

Pozn.:doplňte to, co nemáme v sešitě

Management provozu hotelu – základní rozlišení náplně úseků

Provozní management

- úkolem je zajištění každodenního plynulého chodu hotelu
- 3 hlavní úseky – ubytovací, stravovací, technický

Ubytovací úsek

1) *Příjem hosta*

- **REZERVACE UBYTOVÁNÍ** (front office) - vede knihu rezervací, waiting list)
- **RECEPCE** – operativní spolupráce s rezervací
- vrátnice (bývá někdy zvlášť)
- concierge (lístky do divadla, okružní jízdy, zprostředkování různých služeb)
- směnárna (nákup devizových prostředků za českou měnu a naopak, směnárník se řídí dle ČNB podle devizového zákona)
- sekretářské služby
- faktický příjem hosta – domovní kniha hostů (kniha ubytovaných), ohlašovací povinnost (víza – nahlásit na policii)
- nepřetržitá služba recepce
- trezor (úschova cenin)
- poskytnutí zdravotnické první pomoci (za pomoci lékárníčky, případně přivolání doktora)
- směnárenské služby
- check – out (vystavení účtu, všechny formality spojené s odjezdem)
- hotelová evidence: recepční list („hotelové štafle“) – seznam všech pokojů + dny (přehled o obsazenosti hotelu, o příjezdu a odjezdu hostů; ubytovací průkaz, kniha objednávek, hotelový deník, hotelový účet (účty hostů - přes PC), kniha buzení (bývá na vrátnici)
- pracovníci: vedoucí recepce, recepční, směnárník, pokladník
- **VRÁTNICE**
 - výdej klíčů a karet od pokojů
 - vyřizování vzkazů, zajištění telefonických hovorů
 - zajišťování korespondence pro hosty
 - úschova zavazadel, péče o ně
 - drobné zásilky (příjem a odeslání poštovních zásilek)
 - prodej předmětů denní potřeby
 - bezplatné poskytování informací o kulturních, sportovních, společenských akcích..
 - půjčování sportovních potřeb, knih, deštníků apod.
 - soustředění nalezených věcí
 - poskytování sekretářských služeb, tlumočnické a průvodcovské služby
 - pracovníci: dveřník, bagážisté (nosiči zavazadel), hoteloví poslíčci (pochůzkář), prodej doplňkového sortimentu, obsluha výtahu, vrátný, vedoucí vrátnice, manipulantka spojů
 - hotelová evidence: kniha nalezených věcí, kniha návštěv, kniha vzkazů hostů, evidence uchovaných zavazadel, evidence hotelových bezpečnostních schránek, kniha buzení, kniha doporučených zásilek pro hosty, kniha hostů, kteří v hotelu nespali, ...

2) *úsek hotelových pokojů (housekeeping)*

- hotelová hospodyně – výdej prádla, čistících prostředků, řídí práci pokojských (směny) – trend pokojských zvenčí

- pokojské – pracují na směny, připravit pokoj na příjezd hosta, běžný denní úklid, po odjezdu kontrola pokojů a minibaru, problémy se zapisují na RAPORTKY a předají se na recepci
- pomocná pokojská – uklízečky (mají na starost společné prostory hotelu – chodby)
- etážový zřízenec, čistič bot, úpravář oděvů

Stravovací úsek

- v čele manažer F&B
- zajištění možnosti kompletního celodenního stravování hostů (hlavní jídla : snídaně, obědy, večeře + občerstvení během dne + zajištění společensko – zábavních služeb)
- zajištění etážové služby
- **banketní oddělení** – zajištění všech akcí napojené na společenské prostory hotelu (salóny, sály) – coffee breaky, bankety, galavečeře..
- **catering** – poskytování stravování mimo hotel na místě určeném klientem
- stravovací úsek:

1.část výroby

hlavní kuchyně – teplá, studená + kávová kuchyně + cukrárna

Šéf výroby – v čele výrobního úseku, dozírá na plynulé zásobování, sestavuje výrobní program, spolu s kalkulátem určuje cenovou polohu programu, vytváří menu na slavnostní akce, navrhuje různé gastro akce, propagaci stravovacího úseku, řídí všechny pracovníky v úseku výroby

2.část odbytu

prostory určené zákazníkům pro konzumaci, šéf provozu odbytových středisek – akce, gastrodny, doplňování MTZ, personalistika; každé středisko řídí vrchní číšník

- hlavní restaurace – a la carte, i snídaňový provoz
- samostatná restaurace pro skupiny, vedle ještě menší restaurace pro hosty z ulice
- lobby bar – v hotelové hale
- kavárna
- noční bar, vinárna, pivnice s bowlingem, casino – společensko zábavní funkce

Technický úsek

- zajištění plynulé činnosti jednotlivých úseků – MTZ, systémy...
- úsek opravy a údržby – elektrorozvody, voda, plyn...)
- klimatizace bývá samostatně ošetřována
- výtahy, hotelová prádelna, hotelový zahradník, hotelové garáže a parkoviště