

Analýza stavu spolupráce gastronomických škol, hotelů a restaurací

Jozef Panák

Bakalářská práce
2012



Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta technologická

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně

Fakulta technologická

Ústav analýzy a chemie potravin

akademický rok: 2011/2012

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Jozef PANÁK**
Osobní číslo: **T09323**
Studijní program: **B 2901 Chemie a technologie potravin**
Studijní obor: **Technologie a řízení v gastronomii**

Téma práce: **Analýza stavu spolupráce gastronomických škol, hotelů a restaurací.**

Zásady pro vypracování:

1. Charakterizace hotelů a restauračních zařízení
2. Klasifikace hotelů a restauračních zařízení
3. Služby hotelů a restaurací
4. Organizační struktura v hotelnictví a gastronomii
5. Přehled zákonů pro gastronomická zařízení
6. Osnovy pro gastronomické školy
7. SWOT analýza pro posouzení schopností a znalostí pro výkon profese
8. Vyhodnocení dotazníku

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná**

Seznam odborné literatury:

1. BERÁNEK, J. KOTEK, P. Řízení hotelového provozu. 3. vyd. Praha: Grada, MAG consluting, 2003
2. BUREŠ, J. FILIP, V. Jednotné zásady hotelového provozu. 1.vyd. Praha: Merkur 1989
3. SMETANA, F. KRÁTKÁ, E. Podnikání v hotelnictví a gastronomii. 1. vyd. Praha: Fortuna 2009
4. LIŠKA, J. Hotelový a restaurační management. 1. vyd. Vyškov: VVŠ PV Vyškov 1998
5. INDROVÁ, J. PETRŮ, Z. VAŠKO, M. Podnikatelská činnost ve stravování a hotelnictví. Praha: VŠE v Praze 1995

Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Václav Forman**
Kroměříž

Datum zadání bakalářské práce: **6. ledna 2012**

Termín odevzdání bakalářské práce: **21. května 2012**

Ve Zlíně dne 15. února 2012


doc. Ing. Roman Čermák, Ph.D.
děkan




doc. Ing. Miroslav Fišera, CSc.
ředitel ústavu

PROHLÁŠENÍ

Prohlašuji, že

- beru na vědomí, že odevzdáním diplomové/bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby ¹⁾;
- beru na vědomí, že diplomová/bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí, že jeden výtisk diplomové/bakalářské práce bude uložen na příslušném ústavu Fakulty technologické UTB ve Zlíně a jeden výtisk bude uložen u vedoucího práce;
- byl/a jsem seznámen/a s tím, že na moji diplomovou/bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 ²⁾;
- beru na vědomí, že podle § 60 ³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- beru na vědomí, že podle § 60 ³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – diplomovou/bakalářskou práci nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- beru na vědomí, že pokud bylo k vypracování diplomové/bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tedy pouze k nekomerčnímu využití), nelze výsledky diplomové/bakalářské práce využít ke komerčním účelům;
- beru na vědomí, že pokud je výstupem diplomové/bakalářské práce jakýkoliv softwarový produkt, považují se za součást práce rovněž i zdrojové kódy, popř. soubory, ze kterých se projekt skládá. Neodevzdání této součásti může být důvodem k neobhájení práce.

Ve Zlíně 13.8.2012



.....

¹⁾ zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47 Zveřejňování závěrečných prací:

(1) Vysoká škola nevydělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlížení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, apisy nebo rozmnoženiny.

(3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

²⁾ zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

(3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).

³⁾ zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst. 3). Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užit či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.

(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělku jím dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlídí k výši výdělku dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRAKT

Bakalářská práce hodnotí znalosti absolventů středních gastronomických a hotelových škol pro výkon studované profese. Míra znalostí byla hodnocena na základě dotazníku, který byl zaslán do hotelů a restauračních zařízení. Dále jsou v práci uvedeny školní osnovy pro cílové obory. Práce se dále věnuje kategorizaci a klasifikaci hotelových a restauračních zařízení a službám, které jsou v těchto zařízeních poskytovány.

Klíčová slova: Hotely, restaurace, gastronomie, gastronomické školství, klasifikace, služby

ABSTRACT

Bachelor thesis evaluates knowledge of gastronomical and hotel school school-leavers for work in studied branch. Rate of knowledge was evaluated on basis of questionnaire, which was sent to the hotels and restaurants. Next content of work is school outline for targeted branches too. Work is even engaged in categorization and classification of hotels and restaurants and services provided in this facilities.

Keywords: Hotels, restaurants, gastronomy, gastronomical schoolos, classification, services

Děkuji vedoucímu této bakalářské práce Ing. Václavu Formanovi za všechny rady, připomínky, vstřícný a profesionální přístup při zpracování této práce.

Prohlašuji, že odevzdaná verze bakalářské práce a verze elektronická nahraná do IS/STAG jsou totožné.

OBSAH

ÚVOD.....	10
I TEORETICKÁ ČÁST.....	11
1 KATEGORIZACE HOTELŮ A RESTAURACÍ	12
1.1 KATEGORIZACE HOSTINSKÝCH ZAŘÍZENÍ	12
1.1.1 Restaurace	12
1.1.2 Bary	12
1.2 CHARAKTERISTIKA JEDNOTLIVÝCH KATEGORIÍ HOSTINSKÝCH PROVOZOVEN	13
1.2.1 Restaurace	13
1.2.2 Bary	14
1.3 ČLENĚNÍ UBYTOVACÍCH ZAŘÍZENÍ KATEGORIZACE A KLASIFIKACE.....	15
1.3.1 Zjednodušené srovnání tříd kategorie hotel	17
1.3.2 Jednotlivé body klasifikace ubytovacích zařízení	19
1.3.3 Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení ČR.....	22
2 SLUŽBY HOTELOVÝCH A RESTAURAČNÍCH ZAŘÍZENÍ.....	24
2.1 UBYTOVACÍ SLUŽBY.....	24
2.1.1 Placené služby	25
2.1.2 Neplacené služby	25
2.1.3 Materiálně technické podmínky poskytování ubytovacích služeb.....	25
2.2 STRAVOVACÍ SLUŽBY	26
2.2.1 Materiálně technické podmínky poskytování stravovacích služeb	26
2.3 SLUŽBY POSKYTOVANÉ HOSTŮM VYŽADUJÍCÍM PŘI POBYTU V HOTELU ZVÝŠENOU PÉČÍ A POZORNOST.....	27
2.3.1 Zvláštní pozornost a péče poskytovaná významným osobám (V. I. P.)	27
2.3.2 Zvláštní péče věnovaná dětem	28
2.3.3 Zvláštní péče věnovaná tělesně postiženým osobám	29
3 NĚKTERÉ ZÁKONY A PŘEDPISY UPRAVUJÍCÍ ČINNOST GASTRONOMICKÝCH PODNIKŮ VČETNĚ PŘEDPISŮ SOUVISEJÍCÍCH	32
4 ŠKOLNÍ VZDĚLÁVACÍ PROGRAM HOTELOVÝCH A GASTRONOMICKÝCH ŠKOL.....	34
4.1 UČEBNÍ OSNOVY PRO JEDNOTLIVÉ OBORY.....	34
4.1.1 Obor vzdělávání: hotelnictví ŠVP Hotelnictví a cestovní ruch	34
4.1.2 Obor vzdělávání: Kuchař-číšník ŠVP kuchař-číšník	34
4.1.3 Obor vzdělávání: Kuchař-číšník ŠVP číšník, servírka	35
4.1.4 Obor vzdělávání: Kuchař-číšník ŠVP Kuchař.....	35
4.2 CÍLE A CHARAKTERISTIKA PŘEDMĚTŮ	35
4.3 UPLATNĚNÍ ABSOLVENTŮ OBORU HOTELNICTVÍ.....	42
4.4 UPLATNĚNÍ ABSOLVENTŮ OBORU KUCHARŮ ČÍŠNÍK/SERVÍRKA	43
II PRAKTICKÁ ČÁST	44
5 VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKU	45
5.1 VÝSLEDKY A DISKUZE	45
5.1.1 Seznam otázek z dotazníku	45

5.1.2	Vyhodnocení otázek.....	46
5.1.3	Výběr konkrétních odpovědí na otázku, které teoretické a praktické znalosti u jednotlivých oborů dotázané zařízení postrádají	49
5.2	CELKOVÉ VYHODNOCENÍ VÝZKUMU	51
ZÁVĚR		52
SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY.....		54
SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK.....		56
SEZNAM OBRÁZKŮ		57
SEZNAM GRAFŮ		58
SEZNAM TABULEK.....		59
SEZNAM PŘÍLOH.....		60

ÚVOD

Hotelové a restaurační zařízení jsou veřejná místa, ve kterých jsou poskytovány služby zákazníkům žijícím v konkrétním místě nebo účastníkům cestovního ruchu. Jsou určena jak k poskytování ubytování, veřejnému stravování lidí, prodeji pokrmů a nápojů, tak i k různým formám společenské zábavy.

Tato bakalářská práce je zaměřena na druhy ubytovacích a stravovacích zařízení, jejich kategorizaci, klasifikaci a služby, které jsou zde poskytovány. Kvalita těchto zařízení a jejich služeb je z velké části závislá jak na schopnostech a dovednostech zaměstnanců, tak i na jejich individuálním přístupu, v tomto případě absolventů škol v oboru hotelnictví a gastronomie. Cílem této práce je srovnat míru dovedností absolventů praktických a teoretických znalostí, profesionálního přístupu a zjistit případné nedostatky.

První kapitola se zabývá kategorizací hotelů a restaurací, charakteristikou jednotlivých druhů provozoven (bary, restaurace, kavárny, hotely, motely atd.) a jejich členěním.

Druhá kapitola je zaměřena na služby poskytované hotelovými a restauračními zařízeními, jejich rozdělením na placené a neplacené, ale také na materiálně technické podmínky nutné k poskytování ubytovacích a stravovacích služeb. Velká pozornost je věnována hostům vyžadující zvláštní pozornost, mezi které patří V. I. P. osoby, děti a osoby s tělesným postižením.

Poslední kapitola teoretické části této práce je věnována školním vzdělávacím programům pro budoucí pracovníky v oboru hotelnictví a gastronomie a možnosti jejich dalšího uplatnění. Součástí této kapitoly je také charakteristika předmětů vyučovaných pro jednotlivé obory.

Praktická část bakalářské práce je věnována vyhodnocení dotazníku (viz příloha č. 1), ve kterém pověření vedoucí pracovníci hodnotily úroveň absolventů hotelových a gastronomických škol, pro výkon jejich profese. Práce zároveň zkoumá, jaké množství s dotázaných zařízení spolupracuje se školami připravující žáky pro výkon této profese a do jaké míry ovlivňuje pohlaví příjem pracovníků ve výběrovém řízení.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 KATEGORIZACE HOTELŮ A RESTAURACÍ

Kvalita služeb a kategorizace hotelů a restaurací je dána oborovou normou 73 5412 s účinností od 1. 4. 1991, vydaná Ministerstvem obchodu ČR, která určuje závazné a jednotné podmínky pro zařazování ubytovacích zařízení do kategorií a tříd.

Klasifikační znaky ON 73 5412 rozlišují ubytovací zařízení dle jejich úrovně vybavení, druhu a funkce, organizaci práce a sortimentu poskytovaných služeb.

Je nutné, aby pracovníci ubytovacích zařízení tyto normy znali, dodržovaly požadavky a odstraňovaly nedostatky, které by nebyly v souladu s touto normou [1,6].

1.1 Kategorizace hostinských zařízení

Hostinská zařízení (provozovny) se dělí podle druhu do kategorií a zařazují se do nich dle převažujícího charakteru poskytovaných služeb.

Základní rozdělení hostinských zařízení restauračního typu dle statistické metodiky EÚ do kategorií je následující:

1.1.1 Restaurace

Pro tuto kategorii hostinských provozoven je dominantní prodej pokrmů s možností zakoupení nápojů a možnost různých forem společenské zábavy.

Jedná se zejména o následující druhy provozoven:

- restaurace
- samoobslužné restaurace (jidelny)
- rychlé občerstvení
- železniční jídelní vozy a jiná zařízení pro přepravu cestujících

1.1.2 Bary

Pro tuto kategorii hostinských provozoven je dominantní prodej nápojů s možností různých forem společenské zábavy. Je možno též podávat výrobky studené kuchyně, cukrářské výrobky, podle místních podmínek teplé pokrmy, zejména minutkového charakteru. Jedná se zejména o následující druhy provozoven:

- bary
- noční kluby

- pivnice
- vinárny
- kavárny, espressa

Další členění dle statistické metodiky na kantýny a cateringové služby se netýká hostinských zařízení restauračního typu, jedná se o prodej pokrmů a nápojů za upravené ceny zejména v závodních jídelnách, školních jídelnách a menzách atp. Dále o výrobu a přípravu pokrmů v centrálních výrobnách a jejich dodávek na objednávky leteckých společností, na bankety a společenské události [2,5,7,11].

U jednotlivých kategorií lze zřizovat sezónní a příležitostná odbytová střediska, která jsou součástí provozovny (terasy, atria, zahrady, předzahrádky, salónky, sály apod.) Všechny hostinské provozovny s výjimkou kategorií občerstvení, mají pro hosty WC, oddělené pro ženy a pro muže [2,5,7,11].

1.2 Charakteristika jednotlivých kategorií hostinských provozoven

1.2.1 Restaurace

Restaurace je hostinské zařízení zajišťující obslužným způsobem stravovací služby se širokým sortimentem pokrmů základního stravování.

