

Obsah modulové knihy

Úvod.....	9
1 Služby jako specifický produkt, hotelnictví jako součást sektoru služeb	10
1.1 Postavení služeb	10
1.2 Poslání služeb.....	13
1.3 Hotelnictví jako součást sektoru služeb	21
Literatura	24
2 Hotelový management a pracovníci hotelového provozu	25
2.1 Charakteristika jednotlivých součástí hotelového managementu	25
2.2 Organizační struktura hotelu v jednotlivých typech zařízení.....	26
2.3 Získávání zaměstnanců	33
2.4 Motivace pracovníků.....	38
Literatura	40
3 Ubytovací úsek hotelu	41
3.1 Cyklus hosta.....	42
3.2 Příjmová část hotelu.....	47
Literatura	56
4 Operativní evidence ubytovacího úseku hotelu.....	57
4.1 Specifikace operativní evidence.....	57
Literatura	61
5 Housekeeping, produktivita práce	62
5.1 Doplnkové služby hotelu – placené a neplacené.....	64
5.2 Produktivita práce a její měření	66
Literatura	70
6 Outsourcing, kontrolní činnost, kapacitní ukazatele ubytovacích zařízení, nabídka ubytovacích kapacit	71
6.1 Zvláštnosti outsourcingu v podmínkách České republiky	73
6.2 Klasifikace outsourcingu.....	74
6.3 Kapacitní ukazatele ubytovacích zařízení	77
6.4 Nabídka ubytovacích kapacit	79
Literatura	81
7 Kategorizace a klasifikace ubytovacích zařízení.....	82
7.1 Vývoj hotelové klasifikace v České republice	83

7.2	Současné podmínky pro klasifikaci a kategorizaci v ČR.....	84
7.3	Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení České republiky	86
	Literatura	93
8	Technický úsek hotelu	94
8.1	Charakteristika úseku, náplň práce	94
8.2	Spolupráce s ostatními útvary hotelu	96
	Literatura	96
9	Operativně technická evidence technického úseku	97
9.1	Revize jednotlivých technických zařízení z hlediska platné legislativy	98
	Literatura	99
10	Bezpečnostní zajištění hotelu, zákonná evidence	101
10.1	Zabezpečovací a protipožární systémy hotelu	101
10.2	Povinnosti hotelů v oblasti protipožárních opatření.....	105
10.3	Zákonná evidence spojená s protipožární ochranou	106
	Literatura	112
11	Vybavení ubytovacích zařízení, prostorové uspořádání lůžkové části	113
11.1	Dispoziční řešení hotelu.....	113
	Literatura.....	121
12	Ekologické trendy v hotelovém průmyslu	122
12.1	Hotely s ekologickou značkou v České republice.....	123
12.2	Ekologická tabulka:.....	123
12.3	Údržba hotelu.....	126
	Literatura.....	128
13	Základy a formy komunikace v ubytovacím zařízení.....	129
13.1	Komunikační proces.....	129
13.2	Čtyři pilíře úcty k hostu.....	130
13.3	Formy komunikace v ubytovacím zařízení	131
13.4	Nástroje komunikace.....	131
	Literatura	136
14	Komunikace s hosty v ubytovacím zařízení, řešení konfliktních situací.....	137
14.1	Komunikace na recepci ubytovacího zařízení.....	137
14.2	Komunikace při přijetí hosta (check in).....	140
14.3	Komunikace s hostem během pobytu	143

14.4	Komunikace s hostem při odjezdu (check out)	144
14.5	Řešení konfliktních situací	145
	Literatura	147
15	Informační systémy v ubytovacích službách	148
15.1	Data, informace, informační systém	148
15.2	Informační systém	149
15.3	Model IS dle úrovně řízení	150
15.4	Hotelové informační systémy	152
	Literatura	154
16	Hotelové informační systémy	155
16.1	Základní moduly HIS	155
16.2	Externí moduly	155
16.3	Recepce (Front Office)	156
	Literatura	164
	Závěr	165
	Seznam obrázků	166
	Seznam tabulek	166