

Vysoká škola hotelová v Praze  
katedra hotelnictví

---

# **Hotelové inženýrství**

**studijní opora pro kombinovanou formu studia**

**doc. Ing. Miroslav Čertík, CSc.**

**Ing. Petr Studnička**

**Praha 2014**

# Výuka předmětu HO 105 Hotelové inženýrství v kombinované formě studia

## Identifikace předmětu

**Znak:** HOI

**Název:** Hotelové inženýrství

**Určení:** Gastronomie, hotelnictví a turismus  
Management hotelnictví a lázeňství

**Autor:** doc. Ing. Miroslav Čertík, CSc., Ing. Petr Studnička

**Rozsah:** Výuka probíhá ve třech modulech, celkem 15 hodin (5-5-5). Formou atestace je zkouška (5 kreditů).

**Garant:** doc. Ing. Miroslav Čertík, CSc.

- Přednášející: doc. Ing. Miroslav Čertík, CSc., Ing. Petr Studnička
- Cvičící: Ing. Petr Studnička
- Zkoušející: doc. Ing. Miroslav Čertík, CSc., Ing. Petr Studnička

## **Vymezení cíle předmětu**

Cílem předmětu je osvojit si základní poznatky o přípravě hotelového provozu ve všech jeho časových etapách se zaměřením na postavení ubytovacího zařízení v konkrétním území. Studenti si objasní zákonitosti jednotlivých činností od výstavby až po přípravu hotelového provozu, tj. od investičního záměru přes architektonický záměr, projektovou dokumentaci, stavební řízení, úlohu generálního dodavatele, uživatele a provozovatele až po kolaudační řízení. Absolvování kurzu umožní studentům jejich možné zařazení do týmu pracovníků, kteří budou pověřeni výstavbou či rekonstrukcí ubytovacího zařízení.

## **Celkový studijní čas**

- 160 hod.

## **Vybavení**

- PC
- Internet

### **Návod práce se studijními texty**

Studijní oporu předmětu Hotelové inženýrství je nezbytné chápat jako výchozí studijní materiál, který doplňuje vlastní výuku předmětu v prezenční formě studia. Posluchačům by studijní opora měla jednak pomoci orientovat se v základní problematice a jednak by je měla motivovat k aktivní práci s informačními zdroji. Na konci každé kapitoly jsou uvedeny otázky k procvičování, které by měly čtenářům nahradit přímou výuku, která probíhá v rámci seminářů v prezenční formě studia.

## Obsah

<b>1.1 Úvodní tutoriál.....</b>	<b>5</b>
1.1.1 Průvodce kurzu.....	5
1.1.2 Organizace studia .....	7
<b>1.2 Průvodce studiem modulu „Vztah hotelnictví a cestovního ruchu“.....</b>	<b>9</b>
1. kapitola: Historie a vývoj hotelnictví.....	9
2. kapitola: Provázanost cestovního ruchu a hotelnictví.....	13
<b>1.3 Průvodce studiem modulu „Zvláštnosti služeb v hotelnictví“.....</b>	<b>18</b>
3. kapitola: Vymezení pojmu hotel .....	18
4. kapitola: Orientace služeb v hotelnictví.....	22
5. kapitola: Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení ČR.....	26
<b>1.4 Průvodce studiem modulu „Příprava hotelového provozu“ .....</b>	<b>31</b>
6. kapitola: Dokumentace pro projektování hotelového provozu .....	31
7. kapitola: Příprava hotelového provozu .....	36
<b>Správné odpovědi a řešení cvičení v jednotlivých kapitolách .....</b>	<b>40</b>

# 1. modul = 5 hodin

## 1.1 Úvodní tutoriál

### 1.1.1 Průvodce kurzu

#### Obsahová náplň předmětu

1. Historie a vývoj hotelnictví – počátky ubytovacích služeb, mezníky v rozvoji hotelnictví, hotelnictví v současnosti, vývoj hotelnictví v České republice.
2. Provázanost cestovního ruchu a hotelnictví – předpoklady cestovního ruchu, destinace cestovního ruchu, význam ubytovacích služeb, druh ubytovacích zařízení.
3. Vymezení pojmu hotel – kategorizace ubytovacích zařízení, klasifikace a standardizace ubytovacích zařízení, legislativní úprava.
4. Orientace služeb v hotelnictví – na potenciál, procesy a výsledky, hotelové výkony a charakter služeb, jádro produktu v hotelnictví.
5. Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení ČR – význam a účel, kategorie a třídy ubytovacích zařízení.
6. Dokumentace pro projektování hotelového provozu – investiční záměr, studie proveditelnosti, architektonický záměr, projektová dokumentace, územní rozhodnutí, stavební povolení, stavební deník, kolaudační řízení.
7. Příprava hotelového provozu – harmonogram činností, marketingový plán, finanční plán, akční plán, organigram.

#### Studijní literatura

##### a) Povinná literatura

- BERÁNEK, J. a kol. (2013). *Moderní řízení hotelového provozu*. Praha: MagConsulting, 2013. 338 str. ISBN 978-80-86724-45-4.
- BERÁNEK, J., KOTEK, P. (2007). *Řízení hotelového provozu*. Praha: MagConsulting, 2007. 218 str. ISBN 978-80-8672430-0.
- KŘÍŽEK, F., NEUFUS, J. (2011). *Moderní hotelový management*. Praha: Grada Publishing, 2011. 195 str. ISBN 978-80-247-3868-0.

## b) Doporučená literatura

- GARDINI, M. A. (2010). *Grundlagen der Hotellerie und des Hotelmanagements*. München: Oldenbourg Wissenschaftsverlag, 2010. 151 str. ISBN 978-3-486-59731-8.
- VLČEK, J., KALABISOVÁ, J., PLZÁKOVÁ, L., STUDNIČKA, P. (2013). *Inovace nabídky v hotelnictví na příkladu hotelu Stein*. Praha: Press21, 2013. 82 str. ISBN 978-80-905181-3-1.
- *Zákon č. 183/2006 Sb., o územním plánování a stavebním řádu* (stavební zákon) ve znění pozdějších předpisů.
- Časopis *Czech Hospitality and Tourism Papers*. Praha: VŠH, 2005 – 2014. ISSN 1801-1535.

## c) Důležité internetové zdroje

- [www.mmr.cz](http://www.mmr.cz), [www.ahrcr.cz](http://www.ahrcr.cz), [www.czso.cz](http://www.czso.cz), [www.hotelstars.cz](http://www.hotelstars.cz)

## Cíle výuky předmětu

Po úspěšném a aktivním absolvování výuky:

- a) **Student získá** základní přehled o přípravě hotelového provozu před jeho otevřením včetně potřebné dokumentace. Porozumí specifikám vztahu hotelnictví a cestovního ruchu v konkrétním území. Bude znát zvláštnosti služeb v hotelnictví s přihlédnutím k aktuálním trendům v oboru. Pochopí problematiku outsourcingu a probíhajících integračních procesů v hotelnictví.
- b) **Student bude umět** analyzovat vývoj hotelnictví a zpracovat prognózu pro další období s využitím základních statistických údajů. Bude umět vysvětlit základní principy Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení České republiky pro klasifikaci a standardizaci ubytovacích zařízení.
- c) **Student bude schopen** vyhodnocovat směr vývoje hotelnictví ze statistického hlediska na různých územních úrovních (kraj, země, EU/Evropa, svět) včetně jejich komparace. Bude schopen popsat nové trendy a inovace v hotelnictví se zaměřením na přípravu a následné otevření hotelového provozu v konkrétním území. V rámci tutoriálů si student bude kultivovat své argumentační schopnosti a bude veden k průběžnému sledování aktuální situace v hotelnictví s důrazem na Českou republiku a Evropskou unii.

### Požadavky ke zkoušce

Předmět HO 105 Hotelové inženýrství je ukončen zkouškou, která má formu písemného testu.

Předpokladem pro její složení je:

- aktivní účast na výuce v jednotlivých modulech;
- prostudování základní literatury a studijní opory;
- splnění korespondenčních úkolů, resp. případové studie.

#### *1.1.2 Organizace studia*

Výuka předmětu HO 105 Hotelové inženýrství (semestrální kurz) je rozdělena na kontaktní a distanční část a probíhá ve třech modulech. Kontaktní výuka (15 hodin) je realizována v rámci tří soustředění, jde o 5+5+5 hodin přímé výuky. V každém soustředění se uskuteční výuka jednoho modulu, který tvoří dvě povinné části: „**Tutoriál**“ a „**Průvodce studiem**“.

Převážná část kombinované formy studia předmětu HO 105 má sice distanční formu, avšak z hlediska pedagogického přístupu ke studentům a jejich možnostem spolupracovat s vyučujícím (tutorem), jde o průběžnou výuku. Na tutoriálech a ve studijních materiálech jsou zadávány úkoly, jejichž splněním student dokládá průběžnost svého studia. Komunikace s vyučujícím je zajištěna přes Internet (studnicka@vsh.cz) a v průběhu semestru může student navštívit konzultační hodiny vyučujících. V případě problémového tématu má možnost navštívit přednášky či semináře prezenčního studia. Pokud mu nestačí konzultace telefonická či prostřednictvím výukového prostředí (Informační systém VŠH, dále jen „IS“), může si student domluvit individuální (event. kolektivní) konzultaci. Administrativu studia zajišťuje příslušná referentka studijního oddělení. Všechny kontakty mezi tutorem a studujícím probíhají v rámci IS.

#### Časový harmonogram výuky a obsahové zaměření modulů

Předmět je zařazen do 1. semestru 1. ročníku navazujícího magisterského stupně studia v oboru Management hotelnictví a lázeňství.

- **1. modul (září) = Vztah hotelnictví a cestovního ruchu (kap. 1 – 2)**
- **2. modul (listopad) = Zvláštnosti služeb v hotelnictví (kap. 3 – 5)**
- **3. modul (leden) = Příprava hotelového provozu (kap. 6 – 7)**

## Tutoriály

Na **úvodním tutoriálu** na začátku semestru jsou studenti seznámeni, v rámci tzv. Průvodce kurzu, s obsahem předmětu, s časovým rozvržením výuky jednotlivých tematických okruhů, se zařazením předmětu ve studijním plánu oboru, s povinnou literaturou, cílem výuky a s požadavky ke zkoušce. Je zde vysvětlen přístup k tzv. studijním oporám (studijní materiály, metodické listy) a způsob odevzdávání kontrolních úkolů v IS. Studentům je objasněn způsob hodnocení kontrolních úkolů a termíny jejich odevzdání. Je probrána celková organizace výuky.

