

Organizační struktura v pohostinství a ubytování

Iveta Hennetmairová



evropský
sociální
fond v ČR



EVROPSKÁ UNIE



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

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 Hennetmairová, 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_75
- Datum vytvoření: 2.8.2013
- Ročník: 2
- Předmět: Hotelnictví a stolničení
- Vzdělávací oblast: Odborné vzdělávání
- Tematická oblast: Organizační struktury

Anotace:

žáci se seznámí s organizačními strukturami v oblasti ubytování a stravování



Organizační struktura v pohostinství a ubytování I.

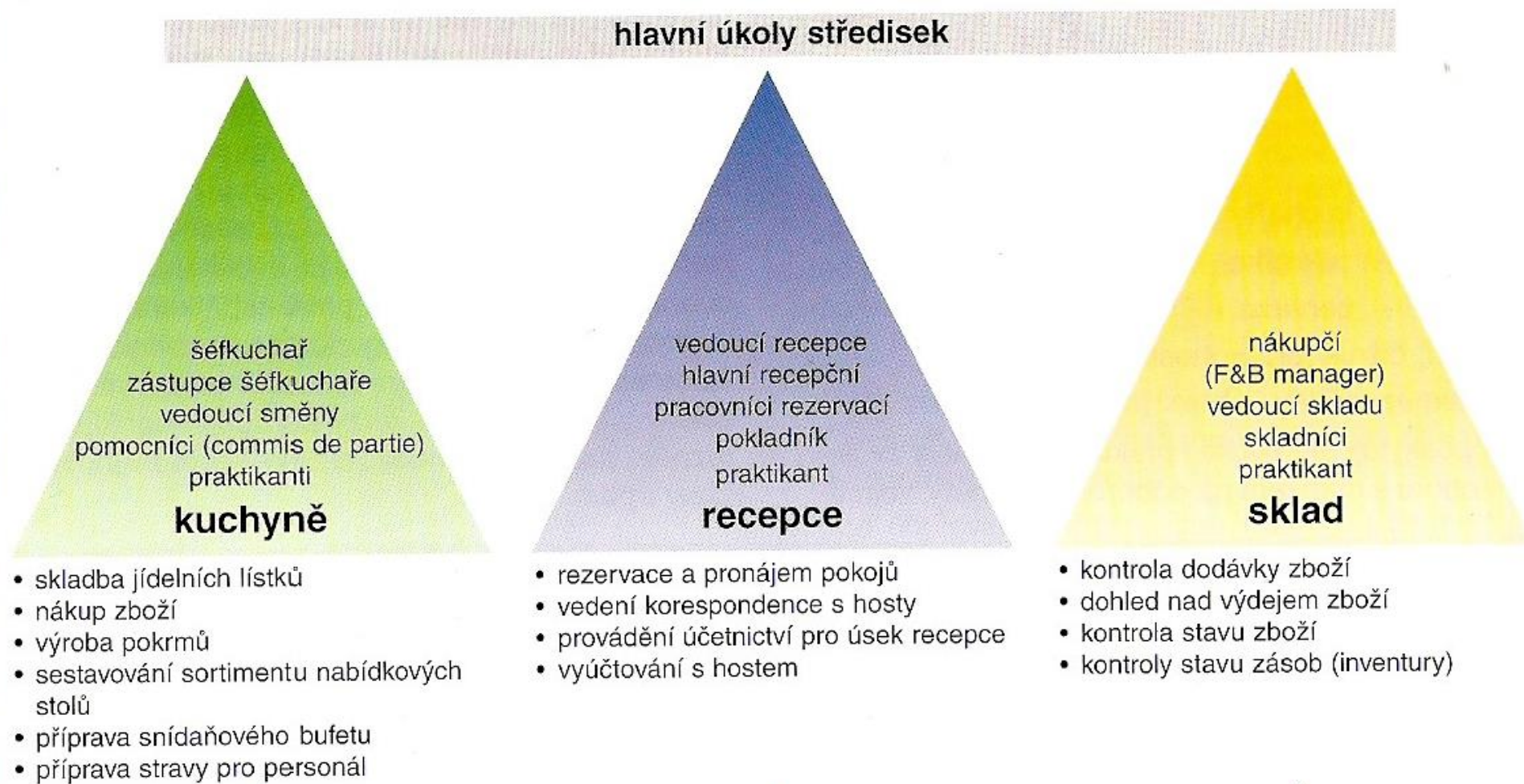
Hotely a malé podniky

Živnost hostinská činnost

- Živnost „hostinská činnost“ podle ŽZ spadá do kategorie ohlašovacích živností řemeslných a zahrnuje činnosti spočívající v přípravě a prodeji pokrmů a nápojů k bezprostřední spotřebě v provozovně, v níž jsou prodávány, vyjma podávání snídaní hostům ubytovaným v *jiných kategoriích staveb* s kapacitou do 10 lůžek (včetně přistýlek).
- Hostinská činnost může být provozována buď samostatně, nebo společně s poskytováním ubytování ve stanovených *ubytovacích zařízeních*, která poskytují stravovací služby (např. hotel, motel, penzion).

