STŘEDNÍ ZDRAVOTNICKÁ ŠKOLA a STŘEDNÍ ODBORNÁ ŠKOLA,
Česká Lípa, příspěvková organizace

tel.: 481 131 050 www.skolalipa.cz datová schránka: gexk8y8 sekretariat@skolalipa.cz
IČ/DIČ: 14451018/CZ14451018 470 06 Č. Lípa, 28. října 2707

Okruhy pro ústní maturitní zkoušku
Hotelový a restaurační provoz

Školní rok: **2026/2027**
Období: **jarní a podzimní termín**
Třída: **HE4**
Kód oboru: **65-42-M/01**
Obor vzdělávání: **Hotelnictví**

Společné stravování

- Charakteristika, funkce, druhy služeb a význam společenského stravování
- Síť podniků společného stravování
- Členění společného stravování
- Charakteristika a formy veřejného a účelového stravování

Ubytovací zařízení

- Hlavní úkoly a funkce ubytovacích zařízení
- Klasifikace sítě ubytovacích zařízení v ČR
- Vymezení pojmu kategorie (příklady) a třída ubytovacích zařízení - Subjekty zajišťující ubytovací zařízení, členění ubytovacích zařízení podle světové organizace cestovního ruchu

Podmínky podnikání ve stravování a v ubytovacích zařízení

- Služby, které zahrnuje podnikání v hotelnictví a stravování, předmět podnikání
- Všeobecné a zvláštní podmínky pro stravování a hotelnictví
- Materiální a finanční podmínky pro podnikání

Organizační struktura hotelového a restauračního provozu

- Tvorba organizační struktury – co ji definuje a na čem je uspořádání organizační struktury závislé
- Druhy činností
- Úrovně řízení a náplň práce jednotlivých pracovníků

Ostatní pracovníci v ubytovacím a stravovacím zařízení, hotelové řetězce

- Ostatní pracovníci v ubytovacím a stravovacím zařízení a jejich pracovní náplň

- Společenské chování a vystupování pracovníků v ubytovacím a stravovacím zařízení, faktory v jejich jednání, pracovní oblečení
- Hotelové řetězce – charakter, příklady v zahraničních a českých HŘ, výhody a nevýhody

Management hotelových a gastronomických podniků

- Co zahrnuje a vyjadřuje management hotelových a gastronomických podniků
- Manažér - vlastnosti, typy, manažerské funkce, úkoly a dovednosti
- Úrovně řízení a náplně práce jednotlivých pracovních funkcí
- Společenské chování a vystupování

Bezpečnost a ochrana zdraví, hygienické podmínky provozu

- Bezpečnost a ochrana zdraví, rizika a jejich prevence, povinnosti zaměstnance a zaměstnavatele
- Hygienické a zdravotní podmínky provozu, zásady osobní a provozní hygieny a hygieny poživatin
- HACCP – význam a principy, ve kterých spočívá
- Hospodaření s odpady a snižování odpadu

Kvalita a kontrola služeb v ubytovacím a stravovacím zařízení

- Kvalita – význam, podle jakých kritérií hosté posuzují kvalitu služeb - Kontrola – význam, druhy kontrol, povinnosti a práva státních kontrolních orgánů, kontrolní orgány a jejich působnost - Spokojenost hostů – spotřebitelské průzkumy

Výrobní činnost

- Čím je charakteristická výrobní činnost v zařízení veřejného stravování a hotelnictví
- Členění výrobního střediska, organizace práce
- Výrobní program (plán) - z čeho se vychází při plánování a sestavování nabídky
- Progresivní technologie přípravy pokrmů

Prodejní a odbytová činnost

- Charakteristika odbytového střediska, organizace práce
- Formy prodeje a obsluhy hostů
- Vyúčtování s hostem
- Kapacita odbytových středisek a jejich využití

Ubytovací úsek – front office, housekeeping

- Organizační struktura hotelu – organizace práce v ubytovacích zařízení - Úsek front office – recepce, hotelová hala, rezervace ubytování, příjezd a pobyt hosta, další služby ve front office, odjezd hosta
- Úsek housekeeping, hotelový pokoj – kategorie pokojů a pokoje se zvláštním režimem

Evidence v ubytovacích zařízeních

- Provozní evidence - Finanční evidence
- Směnárenská evidence
- Ubytovací a reklamační řád

Hotelové služby a jejich nabídka

- Co ovlivňuje standart služeb
- Dělení služeb podle charakteru služeb, podle placení, podle pracoviště
- Nabídka služeb, odlišení se, sestavování paušálních nabídek a paketů
- Vývoj nových služeb – fáze vývoje
- Služby poskytované hostům vyžadujícím zvýšenou péči a pozornost

Marketing v hotelnictví

- Co představuje marketing, marketingový proces, význam
- Sběr a rozbor informací, swot analýza, dodržování marketingových zásad
- Maslowova teorie potřeb
- Podpora prodeje, reklama, public relation
- Vývoj a specifika marketingu v hotelnictví v ČR

Nákupní a skladovací činnost

- Optimalizace zásob a její metody
- Odběr a příjem zboží, výdej zboží ze skladu
- Skladování a evidence zboží, hospodaření se zásobami a kontrolní metody

Úsek food & beverage management

- Gastronomie – význam pojmu, gastronomické pojmy
- Banketový obchod
- Zážitková gastronomie a cateringová činnost

Zvláštnosti v provozu účelového stravování

- Závodní stravování, význam, financování
- Školní stravování, význam, financování – ústavní stravování, stravování v lázních

Produktivita práce a strategie tvorby cen

- Činitelé ovlivňující produktivitu práce
- Pracovníci a jejich plánování

- Význam a charakter ceny, faktory ovlivňující tvorbu cen
- Metody tvorby cen, cenová diferenciace, slevy

Sběr a rozbor informací, marketingové prostředí
- Průzkum spotřebitelské poptávky
- Sledování konkurence
- SWOT analýza

Informační systém, marketingové strategie
- Vysvětlení informačního systému a jeho podsystému
- Formulování marketingových cílů
- Dodržování marketingových zásad
- Konkurenční výhody, segmentace trhu

Marketingový mix – 4 P
- Uvedení a charakterizování nástrojů marketingového mixu
- Určení vhodné cenové strategie daného produktu
- Použití nástrojů podpory prodeje

Reklama a Public Relations
- Využití znalostí psychologie nabídky při prodeji produktu a služby
- Vysvětlení pojmu PR
- Posouzení dopadu publicity

Marketingový a finanční plán
- Funkce, tvorba a realizace marketingového plánu
- Funkce, tvorba a realizace finančního plánu

Podnikatelský plán
- Úloha podnikatelského plánu
- Zakladatelský rozpočet
- Zásady sestavování

Vypracovala: Bc. Gabriela Vlková
Témata byla schválena předmětovou komisí dne 28.8.2026

Témata byla schválena ředitelkou školy a zveřejněna na stránkách školy.

Mgr. Hana Kubátová Ortová
ředitelka školy