

Ekonomická fakulta UMB v Banskej Bystrici
Akademický rok 2012/2013
Zimný semester

MANAŽMENT HOTELA

prof. Ing. Peter Patúš, PhD.
Katedra cestovného ruchu
a spoločného stravovania



KONGRESOVÉ SLUŽBY HOTELA

UČEBNÉ OTÁZKY:

1. Prínos kongresových podujatí pre hotel
2. Priestory na kongresové podujatia
3. Vybavenosť kongresových priestorov
4. Organizácia kongresových služieb v hoteli

Literatúra

1. Oriška, J. 2001. Kongresový cestovný ruch. Banská Bystrica : Ekonomická fakulta UMB, 2001.
2. Patúš, P. 1997. Materiálne podmienky pre organizovanie kongresov v hoteli. Banská Bystrica : Ekonomická revue cestovného ruchu, 1997, roč. 30, č. 1.
3. Časopisy:
FOOD SERVICE
HOTEL REVUE

1. Prínos kongresových podujatí pre hotel

- lepšie využitie ubytovacej a stravovacej kapacity
- využívanie ubytovacej kapacity v medzisezóne
- jednotné menu, vrátane občerstvenia
- vyššie tržby v spoločensko-zábavných strediskách, športovo-rekreačných zariadení ap.

- možnosť ponuky doplnkového programu pre účastníkov
- vyššie tržby zmenární (pri medzinárodných podujatiach)
- priama propagácia hotela a jeho služieb
- tržby za prenájom miestností a konferenčnej techniky

2. Priestory na kongresové podujatia

- kongresová sála – od 100 do niekoľkotisíc osôb
- posluchárne – vhodné na školenia
- salóniky – vhodné na obchodné rokovania
- náhradné priestory – odbytové strediská (kaviarne, reštaurácie)

Doplňkové priestory kongresovej sály

- foyer (prestávky, coffee breaks)
- šatňa (neubytovaní účastníci)
- hygienické zariadenia
- tlmočnicke priestory (kabíny)
- technické zázemie (napr. sklad nábytku)
- sekretárske služby (kopírovanie, internet, preklady ap.)

Veľkosť konferenčnej miestnosti

ZÁSADA:

veľkosť miestnosti – úmerná počtu účastníkov

- ideálna miestnosť – ani príliš malá, ani príliš veľká
- Riešenie: viac rôzne veľkých miestností, deliace steny, možnosť ich spájania

Príliš malá miestnosť

- je preplnená
- psychicky a fyzicky ovplyvňuje účastníkov
- niet miesta pre písací blok (leží na kolenách), pracovné materiály sa odkladajú na zem
- nedá sa produktívne pracovať

Príliš veľká miestnosť

- tendencia rozťahovať sa (sadá sa ďaleko od seba)
- chýba pocit spolupatričnosti
- neosobná atmosféra
- brzdí aktívnu spoluúčasť

3. Vybavenosť kongresových priestorov

VŠEOBECNÁ:

- osvetlenie (možnosť regulácie – intenzity aj lokalizácie)
- zatemnenie (ovládané elektricky)
- ozvučenie (mikrofóny)
- klimatizácia
- nábytok (kongresový)
- tlmočnicke zariadenie

ŠPECIFICKÁ:

- tabuľa na písanie (biela, magnetická)
- elektronická kopírovacia tabuľa
- flip chart (klasický aj elektronický kopírovací)
- premietacie plátno (plazmové obrazovky):
 - * stabilné
 - * elektricky ovládané
 - * spätná projekcia

- diaprojektor
- spätný projektor
- vizuálny projektor (aj neprehľadné podklady a trojrozmerné predmety)
- videoprehrávač
- DVD prehrávač
- data projektor
- LCD projekčný panel na spätný projektor
- filmová premietačka
- laserové ukazovátka

4. Organizácia kongresových služieb v hoteli

OBLASTI:

1. Ubytovanie účastníkov
2. Stravovanie účastníkov
3. Technické zabezpečenie kongresu
4. Sprievodný program

UBYTOVANIE

- počet a druh izieb
- ubytovanie od – do
- cena za prenocovanie
- menovitý zoznam ubytovaných hostí
- inštrukcie pre zúčtovanie (čo platí organizácia a čo účastník)

STRAVOVANIE

- Pozri prednáška Banketové služby v rámci predmetu Manažment pohostinských zariadení

TECHNICKÉ ZABEZPEČENIE KONGRESU

- Kedy?
- Čo?
- Ako?
- Kto?

SPRIEVODNÝ PROGRAM

- pre účastníkov
- pre sprevádzajúce osoby

Vplyv na kvalitu služieb aj na spokojnosť účastníkov

- Organizuje sa spravidla outsourcingom s CK

Vyhodnotenie kongresového podujatia

- v spolupráci s organizátorom podujatia
- spätná väzba pre hotel
- dôvera odberateľa – tzv. repeat business
- výchova zamestnancov