Na **průběžném tutoriálu** (uprostřed semestru) tutor vyhodnocuje dosavadní práci studentů. Studenti musí zaslat vyřešené úkoly elektronicky před zahájením týdenního soustředění. Tutor upozorní na závažné nedostatky a v případě potřeby obtížná témata vysvětlí.

Na **závěrečném tutoriálu** na konci semestru učitel vyhodnotí uložené úkoly z minulého tutoriálu a práci studentů za celý semestr. Upozorní na problémové otázky tematických okruhů k písemnému zkuškovému testu. Podle potřeby proběhne společná konzultace. Studenti jsou seznámeni s časovým harmonogramem zkoušek.

## Průvodce studiem

V této kontaktní části studia je proveden metodický výklad (přednáška) daného tematického celku. Studenti jsou seznámeni s tím, co budou studovat z povinné literatury (musí být k dispozici pro studenty, přičemž všechny publikace povinné literatury k předmětu HO 105 jsou k dispozici v knihovně VŠH), jaká úskalí je čekají při samostudiu a jak jim bude tutor pomáhat při studiu. Velká pozornost je věnována jejich práci se studijními oporami, které jim nahrazují bezprostřední kontakt s vyučujícím na seminářích. Studijní opory jsou připraveny pro každý tematický okruh. Jejich součástí jsou: cíle, úvod, vlastní výklad tématu, shrnutí vyložené problematiky, klíčové pojmy, úkoly k zopakování a procvičení, odkazy na další studijní zdroje a hodnocení. Studijní opory jsou vloženy v rámci IS do části HO 105, sekce **Manipulace se studijními materiály**. Zpětnovazební prvky výuky (korespondenční úkoly) vyučující vkládají v IS do sekce **Odpovědníky**. Jejich zadání musí být jednoznačné a nesmí umožňovat různá řešení. Vypracované úkoly studenti vkládají do **Odevzdávárny**.

Při studiu předmětu HO 105 student využívá tři informační zdroje:

- metodologický výklad učitele, který vychází z předepsaných publikací;



- kontaktní výuku v rámci tutoriálu a samostudia;
- předepsané učebnice a metodické materiály.

## 1.2 Průvodce studiem modulu „Vztah hotelnictví a cestovního ruchu“

Modul tvoří dva tematické okruhy. Každý je probírán samostatně:

1. Historie a vývoj hotelnictví (mezníky v rozvoji, současnost)
2. Provázanost cestovního ruchu a hotelnictví (předpoklady, význam)

Výklad vychází z učebnice BERÁNEK, J. a kol. (2013). *Moderní řízení hotelového provozu*. Praha: MagConsulting, 2013  
 (kapitola 1: str. 15-21; kapitola 2: str. 22-32)

Výklad vychází z učebnice VLČEK, J. a kol. (2013). *Inovace nabídky v hotelnictví na příkladu hotelu Stein*. Praha: Press21, 2013  
 (kapitola 1: str. 8-14)

### 1. kapitola: Historie a vývoj hotelnictví

**Studijní cíle.** V této kapitole se seznámíte:

- s mezníky v historii hotelnictví;
- se stavem hotelnictví v České republice.

#### Úvod

Od první třetiny 19. století se přístřeší, kde člověk přenocuje během realizované cesty, označuje pojmem hotel. Z francouzštiny jde o označení domu zařízeného pro ubytování cestujících, které vychází z latinských slov *hostis* (cizinec) a *hospitium* (pohostinství). V češtině toto slovo zdomácnělo kolem roku 1880. Vznik klasických hotelů je spjat s rychle se rozvíjející železniční dopravou od 50. let 19. století. V té době se objevily i „luxusní hotely na kolejích“ od společnosti Pullman, jejichž obdobou v Evropě byl slavný Orient Express. Hotely ve velkých městech a lázeňských místech začaly vznikat až v polovině 19. století a zpravidla byly situovány v blízkosti železničních stanic.

#### Klíčová slova:

Cestovní ruch, gastronomie, hotel, hotelnictví

## Studijní text

Použijte literaturu:

BERÁNEK, J. a kol. (2013). *Moderní řízení hotelového provozu*. Praha: MagConsulting, 2013; kapitola 1: str. 15-21

### *1.1 Mezníky v historii hotelnictví*

Průmyslová revoluce přispěla ke zvýšení tlaku odborů na zavedení normovaného pracovního dne a každoroční dovolené. Tím vznikly základní předpoklady pro rozvoj cestovního ruchu – fond volného času a dostatek finančních prostředků. Ve společnosti se tak vytvořily dvě nové třídy – střední třída městského obyvatelstva zaměstnaná v sektoru služeb (klientela pro osobní železniční dopravu a organizované zájezdy) a třída bohatých finančníků a akcionářů (tvůrci trhu cestovního ruchu – zakladatelé hotelů, cestovních kanceláří a agentur).

Hotely se začaly objevovat na přelomu 18. a 19. století a jejich vznik souvisel především s rozvojem železniční dopravy. Postupně se staly chloubou každého města a v souvislosti s objevením elektrické energie na přelomu 19. a 20. století se začaly do pokojů zavádět technické vymoženosti. Rostoucí tlak na zkvalitňování ubytovacích a stravovacích služeb přinesl rozvoj letecké dopravy (počátek 20. století) a následně rozvoj informačních technologií. Hotely se začaly postupně sdružovat do různých asociací (1907 – British Hospitality Association, 1910 – American Hotel Protective Association, později přejmenována na American Hotel Association, 1947 – International Hotel Association, dnes International Hotel & Restaurant Association).

V první polovině 20. století se prudký růst hotelového průmyslu v Evropě zastavil, a to z důvodu probíhající 1. světové války a následné finanční krize. Další útlum zapříčinila 2. světová válka. K masovému rozvoji dochází od 60. let minulého století v souvislosti s rozvojem automobilové a letecké dopravy. Objevuje se i nový produkt – klubový cestovní ruch.

### **Pojem k zapamatování:**

Pojem **hotel** pochází z francouzštiny a jde o označení domu zařízeného pro ubytování cestujících, které vychází z latinských slov *hostis* (cizinec) a *hospitium* (pohostinství).

Počátky ubytovacích služeb na našem území jsou údajně spjaty s činností řádu maltézských rytířů, kteří od poloviny 12. století budovali tzv. komendy (útulky s řádovými sídly a špitály pro nemocné). Od 2. poloviny 19. století se na našem území rozvíjelo hotelnictví především v lázeňských místech. Úpadek nastal s příchodem 1. světové války. V meziválečném období se začínaly v Československu tvořit první svazy hoteliérů a společenství živností. Ve 30. letech 20. století vzniklo několik moderních hotelů evropského standardu (např. Alcron v Praze). Po roce 1948 došlo ke znárodnění podniků a k zrušení soukromého podnikání.

V roce 1965 vytvořil ČEDOK na našem území síť 10 Interhotelů, které sloužily především pro zahraniční návštěvníky. Mnoho hotelů bylo součástí okresních podniků Restaurace a jídelny. Řada hotelů sloužila pouze členům odborových organizací v rámci vázaného cestovního ruchu. Prvním československým hotelem, který měl franchisingovou smlouvu s mezinárodním hotelovým řetězcem, byl pražský InterContinental. Po roce 1989 nastala expanze ubytovacích zařízení, a to především přeměnou bývalých turistických ubytoven na hotely. V první polovině 90. let vznikly první české hotelové řetězce EuroAgentur Hotels & Travel a OREA HOTELS. Postupně na český trh pronikly hotelové společnosti Holiday Inn, Marriott, Hilton a další.

**Pojem k zapamatování:**

**Hotel InterContinental** v Praze byl prvním československým hotelem s franchisingovou smlouvou. Prvními českými hotelovými řetězci byly řetězce **EuroAgentur Hotels & Travel** a **OREA HOTELS**.

**Shrnutí kapitoly**

Pojem hotel pochází z francouzštiny a jde o označení domu zařízeného pro ubytování cestujících, které vychází z latinských slov *hostis* (cizinec) a *hospitium* (pohostinství). Vznik klasických hotelů je spjat s rychle se rozvíjející železniční dopravou od 50. let 19. století. Hotely ve velkých městech a lázeňských místech začaly vznikat až v polovině 19. století a zpravidla byly situovány v blízkosti železničních stanic. V první polovině 20. století se prudký růst hotelového průmyslu v Evropě zastavil, a to z důvodu probíhající 1. světové války a následné finanční krize. Další útlum zapříčinila 2. světová válka. K masovému rozvoji dochází od 60. let minulého století v souvislosti s rozvojem automobilové a letecké dopravy. V Československu došlo po roce 1948 ke znárodnění podniků a k zrušení soukromého podnikání. Po roce 1989 nastala expanze ubytovacích zařízení, a to především přeměnou

bývalých turistických ubytoven na hotely. V první polovině 90. let vznikly první české hotelové řetězce EuroAgentur Hotels & Travel a OREA HOTELS. Postupně na český trh pronikly hotelové společnosti Holiday Inn, Marriott, Hilton a další.

### **Pojmy k zapamatování**

EuroAgentur Hotels & Travel, InterContinental, International Hotel & Restaurant Association, OREA HOTELS

### **Úkoly k zopakování a procvičení**

Prostřednictvím úkolů si ověříte, zda jste porozuměli obsahu kapitoly. Kontrola znalostí získaných studiem kapitoly je základem Vašeho sebehodnocení. Splnění požadavků uvedených v „**hodnocení**“ je předpokladem pro studium další kapitoly.

