

Hotelová recepce

Iveta Hennesmairová



INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

**Výukový materiál zpracován v rámci projektu
EU peníze školám**

*Autorem materiálu a všech jeho částí, není-li uvedeno jinak, je Mgr. Iveta Hennesmairová, DiS.
Dostupné z Metodického portálu www.rvp.cz, ISSN: 1802-4785. Provozuje Národní ústav pro vzdělávání, školské
poradenské zařízení a zařízení pro další vzdělávání pedagogických pracovníků (NÚV).*

- Registrační číslo projektu: CZ.1.07/1.5.00/34.0229
- Šablona: III/2
- Č. materiálu: VY_32_INOVACE_76
- Datum vytvoření: 1.8.2013
- Ročník: 2
- Předmět: Hotelnictví a stolničení
- Vzdělávací oblast: Odborné vzdělávání
- Tematická oblast: Front office

Anotace:

žáci se seznámí s povinnostmi a činnostmi hotelové recepce

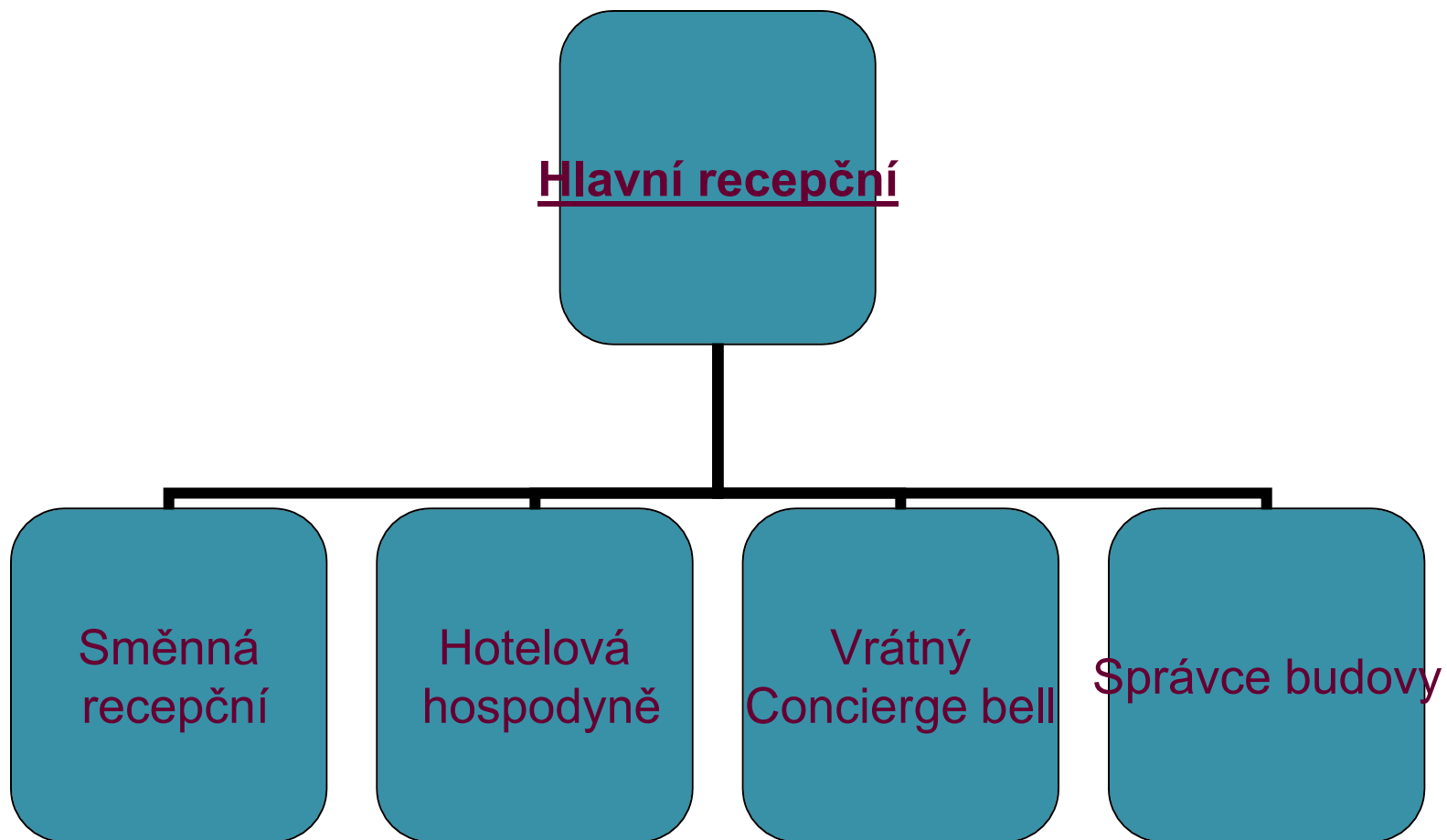
° **HOTELOVÁ RECEPCE**



Tradiční uspořádání recepčních služeb v hotelech v České republice

- **Rozdělujeme do dvou skupin:**
 - **malé hotely**, ve kterých recepční služby představují jedno pracoviště:
 - pro styk s hostem a ve kterých všechny služby zajišťuje jeden, nebo
 - dva pracovníci
 - **velké hotely**, které mají v recepčních službách dvě nebo tři:
 - pracoviště od sebe oddělená nebo naopak napojená společně
 - na jeden recepční pult. Příklad:
 - o hotelová vrátnice a registrace hostů, služby dveřníka
 - a bagážistů
 - o recepce pro příjem a inkaso hosta a směnárna
 - o telekomunikační služby

Organizační struktura:



Členění recepčního pultu:

Check in
Check out
Směnárna
Informace
Rezervace
Concierge



Základní vybavení recepce



Panely s čísly pokojů

Centrální požární signalizace



Kamerový systém

Dále:

- telefon, fax, počítač,
- trezory,
- lékárnička se základním vybavením,
- sedačky, pro čekající hosty,
- dobré osvětlení.

Rezervace

- Základní činnost hotelové recepce.
- Druhy rezervací:
 - rezervace pro jednotlivé hosty,
 - rezervace skupin hostů prostřednictvím CK,
