

2 Obsah modulu

1	CÍLE MODULU	5
2	OBSAH MODULU	6
LEKCE Č. 1: TYPY A KATEGORIE UBYTOVACÍCH ZAŘÍZENÍ		10
	Úvod	10
2	Kapitoly	10
2.1	Kategorie ubytovacích zařízení	10
2.2	Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení a certifikace	10
2.3	Podstata marketingu	10
2.4	Sestavení marketingového plánu	10
2.5	Odborná terminologie a využívání informačních zdrojů	12
3	Shrnutí	12
LEKCE Č. 2: PŘÍJMOVÁ ČÁST HOTELU		13
1	Úvod	13
2	Kapitoly	13
2.1	Příjem hosta a činnost hotelové recepce (obr. č. 1)	13
2.2	Vstupní hala a její funkce	13
2.3	Počítačové systémy užívané v ubytovacích zařízeních	14
2.4	Tvorba cen a slev	14
2.5	Koordinace na hotelovém úseku – front office, obr. č. 1	16
3	Shrnutí lekce	17
LEKCE Č. 3: ORGANIZACE A FUNKCE RECEPCE		18
1	Úvod	18
2	Kapitoly	18
2.1	Pracoviště recepce	18
2.2	Přijetí hosta Scénář příjezdu, pobytu a odjezdu hosta bude představen na lekci prostřednictvím DVD.	19
2.3	Úloha recepce během pobytu hosta.	19
2.4	Přihlášení hosta – povinnosti vyplývající ze zákona.	19
2.5	Odjezd hostů	19
2.6	Telefonní služby – Desatero správného telefonování	20
2.7	Hotelová pokladna a směnárna	20
3	Shrnutí	20
LEKCE Č. 4: ORGANIZACE A PROVOZ UBYTOVACÍ ČÁSTI HOTELU		21
1	Úvod	21
2	Kapitoly	21
2.1	Organizace ubytovacího úseku (obr. č. 2)	21
2.2	Pracovní povinnosti a kontrolní činnost hotelové hospodyně (obr. č. 4)	22
2.3	Provoz a personální zabezpečení ubytovací části.	23
2.4	Pracovní náplň pracovníků ubytovacího úseku.	24
3	Shrnutí	24
LEKCE Č. 5: POKOJE HOSTŮ – VYBAVENÍ A ZAŘÍZENÍ, DEKORACE, SOCIÁLNÍ ZAŘÍZENÍ		25
1	Úvod	25
2	Kapitoly	25
2.1	Definice typu pokoje	25
2.2	Pokoje se zvláštním režimem a jejich vybavení	25
2.3	Standard pro vybavení pokojů a hygienické zařízení dle kategorizace, požadavky tříd jednotné klasifikace	25
2.4	Bezpečnost hostů a jejich majetku	26
2.5	Ekologické trendy v hotelovém provozu	26
2.6	Protipožární ochrana a bezpečnost práce.	27
3	Shrnutí	27
LEKCE Č. 6: PROVOZNÍ ČÁST HOTELU – ZAJIŠTĚNÍ PLNĚ FUNKČNOSTI UBYTOVACÍHO ZAŘÍZENÍ		28
1	Úvod	28
2	Kapitoly	28
2.1	Prohlášení o postavení hotelu.	28
2.2	Cílová skupina hostů	28
2.3	Hotelové služby a jejich nabídka	28
2.4	Prodej balíků služeb	29
2.5	Sestavování paušálních nabídek a paketů	29
2.6	Vztah ceny a služby	29
3	Shrnutí	30

LEKCE Č. 7: PRODEJNÍ A MARKETINGOVÉ DOVEDNOSTI	31
1 Úvod	31
2 Kapitoly	31
2.1 Distribuční cesty	31
2.2 Podpora prodeje	31
2.3 Speciální podpora prodeje	32
2.4 Prodejní dovednosti pracovníků	32
2.5 Propočty kapacity a její využití	33
3 Shrnutí	33
LEKCE Č. 8: SMLOUVY O UBYTOVACÍCH SLUŽBÁCH	34
1 Úvod	34
2 Kapitoly	34
2.1 Smlouva o ubytování	34
2.2 Smlouva o úschově	35
2.3 Smlouvy s obchodními partnery	35
3 Shrnutí	36
LEKCE Č. 9: PERSONÁLNÍ ŘÍZENÍ, KOMUNIKACE S PRACOVNÍKY, POPISY PRACOVNÍCH POZIC 37	37
1 Úvod	37
2 Kapitoly	37
2.1 Popisy práce	37
2.2 Přehled typových pozic – (vedoucí recepce, recepční, provozní) www.istp.cz	37
2.3 Produktivita práce	37
2.4 Personální řízení	38
3 Shrnutí	39
LEKCE Č. 10: PREZENTACE ÚKOLŮ A JEJICH HODNOCENÍ; HODNOCENÍ MODULU	40
1 Úvod	40
2 Kapitoly	40
3 Shrnutí	40
LITERATURA	41
OBRÁZKY	42
SEZNAM PŘÍLOH	43

Obsah pracovního sešitu

OBSAH PRACOVNÍHO SEŠITU	9
LEKCE Č. 1: TYPY A KATEGORIE UBYTOVACÍCH ZAŘÍZENÍ	46
1 Presentace problémových témat	46
2 Případová studie	48
3 Zadání úkolů	50
4 Témata k diskusi	51
LEKCE Č. 2: PŘÍJMOVÁ ČÁST HOTELU	52
1 Presentace problémových témat	52
2 Případová studie	54
3 Témata k diskusi	56
LEKCE Č. 3: ORGANIZACE A FUNKCE RECEPCE	57
1 Presentace problémových témat	57
2 Případová studie	59
3 Zadání úkolů	60
4 Témata k diskusi	61
LEKCE Č. 4: ORGANIZACE A PROVOZ UBYTOVACÍ ČÁSTI HOTELU	62
1 Presentace problémových témat	62
2 Případová studie	63
3 Témata k diskusi	65
LEKCE Č. 5: POKOJE HOSTŮ – VYBAVENÍ A ZAŘÍZENÍ, DEKORACE, SOCIÁLNÍ ZAŘÍZENÍ	66
1 Presentace problémových témat	66
2 Případová studie	67
3 Zadání úkolů	68
4 Témata k diskusi	69
LEKCE Č. 6: PROVOZNÍ ČÁST HOTELU – ZAJIŠTĚNÍ PLNÉ FUNKČNOSTI UBYTOVACÍHO ZAŘÍZENÍ	70
1 Presentace problémových témat	70
2 Případová studie	72
3 Témata k diskusi	74
LEKCE Č. 7: PRODEJNÍ A MARKETINGOVÉ DOVEDNOSTI	75
1 Presentace problémových témat	75
2 Případová studie	77
3 Zadání úkolů	78
4 Témata k diskusi	79
LEKCE Č. 8: SMLOUVY O UBYTOVACÍCH SLUŽBÁCH	80
1 Presentace problémových témat	80
2 Případová studie	81
3 Témata k diskusi	82
LEKCE Č. 9: PERSONÁLNÍ ŘÍZENÍ, KOMUNIKACE S PRACOVNÍKY, POPISY PRACOVNÍCH POZIC	83
1 Presentace problémových témat	83
2 Případová studie	86
3 Zadání úkolů	87
4 Témata k diskusi	88
LEKCE Č. 10: PREZENTACE ÚKOLŮ A JEJICH HODNOCENÍ; HODNOCENÍ MODULU	89
1 Presentace problémových témat	89