

OBSAH

Seznam obrázků	IX
Seznam tabulek	XV
Úvodní kapitola	XVII
1 Výzkumný záměr a deskripce metodiky	1
1.1 Kvalitativní výzkum	4
1.2 Kvantitativní výzkum	6
2 Hotelnictví a jeho charakteristika	7
2.1 Vývoj hotelnictví	13
2.2 Význam hotelnictví v cestovním ruchu	18
2.2.1 Specifika a předpoklady pro rozvoj hotelnictví a služeb cestovního ruchu	19
2.2.2 Význam hotelnictví pro ekonomiku České republiky	22
2.2.3 Základní přehled	22
2.2.4 Vybrané údaje o cestovním ruchu	25
2.3 Klasifikace, certifikace a standardizace v hotelnictví	28
2.3.1 Definice kategorií ubytovacích zařízení	30
2.4 Trendy v hotelnictví	35
3 Úvod do procesního řízení	37
3.1 Definice pojmů	40
3.2 Klasifikace podnikových procesů	43
3.3 Zásady procesního řízení	45
3.4 Zlepšování podnikových procesů	49
3.4.1 Projekty procesních změn	50
3.4.2 Kritické faktory projektu procesní změny	52
3.5 Mapování a modelování procesů	54
3.5.1 Přehled základních standardů	55
3.5.2 Popisná tabulka procesu	61
3.5.3 Modely zralosti procesů	61

3.6	Měření výkonnosti procesů	66
3.7	Softwarová podpora procesního řízení (metodika ARIS).....	69
3.7.1	Struktura cílů a výkonnostních ukazatelů	73
3.7.2	Organizační struktura.....	75
3.7.3	Struktura procesů.....	78
3.7.4	Produkty.....	82
3.7.5	Dokumentace.....	83
3.7.6	Aplikace.....	85
3.7.7	Struktura techniky	87
4	Procesní řízení v hotelnictví.....	89
4.1	Specifika procesního řízení v hotelnictví	92
4.2	Stav poznání v oblasti procesního řízení	93
4.3	Procesní řízení jako nástroj kvality služeb.....	95
4.3.1	Standard Operating Procedures	95
4.3.2	SERVQUAL.....	96
4.3.3	Český systém kvality služeb	99
4.3.4	HACCP	101
4.3.5	Meziodvětvové standardy služeb	102
5	Postup identifikace klíčových procesů a stav využívání procesního řízení v hotelnictví	105
5.1	Základní výstup dotazníkového šetření	108
5.2	Stanovení a vyhodnocení hypotéz	110
6	Klíčové procesy v hotelnictví	113
6.1	Klíčové procesy v ubytovacích zařízeních.....	117
6.2	Oblast procesů: Poskytování ubytovacích služeb	119
6.2.1	Vytvoření rezervace ubytovacích služeb	121
6.2.2	Pre-stay	132
6.2.3	Příchod klienta do ubytovacího zařízení	133
6.2.4	Check-in klienta.....	138
6.2.5	During-stay	141
6.2.6	Check-out.....	143
6.2.7	Post-stay.....	147

6.3	Oblast procesů: Poskytování stravovacích služeb	148
6.3.1	Poskytování stravovacích služeb v restauraci	150
6.3.2	Poskytování cateringových služeb	161
6.4	Oblast procesů: Poskytování MICE služeb	176
6.5	Oblast procesů: Poskytování osobních služeb	177
6.6	Model informačních a komunikačních technologií	179
	Souhrn	185
	Summary	189
	Seznam literatury	193
	Dotazník	205
	Recenzní posudek	215
	Rejstřík	217
	Zákon č. 164/2001 Sb., lázeňský zákon	219
	O autorech	229