

16. PRODUKT HOTELA

Produkt - tovary alebo služby, ktoré sú výsledkom činnosti a ponúkajú sa na trhu

Všeobecné rozdelenie produktov:

- tovary dlhodobej spotreby (auto)
- tovary krátkodobej spotreby (potraviny)
- služby (činností, ktoré spôsobujú úžitok, masáže)

Produkt hotela:

- základné služby - ubytovanie, stravovanie
- doplnkové služby - osobné - masáž
 - ostatné - oprava topánok

Služby:

- normatívne (na čo má hosť nárok)
- skutočné (čo hosť skutočne dostane)

Požiadavky na produkt hotela:

- Atraktivnosť – súvisí s tým lokalita, možnosti doplnkových služieb v okolí, atraktivnosť budovy
- Prístupnosť – infraštruktúra
- Uspokojenie potrieb – ponuka by mala predchádzať dopyt
- Cenová dostupnosť
- Imidž produktu – dobré meno podmieňuje názory

Pre realizáciu produktu je nevyhnutné poznať požiadavky, zvyklosti a spôsob života uvedených skupín spotrebiteľov. Delíme ich podľa hľadísk:

1. teritórium:

- domáci
- zahraniční

5. profesia:

- obchodní cestujúci, kongresoví hostia
- ostatní

2. dĺžka pobytu:

- dlhodobí
- krátkodobí

6. vek:

- deti
- juniori
- seniori
- dospelí

3. obdobia pobytu:

- sezónni (leto, zima)
- mimosezónni hostia

7. špecifické dispozície:

- rodiny s deťmi
- zdravotne postihnutí

4. trávenie času:

- turisti
- kúpeľní hostia

8. pohlavie

- muži
- ženy

Spojenie ponuky a dopytu môže byť:

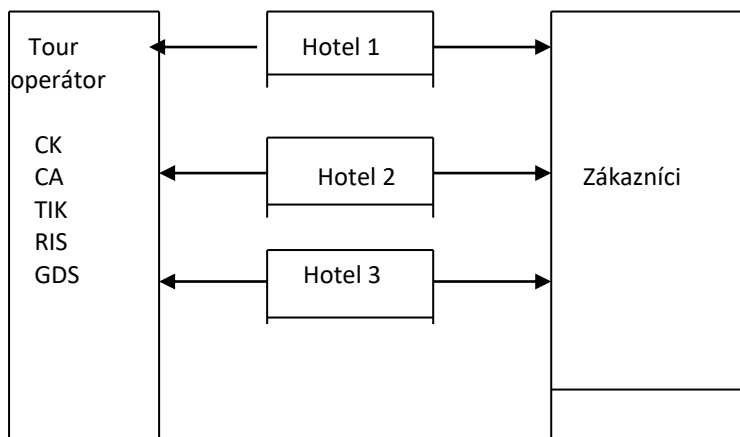
A) priame – bez distribučných kanálov, produkt ide priamo spotrebiteľovi

B) nepriame – využíva distr. kanály – sprostredkovateľ preberá na seba časť marketingových aktivít za províziu

Distribúcia – činnosť podniku CR, pomocou ktorej sa uskutočňuje výmena produktu medzi účastníkmi trhu. Prostredníctvom distribúcie sa zosúlaďuje ponuka a dopyt

Distribučný kanál – inštitúcia, ktorá sprostredkúva, prípadne organizuje zmenu vlastníctva produktu, tzv. tour operátor: CR, CA, TIK, RIS, GDS

Schéma distribučných kanálov:



CK – cestovná kancelária:

a) sprostredkovateľ – ponúka štandardné zájazdy – anonymný klient, pevná cena na osobu, katalógy + doprava, ubytovanie, strava

b) touroperátor – štandardná ponuka, forfaitové zájazdy - podľa seba termín, doprava..

CK ponúka:

1. rezervovanie miest v dopravných prostriedkoch
2. predaj vstupeniek na podujatia
3. predaj štandardných zájazdov – forfaitové zájazdy, zájazdy s kombinovanou prepravou, zájazdy na kongresové podujatia, sanatórne a ambulantnokúpeľné pobyty
4. sanatórium – ubytovanie + strava + liečebné procedúry v sanatóriu
5. rezervovanie a sprostredkovanie miest v UZ a GZ
6. predaj dopravných cenín – vouchery (poukážky)
7. sprievodcovské služby a animácia
8. zmenárenské služby
9. poisťenské služby
10. obstaranie víz
11. podávanie informácií – pasové, devízové, politické podmienky, klimatické podmienky, trasy..)

