

NADIA PAVIA, mlađi asistent
Hotelijerskog fakulteta u Opatiji

MANAGEMENT HOTELSKOG SMJEŠTAJA

UDK: 64.024:65.012.4
Primljeno: 20. 09. 1994.
Pregledni članak

Smještaj gostiju osnovna je djelatnost hotela, a obuhvaća prijem i smještaj gostiju u hotelske sobe, evidenciju i naplatu korištenih usluga. Te poslove obavljaju recepcija, portirnica i hotelsko domaćinstvo. Rukovoditelji tih poslova čine management hotelskog smještaja od kojega, u velikoj mjeri, ovisi uspjeh poslovanja hotela.

Ključne riječi: hotelski smještaj, prijem i smještaj gostiju, hotelske sobe, recepcija, portirnica, hotelsko domaćinstvo, rukovoditelji

UVOD

Osnovna je djelatnost hotela pružanje usluga smještaja. Organizacija hotelskog smještaja počinje prijemom gostiju, nastavlja se njihovim rasporedom po sobama, a završava naplatom usluga i ispraćajem. U toj organizaciji kvalitetno održavanje soba i zajedničkih prostorija ima osobito značenje.

Uloga je managementa hotelskog smještaja da planira korištenje soba i angažman potrebnog osoblja, organizira redovno održavanje soba i zajedničkih prostorija, prijem i smještaj gostiju, te naplatu korištenih usluga.

2. PRODAJA USLUGA SMJEŠTAJA

U hotelima s razvijenom djelatnošću prodajna služba smještena je u hotelu i neposredno povezana s uredom za rezervacije.

Prodaja je zaseban odjel u hotelu, odvojena od prijemnog odjela. Prodaja hotelskih soba vrši se: pismom, brzojavom, teleksom, telefaksom, telefonom i osobno.

Sva pisma koja se odnose na rezervacije dostavljaju se šefu recepcije, te se u propisanom roku na upit šalje ponuda, a na zahtjev za rezervaciju potvrda o rezervaciji.

Na brzojavne rezervacije, teleks i telefaks rezervacije odgovara se odmah, ili u roku od jednog radnog dana.

Kod rezervacija na telefonski poziv odgovor daje ured za rezervacije, a ukoliko je poziv izvan radnog vremena ureda, odgovor daje recepcija.

Osobna rezervacija traži izuzetnu uljudnost i pažnju osoblja prijemnog odjela prema gostu. Kod osobne rezervacije popunjava se upitnik za rezervaciju, kojega se jedna kopija uručuje gostu, a druga prosljeđuje uredu za rezervacije.

Jedan od zadataka prodajne službe je i sastavljanje izvješća o prodaji u kojima se predviđa zauzetost hotela tijekom mjeseca, tromjesečja ili godine.

Izvješća se sastavljaju jednom ili više puta tjedno za tekući mjesec, jednom tjedno za idući mjesec, a jednom mjesečno za dulje od dva mjeseca.

Prodajna služba zadužena je i za formiranje cijena, i to: za individualnu prodaju, skupne aranžmane i za alotmansku prodaju. Cijene se iskazuju u stranoj valuti, najčešće u DM, ATS i USA \$, prema vrstama i kategorijama hotelskih soba.

U sezonskom poslovanju hotela cijene se utvrđuju za više razdoblja i različite su.

Hotelski cjenici sadrže usluge što ih pruža hotel, kao što su noćenje i doručak, polupansion, puni pansion.

Kod alotmanske prodaje hotelskog smještaja cijene se izražavaju u valuti odgovarajuće države i navode u ugovorima koji se zaključuju s putničkim agencijama.

Kod prodaje hotelskog smještaja treba nastojati da se hotelska soba proda po maksimalnoj cijeni.

3. PRIJEM HOTELSKIH GOSTIJU

U hotelima više kategorije na glavnom ulazu u hotel goste dočekuje vratar pomažući gostima pri izlazu iz vozila, te pozivanjem nosača prtljage, organizira preuzimanje prtljage gostiju.

