

# Obsah

<b>O autorech</b> .....	7
<b>Řekli o knize</b> .....	9
<b>Poděkování</b> .....	10
<b>Úvod</b> .....	11
<b>1 Historie a vývoj hotelnictví</b> .....	12
1.2 Historický vývoj ubytovacích služeb .....	12
1.2.1 Klášterní azyl, hospitium .....	13
1.2.2 Ubytování ve městě .....	14
1.3 Etymologie vybraných pojmů cestovního ruchu .....	16
1.4 Stravování .....	18
1.4.1 Geneze a kulturně-sociální aspekty jídla a hostiny .....	19
1.5 Etymologie pojmů gastronomie a culinaria .....	21
<b>2 Hotel – funkce, druhy, klasifikace</b> .....	22
2.1 Rozdělení ubytovacích zařízení .....	22
2.2 Kategorizace ubytovacích zařízení .....	22
2.3 Klasifikace ubytovacích zařízení .....	23
2.3.1 Certifikace a klasifikační znaky .....	24
2.4 Odborná terminologie .....	27
2.4.1 Terminologie dle ČSN EN ISO 13809 Služby cestovního ruchu – Cestovní agentury a cestovní kanceláře (touroperátoři) – terminologie .....	27
2.4.2 Terminologie dle ČSN EN ISO 18513 Služby cestovního ruchu – Hotely a ostatní kategorie turistického ubytování – terminologie .....	28
<b>3 Organizace a řízení hotelu</b> .....	31
3.1 Vlastnické vztahy .....	34
3.1.1 Smlouva o řízení (management contract) .....	35
3.1.2 Franchising .....	35
3.1.3 Výhody a nevýhody řetězců .....	35
<b>4 Ubytovací úsek – Front office, Housekeeping</b> .....	36
4.1 Front office – recepce, halové služby .....	37
4.1.1 Recepce .....	37
4.1.2 Základní zásady a návyky recepčního profesionála za recepčním pultem .....	39
4.1.3 Přijetí hosta – check-in .....	41
4.1.4 Úloha recepce během pobytu hosta .....	44
4.1.5 Zásady kreditní politiky .....	44
4.1.6 Efektivní využití ubytovací kapacity a nástroje kontroly .....	46
4.1.7 Concierge – informační služba .....	48
4.1.8 Telefonní služby .....	50
4.1.9 Internet a In-room entertainment .....	51

4.1.10	Odjezd hosta – check-out .....	52
4.1.11	Rezervace .....	54
4.2	Housekeeping .....	63
4.2.1	Doplňující služby housekeepingu .....	64
<b>5</b>	<b>Stravovací úsek .....</b>	<b>65</b>
5.1	Vznik a význam francouzské gastronomie .....	65
5.2	Sestavení výrobního a prodejního programu .....	66
5.2.1	Analýza konkurence .....	67
5.2.2	Plánování a sestavení nabídky jídel .....	68
5.2.3	Speciality na jídelním lístku .....	70
5.3	Jídelní lístek – hlavní komunikátor nabídky .....	73
5.3.1	Efektivní jídelní lístek .....	74
5.3.2	Digitální nabídkové lístky .....	78
5.3.3	Chyby jídelního lístku .....	78
5.4	Způsoby kalkulace prodejní ceny .....	79
5.4.1	Přirážková kalkulace .....	80
5.4.2	Rozvržení nákladů .....	81
5.4.3	Aplikace ziskového rozpětí .....	82
5.4.4	Integrovaná metoda .....	83
5.4.5	Menu Engineering .....	84
5.5	Podpora prodeje, interní marketing, metody zvyšování prodeje .....	85
5.5.1	Doplňkové jídelní lístky .....	85
5.5.2	Product packaging, výstavka, vizuální prezentace apod. ....	86
5.5.3	Možnosti dodatečné hodnoty .....	86
5.5.4	Materiály zvýrazňující nákup .....	87
5.5.5	Sugestivní prodej .....	87
5.5.6	Speciální propagační praktiky a pomůcky .....	88
5.6	Druhy obsluhy .....	89
5.6.1	Talířový systém .....	89
5.6.2	Zakládací systém .....	89
5.6.3	Francouzský servis .....	90
5.6.4	Anglický servis (Gueridon-service) .....	90
5.6.5	Ruský způsob obsluhy .....	91
5.7	Deset zásad spokojeného zákazníka .....	91
<b>6</b>	<b>Obchodní a marketingové oddělení .....</b>	<b>94</b>
6.1	Marketing .....	94
6.1.1	Marketingový plán .....	95
6.1.2	Segmentace .....	97
6.1.3	SWOT analýza .....	98
6.1.4	Public Relations .....	99
6.1.5	Cenová tvorba .....	99
6.1.6	Marketingový mix .....	101
6.2	Organizace práce obchodního a marketingového oddělení .....	102

