

Jerzy Dawidowski

Cykl obsługi gościa w recepcji

O tym, że recepcja jest swoistym „sercem hotelu”, nie trzeba nikogo przekonywać. Będąc wizytówką współczesnego obiektu hotelarskiego pod względem estetycznym i funkcjonalnym, staje się jednym z najważniejszych elementów tzw. „pierwszych pięciu minut”. Od jej organizacji i pracy zatrudnionych w niej osób w ogromnym stopniu zależy więc powodzenie potencjalnej transakcji kupna-sprzedaży. Celem niniejszego opracowania jest przedstawienie roli i zadań recepcji podczas pobytu gościa w hotelu na podstawie własnych doświadczeń praktycznych autora.

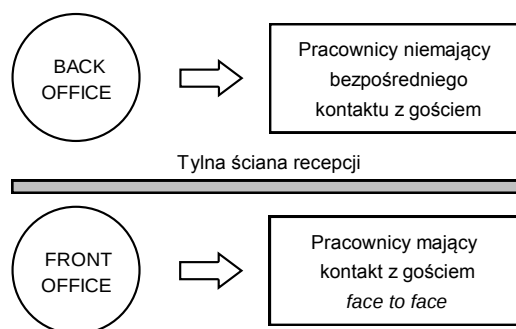
Recepcja jest jednym z pierwszych elementów struktury organizacyjno-funkcjonalnej, której zazwyczaj poświęca się najwięcej uwagi w różnego rodzaju opracowaniach z zakresu podstaw hotelarstwa czy wyposażenia obiektów noclegowych. W polskiej literaturze przedmiotu tematykę tę poruszają m.in. M. Nowakowski (2000), Z. Błądek (2001), D. Pląder (2001), Cz. Witkowski (2002), S. Oparka, T. Nowicka (2003). Opracowania zagraniczne dostępne na rynku w języku polskim reprezentuje A. Thunhurst (1996).

Omawiając cykl obsługi gościa w recepcji należy zdefiniować obszary działania poszczególnych pracowników tego działu. Tradycyjnie w zakładach hotelarskich stosowany jest podział na *back office*¹ i *front office*.² Podstawowym kryterium tego podziału jest sposób kontaktu z gościem. Wszystkich pracowników recepcji, którzy na swoim stanowisku pracy mają bezpośredni, wizualny kontakt, zaliczamy do grupy *front office*,

¹ *Back office* (ang.) – w dosłownym tłumaczeniu biuro (stanowisko pracy) znajdujące się „z tyłu”, tzn. na zapleczu recepcji.

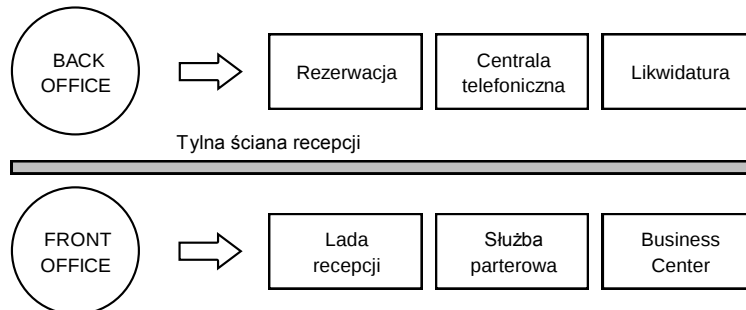
² *Front office* (ang.) – w dosłownym tłumaczeniu biuro (stanowisko pracy) znajdujące się „na froncie”, tzn. z przodu recepcji.

pozostałych zaś, których kontakt z gościem nawiązywany jest przez środki łączności lub nie mają kontaktu z gościem, zaliczymy do grupy *back office* (Rys. 1).



Rys. 1. Struktura recepcji ze względu na charakter kontaktu pracowników z gościem

Linia podziału stanowisk jest najczęściej tylna ściana recepcji. Przyjmując takie założenie wyróżnimy następujące stanowiska pracy przedstawione na rysunku 2.



