

Profilová část maturitní zkoušky – ústní zkouška

Hotelový a restaurační provoz

1. Kategorizace ubytovacích zařízení
 - Charakteristika ubytovacího zařízení
 - Druhy hotelových a ubytovacích provozů
 - Rozdělení dle počtu hvězdiček
2. Hotelová klasifikace
 - Význam hotelové klasifikace
 - Kategorie
 - Průběh hotelové klasifikace
3. Certifikace a klasifikační znaky
 - Třídy ubytovacích zařízení
 - Vybavení provozů dle jejich kategorizace
 - Srovnání tříd kategorie hotel
4. Požadavky na personální zabezpečení hotelů
 - Jednotlivé úseky – personální zabezpečení
5. Právní a majetkové postavení hotelu
 - Vlastnické vztahy
6. Organizace a řízení hotelu
 - Úsek ubytovací, personální, technický
7. Organizace a řízení hotelu
 - Ekonomický, stravovací úsek, úsek ředitele
8. Recepční služby v hotelu
 - Uspořádání recepčních služeb v hotelech ČR
 - Využití informačních technologií v hotelovém provozu
9. Mezinárodní hotelové řetězce
 - Hotelové řetězce
 - Hotelové skupiny
 - Výhody a nevýhody řetězcových hotelů
10. Řízení kvality v cestovním ruchu
 - Nástroje kontroly kvality
 - Dodržování ochrany majetku, hygieny a bezpečnosti práce

11. Struktura a náplň služeb hotelového typu
 - Struktura hotelových služeb
 - Funkce hotelových služeb
12. Interní předpisy hotelového provozu
 - Ubytovací řád
 - Provozní řád
 - Reklamační řád – vyřizování stížností
13. Hotelová administrativa
 - Příjem a evidence objednávky hosta
 - Evidence ubytovaných hostů
 - Rezervační systémy
14. Hotelová administrativa
 - Check in
 - Administrativa související s dalšími službami hotelů
15. Hotelová administrativa
 - Check out
 - Vyúčtování s hostem, doklady
 - Obchodní dopis, náležitosti obchodního dopisu dle ČSN 016910
16. Marketing
 - Význam marketingu v hotelovém provozu
 - Marketingový plán
17. Marketing
 - Segmentace trhu
 - SWOT analýza
18. Marketing
 - Marketingový mix
19. Management
 - Úloha managementu v hotelnictví
 - Úrovně řízení
 - Náplň a pracovní činnosti manažerů
20. Management
 - Organizační struktura hotelu
 - Management jednotlivých úseků hotelu