

Ekonomická fakulta UMB v Banskej Bystrici
Akademický rok 2012/2013
zimný semester

MANAŽMENT HOTELA

prof. Ing. Peter Patúš, PhD.
Katedra cestovného ruchu
a spoločného stravovania



ORGANIZAČNÁ ŠTRUKTÚRA HOTELA

UČEBNÉ OTÁZKY:

1. Význam a úlohy organizačnej štruktúry hotela
2. Činitele ovplyvňujúce organizačnú štruktúru hotela
3. Organizačná štruktúra hotela

Literatúra

1. SLÁDEK, G. 1997. Podnikanie v hotelierstve a pohostinstve. Bratislava : Mračko, 1997.
2. BUREŠ, J., FILIP, V. 1989. Jednotné zásady hotelového provozu. Praha : Merkur, 1989.
3. BERÁNEK, J., KOTEK, P. 2003. Řízení hotelového provozu. 3. vyd. Praha : Grada, 2003.
4. SCHÄETZING, E. E. 1992. Management in Hotellerie und Gastronomie. Frankfurt a/M. : Deutscher Fachverlag, 1992.

5. Patúš, P – Gúčik, M. 2005. Manažment ubytovacej prevádzky hotela. Banská Bystrica : Slovak – Swiss Tourism 2005
6. Janíčková, J.- Makovník T. – Šebová, Ľ. 2006. Manažment ubytovacích služieb. Banská Bystrica : EF UMB, 2006

1. VÝZNAM A ÚLOHY ORGANIZAČNEJ ŠTRUKTÚRY HOTELA

ÚLOHY:

- uspokojiť potreby hostí po ubytovacích a s tým spojených doplnkových službách
- potreby uspokojiť v požadovanej kvalite, objeme, štruktúre a čase
- minimalizovať náklady a dosahovať efektívnosť
- vytvoriť vhodné pracovné podmienky pre pracovníkov

2. Činitele ovplyvňujúce organizačnú štruktúru hotela

- veľkosť hotela (počet izieb – lôžok)
- trieda hotela
- umiestenie (funkcia) hotela
 - mesto, stredisko cestovného ruchu
- príslušnosť k hotelovému reťazcu (napr. hotely IBIS)
- tradícia (značka a imidž hotela, zvyklosti v krajine)
- cena pracovnej sily

3. ORGANIZAČNÁ ŠTRUKTÚRA HOTELA

POŽIADAVKY:

- stanoviť optimálny počet pracovníkov
- stanoviť optimálnu štruktúru pracovníkov (z hľadiska funkcie aj kvalifikácie)
- vymedziť vzťahy nadriadenosti a podriadenosti
- umožniť kontrolu priebehu činností (aj nákladov)
- zabezpečiť optimálnu nadväznosť pracovných procesov (úspora času a nákladov, vyššia produktivita práce)
- podmienky pre odborný a funkčný rast pracovníkov (kariéra)

ČLENENIE HOTELA

A. VÝNOSOVÉ STREDISKÁ (REVENUE CENTERS):

- recepcia
- pohostinský úsek
- telefónna ústredňa
- predaj suvenírov
- parkovisko (garáž)
- ostatné výnosové strediská

B. PODPORNÉ STREDISKÁ (SUPPORT CENTERS)

- housekeeping
- ekonomický úsek
- technický úsek
- bezpečnostný úsek
- úsek ľudských zdrojov
- ostatné podporné strediská

ČLENENIE HOTELA NA ÚSEKY (VEĽKÝ HOTEL)

- úsek príjmu host'a
- úsek starostlivosti o hotelové izby (housekeeping)
- pohostinský úsek
- úsek predaja a marketingu
- úsek ľudských zdrojov
- technický úsek
- ekonomický úsek

ÚSEK PRÍJMU HOSŤA

ZODPOVEDNOSŤ ZA:

- rezervovanie ubytovania
- služby hosťom
- vedenie účtov hostí
- zber a evidenciu dát
- cenovú politiku za ubytovanie

PRACOVISKÁ ÚSEKU PRÍJMU HOŠŤA

- rezervovanie ubytovania
- recepcia
- vrátnica
- zmenáreň
- hotelová hala
- telefónna ústredňa
- hotelový žurnál (night audit)

Rezervovanie ubytovania

Zabezpečuje rezervovanie ubytovania

- podľa typu (individuálne – skupinové)
- podľa spôsobu objednania:
 - globálny distribučný systém (GDS)
 - hotelový rezervačný systém
 - bezplatné telefónne číslo (TOLL-FREE)
 - internet
 - telefonicky
 - osobne v hoteli
 - listom (faxom)

Prognózovanie dopytu po ubytovaní

Služby host'om

- RECEPCIA:
 - privítanie host'a
 - potvrdenie údajov o rezervovaní ubytovania
 - registrácia host'a
 - overenie spôsobu platby
 - pridelenie izby
 - odchod host'a a platba
- HOTELOVÁ HALA
(PRACOVISKO):
 - odnos batožiny
 - odvoz auta do garáže
 - pomoc pri vystupovaní z auta

- VRÁTNICA:
 - zabezpečenie vstupeniek
 - zabezpečenie prepravy
 - informácie o atrakciách v okolí
 - informácie o hotelových službách
 - pošta hostí

- TELEFÓNNA ÚSTREDŇA:
 - internetové prípojky
 - telefonické hovory do hotela

Vedenie účtov hostí

- ručne
- prostredníctvom počítača

PRÍKLADY POLOŽIEK ÚČTU HOSTĀ:

- ubytovanie,
- spotreba v minibare
- platená TV
- poplatok za bezpečnostnú schránku
- konzumácia v pohostinských zariadeniach hotela
- telefonické hovory

- nákup suvenírov
- služby práčovne
- parkovné
- nájomné za konferenčné priestory
- prenájom audiovizuálnej techniky
- poplatky súvisiace s banketovými službami
- poplatky za rôzne služby (obstaranie lístkov, kvetín ap.)

