

# Tūrisma industrijas menedžments

# Naktsmītnes

## (2)



# Drošības dienests

Security

- Maiņas vadītājs
- Apsargs



# Pakalpojumu/ servisa/uniformmētais dienests

## Uniform Service

- Durvju puika jeb izsūtāmais zēns (*bell attendant*)
- Šveicars jeb durvju uzraugs (*door attendant*)
- Konsjeržs (*concierge*)
- Stāvlaukuma uzraugs (*valet parking attendant*)
- Transporta personāls (*transportation personell*)



# Pārdošanas un mārketinga dienests

## Sales and Marketing

- Pārdošanas veicināšana
- Reklāma
- Pārdošanas akcijas, kampaņas
- Darbs ar sabiedrību (PR)
- Konferenču pakalpojumi



# Viesnīcu dienesti VII

## Grāmatvedība

### Accountant

- Finanšu vadība un kontrole
- Firmas rēķinu sagatavošana un nosūtīšana
- Cenu plānošana un kalkulācija



# Izklaižu dienests

## *Entertainment*

- Pasākumu organizēšana
- Blakus pakalpojumu piedāvāšana
- Ekskursiju organizēšana
- Bērnu pieskatīšana



# Tehniskais dienests

## Maintenance

- Remonts
- Tehnisku problēmu risināšana
- Āra darbi vai baseina kopšana





# Personāla daļa

## *Human Resources*

- Darbinieku atlase
- Darbinieku pieņemšana un atlaišana
- Darbinieku motivēšanas programmas
- Kolektīva saliedēšanas programmas
- Darbinieku apmācību un kvalifikācijas celšana



# Viesu uzņemšanas dienests

## Front Office/ Front Desk

- VUD vadītājs
- Maiņas vadītājs
- Administratori
- Nakts auditori



Lielās viesnīcās var būt arī **rezervēšanas dienests (Booking Center)**:

- Rezervāciju pieņemšana un noformēšana
- Grupas rezervāciju noformēšana
- Bloka rezervāciju noformēšana un uzraudzīšana

## Dienesti, kas dod ienākumus

- VUD
- ĒD
- Biznesa centrs
- Veselības centrs
- Veļas mazgātava
- u.c., kur viesiem pakalpojums tiek sniegts par maksu

## Dienesti, kas nedod ienākumus

- Tehniskais dienests
- Pārdošanas un mārketinga dienests
- Grāmatvedība
- Drošības dienests
- Personāla daļa

