ПРОДАЈА КАПАЦИТЕТА У УГОСТИТЕЉСТВУ

АКАДЕМИЈА СТРУКОВНИХ СТУДИЈА БЕОГРАД
ACADEMY FOR APPLIED STUDIES BELGRADE

ВИСОКА ХОТЕЛИЈЕРСКА ШКОЛА БЕОГРАД
THE COLLEGE OF HOTEL MANAGEMENT BELGRADE

- **У условима нелојалне конкуренције сваки запослени у угоститељској делатности треба да тражи шансу за повећањем посла, а повећање посла зависи од координираног програма продаје, промоције односа са јавношћу, рекламирња и публицитета. Продаја капацитета може бити организована на више начина. Продаја је дефинитиван напор да се убеди потенцијални купац, појединац или група, да конзумира неке производе или услуге.**

- Уобичајено је да се потенцијални гости пре одласка у неки објекат који се бави угоститељством претходно најаве телефоном или на неки други начин који је уобичајен на данашњем ступњу развоја техничких могућности, око успостављања пословних контаката. Најчешће се после одређених консултација врши званична резервација неке од услуга које нуди угоститељство.
- Ради прегледнијег праћења комплетног система резервација различитих услуга у угоститељству, уведени су посебни обрасци у које се такве услуге уносе и прати њихова реализација.

- Тако постоје:
- ***Образац 1 - Резервација соба на дан***

Хотел _____Резервација соба на дан _____

Датум нару-џбине	Нару-чилац	Начин наруџ бине	Шта се нару-чује	За кога	Час долас ка	Одре-ђује се соба бр.	Прим едба

- **Уз наведене податке у представљеном обрасцу, књига резервација може још да садржи и додатне рубрике као што су назив наручиоца и сл.**
- **Посебне књиге резервација представљају *евиденција* резервација по алотманским уговорима. То су уговори који се склапају између хотела и туристичких агенција.**

- ***0 б р а з а ц бр. 2 /књига пријаве гостију /Датум _____***
- Доделом соба и предајом кључа, сматра се да је гост смештен у хотел.

Ред. број	**Презиме и име госта**	**Датум рођења место,општина, република, држава**	**Број л к, пасоша, када и где су издати**	**Место пребивали-шта, адреса**

Образац 3. / картица госта /

Картица госта

Хотел_____ соба _____

Име и презиме _____

Занимање _____

Адреса _____

Потпис госта _____

Образац 4. / картотека сталних гостију/

Картотека сталних гостију

Презиме и име_____

Датум и место рођења_____

Адреса_____

Занимање_____

Брачно стање_____

Познавање језика_____

Темперамент_____

Обичаји_____

Навике_____

Остале особине_____

- **Прихват госта подразумева вођење одговарајуће евиденције везане за: пријављивање боравка, уписивање у књигу гостију, издавање хотелске исказнице, попуњавање хотелске картице, увођење у картотеку хотела.**

Образац 5. /преглед заузетих соба за дан /

*Хотел*_____

*ПРЕГЛЕД ЗАУЗЕТИХ СОБА ЗА ДАН*_____ *Место*_____

I СПРАТ			II СПРАТ			III СПРАТ			IV СПРАТ		
Бр. собе	**БРОЈ ЛЕЖАЈА**	**ЦЕНА**	**Бр. собе**	**БРОЈ ЛЕЖАЈА**	**ЦЕНА**	**Бр. собе**	**БРОЈ ЛЕЖАЈА**	**ЦЕНА**	**Бр. собе**	**БРОЈ ЛЕЖАЈА**	**ЦЕНА**
101			201			301			401		
102			202			302			402		
103			203			303			403		
104			204			304			404		

Образац 6. Рецепцијски лист - /долазак/

БРОЈ СОБЕ		ПОМОЋНИ ЛЕЖАЈ	ПРЕЗИМЕ И ИМЕ	БРОЈ ОСОБА	ЦЕНА ПО ОСОБИ	ПОЧЕТНА УСЛУГА	АРАНЖМАН				ДОМ		СТР		ПРИМЕДБА
НОЋ	ДНЕВ						Н	Д	Р	В	бр	Р	бр	Д	

Образац7 : Рецепцијски лист - / одлазак /

БРОЈ СОБЕ		ПОМОЋНИ ЛЕЖАЈ	ПРЕЗИМЕ И ИМЕ	БРОЈ ОСОБА	ИЗНОС ПЛАЋЕНОГ РАЧУНА	ИЗВРШЕНА УСЛУГА	ПРИМЕДБА
НОЋ	ДНЕВ						

Рецепцијски лист је могуће водити на три начина:

- ***Први начин*** подразумева свакодневно сабирање бројчаних података (број собе, број особа, износ за собу). На крају дана, пред закључење рецепцијског листа, подаци са десне стране (одлазак) одузимају се од података са леве стране (долазак). На тај начин добија се стварно бројно стање гостију у хотелу, износ њиховог дуговарања за услуге смештаја, као и број заузетих соба и помоћних лежајева.

