

OBSAH

ÚVOD	5
1 TEORIE ŘÍZENÍ PRACOVNÍHO VÝKONU	7
1.1 Řízení pracovního výkonu a vývoj jeho koncepce.....	8
1.2 Definice, cíle a charakteristiky řízení pracovního výkonu.....	10
1.3 Proces řízení pracovního výkonu	11
1.3.1 <i>Hodnocení zaměstnanců</i>	11
1.3.2 <i>Vzdělávání zaměstnanců</i>	21
1.3.3 <i>Vedení zaměstnanců</i>	24
1.3.4 <i>Motivace zaměstnanců</i>	27
1.4 Výsledky řízení pracovního výkonu	58
1.4.1 <i>Teoretická východiska</i>	65
2 CÍLE, METODIKA A VÝZKUMNÉ OTÁZKY	66
2.1 Cíle	66
2.2 Metodika	66
2.3 Výzkumné otázky	75
3 KVALITATIVNÍ A KVANTITATIVNÍ VÝZKUM ŘÍZENÍ PRACOVNÍHO VÝKONU V HOTELNICTVÍ V ČR.....	76
3.1 Cestovní ruch v České republice.....	76
3.2 Hotelnictví v České republice	80
3.3 Znáhodněný postup výběru respondentů	81
3.4 Vyhodnocení kvalitativního a kvantitativního výzkumu	82
3.4.1 <i>Kvalitativní výzkum</i>	82
4 IMPLEMENTACE VÝSLEDKŮ VÝZKUMU ŘÍZENÍ PRACOVNÍHO VÝKONU A NÁVRH ZMĚN	115
4.1 Hodnocení pracovního výkonu	116
4.1.1 <i>Hodnotící pohovor, jeho účel a cíle</i>	117
4.1.2 <i>90-denní hodnocení výkonu</i>	122
4.1.3 <i>360° zpětná vazba</i>	123
4.1.4 <i>Osobní rozvoj, koučování a vzdělávání</i>	125

4.1.5	<i>Metody školení a tréninku zaměstnanců</i>	125
4.1.6	<i>Interní a externí vzdělávání</i>	128
4.2	Systém odměňování pracovníků odbytu	130
4.2.1	<i>Participace na tržbách</i>	130
4.2.2	<i>Upselling</i>	133
4.2.3	<i>Prodejně-motivační soutěže</i>	135
4.2.4	<i>Kvartální odměny</i>	136
4.2.5	<i>Roční bonus</i>	137
4.2.6	<i>Věrnostní příplatek</i>	137
4.2.7	<i>Příplatek na dovolenou</i>	138
4.2.8	<i>Implementace zaměstnaneckých benefitů</i>	138
5	PŘÍPADOVÁ STUDIE.....	145
5.1	Systém odměňování pracovníků odbytu	146
5.1.1	<i>Mzdová struktura</i>	146
5.1.2	<i>Zaměstnanecké výhody a gratifikace</i>	147
5.1.3	<i>Komparace ekonomických ukazatelů</i>	147
6	PRAKTICKÝ A VĚDECKÝ PŘÍNOS PRÁCE	155
6.1	Vědecký přínos publikace	155
6.2	Praktický přínos.....	156
6.3	Integrace vědecko-praktického přínosu.....	158
	SUMMARY.....	167
	POUŽITÁ LITERATURA	169
a)	monografie, učebnice, slovníky.....	169
b)	elektronické dokumenty	175
c)	články v časopisech a sbornících.....	182
	SEZNAM OBRÁZKŮ, GRAFŮ A TABULEK	184
	PŘÍLOHY	I