování, odvod tržeb, za hospodaření se svěřenými prostředky
- hodnotí výkon a kvalitu práce podřízených pracovníků, dbá na dodržování standardů kvality
- zodpovídá za dodržování hygienických a bezpečnostních předpisů

5. Vedoucí skladu

- zajišťuje plynulé zásobování středisek zbožím a surovinami
- zodpovídá za řádný příjem a výdej zboží, jeho uskladnění, za stav skladu a činí nezbytná opatření pro zrychlení oběhu skladovaného zboží
- vede předepsanou evidenci pohybu zboží, řídí práci skladníků
- zodpovídá za majetek na svěřeném úseku

6. Vedoucí banketního oddělení

- plánuje a zajišťuje různé akce – banketní služby

- každou schůzku musí předem naplánovat a koordinovat na profesionální úrovni
- zpracovává tzv. karnet – nabídka několik druhů sestavených menu a sestav sortimentu na rauty o různých cenových relacích
- vytváří tištěné prospekty o banketní činnosti – kapacita, varianty, možnosti uspořádání
- vytváří ukázky gastronomických nabídek, dekorací, aranžmá – barevné fotografie, CD
- vytváří nabídky speciálních programů a služeb – kulturní a společenské programy atd.

2.4.3 Technický úsek

Technický management

Technický provoz poskytuje technické zázemí hotelu, bez jeho dokonalého fungování je provoz hotelu nemyslitelný. Hotel je závislý na bezporuchovém fungování dodávek energií všeho druhu, na bezporuchovém chodu strojů a zařízení a na dodávce a odvodu vody. Ve větších hotelích tvoří technické služby samostatný úsek.

Technický úsek služeb zahrnuje:

- kotelnu
- klimatizační stroj
- zařízení
- prádelnu
- garáže
- parkoviště a údržbářské dílny
- ostatní samostatné provozy (hotelové zahradnictví, bazén, ubytovna pro zaměstnance atd.)

Hlavními činnostmi technického úseku jsou:

- technická údržba budovy
- technická údržba movitého vybavení a technologií
- zajištění technického provozu budovy a technologií
- zákonné revize, certifikace apod.
- opravy, rekonstrukce, obnova
- požární prevence, BOZP
- energetický management
- odpadové hospodářství
- plánování investic
- autoprovoz, doprava
- správa parkoviště
- servis a údržba nájemních prostorů

- údržba exteriérové zeleně

Vedoucí technického úseku

odpovídá řediteli hotelu za:

- péči o materiálně technickou základnu (MTZ) hotelu a její rozvoj, zejména za údržbu a chod technických zařízení, provádění oprav MTZ hotelu
- účelný nákup hmotného a nehmotného dlouhodobého majetku pro vybavení hotelových pokojů a potřeb provozu, jeho řádné skladování a výdej
- řízení činnosti v oblasti energetiky, dopravy a požární ochrany
- ochranu majetku na úseku, který řídí
- vedení předepsané operativní evidence a provádění rozborové a statistické činnosti v oblasti své působnosti
- spolupráci při odstraňování nedodělků, při reklamacích rekonstrukce hotelu a vybavení
- zpracování statistických údajů z oblasti své působnosti
- zabezpečení a kontrolu provozuschopnosti, správné používání, udržování a modernizaci technického zařízení, ostatních provozních prostředků a budov

Vedoucí technického úseku přímo řídí:

- vedoucího údržby
- technického pracovníka

Vedoucí údržby:

- řídí činnost pracovníků obsluhy vytápění
- řídí středisko údržby a zajišťuje veškeré údržbářské práce v hotelu
- zajišťuje provádění preventivní údržby a běžných a středních oprav vlastními kapacitami v souladu s požadavky jednotlivých úseku hotelu
- zajišťují provoz garáží a hospodářského dvora včetně odpadkového hospodářství
- zabezpečuje práce spojené s úpravou venkovních zahradních ploch

Technický pracovník

- zabezpečuje a vyřizuje požadavky na likvidaci nepotřebných, nadbytečných nebo poškozených hospodářských prostředků, provádí a zabezpečuje ocenění při jejich prodeji, řídí a odpovídá za činnost vyřazovací a likvidační (škodní) komise
- při dodávkách ze zahraničí provádí a zabezpečuje celní odbavení a řízení
- zabezpečuje další úkoly dle pokynu vedoucího úseku

2.4.4 Ekonomický úsek

Odpovídá za efektivní řízení finančních prostředků hotelu a za sumarizaci tržeb za prodej zboží a služeb, evidenci výrobních a režijních nákladů, fakturaci

za poskytnuté služby, bankovní styk, inventarizaci majetku, pokladní operace atd. Hlavní činností ekonomického úseku je zajištění optimální výše finančních zdrojů.

Pracovníci tohoto úseku zpracovávají výstupy, které složí ke zpracování:

- výkaznických a statistických údajů ve smyslu platné legislativy
- porovnávání výsledků s plánem
- vývojových řad, které jsou důležité pro budoucí plánování
- podkladů k operativním rozhodnutím
- celkového výsledku hotelu

Tento úsek zajišťuje zpracování účetnictví a finanční analýzy, tak aby získané údaje umožnily kontrolu stavu majetku a hospodaření. Informace mohou být účelně využity při rozhodování o budoucích investicích, obchodech a další strategii hotelu. Cílem finančního oddělení je zajistit „finanční zdraví“ hotelu. Finanční ředitel zpracovává údaje pro interní účely, věřitelé a zprostředkovaně i stát. Finanční úsek také rozhoduje o struktuře kapitálu hotelu. Snaží se o vytvoření vhodného poměru mezi vlastními a cizími zdroji. Úkolem je najít optimální stav, aby byly finanční prostředky vhodně využívány. Finanční úsek rozhoduje o umístění kapitálu. Kolik prostředku bude využito na nákup surovin, kolik se investuje a kolik se zaplatí na mzdách. Finanční úsek vytváří podklady pro finanční hospodaření, plánuje finance podniku, zjišťuje skutečnosti, které zaznamenává do účetní evidence, zpracovává účetní výkazy, které pak analyzuje. Úsek je řízen vedoucím ekonomického úseku (finanční ředitel).

Pracovníci tohoto úseku zpracovávají následující agendy:

- likvidací faktur včetně úhrad dodavatelům zboží a služeb
- evidenci oběhu surovin, zboží a materiálu včetně jeho inventarizace a vypořádání inventarizačních rozdílů, hospodaření jednotlivých středisek
- agendu majetku hotelu a jeho inventarizaci
- evidenci tržeb a kontrolu podkladu
- pokladní agendu a výplatu mezd
- styk s bankou a sleduje platební morálku odběratelů služeb včetně vyhodnocení cash flow
- agendu daní a poplatku, statistických údajů

Obchodní a marketingové oddělení (Sales and Marketing)

Obchodní a marketingové oddělení má v silicím konkurenčním boji stále větší význam pro ekonomické přežití hotelu. Zároveň roste i význam správného a efektivního marketingu, který často bývá zaměňován s reklamou. Správná marketingová činnost je klíčovým faktorem úspěchu hotelového zařízení. Samotná činnost obchodního oddělení bez marketingových výstupů se provádí jen velmi těžce.

