



PROFILOVÁ ČÁST MATURITNÍ ZKOUŠKY

Obor: 65-41-L/51 Gastronomie, ŠVP: Společné stravování

Předmět: **HOTELOVÝ PROVOZ + MARKETING A MANAGEMENT**

Vyučující: Bc. Eva Pluchová

Školní rok: 2023/24, **Třídy:** S2A, S3

Ing. Mgr. Eva Divišová

1. **HOP - Ubytovací zařízení**, jednotná klasifikace a její význam, kategorie a třídy ubytovacích zařízení, jejich charakteristika, hotelová terminologie
2. **HOP - Hotelové řetězce**, vznik hotelových řetězců, hotelový franchizing, outsourcing, tuzemské a mezinárodní společnosti, nároky na personál, firemní kultura.
3. **MAM - Význam a funkce marketingu**, základní definice, základní pojmy a prvky uplatňované v marketingu, historický vývoj a jednotlivé etapy marketingu.
4. **HOP - Hotelnictví**, úloha hotelnictví z hlediska cestovního ruchu a ekonomie, jeho vývoj a význam. Specifické činnosti v gastronomii (např. výraz mice, catering, banquet, raut).
5. **HOP - Funkční zóny provozů**, charakteristika, význam dělení, typy zón (příjem surovin, sklady, přípravné a výrobní zóny, expedice, umývárny, ostatní), ekologie ve vybavení provozů (zelený hotel...)
6. **MAM - Základní marketingový mix**, 4P, rozšířený marketingový mix (people, partnership, package a programme) v CR.
7. **HOP - Péče o hotelového hosta**, room servis, hotelové služby (wellness, fitness), péče o rodiny s dětmi, výrazy (Baby friendly hotel, Pet friendly hotel).
8. **HOP - Stravovací úsek v hotelu**, schéma řízení a organizace práce, podstata společného stravování a jeho druhy, organizace hotelových restaurací, stravování a zvyky jednotlivých kultur a národů (tuzemští a zahraniční hosté, věkově odlišní hosté).
9. **MAM - SWOT analýza**, strategie vyplývající ze SWOT analýzy.
10. **HOP - Organizační struktura hotelu**, malý, střední a velký hotel, způsoby řízení a jeho činnosti, styly vedení, rozdělení managementu a náplň práce. Etický kodex v gastronomii.
11. **HOP - Platná legislativa pro podnikání a řízení provozu**, daňová oblast (DPH), sociální problematika (Zákoník práce), spotřebitelské záležitosti (Obchodní zákoník), cestovní ruch (Oficiální jednotná klasifikace), duševní vlastnictví (OSA, autorská práva), životní prostředí (Zákon o odpadech), smlouvy, ostatní.
12. **MAM - Charakteristika spotřebitelského trhu**, chování zákazníků dle charakteru trhu a formy komunikace, výhody segmentace.
13. **MAM - Výrobek**, charakteristika výrobku, obal, značka, ochranná známka, distribuce.
14. **HOP - Hygienické požadavky na provoz v gastronomii**, hygienické předpisy v gastronomii, kritické body HACCP, sanitace provozů,
15. **HOP - Požadavky na BOZP a PO**, zajišťování bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a požární ochrany, povinnosti organizace, povinnosti zaměstnanců, předpisy, prevence.
16. **MAM – Marketingové prostředí**, charakteristika, rozdělení - vnitřní, vnější (mikro a makro).
17. **HOP - Kontrolní činnost**, vnější a vnitřní kontrolní činnost, nástroje, kritéria řízení hotelu, kontrolní orgány, stravovací úsek (výrobní a odbytová střediska), funkce F&B manažera.



18. **MAM – Vedení a motivování lidí**, rozdíl mezi motivací a stimulací, motivační nástroje.
19. **HOP - Ekonomický úsek hotelu**, účtárna a její činnost, personální zabezpečení hotelu, motivace pracovníků a benefity poskytované zaměstnavatelem, pohovor při přijímacím řízení, tvorba životopisu.
20. **MAM – Řízení podniku**, profil, členění a charakteristika manažera, hlavní činnosti vykonávané řídicími pracovníky.
21. **HOP – Pojištění ubytovacích zařízení**, rizika v hotelovém provozu, eliminace rizik, druhy pojištění, hotelové trezory, ubytovací a reklamační řád.
22. **MAM – Marketingový výzkum a MIS**, části informačního systému, metody marketingového výzkumu.
23. **HOP – Ubytovací úsek hotelu - front office**, concierge, rezervace hostů, hotelová administrativa, dokumentace, hotelové systémy (software, EET).
24. **MAM – Komunikace**, komunikační proces, formy komunikace, směry komunikace.
25. **HOP - Ubytovací úsek hotelu - housekeeping**, personální obsazení, základní vybavení pokojů, druhy úklidů, harmonogram prací, příklady šetření životního prostředí.