



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:	2023/2024
Třída:	HS4

TÉMATATA

1. **Ubytovací zařízení v ČR, marketing** (ubytovací zařízení v ČR – definice, druhy, základní pojmy, pojem, historický vývoj marketingu – etapy, úkoly marketingu)
2. **Klasifikace UZ, koncepce marketingu** (klasifikace a kategorizace ubytovacích zařízení, základní podnikatelské koncepce marketingu a jejich vývoj)
3. **Organizace hotelového provozu, cíle a úkoly marketingu** (organizace ubytovacího úseku, chování pracovníků v UZ, ubytovací řád, přihlašování hostů k pobytu – check in, check out, expres check out, up-selling, cíle a úkoly marketingu, vnitřní a vnější činitelé)
4. **Hotelová recepce a vrátnice, marketingové analýzy** (recepční služby, náplň práce pracovníků recepce a vrátnice, 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** (halové služby, placené a neplacené služby, směnárenská činnost, marketingový výzkum v hotelnictví – význam, druhy, fáze a metody, pojem a struktura marketingového informačního systému)
7. **Reklamace v hotelnictví, marketingové prostředí** (reklamační řád, postup při vyřizování stížností, mikroprostředí a makroprostředí marketingu)
8. **Housekeeping, marketingová strategie hotelu** (pracovní úsek a činnosti hotelové hospodyně, konkurenční strategie v hotelu – strategie minimálních nákladů, strategie diferenciacie produktu, strategie tržní orientace)

9. **Hotelový pokoj, marketingové řízení** (typy a zařízení pokojů, pokoje se zvláštním režimem, poslání, vize a cíle hotelu, podstata marketingového plánování, marketingový plán hotelu)
10. **Činnosti pokojských, marketingový mix – 4P** (úklid hotelových pokojů, druhy úklidu, sklad prádla, základní nástroje marketingu – produkt, cena, distribuce, propagace)
11. **Stravovací úsek hotelu, cena v hotelnictví** (dělení a úkoly úseku, jídelní a nápojový lístek – náležitosti, druhy, pořadí pokrmů a nápojů, charakteristika, strategie a kalkulace ceny, cíle podniku při stanovování ceny)
12. **Výrobní úsek hotelu, produkt** (charakteristika výrobního střediska, členění, pracovníci, druhy skladů, skladová evidence, produkt – význam, druhy, struktura komplexního produktu, obal a značka výrobku, životní cyklus produktu)
13. **Odbytový úsek hotelu, propagace** (odbytová střediska hotelu, druhy obsluhy, vybavení odbytových středisek, charakteristika propagace, komunikační mix – reklama, public relations, osobní prodej, podpora prodeje, přímý marketing)
14. **Technický úsek hotelu, distribuce** (charakteristika technického úseku hotelu, náplň práce vedoucích pracovníků, ostatní pomocné provozy, technické prostředky, distribuce hotelových služeb)
15. **Banket, marketingový mix = 5–8 P** (charakteristika banketu, objednávka, pracovní příkaz, organizační zajištění, slavnostní menu, obsluha, marketingové nástroje pohostinství a CR – people, partnership, packaging, programming)
16. **Způsoby a systémy obsluhy v hotelovém provozu, management hotelu** (způsoby obsluhy, systémy obsluhy, cateringová činnost, význam, etapy vývoje a dělení managementu)
17. **Podnikání v hotelnictví a gastronomii, prostředí managementu** (charakteristika podmínek podnikání v hotelnictví, podnikatelský plán, charakteristika jednotlivých hostinských zařízení, rozdělení prostředí managementu, přímé a nepřímé vlivy, konkurence)
18. **Hotelové řetězce, Top management** (význam, vznik a vývoj, organizace, franchising, pracovníci a náplň práce top managementu hotelu)
19. **Raut, operační management** (charakteristika, organizace a obsluha rautu, druhy nabídkových stolů, recepce a gala recepce, operační management hotelu – pracovníci, náplň práce)
20. **Hygienické a bezpečnostní předpisy, provozní management** (HACCP - systém kritických bodů, hygienické a bezpečnostní předpisy, členění provozního managementu hotelu)

21. **Kontrola v hotelnictví a CR, manažer v hotelu** (vnější a vnitřní kontrola, vlastnosti a dovednosti manažera, styly řídicí práce manažera)
22. **Ochrana hostů a jejich majetku, manažerské funkce** (pojištění hotelu, hotelová ostraha, protipožární ochrana, zásady poskytování první pomoci, zvláštní události v hotelu, funkce plánování a organizování)
23. **Nové trendy v gastronomii, vedení a motivace pracovníků** (prosazování gastronomických trendů v ČR, bio potraviny, využití moderní techniky v gastronomii, vedení lidí a motivace pracovníků)
24. **Trendy v eko hotelnictví, Green management** (ekologické trendy v hotelu, wellness hotely, zelený management hotelu)
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 pracovníka)

Zpracovala: Mgr. Jana Kavalová

Projednala a schválila PK Gastronomie a CR