Hlavními činnostmi zajišťovanými tímto oddělením jsou:

- marketing
- vlastní obchodní (prodejní) činnost

Pracovníci:

- vedoucí obchodního a marketingového oddělení (Direktor of Sales and Marketing) – koordinuje činnost všech obchodních zástupců a ostatních pracovních pozic jím řízeného úseku
- obchodní zástupce (Sales Manager) – vykonává běžnou obchodní činnost s použitím marketingového přístupu. Jednotliví obchodní zástupci jsou rozdělení podle hlavních cílových skupin
- tiskový mluvčí – Public Relations Executive – zajišťuje veškerou agendu spojenou s činnostmi související s public relations, obvykle se kumuluje s organizováním reklamy, inzerce, administrací kanceláře Sales and Marketing, případně Guest Relations
- hosteska – vztah se zákazníky
- Event Coordinator – Konference Services Manager – orientovaný na kongresy, je spojovacím článkem mezi zákazníkem a všemi provozními složkami hotelu, kontroluje a dohlíží na dodržení všech smluvních ustanovení ze strany hotelu
- marketingový specialista - Marketing manager – zajištění všech činností související s marketingem)
- reservation manager - u velkých ubytovacích zařízení, kde je samostatné rezervační oddělení)

Shrnutí:

Organizační struktura vyjadřuje podobu relativně trvalého uspořádání organizace:

- vychází z objemu a náplně hotelového a restauračního provozu
- závisí na rozsahu a druhu poskytovaných služeb
- cílem je, aby struktura byla co nejjednodušší, přehledná, má vyjádřit co nejpřesněji a srozumitelně dělbu práce, rozdělení pravomoci a odpovědnosti, vztahy podřízenosti a nadřízenosti
- studium organizační struktury je základním krokem k poznání chodu a řízení hotelového zařízení
- úkoly zaměstnanců jsou přesně popsány a jsou rovněž stanoveny časově a prostorově
- na pracovníky jsou kladeny vysoké nároky a jsou požadovány dovednosti zaměřené na mezilidskou komunikaci, porozumění různým kulturám, flexibilitu, adaptabilitu, teamovou spolupráci a racionální řešení vzniklých problémů.



- nové požadavky hotelových hostů vedly k převzetí nových profesí z jiných sektorů
- vedoucí pracovníci plní plánovací, rozhodovací, vůdčí, organizační, kontrolní, komunikativní a reprezentativní funkci

Nejvyšší vedení společností je TOP management. Provozní management zajišťuje každodenní plynulý chod hotelu. Provozní úsek se skládá z ubytovacího, stravovacího, technického a ekonomického útvaru. Jednotlivé útvary se dále dělí na několik samostatných úseků, které na sebe navazují. Je velmi důležité, aby si pracovníci včas předávali informace, protože dosáhnout naprosté spokojenosti hostů je cílem všech

pracovníků hotelu. Ve velkých ubytovacích zařízeních k zajištění plynulého chodu hotelu je ještě zapotřebí i dalších úseků, a to personálního, sales and marketing, sales management, publick relacion, event management úseku.

Přijetí hosta představuje první kontakt s personálem. Uvítání hosta a jeho ubytování je jedním z nejdůležitějších aktů pro vytvoření dobrých vztahů po celou dobu pobytu. Proto je hotelová recepce hlavním a odpovědným organizátorem celého ubytovacího procesu a všech návazných recepčních služeb. Provoz recepce ve většině hotelů běží nepřetržitě 24 hodin denně a provádí se zde:

- opatření k zajištění bezpečností hostů a jejich majetku
- přijímají se objednávky na doplňkové služby, zajišťuje se spojení hosta s vnějším prostředím
- v průběhu odjezdu zjišťují pracovníci recepce spokojenost hosta s pobytem a hotelovými službami a povzbuzují ho k opakované návštěvě
- po odjezdu hosta jsou v recepci získané zprávy a údaje analyzovány a vyhodnoceny.

Případně se opravují údaje v databázi hostů. Denní zprávy slouží k operačním analýzám, které pomáhají manažerům stanovit standardy a jejich provádění v zájmu hodnocení efektivity činnosti všech úseků především příjmu hosta.

Nelze také opomenout ostatní úseky hotelu. Stravovací úsek je jednou s nejnáročnějších manažerských pozic, vyžaduje vysokou míru odborných znalostí a dovedností ze všech oblastí (účetní, finanční atd.). V čele stravovacího provozu stojí vedoucí F&B manager. Úkolem stravovacího úseku hotelu je poskytovat stravovací služby především ubytovaným hostům.

Ekonomický úsek odpovídá za efektivní řízení finančních prostředků hotelu a za sumarizaci tržeb za prodej zboží a služeb, evidenci výrobních a režijních nákladů, fakturaci za poskytnuté služby, bankovní styk, inventarizaci majetku, pokladní operace atd. Hlavní činností ekonomického úseku je zajištění optimální výše finančních zdrojů.

Technický provoz poskytuje technické zázemí hotelu, bez jeho dokonalého fungování je provoz hotelu nemyslitelný. Hotel je závislý na bezporuchovém fungování dodávek energií všeho druhu, na bezporuchovém chodu strojů a zařízení a na dodávce a odvodu vody.

Otázky:

1. Charakterizujte pojem organizační struktura hotelu.
2. Co zahrnuje organizační řád podniku?
4. Jaké jsou nové profesní profily v hotelnictví a CR?
5. Které úseky zahrnuje provozní management?
6. Jaká je struktura ubytovacího úseku?
7. Jaké má úkoly vedoucí úseku ubytování?
8. Jaké činnosti vykonává recepce?
9. Které úkoly zabezpečuje housekeeping?
10. Jaké činnosti se provádí před příjezdem hosta?
11. Jaký je postup při ubytování cizinců?
12. Jaké činnosti vykonává rezervační oddělení?
13. Jaký je postup při odjezdu hosta?
14. Jaká je struktura stravovacího úseku?
15. Čím se zabývá technický úsek v hotelu?
16. Jakou činnost vykonává ekonomický úsek v hotelu?



LITERATURA



Kunz, V., Kozler, J.: Maturujeme z marketingu a managementu, Mirago

Křížek, F., Neufus, J.: Moderní hotelový management, Grada Publishing, 2011

Beránek, J., Kotek, P.: Řízení hotelového provozu, Grada MAG Consultig, 2007

Beránek, J.: Provozujeme pohostinství & ubytování, Grada MAG Consultig, 2004

Zimáková, B.: Food & Beverage management, Vysoká škola hotelová v Praze, 2007

Černý, J., Krupička, J.: Moderní hotel, RATIO, 2004

Hrabec, M.: Řízení a organizace hotelového provozu, výukový materiál ze semináře, 2012

A series of horizontal dashed lines for writing, consisting of 30 lines.

Lined area for writing, consisting of multiple horizontal dashed lines.