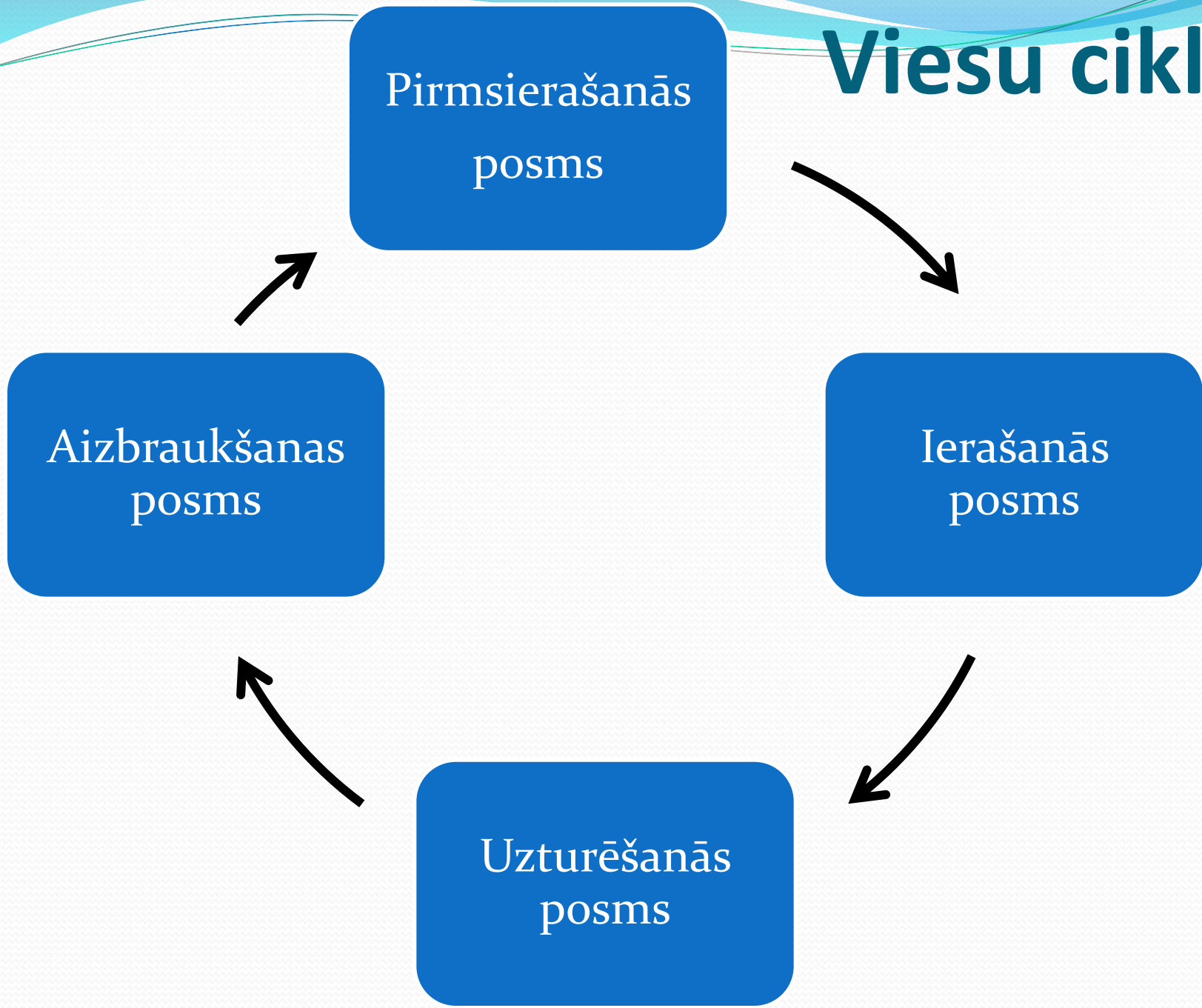
## Redzami dienesti

- VUD
- Uniformētais dienests
- Restorāna darbinieki
- Veselības centra darbinieki

## Neredzami dienesti

- SD
- Grāmatvedība
- TD
- Pavāri

# Viesu cikls



# Viesu cikls

Pēcaizbraukšanas  
posms



Pirmsierašanās  
posms



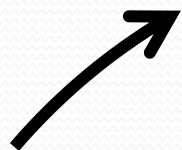
Ierašanās  
posms



Uzturēšanās  
posms



Aizbraukšanas  
posms



Pirmsierašanās posms

**Svarīgs pirmais  
iespaids!!!!**

# VUD pienākumi **pirmsierašanās** posmā (1)

- **Rezervēšanas veidi:**
  - **Tiešie** (tālrunis, e-pasts u.c.)
  - **Netiešie:**
    - a) *Centrālās rezervēšanas sistēmas (CRS)*
    - b) *Aģentūru rezervācijas*
- **Istabu pieejamība**- *Istabu prognožu tāfele, Rezervēšanas grafiks, Istabu skaita grafiks*
- **Rezervāciju veidi**
  - **Garantēta rezervācija**- iemaksa, pilnīga apmaksā, KK Nr., līgums
  - **Negarantēta rezervācija**- nav veikta neviena iepriekš minētā darbība, istabu pārdod citam pēc 18:00



