

**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**



# PRÍJEM, POBYT A ODCHOD HOSTĀ

## Učebné otázky

1. Význam a úlohy úseku príjmu host'a
2. Registrácia host'a
3. Pridelenie izby
4. Pobyt host'a
5. Odchod host'a

# 1. VÝZNAM A ÚLOHY PRÍJMU HOSŤA (CHECK – IN)

## VÝZNAM

### 1. EKONOMICKÝ

- PODKLAD PRE ZÚČTOVANIE S HOSŤOM
- ZABRÁNIŤ ÚNIKU TRŽIEB (DANÍ)

### 2. BEZPEČNOSTNÝ

- ÚDAJE O HOSŤOVI

### 3. MARKETINGOVÝ

- ŠTATISTICKÉ A MARKETINGOVÉ ÚDAJE

# PRÍJEM HOSTĀ A JEHO REGISTRÁCIA (ÚLOHY RECEPCIE)



## 2. REGISTRÁCIA HOŠŤA

### ZÁKLADNÉ FORMY REGISTRÁCIE:

1. POMOCOU POČÍTAČA (FIDELIO, HOREC)

2. PÍSOMNE

- HOŠŤ ÚDAJE ZAPISUJE SÁM DO FORMULÁROV
- ÚDAJE ZAPISUJE PRACOVNÍK RECEPCIE

### PÍSOMNÁ REGISTRÁCIA:

- PRIHLASOVACIE KARTY (FORMULÁRE)
- KNIHA UBYTOVANÝCH HOŠŤÍ

### HOTELOVÝ PREUKAZ:

- NÁZOV HOTELA (LOGO, ADRESA)
- MENO HOŠŤA
- ČÍSLO IZBY
- DOBA POBYTU

### ÚČEL A VÝZNAM HOTELOVÉHO PREUKAZU

# REGISTRÁCIA DOMÁCICH HOSTÍ

## KNIHA UBYTOVANÝCH HOSTÍ

- MENO A PRIEZVISKO
- ČÍSLO OBČIANSKÉHO PREUKAZU (CESTOVNÉHO DOKLADU)
- ADRESA TRVALÉHO POBYTU
- DOBA UBYTOVANIA (OD – DO)

(ZÁKON Č. 500/2004 Z. Z. O HLÁSENÍ POBYTU OBČANOV SR A  
REGISTRI OBYVATEĽOV SR - § 24)

# REGISTRÁCIA CUDZINCOV

## DOMOVÁ KNIHA

- MENO A PRIEZVISKO
- DÁTUM NARODENIA
- ŠTÁTNA PRÍSLUŠNOSŤ
- ÚČEL POBYTU
- ČÍSLO CESTOVNÉHO DOKLADU A VÍZA
- DÁTUM VSTUPU
- PREDPOKLADANÁ DĹŽKA POBYTU
- ADRESA UBYTOVACIEHO ZARIADENIA
- ZAČIATOK A SKONČENIE UBYTOVANIA

(ZÁKON Č. 48/2002 Z. Z. O POBYTE CUDZINCOV)

# POVINNOSTI UBYTOVATEĽA

- OVERIŤ TOTOŽNOSŤ CUDZINCA
- VIESŤ DOMOVÚ KNIHU
- VYPLNIŤ TLAČIVO O HLÁSENÍ POBYTU CUDZINCA A DORUČIŤ HO POLICAJNÉMU ÚTVARU DO 5 DNÍ
- V PRÍPADE ÚMRTIA UBYTOVANÉHO CUDZINCA OZNÁMIŤ TO POLICAJNÉMU ÚTVARU
- ZABEZPEČIŤ ČITATEĽNOSŤ A ČASOVÝ SLED ZÁPISOV V DOMOVEJ KNIHE
- USCHOVAŤ DOMOVÚ KNIHU 5 ROKOV OD VYKONANIA POSLEDNÉHO ZÁPISU
- ODOVZDAŤ DOMOVÚ KNIHU POLICAJNÉMU ÚTVARU DO 5 DNÍ OD SKONČENIA PREVÁDZKY UBYTOVACIEHO ZARIADENIA
- PREDLOŽIŤ DOMOVÚ KNIHU NA KONTROLU POLICAJNÉMU ÚTVARU
- UMOŽNIŤ POLICAJNÉMU ÚTVARU VSTUP DO VŠETKÝCH PRIESTOROV UBYTOVACIEHO ZARIADENIA NA ÚČEL KONTROLY
- NAKLADAŤ S OSOBNÝMI ÚDAJMI ZAPÍSANÝMI V DOMOVEJ KNIHE LEN SPÔSOBOM URČENÝM OSOBITNÝM PREDPISOM (ZÁKON Č. 52/1998 Z. Z. O OCHRANE OSOBNÝCH ÚDAJOV V INFORMAČNÝCH SYSTÉMOCH V ZNENÍ ZÁKONA Č. 241/2001 Z. Z.).



