

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH

Ekonomická fakulta

Katedra obchodu a cestovního ruchu

Studijní program: B6208 Ekonomika a management

Studijní obor: Obchodní podnikání – cestovní ruch

**Analýza činnosti hotelu Nobys ve vztahu
k cestovnímu ruchu**

Vedoucí bakalářské práce
Ing. Roman Švec

Autor bakalářské práce
Chocholatá Soňa

2011

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Soňa CHOCHOLATÁ**
Osobní číslo: **E08059**
Studijní program: **B6208 Ekonomika a management**
Studijní obor: **Obchodní podnikání**
Název tématu: **Analýza činnosti hotelu Nobys ve vztahu k cestovnímu
ruchu**
Zadávací katedra: **Katedra obchodu a cestovního ruchu**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Cíl práce:

Analyzovat trh ubytovacích služeb v oblasti Nové Bystřice. Analyzovat produkty hotelu vybraného hotelového zařízení. Na základě analýzy navrhnout nové produkty a vhodná opatření pro zlepšení služeb a zvýšení návštěvnosti v daném ubytovacím zařízení.

Metodický postup:

1. Studium odborné literatury a pramenů
2. Situační analýza ubytovacích zařízení ve zvoleném regionu
3. Příprava a realizace terénního šetření
4. Návrh rozvoje produktů a služeb pro zvolené zařízení

Rámcová osnova:

1. Úvod. 2. Cíl a metodika. 3. Literární rešerše. 4. Analýza poznatků z vlastního zkoumání. 5. Vlastní návrhy. 6. Závěr. 7. Seznam literatury.

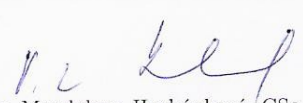
Rozsah grafických prací: **dle potřeby**
Rozsah pracovní zprávy: **30 - 40 stran**
Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná**

Seznam odborné literatury:

- Beránek, J.** *Provozujeme pohostinství a ubytování.* Praha: MAG Consulting, 2004.
- Černý, J., Krupička, J.** *Moderní hotel.* Úvaly: Ratio, 2007.
- David, P., Soukup, V.** *Česká Kanada a Jindřichohradecko - 6.* Praha: Soukup & David 1999.
- Goeldner, C. R., Ritchie, J. R. B.** *Tourism: Principles, Practices, Philosophies.* 11th edition. Hoboken: John Willey a Sons, 2009.
- Kirářová, A.** *Marketing hotelových služeb.* Praha: Ekopres, 2006.
- Kosmák, P.** *Hotelové podnikání a integrační procesy.* Praha: VŠH, 2008.
- Metz, R., Grüner, H., Kessler, T.** *Restaurace a host.* Praha: Europa - Sobotáles cz., 2008.
- Orieška, J.** *Technika služeb cestovního ruchu.* Praha: Idea servis 1999.
- Stárek, V., Vaculka, J.** *Ubytovací úsek v oblasti cestovního ruchu.* Praha: MMR 2008.
- Veselý, P.** *Projektování hotelového provozu.* Praha: VŠH, 2008.


Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Roman ŠVEC**
Katedra obchodu a cestovního ruchu

Datum zadání bakalářské práce: **18. ledna 2010**
Termín odevzdání bakalářské práce: **16. dubna 2011**


prof. Ing. Magdalena Hrabánková, CSc., prof.h.c.

děkanka

JIHOČESKÁ UNIVERZITA
V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
EKONOMICKÁ FAKULTA
Studentská 13 (26)
370 05 České Budějovice


Ing. Kamil Pícha, Ph.D.
vedoucí katedry

V Českých Budějovicích dne 24. února 2010

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma „Analýza činnosti hotelu Nobys ve vztahu k cestovnímu ruchu“ vypracovala samostatně s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 sb. v plném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly, v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb., zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích, dne..... Podpis.....

Ráda bych poděkovala panu Ing. Romanu Švecovi za trpělivost, vedení a odborné rady při vypracování bakalářské práce. Druhé poděkování patří Ing. Evě Kolářové, která mi ochotně poskytla veškeré potřebné informace o hotelu Nobys. Současně děkuji všem, kteří se podíleli na vypracování této bakalářské práce.

Soňa Chocholátá

OBSAH

1	ÚVOD	8
2	CÍL PRÁCE A METODIKA	9
2.1	Cíl práce.....	9
2.2	Metodika práce.....	9
2.3	Pracovní hypotézy	9
3	LITERÁRNÍ REŠERŠE	10
3.1	Vymezení základních pojmů	10
3.1.1	Obchod	10
3.1.2	Služby.....	10
3.1.3	Produkt	12
3.1.4	Cestovní ruch.....	12
3.2	Ubytovací a stravovací služby	17
3.2.1	Ubytovací služby	17
3.2.2	Stravovací služby	22
3.2.3	Management podniku v hospitality industry	24
3.2.4	Organizační struktura podniku v hospitality industry	25
3.2.5	Podnikatelské aktivity v ubytovacích a stravovacích službách	28
4	ANALÝZA DAT	30
4.1	Analýza zkoumaného území	30
4.1.1	Geografické vymezení	30
4.1.2	Informační služby	30
4.1.3	Sportovně rekreační služby	31
4.1.4	Kulturně společenské služby	32
4.1.5	Dopravní služby	32
4.1.6	Stravovací služby	33
4.2	Analýza ubytovacího zařízení Nobys	33
4.2.1	Úseky provozu hotelu Nobys	35
4.2.2	Organizace zaměstnanců	36
4.2.3	Prostředky marketingové komunikace	37
4.2.4	Rezervace - obchodní podmínky	37

4.2.5	Distribuční kanály.....	38
4.3	Konkurence.....	40
4.3.1	Výčet nejvýznamnějších konkurentů.....	40
4.4	Komparace vybraných ubytovacích zařízení.....	42
4.4.1	Ubytovací část.....	42
4.4.2	Stravovací část.....	42
4.4.3	Doplňkové služby a volnočasové aktivity ubytovacího zařízení.....	43
4.4.4	Webové stránky.....	43
4.4.5	Závěr.....	44
4.5	Vlastní terénní šetření.....	45
4.5.1	Dotazníkové šetření.....	45
4.6	Řízené rozhovory.....	55
4.7	Syntéza zjištěných údajů.....	57
5	NÁVRHY A OPATŘENÍ.....	60
5.1	Wellness služby.....	60
5.2	Balíček ubytovacích a wellness služeb.....	64
5.3	Webové stránky.....	65
5.4	Živá hudba v restauraci.....	67
6	ZÁVĚR.....	68
7	SUMMARY.....	69
8	POUŽITÉ ZDROJE.....	70
8.1	Literární zdroje.....	70
8.2	Internetové zdroje.....	72
9	SEZNAM GRAFŮ.....	75
10	SEZNAM PŘÍLOH.....	76
11	PŘÍLOHY.....	77

1 ÚVOD

Cestovní ruch má interdisciplinární charakter a je považován za odvětví budoucnosti. I přes svou charakteristickou sezónnost, znamená veliký hospodářský přínos pro stát. Představuje nejen příjmy do státní pokladny, místních rozpočtů, ale vytváří i pracovní místa, kladnou platební bilanci cestovního ruchu, má vliv na HDP, investiční činnost, atd. Pozitivně působí na uchování folklóru, ochranu životního prostředí, na revitalizaci a inovace destinací, včetně tvorby přidané hodnoty.

V posledních letech dochází k velkému rozvoji v terciálním sektoru služeb, do kterého se řadí i služby cestovního ruchu. Těm je nutno věnovat stálou pozornost, hlavně co se týče průběžného vzdělávání pracovníků a nabídky kvalitních produktů, což by mohlo vést i k přilákání více turistů do méně navštěvovaných regionů.

Světová krize zapříčinila, že se mění segment zákazníků, nároky, požadavky, trendy, proto je nezbytné, se zaměřit na aktuální poptávku na trhu cestovního ruchu a tomu se přizpůsobit, být módní. Ubytovací zařízení by se měla soustředit na vyhledání relevantních komunikačních cest a tvoření atraktivního produktu obohaceného o zážitek, adrenalin, zdravý styl, absolutní odpočinek, netradičnost.

Význam malých a středních hotelů v cestovním ruchu, především vyšších kategorií a úrovně, neustále roste. Tato obliba vychází z požadavků nejrůznorodější klientely, která vyhledává pro své soukromé i služební účely menší ubytovací zařízení s vyšším standardem. Některá hotelová zařízení se stávají odkazem historických kulturních stylů. Historické budovy nalézají postupem času své uplatnění právě v oblasti hotelnictví. Mnohé záměčky, bývalé usedlosti, vily nebo činžovní domy jsou nákladně rekonstruovány se zachováním původních obvodových stěn, fasád schodišť, balkonů apod. Takováto zařízení bývají většinou navštěvována velice náročnou klientelou z prestižních, relaxačních, či odpočinkových důvodů.

2 CÍL PRÁCE A METODIKA

2.1 Cíl práce

Hlavním cílem této bakalářské práce je analyzovat produkty vybraného ubytovacího zařízení a zároveň analyzovat trh ubytovacích služeb v oblasti Nové Bystřice. Dalším cílem je zjistit profil hostů hotelů, včetně motivu návštěvy Novobystřicka a jejich spokojenost s poskytovanými službami. Na základě získaných informací z primárních a sekundárních zdrojů navrhnout vhodné produkty a vhodná opatření pro zlepšení služeb a zvýšení návštěvnosti v daném ubytovacím zařízení.

2.2 Metodika práce

Na začátku zkoumání bude na základě literárních a internetových zdrojů sestavena literární rešerše zaměřená na problematiku cestovního ruchu a hotelnictví.

Ve druhé části bakalářské práce budou zanalyzovány ubytovací a stravovací možnosti ve zkoumané oblasti a proběhne analýza služeb zkoumaného zařízení. Jako podklady pro zjišťování poslouží analýza sekundárních a primárních údajů. Analýza sekundárních údajů bude sestavená na základě informačních materiálů Novobystřicka, turistických průvodců dané oblasti, webových stránek s nabídkou služeb místních podnikatelů. Analýza primárních údajů se bude sestávat z terénního šetření, tedy z dotazníkového šetření, řízených rozhovorů, doplněno o vlastní pozorování.

Na základě zjištění všech důležitých údajů, bude vypracována syntéza, která dopomůže k návrhu vhodných produktů, či opatření pro zlepšení služeb a zvýšení návštěvnosti ubytovacího zařízení.

2.3 Pracovní hypotézy

1. V hotelu se z větší části ubytovávají hosté zajímající se o aktivní sportovní cestovní ruch.
2. Převážnou část klientely hotelu tvoří zahraniční hosté.
3. Hotel Nobys nemá v Nové Bystřici žádnou konkurenci.

3 LITERÁRNÍ REŠERŠE

3.1 Vymezení základních pojmů

3.1.1 Obchod

„Vývoj lidské společnosti je od pradávna spojen s dělbou práce, s její postupnou specializací. I když původní formy dělby práce byly velmi jednoduché, o to přehlednější byly její důsledky: výměna výrobků, časem zprostředkovaná zbožím s obecně uznávanou hodnotou a penězi. Vzájemné ekonomické vazby postupně narůstaly, vznikla potřeba prostředníka ekonomických transakcí – vzniká obchod.“(Pražská, Jindra, 2002).

Podle těchto autorů je obchod možno chápat v několika základních polohách - jako činnost a jako instituci. Obchod jako činnost zahrnuje nákup a prodej zboží. Představuje i obchod se službami, informacemi, energií, s cennými papíry, apod. Jde jednak o služby související s prodejem zboží, jednak jde o výhradní prodej služeb – prodej pobytů, dopravních úkonů, služby osobní, prodej bankovních produktů, atd.

3.1.2 Služby

Kotler (2007) se ve své definici služeb shoduje s Payne (1996) a vysvětlují službu jako jakoukoli činnost nebo prospěch, které jedna strana může nabídnout druhé a které jsou v podstatě nehmotné a nevytvářejí vlastnictví čehokoli. Její produkce se může nebo nemusí vázat k fyzickému produktu.

„Teoretici marketingu se pokusili definovat služby z hlediska jejich nehmotné povahy a skutečnosti, že nikdy nevedou ke vzniku vlastnictví čehokoli, ale pouze přinášejí zákazníkům „prospěch“ nebo „uspokojení“ (Horner, Swarbrooke 2003).

Podle Francové (2003) zní definice služby takto: „činnost, kterou může jedna strana nabídnout druhé. Je jednou z forem produktu (vedle hmotného výrobku, know-how, lokality a skupiny lidí). Je nehmotatelná a nenabízí žádné nabyté vlastnictví.“

Orieška (2010) rozumí pod pojmem služby ekonomické statky, které mají převážně nehmotný charakter.

Tržní nabídka služeb dle Kotlera (2007) rozlišuje následujících 5 kategorií tržní nabídky:

- Čistě hmotné zboží.
- Hmotný produkt spolu se službou – zboží je nabízeno spolu se službou.
- Hybrid – nabídka se skládá ze dvou stejných částí zboží a služby.
- Hlavní služba spolu s malým podílem zboží.
- Čistá služba se skládá pouze ze služby.

Služby na rozdíl od hmotných produktů mají specifické vlastnosti, kterými jsou např. podle těchto autorů: Kotler (2007), Kozel (2006), Payne (1996):

- Nehmotnost.
- Neoddělitelnost od osoby poskytovatele.
- Proměnlivost.
- Pomíjivost.

Jakubíková (2009) a Horner, Swarbrooke (2003) k těmto čtyřem základním vlastnostem připojují pátou vlastnost, a to:

- Absence vlastnictví.

Payne (1996) obecně klasifikuje služby jako:

- Maloobchod a velkoobchod.
- Doprava, distribuce a skladování.
- Bankovníctví a pojišťovnictví.
- Nemovitosti.
- Komunikace a informační služby.
- Vzdělání.
- Rekreační a ubytovací služby.

- Ostatní neziskové organizace.

3.1.3 Produkt

Výrobky, stejně tak i služby jsou na trhu nabízeny a prodávány, tudíž je můžeme vnímat jako produkt.

Kotler (2004) vysvětluje produkt jako jakýkoliv statek, který může být nabídnut na trhu, aby uspokojil potřebu, přání nebo touhu. Není omezen pouze na fyzické předměty - produktem je nazýván jakýkoliv statek, který je schopen uspokojit potřebu.

„Produkt je možné také definovat jako „souhrn objektů či procesů, které přinášejí zákazníkům určitou hodnotu.“ (Payne, 1996)

Podle autorky Jakubíkové (2009) se za produkt považuje to, co lze na trhu nabízet k pozornosti, k používání, k získání nebo ke spotřebě, co má schopnost uspokojit přání nebo potřebu druhých lidí.

3.1.4 Cestovní ruch

První badatelé, cestovatelé, námořníci položili základy, na kterých je založen moderní cestovní ruch. Stateční badatelé, kteří se vydali do neprozkoumaného a neznámého, umožnili lidem získat znalosti o tom, jak svět opravdu vypadá. Celá staletí trvalo, než vznikly vynálezy (jako jsou přesýpací hodiny pro měření času, „log“ lano - používalo se pro měření rychlosti lodí v uzlech, kompas), které umožnily úspěšné námořní výpravy. První cesty mají své kořeny v Persii a v římském impériu. Byly využívány k badatelským cestám, vojenským účelům, cestám za zábavou a rekreací. Postupem času došlo k zdokonalování cest, využívání dostavníků, železnic a lodí pro dopravní účely prvních pasažérů, následovaly automobily, letadla, což znamenalo rychlejší a příjemnější cestování. Goeldner, Ritchie (2009)

„V rámci cestovního ruchu se každoročně dává na celém světě do pohybu obrovské množství lidí, kteří zpravidla ve svém volném čase opouštějí dočasně místa svého stálého bydliště za účelem rekreace, poznání, styku s lidmi a z celé řady dalších důvodů. Vůdčím motivem tohoto pohybu a pobytu je záměrná změna prostředí, jež umožňuje člověku uspokojit některé z jeho potřeb (např. potřeba odpočinku, klidu, pohybu,

poznání). Cestovní ruch je však nejen stále výraznější složkou spotřeby obyvatelstva, ale stále více se stává i výrazným ekonomickým fenoménem. Aby účast na cestovním ruchu mohla být vůbec realizována, je jí třeba zabezpečit širokou škálou ekonomických činností (služeb a zboží). To vyplývá ze skutečnosti, že účast na cestovním ruchu je realizována mimo trvalé bydliště.“ (Indrová, 2004)

Zřejmě nejčastěji citovanou definicí je definice Světové organizace cestovního ruchu (UNWTO), a to: „Cestovní ruch je činnost osob cestujících do míst a pobývajících v místech mimo své obvyklé prostředí po dobu kratší než jeden ucelený rok, za účelem trávení volného času a služebních cest (osoba nesmí být odměňována ze zdrojů navštíveného místa).“ (www.czechtourism.cz)

„Obecně se cestovní ruch charakterizuje jako krátkodobý přesun lidí na jiná místa, než jsou místa jejich obvyklého pobytu, za účelem pro ně příjemných činností.“ (Horner, 2003).