 - firemní rezervace ubytování,
 - kombinace všech typů ubytování.
- Způsoby rezervací:
 - manuální objednávka ubytování,
 - objednávka pomocí kódových znaků (přes telefon),
 - objednávka přes internet.



Detail rezervace **Hotelový účet**

Datum vytvoření rezervace: _____

Voucher: _____

Datum příjezdu - odjezdu:??
 20.8.2007 14:00 - 22.8.2007 10:00

Stav: ubytován **Odjezd**

Pokoj: 105 Počet hostů: 1 Partner (CK/Agentura/Firma): T-Mobile

Jméno 1. hosta: Tomáš rekreace?

Tomáš Čufta | tomas@cufta.cz
 Tomáš Holý | tom
 Tomáš Suchařípa | 56694797
 Tomáš Got | tom
 Tomáš Janeček | 804800085
 Tomáš Gates | 1988-06-22
 Tomáš Rosický
 Tomáš Holý | tomas@atway.cz
 Tomáš Kadečka

dospělý bez stravy rekreace?
 dospělý snídaně rekreace?

Uložit Storno Faktura Smazat Rezervaci

Rezervace v počítači

• **Waiting list**



- Evidence, která chronologicky zaznamenává došlé objednávky,
- zaznamenává objednávky, které nebylo možné přijmout nebo plně akceptovat,
- je sestavován samostatně pro každý den s předstihem několika týdnů i měsíců.

• Check in

- jedná se o přijetí hosta,
- vyžaduje kontrolu všech potřebných údajů,
- poté je hostovi přidělen pokoj a otevřen hotelový účet,
- host dostane magnetickou kartu nebo klíč od pokoje,
- je seznámen se všemi placenými a neplacenými službami, které hotel nabízí.



- **Check out**

- odhlášení hosta
- kontroluje a uzavírá hotelový účet, který je poté vyúčtován s hostem
- host vyrovnává svůj účet na hotelové recepci nebo v hotelové pokladně a může platit těmito způsoby:
 - v hotovosti
 - v cizí měně
 - šekem
 - kreditní kartou
 - voucherem
 - eurošekem
 - cestovním šekem
 - úvěrovými kartami
 - fakturou





- Hotelový účet se většinou vystavuje 3x,
 - originál se předkládá hostovi
 - první kopie se uchovává pro kontrolu
 - druhá se eviduje na pracovišti, kde byl účet vystaven
- Při odjezdu host musí vrátit klíče nebo kartu od pokoje.