Spolupráca CK a hotela:

- je podložená zmluvou na konkrétnu kapacitu, UZ sú ponúkané prostredníctvom katalógu
- hotel sa v zmluve zaväzuje, že bude rezervovať izby CK
- CK sa zaväzuje zmluvou propagovať hotel
- ak sa kapacita hotela nenaplní, dostane od CK náhradu
- CK dostáva zľavu na lôžka
- hotel dáva prednosť CK ktorá od hosta okrem ubytovania požaduje aj stravu a doplnkové služby (balík služieb)
- každý zájazd (pobyt) obsahuje min. 2 služby:
 - preprava
 - ubytovanie
 - stravovanie
 - iné služby CR – poisťné, CLO, vstupenky, informácie,

CA – cestovná agentúra - inštitúcia, ktorá ponúka organizuje, predáva služby CR , poskytuje konzultačné služby klientov CR, nesmie sprostredkovať klientom ale iba CK

TIK – turisticko-informačná kancelária - kancelária, ktorá sprostredkúva informácie pre klientov, informácie sa týkajú regiónu, možnosti trávenia voľného času, miestnych UZ a GZ, predáva spomienkové predmety

Marketingový mix

- je to súbor marketingových nástrojov, ktoré používa podnik CR na dosiahnutie marketingových cieľov na cieľových trhoch
- podnik sa musí rozhodnúť ako rozdelí rozpočet na jednotlivé nástroje
- základné skupiny marketingových nástrojov (4P):
 1. **PRODUCT** – v hotely často služba , produkt reprezentuje na trhu ponuku
 2. **PLACE** – miesto a distribučné cesty, cesta k spotrebiteľovi
 3. **PRICE** – cena musí vykryť náklady ale aj zabezpečiť zisk, klient je ochotný zaplatiť ak boli splnené jeho očakávania
 4. **PROMOTION** – propagácia – 4 techniky:
 - a) reklama – TV, Internet, rozhlas, referencie od klientov
 - b) práca sa verejnosťou – vybudovanie dôvery vo vzťahu k verejnosti, vytváranie pozitívneho imidžu (pravdivá reklama, spolupráca sa médiami)
 - c) Interná reklama – v mieste realizácie
 - d) podpora predaja – dlhodobá stimulácia zákazníka – permanentka
- Doplnkové 4P:
 1. **PEOPLE** – ľudia sú nositeľmi poskytnutých služieb, preto je nutné ich kvalifikácia, komunikácia, schopnosť riešiť krízové situácie
 2. **PARTNERSHIP** – spolupráca medzi podnikmi CR, umožňuje znížiť náklady, rýchlejšia investícia nákladov
 3. **PACKAGING** – balík služieb pre segment trhu podľa požiadaviek (poznávacie zájazdy, víkendový balík pre 2, výlet pre študentov, zájazdy so sprievodcom)
 4. **PROGRAMING** – plánovanie pomáha uplatniť balík služieb v období mimo sezóny

GLOBÁLNE DISTRIBUČNÉ SYSTÉMY:

- poskytujú CA a CK možnosť porovnať ceny a objednať služby vo veľkých hotelových sieťach, letenky v aerolinkách, združujú aj požičovne áut, UZ a ďalšie informačné strediská
- sú pripojené priamo na rezervačný systém
- GDS: Sabre, Galileo, Amadeus, Worldspan, Abades
- Vo februári 2004 mal byť zavedený nový GDS Genesis, ale bol drahý.
- Sabre založili American Airlines v roku 1959.
- Galileo založili United Airlines.
- Amadeus založil Air Force v roku 1987.

Podpora CR u nás oproti zahraničiu má nízku prioritu, preto aj sieť TIK ako zdroj informácií pre GDS sa iba pomaly buduje tzv. destinačný manažment.

RIS – regionálny informačný systém - je to softvér, ktorý umožňuje prostredníctvom modulov on –line rezerváciu klientov.

FIDELIO – front Office – používajú ho malé a stredné hotely, hotelové spoločnosti po celom svete. Je založený na modulovom systéme, čím umožní vytvoriť komplexnú prevádzku hotela.