# RECEPČNÝ LIST

**DEŇ: STREDA**

**DÁTUM: 21. JÚN 2010**

IZBA	PRÍCHODY				POBYT				ODCHODY			
	MENO	POČET OSÔB	CENA	OD-CHOD	MENO	POČET OSÔB	CENA	OD-CHOD	MENO	POČET OSÔB	CENA	OD-CHOD
101												
102	NOVÝ	2	1 500	28. 6.								
103												
104					ŽITNÝ	1	1 800	22. 6.				
105												
106									SUCHÝ	2	1 700	21. 6.
107												
108												
109	←				MIMO PREVÁDZKU				→			

### **3. PRIDELENIE IZBY**

#### **MALÉ HOTELY**

- ČÍSLO IZBY UŽ V ČASE REZERVOVANIA

#### **VEĽKÉ HOTELY**

- ČÍSLO IZBY AŽ V ČASE PRÍCHODU
- LEPŠIE IZBY DLHODOBEJŠIE UBYTOVANÝM, RESP. TÝM KTORÍ SI SKÔR REZERVOVALI UBYTOVANIE

# **STATUS (STAV) HOTELOVEJ IZBY**

## **MOŽNÝ STAV (STATUS)**

- OBSADENÁ
- VOĽNÁ (ALE EŠTE NEPRIPRAVENÁ)
- VOĽNÁ A PRIPRAVENÁ
- UZAVRETÁ (MAĽOVANIE, VÝMENA NÁBYTKU)

## **EVIDENCIA STAVU IZBY NA RECEPCII**

- RECEPČNÝ LIST (NA ZÁKLADE TELEFONICKÉHO HLÁSENIA CHYŽNEJ – HOTELOVEJ GAZDINEJ)
- POČITAČOVÝ SYSTÉM (NAPR. CEZ INTERAKTÍVNU TELEVÍZIU)
- ELEKTRONICKÝ SYSTÉM

# 4. POBYT HOSTĀ

## VEDENIE ÚČTU HOSTĀ

- MANUÁLNE
- ELEKTRONICKĀ POKLADŇA
- POČÍTAČ (HOTELOVÝ SOFTWARE)

## OBVYKLÉ POLOŽKY ÚČTU HOSTĀ

- UBYTOVANIE
- POPLATKY (NAPR. MIESTNA DAŇ)
- JEDLĀ A NĀPOJE
- PRANIE BIELIZNE A ČISTENIE ODEVOV
- TELEFÓNNE POPLATKY
- POPLATKY ZA OSOBNÉ SLUŽBY (OBSTARANIE VSTUPENIEK, KVETÍN AP.)
- OSTATNÉ (NAPR. POUŽITIE ŠPORTOVO-REKREAČNÝCH ZARIADENÍ HOTELA)

## LIMIT VÝŠKY ÚČTU HOSTĀ

## **ÚČTY VEDENÉ NA RECEPCI**

- ÚČTY UBYTOVANÝCH HOSTÍ
- OSTATNÉ ÚČTY HOSTÍ (ORGANIZÁCIÍ)

## **OSTATNÉ ÚČTY (HOSTIA UŽ ODIŠLI)**

- KTORÉ UHRADÍ ZAMESTNÁVATEĽ HOSTĽA (FAKTÚRA)
- HOSTIA ODIŠLI BEZ ZAPLATENIA
- ZA PRENÁJOM PRIESTOROV HOTELA (SVADBY, KONGRESY AP.)
- PREDAVKY HOSTÍ V RÁMCI REZERVOVANIA UBYTOVANIA
- HOSTIA SÚ PRECHODNE MIMO HOTELA (VRÁTIA SA)