Jakubíková (2009) vysvětluje cestovní ruch jako pohyb lidí mimo jejich vlastní prostředí do míst, vzdálených od místa jejich bydliště, za různými účely, vyjma migrace a výkonu normální denní práce.

Ryglová (2005) chápe cestovní ruch v jedné nebo ve dvou rovinách. První rovinou je oblast spotřeby, kdy cestovní ruch je brán jako způsob uspokojování potřeb, a z druhého hlediska se jedná o oblast podnikatelských příležitostí v mnoha oborech lidské činnosti, kdy je významnou součástí ekonomiky společnosti. Z výše uvedeného vyplývá, že cestovní ruch se projevuje jako mnohostranný společensko-ekonomický jev.

„Cestovní ruch prožívá ve světě razantní vývoj. Využívání volného času a osobní mobilita dosáhly vysokých hodnot, což se pochopitelně odráží na chování a požadavcích hostů.“ (Černý, Krupička, 2004)

Cestovní ruch českých občanů rovněž zažil různé proměny. Ihned po otevření hranic prudce vzrostly výjezdy občanů České republiky do zahraničí. Pro bezprostřední období po revoluci byla charakteristická poptávka po krátkých, většinou jednodenních, cestách za nákupy. V dalším vývoji se však poptávka přesunula k dlouhodobějším pobytům,

cestám do exotičtějších oblastí, trendem posledních let je i podnikání více dovolených během roku. Nyní získává dovolená v tuzemsku na oblibě. V roce 2009 zhruba polovina všech delších cest (5 921 z celkem 10 453) rezidentů (tzn. trvajících déle než čtyři dny) a téměř 90 % kratších cest (tj. 14602 z 15 926) se uskutečnila v rámci České republiky. V tomtéž roce necelá polovina českých občanů zvolila alternativu delších cest (4 541 z 10 453) a 10% rezidentů vyjelo na kratší cestu (1 324 z 15 926) v rámci výjezdového cestovního ruchu. (www.mmr.cz)

3.1.4.1 Produkt cestovního ruchu

Podle Gúčika (2000) vyplývá z definice cestovního ruchu, že jde o soubor činností zaměřených na uspokojování potřeb a očekávání souvisejících s cestováním a pobytem mimo místa trvalého bydliště a tak získání komplexního zážitku. Proto vše co je nabízeno na trhu cestovního ruchu a má schopnost uspokojit potřeby účastníků cestovního ruchu, a vytvořit tak komplexní soubor zážitků. Rozhodující součástí produktu jsou služby, které produkuje a nabízí cílové místo (primární nabídka) a podniky cestovního ruchu (sekundární nabídka).

Produkt tvoří složitý soubor heterogenních prvků (Němčanský, 1998):

- Dědictví přírodních, kulturních, uměleckých, historických nebo technologických zdrojů, které přitahují turisty a podněcují je k cestování;
- Vybavenost (ubytovací, stravovací, sportovní a kulturní zařízení, zařízení volného času, tj. materiálně technická základna cestovního ruchu);
- Výhodné dopravní prostředky.

3.1.4.2 Služby cestovního ruchu

V cestovním ruchu představují heterogenní soubor užitečných efektů určených k uspokojování potřeb účastníků cestovního ruchu. Mají průřezový charakter, tzn. že je produkuje nejen podniky cestovního ruchu, ale i další subjekty soukromého a veřejného sektoru. Služby mají, na rozdíl od zboží, určité znaky. Jsou to jednak obecné znaky služeb (např. nemateriální charakter služby, vysoká spotřeba práce při poskytování služeb, pomíjivost služeb, atd.), které se vztahují i na služby v cestovním ruchu,

a jednak speciální znaky, charakteristické pouze pro služby cestovního ruchu, jako jsou (Orieška, 2010):

- Časová a místní vázanost služeb na primární nabídku.
- Komplexnost a komplementárnost služeb.
- Zastupitelnost služeb.
- Mnohooborový charakter služeb (informační, dopravní, ubytovací, atd).
- Nezbytnost zprostředkování služeb – prostřednictvím CK a CA.
- Dynamika a sezónnost poptávky po službách.
- Nezbytnost poskytování informací o službách a jejich kvalitě.
- Účastník cestovního ruchu zpravidla vystupuje jako neanonymní.

Jakubíková (2009) na rozdíl od Oriešky (2010) dále pokračuje v potřebě si uvědomit, že služby cestovního ruchu jsou poskytovány mnoha podnikatelskými i nepodnikatelskými subjekty nejen v samotném rekreačním prostoru, ale i v místě poptávky. K tomu, aby byli návštěvníci spokojeni, je nezbytná spolupráce mezi jednotlivými subjekty a také koordinace činností v daném rekreačním prostoru, v daném čase a koordinace z hlediska funkcí služeb cestovního Orieška (2010) druhově rozčlenil služby cestovního ruchu na:

dopravní, ubytovací, stravovací, zprostředkovatelské, společensko-kulturní, sportovně-rekreační, lázeňsko-léčebné, směnářské, průvodcovské a asistenční, animační, informační, obchodní, komunální, kongresové, služby venkovského cestovního ruchu, pojistné, služby pasových orgánů, zdravotnické služby, policejní, záchranné, poštovní a telekomunikační služby.

Služby cestovního ruchu jsou podle Királ'ové (2003) specifické ještě dalšími charakteristikami, které se k jejich poskytování a koupi vážou, a to především:

- Zvýšenou mírou emocionálních a iracionálních faktorů při koupi (móda, atd.).
- Důrazem na ústní reklamu.

- Rostoucími nároky na jejich jedinečnost (např. vesmírná turistika).
- Důležitostí image při koupi (např. při výběru restaurace).
- Důležitostí zprostředkovatelů prodeje vyplývající z časového nesouladu mezi koupí a spotřebou služby (pobyty v destinacích si návštěvníci častěji kupují mimo destinace i několik měsíců před cestou, apod.).
- Zvýšenou potřebou kvalitních podpůrných materiálů.
- Prudkým nárůstem využívání informačních technologií při porovnávání konkurenčních nabídek a následném rozhodování o koupi, což motivuje poskytovatele k stále novým aktivitám podpory prodeje.
- Zvláštním důrazem na komunikační dovednosti poskytovatelů služeb.

3.1.4.3 Marketing služeb cestovního ruchu

Kotler (2007) definuje marketing jako společenský a manažerský proces, jehož prostřednictvím jednotlivci a skupiny uspokojují své potřeby a přání v procesu výroby a směny produktů a hodnot. Boučková (2003) dále dodává, že podstatou marketingu je snaha nalézt rovnováhu mezi zájmy zákazníka a podnikatelského subjektu.

Foret (2008) chápe marketing jako činnost organizace a soubor procesů pro komunikaci, vytváření a poskytování hodnoty zákazníkům a pro řízení vztahů se zákazníky takovým způsobem, že z toho mají užitek nejenom organizace, ale také její klíčové zájmové skupiny.

Marketing služeb představuje výchozí základnu pro rozvoj teorie a praxe marketingu cestovního ruchu. Obě sféry aplikace marketingu pracují se shodnými charakteristikami produktu a to především ve formě služby. V oblasti služeb i cestovního ruchu najdeme na straně podnikatelských subjektů podniky, které patří převážně do kategorie malých a středních podniků. (Hesková, 2006)

Morrison (1995) vymezuje marketing cestovního ruchu jako plynulý proces plánování, zkoumání, naplňování, kontroly a vyhodnocování činností potřebných k zajištění jak zákaznickových potřeb a požadavků, tak i cílů organizace.

Minář (1996) závěrem dodává, že cestovní ruch je založen na všestranném poskytování služeb – od základních služeb typu ubytování, stravování, dopravy, přes zprostředkování služeb až po poskytování informací. Z charakteru služeb v cestovním ruchu vyplývají nové požadavky na marketing – je odvozen specifický marketingový mix – 8P: **product** (výrobek, produkt), **promotion** (propagace), **place** (místo), **price** (cena), **people** (lidé), **partnership** (spolupráce, kooperace), **packaging** (sestavování balíků služeb), **programming** (programová specifikace balíků služeb).

3.2 Ubytovací a stravovací služby

Horner, Swarbrooke (2003) poukazuje ve své knize na Collina (1994), který definuje původní podstatné jméno „hospitality“ jako „dobrou péči o hosty“. Výraz je charakteristický pro americkou angličtinu, ale začíná se stále více používat i v Evropě, kde nahrazuje tradiční frázi „ubytování a stravování“. Tentýž autor popisuje ubytovací a stravovací průmysl jako „všechny společnosti zúčastněné v poskytování služeb hostům (hotely, restaurace a další rekreační nebo zábavné aktivity)“. Jde tedy hlavně o poskytování noclehu, jídla a nápojů a ne všichni zákazníci jsou turisté, ale jejich určitou část tvoří místní lidé, navštěvující své oblíbené bary či restaurace.

Minář a kol. (1996) řadí k výchozím předpokladům úspěšné podnikatelské činnosti nejen v oblasti cestovního ruchu kvalitu managementu, kvalitu služeb a produktů, umění inovovat, umění zhodnocovat dlouhodobé investice, různorodost produktů, finanční zdatnost ve vztahu k partnerům (dodavatelům, zákazníkům, bankám), umění být atraktivní pro talentované lidi (průběžně rozvíjet jejich kvalifikaci), být odpovědný vůči společnosti a životnímu prostředí, zabezpečit vysokou efektivnost disponibilního kapitálu a adekvátní reklama.

3.2.1 Ubytovací služby

Orieška (2010) se shoduje s Indrovou a kol. (2004) v tvrzení, že poskytování ubytovacích služeb je významným předpokladem rozvoje především pobytového

cestovního ruchu. Jejich posláním je umožnit přenocování nebo přechodné ubytování účastníkům mimo místo jejich trvalého bydliště, včetně uspokojení dalších potřeb, které s přenocováním nebo přechodným ubytováním souvisejí, především potřeby stravování.

Minář a kol. (1996) chápe možnost přechodného ubytování jako jednu ze základních podmínek vzniku a existence cestovního ruchu. Ubytování poskytované veřejnosti se poskytuje podle Horner a Swarbrooka (2003) v ubytovacích zařízeních, jimiž jsou objekty, prostory nebo plochy k tomu určené. Indrová a kol. (2004) dodává, že rozvoj ubytovacích zařízení je nerozlučně spjat s politickými, hospodářskými a sociálními změnami ve společnosti, které zprostředkovaně ovlivňují pohyb obyvatelstva mimo místa trvalého bydliště a působí na vznik různých druhů ubytovacích zařízení. Čertík (2001) poukazuje na to, že všechna ubytovací zařízení by měla zabezpečovat jednak aktivity spojené s vlastním ubytováním, jednak aktivity, které host v ubytovacím zařízení požaduje a jsou obvykle i v místě jeho trvalého bydliště. Ubytovací zařízení by mělo zajistit i aktivity spojené s využitím volného času a aktivity spojené s profesí hosta (např. možnost internetu).

„Vzhledem k tomu, že úroveň poskytovaných služeb je velmi důležitá pro ubytovací zařízení jako celek, je třeba, aby řídicí pracovníci měli možnost úroveň služeb nějakým způsobem ovlivňovat. Je pochopitelně nemožné, aby byli přítomni každému kontaktu zaměstnanců s hosty, kontroly lze však dosáhnout prostřednictvím výběru a výcviku personálu. Při rozboru služeb je třeba brát v úvahu očekávání a přání všech stran.“ (Beránek, 2003)

Klasifikace a kategorizace ubytovacích zařízení

Kategorizace představuje proces, kdy dochází k dělení ubytovacích zařízení do jednotlivých kategorií (hotel, penzion, apod.).

Provozovatelé ubytovacích zařízení jsou podle živnostenského zákona a jeho novel povinni trvale a zvenčí viditelně označit svou provozovnu, která je určena pro prodej zboží nebo poskytování služeb spotřebitelům (jménem a příjmením osoby odpovědné za činnost provozovny, prodejní nebo provozní dobou určenou pro styk se spotřebiteli,

kategorií a třídou ubytovacího zařízení, poskytujícího přechodné ubytování). Ministerstvo pro místní rozvoj ve vyhlášce č. 501/2006 Sb., o obecných požadavcích na využití území ve znění pozdějších předpisů stanoví základní terminologické vymezení ubytovacích zařízení. Podle této vyhlášky se ubytovací zařízení dělí do těchto **kategorií:**

- **Hotel**, kterým se rozumí ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty, vybavené pro poskytování přechodného ubytování a služeb s tím spojených;
- **Motel**, kterým se rozumí ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty, vybavené pro poskytování přechodného ubytování a služeb s tím spojených pro motoristy;
- **Penzion**, kterým se rozumí ubytovací zařízení s nejméně 5 pokoji pro hosty, s omezeným rozsahem společenských a doplňkových služeb, avšak s ubytovacími službami srovnatelnými s hotelem; pro účely klasifikace je penzion specifikován jako ubytovací zařízení s nejméně 5 a maximálně 20 pokoji pro hosty;
- **Ostatní ubytovací zařízení**, kterými jsou zejména ubytovny, koleje, svobodárny, internáty, kempy a skupiny chat nebo bungalovů, vybavené pro poskytování přechodného ubytování. (Vyhláška č. 501/2006 Sb., o obecných požadavcích na využití území ve znění pozdějších předpisů)

Provozovatelé ubytovacích zařízení v České Republice mohou využít Oficiální jednotnou klasifikaci ubytovacích zařízení, kterou sestavily profesní svazy Asociace hotelů a restaurací České republiky a UNIHOST Sdružení podnikatelů v pohostinství, stravovacích a ubytovacích službách na základě Usnesení vlády ze dne 17. 7. 1999 č.717 a za podpory Ministerstva pro místní rozvoj ČR a České centrály cestovního ruchu – CzechTourism. Tato klasifikace rozděluje ubytovací zařízení na kategorie hotel, hotel garni, penzion, motel, hotel do příslušných tříd dle minimálních stanovených požadavků s cílem zlepšení orientace spotřebitelů – hostů a zprostředkovatelů – cestovních kanceláří a agentur, zvýšení transparentnosti trhu ubytování a zkvalitnění

služeb poskytovaných ubytovacími zařízeními. Klasifikace není obecně závazným právním předpisem a je na samotném provozovateli ubytovacího zařízení, zda-li certifikaci podstoupí či nikoliv. (Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení České Republiky 2010-2012)

Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení ČR rozšiřuje kategorie ubytovacích zařízení vymezené ve vyhlášce ministerstva pro místní rozvoj č. 501/2006 Sb. ve znění pozdějších novel tímto způsobem:

- **Hotel**
- **Motel**
- **Penzion**
- **Botel**
- **Specifická hotelová zařízení:**
 - Lázeňský/Spa hotel
 - Wellness hotel
 - Resort/Golf resort hotel
- **Depandance**
- **Ostatní ubytovací zařízení:**
 - Kemp (tábořiště)
 - Chatová osada
 - Turistická ubytovna

(Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení České Republiky 2010-2012)

„**Klasifikace** je zařazení jednotlivých kategorií podle vybavení, úrovně a rozsahu poskytovaných služeb do tříd. Jejím zásadním cílem je zachování určitého standardu

při výstavbě a zřizování ubytovacích zařízení a dodržování příslušné kvality poskytovaných služeb.“ (Indrová, 2004)

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

Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení České republiky se stala součástí mezinárodního „středoevropského“ systému Hotelstars Union, který v současné době sjednocuje klasifikační kritéria v rámci ČR, Německa, Rakouska, Maďarska, Švýcarska, Švédska a Nizozemí. Hotelstars Union zaručuje stejné parametry kvality ubytovacích služeb v tomto významném regionu. Klasifikace České Republiky se tak rozšířila na mezinárodní úroveň.

(Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení České Republiky 2010-2012)

Typy ubytovacích jednotek

Ubytovací jednotkou se podle vyhlášky č. 268/2009 Sb., o technických požadavcích na stavby (www.mmr.cz) rozumí jednotlivý pokoj nebo soubor místností, které svým stavebně technickým uspořádáním a vybavením splňují požadavky na přechodné ubytování a jsou k tomuto účelu určeny. **ČSN EN ISO 18513 (Služby cestovního ruchu – Hotely a ostatní kategorie turistického ubytování -terminologie)** obsažená v Oficiální jednotné klasifikaci ubytovacích zařízení České Republiky charakterizuje jednotlivé ubytovací jednotky:

- **jednolůžkový pokoj:** pokoj s lůžkem pro jednu osobu
- **dvoulůžkový pokoj:** pokoj se dvěma lůžky, a to ve formě dvoulůžka nebo ve formě dvou lůžek umístěných vedle sebe
- **dvoulůžkový pokoj – twin:** pokoj se dvěma oddělenými lůžky
- **vícélůžkový pokoj:** pokoj se třemi nebo více lůžky
- **rodinný pokoj:** pokoj se třemi nebo více lůžky, z nichž alespoň dvě jsou vhodná pro dospělé osoby

- **společná ložnice:** vícelůžkový pokoj nabízející lůžka pro osoby, které mohou nebo nemusí patřit k určité skupině
- **junior suite:** ubytování se zvláštním místem pro sezení v jednom pokoji
- **suite:** ubytování poskytované ve vzájemně oddělených propojených místnostech s lůžkem (ložnice) a sedací soupravou (obývací pokoj)
- **apartmá/appartment:** ubytování poskytující oddělenou místnost pro spaní a místnost se sedací soupravou a kuchyňským koutem
- **studio:** ubytování v jednom pokoji s kuchyňským koutem
- **spojené pokoje:** samostatné pokoje s lůžky propojené spojovacími dveřmi
- **duplex:** ubytování na více podlažích s vyhrazeným propojením jednotlivých podlaží

3.2.2 Stravovací služby

Orieška (2010) se shoduje s Minářem (1996), že stravovací služby umožňují uspokojování základní potřeby výživy účastníků cestovního ruchu. Jedná se o služby základního stravování (nabídka a prodej kompletního menu, případně i nápojů, označené jako oběd nebo večeře), doplňkového stravování a občerstvení a společensko-zábavní služby, spojené např. s hudební produkcí, kulturním programem, případně dalšími aktivitami. Orieška (2010) dále uvádí, že stravovací služby přispívají k zotavení a vytvářejí větší fond volného času využitelného k uspokojování potřeb účastníků cestovního ruchu, které jsou cílem účasti na cestovním ruchu.

Beránek (2004) definuje stravovací službu jako výrobu, přípravu a rozvoz pokrmů za účelem jejich podávání v rámci provozování hostinské živnosti, ve školní jídelně, menze, při stravování osob vykonávajících vojenskou službu, v rámci zdravotních a sociálních služeb včetně lázeňské péče, při stravování zaměstnanců, podávání občerstvení a při podávání pokrmů jako součásti ubytovacích služeb a služeb cestovního ruchu. Pokrmem se rozumí potravinu, včetně nápoje, kuchyňsky upravená studenou nebo teplou cestou nebo ošetřená tak, aby mohla být přímo nebo po ohřevu podána ke konzumaci v rámci stravovací služby.

Za stravovací zařízení (catering facility) lze podle Orišky (2010) považovat prostory v objektech, v nichž se připravují pokrmy a nápoje, uskutečňuje se prodej jídel a nápojů, případně doplňkový prodej polotovarů potravinářského charakteru a jsou v nich poskytovány služby s tím související.

Zajištění stravovacích služeb je možné různými způsoby (Hladká, 1997):

- Stravováním v závodech veřejného stravování, např. v jídelnách, restauracích, bufetech, případně v úzce specializovaných střediscích (salaš, koliba, lovecká chata, apod.);
- Stravováním v zařízeních vázaného cestovního ruchu – lázeňské ústavy, chaty ČTO, podnikové chaty, apod.;
- Individuálním stravováním – nákup hotových jídel v maloobchodě nebo nákup polotovarů, potravin pro individuální přípravu.

Kategorizace hostinských zařízení

Kategorizace hostinských zařízení má velký význam při stanovování cen stravovacích služeb a využívá se v praxi a při spolupráci s cestovními kancelářemi. Slouží i samotným cestovatelům a ostatním zákazníkům k snadnější orientaci v této branži (Francová, 2003).

Kategorie hostinských zařízení:

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:

- a) Restaurace;
- b) Samoobslužné restaurace (jídelny);
- c) Rychlé občerstvení, ryby, hranolky;
- d) Železniční jídelní vozy a jiná zařízení pro přepravu cestujících.

2. Bary

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

- a) Bary;
- b) Noční kluby;
- c) Pivnice;
- d) Vinárny;
- e) 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. a dále o výrobu a přípravu pokrmů v centrálních výrobnách a jejich dodávek na objednávku leteckých společností, na bankety, společenské události.

3. U jednotlivých kategorií lze zřizovat sezónní a příležitostná odbytová střediska, která jsou součástí provozovny (terasy, atria, zahrady, předzahrádky, salónky, sály, apod.).
4. Všechny hostinské provozovny s výjimkou kategorií občerstvení, kiosky, mají pro hosty WC, oddělené pro ženy a pro muže. (<http://www.cestovni-ruch.cz/kategorizace/doporuceni.htm#2>)

3.2.3 Management podniku v hospitality indrustry

Obecně lze pod pojmem management chápat „proces koordinování činností skupiny pracovníků realizovaný jednotlivcem nebo skupinou lidí za účelem dosažení určitých výsledků, které nelze dosáhnout individuální prací. Peter Drucker je přesvědčen, že smyslem managementu je dosáhnout produktivní práce lidí a dosažení prestižního konkurenčního postavení.“ (Donnelly, Gibson, Ivancevich, 1997).

Indrová (1996) charakterizuje management jako proces plánování, rozhodování, organizování, komunikování, motivování, kontroly a užití všech zdrojů ubytovacího zařízení ke stanovení a dosažení cílů.

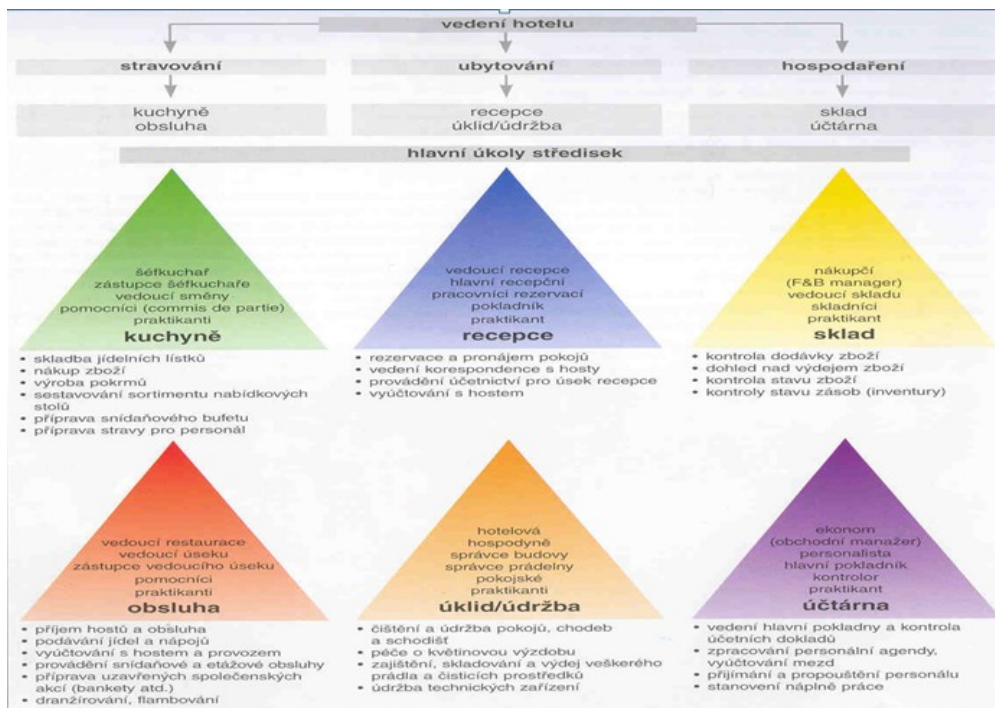
Srpová, Řehoř (2010) uvádějí, že postavení manažera v procesu řízení se dá znázornit: vlastník – manažer – zaměstnanec:

- **Vlastníci** – rozhodují a schvalují strategické záměry podniku, dohlíží nad činnostmi manažerů, zvláště pak nad plněním strategických záměrů, sledování výkonnosti podniku, hodnocení ekonomických ukazatelů, apod.
- **Manažeři** – mají dominantní postavení v řízení, připravují koncepce rozvoje, řídí běžnou provozní činnost, zabezpečují finanční zdraví podniku.
- **Zaměstnanci** – realizují stanovené úkoly, poskytují příslušné informace a další podklady nutné pro řízení.

3.2.4 Organizační struktura podniku v hospitality industry

Beránek (2003) chápe organizační strukturu jako soubor úkolů a formálních pracovních vztahů vytvořených k využití předností specializace.

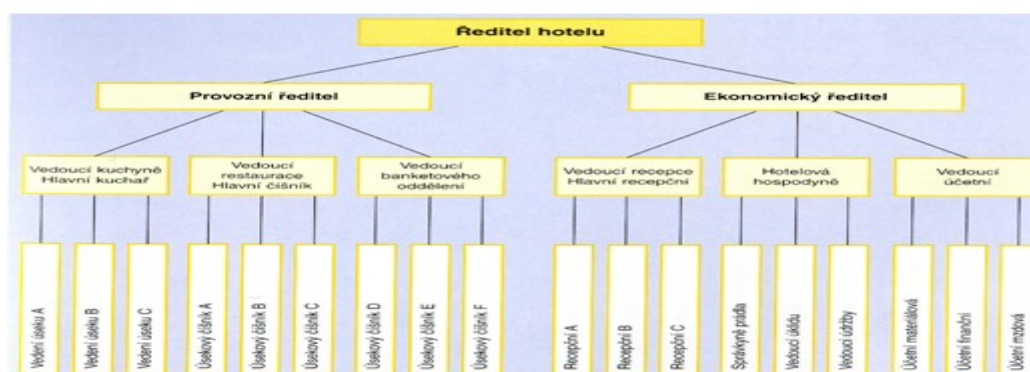
Indrová (1996) od organizace očekává, že na základě znalosti cílů a strategie podniku uspořádá účelně pracovní procesy, lidské i věcné zdroje tak, aby umožňovali dlouholetou prosperitu podniku.



Zdroj: Metz, Grüner, Kessler (2008)

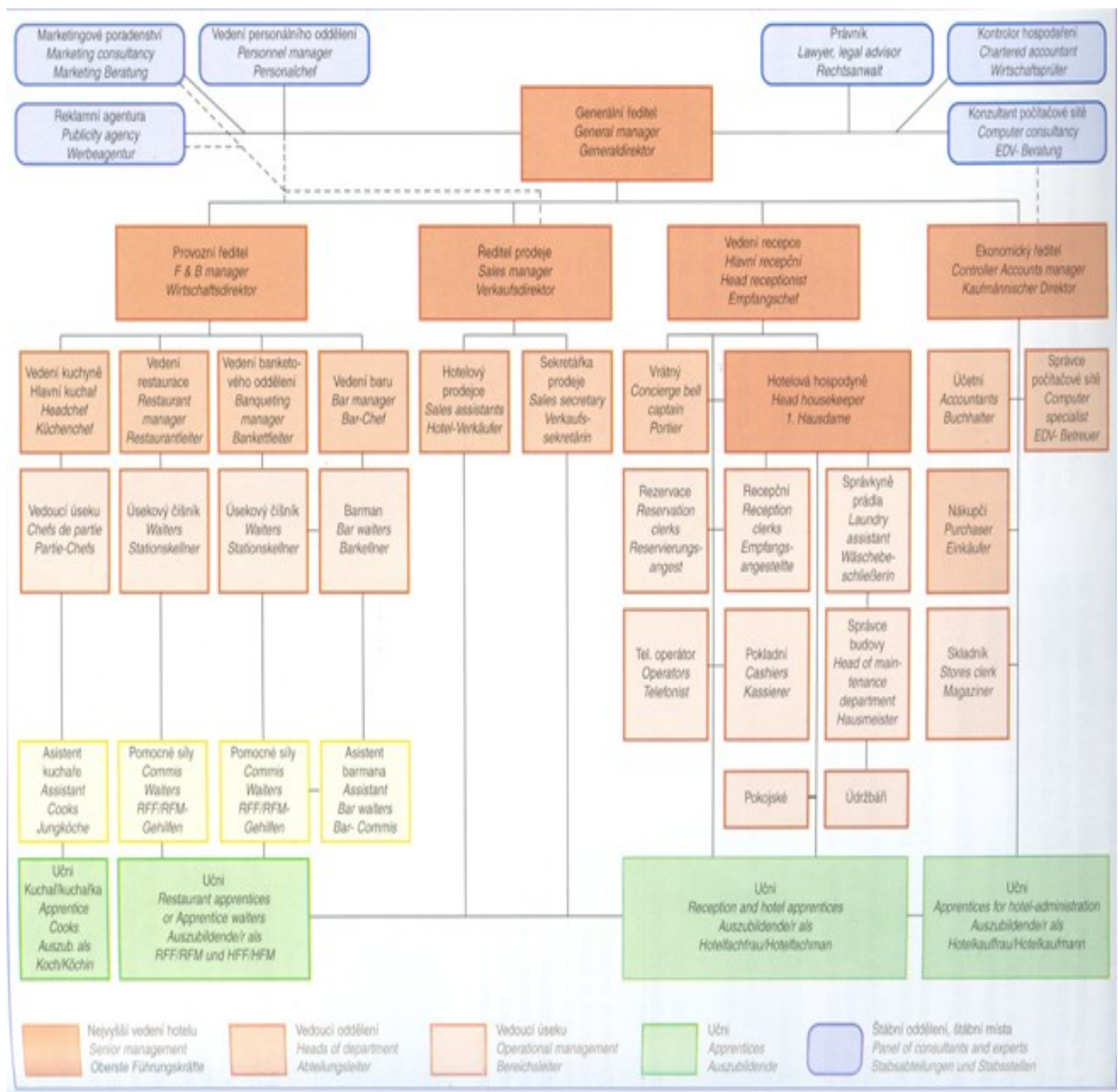
Podle Metz, Grünera, Kesslera (2008) se zařízení dělí na:

- Malá zařízení - veškerou činnost související se zajištěním provozu provádí majitel se členy rodiny případně s brigádníky nebo sezónními pracovníky. Tento typ hotelu se nazývá rodinný a v zemích EU na tomto principu úspěšně funguje většina malých a středních zařízení.
- Střední zařízení - vychází z týmové zodpovědnosti za jednotlivé úseky. Struktura se liší dle dispozic zařízení.



Zdroj: Metz, Grüner, Kessler (2008)

- **Velká zařízení:**



Zdroj: Metz, Grüner, Kessler (2008)

Beránek (2003) vymezil jednotlivé úseky řízení takto:

1. **Top Management** – nejvyšší vedení společnosti.
2. **Provozní management** – úkolem je zajistit každodenní plynulý chod ubytovacího zařízení. Provoz zajišťují útvary – ubytovací (front office,

housekeeping), stravovací (Food & Beverage management) a technický (hotelové sporty a relaxace).

3. **Technický management** – úkolem je bezporuchový provoz, který je závislý na bezvadném fungování dodávek energií všeho druhu, na bezporuchovém chodu strojů a zařízení a na dodávce a odvodu vody. Zahrnuje: kotelnu, strojovnu, klimatizační zařízení, prádelnu, garáže, parkoviště a údržbářské dílny.
4. **Nové profily získané z jiných sektorů** – soustřeďují se zejména v operační části managementu (např. kontrolor řízení, manažer kvality, manažer zisků, specialista na analýzu rozpočtu a účetnictví, manažer počítačových služeb, atd.)
5. **Zásobování a skladování** – bezproblémové a plynulé zásobování jednotlivých středisek zbožím a surovinami je rozhodující pro vlastní činnost středisek a pro kvalitu poskytovaných služeb.
6. **Ostatní pomocné provozy**- např. prádelna, ostraha, údržba (čalounictví, lakýrnictví), správa počítačové sítě a vnitřních integrovaných systémů, zahradnictví, ubytovna pro zaměstnance, apod.

3.2.5 Podnikatelské aktivity v ubytovacích a stravovacích službách

Podle § 2 Živnostenského zákona č. 455/1991 Sb. v pozdějších novelách je za živnost považována soustavná činnost provozovaná samostatně, vlastním jménem, na vlastní odpovědnost, za účelem dosažení zisku a za podmínek stanovených tímto zákonem.

Dále zákon vymezuje všeobecné a zvláštní podmínky pro provozování živnosti:

Všeobecné podmínky:

- Dosažení věku 18 let
- Způsobilost k právním úkonům.
- Bezúhonnost.
- FO, pokud na území České republiky podniká nebo podnikala, nemá na svém osobním účtu evidovány daňové nedoplatky z tohoto podnikání, nedoplatky

na platbách pojistného na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti, nedoplatky na pojistném a veřejném zdravotním pojištění.

