

Államvizsga 2021

Tematika és bibliográfia

Tantárgy : Szálloda és vendéglátás / Gestiune hotelieră și de restaurant

- Szálloda és vendéglátás ipar infrastruktúrája. Szállásadó egységek, jellegzetességek és perspektívák.
- A szálloda részlegei. Adminisztráció és operacionális osztályok és tevékenységek.
- A szálloda rendszerezése, minősítése. Nemzeti és EU szabályok.
- Szállodai és vendéglátási szolgáltatások a szálloda iparban – jellegzetességek.
- Szálloda üzemeltetési formák. Csoport szállodák, szállodaláncok.
- Szállodai vezetés.
- Szállodai árrendszer.
- Szállodai gazdálkodás – Szakmai mutatószámok, Jövedelmezőségi adatok és mutatószámok, Költségi mutatók.
- TQM – Total Quality Management a szállodában.
- CRM – Customer Relationship Management
- Konfliktusmenedzsment a szállodában és vendéglátásban.
- GDPR (General Data Protection Regulation) a szállodában és vendéglátásban.

Bibliográfia

Dr. Juhász László, *Bevezetés a szállodák világába*, Budapest, 2012

Dr. Juhász László, *Nemzetközi szállodavállalat vezetés elméletei, alapjai*, Budapest, 2015

Jávor Julia, *Korszerű szállás szolgáltatás*, Képzőművészeti Kiadó, 2010

Kovács Edina Zita, *Reklamációk ügyintézése*, Nemzeti Szakképzési és Felnőttképzési Intézet, Budapest, 2008.

Lee Timoty, Stănciulescu Gabriela, *Practical principles in the Tourism and Hotel industry*, Editura ASE, București, 2011

Lupu Nicolae, *Hotelul Economie și management*, Editura C.H. Beck, 2010

Stănciulescu Gabriela, Micu Cristina, *Managementul operațiunilor în hotelărie și restaurație*, Editura C.H. Beck, București, 2012

Vadas Gábor, *Szállodai alapismertek*, KIT Képzőműv. Kiadó, Budapest, 1999

*** CRM Best practices: Roles & Responsibilities, CENDYN

*** Hotel Classification Systems: Recurrence of criteria in 4 and 5 star hotels, UNWTO, 2015

*** Ordonanța Guvernului nr. 58/1998 privind organizarea și desfășurarea activității de turism în România, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 755/2001

*** Ordinul președintelui Autorității Naționale pentru Turism nr. 65/2013, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 353 și 353 bis din 14 iunie 2013.

*** Ordin nr. 1.179 din 10 octombrie 2018 pentru modificarea și completarea Normelor metodologice privind eliberarea certificatelor de clasificare a structurilor de primire turistice cu funcțiuni de cazare și alimentație publică, a licențelor și brevetelor de turism, aprobate prin Ordinul președintelui Autorității Naționale pentru Turism nr. 65/2013.

*** Szállodai kategorizálás 2015 – 2020, HotelStars.EU

*** Előadott tananyag.