#### **1. Označte, zda je výrok pravdivý (P) či nepravdivý (N) /5 bodů/**

- a/ Pojem hotel vychází ze slov latinského původu hostis (host) a hospitium (hotelnictví). P / N
- b/ ČEDOK vytvořil na našem území síť 10 Interhotelů. P / N
- c/ První hotely vznikaly v blízkosti letišť a u vodních ploch. P / N
- d/ Prvním hotelem s franchisingovou smlouvou byl v Československu Hilton Prague. P / N
- e/ Ke znárodnění podniků došlo v Československu v roce 1948. P / N

Za každou správnou odpověď si připočtete 1 bod. **Celkem můžete získat 5 bodů.**

Splnění úkolů k zopakování a procvičení přispělo k prohloubení a upevnění Vašich znalostí získaných studiem kapitoly. Pokud jste v rámci sebehodnocení získali 4 – 5 bodů, můžete přistoupit ke studiu další kapitoly. Jestliže jste získali méně než 4 body, pokuste se zlepšit studijní výsledek pozornějším studiem kapitoly, event. se spojte s tutorem předmětu.

### **Další studijní zdroje**

[1] GARDINI, M. A. (2010). *Grundlagen der Hotellerie und des Hotelmanagements*. München: Oldenbourg Wissenschaftsverlag, 2010. 151 str. ISBN 978-3-486-59731-8.

## 2. kapitola: Provázanost cestovního ruchu a hotelnictví

**Studijní cíle.** V této kapitole se seznámíte:

- s významem ubytovacích služeb pro rozvoj cestovního ruchu v destinacích cestovního ruchu.

### Úvod

Pobytový cestovní ruch není možné rozvíjet bez existence ubytovacích a stravovacích zařízení. V destinacích cestovního ruchu existují různé druhy ubytovacích zařízení, které se dle jejich technické vybavenosti a kvality poskytovaných služeb rozdělují do kategorií a tříd.

### Klíčová slova:

Cestovní ruch, hotelnictví, kategorie, předpoklady, třída

### Studijní text

Použijte literaturu:

VLČEK, J., KALABISOVÁ, J., PLZÁKOVÁ, L., STUDNIČKA, P. (2013). *Inovace nabídky v hotelnictví na příkladu hotelu Stein*. Praha: Press21, 2013; kapitola 1: str. 8-15

### **2.1 Předpoklady území pro rozvoj cestovního ruchu a hotelnictví**

Území využitelné pro cestovní ruch musí disponovat vhodnými předpoklady. Ty musí existovat v určitém minimálním množství a nezbytné struktuře, tj. počtu přírodních a dalších atraktivit a jejich hodnotě, originalitě, četnosti, územní koncentraci, dostupnosti, dále je nezbytná základní suprastruktura a infrastruktura cestovního ruchu a dále i všeobecná infrastruktura využitelná konkrétním typem (druhem, formou) cestovního ruchu. Region cestovního ruchu musí mít určitou minimální rozlohu, protože pro existenci alespoň minimálního množství předpokladů cestovního ruchu je nezbytná velikost území, přičemž záleží na charakteru prostorové náročnosti. Z uvedeného dále vyplývá, že region cestovního ruchu je přirozený územní celek s následujícími charakteristikami:

- stejnorodé geografické a geomorfologické území ohraničené víceméně přirozeným způsobem (horstvo, vodní toky, reliéf krajiny), event. dalšími znaky, odlišné od sousedního ostatního území;
- kulturně-historické dědictví, resp. do jisté míry určitý typ památek a dalších uměle vytvořených atraktivit, aktivit spojených s kulturně-historickým dědictvím;

- historický a kulturní vývoj, životní styl, zvyky populace, jež vytvořily určitá specifika ve srovnání s okolím;
- prvky (minimální) návazné vybavenosti místa.

Region cestovního ruchu musí mít minimální velikost a vybavenost, aby byl trhem rozpoznán a akceptován. Hranice akceptovatelnosti je relativní, nikoliv pevná, trvale platná, závisí na mnoha proměnných. Určuje ji trh. Region musí být pro trh čitelný a srozumitelný (včetně názvu), záleží kromě jiného na jeho vzdálenosti od trhu, informovanosti trhu atd. Region cestovního ruchu vystupuje na trhu jako destinace cestovního ruchu, která je charakteristická následujícími znaky:

- je definována z pohledu návštěvníka, který si území vybírá;
- je geografickým prostorem v různé územní velikosti;
- musí být vybavena atraktivitami a souborem zařízení pro poskytování služeb.

Předmětem nabídky jsou všechny služby a zboží, které slouží k uspokojení potřeb účastníků cestovního ruchu. Destinace disponuje dvěma typy nabídky:

- primární (atraktivita) – přírodní, kulturně-historické, kulturně-společenské;
- sekundární (vybavenost) – suprastruktura cestovního ruchu, infrastruktura cestovního ruchu, všeobecná infrastruktura.

Z hlediska Mariotovy funkčně-chronologické metody, která přiřazuje jednotlivým typům nabídky určitý druh předpokladů rozvoje cestovního ruchu, se rozlišují předpoklady:

- lokalizační – atraktivita cestovního ruchu;
- realizační – vybavenost destinace cestovního ruchu;
- selektivní – charakteristické znaky účastníků cestovního ruchu pro poskytovatele služeb.

Atraktivita (příroda, památky, akce) jsou výsledkem dlouhodobého vývoje, jako solitéry jsou shlukovány do souborů a stávají se ucelenou atraktivitou cestovního ruchu, která uspokojuje potřeby účastníků cestovního ruchu. Z výše uvedeného je zřejmé, že destinace cestovního ruchu musí na trhu:

- disponovat dostatečnou kvalitní lůžkovou kapacitou;
- mít kvalitní a moderní infrastrukturu pro volný čas;

- být řízena organizací destinačního managementu.

Pobytový cestovní ruch není možné rozvíjet bez existence ubytovacích a stravovacích zařízení. V destinacích cestovního ruchu existují různé druhy ubytovacích zařízení, které se dle jejich technické vybavenosti a kvality poskytovaných služeb rozdělují do kategorií a tříd. Kategorie vyjadřuje druh ubytovacího zařízení, třída vyjadřuje standard vybavenosti, kvalitu poskytovaných služeb a označuje se hvězdičkami. Ubytovací zařízení se člení:

- z hlediska sezónnosti – celoroční (v provozu 12 měsíců v roce), sezónní (v provozu maximálně 9 měsíců v roce);
- z hlediska druhu – hotelová, parahotelová;
- z hlediska velikosti – malá (do 100 lůžek), střední (od 101 do 250 lůžek), velká (více než 250 lůžek).

Nejsložitějším ubytovacím zařízením je hotel. Jeho základní prostorovou jednotkou je hotelový pokoj. Lůžko se pokládá za výkonovou jednotku. Kromě ubytovacích služeb hotely poskytují i stravovací, společenské a zábavní služby, ale i další doplňkové služby. Pro mezinárodní cestovní ruch mají význam především velké hotelové řetězce.

#### **K zapamatování:**

**Pobytový cestovní ruch** není možné rozvíjet **bez existence ubytovacích a stravovacích zařízení**, která jsou součástí suprastruktury cestovního ruchu. Dle Mariotovy funkčně chronologické metody jsou stěžejní **realizační předpoklady cestovního ruchu**, jejichž součástí je **vybavenost destinace cestovního ruchu**.

#### **Shrnutí kapitoly**

Nabídka v destinaci cestovního ruchu se rozděluje na primární (atraktivita) a sekundární (vybavenost službami a zařízeními cestovního ruchu). Sekundární nabídku destinace tvoří suprastruktura cestovního ruchu (ubytovací a stravovací služby), infrastruktura cestovního ruchu (např. horská služba, turistické informační centrum, rekreační doprava) a všeobecná infrastruktura (komunikační a technické sítě).

## Pojmy k zapamatování

Hotel, primární a sekundární nabídka destinace cestovního ruchu, suprastruktura cestovního ruchu

## Úkoly k zopakování a procvičení

Prostřednictvím úkolů si ověříte, zda jste porozuměli obsahu kapitoly. Kontrola znalostí získaných studiem kapitoly je základem Vašeho sebehodnocení. Splnění požadavků uvedených v „**hodnocení**“ je předpokladem pro studium další kapitoly.

### **1. Doplňte do tabulky typ předpokladů cestovního ruchu /3 body/**

Atraktivita CR	Vybavenost destinace CR	Znaky účastníků CR

### **2. Vyberte jednu správnou odpověď /5 bodů/**

1/ Primární nabídku destinace cestovního ruchu tvoří:

- a/ služby a zařízení cestovního ruchu
- b/ atraktivita cestovního ruchu
- c/ předpoklady cestovního ruchu

2/ Sezónní ubytovací zařízení je v provozu:

- a/ maximálně 9 měsíců v roce
- b/ minimálně 9 měsíců v roce
- c/ průměrně 6 měsíců v roce

3/ Z hlediska druhu se ubytovací zařízení dělí na:

- a/ hotelová a parahotelová
- b/ hromadná a individuální
- c/ sezónní a celoroční

4/ Destinace cestovního ruchu musí disponovat:

- a/ turistickým informačním centrem
- b/ orgánem veřejné správy
- c/ organizací destinačního managementu



5/ Všeobecnou infrastrukturu tvoří síť:

a/ komunikační

b/ komunikační a technické

c/ technické

### 3. Doplňte vhodná spojení do textu /2 body/

Ubytovací a stravovací zařízení jsou součástí ..... cestovního ruchu.

Nejsložitějším ubytovacím zařízením je .....

Za každou správnou odpověď si připočtete 1 bod. **Celkem můžete získat 10 bodů.**

Splnění úkolů k zopakování a procvičení přispělo k prohloubení a upevnění Vašich znalostí získaných studiem kapitoly. Pokud jste v rámci sebehodnocení získali 8 – 10 bodů, můžete přistoupit ke studiu další kapitoly. Jestliže jste získali méně než 8 bodů, pokuste se zlepšit studijní výsledek pozornějším studiem kapitoly, event. se spojte s tutorem předmětu.

### Další studijní zdroje

[1] KŘÍŽEK, F., NEUFUS, J. (2011). *Moderní hotelový management*. Praha: Grada Publishing, 2011. 195 str. ISBN 978-80-247-3868-0.