PŘÍLOHA č. 1 Povinná a nepovinná kritéria pro zařazení do kategorií

*** Tourist**

- 100 % pokojů má sprchu/WC
- každodenní úklid pokoje
- 100 % pokojů má barevnou TV včetně dálkového ovladače
- stůl a židle
- mýdlo nebo tekuté tělové mýdlo
- služby recepce k dispozici
- možnost přijetí a odesílání faxů
- veřejně přístupný telefon pro hosty
- snídaňová nabídka
- nabídka nápojů v hotelu
- možnost uložení cenností

**** Ekonomy**

- snídaně formou bufetu
- světlo na čtení vedle lůžka
- přísada do koupele nebo sprchový gel/mýdlo
- osušky
- poličky na prádlo
- nabídka hygienických předmětů (např. zubní kartáček, zubní pasta, holící souprava)
- kreditní karty

***** Standart**

- recepce otevřena 14 hodin, telefonicky dostupná 24 hodin denně, personál hovořící dvěma jazyky (čeština/jeden světový jazyk)
- místa sezení v prostoru recepce, pomoc se zavazadly
- nabídka nápojů v pokoji
- telefon v pokoji
- přístup na internet v pokoji nebo ve veřejných prostorách
- topení v koupelně, vysoušeč vlasů, kosmetické ubrousky
- zrcadlo na výšku postavy, místo pro uložení zavazadla/kufříku
- šitíčko, pomůcky na čištění obuvi, služba prádelny a žehlení
- polštář a přikrývka navíc na požádání
- přehledný systém vyřizování stížností

****** First Class**

- recepce otevřena 18 hodin, dostupná telefonicky 24 hodin
- hotelová hala s místy k sezení a nápojovým servisem
- snídaňový bufet nebo snídaňový jídelní lístek prostřednictvím Room Service

- minibar nebo nápoje 24 hodin denně prostřednictvím Room Service
- čalouněné křeslo/pohovka se stolkem
- osušky, pantofle na požádání
- kosmetické produkty (např. sprchovací čepice, pilníček na nehty, bavlněné tampony), kosmetické zrcátko, velká odkládací plocha v koupelně
- přístup na internet a internetový terminál
- restaurant s „A la carte“ nabídkou

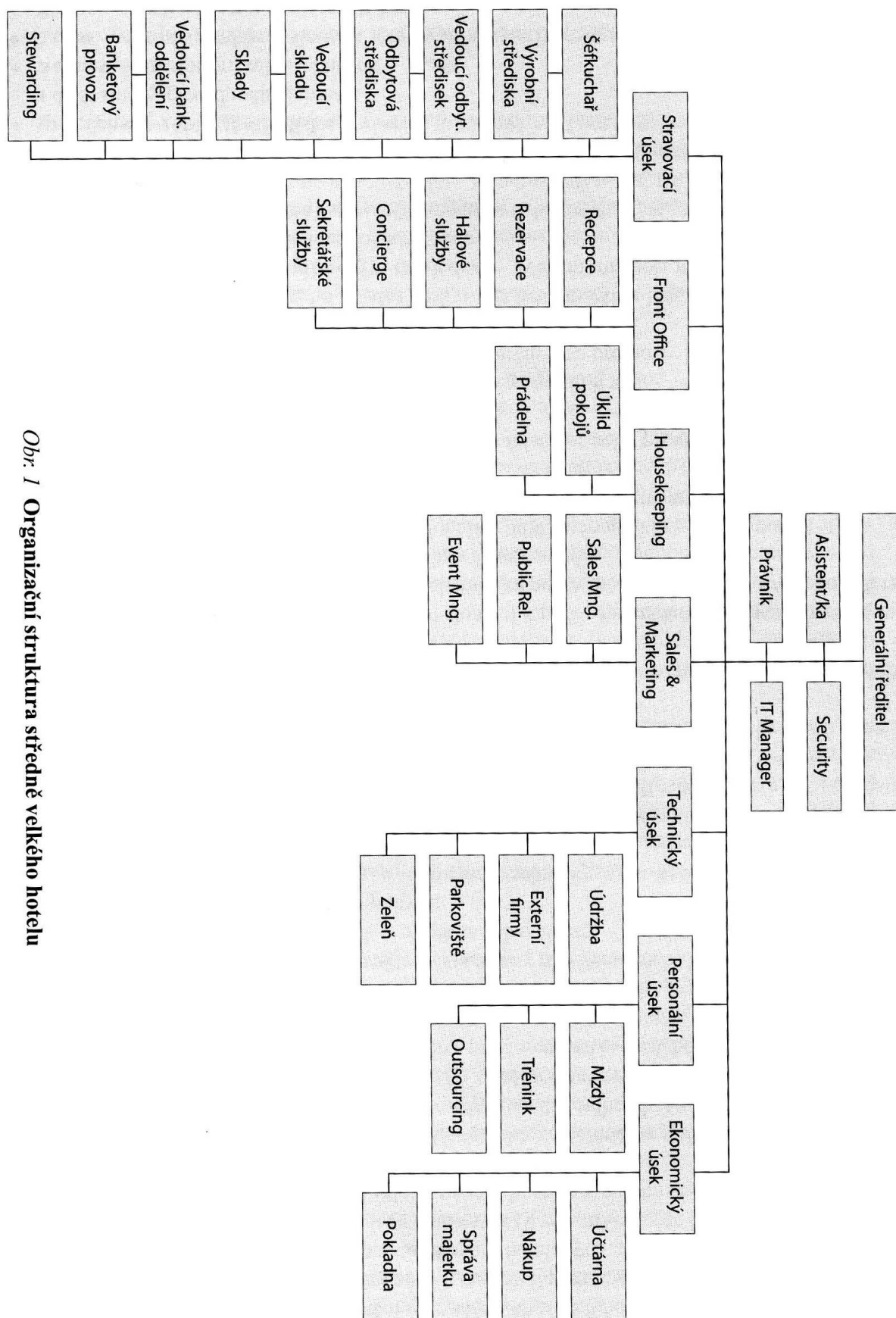
******* Luxusy**

- recepce otevřená 24 hodin, vícejazyčný personál (čeština/alespoň dva světové jazyky)
- služba dveřníka nebo obslužné parkování
- concierge, poslíček (bagážista)
- prostorná hala recepce s místy k sezení a nápojovým servisem
- osobní uvítání každého hosta (např. čerstvými květinami nebo dárkem v pokoji)
- minibar a nabídka pokrmů a nápojů prostřednictvím Room Service 24 hodin denně
- produkty osobní péče v lahvičkách
- internet – PC v pokoji
- trezor v pokoji
- služba žehlení (navrácení do 1 hodiny), služba čištění obuvi
- služba odestýlání (turndown service)
- kontroly Mystery Guest

Nepovinné – fakultativní znaky

Noční klub	10 b
Počítačová místnost	1 b
Projekční plátno	1 b
Bezbariérový pokoj	10 b
Klimatizace v pokoji	5 b
Dietní kuchyně	5 b
Parkoviště pro autobus	1 b
Směnárna	3 b
Přípojka na PC v pokoji	1 b
Půjčovna aut	2 b
Koupaliště s vyhřívanou vanou	10 b
Halový golf	10 b
Učitel sportu	5 b
Péče o dítě	5 b
Banketní oddělení	10 b

PŘÍLOHA č. 2 Organizační struktura hotelu



Obř. 1 Organizační struktura středně velkého hotelu

PŘÍLOHA č. 3 Hotelová mise

Hotelová mise

Zavazujeme si hosty přátelským, osobním přístupem a trvale vysokou kvalitou služeb a nabízených produktů.

