Vyšší odborná škola a střední škola Boskovice,
příspěvková organizace

www.vosassboskovice.cz, ☎511 123 101, e-mail: skola@vassboskovice.cz

1887
VOŠ A SŠ
BOSKOVICE

Témata k profilové části maturitní zkoušky 2026/2027

Obor: HOTELNICTVÍ A TURISMUS

Předmět: Hotelový provoz

Forma: ústní

1. **Význam hotelnictví** (charakteristika pojmu; význam, požadavky současných hostů; hotelový průmysl v NH; charakteristika služeb; důvody neúspěchu v podnikání, legislativa)
2. **Historie hotelnictví** (charakteristika pojmu; starověk; středověk; novověk = zrod hotelů; evropský vývoj; vývoj u nás; odborné sdružení a instituce)
3. **Historie gastronomie** (charakteristika pojmu; pravěk; starověk; středověk; novověk; vývoj české gastronomie; současnost)
4. **Kategorizace zařízení** (ubytovací zařízení - charakteristika; služby; kategorizace dle metodiky; stravovací zařízení – charakteristika, výčet jednotlivých SZ)
5. **Klasifikace hotelových zařízení** (pojmy; oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení; HSU, metodika;)
6. **Historie klasifikace hotelových zařízení** (pojem klasifikace, hotel, UZ; průběh u nás;)
7. **Hotelové řetězce** (charakteristika pojmů HŘ, hotelová značka; nejvýznamnější HŘ, výhody, nevýhody; vznik – výčet; poskytované služby)
8. **Vznik hotelových řetězců a hotelové značky** (pojem HŘ, HZ; manažerská smlouva; franchising; nákup; strategická aliance; významné hotelové značky v ČR i ve světě)
9. **Manažer hotelu** (charakteristika pojmů manažer, management; funkce manažera, životní styl manažera; druhy dle jednotlivých úseků v hotelu; oblasti působení; styly řízení a typy manažerů)
10. **Kvalita služeb** (vymezení pojmu kvalita, služba; pojem kvalita na jednotlivých úsecích hotelu/UZ; druhy kontrol; důvody kontrol; systémy řízení kvality)
11. **HACCP** (legislativa; pojem HACCP – vývoj, vysvětlení, působení, cíle; osobní hygiena a hygiena na pracovišti;
12. **Organizační struktura** (význam; jednotlivé organizační jednotky, charakteristika; výčet organizačních struktur, popis;)
13. **Marketing v hotelnictví** (vysvětlení pojmu; potřeby; SWOT a STEP analýza; ; marketingový mix – 8P)

14. **Vybavení ubytovacího úseku, ubytovací a reklamační řád** (charakteristika pojmu „ubytovací úsek“; vybavení ubytovacího úseku, pokojů dle klasifikace; další zařízení a služby pro hosty; ubytovací řád; reklamační řád, zvířata a bezpečnost v hotelu)
15. **Podnikání v hotelových službách** (charakteristika pojmů podnikání, podnik, podnikatel, podnikavost, živnost, druhy živností; možnosti podnikání, podnikatelský plán – části a zpracování, využití; povinné označení provozovny)
16. **Management ubytovacího úseku – FRONT OFFICE** (charakteristika pojmů management, ubytovací úsek; význam; pojmy: hotelová hala a její součásti; recepce a recepční služby v malých a velkých hotelech; činnosti recepce vč. vedení agendy; hotelová pokladna; zvyklosti při zúčtování s hostem; směnárenská činnost; sekretářské a komunikační služby; hotelová vrátnice; placené a neplacené služby; rezervace pokojů; náplň pracovníků)
17. **Management ubytovacího úseku – HOUSEKEEPING** (charakteristika pojmů management, ubytovací úsek, housekeeping; kvalita služeb na úseku; spolupráce s výrobním střediskem; spolupráce s odbytovým střediskem; úklid a blokování pokojů; pokoje se zvláštním režimem; náplň pracovníků)
18. **Hotelový software** (charakteristika pojmu; význam, využití; druhy HS; využití ve front office a food and beverage managementu)
19. **Management stravovacího úseku FOOD and BEVERAGE MANAGEMENT – výrobní část** (vysvětlení pojmů; pozice a úseky, zodpovědnost, úkoly z pozice vyplývající; vybavení kuchyně, části; hygiena na pracovišti; druhy sazeb v hotelovém stravování, charakteristika; snídaní, druhy; brunch; sklady, druhy zásob)
20. **Management stravovacího úseku FOOD and BEVERAGE MANAGEMENT – odbytová část** (vysvětlení pojmů; pozice a úseky; vyúčtování s hostem; společensko-gastronomické akce; catering; gastronomická pravidla; JL + NL; systémy a způsoby obsluhy; moderní trendy)