- ***Други начин*** вођења рецепцијског листа састоји се у томе што се само евидентира број придошлих гостију, односно њихово задужење за смештај. Бројчани подаци (број соба, број особа и динарски износ) се не сабирају.
- ***Трећи начин*** представља у ствари комбинацију претходна два. Бројчани податак (број особа) сабира се и преноси на други дан. Цена собе се само евидентира и служи као податак који се уноси у хотелски дневник као задужење по основу смештаја.

Образац 8 /извештај о коришћеним пансионским оброцима за дана /

ХОТЕЛ_____		МЕСТО_____							
ПРВИ СПРАТ		ПАНСИОН				КОРИШЋЕН ПАНСИОН			
БРОЈ СОБЕ	БРОЈ ОСОБА	ПОПУЊАВА РЕЦЕПЦИЈА				ПОПУЊАВА КУХИЊА			
		Д	Р	В		Д	Р	В	
ДРУГИ СПРАТ									
ПО ИЗВ.	ПРОМЕНЕ		РАЗЛИКА	ОСТАЛО	УКУПНО 1 И 2				
	+	-			РЕЦЕПЦИОНЕР				
Д					КУХИЊА				
Р									
В					КОНТРОЛОР				

Боравак госта у хотелу подразумева коришћење разних ванпансионских услуга, што такође обавезује рецепцију на вођење одговарајуће евиденције.

Образац 9. /Књига споредних услуга /

ДАТУМ	БРОЈ СОБЕ	ОДЕЉЕЊЕ					ПОТПИС	
		АПЕРИТИВ БАР	РЕСТОРАН	НОЋНИ БАР	ТЕЛЕФОН	ПРАОНИЦА	РЕЦЕПЦИЈА	ЖУРНАЛИ-СТА
УКУПНО								

- Књига споредних услуга омогућава госту различите конзумације и слободно коришћење одређених погодности (аперитив, ноћни клуб, прање и пеглање рубља, гаражирање и сл.), без обавезе плаћања непоредно по обављеној услузи. Свим набројаним услугама гост се задужује, оне се обрачунавају и пре одласка, госту се испоставља коначан рачун.

- **Техника пословања рецепцијске службе укључује и додатну евиденцију која омогућава бољу координацију између појединих пословних сектора хотела: смештајног са производним, односно ресторанским. Ради се о *Интерним обавештењима* за које постоје посебни обрасци различитих врста: обавештење о доласку и одласку гостију са подацима о почетној и завршној услузи; обавештења о отказу услуга исхране, поруџбина ланч-пакета, промена собе…**

Образац 10. /интерна обавештења/

ДОЛАЗАК **СОБА**	**ОДЛАЗАК** **СОБА**
ПОЧИЊЕ СА	**ЗАВРШАВА СА**
ДАТУМ	**ДАТУМ**
ПОТПИС	**ПОТПИС**

Обавештење о отказу услуга исхране:

Обавештење о отказу услуга исхране:

Соба _____ За дан _____

Отказује:

Д _____

Р _____

В _____

Датум _____

Рецепционер _____

Наруџбина ланч пакета

НАРУЏБИНА ЗА ЛАНЧ ПАКЕТ ЗА ДАН		
Д	Р	В
ЗА СОБУ		
НАПОМЕНА		
ЗА САТИ		
	ДАТУМ	
	ПОТПИС	

образац за Обавештење о промени собе

Обавештење о промени собе

Из собе:_____

У собу:_____

Датум: _____

Потпис:_____

- **Евидентирање задужења гостију током боравка у хотелу.**

Боравак гостију у хотелу, односно коришћење хотелских услуга, не само угоститељских, везаних за смештај и исхрану /пансион/, већ и разних других, изискују уредно и редовно вођење евиденције. У рецепцији се води књиговодство на коме се темељи обрачун свих трошкова по основу боравка госта. Најважнији облик књиговодствене евиденције у рецепцији јесте хотелски дневник /журнал/.

