



PROFILOVÁ ČÁST MATURITNÍ ZKOUŠKY

Povinná ústní zkouška - RVP: 65-41-L/51_Gastronomie, ŠVP: Společné stravování

Předmět: HOTELOVÝ PROVOZ + MARKETING A MANAGEMENT

Vyučující: Bc. Eva Pluchová, Mgr. Klára Blažková Školní rok: **2018/19**, Třídy: **S2A, S3**

Ing. Eva Divišová

Počet témat: 25 (15+10)

1. **HOP - 1 Ubytovací zařízení**, jednotná klasifikace, kategorie a třídy ubytovacích zařízení, charakteristika, další typy ubytování (hotel, rotel, privat, kolej).
2. **HOP – 2 Hotelové řetězce**, vznik hotelových řetězců, hotelový franchizing, tuzemské a mezinárodní společnosti, nároky na personál a výhody pro ně, firemní kultura.
3. **MAM - 1 Význam a funkce marketingu**, základní definice, základní pojmy a prvky uplatňované v marketingu, historický vývoj a jednotlivé etapy marketingu.
4. **HOP - 3 Hotelnictví**, úloha hotelnictví z hlediska cestovního ruchu a ekonomie, jeho vývoj a význam. Specifické činnosti v gastronomii (catering, banket, raut, koktejl).
5. **HOP - 4 Funkční zóny provozů**, charakteristika, význam dělení, typy zón (příjem surovin, sklady, přípravné a výrobní zóny, expedice, umývárny, ostatní).
6. **MAM - 2 Základní marketingový mix**, 4P, rozšířený marketingový mix (people, partnership, package a programme) v ČR.
7. **HOP - 5 Péče o hotelového hosta**, room servis, hotelové služby (wellness, fitness), péče o rodiny s dětmi, dalšími členy rodiny (Baby friendly hotel, Pet friendly hotel).
8. **HOP - 6 Stravovací úsek v hotelu**, organizace práce, charakteristika společného stravování, stravování a zvyky jednotlivých kultur a národů (tuzemští a zahraniční hosté, věkově odlišní hosté).
9. **MAM - 3 SWOT analýza**, strategie vyplývající ze SWOT analýzy.
10. **HOP - 7 Organizační struktura hotelu**, malý, střední a velký hotel, způsob řízení a jeho činnost, rozdělení managementu a náplň práce. Profesionální etiketa zaměstnanců.
11. **HOP - 8 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 (rozhlasové a televizní poplatky, autorská práva), životní prostředí (Zákon o odpadech), smlouvy, ostatní.
12. **MAM - 4 Charakteristika spotřebitelského trhu**, chování zákazníků dle charakteru trhu a formy komunikace, výhody segmentace.
13. **MAM - 5 Výrobek**, charakteristika výrobku, obal, značka, ochranná známka, distribuce.
14. **HOP - 9 Hygienické požadavky na provoz v gastronomii**, hygienické předpisy v gastronomii, kritické body HACCP, sanitace.
15. **HOP - 10 Požadavky na BOZP a PO**, zajišťování bezpečnosti a ochrany zdraví při práci a požární ochrany, povinnosti organizace, povinnosti zaměstnanců, předpisy, prevence.
16. **MAM – 6 Marketingové prostředí**, charakteristika, rozdělení - vnitřní, vnější (mikro a makro).
17. **HOP - 11 Kontrolní činnost**, nástroje, kritéria řízení hotelu, vnější a vnitřní kontrolní činnost, stravovací úsek (výrobní a odbytová střediska), ekonomický úsek, kontrolní orgány, funkce F&B manažera.



18. **MAM – 7 Vedení a motivování lidí**, rozdíl mezi motivací a stimulací, motivační nástroje.
19. **HOP - 12 Personální zabezpečení hotelu**, personální marketing, motivace pracovníků a benefity poskytované zaměstnavatelem, pohovor při přijímacím řízení, tvorba životopisu.
20. **MAM – 8 Řízení podniku**, profil, členění a charakteristika manažera, hlavní činnosti vykonávané řídicími pracovníky.
21. **HOP – 13 Pojištění ubytovacích zařízení**, rizika v hotelovém provozu, eliminace rizik, druhy pojištění, trezory, ubytovací a reklamační řád.
22. **MAM – 9 Marketingový výzkum a MIS**, části informačního systému, metody marketingového výzkumu.
23. **HOP – 14 Ubytovací úsek - front office**, personální obsazení, rezervace hostů, booking, hotelová administrativa, dokumentace, hotelové systémy (software, EET).
24. **MAM – 10 Komunikace**, komunikační proces, formy komunikace, směry komunikace.
25. **HOP -15 Ubytovací úsek - housekeeping**, personální obsazení, základní vybavení pokojů, druhy úklidů, harmonogram prací, příklady šetření životního prostředí.