

# OBSAH

<b>1 Úvod</b> .....	11
<b>2 Hotelnictví v systému národního hospodářství České republiky</b> ...	13
2.1 Historický vývoj hotelnictví .....	14
2.2 Klasifikace hotelnictví v systému cestovního ruchu .....	15
2.3 Vztah hotelnictví a destinačního managementu .....	23
2.4 Výkony hotelnictví v národním hospodářství .....	29
2.5 Inovační procesy v hotelnictví .....	34
2.5.1 Inovační přístupy z pohledu trhu, zdrojů a destinace cestovního ruchu .....	34
2.5.2 Společenské inovace jako kolébka moderního cestovního ruchu – technický pokrok .....	39
2.5.3 Inovace v řízení hotelnictví v letech 1900–2015 .....	43
<b>3 Typologie ubytovacích zařízení</b> .....	50
3.1 Kategorizace a klasifikace ubytovacích zařízení na území České republiky .....	50
3.2 Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení ČR .....	53
3.2.1 Kategorie a třídy ubytovacích zařízení .....	53
3.2.2 Postup získání certifikátu a klasifikačního znaku .....	57
3.2.3 Ostatní kategorie ubytovacích zařízení .....	58
3.3 Další možná členění hotelů .....	60
3.3.1 Dle umístění hotelu .....	62
3.3.2 Dle velikosti .....	62
3.3.3 Dle účelu pobytu hostů .....	63
3.3.4 Dle typu hostů .....	64
3.3.5 Dle typu a vybavení budovy .....	64
3.3.6 Dle formy řízení a vlastnictví .....	65
<b>4 Služby ubytovacích zařízení</b> .....	67
4.1 Osobitosti služeb v hotelnictví a cestovním ruchu .....	67
4.2 Klíčové aspekty v poskytování služeb v hotelnictví .....	70

4.3	Ubytovací služby . . . . .	72
4.3.1	Služby recepcce . . . . .	73
4.3.2	Služby úklidu . . . . .	82
4.3.3	Uniformované služby . . . . .	88
4.4	Pokojová služba . . . . .	90
4.5	Doplňkové služby . . . . .	91
4.5.1	Kongresové a incentivní služby . . . . .	92
4.5.2	Relaxační, zdravotní a zkrášlovací služby . . . . .	93
4.5.3	Sportovní služby . . . . .	95
4.5.4	Informační a prodejní služby . . . . .	96
4.5.5	Další doplňkové služby . . . . .	96
4.6	Ubytovací jednotka . . . . .	97
4.6.1	Typologie hotelového pokoje . . . . .	98
4.6.2	Vybavení hotelového pokoje . . . . .	100
<b>5</b>	<b>Hotel jako podnik . . . . .</b>	<b>104</b>
5.1	Založení podniku . . . . .	104
5.1.1	Aktivity při zakládání podniku . . . . .	104
5.1.2	Právní forma hotelu . . . . .	105
5.1.3	Postup při zakládání podniku . . . . .	109
5.2	Vlivy okolí na hotel . . . . .	109
5.3	Životní cyklus podniku . . . . .	112
<b>6</b>	<b>Organizační struktura v hotelu . . . . .</b>	<b>114</b>
6.1	Systémový přístup . . . . .	114
6.2	Principy organizování . . . . .	116
6.3	Organizační struktury . . . . .	118
6.3.1	Tvary organizačních struktur . . . . .	119
6.3.2	Míra centralizace v organizačních strukturách . . . . .	120
6.3.3	Pravomoc a odpovědnost . . . . .	121
6.3.4	Rozpětí řízení . . . . .	122
6.3.5	Typologie organizačních struktur . . . . .	123
6.4	Prvky v organizační struktuře ubytovacího zařízení . . . . .	131
6.4.1	Charakteristika pracovních míst v útvech . . . . .	131
6.4.2	Kvalifikační předpoklady . . . . .	134
6.4.3	Pracovní pozice v ubytovacím úseku . . . . .	135
6.5	Náplň práce . . . . .	137