Pohostinství je modifikovaný typ restaurace, který zabezpečuje základní i doplňkové stravování.

Jídelní a restaurační vozy a jiná zařízení pro přepravu osob poskytují základní i doplňkové stravování ve veřejných dopravních prostředcích.

Motoresty jsou restaurace, které mají dostatečnou kapacitu pro parkování vozidel, budované při silnicích nebo při dálnicích a poskytují služby především motoristům.

Samoobslužná restaurace (kafeterie) je hostinské zařízení, poskytující základní a doplňkové stravování samoobslužným způsobem.

Bufet je hostinské zařízení, zabezpečující občerstvení, případně i stravovací služby samoobslužným způsobem. Je možná specializace podle hlavního předmětu prodeje např. mléčný bufet, rybí bufet.

Bistro je analogická forma bufetu. Podobně jsou charakterizována i hostinská zařízení typu fast food outlets jako např. Burger King, McDonald's, která podávají pokrmy a nápoje v nevratných obalech.

Občerstvení, kiosek je hostinské zařízení zabezpečující poskytování občerstvení. Zřizuje se obvykle jako sezónní, příležitostné zařízení často bez vlastní odbytové plochy. Občerstvení může být zřízeno jako doplňující část provozovny nebo střediska (prodejní okno), případně jako pochůzkový prodej, (např. pomocí prodejních košů) [2,5,7,11].

1.2.2 Bary

Denní bar je hostinské zařízení, jehož dominantním vybavením je barový pult. Poskytuje občerstvovací, případně i stravovací služby obslužným způsobem. Je možná specializace podle hlavního předmětu prodeje např.:

- Grill bar (grilované pokrmy)
- Pizzerie (pizza)
- Snack bar (výrobky studené kuchyně, minutková jídla)
- Aperitiv bar (výrobky studené kuchyně, různě připravované nápoje)
- Lobby bar (je součástí hotelu a nabízí především různě připravené teplé i studené nápoje)

Vinárna je obslužné hostinské zařízení specializované především na podávání vína. Dále může také nabízet teplé i studené pokrmy.

Noční bar, noční klub, varieté, dancing jsou noční zábavná hostinská zařízení poskytující obslužným způsobem pokrmy a nápoje. Dominantní vybavení tvoří barový pult a taneční parket. Podle zaměření a prostorových možností se počítá i se samostatným prostorem pro varietní vystoupení.

Kavárna je obslužné hostinské zařízení, se zaměřením na prodej teplých nápojů, cukrářských výrobků, studené kuchyně a podle místních podmínek i teplých pokrmů. Svou funkcí a charakterem slouží k delšímu pobytu hosta. Tomu je přizpůsobeno i zařízení a vybavení (boxy, křesla, nábytek, dále je k dispozici tisk, společenské hry atd.). Kavárny mohou být podle svého poslání specializovány (taneční kavárna, koncertní kavárna, kino-kavárna, internetová kavárna) nebo kombinovány (kavárna-cukrárna).

Espresso je obslužné zařízení, které zabezpečuje prodej teplých a studených nápojů, zejména kávy, cukrářských výrobků a výrobků studené kuchyně. Dominantu vybavení tvoří přístroj na výrobu kávy typu expresso.

Pivnice je obslužné hostinské zařízení, specializované převážně na podávání piva a jídel vhodně doplňujících jeho konzumaci.

Hostinec je hostinské zařízení, zaměřené zejména na prodej piva a studených pokrmů.

Výčep piva je hostinské zařízení, zaměřené na prodej piva a ostatních nápojů, převážně do přinesených nádob. Může být i součástí provozovny jiné kategorie [2,5,7,11].

1.3 Členění ubytovacích zařízení kategorizace a klasifikace

Dle vyhlášky 137/1998 Sb. o obecných technických požadavcích na výstavbu se ubytovacím zařízením rozumí stavba nebo její část, kde je veřejnosti poskytováno přechodné ubytování a služby s tím spojené [7,8,12].

Ubytovací zařízení, se zařazují podle druhů do kategorií a podle převažujícího vybavení a úrovně poskytovaných služeb do tříd [2,7,12].

Kategorizace je proces, při kterém dochází k dělení ubytovacích zařízení, do jednotlivých kategorií [9].

Klasifikací rozumíme zařazení kategorií podle vybavení, úrovně a rozsahu poskytovaných služeb do tříd. Účelem klasifikace je zachování standardu při výstavbě a zřizování ubytovacích zařízení a dodržování určité kvality poskytovaných služeb. Je nezbytně nutné, aby podnikatelé v oblasti služeb ubytovacích zařízení znali základní charakteristiky jednotlivých kategorií a požadavky na jejich vybavení pro zařazení do příslušné třídy.

Třída ubytovacích zařízení vyjadřuje úroveň poskytovaných služeb, projevující se ve vybavení, kvalitě a rozsahu poskytovaných služeb. Ve většině zemí jsou třídy ubytovacích zařízení označovány hvězdičkami, ale například v Anglii se můžeme setkat s označením ve formě klíčů, korunek nebo se slovním označením u hotelů a penzionů garni též s označením "garni". Současně platná klasifikace ubytovacích zařízení v ČR je obsahem níže uvedené Tabulky 1 [2,7].

Tabulka 1 - Rozdělení ubytovacích zařízení do tříd podle hvězdiček [5,7]

*	Tourist
**	Economy
***	Standard
****	First Class
*****	Luxury

Ubytovací zařízení jsou členěna na:

- hromadná ubytovací zařízení
- individuální ubytování (mimo hromadná ubytovací zařízení)

Požadavky na vybavení, druh, rozsah a úroveň poskytovaných služeb v jednotlivých kategoriích a třídách jsou pro podnikatelské subjekty minimální.

Dále uváděná specifikace se týká hromadných ubytovacích zařízení členěných dle kategorizace WTO (Světové organizace turismu) na kategorie:

a) Hotely a obdobná zařízení [2]

- **hotel** je ubytovací zařízení, které má nejméně 10 pokojů, je vybavené pro poskytování přechodného ubytování a dalších služeb (stravování). Hotely se člení do 5 tříd
- **hotel garni** je vybavený pro poskytování stravovacích služeb jen v omezeném rozsahu (minimálně snídaně) a člení se do 4 tříd
- **motel** je ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji, poskytující ubytovací a další služby pro motoristy a člení se do 4 tříd. Zpravidla bývá umístěno v blízkosti pozemních komunikací s možností parkování v blízkosti hotelu.
- **penzión** je ubytovací zařízení s nejméně pěti pokoji, rozsah doplňkových služeb je omezený, ale ubytovací služby jsou srovnatelné se službami hotelů. Penzióny se člení do čtyř tříd.
- **botel** je ubytovací zařízení, umístěné v trvale zakotvené lodi, pokoje jsou označovány pojmem kajuta

b) Jiná hromadná ubytovací zařízení

- **kemp** zařízení pro přechodné ubytování ve vlastním zařízení hostů (přívěs, stan) v objektech provozovatele (srub, chata aj.) nebo v jejich samostatně pronajímaných částech. Kempy se člení do čtyř tříd.
- **chatová osada** je zařízení poskytující přechodné ubytování výhradně v objektech provozovatele (sruby, chaty aj.), člení se do tří tříd.
- **turistická ubytovna** je jednodušší ubytovací zařízení pro přechodné ubytování s větším počtem lůžek na jednotlivé místnosti [2,5,7,9,11,12].

Další členění ubytovacích zařízení může být podle následujících kritérií:

- podle velikosti na malá (5-100 pokojů), střední (101-150 pokojů), velká (od 251 pokojů výše) počet pokojů pro zařazení do skupiny dle velikosti je orientační a v závislosti na ostatních službách se může lišit až o 20%
- podle doby provozu na celoroční a sezónní
- podle umístění na městská, lázeňská, horská, přímořská zařízení apod.
- podle převažující klientely na zařízení pro obchodníky, sportovce, rodiny s dětmi, zařízení specializující se na kongresovou turistiku atd.

Všechny výše uvedené body mají výrazný vliv na úroveň poskytovaných služeb a vybavenost ubytovacího zařízení [7,9].

1.3.1 Zjednodušené srovnání tříd kategorie hotel

Charakteristika Hotel 1* dle [21]

- Každodenní úklid pokoje
- 100 % pokojů má barevnou TV včetně dálkového ovladače /nebo nabízí možnost TV zapůjčit /
- Stůl a židle
- Mýdlo nebo tekuté tělové mýdlo, 1 ručník na osobu
- Služby recepce k dispozici
- Možnost přijetí a odesílání faxů
- Veřejně přístupný telefon pro hosty
- Snídaňová nabídka
- Nabídka nápojů v hotelu
- Možnost uložení cenností

Charakteristika Hotel 2* dle [21]

- Každodenní úklid pokoje, každodenní výměna ručníků na požádání
- 100 % pokojů má barevnou TV včetně dálkového ovladače/nebo nabízí možnost TV zapůjčit
- Světlo na čtení vedle lůžka
- Přísada do koupele nebo sprchový gel/mýdlo
- 1 ručník, 1 osuška na osobu, poličky na prádlo
- Nabídka hygienických předmětů (např. zubní kartáček, zubní pasta, holicí souprava)
- Kreditní karty
- Snídaně formou bufetu nebo odpovídající snídaňový lístek
- Možnost uložení cenností

Charakteristika Hotel 3* dle [21]

- 100 % pokojů má barevnou TV včetně dálkového ovladače , rozhlas
- Telefon v pokoji, noční stolek, světlo ke čtení
- Přístup na Internet v pokoji nebo ve veřejných prostorách
- Topení v koupelně, vysoušeč vlasů, kosmetické ubrousky
- Zrcadlo na výšku postavy, místo pro uložení zavazadla/kufru
- Šitíčko, pomůcky na čištění obuvi, služba prádelny a žehlení
- Polštář a přikrývka navíc na požádání
- Recepce otevřena 14 hodin, telefonicky dostupná 24 hodin denně, personál hovořící dvěma jazyky (čeština/jeden světový jazyk)
- Místa k sezení v prostoru recepcce, pomoc se zavazadly
- Centrální trezor nebo trezor na pokoji
- Přehledný systém vyřizování stížností
- Restaurace otevřená alespoň 5 dnů v týdnu

Charakteristika Hotel 4* dle [21]

- Čalouněné křeslo/pohovka se stolkem
- Kosmetické produkty (např. sprchovací čepice, pilníček na nehty, bavlněné tampony), kosmetické zrcátko, velká odkládací plocha v koupelně
- Osušky, pantofle na požádání, krejčovská služba – drobné opravy
- Přístup na Internet a internetový terminál, možnost IT podpory

- Recepce otevřená 18 hodin, dostupná telefonicky 24 hodin
- Hotelová hala s místy k sezení a nápojovým servisem, hotelový bar
- Snídaňový bufet nebo snídaňový jídelní lístek prostřednictvím Room Service
- Minibar nebo nápoje 24 hodin denně prostřednictvím Room Service
- Restaurace s „À la carte“ nabídkou otevřená alespoň 6 dnů v týdnu
- Zjišťování a vyhodnocování připomínek hostů

Charakteristika Hotel 5* dle [21]

- Produkty osobní péče v lahvičkách, župan na pokoji
- Internet - PC v pokoji, trezor v pokoji
- Služba žehlení (navrácení do 1 hodiny), služba čištění obuvi,
- Concierge, bagážista, dveřník
- Recepce otevřená 24 hodin, vícejazyčný personál (čeština/alespoň dva světové jazyky)
- Prostorná hala recepcí s místy k sezení a nápojovým servisem, hotelový bar
- Osobní uvítání každého hosta
- Minibar a nabídka pokrmů a nápojů prostřednictvím Room Service 24 hodin denně
- Restaurace s „À la carte“ nabídkou otevřená alespoň 7 dnů v týdnu
- Kontroly Mystery Guest



Obrázek 1 - Ukázka certifikačních znaků pro Hotel 5*, Penzion 4* a Hotel garni 3* [22]

1.3.2 Jednotlivé body klasifikace ubytovacích zařízení

Přístup do ubytovacího zařízení

Je důležité, aby byl přístup k zařízení bezpečný a pohodlný, s možností příjezdu motorových vozidel, platné pro všechny třídy ubytovacích zařízení.

K dispozici musí být parkovací plocha při klasifikaci nejméně 3*.

Možnost vstupu hostů do hotelu po celých 24 hodin, u všech třít ubytovacích zařízení.

Při klasifikaci nejméně 3*, oddělený vchod pro zaměstnance [2].

Vstupní prostory a recepce

Recepce musí být vhodně umístěna pro příjem a odbavení hostů s příslušným vybavením podle možností architektonického řešení objektu.

Služby příjmu hostů tj. služba vrátnice a recepce, musí být zajišťována nepřetržitě.

Při klasifikaci nejméně 3* musí být ubytovací zařízení vybaveno vstupní halou (foyerem), pohodlným zařízením pro společenský styk a směnárnou, dle možnosti architektonického řešení objektu.

Prostory ubytovacích zařízení musí být značeny dobře viditelnými nápisy a piktogramy pro snazší orientaci hostů.

V ubytovacím zařízení musí být telefon a další zařízení pro přenos dat.

Je nutné vybavit zařízení výtahem v případě, že má dvě nadzemní podlaží. V případě, že má tři nadzemní podlaží musí být k dispozici evakuační výtah [2].

