

Informačný list predmetu

Akademický rok 2024/2025

Vysoká škola	Univerzita sv. Cyrila a Metoda v Trnave
Fakulta	FF UCM
Kód predmetu	KEAMS/meMUGZ-J/24
Názov predmetu	Manažment ubytovacích a gastronomických zariadení
Rozsah	2P
Počet kreditov	2
Vyučujúci	prof. PhDr. Ladislav Lenovský, PhD. (prednášajúci), Ing. Jana Černá, PhD. (prednášajúci)

Podmienky na absolvovanie predmetu

Podmienkou pripustenia ku skúške je účasť na prednáškach a vypracovanie zadani počas semestra, podľa zadania vyučujúceho. V prípade individuálneho študijného plánu je podmienkou prístúpenia k písomnej skúške nutná minimálne 50 % účasť na prednáškach a vypracovanie zadani podľa zadania vyučujúceho. 100% záverečné hodnotenie – 60% písomná skúška, 40% spracovanie zadani.

Klasifikačný stupeň bude určený na základe stupnice (v %):

A 1,0 výborne – vynikajúce výsledky len s minimálnymi chybami < 92-100 % >

B 1,5 veľmi dobre – nadpriemerné výsledky s menšími chybami < 83-91 % >

C 2,0 dobre – vcelku dobré, priemerné výsledky < 74-82 % >

D 2,5 uspokojivo – dobré výsledky, ale vyskytujú sa významné chyby < 65-73 % >

E 3,0 dostatočne – výsledky vyhovujú minimálnym kritériám < 56-64 % >

FX 4,0 nedostatočne – absolvovanie predmetu si vyžaduje vynaložiť ešte značné úsilie a množstvo práce zo strany študenta < 0-55 % >

Záverečné hodnotenie

Podmienkou pripustenia ku skúške je účasť na prednáškach a vypracovanie zadani počas semestra, podľa zadania vyučujúceho. V prípade individuálneho študijného plánu je podmienkou prístúpenia k písomnej skúške nutná minimálne 50 % účasť na prednáškach a vypracovanie zadani podľa zadania vyučujúceho. 100% záverečné hodnotenie – 60% písomná skúška, 40% spracovanie zadani.

Klasifikačný stupeň bude určený na základe stupnice (v %):

A 1,0 výborne – vynikajúce výsledky len s minimálnymi chybami < 92-100 % >

B 1,5 veľmi dobre – nadpriemerné výsledky s menšími chybami < 83-91 % >

C 2,0 dobre – vcelku dobré, priemerné výsledky < 74-82 % >

D 2,5 uspokojivo – dobré výsledky, ale vyskytujú sa významné chyby < 65-73 % >

E 3,0 dostatočne – výsledky vyhovujú minimálnym kritériám < 56-64 % >

FX 4,0 nedostatočne – absolvovanie predmetu si vyžaduje vynaložiť ešte značné úsilie a množstvo práce zo strany študenta < 0-55 % >

Výsledky vzdelávania

Študent po absolvovaní predmetu získa tieto vedomosti, zručnosti, kompetencie: Vedomosti: Študent predmetu sa zorientuje v terminológii ubytovacích zariadení a pohostinstva, oboznámi sa s kategorizáciou ubytovacích a gastronomických zariadení, organizačnou štruktúrou a činnosťou jednotlivých zložiek, so

spôsobmi zabezpečovania služieb v ubytovacích zariadeniach a gastronomických zariadení, s personálnou politikou a personálnou prácou, finančným hospodárením prevádzok a prístupmi ku tvorbe cien za služby, procesom rezervovania služieb i finančnými vzťahmi zariadení, s procesom výstavby, rekonštrukcie a dizajnu ubytovacích a gastronomických zariadení, s uplatňovaním manažmentu kvality a spôsobmi hodnotenia spokojnosti klientov, s uplatňovaním marketingu a spozná najvýznamnejšie hotelové a gastronomické spoločnosti. S praktickým fungovaním ubytovacích a gastronomických zariadení a ich jednotlivých súčastí sa študent oboznámi v rámci exkurzie v niektorom z významných podnikov tohto druhu na Slovensku. Zručnosti: Študent absolvovaním predmetu dokáže posúdiť výhody a nevýhody jednotlivých spôsobov zapojenia sa do spoločného podnikania/reťazca, vyhodnotiť prednosti a riziká jednotlivých spôsobov financovania činnosti a jeho finančných vzťahov s externými subjektmi, diferencovať prístup ku klientom z rôznych segmentov, vytvoriť ponuku služieb šitých na mieru, zrealizovať prieskum spokojnosti klientely, zorganizovať gastronomické podujatie, zhodnotiť nároky na výstavbu /rekonštrukciu a aktuálny dizajn ubytovacieho a gastronomického zariadenia, uplatniť princípy Yield manažmentu v ubytovacom zariadení vzhľadom na štruktúru klientov, ako aj zvládnuť riadenie činností zameraných na trvalú udržateľnosť prevádzok. Profesionálne kompetencie: Študent absolvovaním predmetu získa komplexný prehľad o fungovaní ubytovacích a gastronomických zariadení, organizačnej štruktúry, dokáže posúdiť výhodnosť konkrétnych alternatív zabezpečenia poskytovania služieb, pristupovať k jednotlivým segmentom klientov zodpovedajúcim a primeraným spôsobom, riešiť sťažnosti a reklamácie zo strany klientov k ich spokojnosti, vybrať si pre účely spolupráce vhodné subjekty, transparentne nastaviť podmienky odmeňovania zamestnancov v hoteli i výberového konania, zrealizovať primárne prieskumy, prijať úsporné opatrenia na všetkých zložkách v rámci organizačnej štruktúry a stanoviť kompetencie na jednotlivých úrovniach riadenia spôsobom, aby boli jednoznačné, neprekrývali sa, boli kvantifikovateľné a hodnotiteľné. Prenositelne kompetencie: Študent v rámci predmetu si osvojí komunikačné zručnosti, analytické schopnosti pri posudzovaní rôznych alternatív, schopnosť flexibilne riešiť problémy a reklamácie s určitou dávkou improvizácie, používať primerané zdroje informácií z daného odboru pre účely svojho rozhodovania, tímovú prácu v rámci kooperácie jednotlivých organizačných zložiek a vhodnú stimuláciu zamestnancov i spolupracujúcich subjektov.