Hotelová evidence



dělení:

a) provozní evidenci

b) finanční evidenci

a) směnárenskou činnost

Provozní evidence

- **Kniha objednávek**
 - evidence v počítači obsahuje:
 - jmenný seznam hostů
 - datum přijetí objednávky
 - dobu pobytu
 - druh pokoje
 - jméno osoby, která přijala objednávku



The Canasta Hotel Blackpool Reception Desk v2.07 [DEMO VERSION]

- Booking Control Centre
- Guests & Telephone Book
- Reports
- Settings
- Help

New Booking Booking Details Remove Booking Date From: 27. 2. 2007 Date To: 28. 5. 2007 Close Hotel

The Canasta Hotel Blackpool	25 II 07 ne	26 II 07 po	27 II 07 út	28 II 07 st	01 III 07 čt	02 III 07 pá	03 III 07 so	04 III 07 ne	05 III 07 po	06 III 07 út	07 III 07 st	08 III 07 čt	09 III 07 pá	10 III so
Room 1			Paul Azinger	James Bond					Victoria Beckham		Paul Azinger			
Room 2			Victoria Beckham	Petula Clarke										
Room 3			David Beckham	Phil Mickelson										
Room 4			Tony Blair	Bernard Langer										
Room 5			Joey Bishop											
Room 6			Leroy Brown							Victoria Beckham				
Room 7			Frank Sinatra	Dustin Hoffman										
Room 8			Steve Buschimi	Ben Hogan										
Room 9			Demi Moore	Colin Montgomery										
Room 10			Will Smith	Paul McCartney										
Room 11			Tiger Woods	Paul Azinger										
Room 12			Mark McNulty	Teodor Roosevelt										
Room 14			John Lennon	David Beckham										
Room 15			Sammy Davis Jnr	Doug L Smith										
Room 16			Dean Martin	Tony Blair										
Room 17			Mark McNulty	Victoria Beckham										
Room 18			Gary Player											
Room 19			Marilyn Monroe	Sammy Davis Jnr										
Room 20			Doug L Smith											
Room 21			Paul McCartney	Joey Bishop										
Room 22			Tony Jacklin	Ben Hogan										

Přehled o obsazenosti hotelu „štafle“

- evidence vedená v počítači:
 - stav obsazených a neobsazených pokojů
 - nově přijatí hosté,
 - hosté z minulých dnů,
 - hosté končící ubytování.





PLACHTA REZERVACÍ

Previo hotel

Jméno Příjmeni

Hledání dle hosta:

Rezervace od: 30.7.2007



	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29		
	Po	Út	St	Čt	Pá	So	Ne	Po	Út	St	Čt	Pá	So	Ne	Po	Út	St	Čt	Pá	So	Ne	Po	Út	St	Čt	Pá	So	Ne	Po	Út	St		
102 [1+1]												CKKA	Karlikovi									Andreas Cretnik											
101 [1+1]																																	
103 [1+1]																																	
104 [1+1]																																	
105 [1+1]																																	
201 [2+1]																																	
202 [2+1]																																	
106 [3+1]																																	
107 [3+1]																																	
108 [3+1]																																	
Sweet [3+1]																																	
Elisabeth [2+0]																																	
Mary [2+0]																																	
Superior [2+2]																																	
Apt. 1001 [4+2]																																	
Apt. 1002 [4+2]																																	
Apt. 1003 [4+2]																																	

Příjezdy

- 14:00 Václav Vorlíček
- 14:00 Karlikovi
- 17:30 Milan Janota
- 18:03 Jitka Malá
- 18:03 Karel Veselý

Odjezdy

- 10:00 Jan Nováček
- 12:00 Pavel Kotas
- 12:00 Hynek Ozdoba

Dnešní opce

Přehled o obsazenosti hotelu „štafle“

Raportky

- karty pro pokojské, na kterých jsou čísla všech pokojů a další indicie
- pokoje, které se mají uklidit jsou označeny značkou, kterou si určí sám hotel

Domovní kniha pro tuzemce a cizince

- tuzemci i cizinci jsou evidováni v počítači
- tato kniha se vyplňuje pouze u cizinců hotelu
- 1x týdně posílá výpis na cizineckou policii
- zápis podle údajů v cestovním pase