Společenské a stravovací prostory

K dispozici by měla být jídelna a místnost k odpočinku. Jestliže tato podmínka není splněna, může jídelna sloužit i k pobytu hostů mezi obdobími podávání hlavních jídel (pro 1* a 2* zařízení)

K dispozici by měla být jídelna a společenská místnost s počtem míst u stolu odpovídajícím alespoň 50 % lůžek (pro 3* zařízení).

U 4* zařízení by měly být k dispozici prvotřídně zařízené jídelní prostory s počtem stolů odpovídajícím 50 % lůžek.

U 5* zařízení by měly být jídelní prostory zařízeny luxusně s počtem stolů odpovídajícím 60 % lůžek [2].

Velikost pokojů v m²*Tabulka 2 - Požadavky na velikosti pokojů pro jednotlivé kategorie [2,12]*

Klasifikace	Velikost pokoje	Vhodná plocha	Minimální plocha
1 a 2*	1 lůžkové	9 m ²	8 m ²
	2 lůžkové	15 m ²	12,6 m ²
3*	1 lůžkové	10 m ²	9,5 m ²
	2 lůžkové	16 m ²	13,3 m ²
4*	1 lůžkové	12 m ²	11,4 m ²
	2 lůžkové	17 m ²	13,3 m ²
5*	1 lůžkové	14 m ²	12 m ²
	2 lůžkové	20 m ²	16 m ²

Do plochy pokoje se nezapočítávají vedlejší místnosti (koupelna, WC, balkon a předsíň)

V případě, že má pokoj více než 2 lůžka, musí být obytná plocha větší o 5 m² pro každé další lůžko. Do počtu lůžek se nepočítá dětské lůžko, ani příležitostné lůžko, které může být přidáno na požádání hosta [2].

Vybavení pokojů*Tabulka 3 - Požadavky na velikosti lůžek v ubytovacích zařízeních [2]*

Klasifikace	Velikost lůžka v cm	Vhodná	Minimální
Pro všechny třídy ubytovacích zařízení	Samostatné lůžko	100x200 cm	90x190 cm
	dvojlůžko	200x200 cm	180x190 cm

Počet míst k sezení, nočních stolků, poliček a nočních lamp by měl odpovídat počtu lůžek. V pokoji by také měla být šatnová skříň a úložné zařízení pro zavazadla.

U 4 a 5* zařízení by měly být pokoje vybaveny sejfem pro úschovu cenností. U ostatních tříd je tato nahrazeno centrální úschovou.

U 3, 4, a 5* zařízení by měly být pokoje vybaveny radiopřijímačem.

U 4 a 5* zařízení by měly být pokoje vybaveny minibarem a televizorem.

U 3, 4 a 5* zařízení by měly být pokoje vybaveny telefonem napojeným veřejnou sítí.

Pokoje by měly být vybaveny informačními materiály, jako jsou například: podmínky ubytování, informace o ubytovacím zařízení, případně letáky o možnostech využití volného času [2].

Vybavení a velikost hygienických zařízení

U 1 a 2* zařízení by měl mít umývadlo s tekoucí teplou a studenou vodou, v případě že není k dispozici hygienické zařízení. Na podlaží kde nejsou pokoje vybaveny hygienickým zařízením, musí být 1 koupelna a 1 WC na každých 10 lůžek.

Hygienické zařízení by mělo být vybaveno zrcadlem, poličkou, zásuvkou, odpadkovým košem a zásuvkou.

U 1* v zařízení by mělo být 10 % pokojů vybaveno umyvadlem, WC, vanou nebo sprchou (dále jen hygienickým zařízením).

U 2* v zařízení by mělo být vybaveno hygienickým zařízením 25 % pokojů.

U 3* v zařízení by mělo být vybaveno hygienickým zařízením u 75 % pokojů, doporučená velikost by měla být 3 m² a 1,5 m² WC.

U 4* v zařízení by mělo být 100 % pokojů vybaveno hygienickým zařízením s velikostí 4 m² a 1,5 m² WC.

U 5* v zařízení má být 100 % pokojů vybaveno hygienickým zařízením o velikosti 6 m² a 1,8 m² WC.

Zdi v koupelnách a sprchách by měly být snadno omyvatelné do výšky 180 cm a podlaha by měla být také snadno omyvatelná a vodotěsná, zabezpečená proti uklouznutí. Zdi v toaletách by měly být snadno omyvatelné do výšky 160 cm, podlaha by měla být rovněž snadno omyvatelná a vodotěsná.

Ve všech třídách, by měly být pokoje vybaveny hygienickými prostředky a pomůckami [2].

1.3.3 Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení ČR

Díky úsilí o jednotnou klasifikaci ubytovacích zařízení v ČR, vyvinutému Asociací hotelů a restaurací ČR se České republice začátkem roku 2010 podařilo zařadit po bok

Německa, Rakouska, Švédsko, Švýcarsko, Nizozemí a Maďarsko a vytvořit první společnou klasifikaci – Hotelstars Union. Tímto krokem byla odstartována nová etapa spolupráce mezi asociacemi evropských zemí reprezentující obor hotelnictví a gastronomie. Tato klasifikace je v současnosti používána v jedenácti zemích (k výše zmíněným přibylo Estonsko, Lotyšsko, Litva a Lucembursko). Společná klasifikace přináší jednotný a koordinovaný přístup k certifikaci, jednotné značení klasifikovaných subjektů, transparentnost poskytovaných služeb a ručí za snadnou orientaci spotřebitelů v kategoriích a třídách ubytovacích zařízení. Dále otevírá nové možnosti propagace systému klasifikace jako celku, ale také zviditelnění certifikovaných zařízení [22].



Obrázek 2 - logo hotelstars union [20]

2 SLUŽBY HOTELOVÝCH A RESTAURAČNÍCH ZAŘÍZENÍ

Ubytovací a stravovací služby slouží k poskytování služeb hostům (restaurace, hotely, hospody a další zařízení poskytující rekreační a zábavné aktivity). Jedná se tedy hlavně o poskytování jídla, nápojů a noclehu. Ne všichni zákazníci, na které se toto odvětví zaměřuje, jsou turisté. Jejich velkou část také jsou místní lidé, navštěvující své oblíbené restaurace, hospody, bary nebo jiné podobné zařízení [3].

2.1 Ubytovací služby

Posláním ubytovacích služeb, je umožnit přenocování nebo poskytnout ubytování účastníkům cestovního ruchu mimo místo jejich trvalého bydliště a uspokojování dalších potřeb souvisejících s přechodným ubytováním, jako je například stravování. Poskytování ubytovacích služeb je důležitým předpokladem pro rozvoj cestovního ruchu [7,5]. V hotelu jsou služby nejdůležitějším faktorem spokojenosti hosta. Podle A. Payne je služba činnost, která má v sobě prvek nehmatatelnosti a vyžaduje interakci se zákazníkem nebo jeho majetkem, jejím výsledkem není převod vlastnictví. A. M. Rushton a M. J. Carson uvádějí jako základní rozdíl mezi zbožím a službou skutečnost, že zboží se vyrábí a služba je poskytována [4].

Poptávka po doplňkových službách hotelu roste s délkou pobytu hosta. Jako standard služeb můžeme označit rozsah a kvalitu služeb, které by měl hotel poskytnout při uspokojování poptávky.

Činitelé ovlivňující standard služeb

- sezónní vlivy projevující se výkyvy v poptávce
- klientela kde je důležitý vkus hostů, zvyky nebo účel pobytu (pracovní cesta, rodiny s dětmi, turisté atd.)
- umístění ubytovacího zařízení (lázeňské místo, město, hory, rekreační střediska atd.)
- osobní a věcné předpoklady, kam patří služby náročné na prostor a technické vybavení jako je bazén, sauna atd. Další může být například pohotovost pracovníků při poskytování informačních služeb.
- obsazení hotelových pokojů

Každé ubytovací zařízení má svůj standard poskytovaných služeb, placených a neplacených. U vyšších tříd ubytovacích zařízení, bývá zpravidla širší sortiment neplacených slu-

žeb, které bývají u nižších tříd placené, nebo u jednodušších ubytovacích zařízení nejsou poskytovány vůbec [5].

2.1.1 Placené služby

Jejich poskytování je zpoplatněno. Jedná se například o prodej hygienických potřeb, zprostředkování telefonních hovorů, nebo možnost použití faxu, praní, čištění a žehlení oděvů, prodej časopisů, průvodců, upomínkových předmětů, suvenýrů, půjčování sportovních potřeb, zajišťování nebo zprostředkování dopravních prostředků, úschova ceností v hotelovém trezoru, exkurze, poskytování směnářských, tlumočnických nebo průvodcovských služeb a dalších, při jejichž zajišťování, hotely spolupracují například s cestovními kanceláři nebo jinými dodavateli služeb. Zprostředkování služeb od jiných dodavatelů se říká outsourcing [1,5,19].

2.1.2 Neplacené služby

Neplacené služby jsou například: seznámení hostů se zařízením pokojů, parkování, buzení hostů, odesílání pošty, přeprava a úschova zavazadel v hotelu, informační služby, půjčování denního tisku, společenských her apod. Přijímání a odevzdání vzkazů, zprostředkování taxislužby nebo ubytování v jiném hotelu (např. v případě plně využití kapacity ubytovacích zařízení), rezervace vstupenek do kina nebo jiných společensko-kulturních zařízení, rezervaci míst v restauracích a další.

Poskytované služby můžeme dále také rozdělit na služby poskytované při příjezdu, odjezdu, nebo během pobytu hosta. Z pohledu na materiálně technického vybavení hotelů jde o služby, parkovací, holičské nebo kadeřnické, sportovně rekreační služby jako je fitness, sauna, bazén, společensko-kulturní služby nebo organizační služby spojené s pořádáním různých přednášek nebo seminářů [1,5,19].

2.1.3 Materiálně technické podmínky poskytování ubytovacích služeb

Nejdůležitější materiálně technickou podmínkou, pro poskytování ubytovacích služeb, jsou veřejně přístupná ubytovací zařízení. Tyto zařízení můžeme rozdělit na ty, které fungují na principu vytváření zisku, tzv. komerční zařízení a na neziskové, jako jsou například zařízení občanských sdružení a další. Tato zařízení poskytují ubytování účastníkům ČR. Jako součást hotelu, motelu a dalších ubytovacích zařízení se obvykle budují také stravovací úseky. V případě chatových osad nebo turistických ubytoven jde o zařízení samostatná [5].

Základem ubytovacích zařízení jsou tzv. ubytovací jednotky nebo také pokoje. Jedná se o jednu nebo více místností, které jsou užívány k přechodnému pobytu a svým vybavením a technickým uspořádáním splňují požadavky na přechodné ubytování [5].

2.2 Stravovací služby

Veřejné stravování v restauracích je nejstarší formou společného stravování. Tato služba je úzce spojena s rozvojem cestovního ruchu. Podstatou stravovacích služeb je hromadná výroba a prodej jídel a nápojů velkým skupinám spotřebitelů, které jsou zaměřeny na uspokojování výživových potřeb zákazníků, případně ve spojení se zábavou nebo často také s možností přechodného ubytování. Tyto služby jsou náročné na materiální a personální zabezpečení a na organizaci práce [6,11].

Tři základní služby společného stravování jsou: služby základního stravování čím rozumíme nabídku a prodej kompletního menu a nápojů, doplňkové stravování a občerstvení a společensko-zábavní služby. [5,6,10,11].

V případě základní stravovací funkce se jedná o potřebu nasycení tj. poskytování obědů a večeří, v zařízeních, která jsou k tomuto určena a která splňují podmínky pro poskytování těchto služeb. Tato funkce plní také potřeby adekvátní výživy vzhledem k věku, náboženství, zdravotnímu stavu apod. V tomto případě sem řadíme restaurace, jídelny, školní a zaměstnanecké stravování, bufety ad. [5,6,10,11].

Funkcí doplňkového stravování je uspokojování potřeby menšího občerstvení v průběhu dne, ale v dnešní době stále se zrychlujícího životního tempa jde často také o náhradu hlavních pokrmů (obědů a večeří). Tato služba je poskytována zařízeními, jako jsou bystra, občerstvení, stánky, automaty ad. [5,6,10,11].

Třetí společensko-zábavní funkce uspokojuje potřebu zábavy, rozptýlení, společenského vyžití, sportu, odpočinku, poskytování prostor pro mimořádné příležitosti ad. Tyto služby jsou často poskytovány jako doplňkové, k ubytovacím a stravovacím službám. Zařízení poskytující společensko-zábavní funkci, kde převládá nabídka nápojů. Jsou souhrnně označovány jako bary. Podrobnější rozdělení v kapitole 1.2.2. Bary [5,6,10,11].

2.2.1 Materiálně technické podmínky poskytování stravovacích služeb

Hostinská zařízení poskytují stravovací služby nejen v cílovém místě, ale také během cestování, kdy jsou stravovací služby poskytovány v dopravních prostředcích nebo při

pozemních komunikacích. Pro stravování v dopravních prostředcích je nutné, aby byly k dispozici zvláštní prostory (u vlaků je to restaurační nebo bufetový vůz, restaurace na lodi apod.), nebo může být stravování zajišťováno přímo v prostoru pro přepravu cestujících (např. letadla). Stravovací služby v cílových místech poskytují stravovací zařízení. Jsou to objekty, v nichž probíhá příprava pokrmů a nápojů, uskutečňuje se jejich prodej, případně prodej polotovarů potravinářského charakteru. Jsou v nich poskytovány služby s tím související. Odbytové části ve stravovacích zařízeních (např. bar, restaurace) se budují jako součásti ubytovacích zařízení (motelů, hotelů, penzionů) nebo jako samostatné objekty, určené k uspokojování potřeb zákazníků [5].