Oddelenie hotelového žurnálu (night audit)

- pracuje pozde večer alebo v noci

ÚLOHY:

- 1) účtovať správnu cenu za ubytovanie hosťovi
- 2) verifikácia obsadenosti izieb
- 3) založenie čiastkových účtov hostí
- 4) overenie správnosti a oprávnenosti účtovaných položiek
- 5) monitorovanie výšky limitu úveru hosťa

- 6) zúčtovanie hotovosti z recepcie (vrátnice)
- 7) aktualizácia elektronických dát v počítačoch za ktoré zodpovedá úsek príjmu host'a
- 8) vypracovanie a distribúcia správ týkajúcich sa úseku príjmu host'a

ÚSEK STAROSTLIVOSTI O HOTELOVÉ IZBY (HOUSEKEEPING)

SKLADÁ SA:

- verejné priestory
- úsek hotelových izieb
- práčovňa

ÚLOHY:

- zabezpečenie čistoty a poriadku
- súvisiace služby (bezpečnosť, nájdené veci, pranie a čistenie)

Verejné priestory

- hotelová hala
- oddychové priestory
- úsek príjmu hosťa
- kancelárie hotela
- herne
- fitness centrum
- hotelový bazén (wellness)
- šatne a odpočívárne zamestnancov
- vybrané konferenčné a stravovacie priestory

Hotelové izby a zázemie

- výtahy
- schodištia
- chodby
- hotelové izby
- ostatné priestory

Práčovňa

- priestor prípravovne
- práčovňa
- sklady bielizne

EKONOMICKÉ ODDELENIE

ÚLOHY:

- vedenie účtovníctva hotela
- spracovanie a predkladanie finančných výkazov
- evidencia a kontrola nákladov,
- realizácia platieb hotela,
- vypracovanie a sledovanie plnenie plánu výnosov a nákladov (rozpočet, ap.)

ÚSEK PREDAJA A MARKETINGU

ÚLOHY:

- tvorba marketingovej stratégie hotela (stratégie predaja)
- príprava zmlúv s odberateľmi služieb hotela
- evidencia zmlúv o predaji, prognózy predaja a minulý predaj
- koordinácia a komunikácia s dotknutými úsekmi hotela ohľadne špecifických potrieb hotela
- sprevádzanie obchodných partnerov po hoteli
- prieskum u hostí počas ich pobytu v hoteli

ÚSEK ĽUDSKÝCH ZDROJOV

ÚLOHY:

- nábor pracovníkov
- výber pracovníkov
- informovanie (orientácia)
- tréning a vzdelávanie
- vyhodnocovanie pracovníkov
- odmeňovanie
- benefity pre pracovníkov
- plánovanie potreby pracovníkov
- bezpečnosť a hygiena práce
- zvyšovanie produktivity práce a jej kvality

POMÔCKY:

- organizačná schéma hotela
- manuály
- popisy práce a kvalifikačné požiadavky
- právne predpisy (zákoník práce, hygienické a bezpečnostné predpisy, predpisy o sociálnom poistení)

TECHNICKÝ ÚSEK HOTELA

PODMIENKA EXISTENCIE:

- dostatočná kapacita hotela
- rozsiahle technické zázemie

VONKAJŠIE VPLYV NA ÚLOHY A

POSTAVENIE TECHNICKÉHO ÚSEKU:

- konkurencia medzi hotelmi (týka sa aj materiálnej stránky)
- sofistikovanosť technických systémov
- návratnosť investícií
- energetické krízy a rast cien energií

TECHNICKÝ ÚSEK PLNÍ:

- **administratívnu funkciu** (nákup, inventarizácia a evidencia, preventívna údržba, objednávka služieb, harmonogram prác, správy)
- **technickú funkciu** (klimatizácia, kanalizácia, zásobovanie vodou, chladenie, výpočtová technika, elektrozariadenia, výt'ahy a iné)

PERSONÁLNE OBSADENIE TECH. ÚSEKU:

- riaditeľ (vedúci) technického úseku (chief engineer, director of building operations, building superintendant)
- zástupca
- pracovníci (stolár, maliar, záhradník, elektrikár, zámočník, špecialista na výpočtovú techniku)

ADMINISTRATÍVNE ÚLOHY TECHNICKÉHO ÚSEKU:

- pomoc iným oddeleniam pri rozhodovaní o nákupe technickej vybavenosti
- vedenie zásob náhradných dielov a potrebných materiálov (nástrojov)
- preventívna údržba (kontrola) technických systémov
- administrácia dodávateľských služieb (deratizácia, umývanie okien, záhradnícke služby, stavebné práce)