MODUL INFRANCE - prepojenie s programom, slúži na:

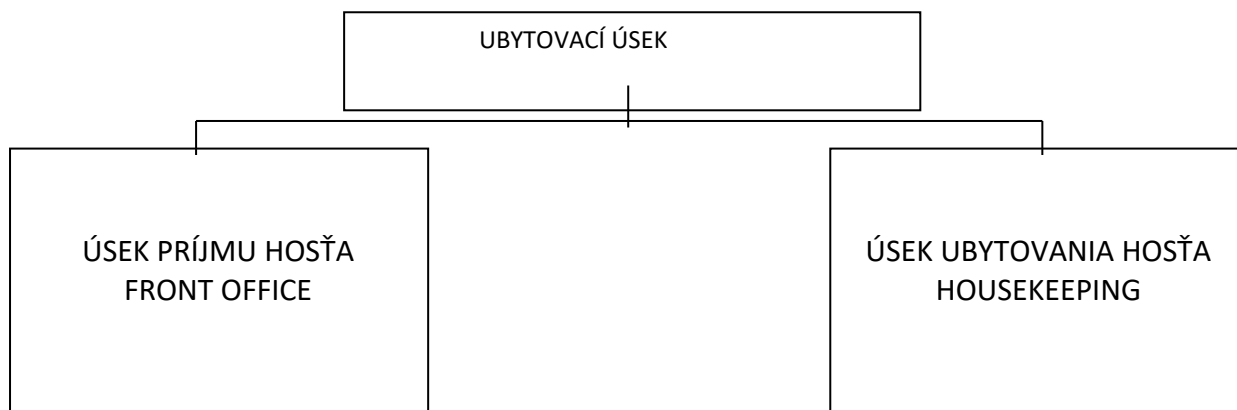
- rezervovanie, ubytovanie
- evidencia predaja a platby za poskytnuté tovary, služby a balík služieb
- evidencia zamestnancov
- poskytnutie informácií o produktoch hotela
- sledovanie obsadenosti kapacity
- sledovanie stavu pokladne
- sledovanie tovaru zásob na recepcií
- manažovať rozpočet a tržby z jednotlivých druhov izieb
- spravovať účty hostí
- optimalizáciu cenných stratégií
- analýza pre potreby účtovníctva, marketingu, štatistiky
- vytváranie prehľadu v sklade – príjemky, výdavky

- objednávky ubytovanie v rôznych jazykoch
- archivácia údajov
- komunikácia medzi recepciou a chyžnými

RAPORTKA – rozpis pre chyžné, pre upratovacie práce, (rozpis upratovania izieb)

PRACOVNÉ OPERÁCIE PRI POSKYTOVANÍ SLUŽIEB HOŠŤOM:

- tieto operácie sa týkajú ubytovacieho úseku



Spokojnosť hosťa závisí od organizačných činností na týchto pracoviskách. Pracovné pozície:

- ✓ Recepčný
- ✓ Zmenárnik
- ✓ Vrátnik
- ✓ Nosič batožiny
- ✓ Zriadenec pre izby
- ✓ Obsluhovač výtahu
- ✓ Dverník
- ✓ Manipulant spojov
- ✓ Opravár odevov
- ✓ Chyžná
- ✓ Hotelová gazdiná

- Všetci títo pracovníci vykonávajú činnosti, ktoré môžeme rozdeliť podľa pobytu hosťa na 4 fázy:
 - I. REZERVOVANIE
 - II. PRÍCHOD
 - III. POBYT
 - IV. ODCHOD

I. REZERVOVANIE POBYTU

- pre hosťa rezervovanie ubytovania znamenajú istotu o dňoch a termínoch pobytu, ale dá sa ubytovať aj bez rezervácie s rizikom obsadenia kapacity
- hosť môže byť objednaný individuálne alebo ak je účastníkom skupiny organizovaného CR = zájazdu, tak rezerváciu robí za neho CK
- pre hotel znamená rezervácia plán výroby
- vždy sa rezervuje nad kapacitu, pretože nie vždy všetci hostia prídu
- v niektorých veľkých hoteloch je pracovník, ktorý sa venuje iba rezerváciám

Spôsoby rezervovania:

-on-line rezervácia, telefonátom, faxom, e-mailom, písomne objednávkou, osobne, cez CK v rámci zájazdu

Evidencia rezervácie:

1-**hotelový denník** - kniha, kde je na každý deň vyhradená jedna strana pre rezervácie

2-tabuľa rezervovania - len pre potreby recepcie a na farebných kartičkách sú odlišený jednotlivý hostia (VIP, skupiny)

