

OBSAH

| | |
|--------------------------------------------------------------------------|-----------|
| PŘEDMLUVA | 7 |
| <i>I. Ubytovací zařízení – charakteristika, vývoj a současnost</i> | <i>9</i> |
| 1 HISTORICKÝ VÝVOJ HOTELNICTVÍ A POHOSTINSTVÍ | 10 |
| 1.1 Proxénia a ubytování | 11 |
| 1.2 Klášterní azyl a hospitium | 11 |
| 1.3 Zájezdní hostinec | 13 |
| 1.4 Hotel | 15 |
| 1.5 Významné hotely | 21 |
| 1.6 Situace v Československu a České republice | 30 |
| 1.7 Pohostinství | 33 |
| 2 UBYTOVACÍ ZAŘÍZENÍ | 38 |
| 2.1 Historie kategorizace ubytovacích zařízení | 38 |
| 2.2 Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení České republiky | 45 |
| 2.3 Zákonná úprava fungování ubytovacích zařízení | 52 |
| 2.4 Kategorizace a klasifikace ubytovacích zařízení | 59 |
| 2.5 Rozdělení hotelů | 64 |
| <i>II. Provoz ubytovacích zařízení</i> | <i>84</i> |
| 3 UBYTOVACÍ ÚSEK – FRONT OFFICE | 85 |
| 3.1 Pracovní pozice a náplň činností | 85 |
| 3.2 Recepce a halové služby | 96 |
| 3.3 Rezervace ubytování | 107 |
| | 3 |

| | | |
|-----|---------------------------------------------|------------|
| 3.4 | Check-in hosta | 111 |
| 3.5 | Principy kreditní politiky | 118 |
| 3.6 | Efektivní využití ubytovací kapacity hotelu | 123 |
| 3.7 | Pobyt hosta | 134 |
| 3.8 | Check-out hosta | 137 |
| 4 | UBYTOVACÍ ÚSEK – HOUSEKEEPING | 145 |
| 4.1 | Pracovní pozice a náplň činností | 146 |
| 4.2 | Specifika Housekeepingu | 149 |
| 4.3 | Druhy úklidů | 152 |
| 4.4 | Opatření ke zvýšení účinnosti úklidu | 155 |
| 4.5 | Prádelna | 158 |
| 5 | STRAVOVACÍ ÚSEK | 163 |
| 5.1 | Pracovní pozice a náplň činností | 164 |
| 5.2 | Skladovací část | 169 |
| 5.3 | Výrobní část | 173 |
| 5.4 | Odbytová část | 177 |
| 5.5 | Hygienické podmínky provozu | 185 |
| 5.6 | Způsoby obsluhy | 191 |
| 5.7 | Systémy obsluhy | 194 |
| 5.8 | Hodnocení kvality | 199 |
| 5.9 | Trendy posledních let v oblasti gastronomie | 207 |
| 6 | TECHNICKÝ ÚSEK | 210 |
| 6.1 | Pracovní pozice a náplň činností | 210 |
| 6.2 | Specifika technického úseku | 212 |

| | | |
|-------------|---------------------------------------------------------------|------------|
| 6.3 | Požární bezpečnost | 215 |
| 6.4 | Bezpečnost ochrany a zdraví při práci | 221 |
| 6.5 | Bezpečnostní pravidla | 227 |
| 6.6 | Bezpečnost hosta | 232 |
| 7 | PERSONÁLNÍ ÚSEK | 237 |
| 7.1 | Pracovní pozice a náplň činností | 239 |
| 7.2 | Plánování pracovních sil | 243 |
| 7.3 | Činnosti personálního úseku | 248 |
| 7.4 | Hodnocení a odměňování zaměstnanců | 255 |
| 7.5 | Motivace zaměstnanců | 259 |
| 8 | EKONOMICKÝ ÚSEK..... | 263 |
| 8.1 | Pracovní pozice a náplň činností | 263 |
| 8.2 | Specifika ekonomického úseku | 265 |
| 8.3 | Finanční plán | 266 |
| 9 | OBCHODNÍ A MARKETINGOVÉ ODDĚLENÍ | 278 |
| 9.1 | Pracovní pozice a náplň činností | 278 |
| 9.2 | Cenotvorba | 280 |
| 9.3 | Marketingový plán | 292 |
| <i>III.</i> | <i>Vybrané aspekty managementu ubytovacích zařízení</i> | <i>300</i> |
| 10 | PODSTATA A SPECIFIKA HOTELOVÉHO MANAGEMENTU | 301 |
| 10.1 | Plánování | 302 |
| 10.2 | Organizování | 304 |
| 10.3 | Vedení | 315 |

| | | |
|------|-------------------------------------------------------------|-----|
| 10.4 | Kontrola | 319 |
| 10.5 | Kvalita | 329 |
| 10.6 | Revenue & Yield Management | 333 |
| 11 | DOPLŇKOVÉ SLUŽBY | 347 |
| 11.1 | Kongresové služby | 347 |
| 11.2 | Animační služby | 352 |
| 11.3 | Wellness služby | 356 |
| 11.3 | Fitness služby | 361 |
| 12 | ENVIRONMENTÁLNÍ MANAGEMENT | 364 |
| 12.1 | Certifikace | 368 |
| 12.2 | Best Practices | 371 |
| 12.3 | Efekty využívání environmentálního managementu – case study | 374 |
| 13 | INFORMAČNÍ A KOMUNIKAČNÍ TECHNOLOGIE | 381 |
| 13.1 | Property Management Systems | 382 |
| 13.2 | Elektronické distribuční kanály | 385 |
| 13.3 | Webová stránka | 387 |
| 13.4 | Digitalizace | 390 |
| | SUMMARY | 398 |
| | SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ | 400 |