

Registrační číslo projektu: CZ.1.07/1.5.00/34.0233
**Výukový materiál zpracován v rámci projektu
EU peníze školám**



MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ,
MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY



OP Vzdělávání
pro konkurenceschopnost

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Šablona:	III/2	č. materiálu:	VY_32_INOVACE_220
Název školy:	Hotelová škola Bohemia s.r.o. Víta Nejedlého 482, Chrudim		
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:	Služby hotelové haly		
Druh učebního materiálu:	Učební list		

Služby hotelové haly



Bagážista a Portýr (Doorman)

Foto: Jana Štrossová

Doorman- Portýr -dveřník většinou typické oblečení – pelerína, cylindr, nebo viz. foto. Vítá hosty, otevírá dveře, podává základní informace, má přehled o ubytovaných hostech. Stojí u vstupních dveří hotelu – přivolává bagážistu
- přivolává vozmistra
- přivolává poslíčka (bellboy)

Ručí za pořádek před hotelem (nedopalky, papíry, popelníky apod.)
Vykazuje nežádoucí hosty (bezdovovci, pozorovatele, lehké ženy apod.)
Může přivolat taxi, policii apod.
Jeho nadřízeným je captain bell

Captain bell

Nadřízený všem pracovníkům hotelové haly – bell boy, bagážista, portýr a lift boy
Rozepisuje směny, ručí za kvalitu poskytovaných služeb.
Kapitánský můstek umístěný v hotelové hale – sleduje práci podřízených, zasahuje, informuje hosty
Je podřízený hotelové vrátnici.

Bell boy (poslíček, pikolík)

Zprostředkovává služby mimo hotel – květiny, vstupenky, letenky apod.
Zprostředkovává služby hotelu: z hotelové vrátnice donáší poštu, vzkazy hotelových hostů do pokojů

Bagážista

Spolupracuje s portýrem, odnáší zavazadla hotelovým hostům k výtahům, pokud je přítomen lift boy.
Pokud hotel tuto funkci nemá, odváží bagrista zavazadla výtahem k hotelovým pokojům.
Otevře dveře pokoje, rozsvítí, předvede všechna zařízení na ovladače (TV, klimatizace, video..)
Nabídne vybalení zavazadel (zprostředkovává pokojská)
Ručí za úschovnu zavazadel v hotelové hale.

Lift boy

Má na starosti provoz osobních výtahů pro hotelové hosty
Má přehled o ubytovaných hostech, zabraňuje hostům vstup do pater jiné kategorie (dámské patro, bussines class, prezidentské apartmá apod....)

Guest relations

Oddělení umístěné v hotelové hale.

Šéf oddělení – zkušený zaměstnanec s perfektním vystupováním znalý min. 2 světových jazyků.

Má přehled o nájezdech VIP hostů (informace předává recepce), provází hosty hotelem, nabízí služby hotelu

Hostesky: - provázejí VIP hosty hotelem, mohou být jejich společnicemi a tlumočnicemi.
- jsou v kontaktu s hotelovou hospodyní – ručí za umístění tzv. prezentu (dárku pro VIP hosta) – informace předávají hotelové hospodyni, ta poté pokojským
- provázejí exkurze