

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



REZERVOVANIE UBYTOVANIA

Učebné otázky

- 1. Význam rezervovania ubytovania pre hotel**
- 2. Spôsoby rezervovania ubytovania**
- 3. Pracovný postup pri rezervovaní ubytovania**
- 4. Rezervovanie ubytovania nad kapacitu**

1. VÝZNAM REZERVOVANIA UBYTOVANIA

A. Z HĽADISKA HOTELA

- VYŠŠIE VYUŽITIE UBYTOVACEJ KAPACITY
- LEPŠIE EKONOMICKÉ VÝSLEDKY
- LEPŠIE PODMIENKY PRE PLÁNOVANIE POČTU PRACOVNÍKOV, VÝROBY AP.

B. Z HĽADISKA HOŠŤA

- ISTOTA, ŽE MU BUDE POSKYTNUTÉ UBYTOVANIE

PODIEL REZERVOVANIA NA CELKOVOM POČTE HOSTÍ

**– OD 10 % – DO TAKMER 100 %
(ZÁVISÍ OD UMIESTNENIA A DRUHU HOTELA)**

DOBA REZERVOVANIA PRED PRÍCHODOM

**- OD NIEKOĽKO HODÍN PO NIEKOĽKO MESIACOV
(ZÁVISÍ OD DOSTATKU UBYTOVACÍCH KAPACÍT A
OBDOBIA V ROKU)**

2. SPÔSOBY REZERVOVANIA UBYTOVANIA



3. PRACOVNÝ POSTUP PRI REZERVOVANÍ UBYTOVANIA

POŽIADAVKA NA REZERVOVANIE



OVERENIE VOĽNEJ KAPACITY



REGISTRÁCIA ÚDAJOV O REZERVOVANÍ



POTVRDENIE REZERVOVANIA



VEDENIE EVIDENCIE O REZERVOVANÍ



ZOSTAVENIE SPRÁVY O REZERVOVANÍ

OBDRŽANIE POŽIADAVKY NA REZERVOVANIE

VYŽADUJE SA RÝCHLA ODPOVEĎ

ÚDAJE

- DÁTUM PRÍCHODU
- DOBA POBYTU (DNI)
- TYP A POČET IZIEB

OVERENIE VOLNEJ KAPACITY

A. HOTELOVÝ SOFTWARE (NAPR: FIDELIO)

B. MANUÁLNY SYSTÉM

- TABUĽA PROGNÓZY UBYTOVANIA
- TABUĽA REZERVOVANIA
- GRAF REZERVOVANIA

AKCEPTOVANIE (ZAMIETNUTIE) REZERVOVANIA

A) AKCEPTOVANIE – REGISTRÁCIA

B) ZAMIETNUTIE (DÔVODY):

- HOTEL JE ÚPLNE OBSADENÝ
- HOSTĚ JE NA ČIERNEJ LISTINE
- ŠPECIFICKÉ POŽIADAVKY NESPLNITEĽNÉ

REGISTRÁCIA REZERVOVANIA

FORMALIZOVANÉ TLAČIVO (ALEBO SOFTWARE)

DÔVODY

- ZACHYTIA SA VŠETKY POTREBNÉ ÚDAJE
- HOSŤOVI SA PRIPOMENÚ NIEKTORÉ ÚDAJE (CENA, DOBA PRÍCHODU ...)
- URÝCHĽUJE TO PRÁCU
- ŤAŽŠIE SA STRATÍ

ALTERNATÍVA – KOMBINÁCIA S HOTELOVÝM
PREUKAZOM

VZOR REZERVAČNÉHO FORMULÁRA

Názov a logo hotela

REZERVAČNÝ FORMULÁR

Pán/pani

Dátum príchodu Dátum odchodu

Čas príchodu Počet nocí

Druh izby Počet izieb

Počet osôb Cena izby

Domáca adresa Kontaktná osoba

Telefón Organizácia

Spôsob platby Adresa

Poznámka Garantované rezervovanie (áno, nie)

..... Číslo úver. karty

Prevzal Potvrdenie rezervovania (áno, nie)

Dátum

POTVRDENIE REZERVOVANIA

POSIELA HOTEL HOSŤOVI – OBVYKLE LISTOM (FAXOM)