CIZINECKÁ POLICIE

Previo hotel

Petr Kosnar



Od: 1.5.2007 Do: 6.8.2007 OK << < Stránka 1 z 1 > >>

Jméno a příjmení	Datum a místo narození	Státní občanství	Trvalé bydliště	Číslo cestovního dokladu	Číslo víza	Ubytován od	Ubytován do	Účel pobytu	SPZ	Smazat
Helmut Schmidt	14.4.1952 Berlín	Německo	Unter den Linden	987654321		4.5.2007	12.5.2007	rekreace	BE-123	X
Inge Schmidt	27.5.1958 Frankfurt	Německo	Unter den Linden	434524363		4.5.2007	12.5.2007	rekreace		X
Karl Fritz	2.4.1977 Wien	Rakousko	Überstrasse 99	324534643		17.6.2007	22.6.2007	rekreace	KK-23-	X
Šmatla Josef	12.4.1980 Bratislava	Slovensko	K Hájku 23/121	325453433		17.6.2007	22.6.2007	Business		X
David Banner	21.11.1949 Boston	Spojené státy americké	South Ash Avenue	233442643		27.7.2007	8.9.2007	Business		X
Michael Donovan	2.2.1954 Amsterdam	Alžírsko	401 Colonial Boulevard	765436345		27.7.2007	8.9.2007	rekreace	G2-84	X
Thomas Gates	9.6.1967 Esbjerg	Dánsko	Eberstrasse 233	565676533		1.8.2007	22.8.2007	rekreace		X
Jane Wilson	4.12.1981 Manchester	Velká Británie	St. Donnor Street	887545353		3.8.2007	5.8.2007	rekreace		X

Od: 1.5.2007 Do: 6.8.2007 OK << < Stránka 1 z 1 > >>

Domovní kniha pro tuzemce a cizince

Ubytovací řád hotelu

- povinnosti hotelových hostů
- souhrn předpisů, které by měli hosté dodržovat
- umístěný v hotelu na viditelném místě, většinou na pokojích
- je jednou z podmínek živnostenského úřadu

Požární řád

- umístěn na pokojích a viditelných místech hotelu
- označení únikových cest
- na recepci centrální signalizace požárních čidel

POŽÁRNÍ POPLACHOVÉ SMĚRNICE

Firma : _____
adresa, telefon : _____

1. ÚČEL

Požární poplachové směrnice vymezují povinnosti občanů v případě vzniku požáru a sledují provedení rychlého a účinného zákroku v případě požáru, nehody, pohromy a jiného stavu nouze.

2. POVINNOST HLÁSIT POŽÁR

Každý je povinen ohlásit neodkladně na určeném místě zjištěný požár nebo zabezpečit jeho ohlášení.

Při požáru volejte č. tel. : _____

V hlášení uveďte: kdo volá, kde hoří - co hoří

3. POMOC PŘI ZDOLÁVÁNÍ POŽÁRU

Každý je povinen v souvislosti se zdoláváním požáru provést nutná opatření pro záchranu ohrožených osob, uhasit požár, je-li to možné, nebo provést nutná opatření k zamezení jeho šíření. Každý je povinen poskytnout osobní pomoc jednotce požární ochrany na vyzvu velitele zásahu.

4. ZPŮSOB VYHLAŠOVÁNÍ POŽÁRNÍHO POPLACHU

Požární poplach je vyhlášován :

a) pro občany : _____

b) pro jednotku požární ochrany : _____

5. POVINNOSTI PO VYHLÁŠENÍ POŽÁRNÍHO POPLACHU

Povinnosti občanů při vyhlášení požárního poplachu :

6. DŮLEŽITÁ TELEFONNÍ ČÍSLA

	telefonní čísla	adresa
1) Ohlašovna požáru	_____	_____
2) Pohotovostní služby	_____	_____
- elektrárny	_____	_____
- plynárny	_____	_____
- vodárny	_____	_____
- zdravotníci	_____	_____
3) Hasičský záchranný sbor	_____	_____
4) Policie ČR	_____	_____

Vydal dne:



