

# OBSAH

1 Historie a vývoj Hotelnictví.....	9
1.1 Cestovní ruch a hotelnictví.....	9
1.2 Vývoj služeb hotelnictví.....	11
1.3 Vývoj hotelnictví u nás.....	13
1.4 Trendy v hotelnictví .....	20
2 Standardizace a klasifikace ubytovacích zařízení.....	30
2.1 Objektivita vytváření mezinárodní kvalifikace standardů.....	34
2.2 Historie klasifikace ubytovacích zařízení v Česku.....	35
2.3 Harmonizace evropských klasifikačních systémů.....	37
2.4 Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení České republiky na období 2010 – 2012.....	39
3 Integrované procesy v hotelnictví .....	45
3.1 Způsoby provozování hotelů.....	47
3.2 Integrované procesy ve světě .....	50
3.3 Globalizace a integrované procesy v České republice .....	54
3.4 Sdružující profesní organizace.....	57
4 Dělení ubytovacích zařízení.....	64
4.1 Vybraná terminologie z ČSN EN ISO 18513 Služby cestovního ruchu – Hotely a ostatní kategorie turistického ubytování.....	71
5 Organizace hotelového provozu.....	76
5.1 Organizační struktura podniku ubytovacích služeb.....	80
5.2 Klíčové oblasti hotelového podnikání.....	83
5.3 Racionalizace hotelového provozu.....	85
5.4 Kvalita.....	85
5.5 Outsourcing a jeho uplatňování v podmínkách hotelů.....	89
6 Ubytovací úsek hotelu.....	92
6.1 Recepce.....	93
6.2 Rezervační oddělení.....	101
6.3 Vrátnice.....	105
6.4 Provozně-technická dokumentace pracoviště Front Office.....	107
6.5 Služby lůžkové části hotelu – Housekeeping.....	109
7 Hotelové pokoje se zvláštním režimem.....	114
7.1 Péče hotelu o děti.....	114
7.2 VIP hosté.....	116
7.3 Nekuřácké pokoje.....	118
7.4 Pokoje pro manažery.....	118
7.5 Pokoje pro tělesně postižené klienty.....	118
8 Služby stravovacího úseku a doplňkové služby hotelu.....	122
8.1 Služby stravovacího úseku hotelu.....	122
8.2 Food & Beverages management .....	123
8.3 Doplňkové služby hotelu.....	128
9 Automatizovaný systém řízení hotelu.....	130
9.1 Recepční a rezervační počítačový systém.....	130
9.2 Software pro gastronomické provozy - restaurační systém.....	136
9.3 Systém správy energie a program ASIS.....	138
9.4 Informační systém pro lázeňská, wellness a rehabilitační zařízení.....	138
10 Bezpečnost v hotelu.....	141
10.1 Prevence proti krádežím a útokům.....	142

10.2 Práce s informacemi o hostech.....	144
10.3 Odpovědnost za škodu způsobenou na vnesených nebo odložených věcech.....	145
10.4 Systém protipožární ochrany .....	145
11 Efektivní využití ubytovací kapacity hotelu.....	150
11.1 Revenue Management.....	151
11.2 Up-selling.....	154
11.3 Yield Management.....	155
11.4 Cena.....	158
12 Ekologický management hotelu.....	162
12.1 Úspora energie a vody.....	164
12.2 Odpady.....	165
12.3 Nákup produktů.....	166
13 Osobnost pracovníka v oboru hotelnictví.....	173
Příloha č. 1.....	186
Příloha č. 2.....	188
Příloha č. 3.....	191