Další části z hlediska prostorového uspořádání jsou zásobovací část (různé sklady) a výrobní část (teplá a studená kuchyně, cukrárenská dílna), jejíž součástí je také umývárna bílého a černého nádobí. Nezbytné je také zařazení vstupních prostorů se šatnou a hygienickým zařízením [5].

S přihlédnutím k funkci a vztahu k uspokojování potřeb hosta můžeme stravovací zařízení rozdělit:

- zařízení se stravovací funkcí (restaurace, motorest, samoobslužná restaurace aj.)
- zařízení s funkcí doplňkového stravování a občerstvení (bufet, bistro, denní bar aj.)
- zařízení se společensko-zábavní funkcí (noční bar, kavárna, vinárna aj.) [5]

2.3 Služby poskytované hostům vyžadujícím při pobytu v hotelu zvýšenou péči a pozornost

Skupiny hostů, které vyžadují zvláštní pozornost, jsou V. I. P., děti a tělesně postižení.

2.3.1 Zvláštní pozornost a péče poskytovaná významným osobám (V. I. P.)

V. I. P. (Very Important Person) v překladu velmi důležitá osoba, jde o zkratku používanou pro významné hosty, jako jsou například prezidenti, zástupci politických stran a jiné celebrity. Těmto hostům je po dobu pobytu v hotelu věnována zvýšená péče a jsou jim poskytovány zvláštní služby, které jsou například:

- přivítání hosta vedoucím pracovníkem
- příprava na přijetí hosta v odbytovém středisku i v hotelovém pokoji
- nadstandardně vybavený hotelový pokoj
- občerstvení na pokoji

- průběžná kontrola kvality poskytovaných služeb a zabezpečování dalších přání hosta
- rozloučení se s hostem po ukončení pobytu za přítomnosti vedoucího pracovníka

Dále je potřeba vytvořit informační systém pro zaměstnance, aby významnému hostu nebo skupině věnovaly zvýšenou pozornost a tím zabezpečily jeho maximální spokojenost. Vhodným společenským zvykem při příchodu nebo odchodu hosta je předání propagačních předmětů, květin atd. [1,4,5].

2.3.2 Zvláštní péče věnovaná dětem

Dítě, je další specifická kategorie hostů v hotelu, kterým je nutno věnovat zvláštní pozornost. V hotelu by měly být stanoveny základní potřeby a služby pro pobyt dětí v ubytovacích a restauračních zařízeních. Improvizace v tomto směru nemusí být pro rodiče a jejich děti dostatečně uspokojivá a může mít negativní vliv na ostatní poskytované služby. Pro to je potřeba na poskytování služeb dětem v hotelích vytvářet vhodné podmínky [1,5].

Služby v ubytovacím zařízení:

- poskytování dětských postýlek
- poskytování dětské židličky
- poskytování dětských nočníků, případně sedací vložek na WC
- ve vyšších třídách ubytovacích zařízení, dětské hygienické potřeby např. malá mýdla
- vystavení dětského ubytovacího průkazu ve formě přívěsku na krk, na kterém jsou uvedeny základní údaje (jméno a číslo pokoje)
- vhodně zařízené a vybavené dětské koutky
- bezplatné zapůjčování her apod.
- zřízení dětských hřišť v areálu hotelu

Služby poskytované dětem v hotelu, by neměly být omezeny jen na ubytovací činnost, rovněž by měly být zahrnuty také v odbytových střediscích a v celém komplexu hotelu.

Služby dětem poskytované ve stravovacím zařízení:

- uvádění dětských jídel v jídelním lístku, případně zhotovení speciálního dětského lístku s vhodnou grafickou úpravou

- poskytování dětského papírového prostírání, které plní vícero funkcí, jako např. zabraňuje znečištění textilního ubrusu, upoutání pozornosti dítěte v případě použití prostírání s vhodným potiskem [1].

2.3.3 Zvláštní péče věnovaná tělesně postiženým osobám

Na základě statistických údajů bylo zjištěno, že v ČR je trvalou invaliditou postiženo 4-6 % obyvatel. Další skupinou obyvatel, kterým je také potřeba věnovat zvýšenou péči jsou důchodci, kteří tvoří cca 12 %. Sečteme-li tyto hodnoty, zjistíme, že přibližně 15% obyvatel ČR je invalidní. Pro osoby tělesně postižené jsou v hotelích speciálně upravené pokoje, hygienická zařízení, komunikace apod. Tyto speciální služby jsou v zahraničním hotelnictví výrazně inzerovány a propagovány. Z tohoto důvodu je důležité vytvářet přijatelnější podmínky pro tělesně postižené osoby a důstojným způsobem je zbavovat psychologických a fyzických zábran [1].

Rozlišujeme 4 typy invalidity:

1. Postižení ambulantního typu jsou lidé, kteří se mohou pohybovat bez užití vnějších ortopedických pomůcek.
2. Částečně imobilní, kteří musí používat pomůcky pro chůzi, jako jsou hole nebo berle.
3. Tělesně postižení (imobilní, tzv. vozíčkáři), jejich pohybová schopnost je výrazně narušena takže nemohou samostatně chodit a stát.
4. Postižení zcela nebo téměř upoutání na lůžko.

Pozornost v hotelích je věnována zejména 3. typu invalidity.

Podle možností pohybu je rozdělujeme na:

- a) samostatně se pohybující
- b) pohybující se s průvodcem

Na základě statistik se odhaduje, že v ČR je přibližně 40 000 takto postižených občanů. Aby řešení této problematiky splňovalo účel, je důležité se jí zabývat ve větším měřítku, tj. nezaměřovat se jenom na vybavení pokojů, ale řešit také přístupové komunikace, parkovací plochy atd. Při vytváření podmínek pro tělesně postižené se setkáváme s řadou překážek, ze kterých jsou nejzávažnější architektonické bariéry. Ty patří k hlavním negativům, které nepříznivě zasahují do života zdravotně postižených a způsobují jim těžce

překonatelné obtíže v přístupu do různých veřejných prostor, nebo veřejných dopravních prostředků.

Rozdělení charakteru překážek na bariéry ztěžující postiženým osobám:

- uživatelnost objektu
- vnější přístupnost
- vnitřní přístupnost

Při výstavbě nebo rekonstrukci hotelů nebo restaurací, je nutné postupovat v souvislosti s výše uvedenými druhy překážek a zajistit tak schopnost zařízení, poskytovat kvalitní služby také tělesně postiženým zákazníkům.

Pro kvalitní poskytování služeb tělesně postiženým je nutno dodržovat tyto požadavky:

- parkoviště pro postižené
- přístup bez prahů a schodů
- rampy s max. 6% stoupáním
- dveře bez prahů
- podlahy zajištěné proti uklouznutí, nebo koberce s nízkým vlasem
- výtahy s kabinou o velikosti 110x140 cm, v níž je telefon napojený na vrátnici a recepci
- hygienické zařízení pro vozíčkáře

Výše uvedené požadavky můžeme při aplikaci na hotely a restaurace, shrnout do následujících okruhů:

Přístupnost objektu

- odstranění schodů a výškových nerovností
- vyznačené parkoviště pro invalidy
- je důležité vycházet ze základního faktu, že vozíčkář se pohybuje pouze pomocí vozíku

Šíře dveří

- požadavek na šířku dveří pro vozíčkáře je minimálně 80 cm, doporučuje se 90 cm
- dveře bez prahů
- posouvací dveře jsou nejvhodnější

Hotelová hala

- recepční pult nebo aspoň jeho část by měla být přizpůsobená resp. snížená pro pohodlné vyřízení přihlašovacích formalit
- u výtahů je důležitá dostatečná šíře dveří a snížený ovládací panel.

Vybavení pokoje

- Vhodnější umístění vypínačů a elektrických zásuvek (vypínač níže, el. zásuvka výše)
- ovládací zařízení u lůžka, jehož pomocí lze ovládat TV, rádio, osvětlení pokoje, přivolat pokojskou službu atd.
- u toalet je důležitý přístup ze tří stran, minimálně alespoň ze dvou. Po stranách toalety by měly být umístěna madla a tzv. hrazdička pro snazší přístup. Není-li možné toaletu na pokoji takhle upravit, je vhodné toaletu pro tělesně postižené zřídit na chodbě, kde bude sloužit jako společná.
- dává se přednost sprchovým koutům se sedačkou, před vanou
- baterie jsou vhodnější pákové
- na nábytek v pokoji nejsou kladeny zvláštní požadavky, s výjimkou šatníkové skříně kde se doporučuje použití pohyblivého zařízení pro odkládání šatstva.

Výše uvedené požadavky je nutno považovat za základní minimum, pro vybavení hotelů poskytujících služby pro tělesně postižené [1].

Dnem prvního září 1985 vstoupila v platnost vyhlášky č.53/85 Sb. Státní komise pro vědeckotechnický a investiční rozvoj o obecných technických požadavcích zabezpečujících užívání staveb osobami s omezenou schopností pohybu. Tato vyhláška stanovuje, že v hotelích musí být 1 % pokojů (nejméně však jeden pokoj) uzpůsoben pro pobyt osob s omezenou schopností pohybu [1].

3 NĚKTERÉ ZÁKONY A PŘEDPISY UPRAVUJÍCÍ ČINNOST GASTRONOMICKÝCH PODNIKŮ VČETNĚ PŘEDPISŮ SOUVISEJÍCÍCH

Zákon č. 40/1964 Sb., občanský zákoník, v platném znění

Zákon č. 40/1995 Sb., o regulaci reklamy

Zákon č. 48/1997 Sb., o veřejném zdravotním pojištění

Zákon č. 64/1986 Sb., o české obchodní inspekci, v platném znění

Zákon č. 65/1965 Sb., Zákoník práce, v platném znění

Zákon č. 102/2001 Sb., o obecné bezpečnosti výrobků

Zákon č. 110/1997 Sb., o potravinách a tabákových výrobcích a změně a doplnění některých souvisejících zákonů a k jeho provedení vydaných vyhlášek MZd.

Zákon č. 115/1995 Sb., o vinohradnictví a vinařství a o změně některých souvisejících právních předpisů

Zákon č. 113/1985 Sb., o požární ochraně v platném znění

Zákon č. 146/2002 Sb., o státní zemědělské a potravinářské inspekci, v platném znění

Zákon č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu

Zákon č. 174/1968 Sb., o státním odborném dozoru nad bezpečností práce

Zákon č. 185/2001 Sb., o odpadech a o změně některých dalších zákonů

Zákon č. 215/2005 Sb., o registračních pokladnách a o změně některých zákonů (zákon o registračních pokladnách)

Zákon č. 258/2000 Sb., o ochraně veřejného zdraví a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění některých pozdějších předpisů

Zákon č. 326/1999 Sb., o pohybu cizinců na území České republiky, v platném znění

Zákon č. 337/1992 Sb., o správě daní a poplatků, v platném znění

Zákon č. 356/1999 Sb., kterým se mění zákon č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon), ve znění pozdějších předpisů a některé další zákony

Zákon č. 379/2005 Sb., o opatřeních k ochraně před škodami způsobenými tabákovými výrobky, alkoholem a jinými návykovými látkami a o změně souvisejících zákonů

Zákon č. 455/1999 Sb., o živnostenském podnikání (živnostenský zákon)

Zákon č. 505/1990 Sb., o metrologii v platném znění

Zákon č. 513/1991 Sb., obchodní zákoník a jeho novela č. 501/2001 Sb., v platném znění

Zákon č. 526/1990 Sb., o cenách

Zákon č. 552/1991 Sb., o státní kontrole

Zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví v platném znění

Zákon č. 565/1990 Sb., o místních poplatcích

Zákon č. 570/1991 Sb., o živnostenských úřadech, v platném znění

Zákon č. 586/1992 Sb., o daních z příjmů, v platném znění

Zákon č. 588/1992 Sb., o dani z přidané hodnoty, v platném znění

Zákon č. 589/1992 Sb., o pojistném na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti, ve znění pozdějších předpisů

Zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, v platném znění

Zákon č. 676/2004 Sb., o povinném označení lihu

Vyhláška č. 48/1993 Sb., o školním stravování

Vyhláška č. 20/1995 Sb., o finančních limitech ve školním stravování

Vyhláška č. 137/1998 Sb., o obecných technických požadavcích na výstavbu

Vyhláška č. 137/2004 Sb., o hygienických požadavcích na stravovací služby a o zásadách osobní a provozní hygieny při činnostech epidemiologicky závažných

Vyhláška č. 252/2004 Sb., o požadavcích na pitnou vodu, rozsah a četnost její kontroly

Vyhláška č. 84/2005 Sb., o nákladech na závodní stravování a jejich úhradě v příspěvkových organizacích, zařízeních územními samosprávnými celky

Vyhláška č. 107/2005 Sb., o školním stravování

Všechny výše uvedené právní předpisy se rozumí včetně znění pozdějších změn a doplnění, popř. včetně navazujících předpisů.

4 ŠKOLNÍ VZDĚLÁVACÍ PROGRAM HOTELOVÝCH A GASTRONOMICKÝCH ŠKOL

Školní vzdělávací program (zkráceně ŠVP) je program podle kterého se uskutečňuje vzdělávání v konkrétních školách [13,14].

