

OBSAH

1. Povaha managementu v ubytovacích a stravovacích službách.....	5
1.1 Pojem management.....	5
1.2 Úrovně managementu	6
1.3 Prvky managementu:.....	7
1.4 Vymezení stravovacích zařízení.....	8
1.5 Vymezení ubytovacích zařízení.....	9
1.6 Kvalita v ubytovacích a stravovacích službách	13
2. Vývoj managementu	16
2.1 I. etapa vývoje	16
2.2 II. etapa vývoje	21
2.3 III. etapa vývoje	24
3. Manažer.....	25
3.1 Vlastnosti manažera.....	25
3.2 Demokratický typ.....	27
3.3 Autokratický typ.....	27
3.4 Liberální typ.....	28
3.5 Manažerské funkce a úkoly	28
3.6 Manažerské dovednosti.....	30
3.7 Obecné principy manažerské práce	31
4. Základní funkce managementu	32
4.1 Plánování	32
4.2 Organizování.....	35
4.3 Řízení lidských zdrojů	37
4.4 Kontrola	41

5. Organizační struktura hotelu	45
5.1 Top management.....	46
5.2 Provozní management.....	47
5.3 Food & Beverage management.....	48
5.4 Technický management.....	50
6. Vytváření obchodní politiky hotelů a restaurací.....	51
7. Vytváření podnikatelského plánu.....	55
7.1 Obsah vzorového podnikatelského plánu.....	57
8. Moderní formy řízení podniku	69
8.1 Outsourcing	69
8.2 Franchising.....	71
9. Yield Management v ubytování a stravování	76
9.1 Podstata a cíle Yield managementu	76
9.2 Podmínky zavádění a využívání Yield Managementu	77
9.3 Faktory úspěchu při využívání Yield managementu.....	78
9.4 Využití Yield managementu v hotelovém průmyslu.....	79
Seznam tabulek	80
Seznam obrázků	80
Zdroje.....	81