



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:	2025/2026
Třída:	HT4

TÉMATA

- 1. Ubytovací zařízení, hotelová klasifikace a kategorizace** (definice, klasifikace a kategorizace UZ, ubytovací řád).
- 2. Hotelová recepce** (pracovníci, činnosti recepce, check in, check out, express check out, up-selling, evidence vedená v recepci, směnářenská činnost).
- 3. Housekeeping** (činnost hotelové hospodyně a pokojské, druhy úklidu, skladování prádla, ubytovací řád).
- 4. Hotelový pokoj** (druhy a vybavení pokojů, pokoje se zvláštním režimem, rezervace pokojů).
- 5. Stravovací úsek hotelu** (dělení úseku, organizace práce, jídelní lístek, menu, cateringová činnost).
- 6. Výrobní úsek hotelu** (výrobní střediska, členění, pracovníci, skladová evidence).
- 7. Odbytový úsek hotelu** (odbytová střediska, pracovníci, vybavení jednotlivých středisek).

8. **Slavnostní hostiny** (charakteristika slavnostních hostin, objednávka, pracovní příkaz, organizační zajištění, slavnostní menu).
9. **Halové služby a kontrola v hotelnictví** (služby vrátnice a halových služeb, vnější a vnitřní kontrola).
10. **Ochrana hostů a jejich majetku, reklamace v hotelnictví** (pojištění hotelu, technické prostředky, protipožární ochrana, reklamační řád).
11. **Nové a eko trendy v gastronomii, wellness hotely** (nové trendy, ekologické trendy, wellness hotely).
12. **Technický úsek hotelu, způsoby a systémy obsluhy** (charakteristika, pracovníci, ostatní pomocné provozy, způsoby a systémy obsluhy).
13. **Marketing a marketingové koncepce** (pojem, úkoly, základní podnikatelské koncepce marketingu a jejich vývoj, hotelový marketing).
14. **Marketingové cíle a marketingový mix** (cíle, kategorie cílů, SMART, podstata marketingových nástrojů).
15. **Marketingové prostředí** (mikroprostředí a makroprostředí marketingu).
16. **Marketingové analýzy** (analýza zákazníka a konkurence, SWOT analýza).
17. **Marketingový výzkum** (marketingový výzkum – význam, druhy, fáze a metody).
18. **Marketingové řízení** (poslání a cíle hotelu, marketingové plánování a marketingové strategie hotelu).
19. **Produkt a distribuce** (produkt - členění, struktura komplexního produktu, obal, značka, ochranná známka výrobku, životní cyklus, přímé a nepřímé distribuční cesty).
20. **Cena a propagace** (charakteristika, cíle podniku při stanovování ceny, metody a cenové strategie, propagace – cíle , nástroje – reklama, public relations, osobní prodej, podpora prodeje, přímý marketing).
21. **Marketingový mix – 5 – 8 P** (people, partnership, packaging, programming).
22. **Management a jeho prostředí** (význam a úrovně, hotelový management, prostředí managementu, , přímé a nepřímé vlivy).

23. Manažer a vedení kolektivu (vlastnosti a předpoklady manažera, styly řízení, motivace zaměstnanců, zásady správného přikazování).

24. Plánování a organizování (význam, druhy plánů a fáze plánování, organizace, funkce organizování, organizační struktura hotelu).

25. Krizový management (úpadek, sanace a zánik podniku, krizový management podniku)

Zpracovala: Mgr. Simona Fajkusová a Mgr. Jana Kavalová

Projednala a schválila PK gastronomie a CR dne 9. května 2025

Mgr. Ivana Jírů v. r.
ředitelka školy