**Knjiga rezervacija**

Knjiga rezervacija( knjiga individualnih rezervacija i knjiga grupnih rezervacija) vode se u odeljenju za rezervacije u okviru recepcijske službe hotela.

Evidencija individualnih rezervacija vodi se u povezanoj knjizi ili na odgovarajućim obrascima (formularima). Osnovni podaci koji se pri tome koriste su sledeći.

-redni broj

-datum podnosioca zahteva za rezervaciju

-ime podnosioca zahteva

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Redni  broj | datum | Podnosilac zahteva | mesto | način | Rezervisano | | | Odgovoreno |
| Za dane | Broj sobe | Broj ležaja | Datum Način |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Slika 1.Evidencija individualnih rezervacija smeštaja

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Redni broj | Podnosilac zahteva | Broj gostiju | Smeštaj | | | | Ishrana | | | | | | Primedba | |
| 1k. | 2k. | | 2k.+1k. | | d. | | r. | | v. | |  | |
|  |  |  |  |  |  | |  | |  | |  | |  | |
|  |  |  |  |  |  | |  | |  | |  | |  | |
|  |  |  |  |  |  | |  | |  | |  | |  | |
|  |  |  |  |  |  | |  | |  | |  | |  | |
|  |  |  |  |  |  | |  | |  | |  | |  | |
|  |  |  |  |  |  | |  | |  | |  | |  | |

1k-jednokrevetna soba

2k.-dvokrevetna soba

2k.+1k.-dvokrevetna soba sa pomoćnim ležajem

d. –doručak r. Ručak v.-večera

slika 2. evidencija grupnih rezervacija smeštaja

-mesto boravka

-način podnošenja zahteva

-naznaka dana zankoje se usluge rezervišu

-vrsta usluge i

-datum i način potvrđivanja rezervacije

**Dnevni izveštaj portira**

Portirski dnevni izveštaj je poslovna evidencija o prijemu i odlasku gostiju.

Portirski dnevni izveštaj vodi se uglavnom u manjim poslovnim jedinicama i u onim koje primaju prolazne goste.

Za vođenje portirskog izveštaja koristi se odgovarajući,odštampani obrazac, koji sadrži kolone za upisivanje sledećih podataka.

-broj sobe i broj kreveta

-oznaku rezervacije sobe (R)

-datum dolaska gosta

-datum odlaska gosta

-broj sobe iz koje je i broj sobe u koju je gost preseljen

-imena i prezimena postojećih gostiju

-imena i prezimena novih gostiju i

-broj zauzetih i slobodnih soba po vrstama na kraju dana

Naziv hotela

Datum

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Soba | | | | R | Dol. | Odl . | | Preseljen | | Postojeći gosti | Pridošli gosti |
| Broj sobe | | Broj kreveta | | iz | u |
| 101 | | 2k | |  |  |  | |  |  |  |  |
| 102 | | Ap. | |  |  |  | |  |  |  |  |
| 103 | | Ap. | |  |  |  | |  |  |  |  |
| 104 | | Ap. | |  |  |  | |  |  |  |  |
| 110 | | 1k. | |  |  |  | |  |  |  |  |
| 111 | | 2k | |  |  |  | |  |  |  |  |
| 112 | | | 2k |  |  |  | |  |  |  |  |
| 113 | | | 1k. |  |  |  | |  |  |  |  |
| 114 | | | 1k |  |  |  | |  |  |  |  |
| 115 | | | 2k |  |  |  | |  |  |  |  |
|  | | |  |  |  |  | |  |  |  |  |
|  | | |  |  |  |  | |  |  |  |  |
| Redni broj | Sobe | | | | | | Zauzete | | Slobodne | | |
| 1. | jednokrevetne | | | | | |  | |  | | |
| 2. | dvokrevetne | | | | | |  | |  | | |
| 3. | sa francuskim ležajem | | | | | |  | |  | | |
| 4. | apartmani | | | | | |  | |  | | |
|  | ukupno | | | | | |  | |  | | |

1k- jedan krevet

2k.-dva kreveta

Ap. –apartman

Slika 3. Portirski dnevni izveštaj

U poslovnim jedinicama u kojima portirska služba obavlja i blagajničke poslove, u portirski dnevni izveštaj upisuju se i podaci u vezi sa plaćanjem usluga smeštaja ( cena sobe i dr.).

Postupak vođenja portirskog dnevnog izveštaja je veoma jednostavan. Na početku dana se upisuju podaci o postojećim gostima,a u toku dana podaci o pridošlim ( novim ) gostima. Portirski dnevni izveštaj zaključuje se na kraju dana upisivanjem podataka o broju slobodnih i zauzetih soba.

Izveštaj o dolasku i odlasku gosta portirska služba dostavlja svim odeljenjima u ugostiteljskoj poslovnoj jedinici koja su u funkciji boravka gosta, da bi ona svoj poslovni proces uskladila sa nastalim promenama ( kuhinja, restoran,hotelsko domaćinstvo).

**Hotelski dnevnik**

Hotelski dnevnik je hronološka evidencija koja sadrži podatke o vrstama i vrednosti usluga koje su koristili pojedini gosti u toku određenog dana i za vreme celog boravka u hotelu.