Jsme si vědomi, že nemůžeme splnit všechna přání každému, ale v tom co nabízíme a děláme, jsme dobří i v nejmenších detailech.

Pravidla pro jednání s hostem

Pravidlo č. 1 – Komunikace s hostem

- pozdrav každého hosta s úsměvem
- alespoň na chvíli nech všechno ostatní a věnuj se jenom jemu
- dej mu pocit, že jsi tu jen pro něj, ukaž svůj zájem o jeho potřeby
- při rozhovoru s hostem buď iniciativní, ptej se a nabízej řešení
- pozorně poslouvej všechno, co říká, všechno může být důležité
- udržuj oční kontakt, nevyhýbej se pohledu do očí
- oslovuj hosta jménem, pokud je znáš
- chovej se přirozeně, kterýkoliv host je jen člověk tak jako ty
- snaž se být profesionální a poskytnout profesionální služby

Pravidlo č. 2 – Telefonický rozhovor s hostem

- zvedni telefon co nejdřív, s každým zazvoněním navíc roste riziko, že host bude nespokojený a útočný, nebo nebude čekat a zavěsí
- pamatuj si hostovo jméno a používej je při rozhovoru
- pokud musíš něco pro hosta zjistit, řekni mu, jak dlouho to bude trvat a nabídni mu, že zavoláš zpět, aby nemusel čekat
- pozorně naslouvej a případně si dělej poznámky, na závěr zopakuj všechny hlavní body rozhovoru nebo hostova přání, vyhneš se omylům
- vždy požádej hosta o kontakt – telefon nebo e-mail
- pokud hosta neznáš, bez kontaktu neber žádnou rezervaci
- pokud host nechává pro někoho zprávu, zapiš ji pozorně, zpětně ověř a postarej se osobně, aby byla předána
- telefonní hovor vždy zakonči poděkováním a pozdravem

Pravidlo č. 3 - Vstup na hotelový pokoj

- před vstupem nejméně dvakrát zaklepej a ohlas se názvem oddělení
- mezi zaklepáním počkej alespoň 5 - 10 vteřin
- za všech okolností respektuj visačku „Nerušit prosím!“

- pozdrav hosta jménem a řekni mu, proč jsi přišel
- na pokoji se nezdržuj déle, než je nezbytně nutné a neprohlížej si zbytečně věci hosta ani jeho samotného
- při odchodu se zeptej hosta, jestli ještě něco nepotřebuje a rozluč se přátelským pozdravem

Pravidlo č. 4 – Upravenost a vzhled

- nos vždy čisté a vyžehlené pracovní oblečení podle standardů hotelu
- nos vždy čisté a vyleštěné boty, které ladí k uniformě
- měj vždy čisté a upravené vlasy, vousy a nehty
- nepoužívej nápadnou bižuterii a výrazné rtěnky, make-up a parfémy
- dbej na osobní hygienu před každou pracovní směnou, používej antiperspirant a měj ho k dispozici i v práci
- měj v práci k dispozici náhradní pracovní oblečení

Pravidlo č. 5 – Vyřizování stížností

- nejdřív pozorně vyslechni, na co si host stěžuje
- dej znát, že jeho stížnost bereš vážně
- omluv se, dej znát, že tě stížnost mrzí
- nabídní řešení, které podle tebe odpovídá problému
- nabídní hostovi úměrnou kompenzaci
- v případě že nemůžeš vyřešit stížnost sám, požádej hosta o možnost zavolat nadřízeného
- mluv s hostem klidně i v případě že je rozčilený a křičí
- poděkuj hostovi za stížnost a ještě jednou se omluv
- po vyřešení stížnosti ještě jednou ověř, že je host skutečně spokojený
- špatně řešená stížnost = ztráta zákazníka

Pravidlo č. 6 – Vyřizování požadavků a přání hosta

- pozorně vyslechni, co si host přeje
- informuj hosta, jak dlouho bude trvat, než bude jeho přání splněno
- pokud to neočekávaně trvá delší dobu, průběžně ho informuj jaká je situace
- pokud si host přeje něco atypického nebo problematického, nabídněte mu jinou alternativu a upozorněte ho na nutnost delšího čekání
- pokud máte pocit, že nemůžete přání hosta splnit, požádejte ho o možnost projednat to s nadřízeným, teprve ten může hostovi říct, že přání splnit nelze a proč

PŘÍLOHA č. 4 Ubytovací řád

Ubytovací řád je dokument, který upravuje vztah mezi ubytovaným hostem a ubytovacím zařízením. Je k dispozici v recepci nebo musí být vyvěšen na viditelném místě v hotelové hale. V závodech se zahraniční klientelou bývá vytištěn i v několika jazycích. Viditelné umístění ubytovacího i reklamačního řádu v hotelu je jednou podmínkou živnostenského odboru nebo referátu obvodních, městských nebo obecních úřadů, které vydávají opatření pro provozování ubytovacích služeb včetně hostinské činnosti. Jejich obsah stanovuje ředitel nebo majitel hotelu podle místních podmínek. Ubytovací řád musí obsahovat:

- logo
 - název a adresu ubytovacího zařízení
 - podpis ředitele
 - razítko hotelu
 - datum platnosti
1. Hotel ubytuje hosta, který se v recepci prokáže platným cestovním pasem, občanským průkazem nebo jiným dokladem totožnosti. Ihned po nástupu mu recepční vystaví hotelovou průkazku, ve které vypíše předepsané náležitosti. Tímto dokladem se host prokazuje při opakovaných příchodech do hotelu.
 2. Hotel může ve zvláštních případech nabídnout hostu jiné než sjednané ubytování, pokud se podstatně neliší od potvrzené objednávky
 3. Hotel je povinen na základě objednaného a potvrzeného ubytování hosta, ubytovat nejpozději do 17:00 hodiny. Do této doby rezervuje pokoj pro hosta, není-li objednávkou určeno jinak.
 4. Host užívá hotelový pokoj na dobu, kterou sjednal s hotelem. Pokud nebyla ubytovací doba sjednána předem, odhlásí host pobyt v den svého odjezdu. Do stanovené doby musí uvolnit pokoj, pokud tak neučiní, může mu hotel náúčtovat pobyt za následující den.
 5. Host, který se ubytuje do 6:00 hodiny ranní, uhradí cenu ubytování za celou předchozí noc.
 6. Požádá-li host o prodloužení svého pobytu, může mu být nabídnut i jiný pokoj, než ten, ve kterém byl původně ubytován.
 7. Host má právo užívat zařízení hotelového pokoje s příslušenstvím, společenských prostor a služeb hotelu. Za škody, které způsobí na majetku hotelu, odpovídá podle platných předpisů.
 8. V hotelových pokojích nesmí být bez souhlasu vedení hotelu přemísťován nábytek a jinak nic měněno.
 9. V hotelových pokojích se nesmí používat vlastní elektrospotřebiče kromě těch, které slouží k osobní hygieně např. holicí strojek, fén na vlasy apod.

