

Obsah

I. část

Předmluva

5

1. Vývoj hotelnictví a jeho význam pro rozvoj cestovního ruchu	7
1.1 Charakteristika hotelnictví, vznik a vývoj	7
1.2 Rozvoj hotelnictví na území dnešní České republiky	8
1.3 Současný rozvoj cestovního ruchu a hotelnictví	9
2. Klasifikace ubytovacích zařízení v České republice a v zahraničí	15
2.1 Klasifikace ubytovacích zařízení v České republice	16
2.2 Klasifikace ubytovacích zařízení v zahraničí	16
3. Podstata hotelového managementu a jeho jednotlivé části	21
3.1 Vymezení pojmu hotelový management	21
3.2 Charakteristika jednotlivých součástí hotelového managementu	22
3.2.1 Plánování	22
3.2.2 Rozhodování	22
4. Organizace hotelového provozu	23
4.1 Správní úsek hotelu	27
4.2 Ubytovací středisko hotelu	28
4.3 Stravovací středisko hotelu	30
4.4 Doplnňkové služby	30
5. Personální management hotelu	33
5.1 Personální útvary a náplň jejich činnosti	34
5.2 Plánování, získávání a výběr vhodných pracovníků, uvolňování pracovníků	35
5.3 Zvyšování kvalifikace, případně rekvalifikace pracovníků v hotelu	36
5.4 Motivace a hmotná zainteresovanost pracovníků v hotelu	37
5.5 Komunikace v hotelu	40

6. Finanční management hotelu	43
6.1 Finanční rozhodování	43
6.2 Finanční analýza	44
6.3 Finanční plánování	45
6.4 Finanční kontrola	46
7. Hotelové skupiny	47
7.1 Charakteristika a fungování hotelových skupin	47
7.2 Způsoby zapojení do hotelových skupin	49
7.2.1 Smlouvy o managementu	49
7.2.2 Franchisingové smlouvy	50
7.2.3 Nájemní smlouvy	51
II. Část - Materiály ke cvičením	53
1. Kvalita služeb v hotelu a možnosti jejího měření	55
2. Kapacitní ukazatele ubytovacích zařízení, obrát, statistika a její využívání	57
3. Využití výpočetní techniky při řízení hotelu	59
4. Bezpečnost hostů v hotelu a ochrana jejich majetku	65
5. Personální řízení v hotelu	71
6. Finanční management hotelu	73
7. Yield management a jeho uplatňování v hotelnictví	81
III. Část - Přílohy	91
Příloha č. 1. Výrazy používané v hotelnictví	93
Příloha č. 2. Kategorizace ubytovacích zařízení	99
Příloha č. 3. Piktogramy v oblasti hotelnictví	119
Příloha č. 4. Ukázka operativně technické evidence ubytovacího střediska	127
Příloha č. 5. Správné rozmístění nabídky na snídaňovém bufetu	133
Seznam použité literatury	135