

OBSAH

ÚVOD	3
1. CESTOVNÝ RUCH A HOTELIERSTVO	4
1.1. Z histórie hotelierstva v Európe a na Slovensku	5
1.2. Ponuka ubytovacích služieb na Slovensku	10
1.3. Stratégie prežitia malých a stredných hotelov na Slovensku	11
1.4. Trendy v hotelierstve	14
1.4.1. Trendy ovplyvňujúce dopyt	15
1.4.2. Trendy ovplyvňujúce ponuku	20
2. HOTEL A JEHO ORGANIZÁCIA	27
2.1. Význam a úlohy hotelov v cestovnom ruchu	27
2.2. Charakteristika hotelov a ich kategorizácia	27
2.3. Organizačná štruktúra hotela a jej tvorba	31
2.4. Pracovníci hotela	37
3. REZEROVANIE UBYTOVANIA	40
3.1. Spôsoby rezervovania ubytovania	40
3.2. Pracovný postup pri rezervovaní ubytovania	41
3.3. Rezervovanie nad kapacitu	46
4. UBYTOVANIE HOSTĽA	49
4.1. Príjem hostľa a jeho registrácia	49
4.2. Pobyt hostľa	55
4.3. Doplnkové služby úseku príjmu hostľa	61
4.4. Odchod hostľa	62
5. ÚSEK HOTELOVÝCH IZIEB	67
5.1. Pracovníci na úseku hotelových izieb	67
5.2. Pracovný postup pri upratovaní hotelovej izby	69
5.3. Kontrola hotelových izieb	73
5.4. Hotelová bielizeň	74
6. BEZPEČNOSŤ V HOTELI	80
6.1. Štruktúra bezpečnostného systému hotela	80
6.2. Bezpečnosť majetku hostľa a hotela	87
6.3. Bezpečnostný (núdzový) plán a ostatná dokumentácia	92
6.4. Legislatívne otázky bezpečnosti v hoteli	93

7. EKOLOGICKÝ MANAŽMENT HOTELA95
7.1. Úspora energie a vody95
7.2. Odpady100
7.3. Nákup produktov101
LITERATÚRA104
PRÍLOHY106