10. Pro návštěvy hotelových hostů je vyhrazen společenský prostor v přízemí. Návštěvy v hotelových pokojích mohou přijímat pouze se souhlasem vedení hotelu.
11. Host je povinen chovat se na pokoji a v ostatních místnostech hotelu tak, aby nezavinil vznik požáru. Při eventuálním vzniku požáru informuje host ihned recepci.
12. Host je povinen při každém odchodu z pokoje zhasnout světla, přesvědčit se zda jsou uzavřeny vodovodní uzávěry, uzavřít okna, a dveře. Klíč odevzdat na recepci.
13. V době od 22:00 hodin do 06:00 hodin se host chová tak, aby nerušil noční klid.
14. Hotel zajišťuje při onemocnění nebo zranění hosta potřebnou lékařskou pomoc, případně převoz do nemocnice.
15. Hotel odpovídá za věci, které host do hotelu vnesl a za škodu na odložených věcech, pokud tyto byly uloženy na místě k tomu určeném nebo tam, kde se obvykle ukládají. Za peníze a cennosti odpovídá hotel jen tehdy, převzal-li je do úschovy proti potvrzení, jinak odpovídá jen do výše 5 000,- Kč.
16. V hotelových pokojích nebo společenských prostorách není vhodné z bezpečnostních důvodů, nechat děti do 10ti let bez dozoru dospělých.
17. Psi a zvířata nemohou být v hotelu ubytována, bez souhlasu provozovatele. Psi musí mít náhubek a obojek.
18. Za ubytování a poskytnuté služby je host povinen platit ceny v souladu s platným ceníkem zpravidla při ukončení pobytu, nejdéle za jednotýdenní pobyt. Účet je splatný při předložení. Ceník přechodného ubytování je vyvěšen v recepci.
19. Pokud se host ubytuje jen na jednu noc, platí za ubytování ten den po zaregistrování na recepci.
20. Host je povinen dodržovat ustanovení tohoto řádu.
21. Hotel může od smlouvy před uplynutím dohodnuté doby odstoupit, jestliže host v hotelu i přes výstrahu hrubě porušuje dobré mravy nebo jinak hrubě narušuje ustanovení tohoto ubytovacího řádu.

Vážení hosté, cílem pracovníku hotelu je poskytovat Vám vzorné služby. Pro jejich splnění, dodržujte prosím zásady tohoto ubytovacího řádu.

Rožnov pod Radhoštěm leden 2011

ředitel
(podpis)

PŘÍLOHA č. 5 Provozní dokumentace

Vnitřní předpisy ubytovacích zařízení

1. **PROVOZNÍ ŘÁD** – je vnitřním řádem provozovny a řeší zabezpečení provozu z hlediska dodržování zákonných předpisů z oblasti hygieny, bezpečnosti, protipožární ochrany, pracovněprávních podmínek i ochrany spotřebitele.

Provozní řád, jehož součástí je i sanitační řád, požární řád, případně i další vnitřní řády stanoví základní pravidla pro provoz ubytovací a hostinské činnosti. Pro podnikatele a jeho zaměstnance je závaznou normou při zabezpečování jednotlivých provozních činností.

Provozní řád musí vycházet z platných předpisů pro provoz hostinské a ubytovací činnosti (tedy činností epidemiologicky závažných) a pro pracovníky provozovny je jeho porušení zanedbáním a hrubým porušením pracovních povinností.

Každý nově přijatý pracovník, musí být proškolen a seznámen s provozním řádem již při nástupu. Dále je prováděno periodické proškolení pracovníků s evidencí termínu a rozsahu proškolení. Provozní řád se zaměřuje především na:

- podmínky činnosti pro provoz ubytovacích služeb
- zásady prevence vzniku infekčních a jiných onemocnění
- hygienická opatření v celém hotelu
- příjem surovin a materiálu pro výrobu a odbyt
- skladování surovin a materiálu
- přípravu pokrmů a nápojů
- expedici pokrmů a nápojů
- úklid (mytí nádobí, manipulace s prádlem, manipulace s odpady)
- postup sanitace a odpovědnost jednotlivých pracovníků
- směrnice o poskytování osobních ochranných prostředků, mycích, čistících a dezinfekčních prostředků podle vyhlášky č. 204/1994 Sb.

Provozní řád a jeho změny předloží před jejich přijetím ke schválení příslušnému orgánu ochrany veřejného zdraví (krajské hygienické stanici). Podnikatel je povinen provozní řád změnit při každé změně podmínek pro poskytování služby.

Provozní řád vychází z těchto zákonných předpisů, norem a vyhlášek:

Zákon č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví a o změně některých souvisejících zákonů

Vyhláška č. 107/2001 Sb., o hygienických požadavcích na stravovací služby a o zásadách osobní hygieny při činnostech epidemiologicky závažných

Vyhláška č. 147/1998 Sb., o způsobu stanovení kritických bodů v technologii výroby

Vyhláška č. 376/2000 Sb., kterou se stanoví požadavky na pitnou vodu a rozsah a četnost její kontroly

Vyhláška č. 137/1998 Sb., o obecných technických požadavcích na výstavbu stravovacích zařízení

Zákon č. 110/1997 Sb., ve znění pozdějších předpisů o potravinách a tabákových výrobcích

Nařízení vlády č. 170/1997 Sb. ve znění pozdějších předpisů, kterým se stanoví požadavky na strojní zařízení

Vyhláška č. 38/2001 Sb., o hygienických požadavcích na výrobky určené pro styk s potravinami a pokrmami

Vyhláška č. 295/1997 Sb., o hygienických požadavcích na prodej potravin a rozsah vybavení prodejny

Vyhláška č. 296/1997 Sb., kterou se stanoví pravidla pro výběr epidemiologicky rizikových skupin potravin

Vyhláška č. 298/1997 Sb., kterou se stanoví chemické požadavky na zdravotní nezávadnost jednotlivých druhů potravin a potravinových surovin, podmínky jejich použití, jejich označování na obalech, požadavcích na čistotu a identitu přídatných látek a potravinových doplňků a mikrobiologické požadavky na potravní doplňky a látky přídatné.

Zákon č. 50/1976 Sb., ve znění pozdějších předpisů o územním plánování a stavebním řádu

Zákon č. 634/1992 Sb., ve znění pozdějších předpisů, o ochraně spotřebitele

Vyhláška č. 490/2000 Sb., o rozsahu znalostí a dalších podmínkách k získání odborné způsobilosti v některých oborech ochrany veřejného zdraví

Vyhláška č. 293/1997 Sb., o způsobu výpočtu a uvádění výživové hodnoty potravin a o značení údaje o možném nepříznivém ovlivnění zdraví

Vyhláška č. 204/1994 Sb., o poskytování ochranných prostředků a obsahu lékárničky první pomoci a zásadách první pomoci

Zákoník práce, směrnice č. 46/1978 Sb. Hygienické předpisy sv. 39 o hygienických požadavcích na pracovní prostředí a další ...

2. SANITAČNÍ ŘÁD

Jde o soubor základních pravidel hygieny v pohostinství a obsahuje údaje o způsobu zajištění:

- průběžného denního úklidu (podlaha, stoly, nástroje, pomůcky, inventář) a také osobní čistota pracovníků.
- úklid po skončení pracovní doby a provozní doby (podlaha, sklizení a mytí inventáře a pomůcek, stoly, sporáky, pracovní plochy a zbytky).