Po ulasku u hotel gosta, uz ljubazan pozdrav, dočekuje recepcioner za recepcijskim pultom. Diskretnom provjerom ispravnosti vouchera ili nekog drugog dokumenta o potvrđenoj rezervaciji, recepcioner daje gostu da ispuni upitnik za registraciju. Na temelju zatražene putovnice, odnosno osobne iskaznice kod domaćih gostiju, recepcioner popunjava prijavnicu, a zatim podatke unosi u knjigu stranaca za inozemne goste, odnosno u knjigu domaćih gostiju.

Recepcioner potom ispisuje iskaznicu s podacima: broj sobe, broj osoba, kratki sadržaj hotela i usluga koje pruža, na temelju koje portir izdaje gostu ključ sobe. Istovremeno se otvara sobni račun u koji se unose podaci: broj sobe, broj osoba, ime i prezime gosta, vrste usluge, vrijeme dolaska i odlaska, cijena, broj vouchera s nazivom agencije, nacionalnost, te napomena o zaračunavanju usluga.

Rezervacije soba obično se vrše prije dolaska gostiju.

U slučajevima kada se u hotelu prijavljuje grupa gostiju otvara se zajednički račun koji sadržava sve podatke kao i za individualnog gosta.

Pri dolasku gosta bez prethodne rezervacije, na kartici sobe, upitniku za registraciju i na računu hotelske sobe, stavlja se posebna oznaka.

"Recepcija, portirnica i telefonska centrala, tri su službe koje odmah moraju znati koji je gost stigao u hotel i u koju je sobu smješten."¹

Prijemnom odjelu često se ne pridaje dovoljno pažnje, pa se događa da poslove obavlja samo jedna ili dvije osobe u smjeni. Organizacija rada svodi se na

¹ Lupić, M.: Hotel – prijemni odjel, školska knjiga, Zagreb 1994.

najjednostavniji oblik. Ni u manjim hotelima ne može se postići ažurnost evidentiranja rezervacija i promjena u rezervacijama ručnim putem uz nedovoljan broj osoblja. Za osuvremenjivanje rada, u uredu za rezervacije kao tehničko pomagalo uvodi se kompjutor. Osoblje prijemnog odjela mora imati adekvatno stručno obrazovanje, te poznavati barem dva strana jezika.

4. ORGANIZACIJA SMJEŠTAJA GOSTIJU

Služba recepcije zadužena je kako za prijem tako i za smještaj gostiju, od trenutka kada vratar na glavnom ulazu dočeka goste, a nosač preuzme prtljagu. Nakon dočeka na recepciji i obavljenih formalnosti, portir predaje ključ hotelske sobe nosaču koji prati gosta u sobu i prtljagu smješta na za to odgovarajući stalak. Nosač prtljage provjerava ispravnost svih rasvjetnih tijela u sobi i upoznaje gosta s rukovanjem tehničkim aparatima u sobi (televizor, radio,...).

Hotelski gosti imaju mogućnost neposrednog telefoniranja iz sobe. U slučajevima kada je telefonska centrala poluautomatska, telefonista posreduje u telefonskim pozivima. Telefonska centrala brine i o buđenju gostiju, ukoliko to oni zahtijevaju.

Za vrijeme boravka gostiju u hotelu poruke i poštu primaju i odlažu u pretinac za ključeve soba portir i telefonisti, međutim, za njihovo uručivanje odgovoran je portir. U suvremenim hotelima poruke se predaju preko "hotelskog tv-sustava" gdje gosti poruku mogu pročitati na ekranu.

U hotelskoj sobi ostavljaju se razni prospekti s informacijama o sadržajima u hotelu, o mogućnostima zabave u hotelu i objektima u okolici.

5. ČIŠĆENJE I ODRŽAVANJE HOTELSKIH SOBA

"Gostu soba treba biti čista, udobna, privlačna i sigurna".² Gostinjska soba pojavljuje se kao osnovni proizvod u poslovanju hotela i povjerava se na čišćenje domaćici hotela.

Domaćinstvo obuhvaća čišćenje hotelskih soba, kupaonica i hodnika, te ulazi u funkciju u trenutku pripremanja sobe za prijem gostiju. Ono mora biti u kontaktu s recepcijom kako bi bilo upoznato o dolasku i odlasku gostiju, s praonicom i garderobom za preuzimanje posteljine potrebne za sobe i kupaonice, te s restoranom za pripremu doručka.

