**KNJIGA ZABORAVLJENIH STVARI**  II-6 132-133

Knjiga zaboravljenih stvari predstavlja preciznu evidenciju stvari ( predmeta) koje su nađene ili zaboravljene u hotelu. Evidencija se može voditi u okviru odeljenja konsjerža ili u okviru recepcije. Za knjigu je odgovoran portir ili recepcioner.

Gost kome je izgubljena stvar vraćena.prijem stvari potvrđuje svojim potpisom.

Ovaj poslovni događaj može se prikazati na primeru gosta petra Petrovića, koji je tokom preseljenja iz sobe 101 u sobu 102 u kupatilu zaboravio aparat za brijanje, koji je pronašla spremačica kada je spremalasobu 101. Aparat za brijanje je uručen vlasniku petru petroviću.

Knjiga zaboravljenih stvari

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Redni broj | Nađeni predmeti | | | Ime i prezime | Uručeno | | |
| datum | Naziv predmeta | Mesto gde je predmet pronađen | Lice koje je predmet pronašao | datum | Ime i prezime vlasnika predmeta | Potpis vlasnika |
| 1. | 16.3.20 | Aparat za brijanje | Soba 101 | Jasna Matić | 17.3.20 | Petar petrović | Petrović |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

**Knjiga ( dnevnik ) telefonskih poziva**

Usluge telefona ili teleksa koje je gost koristio tokom svog boravka u hotelu knjiže se na teret gosta. Telefonista ili recepcioner vode dnevnik telefonskih i teleks razgovora i omogućavaju gostu da dobije vezu. Posle obavljenog razgovora gostu se ispostavlja račun za telefonske ili teleks usluge koji potpisuju recepcioner,a parafira gost. Račun je u formi štampanog obrasca i sadrži sledeće podatke: broj računa,ime gosta, broj sobe gosta, mesto (državu ) pozivanja,pozivni i telefonski broj,vreme pozivanja,vrsta veze, vreme trajanja razgovora,broj utrošenih impulsa obračunatih po ceni koštanja, ukupan izos računa,datum, potpis službenika i paraf gosta.

Račun za obavljene telefonske razgovore sadrž dva primerka,od kojih se jedan predaje gostu a drugi zadržava recepcijska služba i dostavlja ga službi računovodstva.

Tako iz računa koji je izdat Petru petroviću iz sobe 102 vid se da je on nazvao jedan broj u beogradu u 10 sati pre podne i razgovarao 5 minuta,da je naplaćen 200 dinara i potpisan od strane službenika.

Svaki obavljen telefonski razgovor beleži se u dnevnik telefonskih i teleks razgovora. U konkretnom slučaju Petar Petrović je tražio broj 600-000 i vezu dobio odmah,završio razgovor u 10.05 i za to platio iznos od 50 dinara.

Račun za PTT usluge

|  |
| --- |
| Oznaka hotela  **RAČUN-NOTE**  **ZA PTT USLUGE N o 031059**  Ime gosta Petar Petrović  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ soba 102  Mesto-država Beograd ,RS  Pozivni i telefonski broj 011/600-000  Vreme pozivanja 1o h  Vrste veze telefon  Vreme trajanja od 5 minuta  Broj impulsa \_\_\_ din 1o  Svega dinara 5o dinara  Datum 17.4.20  Potpis službenika  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

Dnevnik telefonskih i teleks razgovora

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Br.  sobe | Prezime govornika | Traženo mesto | Traženi broj | žurno | Čas prijave | Početak govora | Završ.govor | Trajanje | | Cena | | Iznos | Zadužio |
| min | jed | min | jed |
| 102 | Petar Petrović | beograd | 011/600-000 |  | 1o h | 1o h | 1o .05 | 5 |  | 10 |  | 50 |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Ukupno : 50

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**DNEVNI IZVEŠTAJ SPREMAČICE SOBA**

Na osnovu dnevnog izveštaja spremačice soba dobijaju se podaci o njihovoj zauzetosti. Praktično ,ovaj izveštaj služi ao podloga- pregled recepciji o broju i vrsti soba koje stoje na raspolaganju i koje se mogu izdati. Ovi podaci treba da se slažu (dopunjuju)s evidencijom recepcije o prodatim i već zauzetim sobama.

Izveštaj se sastavlja svakog dana na posebnom obrascu.

