

HOTELOVÝ PROVOZ a CESTOVNÍ RUCH

Maturitní témata 2023/2024 – seznam:

1. Hotelová dokumentace – základní operativní evidence v recepci UZ, finanční hotelová evidence
2. Hotelový informační systém – recepční a rezervační software, charakteristika, funkce; check in – příprava, průběh, up-selling, cross-selling, povinnosti ze zákona, check out – příprava, průběh, express check out, up-selling
3. Front office, recepční služby, základní úkoly front office, pracovníci ubytovacího zařízení, recepční – požadavky na profesi, pracovní zásady a návyky, zásady didaktiky při jednání s hostem
4. Historie hotelnictví – starověk, středověk, novověk
5. Ubytovací zařízení – rozdělení, kategorizace, jednotlivé kategorie ubytovacího zařízení – charakteristika
6. Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení ČR – charakteristika, proč je výhodné zařazení do klasifikace, kritéria udělení, postup provádění a obnovování hotelové klasifikace
7. Mezinárodní hotelové řetězce – historie, způsoby vzniku, hlavní znaky strategie světových hotelových řetězců (společností), výhody, nevýhody a problémy hotelových řetězců
8. Housekeeping – všeobecně, vedoucí housekeeper, hotelová hospodyně, pokojská, uklízečka – náplň práce, spolupráce s úseky, druhy úklidů
9. Ostatní úseky v rámci ubytovacích zařízení – stravovací úsek, technický úsek, ekonomický úsek, ostatní pomocné provozy – význam, hlavní činnosti, pracovníci
10. Bezpečnost hosta v hotelu – ochrana hostova soukromí, majetku, zdraví a života, zelený program v hotelu – ekologické trendy
11. Cestovní ruch – základní pojmy; druhy a formy cestovního ruchu; předpoklady rozvoje cestovního ruchu
12. Právní úprava cestovního ruchu – zákon o CR, typy služeb; zájezd, spojené cestovní služby; provozování cestovní kanceláře a cestovní agentury

13. Smlouva o zájezdu – obsah, možnosti jejích změn, porušení závazků; řešení vad
14. Řízení a organizace cestovního ruchu v ČR – význam cestovního ruchu a jeho přínosy; instituce v oblasti cestovního ruchu; turistická informační centra
15. Lázeňský cestovní ruch – význam lázeňství; typy lázeňských pobytů, jejich organizace a průběh; poskytované služby
16. Kongresový cestovní ruch – význam a přínosy, pojem MICE; typy kongresových akcí a možná místa pro jejich konání; organizace kongresových akcí
17. Specifické formy cestovního ruchu – cestovní ruch dětí a mládeže, cestovní ruch seniorů, ostatní formy cestovního ruchu
18. Venkovský cestovní ruch – význam a typické rysy; agroturistika, ekoagroturistika, ekoturistika; trvale udržitelný rozvoj cestovního ruchu
19. Dopravní služby v cestovním ruchu – letecká doprava
20. Dopravní služby v cestovním ruchu – železniční a silniční doprava; ostatní druhy dopravy
21. Služby v cestovním ruchu – pasové, vízové, celní a zdravotní
22. Pojišťovací služby v cestovním ruchu – význam; cestovní pojištění; povinné smluvní pojištění cestovní kanceláře a ochrana zákazníka
23. Průvodcovské služby – význam, typy průvodců a jejich povinnosti; podmínky provozování průvodcovské činnosti; povinnosti průvodce při mimořádných situacích
24. Činnost průvodce – náplň práce při přípravě na zájezd; náplň práce během zájezdu a po skončení zájezdu
25. Cestovní kancelář – klasifikace cestovních kanceláří; poskytované služby; produkt cestovní kanceláře – jeho tvorba, kalkulace a nabídka; druhy zájezdů