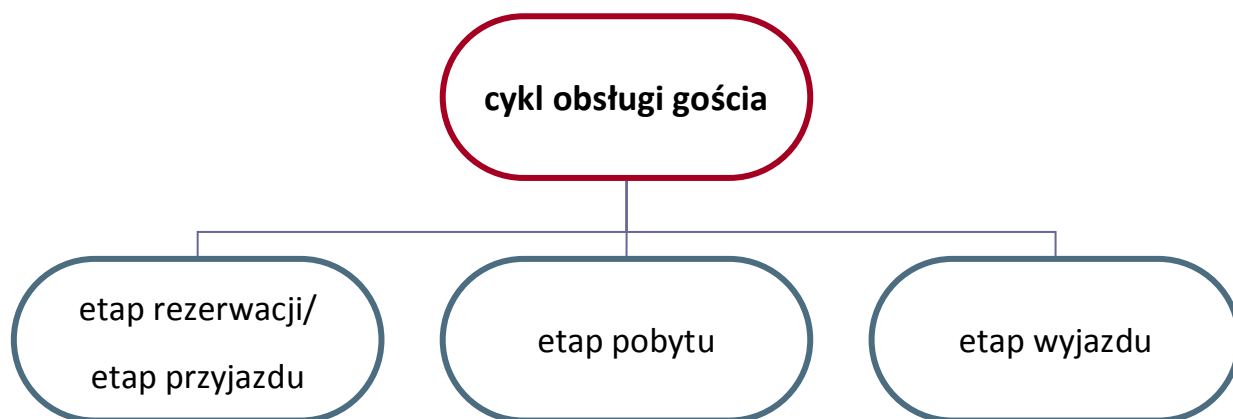


## KOMPLEKSOWY CYKL OBSŁUGI GOŚCIA HOTELOWEGO

Praca w recepcji hotelowej w dużym stopniu jest oparta na wykonywaniu poszczególnych czynności zgodnie ze szczegółowymi procedurami zawartymi w standardach obsługi hotelu. Opisują one kolejno tzw. **cykl obsługi gościa**, poczynając od etapu rezerwacji, przez etap przyjazdu, pobytu, wreszcie kończąc na wyjeździe gościa.



Wśród szczegółowych procedur można wymienić: procedurę dokonywania rezerwacji, przyjęcia gościa (check in), oczekiwania na otrzymanie pokoju, pobytu gościa w hotelu, obsługi VIP, zakończenia pobytu (check out), zapłaty, zasady prowadzenia rozmów telefonicznych oraz procedurę załatwiania skarg i reklamacji.

Przepisy prawne, na podstawie których w hotelarstwie dokonywany jest obowiązek meldunkowy, są opublikowane w ustawie z dnia 10 kwietnia 1974 r. „O ewidencji ludności i dowodach osobistych” z późniejszymi zmianami (Dz. U z 2004 r. nr 93, poz. 887).

Każda osoba, która przybywa do zakładu hotelarskiego, jest obowiązana zameldować się na pobyt czasowy u kierownika lub upoważnionej przez niego osoby przed upływem 24 godzin od chwili przybycia. Zgodnie z przepisami przyjęcia gościa do hotelu (check in) można dokonać na podstawie dokumentu stwierdzającego tożsamość: dowodu osobistego, paszportu lub - w uzasadnionych przypadkach - innego dokumentu ze zdjęciem pozwalającego na ustalenie tożsamości (np. prawa jazdy). Należy zawsze sprawdzić ważność dokumentu.

W razie jednoczesnego przybycia do hotelu dużej liczby indywidualnych gości można poprosić gościa o dokument i zatrzymać go do chwili zejścia gościa do recepcji. Taka procedura jest praktykowana na całym świecie, jednak wielu gości nie wyraża na nią zgody. Należy wtedy wręczyć kartę meldunkową klientowi i poprosić o jej samodzielne wypełnienie, a następnie porównać wpisane dane z dokumentem tożsamości.

W wypadku kwaterowania grup turystycznych karty pobytu powinny zostać przygotowane przed przybyciem gości. Procedury meldunkowej za wszystkich gości może dokonać pilot/kierownik grupy na podstawie imiennej listy uczestników. Turystom powinny zostać przydzielone jednakowe pokoje, gdyż wszyscy zapłacili taką samą cenę (wyjątek może stanowić niepełnosprawny uczestnik imprezy).

W roku 2009 przeprowadzona została nowelizacja przepisów meldunkowych, która - w założeniu jej twórców z MSWiA - może znieść obowiązek meldunkowy całkowicie, czyli będzie dotyczyła również osób przybywających na pobyt czasowy, w tym gości hotelowych. Zamiast meldunku ma być podawany adres e-mail. Ostateczną decyzję co do tej nowelizacji podejmie Sejm zgodnie z obowiązującą w Polsce procedurą legislacyjną.