VÝHODA

- ISTOTA PRE HOSŤA PRI OVERBOOKINGU**
- HOTEL – MÔŽE ŽIADAŤ NÁHRADU NÁKLADOV**

FORMY POTVRDENIA

- 1. KARTIČKA SO ZAPLATENÝM POŠTOVNÝM**
 - HOSŤ DOSTANE PRI ODCHODE Z HOTELA**
 - SÚČASŤ PROPAGAČNÝCH MATERIÁLOV**
- 2. ŠTANDARDNÝ LIST**
 - DRAHŠIE, ČASOVO NÁROČNEJŠIE**
 - DRAHŠIE HOTELY, VIP'S**

3. FAX (E-MAIL) – AK JE KRÁTKY ČAS NA ODPOVEĎ LISTOM

4. ZÁLOHA VOPRED

- HOTELY S DLHODOBEJŠÍM POBYTOM**
- ISTOTA, ŽE HOSTĚ PRÍDE**

HOTEL NEPOTVRDZUJE REZERVOVANIE

- HOSTĚ SI REZERVUJE IZBU NA TEN ISTÝ DEŇ**
- AK HOSTĚ O TO NEPOŽIADA**

VEDENIE A AKTUALIZÁCIA EVIDENCIE O REZERVOVANÍ

EVIDUJE SA

- **BUDÚCI PRÍCHOD HOSTÍ**
- **MINULÉ REZERVOVANIE (NAPR. PERCENTO „NO SHOW’S)**
- **ZMENY V REZERVOVANÍ (STORNO)**

SPRÁVA O REZERVOVANÍ

VYPRACÚVA REZERVAČNÉ ODDELENIE PRE RECEPCIU

OBSAHUJE

POVINNE

- ZOZNAM HOSTÍ, KTORÍ MAJÚ PRICESTOVAŤ (ODCESTOVAŤ) V DANÝ DEŇ**
- ORGANIZOVANÉ SKUPINY HOSTÍ**

FAKULTATÍVNE

- POČET PREDANÝCH (NEPREDANÝCH) IZIEB (PODĽA ŠTRUKTÚRY)**
- ŠPECIÁLNY ZOZNAM PRÍCHODOV (NAPR. VIP)**
- POČET ODMIETNUTÝCH REZERVOVANÍ**
- POČET STORNA REZERVOVANIA AP.**

4. REZERVOVANIE UBYTOVANIA NAD KAPACITU

SÚČASŤ VÝNOSOVÉHO (YIELD) MANAGEMENTU

CIEĽ

- ZABEZPEČIŤ MAXIMÁLNE VYUŽITIE UBYTOVACEJ KAPACITY V ČASE VYSOKÉHO DOPYTU PO UBYTOVANÍ

PRINCÍP

- HOTEL MÁ KAPACITU 100 LÔŽOK
- REZERVUJE VŠAK 110 LÔŽOK (10 LÔŽOK JE NAD KAPACITU)

DÔVOD

- ČASŤ HOSTÍ SI REZERVUJE UBYTOVANIE, ALE NEPRÍDE (ANI VČAS NEZRUŠÍ REZERVOVANIE) – TZV. – „NO SHOWS“
- ČASŤ HOSTÍ SI SKRÁTI POBYT (PRACOVNÉ POVINNOSTI)

MOŽNÉ PROBLÉMY

- **PRÍDE VIAC HOSTÍ AKO JE POČĚT LÔŽOK**
- **ČASŤ HOSTÍ SI CHCE PREDĹŽIŤ POBYT (TÝCH VŠAK MOŽNO ODMIETNUŤ)**

RIEŠENIE

- **VYPRACOVANÝ POSTUP PRE TENTO PRÍPAD**
- **HOSŤOM S GARANTOVANÝM UBYTOVANÍM SA UBYTOVANIE REZERVUJE VŽDY**
- **SPOLUPRÁCA S OKOLITÝMI HOTELMI**
- **ODVOZ DO NÁHRADNÉHO HOTELA, OSPRAVEDLNENIE (LIST), POSKYTNUTIE ZĽAVY V BUDÚCNOSTI, MOŽNÁ NÁHRADA ROZDIELU CENY ZA UBYTOVANIE V INOM HOTELI, AP.**