



PROFILOVÁ ČÁST MATURITNÍ ZKOUŠKY
Forma: povinná ústní zkouška

| | |
|-----------------------|--|
| Předmět: | HOTELOVÝ PROVOZ (HOTELOVÝ PROVOZ, MANAGEMENT A MARKETING V HOTELNICTVÍ) |
| Obor vzdělání: | Hotelnictví (Hotelnictví a turismus) |
| Kód oboru: | 65-42-M/01 |
| Školní rok: | 2019/2020 |
| Třída: | HT4 |

TÉMATA

- a) Ubytovací zařízení v ČR** (definice, druhy, základní pojmy, společná ustanovení pro UZ)
b) Marketing (pojem, historický vývoj marketingu-etapy, úkoly marketingu).
- a) Jednotná klasifikace ubytovacích zařízení** (kategorizace, standardy UZ).
b) Základní podnikatelské koncepce marketingu
- a) Organizace hotelového provozu** (organizace ubytovacího úseku, chování pracovníků v UZ ubytovací řád, přihlašování hostů k pobytu).
b) Cíle marketingu (vnitřní a vnější činitelé marketingu).
- a) Hotelová recepce a vrátnice** (check in, check out, expres check out, up-selling).
b) Marketingový informační systém (pojem, struktura, vnitřní zdroje).
- a) Evidence vedená v recepci** (provozní, finanční, ostatní písemnosti v recepci).
b) Marketingové analýzy (analýza zákazníka a konkurence, SWOT analýza).
- a) Ostatní služby v UZ** (placené, neplacené, směnárenská činnost).
b) Marketingový výzkum v hotelnictví (význam, zaměření, druhy, etapy).
- a) Reklama v hotelnictví** (reklamační řád, postup při vyřizování stížností hostů).
b) Metody marketingového výzkumu (pozorování, dotazování, experiment).
- a) Housekeeping** (pracovní úsek a činnosti hotelové hospodyně).
b) Marketingová strategie hotelu (minimálních nákladů, diferenciacie produktu, tržní orientace, marketingový audit hotelu).
- a) Hotelový pokoj** (vybavení pokojů, interiér, designe, blokování pokoje,)
b) Trh a cílený marketing (subjekty trhu, segmentace trhu hotelových služeb, chování zákazníka).
- a) Činnost pokojských** (úklid hotelových pokojů, hotelové prádlo, etážový servis).
b) Podnikatelský plán (zásady a osnova podnikatelského plánu).
- a) Stravovací úsek hotelu** (organizace práce, J.L využití moderní techniky).
b) Produkt (význam, druhy, struktura totálního výrobku, životní cyklus produktu).

12. a) **Ekologické trendy v hotelu, Wellnes hotely.**
b) **Promotion** (komunikace, přehled základních nástrojů-reklama, public relations, osobní prodej, podpora prodeje, přímý marketing).
13. a) **Skladovací činnost** (zásobování, druhy skladů, skladová evidence).
b) **Place** (distribuce hotelových služeb).
14. a) **Cena v hotelnictví** (základní způsoby tvorby, strategie a kalkulace cen pokrmů).
b) **Marketingový mix 5-8P** (people, partnership, packaging, programming).
15. a) **Odbytový úsek hotelu** (odbytová střediska hotelu, druhy obsluhy).
b) **Management** (podstata, význam a vývoj managementu).
16. a) **Cateringová činnost** (konference, kongresy, sympozia, raut, recepce, banquet).
b) **Manažerské funkce** (plánování, organizování).
17. a) **Front office** (provozní management, halové služby).
b) **Manažerské funkce** (vedení pracovníků, motivace).
18. a) **Hotelové řetězce** (jejich význam, organizace, Franchising v hotelnictví).
b) **Prostředí managementu** (rozdělení, přímé a nepřímé vlivy, komoditní a substituční konkurence).
19. a) **Profesionalita, profil, profit** (nové profesní profily v hotelnictví)
b) **Manažer a jeho úloha ve firmě** (vlastnosti, dovednosti a styly řídicí práce manažera).
20. a) **HACCP** (systém kritických bodů v gastronomii, vyhláška č.602/2006 Sb.).
b) **Organizační struktura hotelu** (top management, provozní management, technický management)
21. a) **Kontrola v hotelnictví a CR** (vnitřní kontrola, vnější kontrola).
b) **Personální management** (plánování, získávání a výběr pracovníků zvyšování kvalifikace, motivace, kariéra).
22. a) **Bezpečnost hostů v hotelu a ochrana jejich majetku** (protipožární ochrana, pojištění, postup řešení škodných a krizových situací v hotelu).
b) **Green management v hotelnictví** (zelený management, management ochrany životního prostředí)
23. a) **Nové trendy v gastronomii** (prosazování v ČR, bio potraviny, wellnes food...)
b) **Revenue management hotelu** (Yield management).
24. a) **Sociální cestovní ruch v kontextu hotelnictví** (CR rodin, osob se zvláštními potřebami, seniorů, dětí, mládeže, slevové portály).
b) **Time management, Quality management hotelu.**
25. a) **Značka v hotelnictví** (kategorizace hotelových pokojů, druhy hotelů).
b) **Finanční management hotelu** (4 oblasti finančního řízení hotelu).

Zpracovaly: Mgr. Liběna Urbanová, Mgr. Miroslava Kozelská