### Korespondenční úkol

S využitím získaných informací zpracujte esej v rozsahu 5 normostran, ve které:

- popište vybrané ubytovací zařízení hotelového typu v kontextu zaměření kapitol 1 – 2,
- vysvětlíte postavení hotelu v konkrétním území – destinaci cestovního ruchu.

Zpracovaný esej uložte v PDF pod Vaším UČO (např. 1199.pdf) a vložte do IS, sekce HO 105, část Odevzdávárna nejpozději 7 dní před příštím modulem. Na dalším tutoriálu obdržíte hodnocení, které je nezbytnou podmínkou pro složení zkoušky z předmětu Hotelové inženýrství.

## 2. modul = 5 hodin

### 1.3 Průvodce studiem modulu „Zvláštnosti služeb v hotelnictví“

Modul tvoří tři tematické okruhy. Každý je probírán samostatně:

3. Vymezení pojmu hotel (kategorizace, klasifikace, standardizace)
4. Zvláštnosti služeb v hotelnictví (výkony, charakter)
5. Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení ČR (význam a účel, kategorie a třídy ubytovacích zařízení)

Výklad vychází z učebnice BERÁNEK, J. a kol. (2013). *Moderní řízení hotelového provozu*. Praha: MagConsulting, 2013

(kapitola 1: str. 15-21; kapitola 2: str. 22-32)

Výklad vychází z učebnice VLČEK, J. a kol. (2013). *Inovace nabídky v hotelnictví na příkladu hotelu Stein*. Praha: Press21, 2013

(kapitola 1: str. 8-14)

### 3. kapitola: Vymezení pojmu hotel

**Studijní cíle.** V této kapitole se seznámíte:

- s kategorizací, klasifikací a standardizací ubytovacích zařízení včetně legislativní úpravy.

#### Úvod

Destinace cestovního ruchu je vymezována z pohledu veřejného sektoru v návaznosti na financování marketingových aktivit na základě minimálních hodnot indikátorů, přičemž těmi stěžejními jsou počet přenocování, rozpočet na marketing a počet lůžek v ubytovacích zařízeních s minimálně 3\*. Území destinace musí disponovat zároveň velmi moderní infrastrukturou pro trávení volného času a podnikatelsky založeným managementem destinace. Nespĺňuje-li destinace níže uvedená technicko-administrativní kritéria, nemá smysl v ní vytvářet organizaci destinačního managementu.

#### Klíčová slova:

Destinace cestovního ruchu, hotelová zařízení, parahotelová zařízení

## Studijní text

Použijte literaturu:

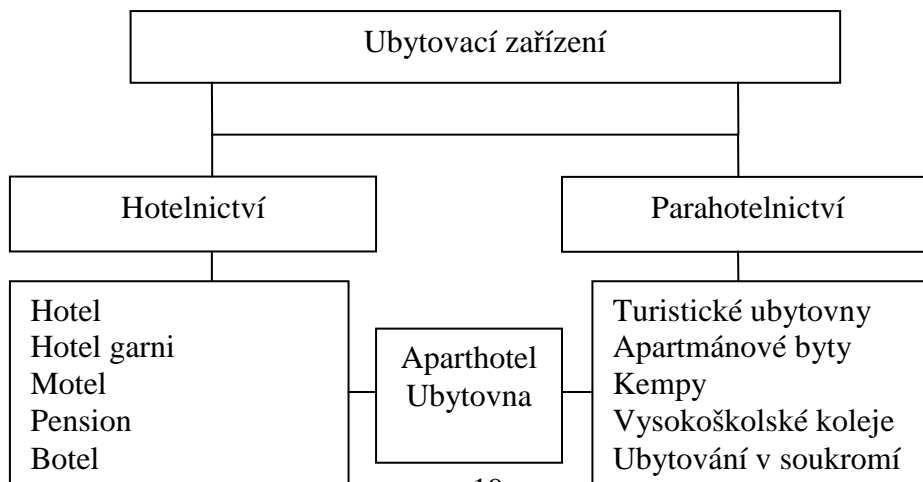
VLČEK, J., KALABISOVÁ, J., PLZÁKOVÁ, L., STUDNIČKA, P. (2013). *Inovace nabídky v hotelnictví na příkladu hotelu Stein*. Praha: Press21, 2013; kapitola 1: str. 8-15

### **3.1 Kategorizace, klasifikace a standardizace ubytovacích zařízení**

Význam hotelnictví pro cestovní ruch je stěžejní. Ubytovací služby totiž umožňují ubytování a přenocování během cestování v místech mimo obvyklé prostředí. Z hlediska statistického vyjádření mají zásadní význam tzv. hromadná ubytovací zařízení (HUZ). Jedná se o taková zařízení, která disponují více než pěti pokoji nebo více než deseti lůžky. Disponuje-li ubytovací zařízení méně pokoji, resp. méně lůžky, jedná se o tzv. individuální ubytovací zařízení (IUZ). V České republice je v současné době dle dat ČSÚ 7.600 hromadných ubytovacích zařízení a dle údajů MMR ČR 21.000 individuálních ubytovacích zařízení.

Hotelnictví je podstatnou součástí cestovního ruchu a reprezentuje významný podíl na hodnotovém řetězci, který je službami cestovního ruchu vytvářen. K základním aktivitám patří tvorba a prodej služeb cestovního ruchu, příp. balíčků služeb v oblasti dopravy, ubytovacích a stravovacích služeb, jakož i v rámci doplňkových služeb cestovního ruchu. Díky těmto skutečnostem patří hotelnictví k ryším podnikům cestovního ruchu, na kterých je závislá nabídka dalších výkonů v cestovním ruchu. Formy ubytovacích zařízení lze rozdělit do dvou skupin (Schéma 1), které jsou vyvolávány požadavky poptávky na trhu cestovního ruchu – na jedné straně se jedná o hotelnictví – *Hôtellerie proprement dite* (tradiční ubytovací služby), na druhé straně jde o parahotelnictví – *Hébergement complémentaire* (dodatečné ubytování).

Schéma 1: Rozdělení ubytovacích zařízení na hotelová a parahotelová



Hotelnictví lze v současné době charakterizovat jako nedílnou součást služeb cestovního ruchu. Bez možnosti stravování a ubytování není možné realizovat cestovní ruch. Předmětem hotelnictví je výstavba, řízení a organizace hotelů i velkých hotelových řetězců, zabezpečování jejich provozu a poskytování hotelových služeb. Vážnosti oboru přispívá i správné používání odborné terminologie. Mezi velmi často používané pojmy patří kategorie a třída ubytovacího zařízení, protože novela živnostenského zákona č. 356/1999 Sb. ze dne 9. 12. 1999 ukládá v § 17 v odstavci 8 povinnost označit ubytovací zařízení poskytující přechodné ubytování kategorií a třídou. Kategorie ubytovacího zařízení vyjadřuje druh ubytovacího zařízení – hotel, hotel garni, motel, penzion, hotel, depandance, turistická ubytovna, chatová osada, kemp. Třída ubytovacího zařízení vyjadřuje úroveň a rozsah poskytovaných služeb, kvalitu vybavení ubytovacího zařízení a velikost plochy pokoje. Třída se vyjadřuje pomocí hvězdiček a v současné době rozeznáváme následující třídy:

*	Tourist
**	Economy
***	Standard
****	First Class
*****	Luxury
Tzv. ½ *	Superior

#### **K zapamatování:**

Z hlediska statistického vyjádření se rozdělují ubytovací zařízení na **hromadná a individuální**. Formy ubytovacích zařízení lze rozdělit na **hotelová a parahotelová**. Kategorie ubytovacího zařízení vyjadřuje **druh** (např. hotel, penzion), **třída** vyjadřuje úroveň a rozsah poskytovaných služeb.

#### **Shrnutí kapitoly**

Z hlediska statistického vyjádření mají zásadní význam tzv. hromadná ubytovací zařízení (HUZ). Jedná se o taková zařízení, která disponují více než pěti pokoji nebo více než deseti lůžky. Disponuje-li ubytovací zařízení méně pokoji, resp. méně lůžky, jedná se o tzv. individuální ubytovací zařízení (IUZ). Formy ubytovacích zařízení lze rozdělit do dvou skupin, které jsou vyvolávány požadavky poptávky na trhu cestovního ruchu – na jedné straně se jedná o hotelnictví – *Hôtellerie proprement dite* (tradiční ubytovací služby), na druhé straně jde o parahotelnictví – *Hébergement complémentaire* (dodatečné ubytování).

Předmětem hotelnictví je výstavba, řízení a organizace hotelů i velkých hotelových řetězců, zabezpečování jejich provozu a poskytování hotelových služeb.

### **Pojmy k zapamatování**

Druh a třída ubytovacího zařízení, hotelnictví a parahotelnictví, hromadné a individuální ubytovací zařízení

### **Úkoly k zopakování a procvičení**

Prostřednictvím úkolů si ověříte, zda jste porozuměli obsahu kapitoly. Kontrola znalostí získaných studiem kapitoly je základem Vašeho sebehodnocení. Splnění požadavků uvedených v „**hodnocení**“ je předpokladem pro studium další kapitoly.

#### **1. Vyberte správnou odpověď /4 body/**

1/ Třída ubytovacího zařízení se:

- a/ vůbec neoznačuje
- b/ označuje hvězdičkami
- c/ vyjadřuje druhem ubytovacího zařízení

2/ Mezi parahotelová ubytovací zařízení nepatří:

- a/ hotely
- b/ pensiony
- c/ kempy

3/ Hromadná ubytovací zařízení mají více než:

- a/ 5 pokojů nebo 10 lůžek
- b/ 10 pokojů nebo 20 lůžek
- c/ 50 pokojů nebo 100 lůžek

4/ Superior označuje:

- a/ 5 hvězdiček
- b/ tzv. ½ hvězdičku
- c/ rozmezí výhradně mezi 3 a 4 hvězdičkami

5/ Který zákon/-ík ukládá povinnost označit druh ubytovacího zařízení?

a/ občanský

b/ práce

c/ živnostenský

Za každou správnou odpověď si připočtete 1 bod. **Celkem můžete získat 5 bodů.**

Splnění úkolů k zopakování a procvičení přispělo k prohloubení a upevnění Vašich znalostí získaných studiem kapitoly. Pokud jste v rámci sebehodnocení získali 4 – 5 bodů, můžete přistoupit ke studiu další kapitoly. Jestliže jste získali méně než 4 body, pokuste se zlepšit studijní výsledek pozornějším studiem kapitoly, event. se spojte s tutorem předmětu.

