Střední škola prof. Zdeňka Matějčka
Ostrava-Poruba, příspěvková organizace
17. listopadu 1123/70, 708 00 Ostrava-Poruba

PROFILOVÁ ČÁST MATURITNÍ ZKOUŠKY
Forma: povinná ústní zkouška

Předmět:	**Hotelový provoz** **= Hotelový provoz** **= Marketing a management v hotelnictví**
Obor vzdělání:	**HOTELNICTVÍ (Hotelnictví a turismus)**
Kód oboru:	**65-42-M/01**
Školní rok:	**2024/2025**
Třída:	**HT4**

TÉMATA

1. **Klasifikace UZ, marketing a marketingové koncepce** (definice UZ, klasifikace a kategorizace UZ, standardy UZ, pojem, úkoly, základní podnikatelské koncepce marketingu a jejich vývoj)

2. **Organizace hotelového provozu**, **cíle a úkoly marketingu** (organizace ubytovacího úseku, chování pracovníka v UZ, cíle marketingu, vnitřní a vnější činitelé)

3. **Hotelová recepce, marketingové analýzy** (činnost recepce, check in, check out, expres check out, up-selling, analýza zákazníka a konkurence, SWOT analýza)

4. **Front office, trh a cílený marketing** (halové služby, ubytovací řád, přihlašování hostů k pobytu, subjekty a segmentace trhu hotelových služeb)

5. **Ostatní služby v UZ, marketingový výzkum** (placené, neplacené, směnárenská činnost, marketingový výzkum v hotelnictví – význam, druhy, fáze a metody)

6. **Evidence vedená v recepci, marketingové prostředí** (provozní a finanční evidence, mikroprostředí a makroprostředí marketingu)

7. **Housekeeping, marketingová strategie hotelu** (pracovní úsek a činnost hotelové hospodyně, konkurenční strategie v hotelu - strategie minimálních nákladů, diferenciace produktu, tržní orientace)

8. **Hotelový pokoj, marketingové řízení** (vybavení pokojů, pokoje se zvláštním režimem, etážový servis, poslání, vize a cíle hotelu, marketingové plánování a strategie)

9. **Činnost pokojských, marketingový mix – 4P** (úklid hotelových pokojů, hotelové prádlo, blokování pokojů, produkt, place, price, promotion)

10. **Stravovací úsek hotelu, produkt** (organizace práce, jídelní lístek jako nástroj prodeje, využití moderní techniky ve stravovacím zařízení, produkt - význam, druhy, struktura komplexního produktu, obal a značka výrobku, životní cyklus produktu)

11. **Skladová činnost, cena** (zásobování, druhy skladů, skladová evidence, charakteristika ceny, cíle podniku při stanovování ceny)

12. **Cena v hotelnictví, distribuce** (základní způsoby tvorby, strategie a kalkulace ceny, distribuce hotelových služeb)

13. **Reklamace v hotelnictví, propagace** (reklamační řád, postup při vyřizování stížností, charakteristika propagace, komunikační mix – reklama, public relations, osobní prodej, podpora prodeje, přímý marketing)

14. **Výrobní úsek hotelu, marketingový mix – 5 – 8 P** (charakteristika výrobního střediska, členění, pracovníci, people, partnership, packaging, programming)

15. **Odbytový úsek hotelu, management** (odbytová střediska hotelu, systémy a způsoby obsluhy, význam a vývoj managementu, organizační struktura - Top management, provozní management, operační management)

16. **Podnikání ve stravování**, **prostředí managementu** (charakteristika podmínek podnikání v hotelnictví, charakteristika jednotlivých hostinských zařízení, rozdělení prostředí managementu, přímé a nepřímé vlivy, komoditní a substituční konkurence)

17. **Hotelové řetězce, top management** (jejich význam, organizace, franchising, top management hotelu)

18. **Banket, operační management,** (charakteristika banketu, objednávka, pracovní příkaz, organizační zajištění, slavnostní menu, operační management hotelu – pracovníci, náplň práce)

19. **Catering, provozní management** (cateringová činnost, raut, recepce, provozní management)

20. **HACCP, manažer** (systém kritických bodů, vyhláška č. 602/2006 Sb., vlastnosti a dovednosti manažera, styly řídící práce manažera)

21. **Kontrola v hotelnictví a CR, manažerské funkce** (vnější a vnitřní kontrola, funkce plánování)

22. **Bezpečnost hostů, manažerské funkce** (protipožární ochrana, pojištění, postup řešení škodních a krizových situací v hotelu, funkce organizování)

23. **Nové trendy v gastronomii, vedení a motivace pracovníků** (prosazování v ČR, bio potraviny, wellness food, vedení lidí a motivace pracovníků)

24. **Eko trendy a wellness hotely, Green management** (ekologické trendy v hotelu a wellness hotely, zelený management)

25. **Sociální cestovní ruch, personální management** (CR rodin, osob se zvláštními potřebami, seniorů, dětí, mládeže, slevové portály, plánování, získávání a výběr pracovníků, zvyšování kvalifikace, motivace a kariéra pracovníků, rekvalifikace)

Zpracovala: Mgr. Simona Fajkusová

Projednala a schválila PK gastronomie a CR