|  |  |
| --- | --- |
| Obsah ÚVOD ........................................................................................................................................ 71. CESTOVNÝ RUCH A HOTELIERSTVO .......................................................................... 8 1.1.Z dejín hotelierstva ............................................................................................................... 8 1.2 Hotelierstvo v Európe ................................................................................................... ....11 1.3 Vplyv globalizácie a internacionalizácie na rozvoj hotelierstva ........................................12 1.4 Trendy v hotelierstve ..........................................................................................................15 1.5. Formy riadenia hotelov .......................................................................................................20 Kooperačné hotelové systémy . ..........................................................................................21 Hotelový franchising .........................................................................................................23 Hotelové manažérske spoločnosti ......................................................................................25 1.6 Súčasný stav hotelierstva na Slovensku .............................................................................28 Základné údaje o hotelierstve na Slovensku .......................................................................29 Privatizácia hotelov na Slovensku po roku 1989 ................................................................29 Hlavné problémy hotelierstva na Slovensku v súčasnosti...................................................30 2. 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 ........................................................................................................353. HOTEL A JEHO ORGANIZÁCIA .....................................................................................39 3.1.Význam a úlohy hotelov v cestovnom ruchu .....................................................................39 3.2. 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 ...........................................................................50 Činitele ovplyvňujúce organizáciu hotela .........................................................................51 Tvorba organizačnej štruktúry ...........................................................................................52 Organizačné schémy hotelov ..............................................................................................54 3.6 Pracovníci hotela .................................................................................................................574. REZERVOVANIE UBYTOVANIA .....................................................................................60 4.1. Spôsoby rezervovania ubytovania ......................................................................................60 4.2.Pracovný postup pri rezervovaní ubytovania .......................................................................61 4.3.Rezervovanie ubytovania nad kapacitu ................................................................................685. UBYTOVANIE HOSTÍ .........................................................................................................70 5.1.Príjem hosťa a jeho registrácia ............................................................................................70 5.2. Pobyt hosťa .........................................................................................................................76 5.3. Doplnkové služby úseku príjmu hosťa ..............................................................................82 5.4.Odchod hosťa (check–out) ..................................................................................................836.Starostlivosť o ubytovací úsek ........................................................................88 6.1.Pracovníci na úseku starostlivosti o ubytovací úsek ............................................................88 Hotelová gazdiná .................................................................................................................89 Chyžná ................................................................................................................................89 6.2.Pracovný postup pri upratovaní hotelovej izby ...................................................................90 6.3.Kontrola hotelových izieb ...................................................................................................94 6.4. Hotelová bielizeň ................................................................................................................95 Druhy hotelovej bielizne ....................................................................................................96 Životnosť hotelovej bielizne ...............................................................................................97 Manipulácia s hotelovou bielizňou .....................................................................................98 Čistenie odevu a pranie bielizne hostí ................................................................................997. ZÁSOBOVaciE a skladové stredisko HOTELA ..............................................101 Charakter zásob v hoteli .......................................................................................................101 Význam a úlohy nákupu zásob .............................................................................................101 Trhy a ich klasifikácia .........................................................................................................103 Bezpečnostné aspekty nákupu .............................................................................................106 Príjem, skladovanie a výdaj zásob .......................................................................................106 Reklamácie ...........................................................................................................................107 Manipulácia s obalmi ...........................................................................................................107 Bezpečnosť skladovaných zásob ..........................................................................................109 Zabezpečenie kvality skladovaných zásob ..........................................................................109 Výdaj zo skladovej prevádzky .............................................................................................110 Špecifiká nákupu, skladovania a výdaja nápojov ................................................................110 Príjem zásob......................................................................................................................................111 Stav zásob v skladovej prevádzke ........................................................................................112 Inventarizácia .......................................................................................................................112 Plánovanie tvorby zásob .......................................................................................................1158. VýROBNé stredisko HOTELA ..................................................................................118 8.1 Úloha výroby v pohostinskom úseku hotela ......................................................................118 Špecifiká výroby v pohostinskom úseku hotela ................................................................1198.2 Výrobné stredisko ako súčasť pohostinského úseku hotela ...............................................121 Členenie výroby vo výrobnom stredisku ..........................................................................122 Materiálne podmienky pre zabezpečenie výroby ..............................................................125 Trendy v technickej vybavenosti výrobných stredísk .......................................................128 8.3 Plánovanie výroby .............................................................................................................1369. ODBYTOVÉ STREDISKÁ HOTELA ...............................................................................142 9.1 Ponuka služieb v odbytových strediskách ......................................................................142 Jedálny a nápojový lístok ....................................................................................................143 Zásady tvorby a druhy jedálnych lístkov ...........................................................................144 Jednoduché menu .....................................................................................................148 Rozšírené menu ........................................................................................................148 Slávnostné menu .......................................................................................................148 Zásady tvorby a druhy nápojových lístkov ..........................................................................148 9.2. Pracovné operácie v odbytovom stredisku ...................................................................152 Príprava pracoviska na prevádzku ..................................................................................152 Obsluha hostí a vyúčtovanie s hosťom ...........................................................................154 Ukončenie prevádzky ......................................................................................................154 9.3. Organizácia práce v obsluhe ............................................................................................155 9.4. Spôsoby obsluhy .............................................................................................................157 Reštauračný spôsob obsluhy ............................................................................................157 Kaviarenský spôsob obsluhy ..........................................................................................157 Barový spôsob obsluhy ....... ............................................................................................157 Slávnostné spôsoby obsluhy ............................................................................................158 9.5. Systémy obsluhy ..............................................................................................................159 Viedenský systém obsluhy ................................................................................................160 Rajónový (obvodový) systém obsluhy ..............................................................................160 Systém hlavného čašníka (brigádny systém) ....................................................................161 Francúzsky systém obsluhy ..............................................................................................162 Kaviarenský systém obsluhy .............................................................................................163 Barový systém obsluhy .....................................................................................................163 Banketový systém obsluhy.................................................................................................164 Rautový systém obsluhy ...................................................................................................165 Etážový systém obsluhy ....................................................................................................165 Kombinované systémy obsluhy ........................................................................................165 9.6. Organizácia práce pri spoločnom stravovaní ....................................................................165 Raňajky ...............................................................................................................................167 Obed a večera ......................................................................................................................167 Pracovný obed .....................................................................................................................167 Slávnostný obed, večera ......................................................................................................167 Banket .................................................................................................................................168 Recepcia ..............................................................................................................................170 Raut .....................................................................................................................................170 Koktail ..................................................................................................................................171 Čaša vína ..............................................................................................................................171 Čaj o piatej ..........................................................................................................................172 Lunch, Buffet - dinner .......................................................................................................172 Záhradná slávnosť ...............................................................................................................172 9.7. Trendy v odbyte v pohostinskom úseku hotela ...............................................................17310. BEZPEĆNOSŤ V HOTELI ................................................................................................176 10.1 Štruktúra bezpečnostného systému hotela .......................................................................176 Systém uzamykania dverí ...................................................................................................176 Bezpečnostné kamerové systémy ........................................................................................178 Hotelové trezory ..................................................................................................................179 Poplašné zariadenia .............................................................................................................180 Požiarna ochrana .................................................................................................................181 10.2 Pracovníci na úseku bezpečnosti .......................................................................................183 10.3 Bezpečnosť majetku hosťa a hotela ..................................................................................183 Krádeže spôsobené pracovníkmi hotela ..............................................................................184 Krádeže spôsobené hosťami alebo inými osobami .............................................................185 Špecifiká ochrany majetku vo vybraných úsekoch hotela ..................................................186 Bezpečnostný (núdzový) plán a ostatná dokumentácia ......................................................188 Legislatívne otázky bezpečnosti v hoteli ............................................................................18911.EKOLOGICKÝ MANAŽMENT HOTELA ......................................................................191 11.1.Úspora energie a vody ......................................................................................................191 11.2. Akčný plán na úsporu energie a vody ....................................................................192 11.3 Opatrenia na úsporu vody ......................................................................................195 11.4 Odpady ........................................................................................................................195 11.5 Ekologický nákup produktov .................................................................................197 Prílohy 1 – 5..............................................................................................................................200 ZOZNAM POUŽITEJ LITERATÚRY ...............................................................................210  MANAGEMENT OF HOTEL, SUMMARY ...................................................... ............... ..213  |  |