

Obsah

| | |
|--|------------|
| Úvod | 7 |
| I. Hotelový management | 9 |
| 1. Manažer | 11 |
| 1.1 Vlastnosti manažera | 11 |
| 1.2 Manažerské funkce a úkoly | 13 |
| 1.3 Manažerské dovednosti | 14 |
| 2. Klíčové oblasti | 17 |
| 2.1 Zákazníci | 18 |
| 2.2 Aktiva | 18 |
| 2.3 Pracovníci | 21 |
| 2.4 Příjmy | 29 |
| 2.5 Služby | 37 |
| 2.6 Produktivita | 40 |
| 2.7 Kvalita | 44 |
| 3. Organizační struktura hotelu | 61 |
| 3.1 Top management | 61 |
| 3.2 Provozní management | 68 |
| 3.3 Technický management | 76 |
| 3.4 Nové profesní profily v hotelnictví | 78 |
| 3.5 Zásobování a skladování | 87 |
| 3.6 Ostatní pomocné provozy | 89 |
| II. Hotelový marketing | 93 |
| 4. Podnikatelský plán | 95 |
| 5. Sběr a rozbor informací | 107 |
| 5.1 Informace o hotelu | 107 |
| 5.2 Průzkum spotřebitelské poptávky | 107 |
| 5.3 Sledování konkurence | 108 |
| 5.4 Swot analýza | 109 |
| 5.5 Nové technologie a e-obchod v hotelových podnicích | 114 |
| 6. Stanovení a plnění cílů | 119 |
| 6.1 Formulování marketingových cílů | 120 |

| | |
|--|------------|
| 7. Dodržování marketingových zásad | 123 |
| 7.1 Zajištění konkurenční výhody | 123 |
| 7.2 Aktivní využití tržních příležitostí | 124 |
| 7.3 Segmentace trhu | 124 |
| 7.4 Koncentrované použití sil | 125 |
| 8. Marketingový mix | 127 |
| 8.1 Služba | 129 |
| 8.2 Cena | 136 |
| 8.3 Distribuční cesty | 139 |
| 8.4 Propagace | 144 |
| 8.5 Pracovníci | 166 |
| 8.6 Kooperace | 167 |
| 8.7 Sestavování balíků služeb a programování | 168 |
| 9. Marketingové plánování | 171 |
| 9.1 Tvorba marketingového plánu | 171 |
| 9.2 Realizace marketingového plánu | 174 |
| 10. Realizace a kontrola | 177 |
| 10.1 Vnější kontrola | 177 |
| 11. Vytvoření obchodní politiky | 191 |
| 11.1 Určení současného stavu | 191 |
| 11.2 Podnikatelské cíle | 192 |
| 11.3 Oblasti obchodní politiky | 192 |
| Přílohy | 195 |
| Příloha č. 1 Analýza hotelu a poskytovaných služeb | 195 |
| Příloha č. 2 Dotazník hostům | 199 |
| Příloha č. 3 Hodnocení zákazníky | 202 |
| Příloha č. 4 Služby | 205 |
| Příloha č. 5 Tvorba hotelového prospektu | 208 |
| Příloha č. 6 Statistické a kontrolní formuláře | 211 |
| Literatura | 215 |
| Výkladový slovníček vybraných odborných termínů | 217 |