

Registrační číslo projektu: CZ.1.07/1.5.00/34.0233



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,  
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání  
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Šablona:	III/2	č. materiálu:	VY_32_INOVACE_211
----------	-------	---------------	-------------------

Jméno autora:	Jana Štrossová
Třída/ročník:	IV.
Datum vytvoření:	2. 9. 2013

Tematická oblast:	Hotelnictví
Předmět:	Hotelový provoz
Výstižný popis způsobu využití, případně metodické pokyny:	Učební list umístěný na internetových stránkách školy, který nahrazuje učebnici
Klíčová slova:	Oddělení coordination gruppe
Druh učebního materiálu:	Učební list

## **Coordination gruppe**

**Oddělení v zázemí recepcce-** podléhá šéfovi ubytovacího oddělení, není k dispozici tzv. pasantům (náhodným hostům).

**Oddělení, které se zabývá hromadnými akcemi** v návaznosti na oddělení sales (zabezpečuje akce po stránce časové, prostorové a finanční), a banketní oddělení (zabezpečuje akce po stránce stravovací a technické). Dotahuje akce po stránce ubytovací. Má přehled o obsazenosti hotelu, typech pokojů a jejich vybavení, cenách, slevách.

Po dohodě s objednavatelem akce se snaží vyhovět požadavkům hostů (host je musí předem nahlásit - např. s kým chce být ubytován, typ pokoje - vana, sprcha, výhled, poschodí, invalida, nekuřák, samostatný pokoj, apartmá apod.). Je k tomu vyzván pořadatelem akce na pozvánce, kde je uveden kontakt do příslušného hotelu.

Při příjezdu hostů má oddělení check in o to snazší práci (nedochází k nedorozumění).

### **Oddělení, které se zabývá koordinací ubytování skupin hostů a smlouvami s CK.**

Oddělení spolupracuje s cestovními kanceláři.

Eviduje smlouvy mezi CK a hotelem – sleduje dobu platnosti smluv, počet volných lůžek, požadavky na stravování, slevy. Pokud smlouva vyprší, může hotel nabídnout volné pokoje jiným zájemcům. Pokud konec platnosti smlouvy nezaregistruje, pokoje nejsou prodány!!

Vyřizuje storno poplatky v případě nedodržení smluv (toleruje se většinou o 10% méně hostů proti smlouvě – CK neplatí storno poplatek).

V případě, že hotel udělá chybu, musí CK a jejich klientům zajistit náhradní ubytování, stejné, nebo vyšší kategorie a zaplatit cestovné s tím spojené. Vše je zahrnuto ve smlouvě. Slevy se poskytují CK, které mají dlouhodobé smlouvy a vytěžují hotel i v mimosezóně, další dle možností hotelu (rozhoduje management).