Cíle ŠVP:

- Vytvářet v žácích profesionální návyky, které budoucí zaměstnavatel bude využívat a které dostatečně ekonomicky ocení.
- Vytvářet v žácích profesní hrdost a kladný vztah k oboru.
- Začlenit žáky již během studia mezi odborníky, a naopak žákům umožňovat navazovat kladné interpersonální vztahy, kterých si žáci mohou vážit a které mohou využívat při svém budoucím zaměstnání. K tomu slouží účast na různých soutěžích a seminářích v rámci regionu i celé ČR, kontakty se sociálními partnery již v průběhu studia, kontakty mezi žáky stejného oboru z jiných škol ČR.
- Vytvářet v žácích hrdost a kladný vztah ke škole.
- Vytvářet v žácích potřebu stále se do školy vracet pro nové odborné inspirace a pro mezilidské kontakty.
- Vytvářet v žácích potřebu dále se ve svém oboru vzdělávat a profesně růst [15-18].

4.1 Učební osnovy pro jednotlivé obory

4.1.1 Obor vzdělávání: hotelnictví ŠVP Hotelnictví a cestovní ruch

1.cizí jazyk (anglický, německý), 2.cizí jazyk (anglický, německý, italský, francouzský), 3.cizí jazyk (ruský, francouzský, španělský, italský, německý), dějepis, občanská nauka právo, fyzika, chemie, biologie a ekologie, matematika, literatura, tělesná výchova, informatika, marketing, management, ekonomika, účetnictví, aplikovaná ekonomie, gastronomické technologie, potraviny a výživa, technika obsluhy, gastronomický seminář, hotelnictví, učební praxe, odborná praxe, zeměpis cestovního ruchu, cestovní ruch, management cestovního ruchu, průvodcovství, lázeňství, profesní komunikace, elektronické projektování, písemná a elektronická komunikace [15].

4.1.2 Obor vzdělávání: Kuchař-číšník ŠVP kuchař-číšník

Český jazyk, anglický jazyk, německý jazyk, občanská nauka, právo, fyzika, chemie, biologie a ekologie, matematika, literatura, tělesná výchova, informatika,

ekonomika, základy podnikání, potraviny a výživa, gastronomická zařízení, gastronomické technologie, odborný výcvik, technika obsluhy, profesní komunikace, písemná a elektronická komunikace [18].

4.1.3 Obor vzdělávání: Kuchař číšník ŠVP číšník, servírka

Český jazyk, anglický jazyk, německý jazyk, občanská nauka, právo, fyzika, chemie, biologie a ekologie, matematika, literatura, tělesná výchova, informatika, ekonomika, základy podnikání, potraviny a výživa, gastronomická zařízení, gastronomické technologie, technika obsluhy, profesní komunikace, písemná a elektronická komunikace, odborný výcvik [16].

4.1.4 Obor vzdělávání: Kuchař číšník ŠVP Kuchař

Učební osnovy jsou stejné jako u ŠVP Kuchař číšník

4.2 Cíle a charakteristika předmětů

Český jazyk

Obecným cílem jazykového vzdělávání je rozvíjet komunikační kompetenci žáků a naučit je užívat jazyka jako prostředku k dorozumívání a myšlení, k přijímání, sdělování a výměně informací na základě jazykových a slohových znalostí. Žáci se učí důsledně odlišovat spisovný a nespisovný jazyk, seznamují se s jazykovědou, jejími disciplínami a historií. Zvládnou obecně historický vývoj češtiny, obecné poznatky o jazyce, začlenění češtiny do systému jazyků, seznámí se se základními pojmy fonetiky a poznatky z ní uplatňují v praxi. Zvládnou český pravopis, tvarosloví, skladbu i stylistiku. Naučí se prakticky užívat slohové styly a postupy psané i mluvené. Zvládnou práci s textem a s informacemi [15-18].

Cizí jazyk

Obsah předmětu vychází ze vzdělávací oblasti rámcového vzdělávacího programu, vzdělávání a komunikace v cizím jazyce.

Žáci si osvojí úrovně komunikativních jazykových kompetencí, která odpovídá úrovni vědomostí stupně B1/B1+ podle Společného evropského referenčního rámce.

Při výběru učiva se vychází z běžných témat, se kterými se žák pravidelně setkává ve škole, ve volném čase, v rodině, ve společnosti a životě kolem nás. Tato témata jsou

doplněna o témata ze studijního oboru hotelnictví a turismus a témata, týkající se zemí dané jazykové oblasti a života v nich [15-18].

Dějepis

V učivu je obsažen systémový výběr z přehledu historického vývoje od starověku do současnosti včetně kulturních dějin a stručného seznámení s dějinami oboru na základě významných historických pojmů a procesů. Hlavní důraz se klade na dějiny 19. a 20. století. Rozvíjejí se především občanské kompetence, aby si žáci uvědomovali vlastní kulturní a národní identitu, byli hrdí na tradice a hodnoty svého národa a chápali je v evropském kontextu [15-18].

Občanská nauka

Předmět občanská nauka směřuje především k pozitivnímu ovlivnění hodnotové orientace žáků tak, aby byli ve svém životě slušnými lidmi a informovanými aktivními občany svého demokratického státu. Učivo předmětu se zaměřuje na tematické celky: Soudobý svět, Člověk v lidském společenství, Člověk jako občan, Člověk a svět (praktická filosofie) [15-18].

Právo

Cílem předmětu právo je pozitivně ovlivnit hodnotovou orientaci žáků tak, aby porozuměli světu a společnosti, aby jednali odpovědně a uvážlivě k vlastnímu i veřejnému prospěchu a uvědomovali si vlastní identitu. Učivo je složeno z průřezu vybraných právních odvětví tak, aby byli žáci seznámeni se základními právními pojmy a orientovali se v jednoduchých právních vztazích [15-18].

Fyzika

Výuka fyziky přispívá k hlubšímu a komplexnímu pochopení přírodních jevů a zákonů, k formování žádoucích vztahů k přírodnímu prostředí a umožňuje žákům proniknout do dějů, které probíhají v přírodě.

Cílem fyzikálního vzdělávání je především naučit žáky využívat fyzikálních poznatků v profesním i odborném životě, klást si otázky o okolním světě a vyhledávat k nim relevantní, na důkazech založené odpovědi. Učivo zahrnuje tematické celky mechanika, termika, elektřina a magnetismus, vlnění a optika, fyzika atomu a vesmír [15-18].

Chemie

Cílem chemického vzdělávání je především naučit žáky využívat chemické poznatky v profesním i odborném životě, klást si otázky významu chemických látek pro člověka, jejich význam a využití. Předmět se zaměřuje na tematické celky, které souvisí s chemickým složením látek, které vysvětlují mechanismus chemických vazeb, chemických reakcí a seznámí žáky s nejvýznamnějšími chemickými látkami a jejich významem pro člověka. Ve výuce jsou obsaženy celky, které pomáhají žákům pochopit složení potravin a jejich

význam v gastronomii. Objasňují mechanismus technologických změn při vaření, pečení, smažení a skladování potravin a jejich význam ve výživě [15-18].

Biologie a ekologie

Tento předmět je nedílnou součástí přírodovědného vzdělávání, které žákům dává základní vědomosti a dovednosti potřebné k zajištění udržitelného rozvoje v občanském životě i v odborné pracovní činnosti. Učivo se zaměřuje na tematické celky, které shrnují základy biologie, ekologie a problematiku člověk a životní prostředí. Důraz bude kladen na dopady činnosti člověka na životní prostředí, na pochopení nutnosti jednat v osobním životě i v odborné činnosti v souladu se strategií udržitelného rozvoje, především při nakládání s materiály, energiemi, odpady, vodou a jinými látkami [15-18].

Matematika

Obecným cílem matematického vzdělávání, je výchova přemýšlivého člověka, který musí umět používat matematiku v různých životních situacích (v odborné složce vzdělávání, v dalším studiu, v osobním životě, budoucím zaměstnání, volném čase apod.).

Učivo je rozděleno do tematických celků s vzestupnou tendencí obtížnosti: Operace s čísly a výrazy, funkce a její průběh, řešení rovnic a nerovnic, stereometrie, analytická geometrie v rovině, posloupnosti a jejich využití, kombinatorika, pravděpodobnost a statistika v praktických úlohách, komplexní čísla, souhrnné opakování [15-18].

Literatura

Estetické vzdělávání významně přispívá ke kultivaci člověka, vychovává žáky ke kultivovanému jazykovému projevu a podílí se na rozvoji jejich duchovního života. Literární výchova kromě výchovy ke čtenářství, rozboru a interpretace uměleckých děl

vede i k celkovému přehledu o hlavních jevech a pilířích v české a světové literatuře [15-18].

Tělesná výchova

Cílem tělovýchovného vzdělávání je především naučit žáky pohybovým aktivitám a návykům v každodenním životě s ohledem na upevňování zdraví a fyzické kondice. Tento předmět přispívá k všestrannému rozvoji pohybových aktivit a pozitivních vlastností osobnosti žáka [15-18].

Informatika

Cílem vzdělávání v předmětu informatika, je naučit žáky pracovat s prostředky informačních a komunikačních technologií a pracovat s informacemi. Učivo se zaměřuje na tematické celky, které žáky postupně seznámí s nejčastěji používaným hardwarem, softwarem, prací v počítačové síti a s využitím moderních komunikačních prostředků [15-18].

Marketing

Předmět marketing žákům poskytuje soustavu vědomostí i praktických dovedností, které by měli být schopni aplikovat v praxi. Učivo se zaměřuje na tematické celky, které vymezují základní pojmy v marketingu – co je marketing, jeho význam při řízení, marketingový výzkum, nástroje marketingového mixu, průzkum trhu, zvláštnosti marketingu ve službách [15-18].

Management

Cílem předmětu management je seznámit se s úlohou managementu, naučit se jak zaujímat správné stanovisko při výkonu řídicí činnosti, poznat, jak má vypadat osobnost manažera a jednotlivé manažerské funkce. Učivo se zaměřuje na tematické celky podstata managementu, osobnost manažera, zásady jeho práce, význam jednotlivých manažerských funkcí [15-18].

Účetnictví

Obsah předmětu vychází z pochopení podstaty účetnictví, jeho významu pro řízení organizace. Učivo se zaměřuje na jednotlivé tematické celky – podstata účetnictví, účetní systém, vyhotovení účetních dokladů, ověření náležitostí, oběh dokladů, vedení daňové evidence, účetní osnova, základní účtování účetních případů, hospodářský výsledek, účetní závěrka [15-18].

Aplikovaná ekonomie

Cílem předmětu aplikovaná ekonomie je přenést poznatky z předmětů ekonomika, marketing, management, účetnictví, písemná elektronická komunikace do reálného fungování. Učivo se zaměřuje na praktické prověření získaných teoretických poznatků z oblasti podnikání. Studenti se učí vyhledávat konkrétní informace na Internetu a tyto informace dále třídit a používat [15-18].

Gastronomické technologie

Cílem gastronomické technologie je zprostředkovat žákům ucelený přehled o hygienických předpisech HACCP a jejich uvedení do praxe, o bezpečnostních předpisech, které souvisejí se zpracováním surovin. Seznámit žáky s provozem společného stravování, s moderními trendy přípravy potravin, naučit žáky pracovat s odbornou literaturou. Předmět má vztah a využívá mezipředmětové vztahy s potravinami a výživou, technikou obsluhy, chemií a informatikou.

Cílem předmětu je, aby žáci samostatně pracovali a rozhodovali se, využívali znalosti z estetiky při expedici pokrmů, hospodárně zacházeli s potravinami a získali povědomí o ekologickém chování, poskytnout žákům poznatky a vědomosti o přípravě, úpravě a zpracování surovin a potravin. Dbát na dodržování zásad racionální výživy v návaznosti na klasické i moderní technologické postupy přípravy pokrmů. Vést žáky k osvojování zásad přípravy pokrmů a jejich expedice, k hospodárnému využívání potravin, upevnit znalosti o dodržování hygienických, ekologických a bezpečnostních pravidel a předpisů, které souvisí se zpracováním surovin [15-18].

Potraviny a výživa

Cílem předmětu je poskytnout žákům ucelenou soustavu vědomostí o potravinách a nápojích, fungování a výživě lidského organismu, vycházející ze znalostí anatomie a fyziologie orgánů a orgánových soustav spjatých s trávicími procesy. Předmět vede žáky k odpovědnosti za zdraví, vycházející ze správných, vědecky ověřených stravovacích zásad včetně výchovy ke zdravému životnímu stylu a k potřebě jejich celoživotního dodržování. Žáci se dále seznamují s jakostí, složením potravin a dalšími vlastnostmi využitelnými při přípravě jídel a nápojů, se zásadami správného ošetřování a skladování potravin [15-18].

Technika obsluhy

Hlavním cílem předmětu je poskytnutí teoretických poznatků o organizaci práce, řízení součinnosti úseku výroby a odbytu, o technice jednoduché a složité obsluhy hostů v různých typech odbytových středisek a při různých společenských příležitostech. Ovládá systémy a způsoby obsluhy, servis, výrobu a přípravu nápojů. Zároveň si žáci osvojují zásady společenského chování a vystupování při styku s hosty, uplatňování zásad racionální výživy a gastronomických pravidel při sestavování jídelních a nápojových lístků a menu. Seznamují se s praktickým použitím a údržbou běžného i speciálního inventáře. Výuka navazuje na znalosti žáků z ostatních odborných předmětů a je doplňována informacemi o nových trendech v gastronomii [15-18].