# VUD pienākumi **pirmsierašanās** posmā (2)

- *Rezervācijas pieņemšana vai atteikšana*
- *Rezervācijas pasūtījuma apstiprināšana-apstiprinājuma vēstule*
- *Rezervēšanas pasūtījuma reģistrēšana*
- *Pārskatu sagatavošana:*
  - Paredzamo iebraukumu un izbraukumu saraksts
  - Pārskats par istabu rezervēšanas iespējām
  - Grupu pārskati
  - Īpašo iebraukumu saraksts
  - Atteikumu pārskati
  - Ienākumu prognozes pārskats

# VUD pienākumi ierašanās posmā (1)

- **Sagatavošanās viesu uzņemšanai:**

- Istabu stāvokļa noteikšana

*Brīva/tīra- CL*

*Brīva/netīra- DI*

*Aizņemta- OC*

*Izbraukums jeb departure- DE*

*Remonts (OOO-out of order)*

*Bloķēta kādam mērķim (OOS- out of service)*

- **Reģistrācijas kartes sagatavošana**

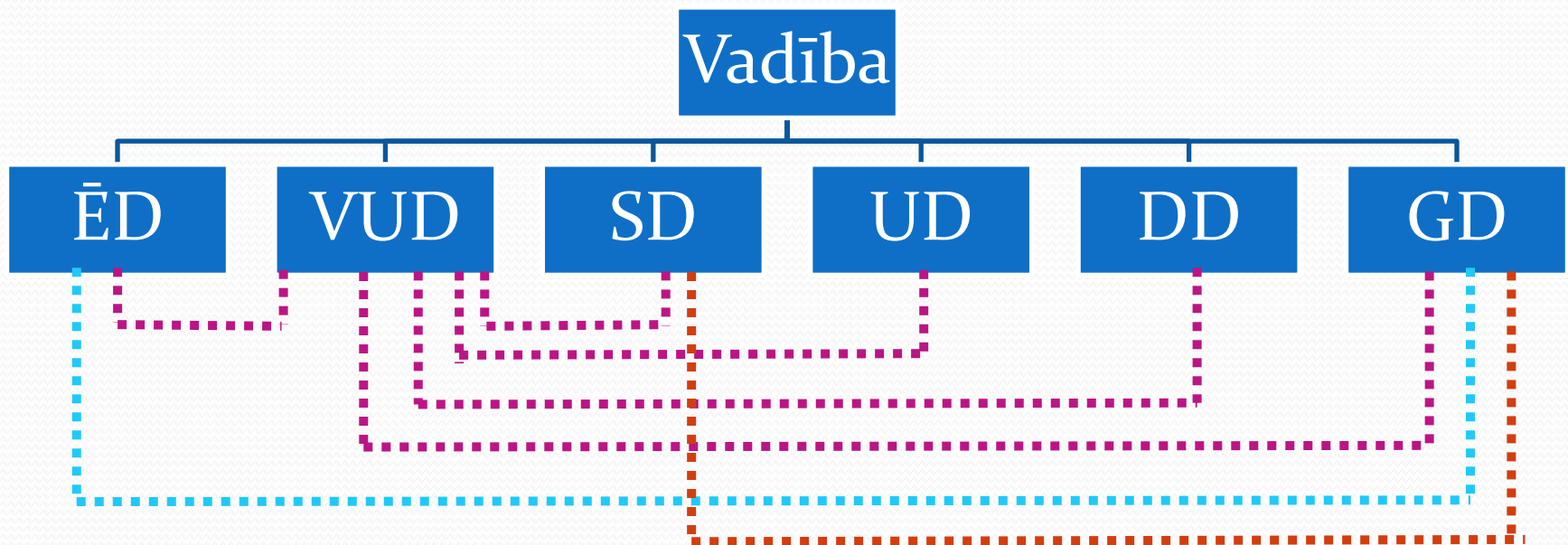
# VUD pienākumi ierašanās posmā (2)

