

INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Škola:	Střední škola obchodní, České Budějovice, Husova 9
Projekt MŠMT ČR:	EU PENÍZE ŠKOLÁM
Číslo projektu:	CZ.1.07/1.5.00/34.0536
Název projektu školy:	Výuka s ICT na SŠ obchodní České Budějovice
Šablona III/2:	Inovace a zkvalitnění výuky prostřednictvím ICT
Číslo šablony:	VY_32_INOVACE_SCR_316
Předmět:	Služby cestovního ruchu
Tematický okruh:	Základní služby cestovního ruchu
Autor, spoluautor:	Ing. Romana Martínková
Název DUMu:	Provoz ubytovacích zařízení - terminologie
Pořadové číslo DUMu:	16
Stručná anotace:	
Prezentace seznamuje žáky se základními pojmy z provozu ubytovacích zařízení. Součástí materiálu jsou i otázky k zopakování probírané problematiky	
Ročník:	2.
Obor vzdělání:	65-42-M/02 Cestovní ruch
Metodický pokyn:	Prezentace v MS PowerPoint na podporu výkladu učitele, lze využít i k samostudiu
Výsledky vzdělávání:	Žák charakterizuje základní pojmy z provozu ubytovacích zařízení
Vytvořeno dne:	30. 12. 2012
Pokud není uvedeno jinak, uvedený materiál je z vlastních zdrojů autora.	

Provoz ubytovacích zařízení

Terminologie

Základní pojmy – rozdělení ubytovacích zařízení

„Klasifikace“ - označení minimálních požadavků jednotlivých tříd ubytovacích zařízení

„Standard“ a **„standardizace“** - pojmy obecné stanovující požadavky na poskytované služby a vybavení

„Kategorizace“ - proces, kdy dochází k dělení ubytovacích zařízení do jednotlivých kategorií (hotel, pension apod.)

„Certifikace“ označuje proces udělení Certifikátu a Klasifikačního znaku dle Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení České republiky kategorie hotel, hotel garni, pension, motel a botel

Základní pojmy – provoz ubytovacích zařízení

Transfer – přeprava z jednoho místa služeb cestovního ruchu na jiné místo

Opce – smlouva mezi poskytovatelem služeb cestovního ruchu a cestujícím o zamluvení určitých služeb cestovního ruchu, které budou k dispozici do určitého data

Stornovací poplatky – náklady vzniklé cestujícím při zrušení cestovní smlouvy (obecně aplikovatelné na jakoukoli objednanou službu cestovního ruchu)

Storno ze strany cestujícího – vypovězení smlouvy o zájezdu nebo služby cestovního ruchu cestujícím před využitím této služby (podmínky cestovní smlouvy, smlouvy o ubytování a přepravě - obvykle obsahují informace o termínech a o paušální stornovací poplatky)

Foto z katalogu CK Geoturist České Budějovice

4. ZMĚNA SJEDNANÝCH SLUŽEB

Všechny nabízené zájezdy jsou pečlivě připravovány a odpovídajícím způsobem smluvně podloženy. Přesto může dojít k některým drobným změnám - např. změna trasy, ubytování v jiném objektu stejné kategorie - tyto změny je nutno považovat za nepodstatné a zdvořile si na ně vyhrazujeme právo. Ve zcela výjimečných případech může dojít k závažnějším změnám, o kterých budete bezodkladně informováni. Pokud nebudete s těmito změnami souhlasit, máte právo na vrácení již zaplacených peněz nebo na jejich převedení na jiný zájezd.

5. ZRUŠENÍ ZÁJEZDU ZE STRANY CK

Zrušení zájezdu ze strany CK může být ve výjimečných případech a zdvořile si vyhrazujeme právo na toto zrušení, může se tak stát i v případě nedostatečného obsazení zájezdu. V tomto případě Vám poskytneme možnost vybrání jiného zájezdu nebo bezodkladné navrácení částky.

6. ZRUŠENÍ ZÁJEZDU ZE STRANY ZÁKAZNÍKA

Kdykoli před odjezdem vybraného zájezdu máte možnost zrušit Váš smluvní vztah, který vznikl zaplacením zálohy. Vaše účast na zájezdu je zrušena ke dni, kdy písemně a s podpisem osoby, která podepsala přihlášku, podáte zrušení Vaší účasti v CK a zároveň zaplatíte odpovídající stornoplatek.

STORNOPOPLATKY:

více než 45 dnů před odjezdem 500 Kč

44 - 30 dní 30 %

29 - 20 dní 50 %

19 - 4 dny..... 80 %

3 dny a méně 100 %

Za zrušení zájezdu se 100 % stornopoplatkem je nutno považovat i nedostavení se včas k odjezdu nebo vyloučení ze zájezdu s ohledem na jeho vážné narušování ze strany zákazníka.

7. POJIŠTĚNÍ

CK zajišťuje CESTOVNÍ POJIŠTĚNÍ prostřednictvím ČSOB POJIŠŤOVNY a.s. jako fakultativní službu.

U některých zájezdů je již obsaženo v ceně a zahrnuje:

a) úraz, b) léčebné výlohy, c) odpovědnost, d) zavazadla, e) stornoplatek

POJIŠTĚNÍM KLIENTA vzniká smluvní vztah mezi klientem a pojišťovnou. CK Geotourist je pouze zprostředkovatelem tohoto smluvního vztahu.