Gastronomický seminář

Předmět Gastronomický seminář poskytuje studentům ucelenou soustavu vědomostí o gastronomii. Studenti si prohloubí vědomosti o přípravě, úpravě a zpracování surovin, potravin a nápojů v návaznosti na moderní technologie a technologické způsoby přípravy s možností využití při vlastní nabídce. Učivo se zaměřuje na tematické celky, které vyměřují jednotlivé oblasti gastronomie a moderní obsluhy. Učivo prohlubuje již získané znalosti z jednotlivých předmětů: gastronomické technologie, potraviny a výživa, technika obsluhy, učební praxe, profesní komunikace, chemie, hotelnictví a informatika [15-18].

Hotelnictví

Předmět hotelnictví má důležité postavení ve vzdělávacím programu Hotelnictví a turismus, protože se stává základem pro profilující složku školního vzdělávacího programu zaměřené na turismus – cestovní ruch. Cílem je žáky seznámit s pracovní náplní a praktickou činností manažerů hotelu, vedoucích pracovníků hotelu, a s činností jednotlivých pracovníků na jednotlivých úsecích, které zabezpečují řádný chod hotelu. Učivo se zaměřuje na tematické celky, které vymezuje druhy a formy hotelového provozu, činnost marketingu a managementu hotelu a poskytování jednotlivých služeb na jednotlivých úsecích hotelu [15-18].

Učební a Odborná praxe

Cílem učební praxe je praktické osvojení dovedností a aplikace všeobecných a odborných dovedností. Plní funkci integrujícího předmětu, v němž se realizují praktické

činnosti nutné k získání profesionálních návyků v gastronomických provozech a v provozech cestovního ruchu, upevňují se zde dovednosti získané praktickou činností a teoretickou přípravou, utvářejí se potřebné návyky a získávají první zkušenosti [15-18].

Cestovní ruch a Management cestovního ruchu

Žáci se seznámí s činností cestovních kanceláří, cestovních agentur a hotelů, Orientují se v zákonech souvisejících s cestovním ruchem, naučí se s nimi pracovat a uplatňovat je v praxi. Žáci jsou vedeni ke správnému jednání se zákazníky, účastníky cestovního ruchu a se spolupracovníky. Předmět management cestovního ruchu má důležité postavení ve vzdělávacím programu hotelnictví a turismus, protože se stává základem pro profilující složku školního vzdělávacího programu zaměřené na turismus – cestovní ruch. Učivo se zaměřuje na tematické celky, které vymezuje formy řízení jednotlivých podniků cestovního ruchu, ovládnutí metod práce a kontroly v oblasti cestovního ruchu [15-18].

Profesní komunikace

Cílem předmětu je poskytnout základní poznatky o komunikaci mezi lidmi v aplikaci na podmínky gastronomického provozu. Zvládnout profesionální postoj, komunikaci s hosty a utváření pocitu jejich spokojenosti se zásadami společenského chování. Učivo navazuje na Občanskou nauku a Techniku obsluhy. Zaměřuje se na tematické celky, které vyměřují jednotlivá základní pravidla společenského chování, stolování, estetiky a hygieny [15-18].

Elektronické projektování

Cílem předmětu písemný elektronický projekt je naučit žáky vyhotovovat písemnosti normalizovanou úpravou dle ČSN 01 6910. Oblast písemné komunikace zahrnuje především osvojování tvorby dokumentů obchodního stylu, personální agendy, operační evidence a dalších forem podnikové komunikace. Žáci, se učí zpracovávat na základě získaných informací kvalitní odbornou práci dobré faktografické, jazykové, stylistické a estetické úrovně [15-18].

Písemná a elektronická komunikace

Cílem předmětu je naučit žáky psát přesně desetiprstovou hmatovou metodou na klávesnici počítače a osvojit si úpravu textu textovým editorem MS Word [15-18].

Základy podnikání

Cílem předmětu je poskytnout žákům základní vědomosti a dovednosti potřebné pro rozvíjení vlastních podnikatelských aktivit a vést je k praktickému využívání osvojených poznatků v oboru. Učivo se zaměřuje na tematické celky, které vymezují základní pojmy z podnikání a daňovou a evidenční činnost podniku [16-18].

Gastronomická zařízení

Cílem předmětu je orientace žáka v oblasti strojů a zařízení v provozovných společného stravování, a to ve všech typech, včetně uspořádání, vybavení a zásad jejich bezpečné obsluhy. Je nutné, aby se žák nejprve seznámil s teorií, kterou potom může aplikovat v praxi [16-18].

Odborný výcvik

Cílem předmětu je připravit žáky na výkon profese v gastronomických a hotelových službách a uplatňovat v praxi vědomosti získané v odborných vyučovacích předmětech. Žáci jsou seznamováni s příslušnými předpisy, chránícími život a zdraví při každém úkonu nebo na novém pracovišti. Žáci jsou vedeni k dodržování zásad slušného chování a profesního vystupování a vztahu k životnímu prostředí. Nedílnou součástí je vedení žáků k přesnému plnění pracovních povinností, k dodržování technologických postupů a hospodárnosti [16-18].

Výuka v tomto předmětu je těžištěm pro praktické osvojení dovedností a aplikaci všeobecných a odborných dovedností. V předmětu jsou realizovány praktické činnosti nutné k získání profesních návyků v gastronomických a hotelových provozech, upevňují se dovednosti získané praktickou činností a teoretickou přípravou, utvářejí se potřebné návyky a získávají první zkušenosti [16-18].

4.3 Uplatnění absolventů oboru hotelnictví

Absolventi nacházejí uplatnění ve středních technickohospodářských funkcích ve službách stravovacích, ubytovacích, informačních a dalších službách cestovního ruchu, vykonávají odborné činnosti provozní, marketingové, obchodně podnikatelské a řídicí v nejrůznějších pracovních pozicích a právně organizačních formách podnikání a to jak v pozici zaměstnance, tak zaměstnavatele a podnikatele [13].

4.4 Uplatnění absolventů oboru kuchař číšník/servírka

Absolventi nacházejí uplatnění při výkonu povolání kuchař nebo číšník zejména v pozici zaměstnance ve velkých, středně velkých i malých provozech. Po získání nezbytné praxe v oboru je absolvent připraven na soukromé podnikání v pohostinství.

Absolvent oboru kuchař číšník zná technologii přípravy pokrmů a nápojů, způsoby správného skladování a také umí posoudit jejich jakost a technologickou využitelnost. Dále zná techniku obsluhy, umí sestavovat nabídkové listy služeb a výrobků a realizovat jejich odbyt, provádět vyúčtování, zajišťovat provoz výrobních a odbytových středisek, využívat technologická zařízení, organizovat potřebné činnosti při přípravě, průběhu a ukončení gastronomické akce, vést příslušnou dokumentaci provozovny. Ve styku s hostem je připraven jednat profesionálně a komunikovat ve dvou cizích jazycích [14,17].

II. PRAKTICKÁ ČÁST

5 VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKU

Pro praktickou část bakalářské práce byl sestaven dotazník (příloha č. 1). Cílem bylo zjistit, do jaké míry jsou dostačující znalosti absolventů jednotlivých oborů pro výkon jejich profese. Dotazník obsahuje 14 otázek, z nichž v devíti otázkách jsou hodnoceny praktické a teoretické znalosti a profesionalita přístupu absolventů hotelových a gastronomických škol. Dotazník byl rozeslán do hotelů na Vysočině, v Olomouckém, Zlínském, Jihomoravském, Pardubickém a Moravskoslezském kraji. Oslovené hotely na dotazník odpovídaly anonymně a dobrovolně. Výsledná data byla vyhodnocena z 50 vybraných hotelových zařízení. Vzhledem k zaměření na schopnosti nových absolventů nebylo možné do dotazníku zahrnout hotely zaměstnávající pracovníky s dlouhodobou praxí a zkušenostmi.

5.1 Výsledky a diskuze

5.1.1 Seznam otázek z dotazníku

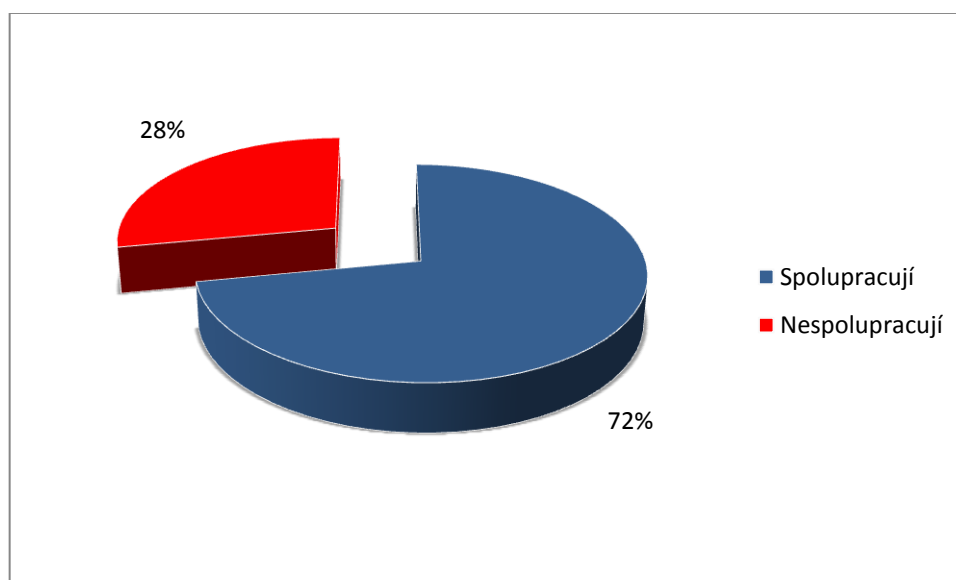
1. Typ zařízení?
2. Při výběru pracovníků upřednostňujete?
3. Spolupracujete s nějakou hotelovou nebo gastronomickou školou v rámci poskytování pracovních míst, pro výkon odborné praxe?
4. Jak hodnotíte úroveň teoretických znalostí absolventů gastronomických škol - obor kuchař?
5. Jak hodnotíte úroveň teoretických znalostí absolventů gastronomických škol - obor číšník?
6. Jak hodnotíte úroveň teoretických znalostí absolventů hotelových škol?
7. Jak hodnotíte úroveň praktických znalostí absolventů gastronomických škol - obor kuchař?
8. Jak hodnotíte úroveň praktických znalostí absolventů gastronomických škol - obor číšník?
9. Jak hodnotíte úroveň praktických znalostí absolventů hotelových škol?
10. Jak hodnotíte profesionalitu přístupu absolventů gastronomických škol - obor kuchař?
11. Jak hodnotíte profesionalitu přístupu absolventů gastronomických škol - obor číšník?
12. Jak hodnotíte profesionalitu přístupu absolventů hotelových škol?
13. Do jaké míry jsou schopnosti absolventů různých škol srovnatelné?
14. Jaké teoretické a praktické dovednosti u jednotlivých absolventů postrádáte?

5.1.2 Vyhodnocení otázek

Na první otázku dotazníku, o jaký typ zařízení se jedná, odpověděly všechna zařízení stejně, jednalo se tedy o ubytovací zařízení s možností stravování.

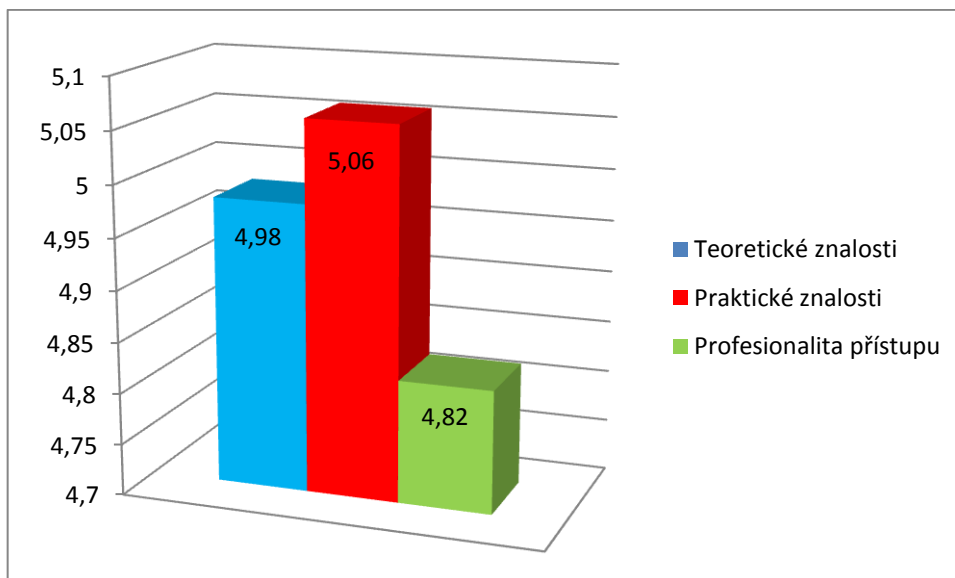
Na otázku 2 - při výběru pracovníků upřednostňujete muže, ženy, nezáleží, odpovědělo 49 z 50 dotázaných zařízení, že při výběru pracovníků nevybírají podle pohlaví, pouze jedno zařízení uvedlo, že upřednostňují muže.

Na otázku 3 - Spolupracujete s nějakou hotelovou nebo gastronomickou školou v rámci poskytování pracovních míst, pro výkon odborné praxe, odpovědělo ANO 36 z 50 dotázaných zařízení, že spolupracují s hotelovými nebo gastronomickými školami v rámci poskytování míst pro výkon odborné praxe.