Stručná osnova predmetu

História a vývoj hotelierstva a ubytovacích zariadení cestovného ruchu a ich význam pre cestovný ruch. Základná terminológia. 2. Klasifikácia ubytovacích zariadení, kategórie a triedy. Alternatívne formy ubytovania. 3. Finančný manažment ubytovacích zariadení, cena a cenová politika, diferenciácia cien a cenové stratégie v ubytovacích zariadeniach. 4. Hotelový manažment a jeho súčasti. Zabezpečovanie doplnkových služieb (svojpomocne i dodávateľským spôsobom, make or buy), organizácia prevádzky ubytovacieho zariadenia, personálny manažment ubytovacieho zariadenia. 5. Hotelové skupiny a spôsoby zapojenia do hotelových skupín – zmluva o manažmente, franchisingová zmluva, nájomná zmluva. Distribučné cesty ubytovacích zariadení. Rezervačné systémy. Špecifické segmenty klientely v hoteli. 6. História a vývoj gastronomických zariadení cestovného ruchu a ich význam pre cestovný ruch. Základná terminológia. Zásady správnej výživy. 7. Ponukový lístok – význam, obsah, kreovanie, zodpovednosť, estetické stvárnenie. Diferencované a diétne stravovanie. Nutritívna a energetická hodnota jedla, technológia prípravy stravy, hodnotenie kvality pokrmov a nápojov. Hygienické požiadavky. 8. Gastronomické prevádzky, uzatvorené a otvorené systémy spoločného stravovania, komerčné stravovanie. Odbyt v spoločnom stravovaní – bez obsluhy, s obsluhou, roznáška, výdaj cez okienko, predajné automaty, gastronomické podujatia (raut, koktejl, recepcia, banket, svadba atď.). Výkonové ukazovatele v gastronomických zariadeniach (počet obslužených zákazníkov, stoličková obrátka, tržby atď.). 9. Svetová gastronómia. Najznámejšie tradičné a moderné suroviny, jedlá a nápoje v kontexte regionálnych špecifik. 10. Výstavba, rekonštrukcia a dizajn ubytovacích a gastronomických zariadení, subjekty podieľajúce sa na výstavbe, proces výstavby, dokumentácia, stavebne – dispozičné riešenie

prevádzok, prvky trvalej udržateľnosti zariadení. 11. Manažment kvality služieb v hoteli a gastronomickom zariadení, hodnotenie spokojnosti hostí. Riešenie reklamácií nespokojných hostí. Manažment kontroly. Yield manažment a jeho uplatňovanie v hotelierstve. 12. Marketing hotelových a gastronomických služieb.