Zvláštní podmínky:

- Odborná a jiný způsobilost, pokud je tento zákon nebo zvláštní přepisy nevyžadují.

V § 9 se nachází základní rozdělení živností na živnosti ohlašovací a koncesované. Ohlašovací smějí být provozovány při splnění stanovených podmínek na základě ohlášení. V §19 jsou **ohlašovací živnosti** rozděleny na:

- Živnosti řemeslné – podmínkou provozování živnosti je odborná způsobilost, která se prokazuje *výučním listem, maturitou, diplomem, 6 letou praxí v oboru*.
- Živnosti vázané – podmínkou provozování živnosti je odborná způsobilost, která je uvedena v příloze 2 živnostenského zákona.
- Živnosti volné – zde není stanovenou podmínkou odborná způsobilost.

Živnosti koncesované jsou provozovány na základě koncese, kde žadatel prokazuje odbornou způsobilost dokladem o uznání odborné kvalifikace vydaný uznávacím orgánem podle zákona o uznávání odborné kvalifikace.

Normy pro poskytování ubytovacích a stravovacích služeb dle Živnostenského zákona:

- 1) *Ubytovací služby bez stravování* – živnost volná pro „Výroba, obchod a služby neuvedené v přílohách 1 až 3 živnostenského zákona“.
- 2) *Ubytovací služby s možností snídaně* - živnost volná pro „Výroba, obchod a služby neuvedené v přílohách 1 až 3 živnostenského zákona“. V zařízeních s kapacitou do deseti lůžek.
- 3) *Ubytovací služby včetně stravování* – živnost řemeslná pro „hostinskou činnost“.

4 ANALÝZA DAT

4.1 Analýza zkoumaného území

4.1.1 Geografické vymezení

Nová Bystřice je malé jihočeské město na Jindřichohradecku, při státní hranici s Rakouskem, necelých 17 km jihovýchodně od turisticky atraktivního města, Jindřichova Hradce. Nachází se zde tři hraniční přechody - Nová Bystřice-Grametten, Smrčná-Haugschlag a Artolec-Hirschenschlag. K lednu 2011 čítá 3271 obyvatel. Leží v nadmořské výšce 590 m v Novobystřické vrchovině, která je součástí Javořické vrchoviny. Nejvyšším bodem Bystřice je Kunějovický vrch (725 m n. m.). Rozloha města činí 39,99 km², z toho 49% rozlohy tvoří lesy, přičemž 0,7% rozlohy je zastavěných. Značnou část území zabírají vodní plochy (rybník Osika, Mnišský rybník, Bystřický rybník), které napájí říčka Dračice. Téměř celé území města je součástí přírodního parku Česká Kanada, který je ohraničený městy Kunžak, Slavonice a Nová Bystřice. Je to jedinečná část České Republiky v rámci atraktivit cestovního ruchu.



Zdroj: www.trasovnik.cz

4.1.2 Informační služby

Účastníci cestovního ruchu chtějí být informováni, mít k dispozici nejaktuálnější informace, které by napomohly jejich rozhodování v rámci cestovního ruchu. Ve městě Nová Bystřice se nachází jedno turistické informační centrum, přímo na náměstí ve středu města. Funguje celoročně (16.9. - 14.6. od pondělí do pátku; od 15.6. – 15.9.

k dispozici po celý týden). Poskytuje veškeré turistické a kulturní informace o městě a okolí, informace o ubytování a stravování, dopravních spojích. Nabízí široký sortiment letáků, průvodců, brožurek, map, pohlednic, atd. Návštěvníkům je k dispozici internet, kopírovací, faxovací služby a úschovna zavazadel.

4.1.3 Sportovně rekreační služby

Bezprostřední okolí Nové Bystřice nabízí řadu možností pro aktivní využití volného času, např. cykloturistika, pěší turistika, upravované běžecké stopy, sjezdové lyžování, vodácké sporty, golf, rybaření, sběr lesních plodů, léčivých bylin, houbaření, atd.

Hosté zajímající se o pěší turistiku mohou zamířit v okolí Novobystřicka do přírodních parků jako je Homolka-Vojířov, Česká Kanada; přírodních rezervací – Blanko, Fabián, Hadí vrch, Skalák u Senotína; podívat se na přírodní památky a památné stromy; projít se po naučných stezkách jako je Textilní stezka, Stezka 20. Století, Stezka vyznání a velice populární Graselova stezka.

Pro cyklisty zde existuje mnoho cyklostezek, které lze libovolně kombinovat např. Na pevný hrad Landštejn, K nejsevernějšímu bodu Rakouska, Kolem Staňkovského rybníka přes Rakousko, Českou Kanadou a další.

Nová Bystřice nabízí velmi kvalitní služby i účastníkům golfové turistiky, kteří se sem sjíždějí ze všech částí České Republiky, z Rakouska, Německa a dalších zemí. 18-ti jamkové golfové hřiště Mnich patří u nás k nejvyhledávanějším hřištím. Pořádají se zde republikové a profesionální turnaje. Pro méně náročné golfisty je zde zasazeno do mírně zvlněné krajiny 9-ti jamkové Veřejné hřiště Nová Bystřice. Hráči se můžou vydat i do nedalekého Rakouska, kde se nachází další tři golfové hřiště, konkrétně: dvě mistrovská golfové hřiště Haugschlag (18 jamek) a kompaktní golfové hřiště v Litschau – Golfclub Herrensee o 18-ti jamkách.

Celkově se v Bystřici nachází pět míst, kde si mohou účastníci cestovního ruchu zahrát tenis. Město dále nabízí jízdy na koních, sportovní střelnici, kuželnu se čtyřmi drahami, víceúčelové sportovní hřiště s minigolfem a sportovní halu, kde se dá hrát volejbal, tenis, kopaná, futsal, nohejbal, basketbal, florbal, badminton. K rekreačním místům

s vysokou frekvencí turistů patří vodní plochy Staňkov, Osika, Hejtman, kde je možnost jak kempování, tak provozování rekreačního a sportovního rybolovu.

Lokalita nabízí i možnost zimních sportů. 2 km od Nové Bystřice se směrem na Jindřichův Hradec nachází u vesnice Hradiště sjezdovka s vlekem, která je za příznivých podmínek uměle zasněžována. Pro běžkaře je zde upravován široký výběr běžeckých stop.

4.1.4 Kulturně společenské služby

V centru Nové Bystřice se nachází zámek (původně hrad) ze 13. století, avšak je soukromým majetkem a pro veřejnost nepřístupný. Turistu mohou dále v centru města zaujmout kostel sv. Petra a Pavla, morový sloup se sochou Nejsvětější trojice, hradby s příkopem na jižní straně, které zbyly z původního opevnění města.

Pro účastníky cestovního ruchu je spíše zajímavé okolí Nové Bystřice. Mezi nejnavštěvovanější místa patří zřícenina hradu Landštejn, Slovanské pohřebiště, Muzeum čs. předválečného opevnění. Nedaleká města jako Jindřichův Hradec, Slavonice, lázeňské město Třeboň, Telč, či Červená Lhota, přímo vybízejí hosty svou nabídkou kulturního vyžití k jejich návštěvě.

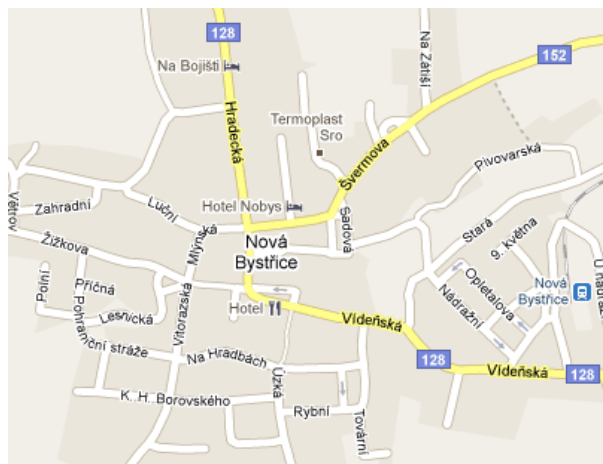
Jednou z nejvíce vyhledávaných turistických atrakcí je úzkorozchodná regionální železnice, jejímž provozovatelem je společnost Jindřichohradecké místní dráhy, a.s. Trať o délce 79 km a rozchodem kolejí 760 mm vede z Jindřichova Hradce do Nové Bystřice, na sever pak směřuje do Obrataně. Jedná se o osobní a nákladní dopravu v motorové trakci, v letní sezóně jezdí pravidelně parní vlaky s historickými vozy.

4.1.5 Dopravní služby

Vzhledem k tomu, že Nová Bystřice patří mezi nevelká, sezonní města, odpovídá tomu i malá frekvence dopravy. Nejvhodněji zvoleným dopravním prostředkem je jistě automobil. Městem vedou dvě hlavní pozemní komunikace. Nejvyužívanější je mezinárodní silnice II/128, která vede z Čáslavska do Jindřichova Hradce, přes Novou Bystřici až na hranice s Rakouskem, druhou je silnice II/152, která vede přes Albeř, Slavonice, Moravské Budějovice až do Brna-Tuřany.

Uprostřed města se nachází jediná autobusová zastávka, která slouží pro všechny autobusové spoje, jak pro dálkové, tak i pro příměstské a meziměstské. Nejčastěji jezdí autobusy přímo z Jindřichova Hradce (časové intervaly 1-2 hodiny).

Jak již bylo u kulturně společenských služeb zmíněno, vede do Bystřice úzkorozchodná železniční trať. Ta je především brána jako letní turistická atrakce, v zimní sezóně jezdí zřídka.



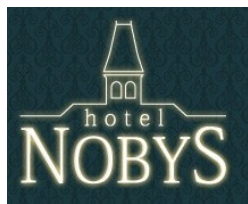
Zdroj: www.maps.google.cz

4.1.6 Stravovací služby

Novobystřicko nabízí nepřeberné množství pohostinských zařízení. Účastníci cestovního ruchu si mohou vybrat, zda-li upřednostní návštěvu restaurace, hostince, pizzerie, rychlého občerstvení, cukrárny, či kavárny. Téměř všechna zařízení jsou situována přímo ve městě. Novobystřicko čítá celkově sedmnáct restaurací, z nichž velká část je součástí ubytovacích zařízení. Přímo ve městě se nachází dvě pizzerie, rychlé občerstvení, tři cukrárny. Posedět u dobré kávy lze ve dvou kavárnách.

4.2 Analýza ubytovacího zařízení Nobys

Tříhvězdičkový hotel Nobys (fotografie viz příloha č. 1) patří mezi jedno z nejluxusnější ubytovacích zařízení na Novobystřicku. Název hotelu vznikl sloučením zkratkou názvu města: **NO** = Nová + **BYS** = Bystřice.



www.hotelnobys.cz

Graficky vyobrazené logo tvoří silueta hotelu v pozadí a v popředí velmi dobře viditelný název hotelu Nobys.

Krom svého netradičního vzhledu, pohodlného ubytování, může účastníky cestovního ruchu přitahovat i historie budovy. Stavba původně sloužila jako tovární vila pro textilní výrobu. Vlastnila ji židovská rodina, která byla za války odvezena do koncentračního tábora a vila byla zkonfiskována. Po válce sloužila jako administrativní budova, poté dětský domov a následně školka. V roce 1993 proběhla rozsáhlá rekonstrukce, díky níž získala budova stávající podobu a začala se prezentovat jako ubytovací zařízení.

Hlavním produktem hotelu je komfortní ubytování včetně snídaně. Komplexnost nabídky je dotvářena doplňkovými službami, které jsou buď obsaženy v ceně (parkoviště pro hosty, wifi připojení na internet, posezení u ohniště, dětské hřiště, dětská postýlka, úschovna pro lyže, běžky, kola) nebo si je podle svého uvážení může zákazník dokoupit (sauna, vířivka, masér, kulečnick, tenisový kurt, tenisová hala, atd.).

Hotel Nobys je postaven ve stylu ranně romantické stavby, tomu je přizpůsoben i vzhled interiéru. Panuje zde přátelská atmosféra a osobitý přístup ke každému zákazníkovi. Součástí hotelového komplexu je dále salónek, bar, nekuřácká jídelna, venkovní terasa a restaurace, která je určena jak hostům, tak i široké veřejnosti.

Vzhledem k tomu, že hosty do Nové Bystřice láká především golf, tenis, pěší turistika a cykloturistka, je hotel spíše sezónní ubytovací zařízení. Hlavní sezóna začíná v květnu (záleží čistě na podmínkách pro provozování zmiňovaných sportů) a končí v září, říjnu opět podle příhodného počasí. V zimní sezóně jezdí spíše hosté za účelem školení, pořádání seminářů, schůzí a rautů.

4.2.1 Úseky provozu hotelu Nobys

Ubytování

Hotel Nobys nabízí ubytování v sedmnácti pokojích umístěných v prvním patře a podkroví - deset dvoulůžkových (pět v prvním patře a pět v podkroví), čtyři třílůžkové (tři v prvním patře, jeden v podkroví) a tři čtyřlůžkové (dva v prvním patře a jeden v podkroví). Hotel má k dispozici pět přistýlek určených do pěti konkrétních pokojů, čili maximální kapacita činí 44 lůžek + 5 přistýlek.

Pokoje v prvním patře jsou vybaveny nábytkem vyrobeným na základě návrhů známého architekta Davida Vávry, který se podílel i na tvorbě plánů stavebních změn budovy hotelu. Ubytování v podkroví zase díky svému kompozičnímu řešení, dřevěným trámům, zajímavě řešeným osvětlením, nabuzují dokonale relaxační a útulnou atmosféru. Všechny pokoje jsou vybaveny koupelnou se sprchou, WC, telefonem, TV+SAT, wifi připojením na internet + značkovou kosmetikou.

Stravování

Restaurace hotelu Nobys se nachází v přízemí hotelu, její součástí je i nekuřácká jídelna, stylově zařízený bar, venkovní terasa. Je stylově a vkusně vybavena, na člověka působí velice elegantním dojmem. Své služby nabízí denně v otevíracích hodinách od 11:00 – 23:00 hodin. Kapacita není jednoznačně dána, zaleží na sestavení jednotlivých stolů, pohybuje kolem 94 míst k sezení. Menu se sestává z rozmanité a pestré nabídky gastronomických specialit. Během roku se nabídka kulinářského umění několikrát mění. Na žádost hostů je možné sestavit zajímavě řešené menu na jakoukoliv významnou událost, tj. firemní večírek, raut, banket, apod.

Hostům je podávána snídaně formou bufetového stolu od 7:00 – 9:00 hodin. Hotel nabízí možnost doobjednání stravovacích služeb ve formě polopenze, či plné penze:

- Polopenze/osoba/den 120,-Kč
- Plná penze/osoba/den 240,-Kč

Salónek je umístěn v přízemí hotelu v samostatné místnosti, vybavený pro konání svateb, hostin, školních srazů, firemních akcí, rautů, schůzí, teambuildingů, seminářů, apod. Jedná se o dokonale prosvětlenou místnost o kapacitě 20 – 30 míst k sezení.

Ekonomický a technický úsek

Tvorba ceny: Majitel hotelu Nobys se při stanovování základu ceny inspiroval předchozími provozovateli ubytovacího zařízení. V ceně ubytování, viz příloha č. 2, jsou zahrnuty jak skutečné náklady (energie, voda, parkování, wifi připojení na internet, praní lůžkovin, snídaně, úklid pokojů a společných prostor, tedy prakticky vše, co host může během pobytu užít), tak i zisková marže, přičemž je mírně přihlíženo k cenám ekvivalentních konkurenčních ubytovacích zařízení v dané oblasti. Stejně tak je cena stanovována u stravovacích služeb, tedy na základě skutečných nákladů, ziskové marže a možného přihlídnutí ke konkurenci. Doplňující ceník ubytování, viz příloha č. 3 - ceny se pohybují v podobných relacích v komparaci s ostatními ubytovacími zařízeními. Cena ostatních služeb, viz příloha č. 4, se odvíjí od cen typických pro tuto službu. Hotel pro hosty na základě jejich požadavku zdarma zprostředkovává zapůjčení kol za cenu, kterou stanoví provozující podnikatel. Kola se mohou skladovat v hotelové úschovně. K dispozici je klientům i hotelový masér, kdy částka masáže se odvíjí od její délky a typu.

Vzhledem k tomu, že hotel patří mezi menší, sezónní hotelová zařízení, spravuje účetnictví majitelova manželka, Ing. Eva Kolářová.

O technické zázemí se z větší části stará sám majitel, pan Kolář, při výskytu závažnějšího problému, se svěřuje údržbáři nebo outsourcingové firmě.