- týdenní úklid (desinfekce lednic a pracovních částí strojů, pracovních stolů, desinfekce inventáře, dokonalejší úklid všech pracovních prostor).
- generální úklid
- dále obsahuje termíny a organizaci sanitačních dnů
- provádění obranné dezinfekce (ničení choroboplodných zárodků), dezinfekce (ničení hmyzu) a deratizace (ničení hlodavců).

Sanitační den – musí být prováděn nejméně jednou za tři měsíce a to při úplném nebo částečném uzavření provozu. V ubytovacích zařízeních využívaných celoročně, je nutné volit takový způsob provádění sanitačních dnů, aby mohly být zajištěny služby pro ubytované hosty (snídaně, večeře). Termíny provádění sanitačních dnů musí být uvedeny v sanitačním řádu a o jejich uskutečnění a průběhu musí být proveden zápis.

3. ORGANIZAČNÍ ŘÁD

Tento řád určuje způsob organizace jednotlivých činností, jejich rozdělení, formu řízení a kontroly, pracovní náplň jednotlivých úseků, rozsah pracovních povinností, pravomocí, odpovědnosti a její předávání. V organizačním řádu jsou dále stanoveny podmínky pro odpovědnost pracovníků za prostředky firmy a hmotnou odpovědnost. Organizační řád vydává majitel, nebo provozovatel a musí být v souladu s platnými pracovněprávními předpisy. Každý pracovník musí být s tímto řádem seznámen a při nástupu do funkce je mu předána pracovní náplň a rozsah povinností a pravomocí. Pracovníci, kteří přebírají hmotnou odpovědnost za prostředky svěřené k vyúčtování nebo materiální prostředky podepisují hmotnou odpovědnost.

4. INSPEKČNÍ KNIHA

Je to kniha, do které kontrolní orgány zapisují průběh kontroly, případné zjištěné nedostatky a udělené sankce. Inspekční kniha musí být na provozovně k dispozici po celou provozní dobu. Strany musí být očíslovány, při chybném zápisu nelze vytrhávat listy, ale je nutné provést storno. Zápisy se provádí průklepem. Kniha je označena obchodním jménem provozovatele, razítkem provozovny, jménem osoby odpovědné za provoz a datem platnosti. Kontrolní orgán uvede jméno a číslo pracovníka pověřeného kontrolou, datum, čas, způsob a rozsah kontroly, její výsledek, jaké byly uloženy sankce, případně termíny pro odstranění závad. Při následné kontrole pak zjišťuje, zda byla sjednána náprava zjištěných nedostatků.

5. REKLAMAČNÍ ŘÁD

Obsahuje závazná ustanovení pro vyřizování stížností na vady výrobků, zboží a na služby poskytované pro provozovnu. Obsahuje základní ustanovení, práva zákazníků na reklamaci vad a služeb, záruční doby, vymezení odstranitelných a neodstranitelných vad a závěrečná ustanovení. Je vydán na základě ustanovení § 499 - 510 a § 619 – 627 občanského zákoníku pro uplatňování práv k ochraně spotřebitele a uplatňování práv zákazníků na reklamaci vadných výrobků, zboží, služeb poskytovaných na provozovně. Reklamační řád musí být vyvěšen na viditelném místě s uvedením názvu firmy (obchodního jména firmy) a označením druhu poskytovaných služeb (kategorie) a doby platnosti.

6. POŽÁRNÍ ŘÁD

Upravuje základní zásady zabezpečování požární ochrany na místech, kde se vykonávají činnosti se zvýšeným nebo s vysokým požárním nebezpečím

7. POŽÁRNÍ POPLACHOVÉ SMĚRNICE

Vymezují činnosti zaměstnanců, popř. dalších osob při vzniku požáru. Tyto směrnice obsahují:

- postup osoby, která zpozoruje požár, způsob a místo ohlášení požáru
- způsob vyhlášení požárního poplachu pro zaměstnance
- postup osob při vyhlášení poplachu – evakuace, pomoc
- telefonní číslo ohlašovny požáru
- telefonní čísla tísňového volání
- telefonní čísla pohotovostních a havarijních služeb dodavatelů el. energie, plynu, vody

8. POŽÁRNÍ EVAKUAČNÍ PLÁN

Upravuje postup při evakuaci osob, zvířat a materiálu. Určuje osobu, která organizuje evakuaci a řídit místo, ze kterého bude evakuace řízena. Určí cesty a způsob evakuace, místo soustředění osob, grafické znázornění směru únikových cest v jednotlivých podlažích. Tento plán je také uložen u jednotky hasičského záchranného sboru podniku

9. POŽÁRNÍ KNIHA

Slouží k záznamům o všech důležitých skutečnostech týkajících se požární ochrany např. preventivní požární prohlídky, školení zaměstnanců, odborná příprava preventivních požárních hlídek aj.

PŘÍLOHA č. 6 Domovní kniha

<p>4</p> <p>Pobytstáv: Odfrom: Doto:</p> <p>1. Příjmení/Surname: 2. Jméno/First Name: 3. Rodné Jméno/Former Name: 4. Datum, místo a stát narození/Date, Place and State of Birth: 5. Státní občanství/Nationality: 6. Trvalé bydliště v cizině/Home Address: 7. Účel pobytu v České republice/Purpose of stay in the Czech Republic: 8. Číslo cestovního dokladu/Passport No.: 9. Číslo víz/Visa No.: 10. SPZ motorového vozidla/Car Licence, Number of Vehicle Factory Mark: 11. Adresa pobytu v České republice/Address in the Czech Republic: 12. Podpis cizince (po vstupu do EU)/Signature of Alien: 13. Ubytovatel/Provider of Accommodation: P 403 OF 289</p> <p>Ubytován 4 od do</p> <p>Příjmení: Jméno: Data a místo narození: Stát, občan:</p> <p>Povolání: Zaměstnavatel:</p> <p>Účel pobytu: Příjezd dne přes hran. přechod na dni Číslo pasu: SPZ mot. vozidla: Trvalé bydliště (address)</p> <p>Ubytovatel: Čís. pokoje</p>	<p>3</p> <p>Pobytstáv: Odfrom: Doto:</p> <p>1. Příjmení/Surname: 2. Jméno/First Name: 3. Rodné Jméno/Former Name: 4. Datum, místo a stát narození/Date, Place and State of Birth: 5. Státní občanství/Nationality: 6. Trvalé bydliště v cizině/Home Address: 7. Účel pobytu v České republice/Purpose of stay in the Czech Republic: 8. Číslo cestovního dokladu/Passport No.: 9. Číslo víz/Visa No.: 10. SPZ motorového vozidla/Car Licence, Number of Vehicle Factory Mark: 11. Adresa pobytu v České republice/Address in the Czech Republic: 12. Podpis cizince (po vstupu do EU)/Signature of Alien: 13. Ubytovatel/Provider of Accommodation: P 403 OF 289</p> <p>Ubytován 3 od do</p> <p>Příjmení: Jméno: Data a místo narození: Stát, občan:</p> <p>Povolání: Zaměstnavatel:</p> <p>Účel pobytu: Příjezd dne přes hran. přechod na dni Číslo pasu: SPZ mot. vozidla: Trvalé bydliště (address)</p> <p>Ubytovatel: Čís. pokoje</p>	<p>2</p> <p>Pobytstáv: Odfrom: Doto:</p> <p>1. Příjmení/Surname: 2. Jméno/First Name: 3. Rodné Jméno/Former Name: 4. Datum, místo a stát narození/Date, Place and State of Birth: 5. Státní občanství/Nationality: 6. Trvalé bydliště v cizině/Home Address: 7. Účel pobytu v České republice/Purpose of stay in the Czech Republic: 8. Číslo cestovního dokladu/Passport No.: 9. Číslo víz/Visa No.: 10. SPZ motorového vozidla/Car Licence, Number of Vehicle Factory Mark: 11. Adresa pobytu v České republice/Address in the Czech Republic: 12. Podpis cizince (po vstupu do EU)/Signature of Alien: 13. Ubytovatel/Provider of Accommodation: P 403 OF 289</p> <p>Ubytován 2 od do</p> <p>Příjmení: Jméno: Data a místo narození: Stát, občan:</p> <p>Povolání: Zaměstnavatel:</p> <p>Účel pobytu: Příjezd dne přes hran. přechod na dni Číslo pasu: SPZ mot. vozidla: Trvalé bydliště (address)</p> <p>Ubytovatel: Čís. pokoje</p>	<p>1</p> <p>Pobytstáv: Odfrom: Doto:</p> <p>1. Příjmení/Surname: 2. Jméno/First Name: 3. Rodné Jméno/Former Name: 4. Datum, místo a stát narození/Date, Place and State of Birth: 5. Státní občanství/Nationality: 6. Trvalé bydliště v cizině/Home Address: 7. Účel pobytu v České republice/Purpose of stay in the Czech Republic: 8. Číslo cestovního dokladu/Passport No.: 9. Číslo víz/Visa No.: 10. SPZ motorového vozidla/Car Licence, Number of Vehicle Factory Mark: 11. Adresa pobytu v České republice/Address in the Czech Republic: 12. Podpis cizince (po vstupu do EU)/Signature of Alien: 13. Ubytovatel/Provider of Accommodation: P 403 OF 289</p> <p>Ubytován 1 od do</p> <p>Příjmení: Jméno: Data a místo narození: Stát, občan:</p> <p>Povolání: Zaměstnavatel:</p> <p>Účel pobytu: Příjezd dne přes hran. přechod na dni Číslo pasu: SPZ mot. vozidla: Trvalé bydliště (address)</p> <p>Ubytovatel: Čís. pokoje</p>
---	---	---	---