<b>7</b>	<b>Ekonomika hotelu</b>	138
7.1	Hotel jako hospodářská jednotka	138
7.2	Majetková a kapitálová struktura hotelu	140
7.2.1	Majetková struktura	141
7.2.2	Kapitálová struktura	142
7.2.3	Finanční páka a daňový štít	144
7.3	Optimální kapitálová struktura	145
7.4	Majetkově finanční stabilita	146
7.5	Dlouhodobý majetek v hotelu	147
7.5.1	Dlouhodobá hmotná aktiva v hotelu	147
7.5.2	Dlouhodobá nehmotná aktiva v hotelu	150
7.5.3	Dlouhodobá finanční aktiva	150
7.5.4	Odpisy dlouhodobého majetku	151
7.6	Oběžný majetek v hotelu	154
7.6.1	Charakteristika oběžného majetku	155
7.6.2	Zásoby v hotelu	157
7.6.3	Pohledávky	158
7.6.4	Peněžní prostředky a jejich řízení	160
7.7	Výnosy v hotelu	162
7.7.1	Řízení výnosů v hotelu	162
7.7.2	Vybrané pojmy ve vztahu k řízení výnosů	163
7.7.3	Implementace systému řízení výnosů	165
7.8	Náklady v hotelu	166
7.8.1	Pojetí nákladů	166
7.8.2	Typologie nákladů	167
7.8.3	Řízení nákladů	170
7.8.4	Outsourcing a agenturní zaměstnávání	172
7.9	Výsledek hospodaření, bod zvratu	173
7.9.1	Výsledek hospodaření hotelu	173
7.9.2	Modelování hospodářského výsledku a analýza bodu zvratu	175
7.10	Investiční činnost v hotelu	176
7.10.1	Pojetí investic	176
7.10.2	Hodnocení efektivnosti investic	177
7.10.3	Metody hodnocení investic	178
7.10.4	Riziko v investičním rozhodování	180
7.11	Vliv daňového systému na ekonomiku hotelu	182

7.11.1	Daňový systém v České republice	182
7.11.2	Daň z příjmu právnických osob	183
7.11.3	Silniční daň	185
7.11.4	Daň z příjmu fyzických osob	186
7.11.5	Sociální pojištění	187
7.11.6	Specifika mezd v hotelnictví	188
7.11.7	Daň z přidané hodnoty	189
7.11.8	Místní poplatky	190
<b>8</b>	<b>Hotelové informační systémy</b>	<b>192</b>
8.1	Informační a komunikační technologie v hotelnictví	192
8.2	Globální distribuční systémy	193
8.3	Online Travel Agent	195
8.3.1	Uživatelé OTA	196
8.3.2	Jazykové mutace	197
8.3.3	Co a jak se na OTA hodnotí	198
8.3.4	Kdo hodnotí	198
8.4	Hotelové softwary	199
8.4.1	Front Office a rezervační oddělení	200
8.4.2	Obchodní oddělení	201
8.4.3	Housekeeping a technické oddělení	203
8.4.4	F&B oddělení	203
8.4.5	Finanční oddělení	204
8.5	Další informační systémy v hotelnictví	205
8.5.1	Systémy Channel Managementu	205
8.5.2	Systémy Revenue Managementu	206
8.5.3	Business Intelligence	207
<b>9</b>	<b>Hotelový development</b>	<b>210</b>
9.1	Development	210
9.1.1	Portfolio	211
9.1.2	Proces	212
9.1.3	Získání a rozvoj nemovitosti	213
9.1.4	Nová investice	215
9.1.5	Investiční záměr	217
9.1.6	Rizika	218
9.2	Legislativní rámec výstavby	218