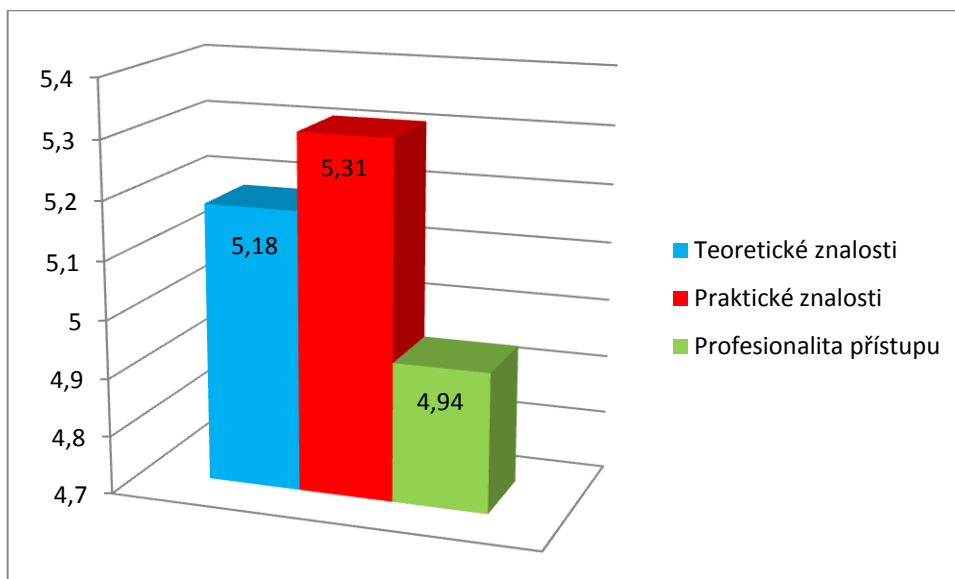
Graf 1 - Procentuální vyhodnocení otázky č.3

Otázky 4-12 se zabývaly hodnocením teoretických, praktických znalostí a profesionalitou přístupu absolventů hotelových a gastronomických škol v oboru kuchař, číšník a hotelnictví.



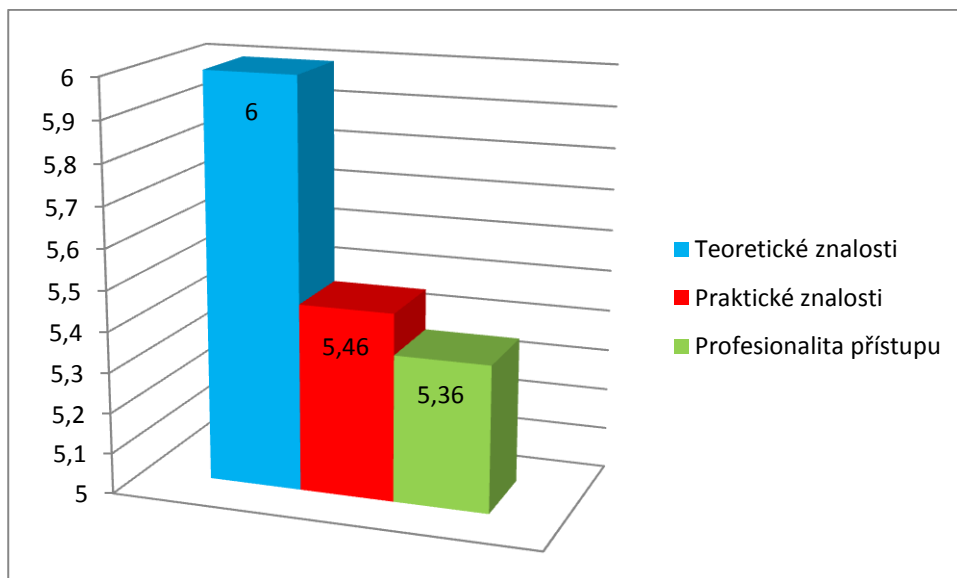
Graf 2 - Průměry hodnocení oboru kuchař

Průměrné hodnocení teoretických znalostí (max. možno dosáhnout 10 bodů) oboru kuchař dosáhly hodnocení 5 z 10, praktické znalosti na tom byly o něco lépe s hodnotou 5,06 a nejhůře hodnocenou profesionalitou přístupu s 4,82 body z maximálně možných 10.



Graf 3 - Průměry hodnocení oboru číšník

Hodnocení v oboru číšník dopadlo o něco lépe, ve srovnání s oborem kuchař kde hodnoty teoretických znalostí dosáhly čísla 5,18, praktické znalosti 5,31 a také o méně lepší profesionalitou přístupu s hodnotou 4,94.



Graf 4 - Průměry hodnocení oboru hotelnictví

Úroveň teoretických znalostí oboru hotelnictví dosáhly nejlepšího hodnocení ve srovnání s oborem kuchař a číšník, kde bylo hodnocení 6 z 10, praktické znalosti na tom byly také lépe a dosáhly hodnoty 5,46, profesionální přístup byl v průměru 5,36.

Srovnání schopností absolventů různých gastronomických a hotelových škol dosáhlo hodnocení 5,42 dá se tedy hovořit o značných odlišnostech ve vzdělání a schopnostech absolventů.

Na poslední otázku dotazníku pro tuto bakalářskou práci, jaké teoretické a praktické dovednosti postrádají, odpovídaly dotázané zařízení samostatně a vzhledem k častému výskytu stejných problémů, nebo nedostatků je nutné na ně klást větší důraz.

Většina těchto zařízení postrádá u absolventů hotelových a gastronomických škol samostatnost, schopnost učit se novým věcem a zpravidla nedostatky ve znalostech cizích jazyků. Hotelové školy ve všech případech dopadly o něco lépe, kde byla úroveň cizích jazyků na vyšší úrovni. Většina absolventů neumí komunikovat s hostem a neumí zákazníkovi správně poskytnout služby, které dané zařízení nabízí. Hotelové školy jsou v teoretických znalostech zdatnější oproti absolventům gastronomických škol, avšak postrádají schopnost tyto znalosti uplatnit v praxi. U oboru kuchař bývají nedostatky v základních znalostech, jako jsou např. znalosti receptur, rozpoznávání druhů nebo částí masa apod., což bývá důsledkem nízkých nároků kladených při praxi. U oboru číšník bývají nedostatky ve správném servisu pokrmů, správného založení inventáře, debaras apod. Velmi pozitivně byla hodnocena možnost praxe v zahraničí, dostupnost veletrhů

a moderních technologií ve vzdělání. Velkým problémem pro většinu absolventů je chuť odvést nadstandardní výkon a přispět do praxe něčím originálním a obohatit ji tak o lidský rozměr. Kladný vztah k řemeslu je vlastnost, kterou většina absolventů také postrádá. Základy etiky a slušného chování jsou nepostradatelnou součástí všech absolventů, ale i přesto se stává, že chybí.

5.1.3 Výběr konkrétních odpovědí na otázku, které teoretické a praktické znalosti u jednotlivých oborů dotázané zařízení postrádají

Obsahem následující kapitoly jsou citovány konkrétní odpovědi některých dotázaných zařízení.

Ve velké části studentů není zakořeněn vztah k řemeslu. Studenti opakují chyby svých pedagogů, nemají ponětí o nových trendech v gastronomii. U číšníků není vytvořen vztah k hostovi. U obou řemesel se jedná o nedostatek praxe.

„Jsou nesamostatní, znalost jazyků je velice nízká! Kuchaři umí pouze krájet cibuli a mýt nádoby, na praxi je prý k jiné práci nepustí. Mají problém s rozpoznáním druhů masa...nejen kýtu od kotlety, ale dokonce i vepřové od hovězího! Číšníci/servírky – znalost jazyků také velice nízká, teorie je lepší, bohužel na praxi smějí pouze leštit příbory, neunesou víc jak dva talíře v jedné ruce, častý je i namočený palec omáčky, neumí nabídnout denní speciality, špatně komunikují, bez kalkulačky nespočítají lístek! Absolventi hotelových škol jsou na tom celkově špatně, umí od všeho naprosté minimum. Spolupracujeme s hotelovou školou v Pelhřimově a Humpolci, jejich žáky si sem bereme již od prvního ročníku a tzv. si je vychováme. Zůstávají zde i po ukončení školy“.

„Studenti i absolventi jsou v podstatě „nepopsaný list papíru“. Při výběru absolventů ovšem neupřednostňujeme praxi či zkušenosti, sami je naučíme to, co potřebují. Hlavní je jejich ochota pracovat a učit se novým věcem a to je většinou na bodu mrazu. V dnešní době si mladí lidé myslí, že jim vše spadne do klína a nástupní plat budou mít stejný jako člověk, který tu práci dělá třeba dvacet let. A to je velký omyl“.

„Teoretické schopnosti studentům ve většině případů neschází, odpovídají momentálnímu dosaženému vzdělání, pokud jde o praktické dovednosti je to velmi ojedinělé, ve většině případů však studentům schází díky velké absenci na praxi a neochoty učit se praktickým dovednostem a připravit se tak na své budoucí povolání“.

„Mám pocit, že jde v první řadě o to, kde studenti absolvují praxi, pokud jsou pod vedením lidí, kteří mají zájem, jsou jejich znalosti a dovednosti výrazně lepší, než pokud jsou pod vedením osoby, kterou tato činnost nenaplnuje“.

„Naprostou zoufalou je motivace absolventů k práci jako takové. Nemají přiměřenou hrdost na svou profesi, kromě několika jedinců za celou třídu. Ostatní mají po dokončení studia teorii ve smyslu „Pokud nenaleznu práci snů, půjdu pracovat do Tesca, Kauflandu.“ Případně opačný extrém zaznamenáváme od absolventů hotelových škol, kteří se měsíc po maturitní zkoušce přihlásí do výběrového řízení na provozního 200 lůžkového hotelu“.

„Velmi pozitivně naopak hodnotím nárůst možností praxe v zahraničí, stáží, výměnných programů, dostupnost veletrhů a moderních technologií ve vzdělávání. Je vidět, že jsou nejmladší ročníky absolventů velmi dobře vybaveni, co se týká znalostí počítačové techniky, moderních technologií v gastronomii a cizích jazyků, což zjednodušuje administrativní úkony, které jsou dnes v gastronomickém provozu samozřejmostí v návaznosti na legislativu. Moderní technologie v gastronomickém provozu jsou potom účelně využívány, ať už se jedná o elektronické pokladny, mobilní číšníky nebo třeba váhy na alkohol“.

„Slabé jazykové znalosti u všech absolventů a studentů bez rozdílu, jsme hotel mezinárodní sítě a angličtina je pro naše zaměstnance základem, 60% hostů je ze zahraničí“.

„Praktické znalosti moderní gastronomie, kuchaři mají zastaralé teoretické znalosti – i na soutěžích při tématech jako je například „bůček“ se nemohou projevit“.

„Učitelé praktických předmětů jsou absolutně odtrhnuti od reality a nevzdělávají se v oboru“.

„Chybí vztah k řemeslu. Praxe je příliš krátká na předání alespoň základních praktických dovedností a znalostí. Každá škola má praxe organizované jiným způsobem – neexistují jednotná pravidla. Absolventi různých škol stejného zaměření mají velmi rozdílné znalosti a dovednosti“.

„Znalosti základní komunikace s hostem. Žáci učňovských středisek – neznalost složitějšího založení inventáře, mnohdy nesprávný servis pokrmů, teoretické mezery v přípravě teplých nápojů, špatná znalost pracovních postupů připravovaných pokrmů“.

„Nejsou samostatní. Neumí se chovat a přistupovat k hostům. Nemají často základní návyky společenského chování. Nejsou loajální a jsou málo cílevědomí“.

„Kuchaři si neumí zorganizovat práci ani při základních činnostech“.

„Spolupracujeme s několika školami, jak učilišti, tak hotelovými školami. Jsou rozdíly mezi těmito školami i studenty. Nedá se jednoznačně hodnotit. Ze škol u nás pracují studenti 2, 3 a 4 ročníku. Studenti, kteří mají zájem o zvolený obor a sami si v průběhu školního roku, nebo o prázdninách vyhledávají nějaké brigády, je velice poznat. Někteří studenti 2 nebo 3 ročníku totiž ani nerozeznají dezertní příbor od masového apod“.

!Říká se teorie a praxe je něco jiného. Než přijdou studenti do reality na praxi, mají už sice nějakou praxi za sebou ve škole, ale to je málo. Nejvíc zkušeností získají studenti samozřejmě v provozech. Možná by bylo k dobru vyčlenit víc času praxe během školního roku“.

5.2 Celkové vyhodnocení výzkumu

Na základě zodpovězených otázek z dotazníku bylo zjištěno, že míra spolupráce hotelů a restaurací s hotelovými a gastronomickými školami je na průměrné úrovni (graf 1,2,3). Na základě dotazníku bylo zjištěno, že výběr pracovníka není ovlivněn pohlavím. 72% z dotázaných zařízení spolupracuje s hotelovými a gastronomickými školami. U oborů kuchař a číšník praktické znalosti převyšovaly znalosti teoretické a také profesionální přístup. Pouze u oboru hotelnictví dosahovaly teoretické znalosti lepšího hodnocení než praktické, avšak znalosti praktické se pohybovali na stejné úrovni jako u předchozích dvou oborů. Profesionalita přístupu dosahovala průměrných hodnot.