4.2.2 Organizace zaměstnanců

Díky sezónnosti ubytovacího zařízení, je i počet pracovníků v jednotlivých měsících variabilní. V letní sezóně je zaměstnáváno do deseti zaměstnanců, v zimní sezóně 1-2 zaměstnanci. Zpravidla se počet pracovníků odvíjí podle obsazenosti hotelu, nasmlouvaných akcí, apod.

Základní stav zaměstnanců hotelu v sezóně je: 2 servírky, 2 kuchaři, 1 pokojská, v případě pracovní vytíženosti zaměstnanců vypomáhá rodina Kolářů a brigádníci. Při plném stavu zařízení si zaměstnanci chodí vypomáhat navzájem, tedy každý dělá prakticky vše. Řešení provozu mají na starost majitelé, avšak v jejich nepřítomnosti, jsou úkoly a povinnosti delegovány tak, že každý plní to, co je po něm požadováno, aniž by ho kontroloval někdo ze zaměstnanců.

Pro základní stav zaměstnanců platí, že pracují na základě hlavního pracovního poměru na dobu určitou, ostatní mají podepsanou dohodu o provedení práce.

4.2.3 Prostředky marketingové komunikace

Hotel Nobys si pro svou komunikaci a oslovení zákazníka vytvořil oboustranný reklamní leták (příloha č. 5) ve formátu A4, složený na třetiny. Každá třetina je zpracována v jedné jazykové mutaci, konkrétně v českém, anglickém a německém jazyce. Jsou zde stručně vypsány informace o ubytování, restauraci, ostatních službách, sportu, relax zóně. Leták je pomocí informačního centra distribuován případným klientům.

Hotel se dále prezentuje v brožurě o Nové Bystřici, která je k dostání v informačním centru. Zahrnuje nejen informace o ubytovacích a stravovacích zařízeních, ale zmiňuje se i o dostupných službách ve městě a volnočasových aktivitách.

Za možné oslovení klientů se může považovat i případné rozdávání hotelových vizitek.

4.2.4 Rezervace - obchodní podmínky

Samotnému prodeji ve většině případů předchází rezervace, která lze uskutečnit osobně, písemně, elektronickou poštou, či telefonicky. Při rezervaci požaduje ubytovatel zálohu do výše 50% z ubytovací ceny. Zbývající část je klient povinen doplatit při příjezdu do hotelu.

Ubytovatel si vyhrazuje právo na změnu ceny. Avšak hostům, kteří již uskutečnili rezervaci, či zaplatili zálohu, je garantována cena, která byla smluvena v den rezervace.

Ubytovatel si vyhrazuje právo na zrušení rezervace v případě mimořádné události, kterou nelze předvídat, či ji ovlivnit. Za zrušení rezervace se podle ubytovatele dále považuje skutečnost, kdy se host nedostaví v počáteční den ubytování do 22:00 hodin a neozve se ubytovateli. V tomto případě má právo ubytovatel uplatnit storno podmínky.

Zrušení, či změnu rezervace může host uskutečnit písemně, elektronickou poštou, osobně. Pokud byla rezervace zrušena, platí tyto storno podmínky:

- zrušení 3 – 14 dní před zahájením pobytu: 50 % z celkové částky za ubytování;
- zrušení 48 hodin před zahájením pobytu: 100 % z celkové částky za ubytování;

4.2.5 Distribuční kanály

Jak oslovit a získat zákazníka, je jednou z nejdůležitějších otázek podnikatelů podnikajících právě v cestovním ruchu. Nejvíce se hotel Nobys do povědomí zákazníků dostává prostřednictvím svých webových stránek a internetových serverů, na kterých jsou jednotlivá ubytovací zařízení včetně Nobysu prezentována.

Internetové stránky

Webovou stránku hotelu (www.hotelnobys.cz) lze považovat za nejdůležitější zdroj informací pro stávající a potenciální klientelu. Je rozdělena do šesti položek, a to: úvodní strana, restaurace, volný čas, ceník a obchodní podmínky, galerie, rezervace. Webové stránky jsou vyhotoveny ve dvou jazykových verzích – v českém a německém jazyce. Design stránek působí na člověka velice kladným dojmem, avšak neposkytuje zákazníkovi všechny potřebné informace.

Internetové servery propagující právě hotel Nobys obsahují fotografie a souhrnné informace, týkající se pokojů, stravování, služeb, tipů na výlety, možností v okolí a základní ceník.

Cestovní kanceláře, cestovní agentury

Hotel spolupracuje s několika cestovními kancelářemi, jejichž stručný výčet se nachází zde:

- CK RÉGIO – česká cestovní kancelář specializující se na pobyty v ČR, SR, střední a jižní Evropě. Nabízí také zájezdy do exotických zemí.
- CK POSEDLOST – česká CK specializující se na pobyty v ČR, SR, Evropa, exotické země.
- CK HELUS TOUR – specializující se jak na pobytové, tak na poznávací zájezdy po celém světě.
- CK ZA SLUNCEM – specializující se na lázeňské, sportovní, exotické, pobytové zájezdy po celém světě.
- CA EVENT TOUR – autorizovaný prodejce pobytových a poznávacích zájezdů téměř do celého světa, včetně plaveb po moři, lyžování, eventů, svatebních cest.
- CA TRAVEL GUIDE – CA specializující se na celou Českou Republiku

Informační centrum

Informační centrum doporučuje hotel Nobys potenciálním zájemcům o ubytování jako jedno z možných ubytovacích zařízení ve městě a v okolí. Při doporučení se svým tvrzením opírá o v centru volně dostupný leták hotelu.

Doporučení přátel a známých, osobní kontakt

Doporučení od přátel a známých patří mezi nejúčinnější a nejlevnější způsob získání nové klienty. Proto je nutné dbát na to, aby se stávající klient cítil v hotelu spokojeně, neměl žádné výtky. Tomu dopomůže vysoký standard služeb, kvalifikovaný, vstřícný personál a příjemné prostředí. Spokojený klient může podávat kladné reference o ubytování široké veřejnosti a zajistit tak potenciální klientelu.

V letní sezóně se díky poloze hotelu a reklamním plochám, umístěným v okolí Nové Bystřice, v Nobysu zastavují cyklisté, tenisté, golfisté a další účastníci sportovního, či kulturně-poznávacího cestovního ruchu. Ti chtějí využít stravovacích, či ubytovacích

nebo doplňkových služeb hotelu. Prohlídnou si částečně interiér a exteriér hotelu, odnesou si vizitky a reklamní leták Nobysu.

4.3 Konkurence

V okolí Novobystřicka se nachází pět hotelů, sedmnáct penzionů, deset variant ubytování v soukromí, pět apartmánů k pronajatí, dva kempy, jedna ubytovna, sedm chat, deset chalup, jedna vila, což vytváří nesčetné varianty ubytování pro účastníky cestovního ruchu. Mezi největší konkurenty lze zařadit ubytovací zařízení s vyšším standardem služeb, která poskytují i možnost stravování pro hosty i veřejnost. Takových se v okolí Nové Bystřice nachází celkem 11.

4.3.1 Výčet nejvýznamnějších konkurentů: (fotografie viz příloha č. 6)

Lesní hotel Peršlák***

Lesní hotel Peršlák se nachází v klidné oblasti uprostřed jihočeských lesů, 2 km od nejbližších obchodů a restaurací. Nabízí ubytování v rozsáhlém areálu v 21 pokojích. K dispozici má prostorné dvoulůžkové, třílůžkové pokoje a luxusní apartmány o celkové kapacitě 62 lůžek. Všechny pokoje jsou vybavené stylovým nábytkem, sociálním zařízením, TV, satelitem, minibarem, telefonem. Součástí hotelu je restaurace s kachlovými kamny. Restaurace s kapacitou 48-50 míst k sezení má ve svém menu speciality ze zvěřiny, minutková jídla, klasickou českou kuchyni, zahraniční speciality. V letním období mohou zákazníci relaxovat na venkovní terase. Hotel dále nabízí saunu s osvěžujícím bazénem, whirlpool, solárium, masáže, kulečnick, free wi-fi zónu, rybník s písčnou pláží, s možností zapůjčení lodičky, rybaření, zapůjčení horských kol, sněžného skútru, volejbalové hřiště, možnost venkovního grilování. Lesní hotel Peršlák je ideálním místem pro pořádání firemních, společenských akcí, oslav, školení, prezentací, outdoorových aktivit, svateb, promocií, apod.

Hotel Landštejnský dvůr*****

Nově zrekonstruovaný hotel Landštejnský dvůr se nachází v místě bývalého renesančního panského statku, hned pod hradem Landštejn, 11 km od Nové Bystřice. Může se pyšnit jak svou polohou, tak historií budovy. Hotel nabízí 11 pokojů

s možností přistýlek podle typu pokoje – 9 dvoulůžkových pokojů (s možností vana/sprcha), 1 čtyřlůžkový pokoj (sprcha) a 1 jednolůžkový pokoj (sprcha). Pokoje jsou vybaveny vlastním sociálním zařízením, televizorem, fénem a wi-fi. V restauračním komplexu se nachází restaurace čítající kapacitu 50 hostů a salónek pro 25 hostů s audiovizuálním vybavením. V letní sezóně mohou zákazníci využít služeb sezónní předzahrádky restaurace nabízející až 30 míst k sezení, rychlého občerstvení „Ovčín“ pro 200 osob, dětské hřiště, venkovní gril, úschovnu kol. Hotel Landštejnský dvůr celoročně nabízí možnost pořádání svatebních hostin, rodinných oslav a setkání, firemních soustředění a oslav, spolkových akcí, školení s audiovizuálním a počítačovým zázemím, kulturních a společenských akcí, ochutnávky Valtických vín. Co se týče sezónních aktivit, nabízí hotel venkovní občerstvení, grilování masa a ryb na živém ohni, koncerty na otevřeném prostranství.

Hotel Fogl

Hotel Fogl se nachází přímo v Nové Bystřici. Poskytuje ubytování v deseti dvoulůžkových pokojích a jednom dvoupokoji (4 lůžka) s možností přistýlky. Jednotlivé pokoje jsou vybaveny televizorem a sociálním zařízením. Hotel se může pyšnit restaurací s mezinárodním menu, která má kapacitu 56 míst, dále vinárnou o třiceti místech a hernou se dvěma kulečnickovými stoly. Nadstandardem pro hosty je možnost využití služeb kadeřnictví nebo holičství přímo v hotelu. Pro hosty je k dispozici úschovna kol.

Penzion Na Bojišti

Penzion se nachází přímo v Nové Bystřici. Pro své klienty má k dispozici 13 pokojů – osm pokojů po čtyřech lůžkách se samostatnou kuchyňkou (lednička, vařák, nadobí) a příslušenstvím (sociální zařízení, TV+SAT,wifi), jeden pokoj šestilůžkový a pět třílůžkových pokojů se společnou kuchyňkou a samostatným příslušenstvím. Restaurace ubytovacího zařízení nabízí oddělenou nekuřáckou jídelnu, salónek, výčep a v případě pěkného počasí lze posedět v zahradní části. Penzion nabízí možnost pronajetí části restaurace, konkrétně jídelny nebo salóнку, pro uzavřenou společnost, a to včetně jídel a cukrářských výrobků.

4.4 Komparace vybraných ubytovacích zařízení

4.4.1 Ubytovací část *(Hotel Nobys – 17 pokojů, 44 lůžek; viz nadpis 4.2.1)*

Největším počtem lůžek disponuje Lesní hotel Peršlák (62), stejně tak i množstvím pokojů (21). Jeho primární výhodou je, že nabízí jak ubytování v hotelových pokojích, tak ubytování v apartmánech, čímž se stává nejvýznamnějším konkurentem. Za druhého nejvýznamnějšího konkurenta hotelu Nobys lze považovat hotel Landštejnský Dvůr, který nabízí ubytování v osmnácti pokojích s osmadvaceti lůžky. Velké množství lůžek nabízí i penzion Na Bojišti (53), avšak s nevýhodou, že nabídku tvoří pouze třílůžkové, čtyřlůžkové a šestilůžkové pokoje. Hotel Fogl (11 pokojů) celkově s 24 lůžky nabízí zajímavě řešené pokoje. V otázce vybavenosti jednotlivých pokojů, je samozřejmostí, že všechna ubytovací zařízení mají ve svých pokojích sociální zařízení, TV+SAT a wifi připojení na internet. Hotely Nobys, Peršlák i Landštejnský dvůr nabízí telefon, značkovou kosmetiku navíc. Peršlák s Landštejnským Dvorem má dále k dispozici na pokojích fěn. Chladničku a trezor nabízí pouze Lesní hotel Peršlák.

4.4.2 Stravovací část

(Hotel Nobys – restaurace, nekuřácká jídelna – kapacita 94 míst k sezení, v případě hezkého počasí možnost posezení na venkovní zahradce; viz nadpis 4.2.1)

V tomto směru lze rozhodně za nejvýznamnějšího konkurenta považovat hotel Landštejnský Dvůr, který nabízí nejen posezení v restauraci (kapacita 50 míst), či na venkovní předzahradce restaurace (30 míst), ale také možnost rychlého občerstvení v „Ovčíně“ (kapacita 200 osob). Hotel je sice postaven v málo frekventované oblasti, avšak lze předpokládat, že zájemci o stravovací služby nemusí být pouze hosté hotelu, ale také široká veřejnost, která směřuje na návštěvu hradu Landštejn. Restaurace pro hosty nabízí nepravidelné živé hudební večery, což lze považovat za velice dobrý konkurenční tah. Naproti tomu se Hotel Fogl může pyšnit nabídkou nejen své restaurace (56 míst), ale nalákat hosty i do hotelové vinárny (30 míst). Vzhledem k tomu, že se nachází přímo v Nové Bystřici, lze ho stejně jako penzion Na Bojišti považovat za silného konkurenta. Restaurace penzionu Na Bojišti má podobně jako hotel Nobys oddělenou nekuřáckou jídelnu, salónek a výčep. Z mého

pohledu restaurace hotelu Peršlák (48-50 míst k sezení) neznamena pro Nobys tak velkého konkurenta vzhledem k tomu, že samotný hotel je postaven v klidné oblasti daleko od civilizace. Dá se tedy předpokládat, že veřejnost spíše navštíví restauraci hotelu Nobys, která je pro ně spíše dostupná, než restaurace hotelu Peršlák.

4.4.3 Doplnkové služby a volnočasové aktivity ubytovacího zařízení

Nejvíce služeb nabízí Lesní hotel Peršlák a hotel Nobys. Oba hotely nabízejí možnost vířivky, maséra, sauny, kulečnicku, venkovní grilování, zapůjčení horských kol, dětské hřiště. Peršlák dále rozšiřuje tuto nabídku a možné použití solária, osvězovacího bazénu, nabízí rybník s písčnou pláží (možnost zapůjčení loďky), rybaření, sněžný skútr, volejbalové hřiště. Hotel Nobys zase operuje s nově vybudovanou tenisovou halou a antukovými kurty. Co se týče Landštejnského Dvora, Hotelu Fogl a penzionu Na Bojišti, je zde nabídka o dost užší, ti spíše prezentují možné vyžití v okolí. Lesní hotel Peršlák a penzion Na Bojišti nabízí svým klientům 20% slevu na hru v golfovém klubu Monachus, Peršlák dokonce i v rakouském golfovém klubu Waldviertel.

4.4.4 Webové stránky (*popis webových stránek viz nadpis 4.2.5. distribuční kanály*)

Webové stránky jednotlivých ubytovacích zařízení jsou vytvářeny individuálním způsobem. Mají své výhody i nevýhody:

Lesní hotel Peršlák: stránky jsou vytvořeny celkově v 7 jazykových mutacích, obsahují velké množství informací, které jsou rozděleny do jednotlivých položek – *Hotel Peršlák, Apartmens Elizabeth, Kde jsme, Fotogalerie, Rezervace, Ceník, Jídelní lístek, Kniha hostů, Webcam, Pro firmy, Dárkový poukaz, Doporučte nás, Okolí hotelu, Vyznamenání, Historie hotelu, Zimní sezóna, Nabídka práce, Doporučujeme, Golfové balíčky*. Potenciální či stávající klient zjistí ze stránek vše, co potřebuje. Avšak jako nevýhodu shledávám v tom, že stránky nejsou přehledně vytvořeny, špatně se orientuje již v úvodu, dále je nevhodně zvolená kompozice barev. Podle mé úvahy, patří právě tyto nedostatky k základním položkám, na nichž by si hotel takového významu obzvlášť měl zakládat.