Náměstí 8. května 219, 675 55 HROTOVICE
tel.: +420 568 860 013-4, fax: +420 568 860 016, e-mail: hotel@vstav.cz
http: www.hotel-hrotovice.cz

ÚČET / INVOICE / RECHNUNG

DAŇOVÝ DOKLAD

Datum 28.12.07 19:50

Strana 1

Poř. číslo 3157

Jméno	RAKOVÁ LENKA	Pokoj	C134
Adresa	BRNO	Účet	5322
		Příjezd	27.12.07 14:07
Země	CZ	Odjezd	28.12.07
		Nábor	VC
1.	27.12.07	bowling	C134 220.00

Celkem 220.00 Kč

	DPH	Zakl.	5%	Daň	5%	Zakl.	19%	Daň	19%	Zakl.	0%	Cel.	CZK
Služby		209.5		10.5		0.0		0.0		0.0		220.0	
Záloha		0.0		0.0		0.0		0.0		0.0		0.0	
Celkem		209.5		10.5		0.0		0.0		0.0		220.0	

Placeno: 220 Hotově

Vystavil: Recepce

Ing. Bronislav Vala
VALEČ 217, 675 53
~~Místo podnikání:~~
Dražka 624, 675 55 Hrotovice
tel: fax: 568 839 511
IČO: 41549007 DIČ: CZ5811051224

Děkujeme Vám za návštěvu. Thank you for your visit. Danke für Ihren Besuch.

Ing. Bronislav Vala, 675 53 VALEČ 217, místo podnikání: Dražka 624, 675 55 Hrotovice
IČ: 41549007 DIČ: CZ5811051224

Detail rezervace

Hotelový účet

Host	Název služby	Cena	Daň	Počet	Celkem	Smazat
<input type="text"/>	Ubytovací služby (pokoj: Mary, terr	390.00Kč	5 %	4	1 560.00Kč	X
David Borov:	Sleva ubytování (senior)	-19.50Kč	5 %	4	-78.00Kč	X
David Borov:	Kartáček na zuby	27.00Kč	19 %	1	27.00Kč	X
David Borov:	Masáž	450.00Kč	19 %	2	900.00Kč	X
David Borov:	Horské kolo	120.00Kč	19 %	1	120.00Kč	X
+ Přidat položku do účtu						
						Přepočítat služby

	bez DPH	DPH 19 %	DPH 5 %	DPH 0 %	s DPH
CELKEM :	2291.26	167.17	70.57	0.00	2529.00

Uložit

Storno

Faktura

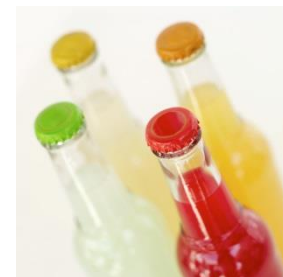
Smazat Rezervaci

Hotelový účet hosta v počítači

Kniha telefonních, faxových a internetových služeb

- telefonní hovory jsou evidovány
- služby bývají až 2x dražší
- internetové služby jsou evidovány v případě použití internetu přes telefon
- v případě bezdrátového připojení se většinou neplatí

Prodej doplňkových předmětů



- eviduje se v knize (účtu hosta)
- Mezi doplňkové předměty patří:
 - tabákové zboží
 - nápoje
 - sladkosti
 - suvenýry a další



Směnárenská činnost

- zajišťuje výměnu valut
- předmětem je nákup a prodej nebo výměna devizových prostředků
- řídí se předpisy *České Národní Banky*
- host obdrží kopii formuláře, originál se zakládá do soupisů valut (valutová kniha)
- hotelová směnárna si přičítá poplatek (kolem 5%), určí ředitelství

- **Valuta** – peněžní prostředek v cizí měně
- **Deviza** – peněžní prostředky v cizí měně na účtech
- **Cestovní šek** – listina s předepsanými údaji, kterou zákazník podepíše a využívá na cestách
- **Úvěrová karta** – opravňuje držitele provádět bezhotovostní transakce na úvěr
- **Voucher** – poukázka na služby, které si zákazník předplatí
- **Eurošek** – cenný papír, vystavovatel dává příkaz bance, aby z jeho účtu vyplatila určitou částku

Interbanka - Kurzovní lístek - Mozilla

Kurzovní lístek Platný od 4.5.2004 08:00 | [Zobrazit kalendář](#)