Rys. 2. Stanowiska pracy w dziale recepcji

Cykl obsługi gościa możemy podzielić na cztery podstawowe etapy, którymi są:

- rezerwacja,
- przyjazd,
- pobyt,
- wyjazd.

Z każdym z tych etapów wiążą się pewne charakterystyczne elementy, które kolejno zostaną przeanalizowane i opisane.

Etap I – REZERWACJA

Zostaną tu omówione:

- rodzaje rezerwacji,
- sposób dokonywania rezerwacji,
- dane niezbędne do dokonania rezerwacji.

Rodzaje rezerwacji.

Rozróżniamy dwa rodzaje rezerwacji:

- gwarantowaną,
- niegwarantowaną.

Rezerwacja, podczas której gość lub osoba dokonująca rezerwacji w imieniu gościa **gwarantuje** hotelowi, że zapłaci za rezerwowany pokój bez względu na to czy wykorzysta ów pokój, czy też nie, nazywamy rezerwacją gwarantowaną. W zamian za to hotel **gwarantuje**, że będzie trzymał otwartą rezerwację do końca doby hotelowej. Rezerwacja niegwarantowana, zwana również rezerwacją 6 PM, trzymana jest do godziny osiemnastej. Po godzinie osiemnastej rezerwacja jest rozwiązywana, a pokój może być sprzedany innej osobie.

Sposoby dokonywania rezerwacji.

Rezerwacji możemy dokonać:

- osobiście,
- telefonicznie,
- faksem,
- pocztą elektroniczną.

Dane niezbędne do dokonania rezerwacji.

Aby dokonać rezerwacji, gość musi przekazać recepcjoniście podstawowe dane niezbędne do jej dokonania, tj:

- datę przyjazdu,
- czas pobytu,
- liczbę osób,
- rodzaj pokoju,
- imię i nazwisko (lub nazwę firmy),
- sposób płatności.

Kolejność przekazywania danych nie jest przypadkowa. Znając datę przyjazdu i czas pobytu oraz liczbę osób, recepcjonista sprawdza w systemie komputerowym, czy może przyjąć rezerwację, a dopiero gdy jest to możliwe, zadaje pozostałe pytania. W przypadku gdy jest to rezerwacja gwarantowana, konieczne są wzajemne potwierdzenia w formie pisemnej. Ważne jest, aby zamówienie (rezerwacja) była pod-

pisana przez osobę upoważnioną do zaciągania zobowiązań finansowych (warunek ten dotyczy osób prawnych – firm dokonujących rezerwacji) Rezerwację gwarantowaną potwierdzamy zawsze, niegwarantowaną tylko na życzenie zamawiającego.

Etap II – PRZYJAZD

Zostaną tu omówione zagadnienia związane z zameldowaniem gościa (*check in*). Należą do nich:

- karta meldunkowa i jej funkcje,
- karta pobytu i jej funkcje,
- generowanie klucza,
- aktywacja urządzeń technicznych.

Karta meldunkowa i jej funkcje.

Gościa zgłaszającego się do hotelu musimy zameldować. Obowiązek ten wynika z przepisów *Ustawy o ewidencji ludności i dowodach osobistych*³. Do celów ewidencyjnych potrzebne jest więcej danych niż te, które uzyskuje się na etapie rezerwacji. Wynika z tego **pierwsza z funkcji karty meldunkowej**, którą jest uzupełnienie danych meldunkowych. **Drugą funkcją** jest weryfikacja danych, ponieważ niejednokrotnie karta meldunkowa drukowana jest z systemu komputerowego na podstawie danych historycznych (tj. uzyskanych przy poprzednim pobycie gościa). Dane te mogą ulec zmianie (np. adres zamieszkania lub numer dokumentu tożsamości). **Trzecia funkcja** karty meldunkowej na ogół jest niezauważalna przez gości. Jest to **dyskretny sposób zdobycia wzoru podpisu gościa**. Wzór podpisu gościa niezbędny jest recepcjonistom do porównania z podpisami składanymi przez niego na rachunkach za usługi świadczone przez inne działy hotelu – opłacane wraz z rachunkiem hotelowym (np. rachunki gastronomiczne opłacane w recepcji).