8. REKLAMACE

Vaším právem a povinností při zjištění jakékoli závady při plnění sjednaných služeb je sdělit tuto závadu písemně či jinou prokazatelnou formou naší CK co nejdříve, nejdéle 3 měsíce po dni příjezdu ze zájezdu.

Storno ze strany poskytovatele služeb cestovního ruchu –

vypovězení cestovní smlouvy
poskytovatelem služeb cestovního
ruchu před poskytnutím služeb

Nedostavení se k čerpání služby
(angl. **no-show**) – nedostavení se
k účasti na smluvně uzavřených
službách

Příplatek za jednolůžkový pokoj –
poplatek, který zaplatí cestující za to, že
bude ubytovaný sám

Sezóny pro cestování – časová období
- hlavní sezona, mezisezona nebo
mimosezona, během nichž se mohou
měnit ceny v závislosti na poptávce
po daných službách cestovního ruchu

Záloha – zálohová platba, kterou platí cestující z ceny služeb cestovního ruchu

Doplatek – rozdíl mezi zaplacenými zálohami a cenou služeb cestovního ruchu

Typy ubytovacích jednotek

Jednolůžkový pokoj - pokoj s lůžkem pro jednu osobu

Dvoulůžkový pokoj - pokoj se dvěma lůžky, a to ve formě dvoulůžka nebo ve formě dvou lůžek umístěných vedle sebe

Dvoulůžkový pokoj – twin - pokoj se dvěma oddělenými lůžky

Vícelůžkový pokoj - pokoj se třemi nebo více lůžky

Rodinný pokoj - pokoj se třemi nebo více lůžky, alespoň dvě jsou vhodná pro dospělé osoby

Společná ložnice - vícelůžkový pokoj nabízející lůžka pro osoby, které mohou nebo nemusí patřit k určité skupině

Apartmá/apartment - ubytování poskytující oddělenou místnost pro spaní a místnost se sedací soupravou a kuchyňským koutem

Studio - ubytování v jednom pokoji s kuchyňským koutem

Spojené pokoje - samostatné pokoje s lůžky propojené spojovacími dveřmi

Duplex - ubytování na více podlažích s vyhrazeným propojením jednotlivých podlaží

Junior suite - ubytování se zvláštním místem pro sezení v jednom pokoji

Suite - ubytování poskytované ve vzájemně oddělených propojených místnostech s lůžkem (ložnice) a sedací soupravou (obývací pokoj)







Botel, lod'

Osobní lod' – lod' pro přepravu dvanácti nebo více cestujících

Kajuta – místnost na lodi, která může být vybavena pro ubytování

Vnější kajuta – kajuta s okénkem nebo kruhovým výhledem na vodu

Vnitřní kajuta – kajuta bez okénka nebo kruhového výhledu



Sazba

Ubytování bez snídaně – cena ubytování neobsahuje jídla ani nápoje

Ubytování se snídaní (bed and breakfast) – do ceny ubytování je zahrnuta snídaně

Polopenze – sazba, při které je do ceny ubytování zahrnuta snídaně a oběd, nebo večeře

Plná penze – sazba, při které je do ceny ubytování zahrnuta snídaně, oběd i večeře

All inclusive, vše v ceně – sazba, při které je do ceny zahrnuto ubytování, strava a určené nápoje, společně s užíváním stanovených zařízení

Vybrané druhy postelí

Double bed - postel pro dvě osoby (dvoupostel) s jednou matrací (min. 80x190cm; 180x200cm; 200x200cm)

Twin beds - dvě oddělené postele se dvěma matracemi (min.90x200cm), dají v případě potřeby použít jako double bed (srážením postelí)

Single bed - postel pro jednu osobu s jednou matrací (min.90x200cm)

Queen bed - postel pro jednu osobu s jednou matrací (min.150x200cm) často používána ve speciálních pokojích pro dámy nebo se užívá v jednolůžkových pokojích jako „single use“

King bed - postel pro dvě osoby s jednou matrací (min. 200x200cm), často je součástí vyšší kategorie pokojů (např. Deluxe room, Junior suite, Suite, Apartment ...)

California king bed - postel pro dvě osoby s jednou matrací (min 255x230cm)



Druhy snídání

Kontinentální snídane – snídane obsahující alespoň chléb, máslo, marmeládu anebo džem a horký nápoj

Rozšířená snídane – kontinentální snídane doplněná o větší výběr chleba, marmelády anebo džemu, studených nápojů a sýrů anebo studených masných výrobků



Snídaně formou švédských stolů (bufetová snídaně) – samoobslužný volný výběr přinejmenším v rozsahu rozšířené snídaně

Anglická snídaně – rozšířená snídaně doplněná dalšími horkými a studenými pokrmy - v některých zemích je uváděna jako úplná nebo americká snídaně



Otázky k zopakování problematiky

1. Charakterizuj jednotlivé typy ubytovacích jednotek. (Snímky č. 14 - 22)

2. Uveď vybrané druhy postelí používaných v ubytovacích zařízeních. (Č. 25 - 26)

3. Uveď druhy poskytovaných snídaní. (Č. 28 - 30)

Citace:

Ján Oriška: Služby v cestovním ruchu,

IDEA SERVIS 2010, 1866-086-10, ISBN 978-80-85970-68-5

<http://www.hotelstars.cz/>