PŘÍLOHA č. 7 Kontrolní list - housekeeping

Oblast	☺	☹	Poznámky
Tiskoviny a drobné věci			
Jsou info desky v pokojích doplněné, čisté a v dobrém stavu?			
Jsou info desky a ostatní reklamní materiály na svém místě?			
Je nerušenka čistá, nepoškozená a na svém místě?			
Je dotazník pro hosty čistý, nepoškozený a na svém místě?			
Je uvítací karta čistá, nepoškozená a na svém místě?			
Jsou aktuální nabídky hotelu na svém místě?			
Jsou nabídky aktuální?			
Jsou doplněné a v pořádku drobné pomůcky ve skříni?			
Jsou založené tužka a otvírák na lahve?			
Je TV přijímač funkční?			
Je TV ovladač funkční?			
Jsou TV programy dobře naladěné?			
Je přehled TV programů čistý, nepoškozený a na svém místě?			
Prostředí – pokoj			
Jsou všechny dveře v pokoji čisté z obou stran a vyleštěné?			
Jsou kliky všech dveří funkční a čisté?			
Funguje zámkový systém bez problémů?			
Je trezor ve skříni otevřený a nachystaný k použití?			
Svítl všechna světla v pokoji?			
Jsou osvětlovací tělesa čistá ?			
Jsou vyleštěná všechna zrcadla			

v pokoji?			
Jsou okna čistá a vyleštěná?			
Jsou stěny a strop čisté?			
Je koberec čistý?			
Je nábytek v pokoji pevný a čistý?			
Je postel v dobrém technickém stavu?			
Je postel dobře ustlaná?			
Je ložní prádlo v dobrém stavu, čisté a vyžehlené?			
Jsou plochy ve skříni čisté a vyleštěné, bez prachu?			
Jsou dveře a dvířka nábytku funkční a bez závad?			
Jsou noční stolky čisté a vyleštěné?			
Je telefonický přístroj čistý a funkční?			
Je klimatizace v pokoji funkční a dobře nastavená?			
Je evakuační plán v pořádku a čistý?			
Prostředí – koupelna			
Jsou vyleštěná zrcadla v koupelně?			
Je čistá a vyleštěná vana/sprchová vanička?			
Je čisté a vyleštěné umyvadlo a okolní odkládací plochy?			
Jsou funkční, čisté a vyleštěné všechny vodovodní baterie?			
Je čistá a vyleštěná WC mísa?			
Je čistá a vyleštěná podlaha v koupelně, včetně ploch pod sanitární keramikou a v rozích místnosti?			
Jsou sprchový/vanový závěs/zástěna čisté?			
Jsou doplněné hygienické a kosmetické prostředky pro hosty?			

Jsou ručníky a osušky srovnané/ složené a na svém místě?			
Jsou držáky/věšáky na ručníky čisté a vyleštěné?			
Ostatní prostory a chodby			
Jsou koberce čisté a vyluxované?			
Je schodiště čisté a vyluxované?			
Jsou tvrdé povrchy podlah čisté a vyleštěné?			
Jsou stěny chodeb a stropy čisté?			
Svítlí všechna světla?			
Jsou osvětlovací tělesa čistá?			
Je na chodbách dostatečné a příjemné osvětlení?			
Jsou okna v chodbách čistá a vyleštěná?			
Jsou označení pokojů v pořádku?			
Jsou zábradlí u schodů a terasy pevná?			
Je klimatizace v chodbách funkční a dobře nastavená?			
Je v chodbách příjemný vzduch?			
Jsou květiny v ubytovací části zalité a čisté?			
Jsou květináče a hlína čisté?			
Jsou volné a dostupné požární východy a požární prostředky?			

PŘÍLOHA č. 8 Kontrolní list - úklid

Oblast vnitřní prostory	☺	☹	Poznámky
Tiskoviny a drobné věci			
Jsou reklamní materiály a nabídky hotelu na svém místě, čisté a nepoškozené?			
Sociální zařízení pro hosty			
Jsou kliky všech dveří funkční a čisté?			
Svítil všechna světla?			
Jsou osvětlovací tělesa čistá ?			
Jsou všechny dveře zvenku i zevnitř čisté?			
Jsou čisté stěny a strop?			
Funguje zavírání kabiněk bez problémů?			
Jsou vyleštěná zrcadla?			
Je čisté a vyleštěné umyvadlo a okolní odkládací plochy?			
Jsou funkční, čisté a vyleštěné všechny vodovodní baterie?			
Je čistá a vyleštěná WC mísa?			
Je čistý a vyleštěný pisoár?			
Je WC mísa pevná?			
Funguje splachování?			
Je doplněný toaletní papír?			
Je zásobník na TP funkční a čistý?			
Je čistá a vyleštěná podlaha včetně ploch pod sanitární keramikou a v rozích místnosti?			
Jsou doplněné hygienické prostředky pro hosty?			
Jsou papírové ručníky doplněné?			
Je zásobník na papírové ručníky funkční a čistý?			
Je v místnosti příjemný vzduch?			