# DOPLNKOVÉ SLUŽBY NA ÚSEKU PRÍJMU HOSTĀ

- POSKYTOVANIE INFORMÁCIÍ
- TELEFONOVANIE
- SLUŽBY VRÁTNICE
- ZMENÁRENSKÉ SLUŽBY
- BEZPEČNOSTNÉ SCHRÁNKY (TREZORY)

# EVIDENCIA NA ÚSEKU RECEPCIE

1. ZOZNAM PRÍCHODOV HOSTÍ
2. ZOZNAM UBYTOVANÝCH HOSTÍ
3. ZOZNAM ODCHÁDZAJÚCICH HOSTÍ
4. ZÁZNAMY O HOSŤOCH (GUEST HISTORY CARD)
5. ZOZNAM BUDENIA HOSTÍ
6. ŠPECIÁLNE SLUŽBY PRE HOSTÍ NA IZBE
7. POŠTA HOSTÍ
8. ZMENA IZBY A CENY
9. OZNAMY PRE HOSTÍ

# ZOZNAM PRÍCHODOV HOSTÍ

- ZOSTAVUJE SA DEŇ VOPRED
- VYPRACÚVA HO REZERVAČNÉ ODDELENIE
- DOSTÁVA HO:
  - RECEPCIA
  - VRÁTNICA (POŠTA)
  - TELEFÓNNA ÚSTREDŇA
- OBSAH:
  - MENÁ HOSTÍ PODĽA ABECEDY
  - DĹŽKA POBYTU
  - ŠPECIÁLNE POŽIADAVKY



## **ZOZNAM UBYTOVANÝCH HOSTÍ**

- VYPRACÚVA HO RECEPCIA
- ABECEDNÉ PORADIE HOSTÍ A ČÍSLA IZIEB
- DOSTÁVAJÚ HO:
  - VRÁTNICA
  - TELEFÓNNA ÚSTREDŇA
  - POHOSTINSKÉ ODBYT. STREDISKÁ

## **PREHĽAD O UBYTOVANÝCH HOSTOCH**

### **FORMY:**

- KNIHA UBYTOVANÝCH HOSTÍ
- RECEPČNÝ LIST
- TABUĽA UBYTOVANÝCH HOSTÍ
- POČÍTAČ

# ZOZNAM ODCHÁDZAJÚCICH HOSTÍ

- ZOZNAM PODĽA ČÍSEL IZIEB
- ČASTO KOMBINÁCIA SO ZOZNAMOM UBYTOVANÝCH HOSTÍ
- DOSTÁVA HO:
  - HOTELOVÁ GAZDINÁ
  - VRÁTNICA
  - TELEFÓNNA ÚSTREDŇA

# ZÁZNAM O HOSŤOCH (GUEST HISTORY CARD)

LUXUSNÉ HOTELY

OBSAH ÚDAJOV:

- MENO, ADRESA, TELEFÓN, ...
- DOBA POBYTU A ČÍSLO IZBY
- ÚČET ZA POBYT
- OSOBITNÉ PRIANIA

SÚČASŤ SOFTWARE (FIDELIO)

VYUŽITIE V MARKETINGU

# 5. ODCHOD HOSTĀ (CHECK OUT)

## POSTUP PRI ODCHODE HOSTĀ

1. Host' požaduje vystaviť účet
2. Pracovník recepcie zist'uje spokojnosť host'a s pobytom (službami)
3. Host' vracia kľúče (magnetickú kartu) pracovníkovi recepcie (vrátnice)
4. Pracovník recepcie kontroluje komplexnosť a správnosť podkladov pre zúčtovanie a predloží host'ovi účet

5. Host' si skontroluje položky účtu a platí za účet
6. Pracovník recepcie sa informuje o prípadnej rezervácii host'a v budúcnosti
7. Podklady o zúčtovaní s host'om sa pripraví pre nočný audit
8. Pracovník recepcie oznámi odchod host'a ostatným úsekom v hoteli
9. Aktualizuje sa evidencia hostí v hoteli (v počítači, v písomných podkladoch ap.)

# SPÔSOB PLATBY

- V HOTOVOSTI (NÁRODNÁ ALEBO ZAHRANIČNÁ MENA)
- OSOBNÝ (CESTOVNÝ) ŠEK
- PLATOBNÁ KARTA
- FAKTÚRA
- VOUCHER

## SPÔSOB PLATBY VPLÝVA NA

- LIKVIDITU
- BEZPEČNOSŤ
- HODNOTU