

# OBSAH

<b>1</b>	<b>Management .....</b>	<b>7</b>
1.1	Vývoj a současné přístupy k managementu .....	8
1.2	Manažerské funkce .....	11
1.2.1	Plánování .....	11
1.2.2	Organizování .....	16
1.2.3	Personální řízení .....	20
1.2.4	Vedení .....	23
1.2.5	Kontrola .....	26
1.3	Osobnost manažera a podnikatele .....	28
1.4	Vnější prostředí managementu .....	31
1.4.1	Ekonomické prostředí .....	32
1.4.2	Technologické prostředí .....	33
1.4.3	Sociální prostředí .....	33
1.4.4	Politicko-legislativní prostředí .....	34
1.4.5	Etické prostředí .....	34
<b>2</b>	<b>Marketing .....</b>	<b>35</b>
2.1	Definice marketingu .....	35
2.2	Historický vývoj a význam marketingu .....	36
2.3	Základní úkoly marketingu .....	40
2.3.1	Marketingová strategie .....	41
2.3.2	Marketingový mix .....	42
2.4	Řízení marketingových činností .....	44
2.4.1	Cíle podniku a marketingu .....	47
2.4.2	Vnější a vnitřní činitele marketingu .....	49
2.5	Marketingový výzkum .....	54
2.5.1	Základní metody výzkumu .....	57
2.5.2	Výzkum spotřebitele .....	60
2.5.3	Cílové trhy a jejich segmentace .....	64
2.6	Nástroje marketingu .....	66
2.7	Product (výrobek) a jeho marketingové pojetí .....	67
2.7.1	Životní cyklus výrobku .....	67
2.7.2	Podnikatelské hodnocení výrobku .....	68
2.7.3	Inovace a nové výrobky .....	70
2.8	Place – distribuce .....	71
2.8.1	Organizace distribučních cest .....	72
2.8.2	Výběr distribučních cest .....	73
2.9	Price – cena v marketingovém mixu .....	74
2.9.1	Metody stanovení ceny .....	75
2.9.2	Strategie stanovení ceny .....	77

2.9.3	Cenové změny .....	79
2.10	Propagace – promotion .....	80
2.10.1	Reklama .....	80
2.10.2	Osobní prodej .....	81
2.10.3	Podpora prodeje (sales promotion) .....	81
2.10.4	Vztah k veřejnosti (public relations) .....	82
2.10.5	Sponsoring .....	83
2.10.6	Přímý marketing (direct marketing) .....	83
<b>3</b>	<b>Podnikání ve stravování a v hotelnictví .....</b>	<b>84</b>
3.1	Podmínky podnikání ve stravování a v hotelnictví .....	87
3.1.1	Všeobecné a zvláštní podmínky pro stravování a hotelnictví .....	88
3.1.2	Materiální a finanční podmínky pro podnikání .....	89
3.2	Sít podniků restauračního stravování a hotelnictví .....	91
3.2.1	Klasifikace sítě ubytovacích jednotek .....	92
<b>4</b>	<b>Organizační struktura hotelového a restauračního podniku .....</b>	<b>95</b>
<b>5</b>	<b>Manažerská činnost .....</b>	<b>97</b>
5.1	Produktivita práce .....	97
5.2	Strategie tvorby cen ve stravování a v hotelnictví .....	101
5.3	Ochrana životního prostředí .....	107
5.4	Kontrola .....	109
5.4.1	Pravidla pro provádění kontroly vnějšími orgány .....	109
5.4.2	Kontrolní orgány a jejich působnost .....	110
<b>6</b>	<b>Food &amp; beverage management.....</b>	<b>113</b>
6.1	Nákupní a skladovací činnost .....	113
6.2	Optimalizace zásob a její metody .....	117
6.3	Odběr a příjem zboží .....	122
6.4	Skladování a evidence zboží .....	123
6.5	Výdej zboží ze skladu .....	126
6.6	Hospodaření se zásobami a kontrolní metody .....	126
6.7	Využívání zásob .....	129
<b>7</b>	<b>Řízení stravovací činnosti .....</b>	<b>131</b>
7.1	Výrobní činnost .....	131
7.1.1	Členění výrobního střediska (kuchyně) .....	132
7.1.2	Výrobní program .....	134
7.1.3	Plánování a sestavení nabídky .....	137
7.1.4	Organizace práce ve výrobním středisku (v kuchyni) .....	142
7.1.5	Progresivní technologie přípravy pokrmů .....	144

7.2	Řízení prodejní a odbytové činnosti .....	146
7.2.1	Formy prodeje a organizace práce při prodeji .....	147
7.2.2	Vyúčťování s hostem .....	148
7.2.3	Banquetový obchod .....	149
7.2.4	Kapacita odbytových středisek a jejich využití .....	151
7.3	Cateringová činnost .....	153
<b>8</b>	<b>Zvláštnosti provozu v závodních a školních jídelnách .....</b>	<b>153</b>
8.1	Závodní stravování, význam, provoz, financování .....	153
8.2	Školní stravování .....	155
<b>9</b>	<b>Organizace práce v ubytovacích zařízeních .....</b>	<b>157</b>
9.1	Organizační struktura hotelu .....	157
9.2	Úsek front office (recepce) .....	159
9.2.1	Organizace práce v úseku front office .....	160
9.2.2	Provozní a finanční evidence .....	165
9.3	Úsek housekeeping .....	167
9.4	Ubytovací a reklamační řád .....	168
9.5	Hotelové služby a jejich nabídka .....	169
9.6	Bezpečnost hostů v hotelu a ochrana jejich majetku .....	171
9.7	Propočty kapacity a její využívání .....	172
<b>10</b>	<b>Obchodní politika a obchodní plán (program) .....</b>	<b>174</b>
10.1	Obchodní program .....	174
10.2	Finanční plán .....	176
<b>11</b>	<b>Zvláštnosti marketingu v pohostinství a v cestovním ruchu .....</b>	<b>179</b>
11.1	Rozšířený marketingový mix .....	181
11.2	Marketingový plán – příklad .....	183
<b>12</b>	<b>Management hotelu .....</b>	<b>186</b>
12.1	Vrcholový management hotelu – top management .....	187
12.2	Střední management – provozní management .....	188
12.3	Operační management – management nejnižší úrovně .....	190
<b>13</b>	<b>Výrazy používané v hotelnictví .....</b>	<b>192</b>
	Seznam použité literatury .....	195
	Přílohy .....	196