

Obsah

ÚVOD.....	5
1. ZMĚNY V OBLASTI HOTELNICTVÍ A VLIV NA PROFESE	7
1.1 KONKURENCESCHOPNOST A GLOBALIZACE	7
1.2 OČEKÁVÁNÍ SPOTŘEBITELŮ	8
1.3 KVALITA.....	9
1.3.1 Systémy řízení jakosti podle norem ISO	9
1.4 LIDSKÉ ZDROJE.....	15
1.5 NOVÉ TECHNOLOGIE	16
2. VLIV ZMĚN NA ORGANIZAČNÍ A PROFESNÍ DOVEDNOSTI.....	17
2.1 ORGANIZAČNÍ ZMĚNA.....	17
2.2 INOVACE PROFESNÍCH DOVEDNOSTÍ	18
2.3 INTEGRACE HOTELOVÝCH PODSEKTORŮ S OSTATNÍMI EKONOMICKÝMI SEKTORY A DŮSLEDKY HOTELOVÉ ČINNOSTI	19
3. NOVÉ PROFESNÍ PROFILY A KONKURENCE	21
3.1 NOVÉ PROFILY HOTELNICTVÍ ZÍSKANÉ Z JINÝCH SEKTORŮ.....	21
3.1.1 Management controller.....	21
3.1.2 Manažer kvality.....	22
3.1.3 Yield management manager (manažer zisků), Revenue manager (manažer příjmů)	23
3.1.4 Budget analysis and management accounting expert (specialista na analýzu rozpočtu a účetnictví).....	24
3.1.5 Natural and holistic health tourism technician (Manažer ozdravného cestovního ruchu).....	25
3.1.6 Expert in enviromental impact and planning of tourist development (Specialista plánování rozvoje cestovního ruchu a jeho vlivu na životní prostředí).....	26
3.1.7 Manažer informačních technologií (IT manažer)	26
3.1.8 Manažer technických služeb.....	28
3.1.9 Manažer organizace práce.....	29
3.1.10 Event manažer.....	30
3.2 NOVÉ PROFILY POUZE V CESTOVNÍM RUCHU	31
3.2.1 Manažer slavnostních příležitostí	31

3.2.2	Hotelový poradce.....	32
3.2.3	Zprostředkovatel kulturních záležitostí	32
3.2.4	Potravinový a nápojový poradce (Food and Beverage manager).....	33
3.2.5	Manažer cateringu.....	34
3.2.6	Koordinátor kvality	35
3.2.7	Kulturní referent.....	36
3.2.8	Manažer ubytování.....	37
3.3	EXISTUJÍCÍ PROFILY V HOTELNICTVÍ, U KTERÝCH DOCHÁZÍ KE ZMĚNÁM.....	38
3.3.1	Pokojská.....	38
3.3.2	Hotelová hospodyně.....	39
3.3.3	Manažer pokojových služeb.....	39
3.3.4	Manažer recepce.....	40
3.3.5	Recepční.....	41
3.3.6	Pracovník rezervací.....	41
3.3.7	Hotelový manažer.....	42
3.3.8	Obchodní manažer.....	43
3.3.9	Manažer služeb rezervace.....	43
3.3.10	Welcome service manager.....	44
4.	ZÁVĚR	46
5.	ZDROJE.....	47
	PŘÍLOHA 1: FRANCHISING	47
	PŘÍLOHA 2: HOTELOVÉ ŘETĚZCE	52