Charakteristika ubytovacieho strediska 3.ročník

US (ubytovacie strediská) poskytujú služby prechodného ubytovania a vystupujú v rôznej kombinácii s OS reštauračného stravovania, napr. hotel, motel, botel so stravovacou, spoločenskou a zábavnou funkciou.

**Organizáciu US ovplyvňuje:**

* veľkosť (počet lôžok),
* kategória (hotel, botel, autocamping),
* trieda (\*),
* iné činitele (sezónnosť, druh hostí - pasanti, pacienti, turisti).

US členíme podľa funkcií **na úseky**:

1. **príjmu hosťa** (recepcia, vrátnica) umiestnené v hotelovej hale, na tieto pracoviská nadväzuje pracovné zázemie (prípravné práce, zúčtovacie operácie), ako aj iné pracoviská, napr. služby (kaderníctvo, predaj kvetín, suvenírov a iné), šatňa a pod.
2. **hotelových izieb**, ktoré nadväzujú na prevádzkové zázemie (príručný sklad bielizne, čistiacich prostriedkov, office čašníka, nákladný výťah, bazén, telocvičňa, sauna a iné).

# Pracovné operácie na ubytovacom úseku

1. **Na úseku príjmu hosťa:**
2. **rezervovanie ubytovania** - telefonicky, písomne alebo osobne, prijíma predbežné objednávky na ubytovanie
3. **prenájom ubytovania** - formality (prihlásenie hosťa, dohoda o cene, dĺžke trvanie pobytu, spôsobe úhrady ...)
4. **ubytovanie** - pridelenie izby, vydanie kľúčov, odnos batožín
5. **zabezpečenie bezpečnosti** hosťa a jeho majetku - hotelový preukaz, prepožičanie trezoru
6. **objednávka služieb** napr. vstupenky
7. **spojenie hosťa** s vonkajším okolím - informácie o kultúrnych, spoločenských podujatiach, o meste, doručovanie pošty, odkazov
8. **predaj upomienkových predmetov** (pohľadnice, suveníry ...)
9. **administratívne práce** - evidencia prevádzková a finančná
10. **zúčtovanie s hosťom** - vystavenie vyúčtovania hosťovi
11. **Na úseku lôžkovej časti - hotelových izieb**
12. **príprava izby** - zariadenie nábytkom, kobercami, postele, bielizeň (uskutočňuje chyžná)
13. **odovzdanie** izby hosťovi
14. **bežné upratovanie** denne, upratovanie WC, ustlanie postele, výmena bielizne v prípade potreby a podľa vyhlášky
15. **zabezpečenie bezporuchovosti**, odstránenie bežných porúch
16. **drobné služby** - prevzatie bielizne na vypranie, žehlenie, čistenie odevov, obuvi
17. **generálne upratovanie** - maľovanie, pranie záclon, tapetovanie, tepovanie kobercov, deratizácia, dezinfekcia.

# Pracovníci na ubytovacom úseku

Členia sa na tieto skupiny pracovníkov:

1. **recepcie**

* **Vedúci recepcie** - musí ovládať hotelovú prevádzku na medzinárodnej úrovni, ovládať a uplatňovať spoločenské správanie a 3 svetové jazyky. Je podriadený vedúcemu závodu a zastupuje ho v neprítomnosti. Riadi ostatných pracovníkov, kontroluje ich, dohliada na ich správanie a oblečenie.
* **Pracovník recepcie** - je podriadený vedúcemu, môžu mať rozdelené funkcie - pracovník, ktorý vedie evidenciu, pokladník (zmenárnik) alebo pracovník, ktorý organizuje ubytovanie.
* **Žurnalista** - má mať 3 roky praxe v administratíve a účtovníctve, vedie hotelový denník, vyhotovuje faktúry a podlieha vedúcemu recepcie.
* **Pokladník - zmenárnik** - má ovládať 2 svetové jazyky, aspoň 3 ročnú prax v hoteli, je riadený vedúcim recepcie a je zodpovedný za vedenie predpísanej evidencie, za zverené hodnoty.

