

Obsah

STRUČNÝ OBSAH.....	10
STRUČNÝ OBSAH.....	10
ÚVOD.....	13
HISTORIE A VÝVOJ HOTELOVÝCH ZAŘÍZENÍ	18
1.1 HISTORIE A VÝVOJ HOTELOVÝCH ZAŘÍZENÍ	18
1.2 TRADICE HOTELNICTVÍ V ČESKÉ REPUBLICE.....	21
KLASIFIKACE HOTELOVÝCH ZAŘÍZENÍ.....	26
2.1 NORMALIZACE A SYSTÉM ŘÍZENÍ SLUŽEB V CESTOVNÍM RUCHU	26
2.2 KATEGORIZACE NOREM UŽÍVANÝCH V RÁMCI CESTOVNÍHO RUCHU	31
2.2.1 Specifika podnikání v ubytovacích službách.....	32
2.3 VÝVOJ NORMALIZACE SLUŽEB CESTOVNÍHO RUCHU NA ÚROVNI EVROPSKÉ UNIE S PŘÍHLÉDNUTÍM K UBYTOVACÍM SLUŽBÁM.....	34
2.4 KLASIFIKACE UBYTOVACÍCH ZAŘÍZENÍ V ČESKÉ REPUBLICE	35
ORGANIZAČNÍ STRUKTURY V HOTELNICTVÍ.....	42
3.1 PROCES ORGANIZOVÁNÍ.....	43
3.2 ORGANIZACE V HOTELÍCH	44
3.3 UBYTOVACÍ ÚSEK	45
3.3.1 Front office.....	46
3.3.2 Housekeeping	51
MANAŽERSKÁ ČINNOST V UBYTOVACÍCH ZAŘÍZENÍCH	56
4.1 PRODUKTIVITA PRÁCE	56
4.2 STRATEGIE TVORBY CEN.....	62
SÍTĚ PODNIKŮ RESTAURAČNÍHO STRAVOVÁNÍ	70
5.1 ZAŘÍZENÍ S FUNKCÍ STRAVOVACÍ.....	71
5.2 ZAŘÍZENÍ S FUNKCÍ DOPLŇKOVÉHO STRAVOVÁNÍ.....	71
5.3 ZAŘÍZENÍ S FUNKCÍ SPOLEČENSKO-ZÁBAVNÍ	72
5.4 ZPŮSOBY OBSLUHY.....	73
ŘÍZENÍ STRAVOVACÍ ČINNOSTI	78
6.1 VÝROBNÍ ČINNOST.....	78
6.2 ČLENĚNÍ VÝROBNÍHO STŘEDISKA (KUCHYNĚ)	79
6.3 VÝROBNÍ PROGRAM.....	81
6.4 ORGANIZACE PRÁCE VE VÝROBNÍM STŘEDISKU (V KUCHYNI).....	82
6.5 HAZARD ANALYSIS CRITICAL CONTROL POINTS (HACCP)	85
PRODEJNÍ A ODBYTOVÁ ČINNOST V HOTELNICTVÍ	88
7.1 JÍDELNÍ A NÁPOJOVÝ LÍSTEK.....	88
7.2 PLÁNOVÁNÍ A SESTAVENÍ NABÍDKY.....	92
7.3 FORMY PRODEJE A ORGANIZACE PRÁCE PŘI PRODEJI	97
7.4 SYSTÉMY OBSLUHY	97

PODNIKATELSKÝ PLÁN	104
8.1 ÚLOHA PODNIKATELSKÉHO PLÁNU	104
8.2 OBSAH PODNIKATELSKÉHO PLÁNU	106
8.2.1 Zpracování podnikatelského plánu marketingovým analytikem	113
8.2.2 Zpracování podnikatelského plánu podnikatelem	114
ANALÝZY UBYTOVACÍCH ZAŘÍZENÍ	118
9.1 PODSTATA ANALÝZY	118
9.2 ANALÝZA SWOT	119
9.3 ANALÝZA VNĚJŠÍHO PROSTŘEDÍ HOTELU	122
9.4 AD 3 ANALÝZA KONKURENČNÍCH HOTELŮ	122
9.5 NOVÉ TRENDY V HOTELNICTVÍ	124
AKTIVIZACE MARKETINGOVÉHO MIXU	128
10.1 MARKETINGOVÝ MIX	128
10.2 HOTELOVÉ ŘETĚZCE	144
YIELD A REVENUE MANAGEMENT	150
11.1 PODMÍNKY PRO VZNIK YIELD MANAGEMENTU	151
11.2 SPECIFICKÉ PROBLÉMY HOTELOVÉHO YIELD MANAGEMENTU	153
11.3 APLIKACE YIELD MANAGEMENTU V HOTELÍCH	154
NOVÉ TECHNOLOGIE A E-OBCHOD V HOTELOVÝCH PODNICÍCH.....	158
12.1 PŘÍNOSY NOVÝCH TECHNOLOGIÍ.....	159
12.2 PŘEDNOSTI VYUŽÍVÁNÍ NOVÝCH TECHNOLOGIÍ	161
SHRNUTÍ.....	164
LITERATURA	167
PŘÍLOHY	168
TERMINOLOGIE.....	168
SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK	172
KONTROLNÍ OTÁZKY	174
VÝRAZY POUŽÍVANÍ V HOTELNICTVÍ.....	177