

OBSAH

	str.
Anotace, klíčová slova	2
ÚVOD	5
1. ZÁKLADNÍ POJMY A PODSTATA HOTELOVÉHO MANGEMENTU	7
1.1. Plánování	8
1.2. Organizování	15
1.3. Personalistika	19
1.4. Vedení	20
1.5. Kontrolování	21
KONTROLNÍ OTÁZKY	24
2. VLASTNOSTI ŠPIČKOVÝCH MANAGERŮ	25
2.1. Devět vlastností dobrých managerů	25
2.2. Management jako povolání	27
2.3. Zabezpečení účinného rozhodování	28
2.4. Využití metody benchmarkingu v hotelovém manage- mentu	32
KONTROLNÍ OTÁZKY	36
3. TRENDY V HOTELOVÉ GASTRONOMII A UBYTOVÁNÍ	37
3.1. Trendy v hotelové gastronomii	37
3.2. Možnosti využití convenience v hotelových provozech	41
3.3. Kriteria pro hodnocení kuchyní a služeb v restauracích	45
3.4. Možný systém organizace banketů	50
3.5. Trendy v hotelovém ubytování	55
3.5.1. Hotelové pokoje	57
3.5.2. Vybavení hotelového pokoje zařízením	60
3.5.3. Vybavení koupelen	62
3.5.4. Zabezpečení úklidu a čistění hotelových pokojů	62
3.5.5. Čistění koupelny	64
3.5.6. Koupelny a požadavky na ně	64
3.5.7. Sanace koupelen	67
3.5.8. Představy o hotelovém pokoji r. 2000	68
3.6. Ceny hotelových pokojů	70
KONTROLNÍ OTÁZKY	74

4.	TIME-SHARING V HOTELOVÉM PODNIKÁNÍ	75
4.1.	Time-sharing v České republice	77
	KONTROLNÍ OTÁZKY	80
5.	BEZPEČNOST V HOTELU	81
5.1.	Hotelové přístupové a bezpečnostní systémy	84
5.2.	Hotelové signalizační systémy	87
5.3.	Protipožární ochrana	89
5.4.	Ochrana před požárem	90
	KONTROLNÍ OTÁZKY	92
6.	VÝZNAM REKLAMY V HOTELOVÉ PRAXI	93
	KONTROLNÍ OTÁZKY	98
7.	VYBRANÉ PRÁVNÍ ASPEKTY V HOTELOVÉM MANAGEMENTU	99
7.1.	Význam správných smluv	99
7.2.	Řešení obchodních sporů v rozhodčím řízení	103
7.3.	Význam reklamací a jejich provádění v hotelu	105
	KONTROLNÍ OTÁZKY	110
8.	CONTROLLING A JEHO VYUŽITÍ V HOTELECH	111
8.1.	Základní pojmy	111
8.2.	Filosofie ekonomického řízení	112
8.3.	Stanovení cíle	112
8.4.	Rozbor slabých míst	114
8.5.	Orientace na budoucnost	114
8.6.	Prognostické metody	115
8.7.	Zpráva o ekonomickém řízení	117
8.8.	Porady o ekonomickém řízení	118
8.9.	Plánování opatření v ekonomickém řízení	119
	KONTROLNÍ OTÁZKY	121
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	123
	PŘÍLOHY	
	<i>Příloha 1:</i> Možné vybavení pokoje v hotelu	125
	<i>Příloha 2:</i> Vzory smluv a dohod podle zákoníku práce	127
	<i>Příloha 3:</i> Slovník základních výrazů používaných v hotelnictví	136