Hotel Landštejnský Dvůr: nevýhodou hotelových stránek je jednak to, že jsou vytvořeny pouze v jedné jazykové mutaci - v českém jazyce, ale i to, že jsou součástí

webových stránek hradu Landštejn, což může na potenciální klienty působit matoucně. Stránky obsahují všechny nutné informace, avšak v komparaci s výčtem informací hotelu Peršlák, jsou velmi stručné. Design webových stránek je povedený, kompozice barev pěkně působící. Stránky Landštejnského Dvora obsahují položky jako: *Info, Historie, Hotel, Restaurace, Salónek, Ovčín*. Další nedostatek webových stránek shledávám v absenci menu restaurace, které může být klíčové pro rozhodnutí veřejnosti, zda-li navštívit restauraci, nebo využít stravovacích služeb v jiném zařízení, které menu na stránkách prezentuje.

Hotel Fogl: webové stránky jsou vytvořeny ve třech jazykových mutacích – v českém, německém a anglickém jazyce. Stránky obsahují položky: *informace, galerie, kontakt*. Celkově působí velice zastaralým neaktualizovaným dojmem s minimem informací. Výhodou stránek je umístění ceníku jednotlivých pokojů pro představu potenciálních klientů. V porovnání s hotelem Nobys, Landštejský Dvůr, Peršlák i penzionem Na Bojišti představuje silný podprůměr ve vzhledu i v informovanosti.

Penzion Na Bojišti: webové stránky obsahují položky jako: *úvod, penzion, restaurace, fotogalerie, rekreace, místopis, kontakty*. Podává stručný výčet informací o všem podstatném. Web je v komparaci s hotelem Foglem vytvořen designově velice pěkně, avšak nepředčí vzhled Nobysu, Peršláku, Landštejnského Dvora. Nevýhodou stránek je vzhledem k velké návštěvnosti nerezidentů (většinou rakouského obyvatelstva) pouze česká jazyková mutace a také chybějící menu restaurace.

Z výše uvedeného popisu jednotlivých webových stránek plyne, že na zákazníka nejvíce zapůsobí stránky hotelu Nobys, Landštejnského Dvora i penzionu Na Bojišti, které jsou velice pěkně designově zpracovány. Avšak velikým konkurentem jim může být z hlediska poskytovaných informací web hotelu Peršlák. V získávání hostů cizí národnosti prostřednictvím webových stránek vede Lesní hotel Peršlák, poté hotel Fogl a hotel Nobys.

4.4.5 Závěr

V rámci analýzy konkurence byla provedena komparace největších konkurentů hotelu Nobys. Z výsledků zkoumání vyplývá, že majoritně nelze stanovit nejvýznamnějšího

konkurenta, jelikož je každé ubytovací zařízení specifické svou nabídkou služeb. Z tohoto důvodu je nelze přesně porovnávat, ale lze podotknout, že mezi významné konkurenty se řadí hlavně Lesní hotel Peršlák a hotel Landštejnský Dvůr, kteří nabízejí podobnou nabídku ubytovacích služeb.

Ubytovací služby mají všechna porovnávaná ubytovací zařízení specifické, každopádně po všech stránkách pro potenciální hosty zajímavé. Zde nelze jednoznačně určit konkurenta, záleží čistě jen na komfortu, který je host ochotný zaplatit. Nejkomfortnější ubytovací zařízení jsou Lesní hotel Peršlák, hotel Nobys a hotel Landštejnský Dvůr. Restauraci hotelu Nobys velice konkuruje právě hotel Landštejnský Dvůr, který svojí nabídkou služeb obohacuje o zážitek a nabízí více možností stravování. Nejširší nabídku doplňkových služeb v ubytovacím zařízení nabízejí hotel Peršlák a Nobys. O vkusnou prezentaci hotelu na webových stránkách se nejvíce starají penzion Na Bojišti, hotel Nobys, hotel Landštejnský Dvůr, avšak co se týče prezentovaných informací, drží přední příčku Peršlák.

Z provedených analýz lze odvodit možné silné a slabé stránky hotelu Nobys.

Mezi *Výhody* bych zařadila strategickou pozici hotelu, možnost stravování v hotelu, luxusní vybavení pokojů, dostatečný výčet doplňkových služeb, které Nobys nabízí, pěkný design webových stránek, vícejazyčnou obsluhu, dětské hřiště, možnost domácích mazlíčků.

Nevýhody: nedostatečná prezentace pro zahraniční klientelu, která spíše volí variantu hotelu Peršlák, či penzionu Na Bojišti, nedostatečný výčet informací na webových stránkách.

4.5 Vlastní terénní šetření

Nedílnou součástí této bakalářské práce je analýza dat z primárních zdrojů, která se sestává z dotazníkového šetření a řízených rozhovorů.

4.5.1 Dotazníkové šetření

Dotazníkové šetření probíhalo v období letní turistické sezóny od června až do poloviny září 2010 ve zvoleném hotelu Nobys v Nové Bystřici. Dotazník (příloha č. 7) jsem

postavila na 15 otázkách ve dvou modifikacích a to v českém a anglickém jazyce. Cílem dotazníkového šetření byla identifikace segmentu klientů, jejich hlavní motivace pro návštěvu Nové Bystřice, zejména pak hodnocení hotelových služeb. K dispozici jsem měla 150 dotazníků, přičemž zodpovězeno mi bylo na 48 % z nich.

Otázka č. 1 – Graf č. 1 Pohlaví



Zdroj: Vlastní šetření

Poměr dotazovaných mužů a žen je poměrně vyrovnaný. Na dotazník mi odpovědělo 44 % žen a 56 % mužů.

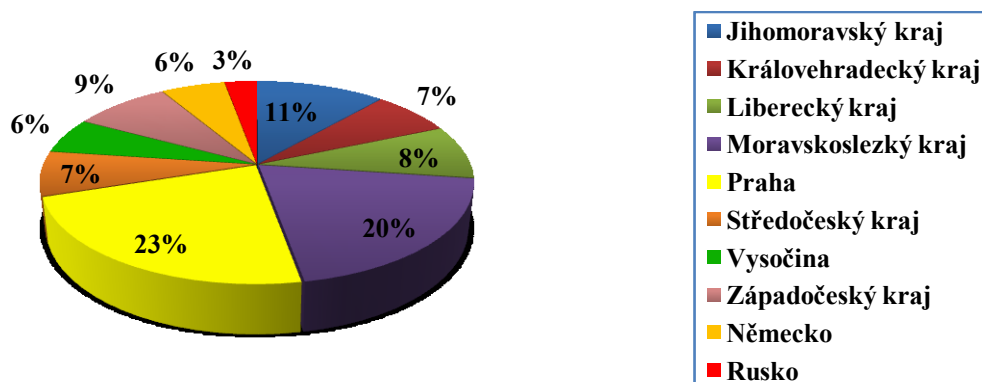
Otázka č. 2 – Graf č. 2 Věk



Zdroj: Vlastní šetření

Nejobsáhlejší věkovou skupinu tvořili hosté v rozmezí 41-55 let (49 %). Na druhém místě se umístila věková kategorie hostů ve věku 26-40 let, kteří tvořili celých 32 % návštěvnosti hotelu. 12 % dotazovaných respondentů bylo ve věku do 25 let a zbylých 7 % tvořili hosté věkové kategorie 56 let a víc.

Otázka č. 3 – Graf č. 3 Z jakého kraje České Republiky, či z jakého státu pocházíte?



Zdroj: Vlastní šetření

Dotazovaní respondenti přijíždějí téměř z celé České Republiky. Nejvíce klientely dorazilo z Prahy (23 %) a z Moravskoslezského kraje (20 %). Svůj podíl na návštěvnosti hotelu mají lidé z Jihomoravského (11 %), Západočeského (9 %), Libereckého (8 %), Středočeského (7 %), Královohradeckého kraje (7 %) a Vysočiny (6 %). Své zastoupení v hotelové klientele mělo i Německo (6 %) a Rusko (3 %).

Otázka č. 4 – Graf č. 4 Do jaké skupiny návštěvníků patříte?



Zdroj: Vlastní šetření

Mezi dotazovanými respondenty převažovala skupina páry (41 %), druhou největší skupinu návštěvníků zaujímají skupiny (32 %). U rodin s dětmi, které přijedou do Nové Bystřice, lze předpokládat, že raději zvolí levnější variantu ubytování v podobě

penzionu, či kempu, proto zaujímají v hotelové klientele pouhých 14 %. 10 % tvoří obchodní partneři a pouhá 3 % jednotlivci.

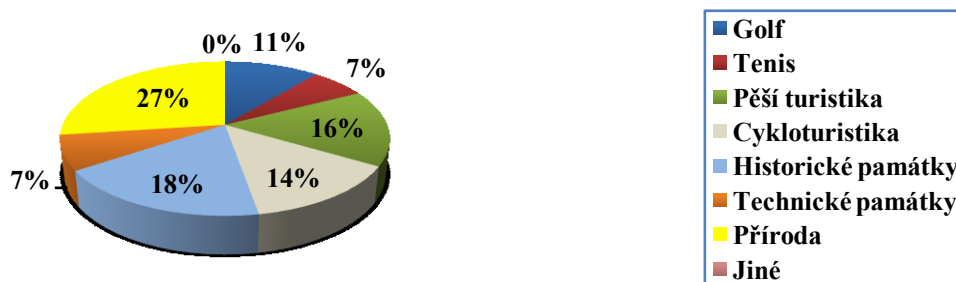
Otázka č. 5 – Graf č. 5 Jaký je Váš účel pobytu v Nové Bystřici?



Zdroj: Vlastní šetření

Více jak polovinu dotazovaných přitahuje do Nové Bystřice sportovní cestovní ruch (51 %). 23 % hostů se sem jede zrekreovat, 19 % lákají kulturně-historické atraktivity v okolí tohoto nevelkého města, 4 % respondentů je zde za účelem služební cesty a 3 % (tvořící skupinu jiný) sem přijela na firemní akce a navštívit přátele.

Otázka č. 6 – Graf č. 6 Jaké atraktivity v okolí jsou pro Vás nejlákavější?



Zdroj: Vlastní šetření

Nejvíce klientů přijelo obdivovat krásu přírody Jižních Čech, zejména České Kanady (27 %), neméně dotazovaných vábí pozoruhodné historické památky (18 %), celých 16 % respondentů láká pěší turistika, 14% hostů přijelo za cykloturistikou, 11 % láká golf (patřící mezi stěžejní aktivity Novobystřicka), 7 % dotazovaných si přijelo zahrát

tenis, a dalších 7 % lákají technické památky, mezi nimiž vévodí velice známá úzkokolejná železnice.

Otázka č. 7 – Graf č. 7 Jaká je délka Vašeho pobytu?



Zdroj: Vlastní šetření

Průměrný počet přenocování v hromadných ubytovacích zařízeních se pro Českou Republiku pohybuje kolem 3,5 noci. Ovšem predikuje se, že rok 2011 bude představovat pokles a průměrná hodnota se bude pohybovat kolem tří nocí, či těsně pod hodnotou. Z grafu je patrné, že nejvíce hostů přenocovala 3-5 nocí (53 %), což patří do průměru ČR v přenocování. Na 1-2 noci se ubytovalo 43 % dotazovaných, na 6-8 nocí 3 % a na déle jak 8 nocí 1 % respondentů.

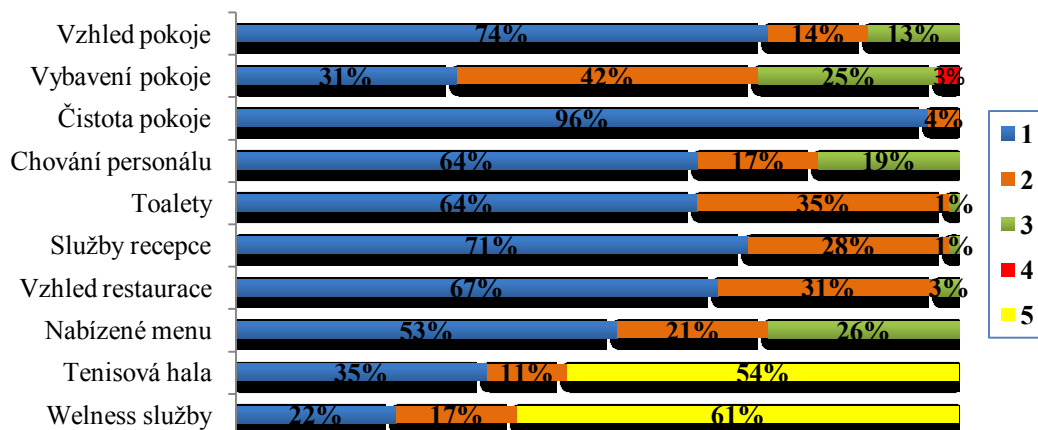
Otázka č. 8 – Graf č. 8 Jaký byl Váš první dojem z hotelu?



Zdroj: Vlastní šetření

Všichni dotazovaní byli prvním dojmem z hotelu velice spokojení.

Otázka č. 9 – Graf č. 9 Jak hodnotíte poskytované služby hotelu a celkově jeho úroveň?



Zdroj: Vlastní šetření

Tato otázka je postavena na hodnotící škále od 1 do 5 (1 – výborný, 2 – velmi dobrý, 3 – dobrý, 4 – dostatečný, 5 – neměl(a) jsem příležitost vyzkoušet).

Vzhled pokoje ohodnotilo 74 % hostů jako výborný, 14 % velmi dobrý a 13 % dobrý. *Vybavení pokoje* plně vyhovovalo 31 % respondentů, 42 % označilo právě vybavení pokoje za velmi dobré, 25 % jako dobré a pouhá 3 % za dostatečné.

Známkou výborný klasifikovalo 96 % klientů *čistotu pokoje*, 4 % se shodla na velmi dobré úrovni.

Nadpoloviční většina (64 %) shledala *chování personálu* za výborné, 17 % za velmi dobré a 19 % za dobré.

Co se týče *toalet* umístěných v přízemí hotelu, ty byly oklasifikovány 64 % respondentů jako výborné, 35 % je označilo za velmi dobré a pouhé 1 % za dobré.

71 % klientů si plně vychvalovala *služby recepce*, 28 % hodnotilo za velmi dobré a 1 % za dobré.

Vzhled restaurace byl klasifikován za výborný 67 % dotazovaných, 31 % shledalo vzhled restaurace za velmi dobrý a 3 % za dobrý.

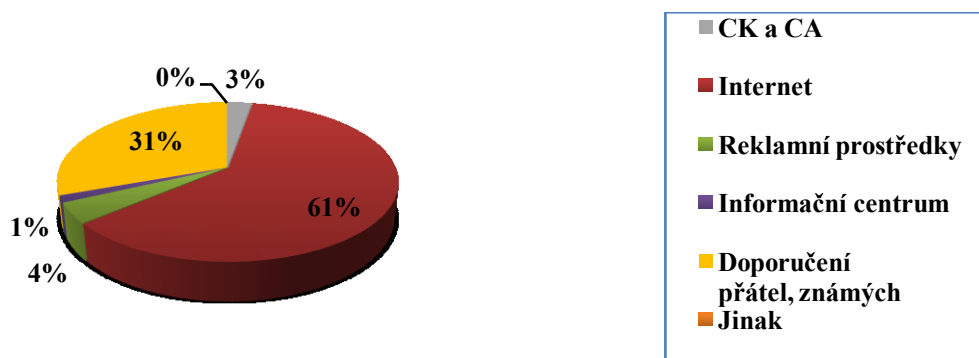
Téměř polovina dotazovaných (53 %) se u položky *nabízené menu* shodla na známce výborný, 21 % velmi dobrý a 26 % dobrý.

Novou *tenisovou halu* přímo na pozemku hotelu bohužel nemělo možnost vyzkoušet/nevyzkoušelo 54 % klientů. Na druhou stranu známkou výborný hodnotilo 35 % hostů a 11 % jako velmi dobrý.

Poskytované *wellness služby* v interiéru hotelu nevyzkoušelo 61 % hostů. Ti, kteří se rozhodli pro relaxaci (22 %), klasifikovali známkou výborný a 17 % jako velmi dobrý.

Souhrnem lze říci, že hosté jsou z větší části spokojeni. Nejvíce si vychvalovali vzhled a čistotu pokoje, chování personálu, toalety, služby recepce a vzhled restaurace. Ovšem za povšimnutí stojí možná nespokojenost s vybavením pokoje, nabízeným menu. Wellness služby a tenisovou halu hotelu neměla příležitost/nechtěla vyzkoušet větší část dotazovaných, avšak ti, co tyto doplňkové služby zkusili, většinou hodnotili kladně.

Otázka č. 10 – Graf č. 10 Jak jste se o hotelu Nobys dozvěděl(a)?



Zdroj: Vlastní šetření

Nejvíce dotazovaných se o hotelu Nobys dozvědělo na internetových stránkách (61 %). Na základě doporučení přátel a známých využilo ubytovacích služeb hotelu 31 % respondentů, 4 % čerpalo informace o ubytovacích službách z propagačních materiálů, 3 % využilo služeb cestovních kanceláří a agentur a pouhé 1 % respondentů zaměřilo pro doporučení do informačního centra.