9.2.1	Územní plánování .....	218
9.2.2	Územní plán .....	220
9.2.3	Stavební zákon .....	220
9.3	Staveniště .....	221
9.3.1	Hodnota lokality .....	221
9.3.2	Infrastruktura .....	223
9.3.3	Vhodnost a potenciál rozvoje .....	223
9.4	Návrh stavby .....	224
9.4.1	Stanovení parametrů .....	224
9.4.2	Studie proveditelnosti .....	224
9.4.3	Architektonická studie .....	225
9.4.4	Posouzení vlivu na životní prostředí – EIA .....	226
9.5	Projekt .....	227
9.5.1	Stupně dokumentace .....	228
9.5.2	Inženýrská činnost .....	228
9.5.3	Metody zpracování dokumentace (CAD) .....	229
9.5.4	Tvorba informačního modelu budovy (BIM) .....	230
9.6	Povolovací proces .....	231
9.6.1	Stavební úřad .....	232
9.6.2	Územní řízení .....	233
9.6.3	Stavební řízení .....	233
9.7	Realizace .....	234
9.7.1	Zhotovitel .....	234
9.7.2	Řízení stavby .....	235
9.7.3	Kolaudace .....	235
9.7.4	Náběh provozu, otevření hotelu .....	236
<b>10</b>	<b>Řízení kvality v hotelovém provozu .....</b>	<b>238</b>
10.1	Hotelové standardy kvality .....	242
10.1.1	Výhody a nevýhody zavedení standardů kvality v hotelu .....	244
10.2	ISO normy a jejich uplatnění v hotelnictví .....	246
10.2.1	ISO normy řady 9000 .....	246
10.2.2	Výhody a nevýhody zavedení ISO norem v hotelu .....	250
10.3	TQM v hotelnictví .....	252
10.3.1	Modely TQM, EFQM .....	253
10.3.2	Výhody a nevýhody zavedení TQM v hotelu .....	258

10.4	Český systém kvality služeb . . . . .	259
10.4.1	Stupně Českého systému kvality služeb . . . . .	260
10.4.2	Výhody a nevýhody Českého systému kvality služeb. . . . .	262
<b>11</b>	<b>Aktuální trendy hotelnictví . . . . .</b>	<b>265</b>
11.1	Diferenciace a nové nástroje marketingové komunikace . . . . .	265
11.1.1	Znalost vlastností tržních segmentů. . . . .	265
11.1.2	Diferencované cílení . . . . .	269
11.1.3	Mobilní marketing . . . . .	271
11.1.4	Sociální sítě . . . . .	274
11.1.5	Struktura a obsah sdělení. . . . .	275
11.1.6	Přímý prodej . . . . .	278
11.1.7	Práce s cenou . . . . .	281
11.1.8	Práce se zpětnou vazbou . . . . .	282
11.2	Optimalizace podnikových procesů . . . . .	283
11.2.1	Modelování a simulace hotelových procesů . . . . .	284
11.2.2	Provozní vazby . . . . .	288
11.3	Inteligentní hotel . . . . .	298
11.3.1	Interface s hostem . . . . .	299
11.3.2	Integrovaná správa budovy (BIMS) . . . . .	301
11.3.3	Koncept bezobslužného hotelu . . . . .	303
11.4	Ekologické tendence . . . . .	303
11.4.1	Agroturistika a venkovské hotely . . . . .	304
11.4.2	Zelený hotel . . . . .	305
11.5	Posilování jedinečné identity hotelů. . . . .	313
11.5.1	Role místa a tématu . . . . .	315
11.5.2	Hotelový design. . . . .	317
	<b>Seznam zkratk . . . . .</b>	<b>320</b>
	<b>Seznam literatury . . . . .</b>	<b>323</b>
	<b>Přílohy . . . . .</b>	<b>329</b>
	<b>Anotace. . . . .</b>	<b>340</b>
	<b>Resume. . . . .</b>	<b>341</b>
	<b>Recenzní posudky . . . . .</b>	<b>342</b>
	<b>O autorech . . . . .</b>	<b>346</b>
	<b>Rejstřík. . . . .</b>	<b>348</b>