|  |  |
| --- | --- |
| ObsahÚVOD ........................................................................................................................................ 71. CESTOVNÝ RUCH A HOTELIERSTVO .......................................................................... 81.1.Z dejín hotelierstva ............................................................................................................... 81.2 Hotelierstvo v Európe ................................................................................................... ....111.3 Vplyv globalizácie a internacionalizácie na rozvoj hotelierstva ........................................121.4 Trendy v hotelierstve ..........................................................................................................151.5. Formy riadenia hotelov .......................................................................................................20Kooperačné hotelové systémy . ..........................................................................................21Hotelový franchising .........................................................................................................23Hotelové manažérske spoločnosti ......................................................................................251.6 Súčasný stav hotelierstva na Slovensku .............................................................................28Základné údaje o hotelierstve na Slovensku .......................................................................29Privatizácia hotelov na Slovensku po roku 1989 ................................................................29Hlavné problémy hotelierstva na Slovensku v súčasnosti...................................................302. HOTELOVÝ MANAŽMENT .............................................................................................32 2.1 Podstata a význam hotelového manažmentu ....................................................................32  2.2 Prístupy k definovaniu pojmu manažment .......................................................................32  2.3 Úrovne manažmentu .........................................................................................................35  2.4 Funkcie manažmentu ........................................................................................................35 3. HOTEL A JEHO ORGANIZÁCIA .....................................................................................393.1.Význam a úlohy hotelov v cestovnom ruchu .....................................................................393.2. Charakteristika hotelov ......................................................................................................40 3.3 Klasifikácia (členenie) hotelov ..........................................................................................42  3.4Kategorizácia hotelov .........................................................................................................48  Kategorizácia hotelov v Európe ........................................................................................48  Švajčiarska kategorizácia hotelov .....................................................................................49  Kategorizácia hotelov na Slovensku .................................................................................50 3.5.Organizačná štruktúra hotela a jej tvorba ...........................................................................50Činitele ovplyvňujúce organizáciu hotela .........................................................................51Tvorba organizačnej štruktúry ...........................................................................................52Organizačné schémy hotelov ..............................................................................................543.6 Pracovníci hotela .................................................................................................................574. REZERVOVANIE UBYTOVANIA .....................................................................................604.1. Spôsoby rezervovania ubytovania ......................................................................................604.2.Pracovný postup pri rezervovaní ubytovania .......................................................................614.3.Rezervovanie ubytovania nad kapacitu ................................................................................685. UBYTOVANIE HOSTÍ .........................................................................................................705.1.Príjem hosťa a jeho registrácia ............................................................................................705.2. Pobyt hosťa .........................................................................................................................765.3. Doplnkové služby úseku príjmu hosťa ..............................................................................825.4.Odchod hosťa (check–out) ..................................................................................................836.Starostlivosť o ubytovací úsek ........................................................................886.1.Pracovníci na úseku starostlivosti o ubytovací úsek ............................................................88Hotelová gazdiná .................................................................................................................89Chyžná ................................................................................................................................896.2.Pracovný postup pri upratovaní hotelovej izby ...................................................................906.3.Kontrola hotelových izieb ...................................................................................................946.4. Hotelová bielizeň ................................................................................................................95Druhy hotelovej bielizne ....................................................................................................96Životnosť hotelovej bielizne ...............................................................................................97Manipulácia s hotelovou bielizňou .....................................................................................98Čistenie odevu a pranie bielizne hostí ................................................................................997. ZÁSOBOVaciE a skladové stredisko HOTELA ..............................................101Charakter zásob v hoteli .......................................................................................................101Význam a úlohy nákupu zásob .............................................................................................101Trhy a ich klasifikácia .........................................................................................................103Bezpečnostné aspekty nákupu .............................................................................................106Príjem, skladovanie a výdaj zásob .......................................................................................106Reklamácie ...........................................................................................................................107Manipulácia s obalmi ...........................................................................................................107Bezpečnosť skladovaných zásob ..........................................................................................109Zabezpečenie kvality skladovaných zásob ..........................................................................109Výdaj zo skladovej prevádzky .............................................................................................110Špecifiká nákupu, skladovania a výdaja nápojov ................................................................110 Príjem zásob......................................................................................................................................111 Stav zásob v skladovej prevádzke ........................................................................................112Inventarizácia .......................................................................................................................112Plánovanie tvorby zásob .......................................................................................................1158. VýROBNé stredisko HOTELA ..................................................................................1188.1 Úloha výroby v pohostinskom úseku hotela ......................................................................118Špecifiká výroby v pohostinskom úseku hotela ................................................................119 8.2 Výrobné stredisko ako súčasť pohostinského úseku hotela ...............................................121 Členenie výroby vo výrobnom stredisku ..........................................................................122Materiálne podmienky pre zabezpečenie výroby ..............................................................125Trendy v technickej vybavenosti výrobných stredísk .......................................................1288.3 Plánovanie výroby .............................................................................................................1369. ODBYTOVÉ STREDISKÁ HOTELA ...............................................................................1429.1 Ponuka služieb v odbytových strediskách ......................................................................142Jedálny a nápojový lístok ....................................................................................................143 Zásady tvorby a druhy jedálnych lístkov ...........................................................................144 Jednoduché menu .....................................................................................................148Rozšírené menu ........................................................................................................148Slávnostné menu .......................................................................................................148Zásady tvorby a druhy nápojových lístkov ..........................................................................1489.2. Pracovné operácie v odbytovom stredisku ...................................................................152Príprava pracoviska na prevádzku ..................................................................................152Obsluha hostí a vyúčtovanie s hosťom ...........................................................................154Ukončenie prevádzky ......................................................................................................1549.3. Organizácia práce v obsluhe ............................................................................................1559.4. Spôsoby obsluhy .............................................................................................................157Reštauračný spôsob obsluhy ............................................................................................157Kaviarenský spôsob obsluhy ..........................................................................................157Barový spôsob obsluhy ....... ............................................................................................157Slávnostné spôsoby obsluhy ............................................................................................1589.5. Systémy obsluhy ..............................................................................................................159Viedenský systém obsluhy ................................................................................................160Rajónový (obvodový) systém obsluhy ..............................................................................160Systém hlavného čašníka (brigádny systém) ....................................................................161Francúzsky systém obsluhy ..............................................................................................162Kaviarenský systém obsluhy .............................................................................................163Barový systém obsluhy .....................................................................................................163Banketový systém obsluhy.................................................................................................164Rautový systém obsluhy ...................................................................................................165Etážový systém obsluhy ....................................................................................................165Kombinované systémy obsluhy ........................................................................................1659.6. Organizácia práce pri spoločnom stravovaní ....................................................................165Raňajky ...............................................................................................................................167Obed a večera ......................................................................................................................167Pracovný obed .....................................................................................................................167Slávnostný obed, večera ......................................................................................................167Banket .................................................................................................................................168Recepcia ..............................................................................................................................170Raut .....................................................................................................................................170Koktail ..................................................................................................................................171Čaša vína ..............................................................................................................................171Čaj o piatej ..........................................................................................................................172Lunch, Buffet - dinner .......................................................................................................172Záhradná slávnosť ...............................................................................................................1729.7. Trendy v odbyte v pohostinskom úseku hotela ...............................................................17310. BEZPEĆNOSŤ V HOTELI ................................................................................................17610.1 Štruktúra bezpečnostného systému hotela .......................................................................176Systém uzamykania dverí ...................................................................................................176Bezpečnostné kamerové systémy ........................................................................................178Hotelové trezory ..................................................................................................................179Poplašné zariadenia .............................................................................................................180Požiarna ochrana .................................................................................................................18110.2 Pracovníci na úseku bezpečnosti .......................................................................................18310.3 Bezpečnosť majetku hosťa a hotela ..................................................................................183Krádeže spôsobené pracovníkmi hotela ..............................................................................184Krádeže spôsobené hosťami alebo inými osobami .............................................................185Špecifiká ochrany majetku vo vybraných úsekoch hotela ..................................................186Bezpečnostný (núdzový) plán a ostatná dokumentácia ......................................................188Legislatívne otázky bezpečnosti v hoteli ............................................................................18911.EKOLOGICKÝ MANAŽMENT HOTELA ......................................................................19111.1.Úspora energie a vody ......................................................................................................19111.2. Akčný plán na úsporu energie a vody ....................................................................19211.3 Opatrenia na úsporu vody ......................................................................................19511.4 Odpady ........................................................................................................................19511.5 Ekologický nákup produktov .................................................................................197 Prílohy 1 – 5..............................................................................................................................200  ZOZNAM POUŽITEJ LITERATÚRY ...............................................................................210MANAGEMENT OF HOTEL, SUMMARY ...................................................... ............... ..213 |  |