Podczas pobytu gościa hotelowego personel ma wiele procedur, które wdrażane są według potrzeb i oczekiwań każdego gościa indywidualnie są wdrażane w zależności od kategorii i systemu hotelarskiego, ale do standardowych zalicza się:

**A. procedura oczekiwania na otrzymanie pokoju**

- gdy do hotelu przyjeżdża niezapowiedziany gość, a nie ma przygotowanego pokoju recepcjonista musi; przeprosić gościa i poinformować o przewidzianym czasie oczekiwania, zaproponować przechowanie bagażu w bagażowni, wskazać możliwość odświeżenia się po podróży, przebrania czy odpoczynku,

**B. procedury podczas pobytu gościa w hotelu**

- przestrzeganie zasad wydawania klucza/ karty magnetycznej za okazaniem karty pobytu, natychmiastowe usuwanie klucza z lady recepcyjnej i umieszczenie go w klucznicy, niepodawanie numeru pokoju gościa osobom obcym bez zgody gościa hotelowego,
- przyjmowanie zleceń na usługi dodatkowe, udzielanie informacji, odbieranie i wysyłanie telefonów i faksów, przekazywanie przesyłek i korespondencji dla gościa.
- budzenie „wake up call” usługa bezpłatna we wszystkich kategoriach hoteli w dużych miastach może być generowane automatycznie,

**C. procedura obsługi (Very Important Person)**

- VIP jest określeniem używanym do podkreślenia rangi i statusu gości specjalnych przybywających do hotelu, przy czym zakład hotelarski sam ustala kryteria, jakie muszą spełniać kandydaci na VIP. Najczęściej są to znane osobistości świata polityki – głowy państw, królowie i książęta, najważniejsze postaci korpusów dyplomatycznych czy konsularnych, najważniejsi hierarchowie kościołów, ważni politycy, premierzy, ministrowie, parlamentarzyści itp., wybitni przedstawiciele świata kultury, nauki i sztuki, osoby ważne z punktu widzenia strategii marketingowej hotelu, stali goście, wybrani przedstawiciele współpracujących biur podróży i hoteli, klienci korzystający ze specjalnych usług w hotelu (np. nowożeńcy), goście przyjeżdżający na zaproszenie dyrekcji lub właścicieli hotelu.

Każdy hotel ustala własne **procedury obsługi VIP**, zaliczamy do nich najczęściej:

- powitanie gościa przy wejściu do hotelu przez przedstawiciela kierownictwa,
- pominięcie tradycyjnej rejestracji przy ladzie recepcyjnej (karta pobytu zostaje wcześniej przygotowana),
- osobiste odprowadzenie VIP-a do pokoju przez osobę witającą; bagaże dostarcza bagażowy,
- przydział najlepszego pokoju (często apartamentu), którego wyposażenie powiększono o tzw. „wstawkę”,
- dostarczanie porannej prasy do pokoju,
- płatne kanały telewizji dostępne bezpłatnie,
- możliwość bezpłatnego korzystania z odpłatnych standardowo usług hotelu typu basen, fitness club itp. lub wręczenie gościowi biletów na usługi świadczone przez inne instytucje, np. muzea, teatry, kina,
- stała rezerwacja najlepszego stolika w restauracji hotelowej oraz rabat na korzystanie z jej usług,

- realizacja zleceń VIP-a w pierwszej kolejności,
- w przypadku gości najwyższej rangi - wyłączenie z użytkowania pokoi, korytarza czy pionu sąsiadujących z pokojem VIP-a.

W obsłudze VIP-a najważniejsze jest, aby czuł, że jest w hotelu najważniejszy, przy czym obsługa VIP-a nie może się w żaden sposób odbić ujemnie na poziomie obsługi innych gości hotelu. VIP otrzymuje świadczenia, których nie ma w standardowej ofercie hotelu.

Przykładowe rodzaje i skład wstawek dla gości VIP

<b>Rodzaj wstawki</b>	<b>Zawartość wstawki</b>
<b>wstawka mała</b>	list powitalny od Dyrektora Hotelu, mała wiązanka kwiatów, sok owocowy/woda mineralna, ciasteczka hotelowe/czekoladki, drobne gadżety reklamowe hotelu
<b>wstawka średnia</b>	list powitalny od Dyrektora Hotelu, bukiet kwiatów, sok owocowy/woda mineralna, ciasteczka hotelowe/czekoladki, drobne gadżety reklamowe hotelu, butelka wina, kosz z owocami,
<b>wstawka duża</b>	list powitalny od Dyrektora Hotelu, kosz kwiatów, sok owocowy/woda mineralna, ciasteczka hotelowe/czekoladki, drobne gadżety reklamowe hotelu, butelka szampana, półmisek bankietowy z zimnymi przekąskami.

#### **D. procedury zapłaty za pobyt gotówką, kartą płatniczą, przelewem**

#### **E. procedura załatwiania skarg i reklamacji**

- częste pobyty w obiekcie hotelowym zdarzają się problemy związane z ostatnim ogniwem procedury check out, czyli zestawienie usług i uniknięcie reklamacji w opłatach z pobyt i usługi,

-jeśli jest skarga i reklamacja za usługi została zgłoszona personel recepcyjny musi ją rozpatrzyć i wydać nową fakturę VAT za w/w usługi.