Ostatní prostory a chodby			
Jsou všechny dveře funkční a čisté?			
Jsou všechny kliky čisté a vyleštěné?			
Jsou všechny skleněné plochy vyleštěné?			
Jsou tvrdé povrchy podlah čisté a vyleštěné?			
Jsou stěny chodeb a stropy čisté?			
Je barový pult čistý a vyleštěný?			
Svítlí všechna světla?			
Jsou osvětlovací tělesa čistá?			
Je na chodbách dostatečné a příjemné osvětlení?			
Jsou okna v chodbách a odbytových prostorách čistá a vyleštěná?			
Jsou označení pro hosty v pořádku?			
Jsou zábradlí u schodů a terasy pevná?			
Je klimatizace v chodbách funkční a dobře nastavená?			
Je v chodbách příjemný vzduch?			
Jsou květiny zalité a čisté?			
Jsou květináče a hlína čisté?			
Jsou volné a dostupné požární východy a požární prostředky?			
Je evakuační plán v pořádku a čistý?			
Venkovní prostory			
Je venkovní reklama funkční a čistá?			
Je chodník před hotelem čistý a bezpečný?			
Je venkovní fasáda hotelu nepoškozená a čistá?			
Je osvětlení venkovních prostor funkční a dostatečné?			

Jsou osvětlovací tělesa čistá?			
Jsou vstupní dveře do hotelu čisté?			
Je brána do dvora funkční a čistá?			
Je průjezd do dvora čistý a bezpečný?			
Je průchozí prostor vnitřního dvora čistý a bezpečný?			
Je nábytek na zahrádce v dobrém technickém stavu a čistý?			
Jsou květiny ve venkovním prostoru čisté a zalité?			
Jsou květináče a hlína čisté?			
Je dřevěná pavlač čistá?			
Jsou schody za dvora čisté a bezpečné?			
Jsou dveře a okna do provozních prostor čistá?			
Je dlažba v zahrádce za hotelem čistá a bezpečná?			
Jsou zelené plochy upravené a zalité?			
Vnitřní zázemí hotelu			
Je podlaha v zázemí pro zaměstnance čistá a bezpečná?			
Je sociální zařízení pro zaměstnance čisté a uklizené?			
Jsou doplněné hygienické a toaletní potřeby pro zaměstnance?			
Je podlaha ve skladovacích a manipulačních prostorách čistá?			
Je v hotelovém zázemí a zázemí pro zaměstnance dostatečné osvětlení?			
Jsou všechna světla funkční a čistá?			
Jsou všechna schodiště čistá a bezpečná?			
Jsou všechny dveře čisté?			
Jsou stěny a stropy čisté?			

Jsou volné a dostupné požární východy a požární prostředky?			
Je evakuační plán v pořádku a čistý?			
Parkoviště			
Sklepní prostory			

PŘÍLOHA č. 9 Přihlašovací lístek k pobytu

HOTEL CENTRAL

OREA HOTELS

Špindlerův Mlýn

Příjezd:

Odjezd:

Číslo pokoje:

VYPLŇTE HŮLKOVÝM PÍSMEM

FILL OUT IN PRINT

IN BLOCKSCHRIFT AUSZUFÜLLEN

REEMPLIR EN CARACTERES D'IMPRIMER

Příjmení:

Name:

Name:

Nom:

Jméno:

First names:

Vorname:

Prénoms:

Datum a místo narození:

Date and place of birth:

Geburtstag und – ort:

Date et lieu de naissance: Ville / Pays

Národnost:

Nationality:

Nationalität:

Nationalité:

Auto – SPZ:

Carnumber:

Autokennzeichen:

Číslo pasu nebo občanského průkazu:

Passport No:

Pass – Nr.:

Passeport:

Trvalé bydliště, Permanent address,

Ständiger Wohnort, Adresse Permanensts

Ulice:

Street:

Strasse:

Rue:

Město / Stát:

City / Country

Stadt / Land

Ville / Pays

Podpis, Signature, Unterschrift, Signature:

Pokoj č.

VYPLŇTE, PROSÍM, ČITELNĚ – FILL UP LEGIBLE
 FÜLLEN SIE BITTE FOLGENDES MIT BLOCKSCHRIFT AUS

Příjmení Name Surname		Jméno Vorname Given name
Bydliště Wohnort Address		
Datum narození Geburtsdatum Date of Birth		SPZ Autokennzeichen Car reg. no
ČOP Reisepass Number Passport		Podpis Unterschrift Signature
Datum narození Geburtsdatum Date of Birth		Jméno Vorname Given name
Příjmení Name Surname		ČOP Reisepass Number Passport
Podpis Unterschrift Signature		Ověřil-podpis Beglaubigung der Richtigkeit Checked by
MANŽEL-KA		
Země Staat Country		

PŘÍLOHA č. 10 Dotazník pro hosta

Dotazník spokojenosti

Vážení hosté,

prosím e o Vaše hodnocení kvality hotelových a restauračních služeb. Váš názor nám pomáhá je zlepšit a odstranit případné nedostatky. K hodnocení použijte prosím stupnici od jedné do pěti, kdy 1 = nejlepší a 5 = nejhorší.

Děkujeme za Váš čas a pomoc!
vedení hotelu

	1	2	3	4	5
Vybavení pokoje					
Čistota pokoje					
Kvalita jídla v restauraci					
Nápaditost jídelního lístku					
Rychlost a kvalita obsluhy					
Chování personálu					
Čistota venkovních prostor					
Všeobecný dojem z hotelu					

Vrátili byste se znovu do našeho hotelu? ano ne

Doporučili byste náš hotel svým známým? ano ne

Projekt Moravskoslezského kraje TIME je zaměřen na podporu odborného vzdělávání a návrh podmínek a nástrojů k nastavení krajského systému specifického odborně a profesně orientovaného dalšího vzdělávání pedagogických pracovníků (DVPP) v Moravskoslezském kraji pro potřeby vybraných kategorií pedagogických pracovníků středních odborných škol.

Vzdělávací programy byly vytvořeny školními týmy metodiků odborného vzdělávání z partnerských škol, které zapojily do realizačních týmů významné odborníky z praxe a zástupce zaměstnavatelů s cílem zajistit co nejtěsnější vazby na potřeby praxe i vývojových tendencí v příslušném oboru. Tyto týmy zajišťují celý proces přípravy i realizace vzdělávacích programů od tvorby, pilotního ověření, inovace na základě zpětné vazby a získaných poznatků, následnou realizaci v rámci vzdělávání pedagogů jiných škol i akreditaci těchto programů pro potřeby DVPP. Takto mohou být výstupy projektu dále šířeny prostřednictvím pilotních partnerských škol, které v roli regionálního oborového centra zajistí specifické DVPP pro potřeby učitelů odborných předmětů, učitelů odborného výcviku a praktického vyučování z vybraných oblastí i po ukončení tohoto krajského projektu.

Tento vzdělávací program byl vytvořen ve spolupráci s odborníky z praxe v rámci projektu Moravskoslezského kraje a je určen učitelům odborných předmětů, odborného výcviku a praktického vyučování na středních odborných školách příslušného oborového zaměření.