



## Témata k profilové zkoušce z Hotelnictví a cestovní ruch pro školní rok 2023/2024

**Třída:** H4

**Obor vzdělání:** 65-42-M/01 Hotelnictví

1. Organizační struktura hotelnictví a gastronomie – charakteristika, etapy procesu, druhy činností; charakteristika managementu, manažer a jeho předpoklady, dovednosti, obecné zásady, F&B manažer
2. Charakteristika a předpoklady rozvoje cestovního ruchu – základní pojmy, funkce, vývoj, druhy a formy cestovního ruchu, předpoklady rozvoje cestovního ruchu v České republice.
3. Struktura služeb – uspořádání služeb, druhy a náplň hotelových služeb, doplňkové služby, sestavování a programování balíčků služeb, hlavní složky úspěšnosti balíčku
4. Cestovní ruch v národním hospodářství a Evropské unii – postavení cestovního ruchu v národním hospodářství, domácí, příjezdový a výjezdový cestovní ruch, hlavní cíle rozvoje cestovního ruchu v EU, kompetence EU, přínosy členství, euroregiony, významné směrnice, nařízení a doporučení pro spolupráci a rozvoj, předpoklady rozvoje cestovního ruchu v Evropě.
5. Management ubytovacího úseku – vedoucí pracovníci, recepce, hotelová hala, kreditní politika hotelu, podmínky přejetí platby, garance plateb, zvyklosti při zúčtování, hotelové řetězce a jejich výhody a nevýhody
6. Orgány a organizace cestovního ruchu v České republice, právní úprava vztahů a financování v cestovním ruchu – přehled, hlavní cíle a funkce jednotlivých institucí, zákon o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu, další zákony dotýkající se cestovního ruchu, zdroje financování
7. Rozdělení ubytovacích zařízení – rozdělení, kategorizace ubytovacích zařízení, specifické druhy ubytovacích zařízení
8. Trh služeb cestovního ruchu, segmentace trhu, marketing – charakteristika nabídky, poptávky, specifické znaky a dělení služeb, význam a příklady segmentace dle různých hledisek, hlavní cíle marketingu v cestovním ruchu, marketingové nástroje, nekontrolovatelné faktory ovlivňující úspěšnost marketingu
9. Ubytovací a reklamační řád – charakteristika, reklamační řád, porušování pravidel ubytovacího řádu, bezpečnost hostů v hotelu, bezpečnostní opatření, odpovědnost za škody, ochrana soukromí, majetku, zdraví a života hostů
10. Kategorizace hotelových pokojů – rozdělení podle počtu ubytovaných osob, rozdělení podle dispozic a typů lůžek, zařízení a vybavení hotelových pokojů, hotelové pokoje se zvláštním režimem, druhy interních předpisů



11. Charakteristika nástrojů marketingového mixu v cestovním ruchu – 8P
12. Concierge – charakteristika, povinnosti oddělení Concierge, placené a neplacené služby v hotelu, hotelová pokladna, evidence účtů, zúčtování s hostem, směnářská činnost
13. Dopravní služby – přehled, dělení služeb, základní pojmy, specifika, klady a záporny jednotlivých druhů dopravy, specifické produkty podporující rozvoj cestovního ruchu
14. Management hotelu – charakteristika, manažer a jeho postavení v hotelu, top management, povinnosti vedoucích pracovníků, provozní management, pracovníci na jednotlivých úsecích
15. Housekeeping – spolupráce s úseky, právní a majetkové postavení hotelu, podmínky pro získání živnostenského oprávnění, odborná způsobilost, základní podmínky pro zajištění vlastního provozu, profesní sdružení v gastronomii
16. Cestovní kanceláře a cestovní agentury – požadavky na založení, předmět činnosti, rozdíl mezi CK a CA, pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře, garanční fond, dělení, požadavky na pracovníky, organizační struktura, spolupráce
17. Recepční služby v hotelu – uspořádání a rozdělení recepčních služeb, provozní činnosti hotelové recepce a jednotlivých pracovníků
18. Tvorba, nabídka a prodej produktu cestovního ruchu – definice a dělení zájezdů, fáze tvorby, kalkulace a cena, nabídka a prodej produktu, katalog cestovní kanceláře, cestovní smlouva, všeobecné a záruční podmínky cestovní kanceláře
19. Klasifikace hotelů a dalších ubytovacích zařízení – klasifikační znaky, kategorie klasifikací, podklady k prováděcím dokumentům, certifikace, požární bezpečnost a jeho okruhy, povinnosti vedení hotelu, dokumentace požární ochrany, první pomoc při popálení
20. Průvodcovské a animační služby – povinnosti a náplň práce, osobnost průvodce, požadavky na kvalifikaci, typy průvodců, formy spolupráce průvodce s cestovní kanceláří, příprava na zájezd, průvodcovský výklad, význam, charakteristika a dělení služeb volného času a animace, osobnost animátora, organizace a zabezpečení animační akce
21. Služby lázeňského a kongresového cestovního ruchu – význam, specifické rysy charakteristika lázeňských služeb, přírodní léčebné zdroje, významné lázně v ČR, materiálně technické podmínky, klasifikace a organizace kongresových akcí
22. Odbytová střediska hotelu – co závisí na hotelové restauraci, doplňková odbytová střediska, společenská a zábavní střediska, konferenční místnosti a salóňky, kapacita a využití odbytových středisek, operační management a jeho úseky
23. Předpoklady rozvoje a uplatnitelné formy cestovního ruchu v místním regionu – kulturně - poznávací, venkovský, gastronomický, sportovně-turistický, rekreační, dobrodružný, kongresový cestovní ruch a cykloturistika



24. Specializované služby pro cestovní ruch – pojišťovací, pasové, vízové a směnářské služby - druhy pojištění, pojistná smlouva, řešení pojistné události, cestovní doklady, vízum, kurzovní lístek
25. Síť hotelů společného stravování a hotelnictví – charakteristika, dělení sítí, zařízení s funkcí stravovací, zařízení s funkcí stravování doplňkového, zařízení s funkcí společensko - zábavní

V Poličce dne 3. 10. 2023

Mgr. Boris Preissler  
ředitel