

TÉMATICKÉ OKRUHY K ÚSTNÍ ČÁSTI MATURITNÍ ZKOUŠKY – HOTELOVÝ PROVOZ, CESTOVNÍ RUCH

Obor vzdělávání: 65-42-M/01 Hotelnictví

Třída: H4A, H4B

Školní rok: 2018/2019

Zpracovaly: Ing. Kristýna Kneisslová, Ing. Linda Pluchová

1. Podstata společného stravování – formy společného stravování.
Historie hotelnictví – starověk, středověk, novověk, hotelnictví v ČR.
2. Podnikání v gastronomii – základní předpoklady pro podnikání v gastronomii, způsoby provozování.
Specifické činnosti v gastronomii – banquet, catering, zážitková gastronomie
3. Podnikání v hotelnictví – podmínky pro provozování podnikání dle živnostenského zákona, materiální a finanční podmínky pro podnikání v hotelnictví, hotelové skupiny a řetězce.
Hotelová klasifikace – klasifikace hromadných ubytovacích zařízení, klasifikace ostatních ubytovacích zařízení.
4. Klasifikace a kategorizace restauračních zařízení – restaurace, bary.
Výrobní činnost restauračního podniku – členění výrobního střediska, řízení výrobní činnosti, výrobní program, prodejní analýza.
5. Organizační struktura restauračního podniku – výrobní a odbytové středisko.
Prodejní a odbytová činnost restauračního podniku – způsoby a systémy obsluhy, formy prodeje.
6. Ubytovací služby – základní pojmy, rozdělené ubytovacích zařízení, kategorizace ubytovacích zařízení.
Služby front office – hotelová hala, recepce, concierge, placené a neplacené služby, pracovníci.
7. Specifické formy nabídky v restauračním provozu – snídaně, brunch, fast food, happy hours, etážový servis.
Nové trendy v gastronomii – molekulární gastronomie, front cooking, zážitková gastronomie, food trendy.

8. Kategorizace hotelových pokojů – zařízení, vybavení, lůžka, úklid pokojů, hotelové pokoje se zvláštním režimem.
Housekeeping – pracovníci, provozní dokumentace a terminologie lůžkové části.
9. Přijetí a odjezd hosta – rezervace, úloha recepce, kreditní politika hotelu, ubytovací a reklamační řád.
Provozní evidence front office.
10. Služby poskytované hostu v hotelu dle jednotlivých úseků a středisek (pracovišť), jejich personální, organizační a materiální zajištění. Rozdělení na služby placené a neplacené.
Ochrana hotelových hostů a jejich majetku – zvláštní události v hotelu, požární bezpečnost.
11. Prodejní program stravovacího úseku – jídelní a nápojový lístek.
Nákupní a skladovací činnost restauračního podniku – výběr dodavatele, nákup zboží a surovin, zásobování, odběr, příjem a výdej zboží, skladování zboží.
12. Moderní trendy v hotelnictví – zelený hotel, nízkonákladový hotel, wellness, netradiční ubytování.
Profesní sdružení v hotelnictví a gastronomii
13. Hygiena v podnicích veřejného stravování, platná legislativa, rizika, která plynou z činností v hotelnictví a veřejném stravování (alimentární nákazy). Hygienické podmínky provozoven stravovacích služeb (obecné, technické, přípravy a výroby pokrmů, provozní a činností osob). HACCP (význam, zaměření - obsah, využívání v praxi).
14. Charakteristika – definice CR, multiplikační efekt CR – přímý, nepřímý vliv na hospodaření subjektů, ekonomický a společenský přínos CR, vliv na životní prostředí, sledování CR – statistika CR, satelitní účet CR.
15. Členění CR dle forem – dle motivů účastníků CR a dle druhů – způsob realizace CR.
16. Předpoklady – podmínky pro fungování a rozvoj CR: lokalizační, selektivní, realizační. Řešení a rozvoj CR v ČR a v EU.

17. Řízení a organizace CR v ČR po stránce výkonné moci a zastupitelské moci, profesní řízení, regionální sdružení, destinační management. Významné orgány a organizace CR ve světě. Právní úprava CR v ČR.
18. Marketing CR, subjekty působící na trhu CR, nabídka na trhu CR, charakteristika a specifika produktu CR, specifika poptávky, vlivy působící na poptávku. Marketingová péče o zákazníka, řešení marketingového mixu v CR.
19. Význam dopravy v CR, její členění a vývoj. Charakteristika železniční a silniční dopravy – materiálně - technická základna, typy přepravy, práva a povinnosti subjektů při přepravě. Služby v železniční a silniční dopravě.
20. Letecká doprava, její současný vývoj, služby v letecké dopravě, odbavení cestujících na letištích, ceny v letecké dopravě, práva a povinnosti cestujících. Letový řád. Mezinárodní instituce a dohody působící v letecké dopravě. Ostatní doplňkové formy dopravy.
21. Pasové a vízové služby, typy cestovních dokladů, charakteristika pasu, jeho platnost a důvody neplatnosti. Charakteristika víza, jeho formy. Celní služby, význam cla a jeho členění. Pravidla a povinnosti při vývozu a dovozu neobchodního zboží.
22. Peněžní služby, formy placení – výhody/nevýhody, využití cestovních šeků, vouchery, význam, obsah. Platební karty. Směnárenské služby, charakteristika valut a deviz, podmínky pro provozování směnárenství, směnárenská činnost a směnárenské služby, povinnosti směnáreny. Pojištění v CR, význam a formy, řešení pojistných událostí v CR.
23. Zdravotní služby, zdravotní rizika spojená s CR, zdravotní doporučení před cestou a během cesty, zdravotní pobyty. Lázeňský CR, zdroje používané v lázeňství, formy pobytu v lázních, lázeňské služby.
24. Průvodcovská činnost, postavení průvodce v ČR, požadované vlastnosti průvodce, členění a zaměření jednotlivých průvodců. Příprava průvodce na zájezd, typy přípravy, řešení průvodcovské akce, povinnosti průvodce, vyhodnocení a vyúčtování pracovní agendy.
25. Charakteristika CA a CK dle platných zákonů, členění CA a CK. Produkt v CR – zájezd, jeho charakteristika, zásady kalkulace ceny. Obsah cestovní smlouvy, formy nabídky CR.