Otázka č. 11 – Graf č. 11 Navštěvujete restauraci v hotelu?



Zdroj: Vlastní šetření

Z grafu jednoznačně vyplývá, že všichni dotazovaní respondenti využívají služeb hotelové restaurace.

Graf č. 12 Hodnocení poskytovaných služeb restaurace v hotelu



Zdroj: Vlastní šetření

Se službami hotelové restaurace bylo bezvýhradně spokojeno 53 % hostů, spíše spokojeno 28 % , 16 % respondentů spíše nespokojeno (ti měli menší výhrady k obsluze) a pouhá 3 % strážníků nebyla spokojena (na základě nedostatečného menu).

Otázka č. 12 – Graf č. 12 Které z poskytovaných služeb si myslíte, že by se mohly zlepšit?



Zdroj: Vlastní šetření

29 % dotazovaných respondentů bylo plně spokojeno se všemi poskytnutými službami a nemají žádné výtky. Ovšem 28 % hostů stojí o kvalitnější stravovací služby, 23 % hostů by ocenilo lepší poskytování informačních služeb, 12 % by vylepšilo ubytovací služby a zanedbatelných 5 % doporučuje zlepšení animačních služeb. I přes nepřebornou nabídku sportovně-rekreačních služeb by 3 % dotazovaných doporučovalo tyto služby zlepšit.

Otázka č. 13 – Graf č. 13 Které služby byste naopak pochválil(a)?



Zdroj: Vlastní šetření

Na základě této otázky si hosté v převážné většině pochvalovali ubytovací služby (40 %) a stravovací služby (30 %). Na třetí místo se v žebříčku spokojenosti dotazovaných umístily sportovně rekreační služby (14 %), na čtvrtém místě informační služby (10 %) a jako poslední místo zaujímají společensko-kulturní služby, které si vychvalovalo 6 % respondentů.

Otázka č. 14 – Graf č. 14 Uvažujete o opětovné návštěvě hotelu Nobys?



Zdroj: Vlastní šetření

Dotazovaní respondenti byli z převážné většiny spokojeni a uvažují o opětovné návštěvě hotelu Nobys (67 %), pouhých 33 % odpovědělo v dotazníku, že by se už v tomto hotelu neubytovali.

Otázka č. 15 – Graf č. 15 Co byste navrhoval(a) pro zlepšení služeb, či zvýšení návštěvnosti hotelu Nobys?



Zdroj: Vlastní šetření

V této otevřené otázce jsem se snažila zapojit fantazii hostů, kteří díky svým zkušenostem s poskytovanými službami hotelu mohou z první ruky navrhnout nějaká řešení pro jeho lepší chod a spokojenost klientely. Nejvíce respondentů se shodlo, že by hotel Nobys mohl nabízet sportovní balíčky služeb se zvýhodněním pro hosty hotelu (24 %). 17 % klientely by uvítalo, kdyby hotel vystavěl venkovní nebo vnitřní bazén, 16 % postrádá fitness centrum, 13 % by doporučovalo rozšíření nabídky jídelního menu, 10 % by na základě svých zkušeností v pokojích a volně přístupných prostorách hotelu vylepšili signál wifi, 6 % hostů bylo rozhořčeno vrkajícími holuby na střeše (mezi návrhy se objevily bodáky na střechu) a dále by doporučovali rozšířit sortiment snídaně, 5 % by doporučovalo odstranit mírný zápach v koupelně a na pokojích, 3 % by stála o zlevnění ubytování.

Souhrn dotazníkového šetření

Dotazníky byly vyplněny téměř stejným počtem žen a mužů, převážně ve věkové kategorii 41-55 let. O hotelu se nejčastěji dozvěděli z internetových stránek a na základě doporučení přátel, známých. Většina hostů se ubytovala v párech na 3-5 nocí, přijeli sem hlavně z Prahy a Jihomoravského kraje. Hotel zapůsobil na hosty prvním dojmem velice dobře. Hlavním účelem pobytu v Nové Bystřici byl sportovní cestovní ruch, avšak z atraktivit nejvíce lákaly historické památky v okolí města a příroda. Všichni

dotazovaní navštěvovali restauraci hotelu a s jejími službami byla nadpoloviční většina spokojena, či spíše spokojena. Část hostů by doporučovala zlepšit stravovací a informační služby, na druhou stranu druhá část dotazovaných si právě stravovací služby pochvalovala. Chválené byly i ubytovací a sportovně-rekreační služby. Hotel zapůsobil na své hosty tak, že 67 % dotazovaných stojí o opětovnou návštěvu. Pro zvýšení návštěvnosti Nobysu klienti nejvíce doporučovali vytvořit sportovní balíčky pro hosty, vybudovat fitness centrum, či postavit venkovní bazén.

4.6 Řízené rozhovory

Řízený rozhovor s Ing. Evou Kolářovou (Příloha č. 8)

Ing. Eva Kolářová řídí spolu se svým manželem celý chod hotelu Nobys. Ovšem provozování ubytovacích služeb není jejím jediným pracovním zaměřením, dále pracuje jako jednatelka českobudějovické firmy. Ke koupi nemovitosti je přiměla skutečnost, že pan Kolář ukončil pracovní činnost a chtěl zkusit něco nového. Začátek provozu doprovázely problémy s nedostatkem financí, muselo se investovat do nové střechy, vybavení, stropů v podkroví, vyhledávání kvalifikované pracovní síly, apod. Později se prováděly menší úpravy, místo bazénu se vybuďovalo dětské hřiště a část zámeckého parku zabrala nová tenisová hala.

Co se týče návštěvnosti hotelu, Nobys nejčastěji navštěvují muži a manželské páry. Klientela přijíždí hlavně z Prahy, Moravskoslezského a Jihomoravského kraje. Více klientů je z řad českého obyvatelstva, avšak zavítají se sem ubytovat i Rakušané, Němci, Slováci, Angličané, Holanďané, Belgičané, Švýcaři, Francouzi, Španělé, Izraelci, Australané, Kanadčané, apod. Minulý rok tvořila zahraniční klientela téměř 20 % ze všech ubytovaných. Průměrně stráví v hotelu 1-2 noci. Z větší části přijíždějí kvůli golfu, cykloturistice a přírodě. Za nejvýznamnější distribuční kanály jsou rozhodně považovány internet a doporučení přátel a známých. Největšími konkurenty jsou Lesní hotel Peršlák, který má hodně rakouských zákazníků, a penzion Na Bojišti, kde se nejvíce ubytovávají golfisté. Hostům jsou doporučovány výlety např. na hrad Landštejn, do okolních měst – Jindřichův Hradec, Třeboň, Telč, Slavonice, na renesanční vodní zámek Červená Lhota, či jízda úzkokolejnou železnicí.

Hotel patří mezi sezónní zařízení, avšak na podzim i v zimě je vyvíjena snaha o rozvoj kongresového cestovního ruchu, hodně se pořádají školení. Hotel má problémy s nedostatkem úložného prostoru a s centrálním přístupem pro zásobování. V budoucnu je v plánu dobudovat kolárnu pro cyklisty.

Ing. Eva Kolářová dodává, že od doby, co provozuje hotel, se jí razantním způsobem změnil život. Kvůli 24hod. provozu má nedostatek volného času a spoustu starostí. Na otázku, zda-li by doporučila svým známým vést hotel, mi bylo odpovězeno, že NIKDY.

Řízený rozhovor s vedoucí informačního centra Nová Bystřice (Příloha č. 9)

Řízený rozhovor byl veden s vedoucí informačního centra Nové Bystřice – Markétou Vondrovou, která zde pracuje již 12,5 let. Informační centrum je navštěvováno nejvíce Čechy z různých částí České Republiky, blíže specifikovat bohužel nelze, jelikož nevedou evidenci. V případě zahraničních turistů se jedná hlavně o německy mluvící obyvatelstvo – Rakousko, Německo, Holandsko, z anglicky mluvících zemí např. Velká Británie, Kanada. Primárním účelem návštěvy Nové Bystřice je sportovní cestovní ruch a rekreace. Mezi nejvyhledávanější atraktivity a aktivity v okolí patří golf, tenis, pěší turistika, cykloturistika, historické a technické památky. Do centra zavítají návštěvníci z důvodu zjištění bližších informací o městě a okolí, plánování cyklotras, pěších tras, doporučení, kde mohou co zajímavého vidět, různé typy možností využití volného času, dopravní spojení, ubytování, stravování, služby na Novobystřicku + užití internetu a nákup suvenýrů. Informační centrum nabízí zdarma veškeré ústní informace, vyhledávání informací na internetu, vyhledávání dopravního spojení, nabídku ubytování, stravování, služeb a volného času. Zdarma jsou k dispozici i veškeré letáky o Nové Bystřici, okolí, s naučnými stezkami, letáky ubytovacích a stravovacích zařízení, včetně letáků a map týkajících se Jižních Čech. Většina prezentačních materiálů je vyhotovena ve třech základních jazykových mutacích – českém, anglickém, německém jazyce. Centrum spolupracuje i s místními podnikateli (informace o nich jsou zveřejňovány na internetu), blíže spolupracuje s provozovateli ubytovacích a stravovacích zařízení. V případě zájmu zákazníka o ubytovací služby, nemá středisko preferované žádné ubytovací zařízení, které by doporučovalo, snaží se najít zákazníkovi

ubytování nejlépe vyhovující jeho požadavku (např. podle cenového rozpětí, kapacity, kategorie ubytovacího zařízení). Návštěvníci střediska se nejčastěji poptávají po nejlevnějších a zároveň dostatečně kvalitních ubytovacích zařízeních, která mají samostatné sociální zařízení a je v nich udržována čistota. Konkrétní ubytovací zařízení nejlépe prezentující Novou Bystřici si vedoucí centra nedovolila tipnout, avšak podotkla, že se zajisté jedná o penziony, hotely a část ubytování v soukromí. Naopak stravovací zařízení doporučují skoro všechny na základě vlastních zkušeností.

Informační centrum zaměstnává pouze pracovníky, kteří umí dobře komunikovat se zákazníky, mají výborné znalosti místního a okolního prostředí, dobré počítačové znalosti a dovednosti, vstřícný přístup k zákazníkům, hovoří minimálně 2 světové jazyky – preferován anglický a německý jazyk. K veletrhům, či výstavám cestovního ruchu, na kterých se prezentují, patří např. Regiontour v Brně, Holiday World v Praze, Jihočeský Kompas v Českých Budějovicích. Středisko spolupracuje s Jihočeskou centrálou cestovního ruchu a s Českou centrálou cestovního ruchu – CzechTourism.

4.7 Syntéza zjištěných údajů

Novobystřicko patří mezi turisticky vyhledávané, atraktivní, klidné oblasti České Republiky. Prvotním lákadlem turistů je hlavně sportovní vyžití a příroda. Avšak pro získání klientely je zapotřebí i neustálý rozvoj infrastruktury a sledování současných trendů, pro uspokojování čím dál náročnějších klientů, nemluvě o účastnících cestovního ruchu z jiných zemí. Právě tito jsou zvyklí na určitý standard služeb své země. Jak uvedla vedoucí informačního centra a Ing. Eva Kolářová to potvrdila, zahraničních turistů není tolik, jako právě českých, avšak mají zastoupení téměř z celého světa - Evropy, Ameriky i Asie a Austrálie.

Díky dotazníkovému šetření a řízeným rozhovorům mohu podotknout, že hlavním účelem pobytu účastníků cestovního ruchu v Nové Bystřici je sportovní cestovní ruch a rekreace. Co se týče sportu, či sportovně-rekreačních aktivit, je pro turisty nejatraktivnější právě golf, cykloturistika, pěší turistika, tenis. Ovšem jezdí sem obdivovat i přírodu, kulturně-historické památky, či právě pověstnou úzkokolejnou železnici. Z výše uvedeného plyne, že město patří mezi sezónní místa, která nenabízejí

dostatečné vyžití pro zimní sezónu. Hlavní problém tedy spočívá v nedostatečné obsazenosti ubytovacích zařízení a nedostatku zájemců o stravovací služby.

Samotný hotel Nobys se řadí mezi malé až středně velké ubytovací zařízení s jednoduchou organizační strukturou. Patří mezi jednu z 58 variant ubytování na Novobystřicku, ta zahrnuje jak hotely, penziony, ubytování v soukromí, chaty, chalupy, kempy, apartmány, či vilu. Nabídka ubytovacích služeb je tedy pro potencionálního klienta široká a závisí pouze na něm, zda-li si bude chtít ubytovací objekt pronajmout nebo se ubytovat přímo v ubytovacím zařízení. Ovšem výčet zařízení, která nabízejí podobný standard a kvalitu služeb jako hotel Nobys, se razantně zužuje a z 58 variant ubytování přichází v úvahu pouze 4 konkurenční zařízení. Na druhou stranu vedoucí informačního centra podotýká, že většina turistů, která se poptává po ubytování, má jasnou představu o ubytovacím zařízení levnější cenové kategorie, hlavně tedy o penziony, apartmány a ubytování v soukromí.

Výsledky dotazníkového šetření se shodují s tvrzením Ing. Evy Kolářové, že do hotelu Nobys jezdí z větší části muži a páry z různých koutů České Republiky, avšak nejčastěji se jedná o Prahu a Jihomoravský kraj. Nejvýznamnějším distribučním kanálem jsou webové stránky a doporučení přátel, známých. Z dotazníků dále vyplynulo, že je hotel obsazován nejvíce hosty na 3-5 nocí, což představuje průměr České Republiky v počtu přenocování. V tomhle směru Ing. Eva Kolářová podotýká, že častější pobyty jsou kolem 1-2 nocí. Klientelu tvoří všechny věkové skupiny, avšak nejpočetnější skupinou jsou hosté ve věku 41-55 let. Zákazníci shledávají částečné nedostatky ve stravovacích a ubytovacích službách (konkrétně se jedná o nedostatečné menu, občas nepřijemná obsluha, špatný signál wifi, mírný zápach na pokojích, nedostatečný sortiment snídaně, zákazníkům ubytovaných v podkroví znepríjemňovali pobyt vrkající holubi na střeše). Zlepšení by viděli hlavně ve sportovních balíčcích, bazénu, fitness centru, zlevnění ubytování. Ovšem většinu návrhů musím na základě svých poznatků a konzultace s Ing. Kolářovou vyloučit. Co se týče sportovních balíčků, či možné spolupráce s podnikateli provozujícími právě sportovní aktivity, v tomto případě golf, není pro hotel možné zahájit spolupráci tak, aby hosté získali slevu na hry, jako to má např. hotel Peršlák, či penzion Na Bojišti. Důvodem je, že tyto ubytovací zařízení s nimi spolupracují

na základě starých dohod, které nové vedení golfového hřiště převzalo a nyní o další zájemce nemá zájem. Krom toho Ing. Eva Kolářová na toto téma ještě dodává, že sleva pro hru v tenisové hale hotelu také není relevantní, protože cena je již na hranici rentability. Fitness centrum patří mezi nerealizovatelné nápady, jelikož hotel nedisponuje dostatkem volných kapacit pro vystavění a zařízení, byť i malého centra. Venkovní bazén byl bohužel zrušen a místo něj bylo vystavěno právě dětské hřiště. Co se týče sortimentu snídaně, na stolech nechybí káva, čaj, pečivo, marmelády, uzeniny, paštiky, sýry, na různé způsoby tepelně upravené vejce, včetně pokrmů připravených na přání. V tomto směru také neshledávám nedostatek, tady spíše záleží stejně jako u připomínek s menu na představě a náročnosti klientely.

Tímto se ve svých návrzích a opatřeních z menší části zaměřím na připomínky a návrhy hostů, které jsou realizovatelné. Větší pozornost věnuji něčemu inovativnímu a novému, co by dokázalo hotel uvést v povědomí potenciálních klientů.

5 NÁVRHY A OPATŘENÍ

5.1 Wellness služby

Úvodem bych se chtěla zmínit, že součástí každého wellness by správně mělo být i fitness centrum, ovšem hotel nedisponuje potřebnou kapacitou, proto se zaměřím pouze na návrhy, kterou jsou pro wellness Nobysu realizovatelné.

Hlavní nedostatek hotelu Nobys spočívá v nedostatečné propagaci svého menšího wellness (relaxačního) centra veřejnosti. Převážnou klientelu tvoří právě ubytovaní hosté. Vzhledem k organizační struktuře hotelu by bylo účelné, aby provoz centra spravovali stávající zaměstnanci, čímž by se zabránilo vynaložení vyšších nákladů v případě přijetí nového zaměstnance. Výhoda spočívá v tom, že zaměstnanci jsou již v provozu hotelu zaběhlí, což představuje rychlé vyřešení problémů, nedostatků, vyhovění všem přáním, týkajících se jak stravovacích, či ubytovacích služeb, tak právě i wellness služeb.