Na osnovu dnevnog izveštaja spremačice soba,portir sastavlja tzv.bording listu,odnosno izveštaj o zauzetosti soba koji se dostavlja restoranu,recimo kako bi se na osnovu broja gostiju u sobama mogao izdati odgovarajući broj obroka ( najčešće je reč o doručku,).

Dnevni izveštaj spremačice

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Broj sobe | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 |
| zauzete | x | x | x |  |  |  |  | x |  |  | x |  | x |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Koliko osoba | 1 | 2 | 2 |  |  |  |  | 1 |  |  | 2 |  | 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Pomoćnih kreveta |  |  | 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Dnevni odmor |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Beleške : overa nadzornica soba : datum : 1.4.20 sobarica: | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

**LISTA BUĐENJA**

Pojedini hoteli koriste listu buđenja kao interni dokument, koji može biti odštampani na posebnom obrascu različitog oblika ( ili u nekoj drugoj formi). Lista buđenja se popunjava unapred,za svaki dan posebno. U lisu se pored kolone za vreme buđenja upisuje broj sobe u kojoj je gost koji je naručio buđenje. Listu buđenja sačinjava recepcijska služba.

Lista buđenja

Sat za dan : 4. 4. 2020 godine

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4.15 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4.30 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4.45 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5.15 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5.30 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5.45 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6.15 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6.30 | 102 | 108 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6.45 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7 | 405 | 407 | 304 |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7.15 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7.30 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7.45 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 8 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 8.15 | 312 | 402 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 8.30 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 8.45 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 9 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 9.15 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 9.30 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 9.45 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 10 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 10.30 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 11 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**Račun za izvršene usluge**

Račun za izvršene usluge je opšteg karaktera,odnosno tipski obrazac koji se ispostavlja gostu radi naplate pruženih usluga različitih poslovnih jedinica odeljenja u okviru hotela 8 hemijsko čišćenje,pranje kola isl). Ako je na primer gost Krsta Krstić koristio usluge hemijskog čišćenja za odelo i 4 košulje,njemu se o tome izdaje račun,a ujedno i revers poslovne jedinice ,,hemijsko čišćenje u hotelu,,

Račun za izvršene usluge

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Oznaka hotela  METROPOL –BEOGRAD  RECEPCIJA  RAČUN  MRS: Krsta krstić   |  |  |  | | --- | --- | --- | | VRSTA USLUGE | CENA | UKUPNO | | Hemijsko čišćenje odela i košulje | 1 400,00 |  | |  |  |  | |  |  |  | |  |  |  | |

Revers za uslugu hemijskog čišćenja

HOTELSKA RADNA ORGANIZACIJA REG.BROJ.: 16

METROPOL SOBA:203

SERIJA –H REVERS No 7048

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Košulja | 4 | 100.00 |
| Odelo | 1 | 400.oo |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
|  |  |  |
| ukupno | 5 | 500.00 |

**FORMULAR ZA PORUKE**

Poruke primljene u odsustvu gosta mogu se preneti gostu na posebnom obrascu,koji se popunjava npr..

Oznaka hotela  **PALACE HOTEL**

**BEOGRAD**

|  |
| --- |
| **PORUKA-MESSAGE**  Za gosp. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_P. Petrović\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ soba: 102  Datum : 16.4 2020 sat: 17 h  U VAŠEM ODSUSTVU  Gospođa\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Ilić\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Iz . \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  Nazvala je molim nazovite  Posetio vas X vratit će se  Želi vas videti hitno  Poruka: **tražio sam vas u vezi poslovnog razgovora**  **Primio:** |

**PRIZNANICA O OŠTEĆENJU INVENTARA**

Radi čuvanja inventara,kao i radi naplate štete koju gost eventualno pričini prilikom boravka u hotelu,uobičajeno je da se izdaje priznanica o oštećenju inventara. Priznanica se štampa u dva primerka,od kojih se jedan daje gostu,a drugi zadržava recepcija.

Tako,npr.gost M. Milutinović iz sobe 306 nepažljivim korišćenjem stone lampe oštetio je abažur,što su konstatvali domaćica hotela i recepcioner. O tome je gostu izdata odgovarajuća priznanica ,na osnovu koje će se zadužiti hotelski račun gosta.

Priznanica o oštećenju inventara

|  |
| --- |
| Priznanica o oštećenju inventara u sobama  Ime gosta : Milutin Milutinović  Broj sobe : 306  Vrsta inventara i oštećenja : stona lampa,slomljen abažur  Datum : 19.4 2020  Recepcija Domaćica hotela |