Organizace v hotelnictví

- **Cílem je vytvořit organizační strukturu co nejjednodušší, přehlednou, vyjadřující co nejpresněji a jednoznačně dělbu práce, rozdělení odpovědností a pravomocí.**
- **Organizační členění personálu je úzce spjato s velikostí hotelu či restaurace a počtem nutných zaměstnanců.**
- **Je nutné přesně stanovit pravomoci a odpovědnost.**



vedoucí restaurace
vedoucí úseku
zástupce vedoucího úseku
pomocníci
praktikanti

obsluha

- příjem hostů a obsluha
- podávání jídel a nápojů
- vyúčtování s hostem a provozem
- provádění snídaňové a etážové obsluhy
- příprava uzavřených společenských akcí (bankety atd.)
- dranžírování, flambování

hotelová
hospodyně
správce budovy
správce prádelny
pokojské
praktikanti

úklid/údržba

- čištění a údržba pokojů, chodeb a schodišť
- péče o květinovou výzdobu
- zajištění, skladování a výdej veškerého prádla a čisticích prostředků
- údržba technických zařízení

ekonom
(obchodní manažer)
personalista
hlavní pokladník
kontrolor
praktikant

účetárna

- vedení hlavní pokladny a kontrola účetních dokladů
- zpracování personální agendy, vyúčtování mezd
- přijímání a propouštění personálu
- stanovení náplně práce

Top management

Pod pojmem Top managementem rozumíme nejvyšší vedení společnosti:

- ***na úseku ředitele:***
 - generální ředitel hotelu
 - asistent ředitele
 - sekretářka ředitele
 - právník

- ***dále:***

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

Povinnosti vedoucích pracovníků:

- řídit a kontrolovat práci a pravidelně hodnotit poměr zaměstnanců k práci a k pracovnímu kolektivu a pracovní výsledky
- v zájmu 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 bezpečnost a ochranu zdraví při práci
- zabezpečovat odměňování zaměstnanců podle mzdových předpisů a kolektivních smluv, popřípadě vnitřních mzdových předpisů nebo pracovních smluv
- diferencovat mzdu zaměstnanců podle jejich výkonnosti a zásluh o konečné výsledky práce
- vytvářet příznivé podmínky pro zvyšování odborné úrovně zaměstnanců a pro uspokojování jejich kulturních a sociálních potřeb,

- 
- zabezpečovat dodržování právních a jiných předpisů, zejména vést zaměstnance k pracovní kázi, oceňovat jejich iniciativu a pracovní úsilí, zajišťovat, aby nedocházelo k porušování pracovní kázně a k neplnění povinností,
 - zabezpečovat přijetí včasných a účinných opatření k ochraně majetku zaměstnavatele.

Provozní management

- Úkolem provozního managementu je zajistit každodenní plynulý chod hotelu.
- Provoz hotelu zajišťují tři základní útvary, **ubytovací, stravovací a technický**.
- Obvykle se diferencuje na management ubytovací, stravovací a technický.
- Ubytovací úsek se dělí na dvě základní části:
 - část **příjmu** (**recepce, front office**)
 - část **lůžkovou** (**housekeeping**)
- V obou probíhá poskytování služeb, které jsou nejpodstatnější úlohou hotelu.

Front office

- v příjmové části probíhá rezervace pokojů, přijímání objednávek a prodej pokojů
- provádí se opatření k zajištění bezpečnosti hostů a jejich majetku
- přijímají se objednávky na doplňkové hotelové služby
- zajišťuje se spojení hosta s vnějším prostředím
- prodávají se drobné předměty a suvenýry,
- provádí se zúčtování s hostem a vyřizují se potřebné administrativní práce

Pracovníci úseku front office

- vedoucí úseku ubytování
- asistent vedoucího úseku ubytování
- recepční
- hotelový vrátný
- pokladník - směnárník
- pracovník rezervací
- bagážista
- dveřník
- telefonistka
- pracovnice sekretářských služeb

Lůžková část - housekeeping

- zaměřena na zajištění vlastního ubytování hosta
- běžná příprava pokojů k ubytování
- předání pokojů hostu
- běžný úklid v průběhu ubytování
- zajištění bezporuchové funkce pokojů a jeho zařízení
- obstarání drobných služeb a úklid pokojů po odjezdu hosta
- vedle těchto základních činností sem patří také generální úklid pokojů včetně jejich údržby, dezinfekce a dezinsekce, úklid chodeb a přilehlých prostor

Pracovníci úseku housekeeping:

- vedoucí housekeepingu
- hotelová hospodyně
- pokojská
- uklízečka

Food&Beverage management

- v čele stravovacího provozu stojí vedoucí stravovacího provozu - F&B manažer
- úkolem stravovacího úseku hotelu je poskytovat stravovací služby především ubytovaným hostům
- podle typu hotelu jde buď o všechny, nebo jen o některé z následujících druhů stravovacích 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.

Pracovníci úseku Food&Beverage management

- F&B manažer
- šéfkuchař
- asistent šéfkuchaře
- kalkulant
- kuchyňská hospodyně
- jednotlivé restaurace jsou řízeny vedoucími restaurací, kterým jsou podřízeni vrchní číšníci a číšníci
- náplň práce pracovníků obsluhy je závislá na způsobu a formě obsluhy

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.