### **Další studijní zdroje**

[1] BERÁNEK, J. a kol. (2013). *Moderní řízení hotelového provozu*. Praha: MagConsulting, 2013. 338 str. ISBN 978-80-86724-45-4.

## **4. kapitola: Orientace služeb v hotelnictví**

**Studijní cíle.** V této kapitole se seznámíte:

- s orientací služeb na potenciál, procesy a výsledky, hotelové výkony a jádro produktu.

### **Úvod**

Cílem hotelnictví je efektivní prodej ubytovacích kapacit, který lze vyhodnocovat pomocí poměrových ukazatelů, kterými jsou např. RevPAR a GOPPAR. Zkratka RevPAR (*Revenue per Available Room*) označuje celkový příjem (tržbu, výnos) za disponibilní pokoj, který vychází z průměrné denní sazby za prodaný pokoj (*ADR – average daily room rate*) a procentuální obsazenosti kapacit (*Occ %*). Druhým ukazatelem je GOPPAR (*Gross Operating Profit per Available Room*), který vyjadřuje hrubý provozní zisk na disponibilní pokoj.

### **Klíčová slova:**

Jádro produktu, orientace služeb, výkonové ukazatele

## Studijní text

Použijte literaturu:

GARDINI, M. A. (2010). *Grundlagen der Hotellerie und des Hotelmanagements*. München: Oldenbourg Wissenschaftsverlag, 2010; kapitola 2: str. 25-33

### **4.1 Orientace služeb na potenciál, procesy a výsledky**

V rámci tržní struktury podnikatelské subjekty řeší dva základní problémy:

- zajistit nabídku širokého spektra produkce, která odpovídá potřebám poptávky;
- dosáhnout takové ziskovosti (efektivnosti) firem v odvětví, která odpovídá průměrné míře zisku v celé ekonomice.

Tržní struktura v segmentu hotelnictví a lázeňství je významně ovlivněna Oficiální jednotnou klasifikací ubytovacích zařízení České republiky, protože na začátku podnikání je každý podnikatelský subjekt objektivně nucen zvolit si příslušnou kategorii a třídu ubytovacího zařízení. Míra koncentrace není v segmentu hromadných ubytovacích zařízení v České republice standardně zjišťována. Za náhradní ukazatel, který umožňuje popsat tržní strukturu v hotelnictví, lze považovat ubytovací kapacitu hotelů. Největší vypovídací hodnotu má počet lůžek, event. počet pokojů. Rozlišení podle lůžek představuje tzv. technickou koncentraci, která má pro analýzu tržních struktur největší význam, neboť dovoluje mj. pominout otázku pohybu cen. Ekonomická a finanční koncentrace v odvětví jsou odvozeny od technické koncentrace.

Nedokonale konkurenční trh hotelnictví není roztržštěn na izolované podnikatelské celky, ale je rozdělen na segmenty (skupiny) – hotely \*\*\*\*\*, hotely \*\*\*\*\*, ostatní hotely (tj. hotely Tourist, Economy, Standard) a pensiony. Podle kritéria „počet pokojů (počet lůžek)“ můžeme podnikatelské subjekty v hotelnictví rozdělit na velké, malé a střední. Z hlediska předmětu našeho zkoumání upozorníme jen na nejdůležitější příčiny efektivnosti malých a středních podniků (MSP) v segmentu hotelnictví:

- MSP používají technologie nenáročné na kapitál a z hlediska produkce se pohybují v technologickém optimu;
- MSP vystupují jako specialisté, jejichž technická úroveň je díky mikroelektronice srovnatelná s velkými podniky;
- MSP disponují potřebným sociálním kapitálem, který podněcuje zavádění organizačních a marketingových inovací.

Tržní síla MSP v hotelnictví nesouvisí jen s velikostí firmy. I malá firma může mít velkou sílu na relativně malém trhu. Jednotlivé podnikatelské subjekty v hotelnictví disponují ve svém přímém okolí faktickým monopolem nabídky, který je diferencuje a jehož monopolizovatelnou podmínkou (konkurenční výhodou) je nejčastěji umístění v dané lokalitě, značka, specialita v jejich nabídce apod. Koncentraci podniků v segmentu hotelnictví výrazně ovlivňují lokální rozdíly, jejichž základem je obvykle atraktivita (diferenciace produkce), která nemůže být přemístěna.

Tržní struktura v segmentu hotelnictví se průběžně mění a management hotelů musí analyzovat tyto změny, aby mohl predikovat vliv diferenciací podniků na tvorbu cen. Zároveň musí přihlídnout k tomu, že význam cenové konkurence klesá. Potenciální zákazník je stále výrazněji ovlivňován necenovou konkurencí. Nejdůležitějším nástrojem konkurenčního boje se v době rozvinutých komunikačních sítí stává poskytování informací o nabídce hotelů. Vzhledem k vlivu umístění hotelu na jeho hospodaření je tržní struktura v tomto odvětví výsledkem průniku relativně koncentrovaného oligopolu a monopolní konkurence.

Terciární sektor v České republice po roce 1989 prudce vzrostl. Vzrostl významně i počet malých a středních zařízení poskytujících v rámci tohoto sektoru služby účastníkům jak domácího, tak příjezdového cestovního ruchu. Ve službách v rámci výjezdového cestovního ruchu prudce vzrostla malá a střední zařízení poskytující služby do té doby privilegovaných několika velkých cestovních kancelářích.

#### **K zapamatování:**

**RevPAR** (*Revenue per Available Room*) označuje celkový příjem (tržbu, výnos) za disponibilní pokoj, který vychází z průměrné denní sazby za prodaný pokoj (*ADR – average daily room rate*) a procentuální obsazenosti kapacit (*Occ %*). Druhým ukazatelem je **GOPPAR** (*Gross Operating Profit per Available Room*), který vyjadřuje hrubý provozní zisk na disponibilní pokoj.

#### **Shrnutí kapitoly**

Tržní struktura v segmentu hotelnictví a lázeňství je významně ovlivněna Oficiální jednotnou klasifikací ubytovacích zařízení České republiky, protože na začátku podnikání je každý podnikatelský subjekt objektivně nucen zvolit si příslušnou kategorii a třídu ubytovacího zařízení. Terciární sektor v České republice po roce 1989 prudce vzrostl. Vzrostl významně i



počet malých a středních zařízení poskytujících v rámci tohoto sektoru služby účastníkům jak domácího, tak příjezdového cestovního ruchu.

### **Pojmy k zapamatování**

GOPPAR, malé a střední podniky (MSP), RevPAR

### **Úkoly k zopakování a procvičení**

Prostřednictvím úkolů si ověříte, zda jste porozuměli obsahu kapitoly. Kontrola znalostí získaných studiem kapitoly je základem Vašeho sebehodnocení. Splnění požadavků uvedených v „**hodnocení**“ je předpokladem pro studium další kapitoly.

#### **1. Vyberte správnou odpověď /4 body/**

1/ Ukazatel GOPPAR vyjadřuje:

- a/ hrubý provozní zisk na disponibilní pokoj
- b/ celkový příjem za disponibilní pokoj
- c/ průměrnou denní sazbu za prodaný pokoj

2/ Význam terciárního sektoru a oboru hotelnictví v České republice po roce 1989:

- a/ vzrostl
- b/ stagnoval
- c/ klesl

3/ Dle velikosti převažují v oboru hotelnictví podniky:

- a/ velké a střední
- b/ malé a střední
- c/ velké a malé

4/ Rozlišení zařízení podle pokojů, resp. lůžek představuje tzv.:

- a/ oficiální klasifikaci
- b/ standardní kategorizaci
- c/ technickou koncentraci

5/ Obsazenost ubytovacího zařízení se vyjadřuje v:

- a/ poměrových ukazatelích RevPAR, GOPPAR

b/ procentech

c/ průměrnou denní sazbou za pokoj

Za každou správnou odpověď si připočtete 1 bod. **Celkem můžete získat 5 bodů.**

Splnění úkolů k zopakování a procvičení přispělo k prohloubení a upevnění Vašich znalostí získaných studiem kapitoly. Pokud jste v rámci sebehodnocení získali 4 – 5 bodů, můžete přistoupit ke studiu další kapitoly. Jestliže jste získali méně než 4 body, pokuste se zlepšit studijní výsledek pozornějším studiem kapitoly, event. se spojte s tutorem předmětu.

### **Další studijní zdroje**

[1] KŘÍŽEK, F., NEUFUS, J. (2011). *Moderní hotelový management*. Praha: Grada Publishing, 2011. 195 str. ISBN 978-80-247-3868-0.

## **5. kapitola: Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení ČR**

**Studijní cíle.** V této kapitole se seznámíte:

- s významem a účelem, kategorií a třídou ubytovacích zařízení.

### **Úvod**

Dříve byly k dispozici Oborové normy ON 735412 pro ubytovací zařízení a ON 735413 pro odbytová střediska. Zmíněné oborové normy na začátku 90. let 20. století byly zrušeny, ale nikdo nekonstatoval, co je nahrazuje, přestože platila povinnost podle živnostenského zákona označit viditelně ubytovací zařízení kategorií a třídou. Profesní asociace (HO.RE.KA a Národní federace hotelů a restaurací) se snažily tuto záležitost řešit, ale každý na poli své působnosti bez velkého úspěchu. V roce 2004 výše uvedené svazy spojily své úsilí a vydaly Oficiální jednotnou klasifikaci na léta 2004-2005, pak na léta 2006-2009. V roce 2006 došlo ke spojení svazu HO.RE.KA a Národní federace hotelů a restaurací a vznikla Asociace hotelů a restaurací ČR (AHR ČR), která získala značnou autoritu v oboru hotelnictví a mimo jiné vyvíjí úspěšnou činnost i v oblasti klasifikace ubytovacích zařízení.