1. **vrátnice**

* **Vrátnik** - stará sa o udržiavanie vrátnice, hotelovej haly, vchodu, dohliada na dodržiavanie hotelového poriadku, vydáva a prijíma kľúče od hostí.
* **Pomocník pri vchode** - otvára, zatvára dvere, organizuje parkovanie, stará sa o dáždniky, odloženú batožinu ...
* **Manipulantka spojov** - má ovládať aspoň 2 svetové jazyky, mať skúšky z obsluhy telefónnej ústredne, ďalekopisu, telefónneho styku, podlieha vedúcemu vrátnikovi
* **Hotelový zriadenec** - je podriadený vrátnikovi, uvádza hostí do izby, odnáša mu batožinu, prípadne zabezpečuje úschovu, obsluhuje výťah, sprevádza turistov, pochôdzkar vybavuje pre hostí napr. zakúpenie lístkov.

1. **hotelových izieb**

* **Hotelová gazdiná** (hl. chyžná) - má ovládať organizáciu práce v US na medzinárodnej úrovni, usmerňuje, kontroluje činnosť zamestnancov v ubytovacej časti, zodpovedá za čistotu, poriadok, kontroluje stav nábytku, bielizne a ostatných zariadení, spracúva prehľad o obsadených izbách za predchádzajúcu noc a je zodpovedná za zabezpečenie služieb hosťom
* **Denná chyžná** - má ovládať upratovacie práce, upratuje, pripravuje postele, kontroluje stav zariadenia, elektrické osvetlenie, vypracúva prehľad o počte skutočne obsadených lôžok a odovzdáva ho hotelovej gazdinej
* **Nočná chyžná** - je podriadený hotelovej gazdinej, do práce nastupuje vo večerných hodinách a zabezpečuje upratovacie služby pre hostí v noci
* **Pomocná chyžná** - je podriadená chyžnej, spolupracuje s ňou pri čistení izieb (umýva podlahy), vysáva, čistí odpadkové koše, stará sa o kvety ...
* **Zriadenec pre izby** - pomáha premiestňovať nábytok, leští parkety, práši koberce, otvára okná.
* Č**istič obuvi a úpravár odevov**

1. **ostatní pracovníci**

* **Pracovníci hotelovej práčovne**
* Č**ašník na poschodí**
* **Údržbár, kurič**

# Hotelový poriadok (HP)

HP je základný dokument pre činnosť hotela, ktorým sú dané práva a povinnosti ubytovaných i pracovníkov hotela. Zostavuje ho vedenie hotela a musí byť umiestnený na viditeľnom mieste na každom poschodí. Ak hosť hrubo poruší HP, vedenie ho z hotela môže vykázať.

**Najdôležitejšie časti HP:**

1. Ubytovaný hosť je povinný dodržiavať ustanovenia HP.
2. V UZ sa môže ubytovať iba hosť, ktorý sa riadne prihlásil do evidencie a preukázal sa platným osobným dokladom
3. UZ mu musí prideliť izbu, ktorú si objednal
4. Ak sa čas ubytovanie nedohodol, musí hosť odhlásiť pobyt najneskôr v deň odchodu do 12. hod a miestnosť opustiť do 14. hod
5. Hosť platí za ubytovacie služby spravidla po ukončení pobytu
6. Ubytovaný nesmie premiestňovať zariadenie izby bez súhlasu majiteľa
7. Ubytovaný nesmie používať vlastné elektrospotrebiče (okrem hygienických)
8. Na prijímanie návštev sú vyhradené miestnosti. Na izbách smie hosť prijímať návštevy len so súhlasom vedenia UZ
9. Pri každom odchode z ubytovacej miestnosti musí hosť zhasnúť svetlo, zatvoriť vodovodné uzávery, okná, dvere a kľúče odovzdať na vrátnici
10. V čase od 22. do 7. hod sa musí správať tak, aby nerušil nočný kľud
11. Ak hosť vážne ochorie alebo sa zraní, je UZ povinné zaobstarať mu lekársku pomoc
12. Nedovoľuje sa ponechať deti bez dozoru v izbách, vo výťahu a v spoločenských miestnostiach.