3-konvenčný graf a graf tabuľky - grafy z ktorých je jasné množstvo voľných izieb, dĺžnika pobytu hosťa, kde je hosť ubytovaný

II. PRÍCHOD HOSTĽA

-pracovník recepcie sa spýta hosťa, či mal rezerváciu alebo nie

-ak mal rezerváciu, recepcný odkontroluje dátum odchodu, typ izby a služby zadávaní pri rezervácii

-ak hosť mal rezerváciu, recepcný ho ubytováva na základe tejto rezervácie, nie do voľnej izby

-ak nemal hosť rezerváciu, zistí požiadavky hosťa, prideli sa mu izba a spýta sa na služby

-niektoré hotely robia záznamy o hosťoch, o zvyklostiach

-v zahraničí niektoré hotely nechávajú hosťom samým vypísať formulár pre ubytovanie

-alternatíva je kniha ubytovania hostí alebo softvér =podľa zákona 500/2004 par.24 Zákon o hlásení pobytu občanom SR a registri obyvateľov SR

-podľa neho je hotel povinný overiť totožnosť a viesť o ňom meno, číslo OP, adresu, dobu ubytovania

-48/2002-Zákon o pobyte cudzincov na území SR

-po registrácii dostane hosť hotelový preukaz, ktorý mu umožní vstupovať a využívať služby hotela, môže mať rôznu formu: logo, číslo izby, meno hosťa

-ak je hotel obsadený, recepcný sa ospravedlní, vysvetlí dôvod a poskytne pomoc pri hľadaní náhradného ubytovania

-ak hosť po zaregistrovaní odmietne bývať v hoteli, dá sa ubytovanie vystornovať, ale musí na to upozorniť nadriadeného(opatrenie proti podvádzaniu, nečestnosti)

III. POBYT HOSTĽA

-hosť sa považuje za ubytovaného keď je vyplnený jeho formulár v PC a má vytvorený účet na, ktorý môžeme pripísať spotrebované služby

-hotel určí úverový limit – do výšky, ktorý môže hosť spotrebovať služby a potom ich vyplatí

-na recepcii sa tlačia zoznamy:

-**prichádzajúcich hostí v abecednom poradí**, VIP hostí, z kongresových podujatí, z CK

-**zoznam ubytovaných hostí** – vedenie hotela – tiež dostáva aj zoznam obsadených izieb od hotelovej gazdinej, čím je zabezpečená kontrola ubytovania na čierno

-**zoznam odchádzajúcich hostí**

-**prehľad o stave izby**

IV. ZÚČTOVANIE A ODCHOD HOSTĽA

-odchod hosťa má viacero fáz:

1. zistenie spokojnosti hosťa (môže byť dotazníkom alebo osobným rozhovorom), hotel zaujímajú pripomienky hostí, ktorý by hotel mohol neskôr realizovať alebo uplatniť v praxi

2. odovzdanie kľúča alebo magnetickej kartičky

3. vyhotovenie účtu alebo faktúry – ak má hosť námietky, že nespotreboval danú službu, rieši to nadriadený recepcného(vedenie)

4. zaplatenie

5. odchod hosťa - ubytovacom poriadku je napísané dokedy hosť musí opustiť izbu (od 10 do 14 hodiny), ak hosťovi robí problém opustiť izbu v tomto termíne, tak sa mu uschová aspoň batožina

6. oznámenie odchodu hosťa na ostatné úseky

-ide o GZ a úsek hotelových izieb, aby isto neostala neuprataná

Starostlivosť o VIP hostí, deti a zdravotne postihnutých

- Sú to skupiny hostí ktorí si vyžadujú špeciálnu starostlivosť pri príchode, pobyte a odchode.

VIP HOSTIA: sú to významní hostia spoločenského a kultúrneho života, ktorým sa poskytuje najkvalitnejší produkt :

- Lepšie ubytovanie (apartmán)
- Osobné privítanie
- Pozornosť pri príchode hosta
- Rýchlejšia registrácia
- Občerstvenie na izbe
- Predbežné sledovanie spokojnosti hostí
- Zabezpečenie ďalších želaní
- Zamestnanci musia byť poučení o príchode týchto hostí

DETI: vyžadujú:

- Špeciálny hotelový preukaz (s obrázkom, prívieskom)
- Poskytnutie detských postelí, nočníkov
- V gastronomickom zariadení – vyvýšená stolička, detské menu, podušky pod stoličky, detský jedálny lístok, papierové prestieranie
- Využívajú detský kútik a animátorov

