

Obsah

1	Podnikání v hotelnictví a gastronomii	7
1.1	Podmínky podnikání v ubytovacích službách a stravování	7
1.1.1	Všeobecné a zvláštní podmínky pro stravování a hotelnictví	8
1.1.2	Materiální a finanční podmínky pro podnikání	10
1.2	Podnikatelské subjekty v hotelnictví a gastronomii	12
2	Společné stravování a hotelnictví	14
2.1	Společné stravování	14
2.2	Společenskozábavní služby	16
2.3	Ubytovací a hotelové služby	16
2.4	Cateringové služby	17
2.5	Síť podniků společného stravování a ubytování	17
2.6	Ubytovací zařízení	21
3	Organizace práce ve stravovacích a ubytovacích zařízeních	24
3.1	Pojem a smysl organizace	24
3.2	Organizační struktura v hotelnictví a gastronomii	25
3.2.1	Druhy činností	26
3.2.2	Úrovně řízení	27
3.3	Hotelové řetězce	31
3.3.1	Charakteristika hotelových řetězců	31
3.3.2	Historie seskupování hotelů do řetězců	32
3.3.3	Integrační procesy v České republice	32
3.3.4	Vlastnictví hotelových řetězců	33
3.3.5	Podoby hotelových řetězců	35
3.3.6	Výhody a nevýhody hotelů zapojených do řetězců	35
4	Management hotelových a gastronomických podniků	36
4.1	Produktivita práce	38
4.1.1	Činitele ovlivňující produktivitu práce	38
4.1.2	Měření produktivity práce	39
4.1.3	Pracovníci a jejich plánování	40
4.2	Strategie tvorby cen ve stravování a v hotelnictví	43
4.2.1	Ziskově orientovaná strategie	43
4.2.2	Nákladově orientovaná strategie	44
4.2.3	Konkurenčně orientovaná strategie	47
4.2.4	Prodejně orientovaná strategie	47
4.2.5	Cenová diferenciacce	48
4.2.6	Slevy	49
4.3	Ochrana životního prostředí	51
4.3.1	Hospodaření s odpady	51

4.3.2	Snižování odpadu	52
4.4	Bezpečnost a ochrana zdraví	53
4.4.1	Rizika a jejich prevence	53
4.4.2	Povinnosti zaměstnavatele	53
4.4.3	Ochranné pracovní pomůcky	54
4.4.4	Ochranné nápoje	54
4.4.5	Povinnosti zaměstnanců	54
4.5	Hygienické a zdravotní podmínky provozu	55
4.5.1	Zásady provozní hygieny	56
4.5.2	Zásady osobní hygieny	56
4.6	Kvalita	57
4.7	Prioritní oblasti nových technologií a e-obchodu v hotelových podnicích	58
4.8	Kontrola	59
4.8.1	Povinnosti a práva státních kontrolních orgánů	60
4.8.2	Kontrolní orgány a jejich působnost	61
5	Nákupní a skladovací činnost	64
5.1	Logistika zásobování	64
5.1.1	Výběr dodavatelů	64
5.1.2	Nákupní politika	66
5.1.3	Optimalizace zásob a její metody	67
5.1.4	Nákup zboží	70
5.1.5	Odběr a příjem zboží	73
5.1.6	Funkce skladu v logistickém systému	75
5.1.7	Evidence zásob	78
5.1.8	Hospodaření s obaly	79
5.1.9	Výdej zboží ze skladu	79
5.1.10	Hospodaření se zásobami a kontrolní metody	80
6	Výrobní činnost	83
6.1	Členění výrobního střediska (kuchyně)	84
6.2	Výrobní program	86
6.3	Plánování a sestavení nabídky	90
6.4	Jídelní lístek	91
6.5	Organizace práce ve výrobním středisku	94
6.6	Výdej jídel	94
6.7	Bezpečnost a hygiena potravin	95
6.8	Progresivní technologie přípravy pokrmů	98
7	Prodejní a odbytová činnost	100
7.1	Formy prodeje	102
7.2	Obsluha hostů	103
7.3	Vyúčtování s hostem	104

7.4	Zážitková gastronomie	106
7.5	Banketový obchod	106
7.6	Kapacita odbytových středisek	110
7.7	Cateringová činnost	111
8	Zvláštnosti provozu v účelovém stravování	112
8.1	Progresivní technologie agendy stravovacích zařízení	112
8.2	Závodní stravování	114
8.3	Školní stravování	116
8.4	Stravování v lázních	118
9	Organizace práce v ubytovacích zařízeních	120
9.1	Organizační struktura hotelu	120
9.2	Personální obsazení hotelu	121
9.3	Úsek front office (recepce)	122
9.3.1	Rezervace ubytování	123
9.3.2	Objednávka ubytování	123
9.3.3	Příjezd a pobyt hosta	124
9.3.4	Vyúčtování a odjezd hosta	126
9.4	Základní provozní a finanční evidence	127
9.5	Úsek housekeeping	129
9.6	Ubytovací a reklamační řád	131
9.7	Reklamační řád	132
9.8	Hotelové služby a jejich nabídka	133
9.9	Bezpečnost hostů v hotelu a ochrana jejich majetku	135
9.10	Propočty kapacity a její využívání	136
10	Podnikatelský plán	139
10.1	Zakladatelský rozpočet	139
11	Marketingový plán	141
11.1	Marketingový plán	141
11.2	Finanční plán	147
12	Krizové situace v podnikání a jejich řešení	151
12.1	Prevence	151
12.2	Potenciální rizika	152
12.3	Krizové řízení	152
	Příklady na procvičování	154
	Výrazy používané v hotelnictví	156
	Literatura	158
	Přílohy (1–23) (seznam; jednotlivé přílohy jsou na CD)	160