Sistem čišćenja hotelskih prostorija zadnjih se godina modernizirao. Aparatura za čišćenje industrijska je, brža i jača od aparata koji se upotrebljavaju u domaćinstvima.

Hotelske sobe čiste se u odsutnosti gosta, odnosno kada gost napusti hotel. Prilikom čišćenja vrata sobe ostaju otvorena, a pred vratima se nalaze kolica za čišćenje. Čišćenje sobe počinje pospremanjem razbacanih stvari, pražnjenjem košare za smeće i pepeljare. Balkonska vrata se otvaraju, a zavjese razmiču. Zatim

² Schaetzing, E.: Management in Hotellerie und Gastronomie, Neuer - Handels - Verlag, München, 1982.

se prelazi na mijenjanje posteljine i pospremanje kreveta, te brisanje prašine u sobi. Ukoliko je gost napustio sobu, vlažnom krpom se brišu vrata ormara, police, ladice, a načeta kutija šibica ili kompletić s iglama i koncima zamjenjuju se novima. Provjerava se potom je li dovoljno vješalica, ima li papira za pisma i omotnica, kemijske olovke, anketnih listića, hotelskih magazina i sl.

Kod čišćenja kupaonice potrebno je obratiti pažnju na čišćenje kade, umivaonika, WC školjke. Peru se: ogledalo iznad umivaonika, čaše i pepeljare. Dotrajali ili načeti sapun zamjenjuje se novim, dodaje se pjena za kupanje, higijenske vrećice, WC papir, prazni koš za smeće. Zatim se pere pod i stavlja tepih ili prostirka.

Na kraju, u sobu se unosi usisavač za prašinu, vlažnom se krpom čisti balkonska ograda, a balkon usisava ako je to potrebno, zatim se usisava hotelska soba, zatvaraju se balkonska vrata i navlače zavjese.

Vrata hotelske sobe ostaju otvorena kako bi nadzornica soba mogla prekontrolirati čišćenje.

O hotelskim sobama potrebno je stalno voditi brigu i održavati ih. Brava na vratima sobe treba ispravno funkcionirati, ladice i vrata ormara moraju se lako otvarati. Namještaj u sobi treba biti čist, stolovi i stolice ne smiju se klimati. Tepisi odnosno podne obloge moraju biti bez mrlja, rupa i iskrzanih rubova. Potrebno je brinuti se o ispravnosti klima uređaja, ispravnosti žarulja, sjenila za lampe.

Sobe se pregledavaju prema utvrđenom planu kontrole, u ravnomjernim vremenskim razmacima.

6. OSOBLJE HOTELSKOG DOMAĆINSTVA

U poslovanju hotela važnu ulogu ima organizacija hotelskog domaćinstva, te zapošljavanje i rad osoblja. Hotelsko domaćinstvo sastoji se od: hotelske domaćice, nadzornice soba, sobarice, sobara - londinera, sobnog konobara i čistača.

Domaćica kao voditelj odjela hotelskog domaćinstva mora kvalificirano upravljati planiranjem, procesima čišćenja i održavanja, raspoređivanjem i kontrolom personala, vođenjem zaposlenosti, postupcima kontrole, uz stalno nastojanje poboljšanja posla.

Hotelska domaćica brine se o opremi i tehničkim uređajima u hotelskim sobama i ostalim prostorijama hotela, kao što su grijanje, ventilacija, uređaji za signalizaciju. Kod uređenja hotelskih prostorija osobno preuzima poslove dekoriranja, aranžiranja cvijeća i sl. Ona brine o nabavci i racionalnom korištenju sredstava za čišćenje i ostalog potrošnog materijala. Uz vođenje evidencije domaćinstva, domaćica uvodi osoblje domaćinstva u posao, te ih upoznaje i podučava rukovanju raznim aparatima i pomagalima potrebnim u procesu održavanja hotelskih prostorija.

Posebno je važna i potrebna suradnja domaćice s recepcijom, tehničkom službom i nabavom hotela.

U manjim hotelima, koji nemaju domaćicu, poslove hotelske domaćice obavlja nadzornica soba. Nadzornice soba u velikim hotelima zadužene su za organizaciju rada po katovima.