Karta pobytu i jej funkcje.

Na podstawie danych meldunkowych wystawiana jest **karta pobytu**, zwana czasami paszportem hotelowym. Jest to swoista „przepustka” na teren hotelu. Oczywiście jest, że w Polsce gość nie ma obowiązku legitymowania się kartą pobytu przy wejściu do hotelu, jak jest to przyjęte w niektórych krajach, niemniej jednak jedną z funkcji karty pobytu jest informacja dla pracowników hotelu. Poprzez informację jawną (np.

³ *Ustawa o ewidencji ludności i dowodach osobistych z 10 kwietnia 1974 r. z późniejszymi zmianami. Ustawa ta obowiązuje do dnia dzisiejszego.*

wysokość rabatów przysługujących gościom na określone usługi) lub znaki umowne (np. kolor karty pobytu, naklejki) pozostałe służby hotelowe informowane są o przywilejach przysługujących gościom. Mogą to być informacje o śniadaniach przysługujących w ramach pakietu „pokój ze śniadaniem”, o bezpłatnych usługach *fitness*, wzbogacających ofertę hotelową, czy choćby znaczek wyróżniający gości ze statusem VIP.

Drugą, podstawową funkcją karty pobytu jest informacja dla gości. Na karcie pobytu umieszczane są informacje o numerze pokoju, adresie i nazwie hotelu, usługach oferowanych przez hotel itd. Często na karcie pobytu znajduje się fragment planu miasta z zaznaczonym na nim hotelem. Karta pobytu jest doskonałym nośnikiem reklamy, wręczana jest bowiem każdemu gościowi hotelowemu. Często hotele w zamian za pokrycie kosztów drukowania karty pobytu umieszczają reklamy firm, pragnących tą drogą zaistnieć w świadomości gości.

Generowanie klucza.

Coraz rzadziej spotykamy w hotelach tradycyjny klucz mechaniczny z dużą ciężką zawieszka. Zastępowany on jest kluczem imbusowanym⁴ na czas pobytu gościa. Można spotkać dwa podstawowe systemy kluczy generowanych: perforowane⁵ z systemem dziurek lub magnetyczne z zapisanym kodem na pasku magnetycznym.

Aktywacja urządzeń technicznych.

Głównym celem prowadzenia zakładu hotelarskiego, tak jak każdego przedsięwzięcia gospodarczego, jest osiąganie zysku. Wyższy zysk można uzyskać zwiększając sprzedaż lub ograniczając koszty. Jednym ze sposobów ograniczenia kosztów może być zmniejszanie zużycia energii. W tym też celu w pokojach niezamieszkanymi zmniejszamy temperaturę i wyłączamy klimatyzację. W momencie zameldowania gościa, system komputerowy uruchamia klimatyzację i włącza ogrzewanie w przydzielonym pokoju do ustalonego poziomu. Również inne urządzenia techniczne mogą być włączane dopiero po zameldowaniu gościa, np. *Pay-TV*⁶, telefon (połączenia miejscowe i międzymiastowe), system rejestracji mini-baru.

⁴ Imbusowanie klucza – generowanie, wykonywanie klucza przez urządzenie współpracujące z systemem komputerowym i systemem zamków.

⁵ Perforacja – dziurkowanie.

⁶ *Pay-TV* (ang.) – telewizja płatna. System płatnych programów telewizyjnych (najczęściej o treści erotycznej). Opłaty za używanie *Pay-TV* są automatycznie przekazywane do systemu hotelowego i księgowane na rachunku gościa.

Etap III – POBYT

Z pobytem gościa wiąże się konieczność obciążania konta gości płatnościami za zrealizowane usługi. Możemy tego dokonywać ręcznie lub automatycznie wykorzystując zalety hotelowego systemu komputerowego. Ważne jest zatem określenie rodzaju usług ze względu na możliwość wcześniejszego zdefiniowania usługi w systemie.