- Istabas ierādīšana/atlasīšana iepriekš jeb allocating
- Reģistrācija jeb Check-in
  - reģistrācijas kartes aizpildīšana
  - istabas piešķiršana
  - informēšana par viesnīcas blakus produktiem, īpašiem piedāvājumiem, viesnīcas noteikumiem
- Maksāšanas veida pārbaude
  - KK jeb CC** (kredītkarte vai debetkarte jeb credit card)
  - skaidra nauda jeb cash** , arī valūta
  - ceļotāju čeki
  - bankas čeku grāmatiņa
  - vaučeris**
- Atslēgas izsniegšana un pavadīšana uz istabu
  - atslēgas aktivizēšana
  - Informēšana par brokastīm
  - pastāsta, kur atrodas numuriņš

# VUD pienākumi uzturēšanās posmā

- Viesnīcas produktu un pakalpojumu pārdošana
- Viesa informēšana (**informācijas žurnāls-** informācija par **viesnīcas pakalpojumiem**, darba laikiem, cenām, informācija par **apskates objektiem**, **sabiedrisko transportu**, **pasākumu plāns pilsētā**, **svarīgie telefona nr.**, u.c.)
- Sūdzību uzklaušīšana, nepilnību novēršana
- Atskaišu sagatavošana (**back-up lists-** OC pēc vārdiem, pēc grupas nosaukuma, CL, DE, DI, OOO, OOS)
- Informācijas apmaiņa ar citiem dienestiem
- Rēķina pārraudzība un uzturēšana

# Informācijas apmaiņa starp dienestiem



# Nakts audits

- Kredītkaršu autorizācija (*noteiktas naudas summas bloķēšana*)
- Rēķinu pārbaude
- Istabu statusu pārbaude
- Drošība
- Atskaišu sagatavošana vadībai
- *Reģistrācijas karšu sagatave nākošajai dienai*
- *Izejošās korespondences sagatave*

# VUD pienākumi aizbraukšanas posmā

## Svarīgs pēdējais iespaids!!!

- Rēķina sagatavošana
  - *Viesu rēķini* (firmas rēķins (B&B), viesu rēķins (blakus pakalpojumi))
  - *Neviesu rēķins* (rēķins viesiem, kas izmanto viesnīcas pakalpojumus, bet nedzīvo viesnīcā- Passer by)
  - *Darbinieku/vadītāja rēķins*
- Pārskatu sagatavošana
- Istabas statusa maiņa

# Check-out jeb izreģistrēšanās process

**Pārbauda viesu vārdu un istabas numuru**

**Pajautā par apmierinātību ar pakalpojumiem**

**Pārjautā par neapmaksātiem pakalpojumiem, sagatavo rēķinu un iedod viesim pārbaudīšanai**

**Pārlicinās par maksāšanas veidu un pieņem maksājumu**

**Transfērs, atsveicinās, novēl laimīgu ceļu**



## VUD pienākumi pēcaizbraukšanas posmā:

- Sagatavo “*viesa vēsturi*”
- Nosūta uz grāmatvedību *neapmaksātos rēķinus*
- Uztur *komunikāciju ar viesi*

# Viesnīcas viesu cikls

- Rezervēšana

Pirmsierašanās  
posms

Aizbraukšanās  
posms

Ierašanās  
posms

Uzturēšanās  
posms

- transfērs, bagāžas nešana
- ieregistrē (check-in)
- Istabas ierādīšana
- Atslēgas izsniegšana
- Informācijas sniegšana

- Izreģistrējas (Check-out)
- Norēķināšanās
- Bagāžas nešana
- Transfērs
- Viesa "vēsture"
- Nenomaksāto rēķinu apstrāde

- Seifa lietošana
- Pakalpojumu fiksēšana, rēķina uzturēšana
- Pasta pakalpojumi
- Informācijas sniegšana
- Viesnīcas pakalpojumu pārdošana
- Nakts audits
- Ārpakalpojumi

# Neparastās viesnīcas

Var atšķirties no pārējām:

- **Ar dizainu** (kāmju viesnīca, tematiskie numuriņi u.c.)
- **Ar formu** (suņa formā, lidmašīna u.c.)
- **Ar atrašanās vietu** (tuksnesis, kokā, zem ūdens...)
- **Ar pakalpojuma klāstu, personālu, piedāvāto servisu** (Burj al Arab, Ritz u.c.)
- **Ar celtniecības materiālu** (ledus, smiltis u.c.)

