



**Střední škola prof. Zdeňka Matějčka, Ostrava-Poruba,
příspěvková organizace**
17. listopadu 1123/70, 708 00 Ostrava-Poruba

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:	2021/2022
Třída:	HS4/HT

TÉMATA

- 1. Ubytovací zařízení v ČR, marketing** (ubytovací zařízení v ČR – definice, druhy, základní pojmy, společná ustanovení pro ubytovací zařízení, pojem, historický vývoj marketingu – etapy, úkoly marketingu)
- 2. Klasifikace UZ, koncepce marketingu** (klasifikace a kategorizace ubytovacích zařízení, standardy ubytovacích zařízení, základní podnikatelské koncepce marketingu a jejich vývoj)
- 3. Organizace hotelového provozu, cíle marketingu** (organizace ubytovacího úseku, chování pracovníka v UZ, ubytovací řád, přihlašování hostů k pobytu, cíle marketingu, vnitřní a vnější činitelé)
- 4. Hotelová recepce a vrátnice, marketingové analýzy** (check in, check out, expres check out, up-selling, analýza zákazníka a konkurence, SWOT analýza)
- 5. Evidence vedená v recepci, trh a cílený marketing** (provozní, finanční, ostatní písemnosti v recepci, subjekty a segmentace trhu hotelových služeb)
- 6. Ostatní služby v UZ, marketingový výzkum** (placené, neplacené, směnářská činnost, marketingový výzkum v hotelnictví – význam, druhy, fáze a metody, pojem a struktura marketingového informačního systému)

7. **Reklama v hotelnictví, marketingové prostředí** (reklamační řád, postup při vyřizování stížností, mikroprostředí a makroprostředí marketingu)
8. **Housekeeping, marketingová strategie hotelu** (pracovní úsek a činnost hotelové hospodyně, konkurenční strategie v hotelu – strategie minimálních nákladů, diferenciacie produktu, tržní orientace)
9. **Hotelový pokoj, marketingové řízení** (vybavení pokojů, interiér, designe, blokování pokojů, poslán, vize a cíle hotelu, marketingové plánování a strategie)
10. **Činnost pokojských, marketingový mix – 4P** (úklid hotelových pokojů, hotelové prádlo, etážový servis, produkt, place, price, promotion)
11. **Stravovací úsek hotelu, produkt** (organizace práce, jídelní lístek jako nástroj prodeje, využití moderní techniky ve stravovacím zařízení, produkt – význam, druhy, struktura komplexního produktu, obal a značka výrobku, životní cyklus produktu)
12. **Skladová činnost, price** (zásobování, druhy skladů, skladová evidence, charakteristika ceny, cíle podniku při stanovování ceny)
13. **Cena v hotelnictví, place** (základní způsoby tvorby, strategie a kalkulace ceny, place – distribuce hotelových služeb)
14. **Odbytový úsek hotelu, promotion** (odbytová střediska hotely, druhy obsluhy, charakteristika propagace, komunikační mix – reklama, public relations, osobní prodej, podpora prodeje, přímý marketing)
15. **Catering, marketingový mix = 5–8 P** (konference, kongresy, sympozia, raut, recepce, banquet, people, partnership, packaging, programming)
16. **Front office, management** (provozní management, halové služby, význam a vývoj managementu, organizační struktura – Top management, provozní management, operační management)
17. **Podnikání ve stravování, prostředí managementu** (charakteristika podmínek podnikání v hotelnictví, charakteristika jednotlivých hostinských zařízení, rozdělení prostředí managementu, přímé a nepřímé vlivy, komoditní a substituční konkurence)
18. **Hotelové řetězce, top management** (jejich význam, organizace, franchising, top management hotelu)
19. **Profesionalita, profil, profit, operační management**, (nové profesní profily v hotelnictví, operační management hotelu – pracovníci, náplň práce)
20. **HACCP, provozní management** (systém kritických bodů, vyhláška č. 602/2006 Sb., provozní management)

21. **Kontrola v hotelnictví a CR, manažer** (vnější a vnitřní kontrola, vlastnosti a dovednosti manažera, styly řídicí práce manažera)
22. **Bezpečnost hostů, manažerské funkce** (protipožární ochrana, pojištění, postup řešení škodních a krizových situací v hotelu, funkce plánování a organizování)
23. **Nové trendy v gastronomii, vedení a motivace pracovníků** (prosazování v ČR, bio potraviny, wellness food, vedení lidí a motivace pracovníků)
24. **Eko trendy a wellness hotely, Green management** (ekologické trendy v hotelu a wellness hotely, zelený management)
25. **Sociální cestovní ruch, personální management** (CR rodin, osob se zvláštními potřebami, seniorů, dětí, mládeže, slevové portály, plánování, získávání a výběr pracovníků, zvyšování kvalifikace, motivace a kariéra pracovníků, rekvalifikace)

Zpracovaly: Mgr. Jana Kavalová, Mgr. Simona Fajkusová, Mgr. Liběna Urbanová