

## OBSAH

Úvod .....	7
<b>1. VZŤAH CESTOVNÉHO RUCHU A HOTELIERSTVA .....</b>	<b>9</b>
1.1. Historické súvislosti vývoja cestovného ruchu a hotelierstva .....	10
1.2. Vplyv cestovného ruchu na rozvoj hotelierstva z pohľadu vonkajšieho prostredia .....	12
1.3. Ekonomické a ekologické súvislosti vývoja cestovného ruchu a hotelierstva .....	16
<b>2. PODSTATA A VÝZNAM SLUŽIEB HOTELIERSTVA .....</b>	<b>22</b>
2.1. Služby cestovného ruchu .....	22
2.2. Služby hotelierstva a ich osobitosti .....	23
2.3. Ubytovacie služby .....	27
2.4. Stravovacie služby .....	30
2.5. Doplnkové služby .....	32
<b>3. KLASIFIKÁCIA A KATEGORIZÁCIA ZARIADENÍ POSKYTUJÚCICH SLUŽBY HOTELIERSTVA .....</b>	<b>36</b>
3.1. Klasifikácia ubytovacích zariadení .....	36
3.2. Kategorizácia ubytovacích zariadení .....	39
3.3. Kapacita ubytovacích zariadení .....	46
3.4. Klasifikácia pohostinských zariadení .....	48
3.5. Kategorizácia pohostinských zariadení .....	49
3.6. Kapacita pohostinských zariadení .....	55
<b>4. MANAŽMENT HOTELA .....</b>	<b>57</b>
4.1. Plánovanie .....	57
4.2. Organizovanie .....	62
4.3. Riadenie ľudských zdrojov .....	66
4.4. Kontrola .....	72
<b>5. UBYTOVACÍ ÚSEK HOTELA – UBYTOVACIA PREVÁDZKA .....</b>	<b>76</b>
5.1. Podstata ubytovacej prevádzky hotela .....	76

5.2.	Priestory, funkcie a vybavenosť ubytovacej prevádzky hotela .....	77
5.3.	Technologické procesy v ubytovacej prevádzke hotela .....	82
5.3.1.	Rezervovanie ubytovania v hoteli .....	83
5.3.2.	Príchod hosťa do hotela .....	85
5.3.3.	Pobyt hosťa v hoteli .....	87
5.3.4.	Odchod hosťa z hotela a jeho potenciálny návrat ...	89
5.4.	Evidencia v časti príjmu hosťa v ubytovacom úseku hotela .....	91
<b>6.</b>	<b>UBYTOVACÍ ÚSEK HOTELA – STAROSTLIVOSŤ O UBYTOVACÍ ÚSEK .....</b>	<b>94</b>
6.1.	Podstata starostlivosti o ubytovací úsek hotela .....	94
6.2.	Pracovný postup upratovania izby v hoteli .....	97
6.3.	Hotelové textilie a možnosti ich využitia v hoteli .....	99
6.4.	Hotelová práčovňa a jej základné technologické procesy .	106
6.5.	Evidencia v lôžkovej časti a zázemí ubytovacieho úseku hotela .....	107
<b>7.</b>	<b>STRAVOVACÍ ÚSEK HOTELA – SKLADOVÁ PREVÁDZKA .....</b>	<b>110</b>
7.1.	Podstata skladovej prevádzky pohostinského strediska hotela .....	110
7.2.	Priestory, funkcie a vybavenosť skladovej prevádzky pohostinského strediska hotela .....	112
7.3.	Technologické procesy v skladovej prevádzke pohostinského strediska hotela .....	118
7.4.	Metódy skladovania v skladovej prevádzke pohostinského strediska hotela .....	120
7.5.	Evidencia v skladovej prevádzke pohostinského strediska hotela .....	121
<b>8.</b>	<b>STRAVOVACÍ ÚSEK HOTELA – VÝROBNÁ PREVÁDZKA .....</b>	<b>123</b>
8.1.	Podstata výrobnjej prevádzky pohostinského strediska hotela .....	123

8.2.	Priestory, funkcie a vybavenosť výrobnjej prevádzky pohostinského strediska hotela .....	125
8.3.	Technologické procesy vo výrobnjej prevádzke pohostinského strediska hotela .....	132
8.4.	Proces plánovania výroby vo výrobnjej prevádzke pohostinského strediska hotela .....	134
<b>9.</b>	<b>STRAVOVACÍ ÚSEK HOTELA – ODBYTOVÁ PREVÁDZKA .....</b>	<b>138</b>
9.1.	Podstata odbytovej prevádzky pohostinského strediska hotela .....	138
9.2.	Priestory, funkcie a vybavenosť odbytovej prevádzky pohostinského strediska hotela .....	140
9.3.	Technologické procesy v odbytovej prevádzke pohostinského strediska hotela .....	146
9.4.	Formy odbytu jedál a nápojov v odbytovej prevádzke pohostinského strediska hotela .....	148
9.5.	Systémy a spôsoby obsluhy v odbytovej prevádzke pohostinského strediska hotela .....	149
<b>10.</b>	<b>EKOLOGIZÁCIA ČINNOSTÍ V HOTELI .....</b>	<b>156</b>
10.1.	Podstata ekologického manažmentu hotela .....	156
10.2.	Smery ekologizácie činností v hoteli .....	158
10.2.1.	Úspora elektrickej energie a plynu .....	159
10.2.2.	Úspora vody .....	162
10.2.3.	Úspora chemických prostriedkov .....	163
10.2.4.	Znižovanie objemu odpadov a manipulácia s nimi .....	164
10.2.5.	Zvyšovanie podielu prírodných materiálov .....	167
10.2.6.	Úspory v doprave .....	168
10.3.	Ďalšie smery ekologizácie činností v hoteli .....	168
<b>11.</b>	<b>BEZPEČNOSŤ HOSTĽA V HOTELI .....</b>	<b>171</b>
11.1.	Podstata bezpečnosti hostľa v hoteli .....	171
11.2.	Štruktúra bezpečnostného systému v hoteli .....	172
11.2.1.	Systém uzamykania dverí .....	173

11.2.2. Bezpečnostné kamerové systémy .....	175
11.2.3. Hotelové trezory .....	175
11.2.4. Poplašné zariadenia .....	176
11.2.5. Požiarna ochrana .....	177
11.2.6. Bezpečnostná služba .....	180
11.3. Bezpečnostný plán hotela .....	181
<b>POUŽITÁ LITERATÚRA .....</b>	<b>183</b>