ZDRAVOTNE POSTIHNUTÍ: približne 15 % populácie, delíme ich na:

- Ambulantný typ – nevyžadujú žiadnu špeciálne upravenú izbu
 - Poloambulantný typ – potrebujú barlu, palicu...
 - Vozičkári
 - ZŤP – zdravotne ťažko postihnutí
- Všetkým 4 typom ZŤP by sme mali zabezpečiť
- Parkovisko
 - Prístupové cesty
 - Prístup bez schodov
 - Širšie rozmery dverí, min. šírka 90 cm

UBYTOVACÍ PORIADOK – obsahuje pravidla správania sa hosta v hotely a aj jeho práva. Musí byť verejný, dostupný a k dispozícii na recepcii a hotelovej izbe. UP patrí k firemnej dokumentácii, preto musí byť aktualizovaný a dopĺňaný.

BEZPEČNOSTNÝ SYSTÉM HOTELA – je súhrn preventívnych opatrení, školení personálu, technických opatrení, predpisov a pokynov pre ochranu hostí a pracovníkov hotela, ktorý má zabrániť:

- Vyrušovaniu hostí
- Krádeži pracovníkmi alebo hosťami
- Požiarom

Opatrenia bezpečnostného systému hotela:

- 1. Systém uzamykania dverí_:**
 - a) Klasické zámky s guľou z vonka, existencia skupinových kľúčov (umožní vstup do skupiny dverí)
 - b) Programovateľné známky – na dverách majú priamo programovací softvér a sú na baterky a k tomu je magnetická kartička, ktorá je programovateľná. Na recepcii hosťovi vystavia kartu na potrebný pin kód
- 2. Bezpečnostné kamerové systémy:**
 - a) Záznam vybraných priestorov – kamera sleduje tie isté priestory a všetko sa nahráva
 - b) Uzavretý televízny okruh – monitor sleduje pracovník, ktorí s kamerou manipuluje, vyberá materiál
- 3. Trezory:**
 - a) centrálny trezor – depozitné schránky na recepcii
 - c) trezor na hotelovej izbe
- 4. Poplašné zariadenia:**
 - a) Interné zvukové – reaguje na neoprávnený vstup do priestorov hotela

- b) Interné tiché – ochrana skladových priestorov, fitness centra
- c) Externé kontaktné – pri práci s hotovosťou, upovedomuje políciu

5. Požiarna ochrana:

- 2/3 požiarov vzniká v nočnom čase, polovicu majú svedomí fajčiari, 40% požiarov vzniká hotelovej izbe. Veľmi rizikové pracovisko je aj výrobné stredisko. Treba mať vypracovaný evakuačný plán pre hostí a elektrický poplašný systém popripade ešte aj vyškolený personál. K preventívnym opatreniam patrí aj udržiavanie únikových ciest, ručné hasiace prístroje núdzové osvetlenie

Ochrana majetku:

- týka sa poškodenia majetku alebo jeho krádeže, preto je snaha znížiť riziko opatreniami. Vinníci môžu byť: pracovníci, hostia, cudzí páchatelia.

Škoda spôsobená pracovníkmi hotela:

- **sprenevera peňazí**- ak pracovník vydá menej peňazí v hotovosti; ak sa vyúčtujú služby, ktoré neboli poskytnuté, poskytovanie ubytovania načierno
- **krádež**
- **predaj vlastného tovaru**, alebo jeho nevýhodný nákup
- **vyfakturovanie hotelových služieb**, ktoré neboli vykonané
- **využívanie hotelových zariadení na súkromné účely**
- **kopírovanie platených filmov**

Škoda spôsobená hosťami:

- krádež hotovosti lupičom
- krádež vybavenia izieb

Pozornosť treba venovať týmto úsekom, kde sa manipuluje s peniazmi, materiálom:

- úsek príjmu hostí (zmenáreň, recepcia, trezor)
- úsek hotel. izieb (cennosti hostí v trezore na izbe)
- gastronomické oddelenie
- marketingové oddelenie
- technický úsek

Bezpečnosť je aj legislatívne upravená:

- zákonník práce
- občiansky zákonník
- zákon o BOZP

Bezpečnostná komisia:

- vybraní pracovníci z viacerých oddelení, ktorí dohliadajú na dodržiavanie bezpečnostných opatrení, zabezpečujú školenia, sledujú legislatívu a usmerňujú činnosť legislatívy.