### **Klíčová slova:**

Asociace hotelů a restaurací ČR, certifikace, Česká centrála cestovního ruchu-CzechTourism, kategorizace, klasifikace, Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, standardizace

### **Studijní text**

Použijte literaturu:

BERÁNEK, J. a kol. (2013). *Moderní řízení hotelového provozu*. Praha: MagConsulting, 2013; kapitola 2: str. 22-32

#### ***5.1 Klasifikace ubytovacích zařízení v České republice***

Profesní svazy Asociace hotelů a restaurací České republiky a UNIHOST – Sdružení podnikatelů v pohostinství, stravování a ubytovacích službách na základě usnesení vlády ČR č. 717 ze dne 17. 7. 1999 a za podpory Ministerstva pro místní rozvoj ČR a České centrály cestovního ruchu-CzechTourism sestavily „Oficiální jednotnou klasifikaci ubytovacích zařízení České republiky – kategorie hotel, hotel garni, penzion, motel a hotel“ pro období let 2010-2012. Asociace hotelů a restaurací ČR je od roku 1993 členem evropské konfederace HOTREC zastřešující hotely a restaurace na úrovni Evropské unie. Klasifikační systémy jednotlivých zemí směřují k postupné harmonizaci, členové HOTREC přijali dokument 21 kritérií sjednocující tyto evropské klasifikační systémy. AHR ČR na základě aktivit, které vyvíjí v oblasti budování systému klasifikace v ČR, přijala nabídku na rozšíření národní klasifikace na mezinárodní úroveň.

Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení ČR se stala součástí mezinárodního systému Hotelstars Union. Hotelstars Union zaručuje stejné parametry kvality ubytovacích služeb v regionu 13 evropských zemí – Německo, Rakousko, Švédsko, Česká republika, Maďarsko, Švýcarsko, Nizozemsko, Lucembursko, Litva, Lotyšsko, Estonsko, Malta a Belgie.

Materiál klasifikace má doporučující charakter a slouží jako pomůcka pro zařazování ubytovacích zařízení kategorií hotel, hotel garni, penzion, motel a hotel do příslušných tříd dle minimálních stanovených požadavků s cílem zlepšit orientaci spotřebitelů – hostů a zprostředkovatelů – cestovních kancelářích a cestovních agentur, zvýšení transparentnosti trhu ubytování a zkvalitnění služeb poskytovaných ubytovacími zařízeními. Požadavky jsou uváděny jako minimální, tedy nabízená služba či vybavení vyšší úrovně, než je uvedeno, je

vyhovující pro danou třídu. Klasifikace není obecně závazným právním předpisem a je na samotném provozovateli zařízení, zdali certifikaci podstoupí či nikoliv.

Pro označení minimálních požadavků jednotlivých tříd ubytovacích zařízení je používáno označení klasifikace. Pojmy standard a standardizace jsou chápány jako pojmy obecné, stanovující požadavky na poskytované služby a vybavení. Kategorizace označuje proces, kdy dochází k dělení ubytovacích zařízení do jednotlivých kategorií (hotel, penzion apod.). Certifikace označuje proces udělení certifikátu a klasifikačního znaku dle Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení ČR kategorie hotel, hotel garni, penzion, motel a hotel.

Udělování a obnovování certifikátů a klasifikačních znaků provádějí pro své členy i ostatní podnikatele profesní svazy Asociace hotelů a restaurací ČR a UNIHOST – Sdružení podnikatelů v pohostinství, stravovacích a ubytovacích službách. Klasifikační znaky (samolepky) se udělují na tříleté období. Případné spory řeší ustanovená klasifikační komise. Zajištění a kontrolu provádí ten profesní svaz, který danému ubytovacímu zařízení certifikát a klasifikační znak udělil.

Ta ubytovací zařízení, která splňují v rámci jednotlivých tříd klasifikace více než jen povinná kritéria a minimální počet nepovinných kritérií, mohou získat kromě označení hvězdičkami navíc ještě označení Superior. Jedná se o ubytovací zařízení kategorie hotel, hotel garni a penzion.

Certifikát a klasifikační znaky vydává klasifikační komise pouze ubytovacím zařízením, která jsou řádně zkolaudována. Klasifikační znaky jsou ve formě samolepek společné a jednotné. Certifikát i klasifikační znak se nestává majetkem žadatele, ale je pronajat žadateli po dobu platnosti jeho udělení. Certifikát ani klasifikační znak není přenosný na jiného provozovatele. V případě, že dojde k ukončení provozování certifikovaného ubytovacího zařízení, automaticky pozbývá platnost udělený certifikát a klasifikační znak. Podle rozhodnutí MMR ČR Oficiální jednotná klasifikace zůstane v pravomoci profesních svazů – AHR ČR a UNIHOST. Projekt je podporován MMR ČR a CzechTourism.

### **Pojmy k zapamatování:**

**Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení ČR** se stala součástí mezinárodního systému **Hotelstars Union**. Hotelstars Union zaručuje stejné parametry kvality ubytovacích služeb v regionu **13 evropských zemí**. Podle rozhodnutí MMR ČR Oficiální jednotná klasifikace zůstane v pravomoci profesních svazů – **AHR ČR a UNIHOST**. Projekt je podporován MMR ČR a agenturou CzechTourism.

### **Shrnutí kapitoly**

Asociace hotelů a restaurací ČR je členem evropské konfederace HOTREC zastřešující hotely a restaurace na úrovni Evropské unie. Klasifikační systémy jednotlivých zemí směřují k postupné harmonizaci, členové HOTREC přijali dokument 21 kritérií sjednocující tyto evropské klasifikační systémy. AHR ČR na základě aktivit, které vyvíjí v oblasti budování systému klasifikace v ČR, přijala nabídku na rozšíření národní klasifikace na mezinárodní úroveň. Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení ČR se stala součástí mezinárodního systému Hotelstars Union, který zaručuje stejné parametry kvality ubytovacích služeb v regionu 13 evropských zemí.

### **Pojmy k zapamatování**

Kategorie, Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení, třída, Superior

### **Úkoly k zopakování a procvičení**

Prostřednictvím úkolů si ověříte, zda jste porozuměli obsahu kapitoly. Kontrola znalostí získaných studiem kapitoly je základem Vašeho sebehodnocení. Splnění požadavků uvedených v „**hodnocení**“ je předpokladem pro studium další kapitoly.

#### **1. Vyberte správnou odpověď /6 bodů/**

- a/ \_\_\_\_\_ (Kategorie / Třída) vyjadřuje kvalitu a rozsah poskytovaných služeb v ubytovacím zařízení.
- b/ Hotelstars Union je systém platný v \_\_\_\_\_ (7 / 13) evropských zemích.
- c/ HOTREC je konfederace hotelů a restaurací, která působí na území \_\_\_\_\_ (Evropské unie / celého světa).
- d/ Platnost certifikátu v rámci Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení je v České republice \_\_\_\_\_ (3 / 5) roky/let.
- e/ Oficiální jednotnou klasifikaci ubytovacích zařízení ČR vytvořil(a) \_\_\_\_\_ (Asociace hotelů a restaurací ČR / Svaz obchodu a cestovního ruchu ČR).

Za každou správnou odpověď si připočtete 1 bod. **Celkem můžete získat 5 bodů.**

Splnění úkolů k zopakování a procvičení přispělo k prohloubení a upevnění Vašich znalostí získaných studiem kapitoly. Pokud jste v rámci sebehodnocení získali 4 – 5 bodů, můžete přistoupit ke studiu další kapitoly. Jestliže jste získali méně než 4 body, pokuste se zlepšit studijní výsledek pozornějším studiem kapitoly, event. se spojte s tutorem předmětu.

### **Další studijní zdroje**

[1] GARDINI, M. A. (2010). *Grundlagen der Hotellerie und des Hotelmanagements*. München: Oldenbourg Wissenschaftsverlag, 2010. 151 str. ISBN 978-3-486-59731-8.

### **Korespondenční úkol**

**S využitím získaných informací zpracujte esej v rozsahu 5 normostran, ve které:**

- **posuďte, jak komplexně přistupuje vybrané ubytovací zařízení k Oficiální jednotné klasifikaci ubytovacích zařízení ČR.**

Zpracovaný esej uložte v PDF pod Vaším UČO (např. 1199.pdf) a vložte do IS, sekce HO 105, část Odevzdávárna nejpozději 7 dní před příštím modulem. Na dalším tutoriálu obdržíte hodnocení, které je nezbytnou podmínkou pro složení zkoušky z předmětu Hotelové inženýrství.

### 3. modul = 5 hodin

#### 1.4 Průvodce studiem modulu „Příprava hotelového provozu“

Modul tvoří dva tematické okruhy. Každý je probírán samostatně:

6. Dokumentace pro projektování hotelového provozu (investiční záměr, studie proveditelnosti, architektonický záměr, projektová dokumentace, územní rozhodnutí, stavební povolení, stavební deník, kolaudační řízení)
7. Příprava hotelového provozu (harmonogram činností, marketingový plán, finanční plán, akční plán, organigram)

Výklad vychází z učebnice KRÍŽEK, F., NEUFUS, J. (2011). *Moderní hotelový management*. Praha: Grada Publishing, 2011  
(kapitoly 3-9: str. 31-128)

#### 6. kapitola: Dokumentace pro projektování hotelového provozu

**Studijní cíle.** V této kapitole se seznámíte:

- se základní dokumentací pro projektování hotelového provozu.

#### Úvod

Pro projektování hotelového provozu je nutné zpracovat řadu dokumentů, z nichž mezi nejvýznamnější patří investiční záměr, studie proveditelnosti, architektonický záměr a projektová dokumentace. Poté následuje vydání územního rozhodnutí, stavební povolení, vedení stavebního deníku. Stavba je ukončena kolaudačním rozhodnutím.

