



Témata k profilové části maturitní zkoušky 2019/2020

Obor: **HOTELNICTVÍ A TURISMUS**

Předmět: **Hotelový provoz**

Forma: **ústní**

1. **Význam hotelnictví** (charakteristika; požadavky současných hostů; hotelový průmysl v NH; charakteristika služeb; důvody neúspěchu v podnikání)
2. **Historie hotelnictví** (Starověk; Středověk; Novověk = zrod hotelů; evropský vývoj; vývoj u nás; odborné sdružení a instituce)
3. **Historie gastronomie** (Pravěk; Starověk; Středověk; Novověk; Vývoj české gastronomie; současnost)
4. **Kategorizace zařízení** (ubytovací zařízení; mezinárodní členění do tříd; stravovací zařízení)
5. **Klasifikace hotelových zařízení** (oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení v ČR; úloha, význam klasifikace (normalizace) z pohledu ubytovatele i hosta; HSU)
6. **Historie klasifikace hotelových zařízení** (organizace; nařízení; vyhlášky; komise; doporučení OSN; současnost ve vztahu HSU a jednotné klasifikace)
7. **Hotelové řetězce** (snaha hotelových řetězců; největší hotelové řetězce u nás i ve světě; integrace hotelových řetězců; historicky novodobý vývoj hotelových řetězců v ČR)
8. **Vznik hotelových řetězců a hotelové značky** (manažerská smlouva; franchising; nákup; strategická aliance; hotelová značka; významné hotelové značky v ČR i ve světě)
9. **Manažer hotelu** (druhy dle jednotlivých úseků; oblasti působení; styly řízení a typy manažerů; základní funkce; klíčové oblasti; životní styl manažerů)
10. **Kvalita služeb** (opatření managementu; druhy kontrol; kvalita služeb v hotelovém provozu – restauraci)
11. **HACCP** (legislativa; zásady provozní hygieny; osobní hygiena; preventivní postup – HACCP vč. dokumentace)
12. **Organizační struktura** (charakteristika vnitropodnikových organizačních jednotek; základní prvky, cíle a zásady v malém a velkém hotelu; management; front office; housekeeping; teambuilding)
13. **Marketing v hotelnictví** (SWOT a STEP analýza; USP; marketingový mix – 8P)
14. **Vybavení ubytovacího úseku, ubytovací a reklamační řád** (ISO; vybavení dle pokojů; druhy vybavení; další zařízení a služby pro hosty; ubytovací řád; reklamační řád)

15. **Podnikání v hotelových službách** (charakteristika; možnosti podnikání; zajištění služeb; živnosti; odborné způsobilosti; povinné označení provozovny; podmínky)
16. **Management ubytovacího úseku – FRONT OFFICE** (hotelová hala; recepce a recepční služby v malých a velkých hotelech; činnosti recepce vč. vedení agendy; hotelová pokladna; zvyklosti při zúčtování s hostem; směnárenská činnost; sekretářské a komunikační služby; hotelová vrátnice; placené a neplacené služby; rezervace pokojů; náplň pracovníků)
17. **Management ubytovacího úseku – HOUSEKEEPING** (charakteristika; hotelová hospodyně jako manažer kvality; kvalita služeb na úseku; vedení agendy; kategorizace hostů; spolupráce s výrobním střediskem; spolupráce s odbytovým střediskem; úklid a blokování pokojů; pokoje se zvláštním režimem; náplň pracovníků)
18. **VIP, zvířata a bezpečnost v hotelu** (VIP systém; specifika při pobytu se zvířaty; zásady bezpečnosti; ochrana zdraví a majetku)
19. **Hotelový software** (význam; efektivita práce; druhy HS; vedení agendy; příklady; využití ve front office a food and beverage managementu)
20. **Management stravovacího úseku FOOD and BEVERAGE MANAGEMENT – výrobní část** (charakteristika; nákup a vedení agendy; optimalizace, druhy a evidence zásob; funkce skladů; podmínky a zařízení kuchyně; organizace práce)
21. **Management stravovacího úseku FOOD and BEVERAGE MANAGEMENT – odbytová část** (charakteristika; formy prodeje; vyúčtování s hostem; banketový obchod; společensko-gastronomické akce; catering; gastronomická pravidla; JL + NL; systémy a způsoby obsluhy; moderní trendy)
22. **Produktivita práce a strategie tvorby cen** (PP; výkon; ovlivňování PP; zvyšování PP; faktory, orientace cenové strategie; úprava cen – slevy; obsazenost)
23. **Účelové stravování** (charakteristika; vedení agendy; automatizované systémy; závodní, školní, lázeňské stravování)
24. **Podnikatelský plán** (části a zpracování plánu; využití; marketingový a finanční plán)
25. **Společenská odpovědnost hotelů** (význam; prestiž; příklady; investice; konkurenceschopnost)

Zpracoval:

Ing. *Petr Šafránek*, DiS.