Mezi konkrétní nedostatky v teorii a praxi patří, u kuchařů neznalost receptur, průměrná znalost technologických postupů, moderní gastronomie nebo dokonce rozeznávání druhů masa. Číšníci a servírky mají slabé jazykové znalosti, postrádají komunikativnost se zákazníky, kladný postoj k práci, systém a pořádek na pracovišti, nebo nezkušenost v roznášení jídla, u obou oborů je postrádána znalost moderních trendů.

ZÁVĚR

Cílem této bakalářské práce bylo zjistit stav spolupráce středních gastronomických škol hotelů a restaurací. Práce charakterizuje různá hostinská zařízení, podle statistické metodiky EU a rozdělení do různých kategorií, členění ubytovacích zařízení jejich kategorizaci a klasifikaci. Práce srovnává třídy hotelů 1 až 5*, definuje kategorie ubytovacích a stravovacích zařízení, jednotlivé fakultativní znaky klasifikace a služby, které jsou těmito zařízeními poskytovány, jejich rozdělení a materiálně technické podmínky pro jejich poskytování.

Další část této práce se zabývá školním vzděláním hotelových a gastronomických škol, ve které jsou popsány učební osnovy pro jednotlivé obory, hlavní cíle a uplatnění absolventů oborů kuchař, číšník a hotelnictví a turismus.

Hlavním úkolem této bakalářské práce bylo vytvoření dotazníku, který byl zaslán do hotelových a restauračních zařízení, s cílem zjistit úroveň dovedností absolventů výše zmíněných oborů. Cíl práce byl splněn.

Po vyhodnocení dotazníku, byly zjištěny určité nedostatky u absolventů jednotlivých oborů, které však nejsou pravidlem. Jejich výskyt byl poměrně častý a ze strany dotázaných zařízení nejvíce komentován. Mezi tyto nedostatky patří nejčastěji kritizována praxe, kde bývá kladena nízká důvěra ve schopnosti absolventů a tím také nízké nároky na pracovní výkon a nedochází k dalšímu rozvoji praktických znalostí. Praxe je v gastronomickém řemesle obzvláště důležitá proto, že jenom intenzivním cvičením toho co se studenti na školách učí, se dá docílit úspěchu a požadovaného pracovního ohodnocení. V tomhle směru hraje roli také lidský faktor na straně vyučujícího nebo vedoucího, kde studenti dosahují lepších znalostí a dovedností, v případě že jsou pod vedením osoby, kterou tato činnost naplňuje a má zájem předávat a rozšiřovat své zkušenosti a dovednosti dál. Velkým mínusem je, že každá škola má praxe organizované jiným způsobem a tím dochází ke značným odlišnostem ve znalostech a dovednostech absolventů. Bylo by vhodné, pro tento směr vzdělávání vytvořit jednotná pravidla pro provádění praxe a tím se problémům tohoto typu vyhnout.

Teoretické znalosti vůči praktickým znalostem byly komentovány spíše kladně s mírnými nedostatky.

Podíl na nedostacích absolventů ve směru profesionálního přístupu, měl z velké části také lidský faktor tj. chuť do práce, pečlivost, ochota a další. Jedná se o věci, které je školní vzdělávací program schopen ovlivnit jenom do určité míry, která bývá zpravidla méně dostačující. V tomhle směru tedy záleží spíše na jedinci a jeho osobním přístupu, ať už je to k práci nebo k zákazníkovi. Pro lepší výkon absolventů by bylo vhodné žáky více motivovat, dodat jim elán, učit je pokoře a úctě ke zkušenějším pracovníkům, aby nedocházelo k situacím, kdy absolvent očekává stejné pracovní ohodnocení jako dlouholetý zaměstnanec, který si k práci za roky vybudoval určitý vztah a přináší mu radost.

SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

- [1] FILIP, Vladimír; BUREŠ, Jaroslav. Jednotné zásady hotelového provozu. 1. vyd. Praha : Merkur, 1989. 175 s.
- [2] Doporučení upravující základní ukazatele pro kategorizaci hostinských a ubytovacích zařízení. Praha : Ministerstvo hospodářství ČR, 1994. 35 s.
- [3] HORNER, Susan; SWARBROOKE, John. Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času. Praha : Grada, 2003. 486 s. ISBN 80-247-0202-9.
- [4] KIRÁLOVÁ, Alžbeta. Marketing hotelových služeb. Vyd. 2. Praha : Ekopress, 2006. 148 s. ISBN 80-86119-44-0
- [5] ORIEŠKA, Ján. Služby v cestovním ruchu. Vyd. 1. V Praze : Idea servis, 2010. 405 s. ISBN 978-80-85970-68-5.
- [6] INDROVÁ, Jarmila; PETRŮ, Zdeňka; VAŠKO, Martin. Podnikatelská činnost ve stravování a hotelnictví. 1. přeprac. vyd. Praha : VŠE, 1995. 102 s. ISBN 8070790547
- [7] MALÁ, Vlasta. Základy cestovního ruchu. Vyd. 1. Praha : Oeconomica, 2002. 98 s. ISBN 8024504391
- [8] ČESKO, Vyhláška č. 137/1998 Sb. o obecných technických požadavcích na výstavbu, Dostupné z: http://www.eis.cz/dokumenty/91_5_0_12006-11-29_17-24-48.htm
- [9] KŘÍŽEK, Felix; NEUFUS, Josef. Moderní hotelový management. 1. vyd. Praha : Grada, 2011. 195 s. ISBN 978-80-247-3868-0
- [10] MLEJNKOVÁ, Lena. Služby společného stravování. 2., aktualiz. vyd. Praha : Oeconomica, 2009. 130 s. ISBN 978-80-245-1592-2.
- [11] SMETANA, František; KRÁTKÁ, Eva. Podnikání v hotelnictví a gastronomii : pro střední a vyšší hotelové školy. 1. vyd. Praha : Fortuna, 2009. 160 s. ISBN 978-80-7373-054-3.
- [12] BERÁNEK, Jaromír. Provozujeme pohostinství a ubytování. 1. vyd. Praha : Grada, 2004. 180 s. ISBN 8086724026.
- [13] MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ, MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY. Rámcový vzdělávací program pro obor vzdělání 65-42-M/01 hotelnictví. Praha: Národní ústav odborného vzdělávání, 2007

- [14] MINISTERSTVO ŠKOLSTVÍ, MLÁDEŽE A TĚLOVÝCHOVY. Rámcový vzdělávací program pro obor vzdělání 65-51-M/01 Kuchař-číšník. Praha: Národní ústav odborného vzdělávání, 2007
- [15] HAJNÝ, Petr, aj. Školní vzdělávací program Hotelnictví a cestovní ruch. Ministerstvo školství mládeže a tělovýchovy, 2007. 257 s.
- [16] HAJNÝ, Petr, aj. Školní vzdělávací program Číšník, servírka. Ministerstvo školství mládeže a tělovýchovy, 2007. 145 s.
- [17] HAJNÝ, Petr, aj. Školní vzdělávací program Kuchař. Ministerstvo školství mládeže a tělovýchovy, 2007. 150 s.
- [18] HAJNÝ, Petr, aj. Školní vzdělávací program Kuchař-číšník. Ministerstvo školství mládeže a tělovýchovy, 2007. 152 s.
- [19] BERÁNEK, Jaromír; KOTEK, Pavel. Řízení hotelového provozu. 3., přeprac. vyd. Praha : Mag Consulting, 2003. 218 s. ISBN 808672400X.
- [20] HOTELSTARSUNION: *Logo hotelstarsunion* [online]. [cit. 2012-6-19]. Dostupné z: http://www.hotellerie.de/uploads/logos/hotelstars_union_150dpi.jpg
- [21] Zjednodušené srovnání tříd kategorií [online]. [cit. 2012-6-18]. Dostupné z: <http://www.hotelstars.cz/porovnani-hvezdicek>
- [22] Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení ČR [online]. [2012-18-6]. Dostupné z: <http://www.ahrcr.cz/cz/oficialni-jednotna-klasifikace-ubytovacich-zarizeni-cr>

SEZNAM POUŽITÝCH SYMBOLŮ A ZKRATEK

1*, 2*, 3*, 4*, 5* Jedno hvězdičkové, dvou hvězdičkové atp. (Klasifikace ubytovacích zařízení)

WTO World Tourism Organisation

ŠVP ŠKOLNÍ VZDĚLÁVACÍ PROGRAM

V.I.P. Very Important Person

SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1 - Ukázka certifikačních znaků pro Hotel 5*, Penzion 4* a Hotel garni 3*

[22] 19

Obrázek 2 - logo hotelstars union [20] 23

SEZNAM GRAFŮ

Graf 1 - Procentuální vyhodnocení otázky č.3	46
Graf 2 - Průměry hodnocení oboru kuchař	47
Graf 3 - Průměry hodnocení oboru číšník	47
Graf 4 - Průměry hodnocení oboru hotelnictví	48

SEZNAM TABULEK

Tabulka 1 - Rozdělení ubytovacích zařízení do tříd podle hvězdiček [5,7]	16
Tabulka 2 - Požadavky na velikosti pokojů pro jednotlivé kategorie [2,12]	21
Tabulka 3 - Požadavky na velikosti lůžek v ubytovacích zařízeních [2].....	21
Tabulka 4 - Hodnocení jednotlivých zařízení	66

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha 1 - Dotazník.....	61
Příloha 2 - Celkové hodnocení jednotlivých zařízení.....	64

14. Jaké teoretické a praktické dovednosti u jednotlivých absolventů postrádáte?

A large, empty rectangular box with a thin black border, intended for the respondent to write their answer to the question above. The box is currently blank.

PŘÍLOHA II: CELKOVÉ HODNOCENÍ JEDNOTLIVÝCH ZAŘÍZENÍ

Otázka č.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13
Číslo zařízení													
1	H,R	N	S	3	3	3	3	3	3	2	2	2	6
2	H,R	N	N	4	7	7	4	6	4	4	6	3	8
3	H,R	N	S	4	3	2	5	8	6	2	4	3	5
4	H,R	N	S	3	3	3	2	3	3	3	3	3	5
5	H,R	M	S	7	6	5	8	7	6	8	5	5	6
6	H,R	N	S	8	8	8	7	7	7	5	6	5	5
7	H,R	N	N	2	2	6	5	3	5	5	5	5	4
8	H,R	N	S	8	7	7	9	8	6	6	6	6	7
9	H,R	N	S	7	7	8	6	6	5	6	6	5	7
10	H,R	N	S	2	6	4	2	6	2	2	3	3	8
11	H,R	N	S	2	4	4	4	6	5	5	5	8	8
12	H,R	N	S	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
13	H,R	N	S	7	7	7	4	4	6	5	6	5	7
14	H,R	N	S	5	5	6	5	5	6	4	3	4	5
15	H,R	N	S	7	6	5	8	5	7	10	5	4	5
16	H,R	N	S	4	5	4	4	4	3	5	4	5	4
17	H,R	N	S	3	3	3	4	4	3	4	5	5	5
18	H,R	N	S	1	3	6	2	3	4	1	1	3	1
19	H,R	N	N	8	5	6	8	7	5	3	3	3	4
20	H,R	N	S	4	4	6	6	4	6	4	4	6	5

21	H,R	N	S	7	6	8	8	6	4	4	5	4	5
22	H,R	N	N	6	8	8	7	7	7	6	7	7	8
23	H,R	N	S	3	4	10	6	6	8	4	6	10	5
24	H,R	N	S	4	4	3	3	3	6	6	5	5	6
25	H,R	N	S	6	5	6	5	6	5	3	5	5	4
26	H,R	N	S	6	6	9	5	7	6	6	7	9	7
27	H,R	N	S	5	6	6	4	5	5	7	6	5	5
28	H,R	N	S	7	6	8	6	6	7	8	7	8	7
29	H,R	N	N	4	5	6	3	5	3	1	2	2	3
30	H,R	N	N	6	5	6	5	4	7	6	5	6	5
31	H,R	N	N	5	6	7	6	6	6	6	6	7	6
32	H,R	N	S	4	4	6	4	4	5	4	6	5	5
33	H,R	N	N	7	7	9	6	8	8	5	6	9	7
34	H,R	N	S	5	6	7	8	8	8	9	6	6	5
35	H,R	N	S	4	5	7	1	3	3	2	4	5	4
36	H,R	N	S	9	9	9	6	6	6	6	7	7	5
37	H,R	N	S	4	4	7	5	5	7	5	5	8	5
38	H,R	N	S	4	3	8	5	4	8	4	3	6	4
39	H,R	N	N	6	6	7	5	6	6	7	7	8	5
40	H,R	N	N	3	3	4	4	4	5	4	4	4	5
41	H,R	N	N	7	8	8	8	8	6	6	6	7	7
42	H,R	N	N	7	7	7	7	7	7	6	6	6	5
43	H,R	N	S	7	5	6	5	6	7	6	7	6	9
44	H,R	N	S	4	4	6	3	4	5	4	4	5	4
45	H,R	N	S	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3

46	H,R	N	S	2	4	4	2	3	3	2	3	4	5
47	H,R	N	N	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
48	H,R	N	S	5	5	6	7	8	10	7	7	8	5
49	H,R	N	S	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5
50	H,R	N	S	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5
Průměr				4,98	5,18	6	5,06	5,31	5,46	4,82	4,94	5,36	5,42

Tabulka 4 - Hodnocení jednotlivých zařízení

Vysvětlivky:

- otázka č. 1 H - hotel, R - restaurace
- otázka č. 2 N - nezáleží, M - upřednostňují mužské pracovníky,
- otázka č. 3 N - nespolupracují, S - spolupracují