Měna		Jedn.	Střed	Devizy		Valuty	
Země	Kód		IB	Nákup	Prodej	Nákup	Prodej
Austrálie	<u>AUD</u>	1	19,567	19,273	19,861	18,880	20,250
Kanada	<u>CAD</u>	1	19,775	19,478	20,072	19,080	20,470
Švýcarsko	<u>CHF</u>	1	20,902	20,588	21,216	20,420	21,380
Dánsko	<u>DKK</u>	1	4,362	4,297	4,427	4,260	4,460
EURO	<u>EUR</u>	1	32,450	31,963	32,937	31,700	33,200
Británie	<u>GBP</u>	1	48,195	47,472	48,918	47,090	49,300
Maďarsko	<u>HUF</u>	100	12,931	12,737	13,125	0,000	0,000
Japonsko	<u>JPY</u>	100	24,628	24,259	24,997	23,770	25,490
Norsko	<u>NOK</u>	1	3,944	3,885	4,003	3,850	4,030
Nový Zéland	<u>NZD</u>	1	16,980	16,725	17,235	16,390	17,570
Polsko	<u>PLN</u>	1	6,820	6,718	6,922	6,580	7,060
Švédsko	<u>SEK</u>	1	3,549	3,496	3,602	3,470	3,630
Slovensko	<u>SKK</u>	100	80,531	79,323	81,739	78,700	82,400
USA	<u>USD</u>	1	27,172	26,764	27,580	26,550	27,800

Kurzovní kalkulačka Přepočít podle kurz. lístku platného od 4.5.2004 08:00

Částku:

Z měny: Do měny: Typ kurzu:

Přepočít: **3,04**

[Spočítat >](#)

Kurzovní lístek v počítači

Placené a neplacené služby

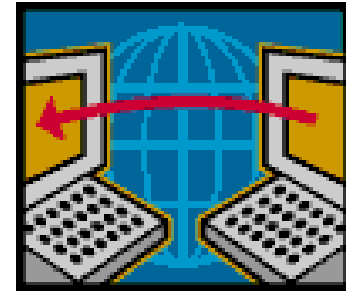
- **Placené**

- doprava zavazadel mimo prostory hotelu (letišť, nádraží)
- telekomunikační služby (telefon, fax, internet)
- zajištění vstupenek, jízdenek, letenek atd.
- praní a žehlení prádla
- půjčení vizuální techniky
- bezpečnostní schránky
- tlumočnické služby
- garáže
- opravy obuvi, oblečení
- doplňkový prodej



- **Neplacené**

- bezdrátový internet
- úschova zavazadel
- vyřizování vzkazů
- podávání informací (kulturní památky, doprava atd.)
- donáška zavazadel
- zapůjčení novin
- venkovní parkoviště
- buzení hostů



Concierge

- *služby zřizují hlavně ***** hotely*
- *concierge udělá všechno co je lidsky možné za účelem uspokojení přání hosta*
 - rezervace letenek, veškeré změny toho se týkající
 - pošta příchozí a odchozí
 - faxy a vzkazy hostům
 - transfery, taxi
 - zařizování okružních jízd, rezervace průvodců
 - rezervace restaurací
 - rezervace hotelů
 - shopping tips

Reklamace



- reklamační řád
- reklamace oprávněná a neoprávněná
- správný postup pracovníka (kdy, kde, co, jak velká je škoda atd.)
- Rozhodnutí:
 - ihned
 - do 3 dnů
 - vyrozumění hosta o řešení reklamace – 30 dnů
- vady odstranitelné a neodstranitelné
- chování pracovníka při reklamaci

Použité prameny a literatura

- MATZ Reinhold, GRUENER Herman a KESSLER Thomas. *Restaurace a host*, EUROPA – SOBOTÁLES CZ., Praha 2008, ISBN 978-80-86706-18-4
- RYGLOVÁ, Kateřina. *Cestovní ruch: soubor studijních materiálů*. Ostrava: Key publishing, 2009, ISBN 978-80-7418-028-6.
- ČERNÝ, Jiří. *Moderní hotel*. Úvaly: Ratio, 2004, ISBN 80-86351-07-6.
- KŘÍŽEK, Felix. *Moderní hotelový management*. Praha: Grada, 2011, ISBN 978-80-247-3868-0.