**Stravovací a ubytovací služby**

**Stravovací služby**

* Umožňují stravu
* Restaurace, jídelny, fastfood, kavárny
* Základní služba CR
* Velký význam pro ekonomiku státu a společnost
* Historie: stravovací služby se vyvíjeli současně s historickým a kulturním vývojem daného státu

**Funkce stravování**

* společensko-zábavní = najíst nebo napít a pobavit (tanec, povídání)
* základní = najíst
* doplňková = fastfoody, párek v rohlíku, hranolky, cheeseburger, bageta – občerstvení
* služby poskytované ve stravovacích službách se dělí na:

**Restaurační zařízení** – restaurace, motoresty, bufety, bistro, jídelní vůz

**Barová zařízení** – Noční (kluby, kabarety, diskotéky)

 Denní (kavárna, pizzerie, ovocný a mléčný bar)

**Profesní sdružení ve stravovacích službách**

* Česká barmanská asociace
* Asociace kuchařů a cukrářů
* Sdružení podnikatelů v pohostinství a CR
* Národní federace hotelů a restaurací

**Ubytovací služby**

* Je to základní služba
* Poskytuje přechodné ubytování
* Vznikají s rozvojem dopravních služeb
* Nejdříve hostince – jídlo a noc
* Slovo hotel pochází z francouzštiny
* 1. velké hotely vznikají v Anglii v 18. a 19. století
* Ritz – první významný hoteliér
* Místo společenských událostí
* V roce 1918 v Praze významné hotely ( Národní třída, Václavák, Nadpoříčí)
* Po 2. Světové válce mnoho hotelů znárodněno
* Ubytovací průmysl = polovina pracovních míst v CR

**Dělení**

Individuální – pronajímání např. jednoho pokoje, vlastního karavanu či houseboatu

Hromadná – v hotelu či kempu s ostatními zákazníky CR

**Pojmy**

Hotel = ubytovací zařízení s nejméně deseti pokoji

Hotel Garni= zařízení hotelového typu s omezeným stravováním (pouze snídaně)

Motel= nachází se u pozemních komunikací, ubytovací zařízení s nejméně deseti pokoji

Botel= ubytovací zařízení na lodi, přikotvené u břehu

Bungalov= nachází se v uzavřeném prostoru, místnosti a sociální zařízení

Depanalence= vedlejší část hotelu, nemá vlastní recepci

Pension= ubytovací zařízení s nejméně pěti pokoji a omezeným rozsahem služeb

All inclusive= vše v ceně, tři jídla denně (neomezené množství, nápoje po celý den)

Kontinentální snídaně= pečivo, máslo, džem, sýr, čaj, káva, kakao

Polopenze= snídaně + jedno hlavní jídlo

Plná penze= snídaně, oběd, večeře

**Dělení pokojů v hotelu**

Single= jednolůžkový pokoj

Double= dvoulůžkový pokoj s manželkou postelí

Twin= dvoulůžkový pokoj s oddělenými postelemi

Vícelůžkový pokoj= tři a více lůžek

Apartmán= ložnice, obývák, kuchyňský kout

Studio = jedna místnost s kuchyňským koutem a pevnými lůžky

**Kategorizace ubytovacích zařízení**

Podle velikosti

* Malá (5-100 pokojů)
* Střední (100-250 pokojů)
* Velká (250 a pokojů více)

Podle doby provozu

* Celoroční
* Sezónní – hlavní sezona (léto, zima)

 Mimosezona (jaro, podzim)

Podle umístění

* Městská
* Horská
* Lázeňská

Podle převažující klientely

* Kongresová turistika
* Sportovci
* Rodiny s dětmi
* Obchodníci

Podle druhu zařízení

* Hotel
* Motel
* Botel
* Penzion

Kategorizace = druh ubytovacího zařízení

Klasifikace= začlenění ubytovacích zařízení do tří podle kvality

**Klasifikace ubytovacích zařízení**

Turist \*

Economy \*\*

Standart \*\*\*

First class \*\*\*\*

Luxury \*\*\*\*\*

Je i 6\*

* Klasifikace ubytovacích zařízení je doprovolná
* Výhody klasifikace – konkurenční výhoda