Svrha vođenja hotelskog dnevnika je da se ustanovi ostvareni promet hotela prema strukturi usluga (a) i da posluži kao izvor podataka za ispostavljanje hotelskog računa gostu(b).

Hotelski dnevnik sastavlja žurnalista na osnovu sledećih dokumenata:

-dnevne evidencije gostiju(knjige dolaska i odlaska gostiju; portirskog dnevnog izveštaja).

-izveštaja o korišćenim pansionskm obrocima i

-računa za vanpansionske i dopunske ugostiteljske usluge.

Na osnovu dnevne evidencije gostiju i važećeg cenovnika u dnevnik se upisuju iznosi dugovanja gostiju za usluge ishrane.

Na osnovu računa poslovne jedinice koje su pružile vanpansionske i dopunske ugostiteljske usluge,u dnevnik se upisuju iznosi dugovanja gostiju za ove usluge.

Za svaku vrstu usluga u dnevniku se otvara posebna kolona ili se otvaraju samo kolone za usluge smeštaja i za pansionske obroke, kao i zajednička kolona za ostale usluge.

Hotelske sobe u dnevniku se obeležavaju arapskim brojevima,a spratovi-rimskim brojevima,i to na sledeći način:sprat I,sobe od 100 do 199; II sprat,sobe od 200 do 299; sprat III,sobe od 300 do 399; sprat IV,sobe od 400 do 499 itd.

Za vođenje hotelskog dnevnika koristi se odgovarajući obrazac, koji može biti različit,a prilagođava se potrebama određenog hotela. Obračun hotelskog dnevnika obično sadrži kolone u koje se upisuju sledeći podaci:

-broj sobe

-prezime i ime gosta,

-broj gostiju u sobi,

-cena sobe,

-cena pansionskih obroka,

-cenovni iznos ostalih korišćenih usluga,

-ukupan dnevni iznos( dobija se kada se saberu cena sobe,cena pansionskih obeda i cenovni iznos ostalih korišćenih usluga),

-donos iz prethodnog dana,

-uplata ( akontacija) i

-prenos duga ( dobija se kada se od ukupnog iznosa dugovanja oduzme iznos uplate).

Hotelski dnevnik otvara jedna smena, koja obavlja jedan deo knjiženja ( unošenje podataka9, a druga smena nastavlja knjiženje i zaključuje dnevnik.

Stanje koje se utvrdi pri zaključenju hotelskog dnevnika knjiži se ,,na teret,, gosta, a to znači da ono pokazuje iznos dugovanja gosta hotelu.

Ukoliko gost unapred plati određen iznos, a u toku dana iskoristi samo jedan deo,stanje se utvrdi pri zaključenju hotelskog dnevnika knjiži se ,, u korist,, gosta i zaokružuje se ili ispisuje crvenim mastilom.

**HOTELSKI DNEVNIK**

NAZIV HOTELA

DATUM I sprat

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Broj sobe | Prezime i ime | Smeštaj | | Ishrana | | | Ostale usluge cena za | | | Dnevni iznos | Donos iz prethodnog dana | Ukupan iznos | Uplata (akontacija) | Prenos duga |
| Br.gosta | Cena sobe | d | r | v | tel | veš | res |
| 101 | Nikolić Zoran | 1 | 300 | 30 | 50 | 40 | 40 | 60 | 100 | 620 | 1200 | 1820 | 1000 | 820 |
| 102 | Đokić Jelena | 1 | 300 | 30 | 50 | 40 | 80 | 100 | 40 | 640 | 1000 | 1640 | 1700 | |  | | --- | | 60 | |
| 110 | Stošić Marko | 1 | 300 | 30 | 50 | 40 | 60 | 60 | 100 | 640 | 1160 | 1800 | - | 1800 |
| 111 | Sarić Nevena | 1 | 300 | 30 | 50 | 40 | 90 | 110 | 20 | 640 | 960 | 1600 | 980 | 620 |
|  | Ukupno |  | 1200 | 120 | 200 | 160 | 270 | 330 | 260 | 2540 | 4320 | 6860 | 3680 | 3180 |

Kontrolor

Rekapitulacija hotelskog dnevnika izrađuje se jednom mesečno. U nju se unose zbirni iznosi hotelskih dnevnika po postojećim kolonama.

Dnevni promet u većim hotelima evidentira se mašinskim knjiženjem ( žurnal-mašinom) svih zaduženja hotelskih računa za pružene razne usluge, kao i mašinskim razduženjem hotelskih računa plaćenih gotovinom ili pokrivenih važećim garancijama plaćanja ( vaučera, kreditne karte, garantna pisma i dr.). Pri tome je žurnalista dužan da u toku noći od 24 do 06 časova izvrši dnevno knjiženje soba i saldiranje ( utvrđivanje stanja), odnosno očitavanje dnevnog prometa preko žurnal mašine.

U moćnim hotelskim korporacijama ( Holiday Inn, Hilton Internacional, Sheraton Hotels) svi obračuni hotelskog dnevnika obavljaju se posredstvom elektronskih računara. Obično su to aparati poznatih proizvodnih korporacija- Compaq, Apple, IBM, Packard- Bell, NEC, AST, Dell, Hewlett-Packard i dr.