

<b>ÚVOD</b> .....	7
<b>1. CESTOVNÝ RUCH A HOTELIERSTVO</b> .....	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
<b>2. HOTELOVÝ MANAŽMENT</b> .....	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
<b>3. HOTEL A JEHO ORGANIZÁCIA</b> .....	39
3.1. Význam a úlohy hotelov v cestovnom ruchu .....	39
3.2. Charakteristika hotelov .....	40
3.3. Klasifikácia (členenie) hotelov .....	42
3.4. Kategorizácia 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 .....	57
<b>4. REZERVOVANIE UBYTOVANIA .....</b>	<b>60</b>
4.1. Spôsoby rezervovania ubytovania .....	60
4.2. Pracovný postup pri rezervovaní ubytovania .....	61
4.3. Rezervovanie ubytovania nad kapacitu .....	68
<b>5. UBYTOVANIE HOSTÍ .....</b>	<b>70</b>
5.1. Prijem host'a a jeho registrácia .....	70
5.2. Pobyt host'a .....	76
5.3. Doplnkové služby úseku príjmu host'a .....	82
5.4. Odchod host'a (check-out) .....	83
<b>6. STAROSTLIVOSŤ O UBYTOVACÍ ÚSEK .....</b>	<b>88</b>
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 .....	99
<b>7. ZÁSBOVACIE A SKLADOVÉ STREDISKO HOTELA .....</b>	<b>101</b>
Charakter zásob v hoteli .....	101
Význam a úlohy nákupu zásob .....	101
Trhy a ich klasifikácia .....	103
Bezpečnostné aspekty nákupu .....	106
Prijem, 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 .....	115
<b>8. VÝROBNÉ STREDISKO HOTELA .....</b>	<b>118</b>
8.1 Úloha výroby v pohostinskom úseku hotela .....	118
Špecifiká výroby v pohostinskom úseku hotela .....	119
8.2 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 .....	136
<b>9. ODBYTOVÉ STREDISKÁ HOTELA .....</b>	<b>142</b>
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 obsluhu .....	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 .....	173
<b>10. BEZPEČNOSŤ V HOTELI .....</b>	<b>176</b>
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 .....	189
<b>11.EKOLOGICKÝ MANAŽMENT HOTELA .....</b>	<b>191</b>
11.1.Úspora energie a vody .....	191
11.2. Akčný plán na úsporu energie a vody .....	192
<b>11.3 Opatrenia na úsporu vody .....</b>	<b>195</b>
11.4 Odpady .....	195
<b>11.5 Ekologický nákup produktov .....</b>	<b>197</b>
Prílohy 1 – 5.....	200
<b>ZOZNAM POUŽITEJ LITERATÚRY .....</b>	<b>210</b>
<b>MANAGEMENT OF HOTEL, SUMMARY .....</b>	<b>213</b>