Sylabus predmetu

História a vývoj hotelierstva a ubytovacích zariadení cestovného ruchu a ich význam pre cestovný ruch. Základná terminológia. 2. Klasifikácia ubytovacích zariadení, kategórie a triedy. Alternatívne formy ubytovania. 3. Finančný manažment ubytovacích zariadení, cena a cenová politika, diferenciacia cien a cenové stratégie v ubytovacích zariadeniach. 4. Hotelový manažment a jeho súčasti. Zabezpečovanie doplnkových služieb (svojpomocne i dodávateľským spôsobom, make or buy), organizácia prevádzky ubytovacieho zariadenia, personálny manažment ubytovacieho zariadenia. 5. Hotelové skupiny a spôsoby zapojenia do hotelových skupín – zmluva o manažmente, franchisingová zmluva, nájomná zmluva. Distribučné cesty ubytovacích zariadení. Rezervačné systémy. Špecifické segmenty klientely v hoteli. 6. História a vývoj gastronomických zariadení cestovného ruchu a ich význam pre cestovný ruch. Základná terminológia. Zásady správnej výživy. 7. Ponukový lístok – význam, obsah, kreovanie, zodpovednosť, estetické stvárnenie. Diferencované a diétne stravovanie. Nutritívna a energetická hodnota jedla, technológia prípravy stravy, hodnotenie kvality pokrmov a nápojov. Hygienické požiadavky. 8. Gastronomické prevádzky, uzatvorené a otvorené systémy spoločného stravovania, komerčné stravovanie. Odbyt v spoločnom stravovaní – bez obsluhy, s obsluhou, roznáška, výdaj cez okienko, predajné automaty, gastronomické podujatia (raut, koktejl, recepcia, banket, svadba atď.). Výkonové ukazovatele v gastronomických zariadeniach (počet obslužených zákazníkov, stoličková obrátka, tržby atď.). 9. Svetová gastronómia. Najznámejšie tradičné a moderné suroviny, jedlá a nápoje v kontexte regionálnych špecifik. 10. Výstavba, rekonštrukcia a dizajn ubytovacích a gastronomických zariadení, subjekty podieľajúce sa na výstavbe, proces výstavby, dokumentácia, stavebne – dispozičné riešenie prevádzok, prvky trvalej udržateľnosti zariadení. 11. Manažment kvality služieb v hoteli a gastronomickom zariadení, hodnotenie spokojnosti hostí. Riešenie reklamácií nespokojných hostí. Manažment kontroly. Yield manažment a jeho uplatňovanie v hotelierstve. 12. Marketing hotelových a gastronomických služieb.

Odporúčaná literatúra

GÚČIK, M. – PATÚŠ, P. 1997. Cena a cenová politika v hotelierstve a pohostinstve. Ekonomická fakulta UMB. Banská Bystrica. 71 s. ISBN 80-967649-2-6. 2. GÚČIK, M. a kol. 2006. Cestovný ruch – Hotelierstvo – Pohostinstvo. Slovenské pedagogické nakladateľstvo – Mladé letá. 216 s. ISBN 8010003603. 3. CHALUPA, J. – PAŽOUT, Š. – HÁN, J. 2018. Vybrané kapitoly z hotelníctví a gastronomie. Svazek třetí – Online marketing. Wolters Kluwer. 312 s. ISBN 9788075528889. 4. INDROVÁ, J. – PETRŮ, Z. – VAŠKO, M. 1995. Podnikatelská činnost ve stravování a hotelnictví. Vysoká škola ekonomická. Praha. 102 s. ISBN 80-7079-054-7. 5. INDROVÁ, J. – VOŘÍŠEK, T. 1997. Yield management a jeho uplatňování v hotelnictví. Vysoká škola ekonomická. Praha. ISBN 80-7079-752-5. 6. LITOMERICKÝ, J. 2014. Příprava a realizace výstavby hotelu. In Ekonomika cestovního ruchu a podnikání. Vedecký časopis Obchodní fakulty Ekonomické univerzity v Bratislavě. Bratislava: Katedra služeb a cestovního ruchu OBF EU. Roč. 6, č. 4, s. 42-49. ISSN 1337-9313. 7. MLEJNKOVÁ, L. 2016. Stravovací služby. Idea servis. 167 s. ISBN 9788085970883. 8. NEUFUS, J. – KRÍŽEK, F. 2014. Moderní hotelový management. Grada. 224 s. ISBN 9788024748351. 9. NINEMEIER, J. D. – HAYES, D. K. 2019. Hotel Operations Management. PEARSON INDIA. ISBN 9353944058. 10. PATÚŠ, P. – MARUŠKOVÁ, J. 2014. Manažment prevádzky hotelu. Dali-BB. 215 s. ISBN 9788081410741. 11. PETŘÍČEK, M. 2022. Revenue management v ubytovacích službách. Wolters Kluwer. 372 s. ISBN 9788076762084. 12. SLÁDEK, G. 2007. Manažment v pohostinstve a hotelierstve. Epos. 720 s. ISBN 8080577186. 13. SZENDE, P. – DALTON, A. N. – YOO, M. 2021. Operations Management in the Hospitality Industry. ISBN 978-1-83867-542-4. 14. TESONE, D. 2011. Zásady řízení pro obor hotelnictví, gastronomie a turismu. Wolters Kluwer. 405 s. ISBN 978-80-7357-655-4. 15. VETRÁKOVÁ, M. 2017. Řízení lidských zdrojů v ubytovacích zařízeních hotelového typu. Wolters Kluwer. 196 s. ISBN 9788081686122.

Jazyk, ktorého znalosť je potrebná na absolvovanie predmetu

slovenský