<b>7</b>	<b>Technický úsek, údržba</b>	103
<b>8</b>	<b>Personální úsek</b>	105
8.1	Personální plánování	108
8.2	Analýza pracovního místa	109
8.3	Výběr zaměstnanců	109
8.4	Hodnocení a odměňování pracovníků	112
8.5	Trénink zaměstnanců	112
8.6	Příklady tréninku	116
<b>9</b>	<b>Ekonomický úsek</b>	120
9.1	Význam spolupráce s ostatními úseky	122
9.2	Příklad užití B-E analýzy v praxi – restaurace	124
9.3	Příklad rozpočtu hotelu	130
9.4	Finanční analýza jako nástroj řízení	133
<b>10</b>	<b>Metodiky Revenue a Yield management</b>	138
10.1	Základní sledované parametry a ukazatele ubytovacího úseku	148
10.2	Nástroje RYM	149
10.2.1	Up-selling	149
10.2.2	Zaměstnanec – aktivní prodejce	150
10.2.3	Optimalizace	150
<b>11</b>	<b>Řízení kvality v cestovním ruchu</b>	152
11.1	Definice kvality	152
11.1.1	Zákazník	152
11.1.2	Očekávání	153
11.2	Systémy řízení kvality	153
11.2.1	Koncepce norem ISO	155
11.2.2	Koncepce systému TQM	157
11.2.3	Koncepce podnikových standardů	159
<b>12</b>	<b>Environmentální přístup v řídicích procesech hotelu – „Green management“</b>	162
12.1	Zelený program v hotelu	164
12.2	Cestovní ruch v prostředí přátelské ekologii	169
12.3	Vlivy cestovního ruchu na složky přírodního prostředí	170
12.3.1	Turistické znečištění	170
12.3.2	Emise	171
12.3.3	Eroze	171
12.3.4	Působení na ekosystémy	172
12.3.5	Záměrné poškozování přírodních hodnot	172
12.3.6	Negativní dopady cestovního ruchu do sociálně-kulturní sféry destinace	173
12.3.7	Vliv výstavby hotelů a komplexů služeb cestovního ruchu na urbanistiku	174

<b>13</b>	<b>Informační technologie v hotelnictví</b>	175
13.1	Property Management System	175
13.1.1	Recepce	176
13.1.2	Restaurační systém	177
13.1.3	Skladový systém	178
13.1.4	Účetnictví	178
13.1.5	Sales & Marketing	178
13.2	Internetové distribuční systémy	178
13.3	Global Distribution System – GDS	179
13.3.1	Vznik a vývoj reZervačních systémů	180
13.3.2	Globální distribuční systémy	181
13.4	Internet, intranet a informační síť	182
13.4.1	Internet – základní pojmy (www, url, intranet, ...)	182
13.4.2	Webová prezentace	183
13.5	Autorské právo, právo na ochranu osobnosti	183
<b>14</b>	<b>Outsourcing</b>	186
14.1	Aplikace outsourcingu v hotelovém provozu	187
14.2	Další činnosti, kde se outsourcing uplatňuje	188
14.3	Obecná rizika aplikovaného outsourcingu	189
<b>15</b>	<b>Bezpečnost hosta v hotelu</b>	190
15.1	Ochrana hostova soukromí	190
15.2	Ochrana hostova majetku	191
15.3	Ochrana hostova zdraví a života	191
15.3.1	Doporučené zásady chování a výkonu pracovních činností dle profesí	194
15.4	Krizový manuál	197
<b>16</b>	<b>Fitness a wellness v hotelovém provozu</b>	198
16.1	Fitness	198
16.1.1	Budget centra	199
16.1.2	Value kluby	199
16.1.3	3 <sup>rd</sup> place / luxury centra	199
16.2	Wellness	200
<b>Literatura</b>		202
<b>Summary</b>		203
<b>Příloha 1</b>		204
<b>Příloha 2 KONTROLNÍ LIST HOUSEKEEPINGU</b>		205
<b>Příloha 3 DOTAZNÍK SPOKOJENOSTI</b>		212
<b>Příloha 4 REGISTRAČNÍ KARTY</b>		214
<b>Fotografická příloha</b>		216