#### Klíčová slova:

Architektonický záměr, investiční záměr, kolaudační rozhodnutí, stavební deník, stavební povolení, územní rozhodnutí

#### Studijní text

Použijte literaturu:  
BERÁNEK, J. a kol. (2013). *Moderní řízení hotelového provozu*. Praha: MagConsulting, 2013; kapitola 3: str. 33-47

### **6.1 Dokumentace pro projektování hotelového provozu**

Investice představuje finanční prostředky na uvažovanou výstavbu hotelu a je ovlivňována vnitřními (naše rozhodnutí podnikat v oboru) a vnějšími faktory (očekávaná míra zisku, vývoj cestovního ruchu, daňová legislativa, cena práce, volba místa pro výstavbu, očekávaná klientela). Investiční záměr souvisí s podnikatelským záměrem (marketingový plán, např. jako podklad pro získání úvěru u banky, pro architekty důležitá informace o počtu pokojů, třídě hotelu apod.). Investiční záměr obsahuje objem investičních prostředků (vlastní, cizí zdroje), demografické (nezaměstnanost, vzdělanost), sociální a geografické aspekty, charakter hotelu a časový harmonogram jeho výstavby.

Studie proveditelnosti (feasibility study) je zaměřena na posouzení vstupů a výstupů (nákladů a výnosů), očekávaný zisk a ztrátu (zvolit dlouhodobé hledisko 10-15 let), návratnost investice a míru rizika (zodpovědný investor) a je zřetelným podkladem a měřítkem pro investora, zda investovat či nikoliv. V případě, že investiční záměr splňuje očekávání investora a studie proveditelnosti je pozitivní, zpracovává se architektonický záměr. Ten obsahuje představu o budoucí stavbě hotelu a účelnost stavby a je základním podkladem a zadáním, jaké představy má investor o konkrétním projektu. Pro architekta jsou důležité informace o počtu a skladbě pokojů, struktuře a počtu odbytových středisek, třídě hotelu a případné úvaze o zařazení hotelu do vybraného hotelového řetězce.

Zpravidla nikdy nelze získat ideální tvar parcely pro výstavbu hotelu. Do atraktivních částí je vhodné umístit prostory sloužící pro pobyt hostů, do méně atraktivních částí je třeba situovat zázemí pro zaměstnance, technickohospodářskou část hotelu včetně jeho zásobování. Na architektonický záměr navazuje architektonická studie, ve které sděluje investor požadavky architektovi a zpravidla se jedná o první vizualizaci stavby. Tato studie má vždy dvě části – výkresovou (vizualizace – tvar budovy, typ pokojů) a textovou (popis využitelnosti prostoru, řešení jednotlivých podlaží, cena stavby za m<sup>3</sup> obestavěného prostoru). Na architektonickou studii je možné vypsát architektonickou soutěž.

V případě, že je odsouhlasena architektonická studie spolu se studií proveditelnosti, vypracovává se projektová dokumentace. Ta se předkládá ke stavebnímu řízení na stavební úřad pro následné vydání stavebního povolení. Autorem je projektant, který projekt zpracovává a odpovídá za její správnost, úplnost a proveditelnost. Projektovou dokumentaci lze rozdělit na 4 části – souhrnná zpráva, zastavovací plán, stavební výkresy, návrh úprav



okolí stavby a návrh ochrany zeleně v průběhu provádění stavby. Projektová dokumentace může být zpracována jako jednostupňová nebo jako dvoustupňová.

Stavbu lze v území umístit jen na základě územního rozhodnutí, kterým je mimo jiné i rozhodnutí o umístění stavby. K územnímu řízení je příslušný stavební úřad. Územní řízení se zahajuje na písemný návrh účastníka, z podnětu stavebního úřadu nebo jiného orgánu stavební správy. Návrh se doloží dokumentací stanovenou prováděcími předpisy. Účastníky územního řízení jsou navrhovatel a dále osoby, jejichž vlastnická práva mohou být rozhodnutím dotčena, obec a dále ten, komu zákon toto postavení přiznává. V územním rozhodnutí stavební úřad stanovuje vymezení území pro stanovený účel a stanovuje podmínky k ochraně zájmů veřejných. Územní rozhodnutí platí 2 roky ode dne nabytí právní moci.

Po obdržení územního rozhodnutí je možné požádat příslušný stavební úřad o stavební povolení. Žádost o stavební povolení podává stavebník a musí prokázat, že je vlastníkem pozemku, resp. stavby. Účastníky stavebního řízení jsou stavebník, vlastník stavby, vlastník pozemku (není-li stavebníkem), vlastník sousedního pozemku a jiní, které stanoví předpis. Je-li stavební povolení vydáno, stavební úřad stanoví podmínky pro provedení a užívání stavby a rozhodne o námitkách. Musí schválit projektovou dokumentaci. Stavební povolení pozbývá platnosti, jestliže stavba nebyla započata do 2 let od vydání stavebního povolení.

Povinnost vést stavební deník má zhotovitel stavby. Stavebník má právo nahlížet do stavebního deníku a k záznamům v něm provedeným může připojit svá stanoviska. Dále jsou v něm oprávněny činit záznamy orgány stavebního dohledu, osoba určená k výkonu odborného dozoru či osoby vykonávající autorský nebo technický dozor. Vede se ode dne, kdy byly zahájeny práce na staveništi dle projektové dokumentace a jeho vedení končí dnem, kdy se odstraní vady a nedodělky podle kolaudačního rozhodnutí. Zápisy se provádí dennodenně. Zapisují se všechny důležité okolnosti týkající se stavby – časový postup prací, odchylky od projektové dokumentace, počasí, teplota atd. Po kolaudaci stavby předá stavební deník zhotovitel stavebníkovi, který má povinnost tento dokument archivovat.

Bez kolaudačního rozhodnutí nelze budovu užívat. Kolaudační řízení provádí stavební úřad, který vydal stavební povolení. Účastníkem řízení jsou stavebník, vlastník stavby, vlastník pozemku a uživatel. Toto řízení se zahajuje na žádost stavebníka, který návrh podává písemně stavebnímu úřadu. Stavební úřad při kolaudačním řízení především zkoumá, zda stavba byla

provedena dle dokumentace ověřené stavebním úřadem ve stavebním řízení, zda byly dodrženy podmínky stanovené v územním rozhodnutí a ve stavebním povolení, zda stavba hotelu splňuje podmínky pro pobyt osob se sníženou schopností pohybu a se sníženou orientací a zda stavba bude používána k tomu účelu, ke kterému byla postavena.

Stavební úřad vyhodnocuje závažné závady, které ohrožují bezpečnost a zdraví lidí a brání k užívání stavby k účelu, ke kterému byla postavena. Stavební úřad po zjištění takových závad přeruší kolaudační řízení a stavebníkovi stanoví termíny, do kterých musí být tyto závady odstraněny a pak pokračuje kolaudační řízení. Pokud závady neohrožují zdraví a bezpečnost a nebrání užívání stavby k účelu, ke kterému byla postavena, vydá stavební úřad kolaudační rozhodnutí. Tyto drobné závady se musí objevit v kolaudačním řízení s termíny, kdy musí být odstraněny. Rovněž se objeví ve stavebním deníku. Kolaudační rozhodnutí slouží i jako osvědčení, že stavba je schopna provozu

O předčasné užívání stavby lze požádat, pokud je stavba hotelu dokončena a jen některá z jeho částí není zprovozněna. Vydává se na základě žádosti stavebníka, který se zhotovitelem uzavře dohodu a předloží ji ke schválení stavebnímu úřadu. Povolení je časově omezené a po uplynutí času následuje kolaudace. Podmínkou předčasného užívání stavby je, že není ohrožena bezpečnost a zdraví osob a stavba slouží k účelu, ke kterému byla postavena.

#### **K zapamatování:**

Mezi nejvýznamnější dokumenty pro přípravu hotelového provozu patří **investiční záměr, studie proveditelnosti, architektonický záměr, architektonická studie a projektová dokumentace**. Ze strany orgánů veřejné správy je v rámci územního řízení zásadní **územní rozhodnutí**, v rámci stavebního řízení **stavební povolení** a v rámci kolaudačního řízení **kolaudační rozhodnutí**.

#### **Shrnutí kapitoly**

Investiční záměr obsahuje objem investičních prostředků (vlastní, cizí zdroje), demografické (nezaměstnanost, vzdělanost), sociální a geografické aspekty, charakter hotelu a časový harmonogram jeho výstavby. Studie proveditelnosti (feasibility study) je zaměřena na posouzení vstupů a výstupů (nákladů a výnosů), očekávaný zisk a ztrátu (zvolit dlouhodobé hledisko 10-15 let), návratnost investice a míru rizika. V případě, že investiční záměr splňuje očekávání investora a studie proveditelnosti je pozitivní, zpracovává se architektonický záměr. Ten obsahuje představu o budoucí stavbě hotelu a účelnost stavby a je základním

podkladem a zadáním, jaké představy má investor o konkrétním projektu. Na architektonický záměr navazuje architektonická studie, ve které sděluje investor požadavky architektovi a zpravidla se jedná o první vizualizaci stavby. V případě, že je odsouhlasena architektonická studie spolu se studií proveditelnosti, vypracovává se projektová dokumentace.

### **Pojmy k zapamatování**

Architektonická studie, architektonický záměr, investiční záměr, kolaudační rozhodnutí, projektová dokumentace, stavební povolení, studie proveditelnosti, územní rozhodnutí

### **Úkoly k zopakování a procvičení**

Prostřednictvím úkolů si ověříte, zda jste porozuměli obsahu kapitoly. Kontrola znalostí získaných studiem kapitoly je základem Vašeho sebehodnocení. Splnění požadavků uvedených v „**hodnocení**“ je předpokladem pro studium další kapitoly.

#### **1. Doplňte názvy dokumentů dle charakteristiky /5 bodů/**

<b>Dokument</b>	<b>Charakteristika</b>
	Posouzení vstupů a výstupů (Cost and Benefit Analysis)
	Jednostupňová a dvoustupňová
	Rozhodnutí o umístění stavby
	Osvědčení o provozuschopnosti stavby
	Podmínky pro provedení a užívání stavby

Za každou správnou odpověď si připočtete 1 bod. **Celkem můžete získat 5 bodů.**

Splnění úkolů k zopakování a procvičení přispělo k prohloubení a upevnění Vašich znalostí získaných studiem kapitoly. Pokud jste v rámci sebehodnocení získali 4 – 5 bodů, můžete přistoupit ke studiu další kapitoly. Jestliže jste získali méně než 4 body, pokuste se zlepšit studijní výsledek pozornějším studiem kapitoly, event. se spojte s tutorem předmětu.