<http://www.unusualhotelsoftheworld.com/>

<http://www.dubai.com/hotels/>

Neparasts dizains

# China Capsule



Neparasts dizains

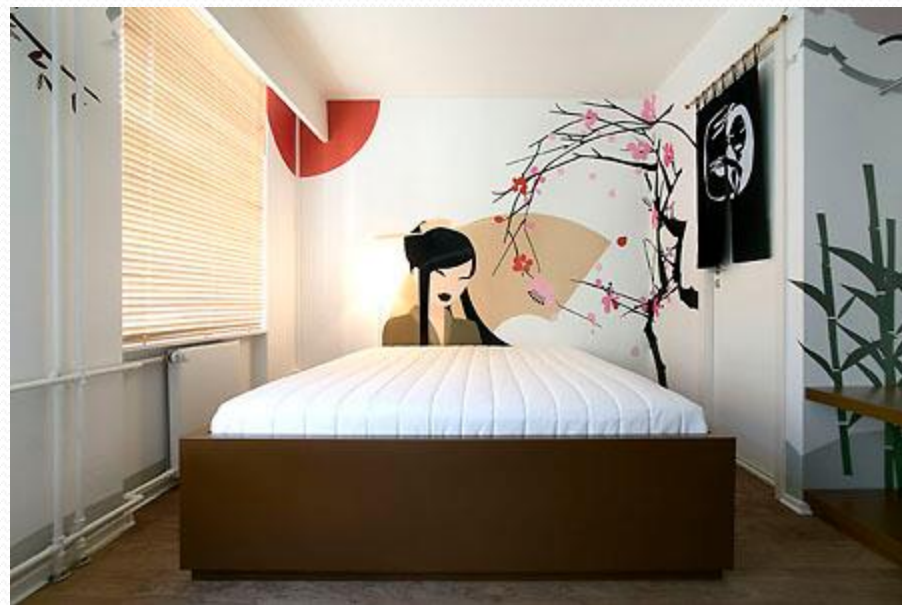
# Kāmju viesnīca Francijā, Nantē



Neparasts dizains

# Hotel Fox Copenhagen

<http://www.hotelfox.dk/>



Neparasts dizains

# The Propeller Island City Lodge Hotel



<http://www.passportchop.com/travel-articles/berlin-propeller-island-city-lodge/>

# Berlīnē “Propeller Island City Lodge”





Neparasta forma

# Amerikā, Idaho, "Dog Park Inn"



Neaparasta forma

# Nīderlandē



# Zviedrijā



<http://www.jokestation.org/news/11776/Transformed-Airplanes>

<http://travel.spotcoolstuff.com/airport-hotel/arn-stockholm/jumbo-hostel>



# Austrija, Otteinsheim “Das Park Hotel” un “Kakslauttunen Hotel” Somijä



<http://www.dasparkhotel.net/reservation/index.php>



<http://www.booking.com/hotel/fi/hotelli-kakslauttunen.lv.html?aid=331511;label=hotelli-kakslauttunen-R27UzPtvekIfXbGKfxtUBQS6o68o84952;ws>

Neparasta atrašanās vieta

# Viesnīca kokā



[www.treehotel.se](http://www.treehotel.se)

# 7 zvaigžņu viesnīca Abu Dabi "Burj al Arab"

*Neparasta atrašanās vieta, forma, dizains, serviss*



[http://www.hotelscombined.com/Hotel/Burj\\_Al\\_Arab.htm](http://www.hotelscombined.com/Hotel/Burj_Al_Arab.htm)

*Neparasts celtniecības materiāls*  
**Ledus viesnīca Zviedrijā**



<http://www.icehotel.com/uk/ICEHOTEL/>

# *Ledus viesnīca Kvebekā*