Zadatak sobarice je da čisti i sprema sobe na katovima. Veći hoteli imaju posebno čistačice za održavanje sanitarnih prostorija. Sobarica u jutarnjoj smjeni sastavlja izvješće o zauzetosti soba i dostavlja ga nadzornici soba. U noćnoj smjeni zaposlena je samo jedna sobarica, koja je dežurna.

Sobaru - londineru - koji se zapošljava u velikim luksuznim hotelima, povjeravaju se teži poslovi, kao npr. isprašivanje tepiha, čišćenje parketa, nošenje prtljage, a često i doček gostiju izvan hotela na autobusnim stanicama i željezničkom kolodvoru.

Veliki hoteli zapošljavaju sobnog konobara koji je zadužen za posluživanje za-jutraka u sobu gosta, kao i drugih narudžbi gostiju.

U velikim hotelima, također, zapošljavaju se i posebni djelatnici za čišćenje i pranje prozora, uređenje okoliša i sl.

7. FUNKCIJE MANAGEMENTA HOTELSKOG SMJEŠTAJA

Prijemni odjel smješten djelomično u predvorju hotela, a djelomično uz neproizvodne dijelove, bavi se poslovima rezervacije, prijema gostiju, brine o gostu tijekom boravka u hotelu, pruža usluge telefoniranja, te naplaćuje račune pri odlasku gosta.

U sklopu prijemnog odjela smješten je ured šefa recepcije.

Šef recepcije organizira i nadzire rad osoblja recepcije, organizira i vodi poslove rezervacije soba, vodi korespondenciju, razne evidencije, nadzire i rad portirskog osoblja. Također koordinira rad s hotelskom domaćicom. Zamjenjuje direktora hotela kad je ovaj odsutan.

Šef recepcije odgovoran je za ukupnu koordinaciju smještajnog odjela. U skladu s ciljevima i zadacima poslovanja hotelskog objekta, upravlja odjelom, te poduzima sve potrebne radnje u cilju osuvremenjivanja poslovanja hotela.

U svom radu neposredno surađuje sa računovodstvom, hotelskim domaćinstvom, službom prodaje. Odgovornost šefa recepcije ogleda se i u poštivanju standardizacije usluga smještaja. Vodi politiku zapošljavanja osoblja u svom odjelu i brine za njihovo permanentno obrazovanje.

Šef recepcije, pored stručnog i organizacijskog znanja i sposobnosti, mora poznavati psihologiju ljudi, imati sposobnost dobrog pamćenja, lijepog ophođenja, siguran nastup, taktičnost i odlučnost u posebnim situacijama. Također, potrebno je da se aktivno služi stranim jezicima.

Management smještaja, obično se susreće s problemom koordinacije s drugim hotelskim službama, izborom stručnih kadrova, te nedostatkom informatičke opreme.

8. ZAKLJUČAK

Management hotelskog smještaja čine rukovoditelji recepcije, portirnice i hotelskog domaćinstva. Njihova je zadaća usmjeravati, koordinirati, organizirati i kontrolirati proces prijema i smještaja gostiju, te i naplate usluga.

Uspjesi managementa neće izostati ako osigura stručno osoblje i modernizira proces rada u hotelskom smještaju.

Literatura:

1. Delač - Tanković - Frlić: Ekonomika i organizacija poslovanja ugostiteljskih OUR-a, Školska knjiga, Zagreb 1978.
2. Lupić, M.: Hotel - prijemni odjel, Školska knjiga, Zagreb 1994.
3. Manuale dell'industria alberghiere - La gestione dell'albergo, Touring Club Italiano/Zanichelli, Milano 1985.
4. Schaezting, E.: Management in Hotellerie und Gastronomie, Neuer - Handels - Verlag, München, 1982.

Summary

HOTEL ACCOMODATION MANAGEMENT

The basic activities of every hotel comprise the receiving of the guests, allocation of rooms, registration procedure and collection of room charges. The said activities are in the domain of the Front-office and Housekeeping. The respective managers are a part of the hotel management staff directly responsible for successful hotel operations.

Key words: hotel accomodation, receiving of guests and allocation of rooms, hotel rooms, reception desk, porter's lodge, hotel housekeeping, managers