Образац 11. Хотелски дневник /журнал/

БРОЈ СОБЕ	ИМЕ И ПРЕЗИМЕ	МЕСТО И ДРЖАВА	БРОЈ ОСОБА	ИЗНОС ЗА СОБУ	РАЗНЕ УСЛУГЕ			ДНЕВНИ ИЗНОС ЗАДУЖЕЊА
	2	3	4	5	6	7	8	9

ПРЕНОС ИЗ ПРЕТХ. ДАНА	СВЕГА ЗАДУЖЕЊА	СТОР-НО	НАПЛАЋЕНО	БРОЈ РАЧУНА	ПРЕНОС ЗА НОВИ ДАН		БРОЈ СОБЕ
10	11	12	13	14	15		16

- Наплата хотелских услуга се врши при одласку госта из хотела.
- Хотелски рачун представља укупан вредносни израз свих услуга пружених госту, док је боравио у хотелу. Отвара се при доласку од стране рецепционера. Закључује га журналист /благајник/ или рецепционер.

Образац 13. /хотелски рачун/ овај образац показује да се велики број елемената из хотелског дневника уписује у хотелски рачун.

ХОТЕЛ				ДАТУМ				
БРОЈ СОБЕ	БРОЈ ОСОБА	БРОЈ ДЕЦЕ	ЦЕНА		ПОЧЕТНА УСЛУГА: Н Д Р В			
Мр		ДРЖАВА			БР. ПАСОША			
(презиме и име)								
Датум								
Бр. рачуна								
Бр. собе								
Бр. особа								
Износ за собу								
Д								
Р								
В								

Образац 14. /књига благајне на дан /

БРОЈ РАЧУНА	БРОЈ СОБЕ	ПРЕЗИМЕ И ИМЕ ГОСТА	НАПЛАЋЕНО У ГОТОВОМ	ФАКТУРА

ПРИМИО:	ПРЕДАО:	КОНТРОЛИСАО:

Образац 15. /књига ваучера/-Готовински новац није једино средство плаћања у угоститељству. Плаћање се може извршити између осталог и путем ваучера .

РЕДНИ БРОЈ	НАЗИВ АГЕНЦИЈЕ	БРОЈ ОСОБА	БРОЈ ХОТ. РАЧУНА	БРОЈ ВАУЧЕРА	ПОТПИС ФАКТУРИСТЕ	ПРИМЕДБА

- **Рецепција има обавезу да на захтев госта прими на чување /депозит драгоцености, хартије од вредности, и остале вредне предмете. За услуге госту се издаје одговарајућа потврда о депозиту. Рецепција, поред осталог, води и књигу депозита.**

Образац 16 /Књига по налогу депозита/ - издатак кључа

БРОЈ СОБЕ	ПРЕЗИМЕ И ИМЕ ГОСТА	БРОЈ СЕФА	ДАТУМ ИЗДАВАЊА КЉУЧА	ПОТПИС ГОСТА	ПОТПИС СЛУЖБЕНИКА ХОТЕЛА

Образац 16а /Књига по налогу депозита/ - повратак кључа

БРОЈ СОБЕ	ПРЕЗИМЕ И ИМЕ ГОСТА	БРОЈ СЕФА	ДАТУМ ВРАЋАЊА КЉУЧА	ПОТПИС ГОСТА	ПОТПИС СЛУЖБЕНИКА ХОТЕЛА

- **Руковање пртљагом подразумева послове везане за утовар и истовар до хотелске собе и назад. Ове послова обавља портирска служба без посебне надокнаде. У случају када гост напушта собу, пре него што одлази, чување пртљага је у надлежности портирске службе . Када се пртљаг прима на чување, госту се издаје одговарајућа потврда.**

Образац 17. /потврда о пртљагу примљеном на чување/

ХОТЕЛ	ХОТЕЛ
МЕСТО	МЕСТО
БРОЈ	БРОЈ

Образац 18. /Евиденција буђења госта на дан/

ВРЕМЕ БУЂЕЊА	БРОЈ СОБЕ							БУЂЕЊЕ ИЗВРШИО	ПРИМЕДБА
4,00									
5,00									
5,30									
6,00									
6,30									
								ПОРУКЕ ПРИМИО	

Образац 19. /индекс гостију/ - Индекс гостију обезбеђује портирници основне информације о госту и дужини његовог боравка у хотелу.