Klasyfikacja usług.

Usługi świadczone w obiekcie hotelarskim ze względu na ciągłość ich świadczenia możemy podzielić na dwie zasadnicze grupy, tj.: usługi ciągłe i incydentalne. **Usługi występujące w każdej dobie pobytu gościa nazywamy usługami ciągłymi.**

Przykładem mogą być:

- usługa noclegowa,
- śniadanie,
- garaż – jeśli gość decyduje się na przechowanie samochodu przez cały czas pobytu.

Usługę taką możemy zaprogramować w taki sposób, aby komputer „sam” obciążał konto gościa podczas procedury zamykania doby hotelowej, bez ingerencji recepcjonisty. **Usługi występujące sporadycznie, gdzie częstotliwość jej wystąpienia i wartość konsumpcji jest uzależniona od gościa, nazywamy usługami incydentalnymi.** Usług tego typu nie możemy wcześniej zaprogramować, za każdym razem recepcjonista musi obciążyć konto gościa wartością świadczonych usług. Przykładem mogą być usługi:

- gastronomiczna,
- pralnicza,

a więc takie, przy których nie jesteśmy w stanie przewidzieć, czy gość skorzysta z restauracji lub pralni i na jaką kwotę zostanie wystawiony rachunek częściowy. Również jednorazowa usługa garażowa jest usługą incydentalną.

Etap IV – WYJAZD

Ten etap cyklu obsługi gościa związany jest z:

- zbilansowaniem rachunku,
- wystawieniem rachunku (faktury),
- opłaceniem rachunku,
- wymeldowaniem gościa.

Wymienione wyżej funkcje na ogół występują łącznie. Gość zgłasza się do recepcji, gdzie recepcjonista po zbilansowaniu rachunku wystawia

fakturę, na podstawie której gość dokonuje płatności. Po przyjęciu opłaty recepcjonista dokonuje czynności *check-out*⁷.

Często jednak funkcje są rozdzielne, mogą wystąpić różne ich konfiguracje:

- opłacenie rachunku bez wymeldowania – w przypadku 100% przedpłaty,
- wystawienie rachunku, wymeldowanie bez opłacenia rachunku – w przypadku kredytowania usług,
- wymeldowanie bez wystawienia i opłacenia rachunku – gość opuszcza hotel, rachunek zostaje „zawieszony” do następnego przyjazdu gościa lub w przypadku grup zostaje wystawiony jeden rachunek „zbiorczy” dla touroperatora w ustalonych umową przedziałach czasowych (np. raz na miesiąc za kilka kolejnych grup).

Ostatnią funkcją związaną z wyjazdem gościa, realizowaną automatycznie po wymeldowaniu, jest dezaktywacja urządzeń technicznych. W tym momencie dezaktywowany jest zamek drzwiowy. Klucz (imbusowany) staje się bezwartościowym kawałkiem plastiku, zabieranym niejednokrotnie przez gości „na pamiątkę”. Również inne urządzenia techniczne wymienione w opisie etapu II zostają dezaktywowane.

Literatura

- Błądek Z., 2001, *Hotele – programowanie, projektowanie, wyposażanie*, Palladium, Poznań.
- Nowakowski M., 2000, *Obiekt hotelarski jako przedsiębiorstwo*, PWN, Warszawa.
- Oparka S., Nowicka T., 2003, *Organizacja i technika pracy w hotelarstwie*, cz. 1, Polskie Zrzeszenie Hoteli, Warszawa–Polanica Zdrój.
- Piąder D. (red.), 2001, *Organizacja pracy w hotelarstwie*, Krakowska Szkoła Hotelarska, Kraków.
- Thunhurst A., 1996, *Fachowa obsługa gości – Działalność biura recepcji*, PAPT, Warszawa.
- Witkowski Cz., 2002, *Hotelarstwo*, cz. 1, *Podstawy hotelarstwa*, Wyższa Szkoła Ekonomiczna, Warszawa.

⁷ *Check-out* (ang.) – wymeldowanie gościa.