### **Další studijní zdroje**

[1] KŘÍŽEK, F., NEUFUS, J. (2011). *Moderní hotelový management*. Praha: Grada Publishing, 2011. 195 str. ISBN 978-80-247-3868-0.

## **7. kapitola: Příprava hotelového provozu**

**Studijní cíle.** V této kapitole se seznámíte:

- s harmonogramem činností, marketingovým, finančním a akčním plánem a organigramem.

### **Úvod**

V rámci přípravy hotelového provozu vychází najevo činnosti, které je nutné zabezpečit pro budoucí provoz hotelu. Veškeré aktivity jsou zahrnuty v harmonogramu činností. Jde například o marketing, získávání lidských zdrojů, obchodní činnost, činnost útvarů jednotlivých úseků hotelového provozu, tvorbu a kalkulaci cen jídel a nápojů a nástroje podpory prodeje.

### **Klíčová slova:**

Akční plán, finanční plán, harmonogram činností, marketingový plán

### **Studijní text**

Použijte literaturu:

BERÁNEK, J. a kol. (2013). *Moderní řízení hotelového provozu*. Praha: MagConsulting, 2013; kapitola 3: str. 33-47

#### ***7.1 Postup přípravy před zprovozněním hotelového provozu***

Harmonogram činností stanovuje rozsah činností, členění jednotlivých úkolů, okruhy odpovědných osob a termíny dokončení úkolů. Musí být zpracován tak, aby zajistil návaznost úkolů z jednotlivých úseků. Tým, který má na starosti provoz hotelu, musí zpracovat informace a úkoly z jednotlivých útvarů, aby byl zajištěn přehled činností jednotlivých útvarů pro zajištění připravenosti provozu. Eliminují se duplicity úkolů a nacházejí se chybějící činnosti. Harmonogram činností je zásadním dokumentem pro období pre-openingu a většinou má podobu časového plánu. Zároveň by měl být schopen reagovat na krizové situace (zastupitelnost pracovníků) a je vhodné, aby jeho součástí byl krizový plán s namodelovanými krizovými situacemi včetně jejich řešení.

Při formování firemní filosofie je nutné vycházet z corporate identity (ztvárnění produktu, určité služby, koncept provozu mezi hotely stejného řetězce – restaurace, pokoje atd.) a z corporate design (v rámci řetězce užívání stejného loga, barevnosti, typu písma apod.). Do

období před otevřením hotelu nabývají na významu marketingové činnosti, které jsou zahrnuty do marketingového plánu. Následně se rozšiřuje podle potřeb trhu či segmentace trhu a reaguje na konkurenci.

Finanční plán obsahuje příjmovou část (plán tržeb) a nákladovou část. Tržby jsou realizovány především za prodej ubytovacích služeb, následují stravovací služby včetně cateringu, doplňkové služby a celkový objem finančních prostředků ovlivňuje též outsourcing vybraných služeb.

Akční plán navazuje na marketingový plán a reaguje na celkové přípravy hotelového provozu. Provozy jsou popsány v jednotlivých manuálech, které popisují produkt a jeho realizaci tak, aby to odpovídalo firemní strategii a filosofii, a to v souladu s rozpočtem a očekávaným ziskem. Do akčního plánu jsou zahrnuty pracovní týmy. Jejich význam spočívá v propojení duševních kapacit, v lepším využití času a orientace na výkon. Jednotlivé týmy musí být seznámeny s úkoly z pohledu jasné specifikace rozčleněny do portfolia dle jednotlivých úkolů.

Organizační model vychází z velikosti hotelu, množství nabízených služeb a jejich struktury a pracuje s pracovními týmy. Přehled pracovních pozic je rozpracován do organigramu, který obsahuje nástup pracovníků do jednotlivých úseků, má hierarchické uspořádání a obsahuje všechny funkce podřízené generálnímu řediteli. Postupný organizační model je rozdělen do 3 etap – plánování velikosti, struktury hotelu, kategorizace a segmentace, stavba a příprava hlavních produktů včetně jejich prodeje, uvádění do provozu. Postupný organizační model počítá s tím, že je ustanoveno vrcholové vedení hotelu, které je schopné řešit hlavní úkoly, připravit vizi procesů, najít členy budoucích týmů a posoudit, které úkoly budou předmětem tzv. outsourcingu. Jednotlivé úseky vznikají v okamžiku, kdy cena za práci, rychlost plnění úkolů a nutnost budoucí osobní účasti na produktu nabudou na významu.

**K zapamatování:**

Přehled pracovních pozic je rozpracován do **organigramu**, který obsahuje nástup pracovníků do jednotlivých úseků, má hierarchické uspořádání a obsahuje všechny funkce podřízené generálnímu řediteli.

## Shrnutí kapitoly

Harmonogram činností stanovuje rozsah činností, členění jednotlivých úkolů, okruhy odpovědných osob a termíny dokončení úkolů. Harmonogram činností je zásadním dokumentem pro období pre-openingu a většinou má podobu časového plánu. Do období před otevřením hotelu nabývají na významu marketingové činnosti, které jsou zahrnuty do marketingového plánu. Finanční plán obsahuje příjmovou část (plán tržeb) a nákladovou část. Akční plán navazuje na marketingový plán a reaguje na celkové přípravy hotelového provozu. Provozy jsou popsány v jednotlivých manuálech, které popisují produkt a jeho realizaci tak, aby to odpovídalo firemní strategii a filosofii, a to v souladu s rozpočtem a očekávaným ziskem. Organizační model vychází z velikosti hotelu, množství nabízených služeb a jejich struktury a pracuje s pracovními týmy. Přehled pracovních pozic je rozpracován do organigramu, který obsahuje nástup pracovníků do jednotlivých úseků, má hierarchické uspořádání a obsahuje všechny funkce podřízené generálnímu řediteli.

## Pojmy k zapamatování

Akční plán, finanční plán, harmonogram činností, marketingový plán, organigram

## Úkoly k zopakování a procvičení

Prostřednictvím úkolů si ověříte, zda jste porozuměli obsahu kapitoly. Kontrola znalostí získaných studiem kapitoly je základem Vašeho sebehodnocení. Splnění požadavků uvedených v „**hodnocení**“ je předpokladem pro studium další kapitoly.

### **1. Uveďte, zda je výrok pravdivý (P) či nepravdivý (N) /5 bodů/**

- 1/ Harmonogram činností je zásadním dokumentem pro období pre-openingu hotelu. P / N
- 2/ Organigram je součástí finančního plánu. P / N
- 3/ Finanční plán zohledňuje při hospodaření hotelu problematiku outsourcingu. P / N
- 4/ Pracovní týmy jsou součástí akčního plánu. P / N
- 5/ V období pre-openingu není nutné zpracovávat krizové plány. P / N

Za každou správnou odpověď si připočtete 1 bod. **Celkem můžete získat 5 bodů.**

Splnění úkolů k zopakování a procvičení přispělo k prohloubení a upevnění Vašich znalostí získaných studiem kapitoly. Pokud jste v rámci sebehodnocení získali 4 – 5 bodů, můžete přistoupit ke studiu další kapitoly. Jestliže jste získali méně než 4 body, pokuste se zlepšit studijní výsledek pozornějším studiem kapitoly, event. se spojte s tutorem předmětu.

### **Další studijní zdroje**

[1] GARDINI, M. A. (2010). *Grundlagen der Hotellerie und des Hotelmanagements*. München: Oldenbourg Wissenschaftsverlag, 2010. 151 str. ISBN 978-3-486-59731-8.

### **Korespondenční úkol**

**S využitím získaných informací zpracujte esej v rozsahu 5 normostran, ve které:**

- **zhodnoťte, s jakou legislativou se nejčastěji vypořádává vybrané ubytovací zařízení.**

Zpracovaný esej uložte v PDF pod Vaším UČO (např. 1199.pdf) a vložte do IS, sekce HO 105, část Odevzdávárna nejpozději 7 dní před příštím modulem. Na dalším tutoriálu obdržíte hodnocení, které je nezbytnou podmínkou pro složení zkoušky z předmětu Hotelové inženýrství.

## **Správné odpovědi a řešení cvičení v jednotlivých kapitolách**

### 1. kapitola

**Cvičení 1** – *Správné odpovědi: a – N, b – P, c – N, d – N, e – P*

### 2. kapitola

**Cvičení 1** – *Správné odpovědi: Lokalizační, Realizační, Selektivní*

**Cvičení 2** – *Správné odpovědi: 1 – b, 2 – a, 3 – a, 4 – c, 5 – b*

**Cvičení 3** – *Správné odpovědi: suprastruktura, hotel*

### 3. kapitola

**Cvičení 1** – *Správné odpovědi: 1 – b, 2 – c, 3 – a, 4 – a, 5 – c*

### 4. kapitola

**Cvičení 1** – *Správné odpovědi: 1 – a, 2 – a, 3 – b, 4 – c, 5 – b*

### 5. kapitola

**Cvičení 1** – *Správné odpovědi: a – Třída, b – 13, c – Evropské unie, d – 3, e – Asociace hotelů a restaurací České republiky*

### 6. kapitola

**Cvičení 1** – *Správné odpovědi: Studie proveditelnosti – Projektová dokumentace – Územní rozhodnutí – Kolaudační rozhodnutí – Stavební povolení*

### 7. kapitola

**Cvičení 1** – *Správné odpovědi: 1 – P, 2 – N, 3 – P, 4 – P, 5 – N*



Název: Hotelové inženýrství

Studijní opora pro kombinovanou formu studia

Autor: doc. Ing. Miroslav Čertík, CSc., Ing. Petr Studnička

Elektronická verze na Vysoké škole hotelové v Praze 8, spol. s r.o.

V Informačním systému VŠH na [www.vsh.cz](http://www.vsh.cz)

© Ing. Petr Studnička

ISBN 978-80-87411-57-5