Презиме и име госта	Датум доласка	Датум одласка	Број собе	Напомена

- **књига поште**

У књигу поште као посебан вид уписују се препоручена писма, телеграми, пакети и новац. Ако је гост оппутовао, она му се шаље на адресу коју је оставио или се враћа пошиљаоцу.

Обаразац 20. /књига поште/

ДАТУМ ПРИСПЕ-ЋА	НА КОЈЕ ИМЕ ГЛАСИ	ВРСТА ПОШИЉ-КЕ	ИЗНОС	ПОТВРДА ПРИЈЕМА	
				ДАТУМ	ПОТПИС

Образац 21. - Предузеће, пословна јединица /евидентирање међународних телефонских разговора./

БР. СОБЕ	ДА-ТУМ	У ЧА-СО-ВА	ПО-РУ-ЧИО РАЗ-ГО-ВОР	ОБАВЉЕН		ЈЕ-ДИ-НИ-ЦА	ПО 1 ЈЕ-ДИ-НИ-ЦИ	УКУ-ПНО	ПОТ-ПИС	ПЛАЋАЊЕ	
				МЕСТО	БР. ТЕЛ					ГО-ТО-ВИ-НОМ	УЗ РА-ЧУН

О б р а з а ц 22. /евиденција нађених предмета/

Предузеће-пословна јединица пословна евиденција хотелског домаћинства.

РЕД. БРОЈ	НАЂЕНИ ПРЕДМЕТИ			КО ЈЕ НАШАО	УРУЧЕНО		
	ДАТУМ	ОПИС	У КОЈОЈ ПРОСТОРИ-ЈИ		ДА-ТУМ	ИМЕ И ПРЕЗИМЕ (адреса)	ПОТВРДА О ПРИЈЕМУ

Образац 23. /извештај собарице/- УНОШЕЊЕ ПОДАТАКА У ТАБЕЛУ О СТАЊУ У ХОТ. СОБАМА ВРШИ СЕ СИМБОЛИМА (СЛОВИМА) КОЈИ СУ УНИВЕРЗАЛНИ, А ЗНАЈУ ИХ СВИ КОЈИ СУ ЗАДУЖЕНИ ЗА ОВАЈ ПОСАО

ДАТУМ			СПРАТ		
ОДЕЉЕЊЕ			ВРЕМЕ		
БРОЈ СОБЕ	БРОЈ ОСОБА	У КОМ ЈЕ СТАЊУ	БРОЈ СОБЕ	БРОЈ ОСОБА	У КОМ ЈЕ СТАЊУ

Образац 24. /извештај домаћинства/

ХОТЕЛ		ДАТУМ	
БРОЈ СОБЕ	БРОЈ ОСОБА	СТАЊЕ	НАПОМЕНА

Образац 25. /евиденција о кваровима./

БРОЈ ПРИЈАВЕ	ПОДНОШЕЊЕ ПРИЈАВЕ					ПРЕУЗИМАЊЕ ПРИЈАВЕ		ОТКЛАЊАЊЕ КВАРОВА	
	ДАТУМ	МЕСТО КВАРА		ОПИС КВАРА	ПОТ-ПИС Презиме и име	ДАТУМ И ЧАС	ПОТ-ПИС Презиме и име	ДАТУМ И ЧАС	ПОТ-ПИС Презиме и име
		ОДЕЉ	СПРАТ						

- **Евиденција о кваровима у хотелским собама се води од стране хотелског домаћинства. Овај извештај је важан за контролу техничке и хигијенске исправности у циљу припреме соба за издавање.**

О б р а з а ц 26. /евидниција предатог хотелског рубља на прање/

ХОТЕЛ		ДАТУМ	
МЕСТО ПОСЛОВНА ЈЕДИНИЦА			
ВРСТА РУБЉА	КОМАДА	ИЗНОС	ПРИМЕДБА

ПРЕДАО	НАДЗОРНИЦА	ПРИМИО

О б р а з а ц 27. /Евиденција предатог ресторатерског рубља на прање/

ХОТЕЛ _____ МЕСТО_____
ПОСЛОВНА ЈЕДИНИЦА _____МЕСЕЦ_____
ДАТУМ_____ ВРСТА ВЕША У КОМАДИМА

	СТОЛЊАЦИ	САЛВЕТЕ	БЛУЗЕ	ОСТАЛО
1.				
2.				
3.				
УКУПНО				