 Více účastníků CR

* Klasifikaci zařízení hotelového typu mohou provádět dvě profesní sdružení:

NF HR= Národní federace hotelů a restaurací

HOREKA= sdružení podnikatelů v pohostinství a CR

* V rámci každé třídy se hodnotí tyto okruhy:
1. Obecné požadavky (únikový plán, bezpečnost hosta)
2. Vybavení pokojů (velikost, osvětlení, sociální zařízení, internet, telefon)
3. Hygienické zařízení (hygiena hostů i zaměstnanců)
4. Servis (služby)
* Hotel může získat 1 až 5 hvězdiček
* Penzion může získat 1 až 4 hvězdičky
* Ubytovny mohou získat 1 až 3 hvězdičky

**Typy ubytovacích zařízení**

1. Individuální zařízení = ubytování v soukromý (karavan, houseboat)
2. Hromadná zařízení= a) Hotely a obdobná ubytovací zařízení ( hotel, hotel Garni, penzion)

 b) Ostatní hromadná ubytovací zařízení (kempy, chatové osady, turistické ubytovny)

 c) Ostatní nespecifikovaná ubytovací zařízení (internáty, vysokoškolské koleje)

**HOREKA**

* Sdružení podnikatelů v pohostinství a CR
* Dobrovolná organizace
* Spolupracuje s: Czech Tourism (česká centrála CR)

 Hospodářskou komorou

 NF HR

* Pořádá různé školící akce
* Sleduje předpisy, které se týkají podnikání

**NF HR**

* Národní federace hotelů a restaurací
* Vznik na počátku 90. let
* Snaží se ovlivňovat kvalitu služeb
* Snaží se prosazovat zájmy vlastníků
* Zvyšovat standarty a pověst podniku

**Organizační struktura hotelu**

* Je to soubor úkolů a formálních, pracovních stavů vytvořených k využití předností
* Celkové uspořádání organizace se znázorňuje graficky (organizační schéma)

**Provozní management**

* Úkolem provozního managementu je zajistit každodenní plynný chod hotelu
* Skládá se ze tří základních útvarů: a) ubytovací

 b) stravovací

 c) technický

Ubytovací – část příjmů (recepce)

 Část lůžková (housekeeping manager(pokojská))

Stravovací část – výrobní část (kuchyň)

 Odbytová část (restaurace), jídelní a nápojový lístek

Technický – zásobovací a skladovací místnost (technik, skladník)

**Operační management**

* Zahrnuje vedoucí jednotlivých středisek nebo pracovních skupin
* Na úseku stravování to jsou: šéfkuchař, asistent šéfkuchaře, kuchyňská hospodyně, vedoucí restaurace, vedoucí skladového hospodářství
* Na úseku ubytování to jsou: vedoucí recepce, vedoucí rezervací, vedoucí halových služeb, hotelová hospodyně
* Na úseku technickém to jsou: vedoucí údržby, vedoucí hotelové prádelny
* V současné době dochází ke změně, úpravě nových profesních profilů – to se děje hlavně v operačním managementu
* Management controller ( vedoucí řízení, kontrolor řízení)
* Manager kvality
* Yuld management manager – manažer zisků
* Revenue manager – manažer příjmů
* Budget analys and management accouting – specialista na analýzu rozpočtu a účetnictví
* Organizátor práce, manažer slavnostních příležitostí, manažer cateringu, kulturní manažer

**Hotelové služby**

* Hotel poskytuje- ubytování a stravovací služby (jsou to základní služby: wellnes, fitness)
* Kongresové služby- jsou to doplňkové služby

**Péče o hosta v UZ**

* Během pobytu zajišťuje hotel hostovy rozsah služeb
* Jsou to služby zahrnuté do ceny za ubytování a další služby.
* Host čerpá služby a hradí je okamžitě po poskytnutí – hotovost, karta, osobní účet