Pokud se zvýší poptávka po wellness službách, bude se tomu muset přizpůsobit i vedení hotelu a zavést určitá opatření. Vzhledem k tomu, že centrum nenabízí širokou škálu služeb, pouze masáže, vířivku a saunu, bude nutné pro zamezení konfliktů jedinců, vést evidenci objednávek, jak veřejnosti tak ubytovaných hostů, kdo se hlásí na jakou hodinu a jakou wellness službu, ve formě rezervačního systému, který by byl k dispozici i na internetu. Podstatné je, se zaměřit na propagaci wellness takovým způsobem, aby zaujala i místní obyvatelstvo. Nejméně ekonomicky nákladný způsob by spočíval v prezentování centra jak na stránkách hotelu jako samostatné položky, včetně ceníku, tak prezentace na stránkách Nové Bystřice a jiných informačních turistických portálech. Další způsob pro oslovení klientely by se zakládal na vyvěšování letáků na reklamní plochy, roznášení do poštovních schránek, umístění v informačním centru, či v jednotlivých obchodech, hlavně na recepci hotelu. Závěrem by bylo dobré, nechat si na zakázku vyhotovit exteriérovou reklamní ceduli umístěnou na okraji parkoviště hotelu Nobys.

Pokud by se majitelé hotelu rozhodli nabízet moderní wellness centrum, je třeba, aby se stávající prostory rozšířily, což povede k zavedení širší nabídky procedur.

Nedostatek centra spočívá v neexistenci ochlazovacího bazénku, či kádě, jako doplňku sauny. K dispozici je pouze objemná sprchovací hubice pro samotné ochlazení těla. Wellness centrum pokud chce získat na atraktivnosti, je třeba, jako doplněk nabízet i možnost ochlazení pomocí ponoření těla do ledové vody a ne pouze sprchu. Vzhledem k tomu, že prostory pro wellness služby jsou malé, navrhovala bych umístit ochlazovací kád' hned vedle vířivky, nebo v prostorách, kde jsou umístěna lehátka. Zákazníci tak budou mít možnost se zchladit jak v kádi, tak pod sprchou. Na druhou stranu při pořízení kádě a jejím upřednostňování hosty se ušetří objemné náklady na spotřebu vody. Samozřejmě bude potřeba počítat s menšími stavebními úpravami pro odvod a přívod vody.

Ti klienti, kteří by si zarezervovali termín přes internet, by platili převodem z účtu, při osobní rezervaci by službu platili platební kartou, či v hotovosti přímo na místě.

Výhody poptávajících se hostů hotelu Nobys po wellness službách: přednostní rezervace, osušky a bylinkové esence zdarma, 10% sleva na masáže, 50% sleva na saunu.

Předběžná kalkulace:

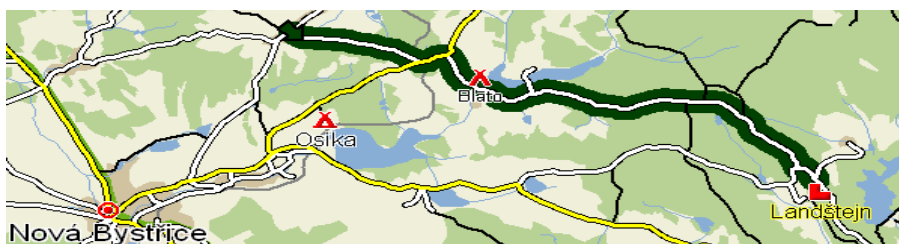
- 3000 ks letáků (formát A5 = 148x210 mm, jednostranné, černobílé, bezdřevý ofset 100 gr) – cena včetně DPH **2.916,- Kč**
- Reklamní plastová cedule s potiskem včetně stojanu (200x100cm, šířka 5mm) – cena včetně DPH **3.500,- Kč**
- Oválná dřevěná ochlazovací kád' z cypřišového dřeva včetně dřevěných schůdků (3 stahovací kovové pásky, na dně vypouštěcí zátka - nerezová ocel; DxVxŠ 118x92x72 cm) – cena včetně DPH **19.495,-Kč**
- Stavební úpravy pro odvod a přívod vody k ochlazovací kádi – přibližná cena včetně DPH **10.000,- Kč**
- Spotřeba vody – přibližná cena za rok včetně DPH **15.000,- Kč**

Vedle propagace wellness centra by mohl hotel zvýšit svou návštěvnost i pomocí vytvoření balíčku služeb, který by byl speciálně nabízen k dokoupení hostům hotelu, stejně tak i veřejnosti. Kvůli nedostatečné poptávce po hotelových wellness službách jsem se rozhodla, zakomponovat do výletu i návštěvu wellness centra. Při sestavování služeb jsem se inspirovala výsledky dotazníkového šetření, kdy dotazovaní z větší části přijeli za přírodou, cyklistikou, kulturními a technickými památkami. Vzhledem k tomu, že balíček naplňuje znaky zájezdu podle zákona č. 159/1999 Sb. o podmínkách podnikání v oblasti cestovním ruchu, ve znění pozdějších novel, je nutné, aby hotel spolupracoval s cestovní kanceláří, která by prodávala jeho produkt. Balíček: **Cyklistický výlet po Novobystřicku** by obsahoval:

- Celodenní půjčení kola – 50 % sleva
- jízdu úzkokolejnou železnicí z Nové Bystřice do Hůrek (*včetně přepravy kol*)
- návštěva hradu Landštejn
- oběd v restauraci hotelu Landštejnský Dvůr (výběr ze dvou menu)
- relaxační služby ve wellness centru v hotelu Nobys s 15% slevou
- asistenční služby hotelu v případě zabloudění, či rozbití kola

Detaily balíčku:

Klienti při zakoupení balíčku obdrží vizitku s číslem na asistenci v případě vyskytnutí problému. Klient má tak při zabloudění, či rozbití kola, informovat hotel o potížích a hotel je povinen zařídit svoz zpět do Nové Bystřice. Vlaku z Nové Bystřice vyjíždí 8:56 ráno, do Hůrek přijíždí v 9:08. Zde se výletníci napojí na cyklotrasu Nová Bystřice – Landštejn (trasa vede přes Hůrky, kolem Žišpašských rybníků v obci Blato, až na hrad Landštejn – 9,5 km).

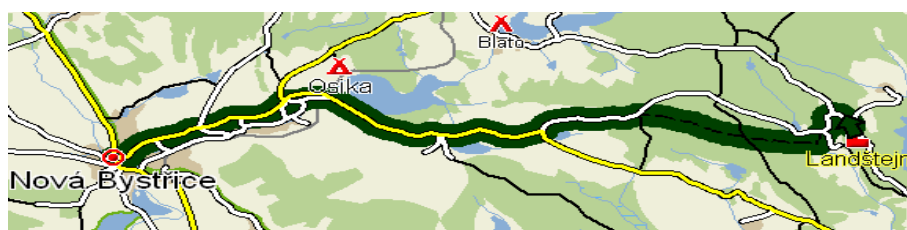


Zdroj: www.cyklotrasy.info



www.cyklotrasy.info

Po prohlídce hradu využijí výletníci stravovacích služeb restauračního zařízení Landštejnský Dvůr. Zpáteční cesta z Landštejna povede přes cyklostezku dlouhou 11 km - Potočná, Jelení Vrch (v létě je přístupné Muzeum čs. opevnění), Klášter, Osika, Albeř, Nová Bystřice.



www.cyklotrasy.info



www.cyklotrasy.info

Po návratu do Nové Bystřice bude pro klienty připraveno wellness centrum, k dispozici jim bude sauna, vířivka, masér (k výběru masáž zad, masáž dolních končetin – délka masáže přibližně 30 min). Pro zájemce možno dokoupit i večeři.

Výlet je možné realizovat pouze v červenci a v srpnu vzhledem k možnostem místní infrastruktury. Žádaným segmentem jsou páry, či malé skupiny.

Předběžná kalkulace:

Zapůjčení kol se slevou: 90 Kč/osoba (původně 180 Kč)

Asistenční služby hotelu: zdarma

Jízdní doklad:	70 Kč/osoba
Vstupné na hrad:	90 Kč/osoba
Oběd v restauraci:	125 Kč/osoba
Vstup do wellness centra:	390 Kč/osoba (<i>cena za wellness služby není pultová, jedná se o službu hotelu Nobys, je možná neustálá manipulace s cenou</i>)
Zisková marže pro CK 15%	120Kč/osoba
Zisková marže pro hotel 11%	84 Kč/osoba
Konečná cena	999 Kč/osoba

Nabídka tohoto balíčku bude vyvěšena na webových stránkách hotelu Nobys s odkazem na cestovní kancelář, letáky cestovní kanceláře s nabídkou produktu v informačním centru, maloobchodních jednotkách v Nové Bystřici i Jindřichově Hradci, spolupráce s Jindřichohradeckou úzkokolejnou železnicí (vylepení letáků o cyklistickém výletě na informačních tabulích dopravce).

5.2 Balíček ubytovacích a wellness služeb

Na základě dotazníkového šetření a řízených rozhovorů vyplynulo, že nejpočetnějším segmentem turistů jsou páry přijíždějící nejen za sportem a za poznáním, ale i rekreací. Tomuto jsem se snažila přizpůsobit i produkt. Záleží pouze na hostech, jakým volnočasovým aktivitám se budou chtít věnovat. Jak již bylo v sekundárních zdrojích zmíněno, je na Novobystřicku nepřehledné množství sportovních aktivit hlavně pro letní, ale i zimní sezónu, včetně možných fakultativních výletů do okolních měst, na kulturní a historické památky. Žádaným segmentem jsou výhradně páry.

Ubytování v hotelu Nobys

cena 2.145,-Kč (*sleva 40% z původních 3570,-Kč ušetříte 1.425,-Kč*)

Cena zahrnuje: *2x ubytování včetně snídaně formou bufetového stolu pro 2 osoby*
1x romantické večeře při svíčkách pro 2 osoby
1x 60 minut tenisová hra ve vyhřívané tenisové hale pro 2 osoby

1x vířivka pro 2 osoby

Neomezený vstup do sauny pro dvě osoby

10% sleva na veškeré nabízené masáže

Zdarma – parkování, wifi, úschovna kol, lyží, běžek.

Distribuce vlastního produktu by probíhala pouze přes internetový portál www.slevomat.cz. Tato internetová stránka se řadí k nejnavštěvovanějším a díky nabízeným až 80 % slevám neoblíbenějším. Této možnosti lze využít v případě nedostatku rezervací hotelu, pro zajištění klientely, ať pro zimní nebo letní sezónu. Je to nejen způsob pro získání klientely, ale pro hotel by tato nabídka na internetu mohla znamenat zviditelnění se široké veřejnosti. Nabízená sleva by trvala 200 hodin a pro aktivování by bylo potřeba získat 10 zákazníků.

Pro hotel Nobys by bylo dobré nabízet tento produkt za plnou cenu, tedy za 3.570,-Kč, i na svých webových stránkách jako balíček hotelu, který je k dispozici celoročně.

5.3 Webové stránky

Webové stránky hotelu Nobys jsou pěkně designově vytvořeny, ale postrádají podstatné náležitosti, které má konkurence na Novobystřicku, či ostatní hotelová zařízení v České Republice. Pro komunikaci s potenciálními a stávajícími klienty, mohly být tyto klíčové. Tedy obsah stránek bych doporučovala rozšířit, a to:

- 1) Přidat anglickou mutaci - stránky jsou vytvořeny v německém a českém jazyce, ovšem při výčtu klientely, bylo zjištěno, že hotel navštěvují i návštěvníci zemí, jako je USA, Kanada, Austrálie, Izrael, Velká Británie, Rusko, apod. Vzhledem k tomu, že anglický jazyk patří mezi nejpoužívanější na světě, měly by se tomu přizpůsobit i webové stránky.
- 2) Přidat menu restaurace – v současnosti si účastníci cestovního ruchu zjišťují veškeré informace většinou z internetových stránek, ať se to týká ubytovacích, stravovacích zařízení, či jiných služeb. V tomto případě hotel Nobys své stravovací služby prezentuje nedostatečně. Je potřeba, aby na webové stránky bylo umístěno menu restaurace, včetně cen za jednotlivé pokrmy a nápoje

pro přesnou představu potenciálního klienta a získání tak poptávky z řad veřejnosti, ne jenom hostů hotelu.

- 3) Upravit položku rezervace o aktuální počty obsazených pokojů a pokojů, které jsou k dispozici – v dnešní době nabízí mnoho ubytovacích zařízení na svých internetových stránkách při rezervaci ke shlédnutí, které n-lůžkové pokoje jsou obsazené, které volné a které lze rezervovat pro daný datum.
- 4) Interaktivní prohlídky – hotel na svých stránkách prezentuje fotografie jak interiéru, tak i částečně exteriéru. Ovšem díky virtuální prohlídce hotelu má host lepší představu o uspořádání pokoje, včetně koupelny, celkového interiéru a exteriéru hotelu. S tímto souvisí i následující úprava.
- 5) Upravit galerii – místo fotografií interiéru a exteriéru by bylo lepší umístit odkazy na virtuální prohlídky a samotnou galerii poté rozdělit na jednotlivé části, a to např.: sekce Nová Bystřice, Výlety do okolí, Svatby, Akce, apod.
- 6) Přidat na stránky informace o počasí v Nové Bystřici – potenciální klient i stávající zákazník se tímto způsobem může informovat, jaké je počasí v Nové Bystřici, kolik je venku stupňů.
- 7) Počítadlo návštěv – způsob informování zákazníka o možné poptávce po hotelu a návštěvnosti stránek.
- 8) Umístit na stránkách sezónní akce a aktivity pro hosty + zakomponovat nějaký program i v hotelu – vytvořit položku akce, která by byla rozčleněna do tří podpoložek.
 - První podpoložka by obsahovala akce ve městě a okolí, kterých by se potenciální i stávající hosté hotelu mohli zúčastnit, popř. které by je do dané lokality mohly přivést (např. pálení čarodějnic, apod.)
 - Druhá podpoložka by nesla název aktivity v NB a okolí, kde by byla popsána zajímavá místa pro výlet po okolí; možné sportovní aktivity; doporučení, co stojí za to navštívit a čemu se vyhnout.
 - Třetí podpoložka by patřila pouze hotelu a zde by byly nabízeny jak hotelové balíčky, tak vypsány akce, které by hotel pořádal např. opékání prasete, špekáčků, grilování ryb, večery s živou hudbou, koktail party, apod.

5.4 Živá hudba v restauraci

Vyhledávaným zážitkem klientů poptávajících se po stravovacích službách by mohla být právě živá hudba v restauraci hotelu v určité dny v měsíci (např. první a poslední pátek v měsíci). Vzhledem k tomu, že restaurace Landštejnského Dvora tímto způsobem získává klientelu a tak výrazně profituje, mohl by podobnou nabídku na trh cestovního ruchu uvést právě hotel Nobys. Krom oslovení klientely, si hlavně získá na atraktivitě. V dotazníkovém šetření bylo zjištěno, že nejpočetnější klientelu tvoří hosté ve věku 41-55 let, v tomto případě bych doporučovala vystoupení jednotlivých houslistů, či zpěváků, kteří dokážou nabudit dokonale romantickou atmosféru. V letní sezóně by mladší, či starší klientela zajisté uvítala speciální program v hotelu, např. oldies party na zahradě spojená s opékáním prasete, grilováním, či koktail party, apod. Tato akce by nebyla nijak zvlášť nákladná, stačilo by pozvat na odpoledne nebo večer DJe, který by si připravil např. největší hity 60. let. Vstupné:

- V tomto případě by si ubytování jen doplatili polopenzi + příplatek na pokrytí nákladů najmutí DJe; nápoje by nebyly zahrnuty v ceně.
- Pro veřejnost by se vstupné pohybovalo v ceně o 20 % - 30 % vyšší než pro hosty.

6 ZÁVĚR

Hlavním cílem této bakalářské práce bylo analyzovat produkty vybraného ubytovacího zařízení a zároveň analyzovat trh ubytovacích služeb v oblasti Nové Bystřice. Stěžejním cílem bylo zjistit profil hostů hotelu, včetně motivu návštěvy Novobystřicka a jejich spokojenost s poskytovanými službami.

Na začátku této práce byly stanoveny tři hypotézy, které se na základě zkoumání dané problematiky, postupně povedlo potvrdit, či vyvrátit.

Hyp. č. 1 V hotelu se z větší části ubytovávají hosté zajímající se o aktivní sportovní cestovní ruch - hypotéza byla potvrzena dotazníkovým šetřením i řízeným rozhovorem s Ing. Evou Kolářovou. Sportovní aktivní cestovní ruch označila za hlavní účel návštěvy Novobystřicka i vedoucí informačního centra.

Hyp. č. 2 Převážnou část klientely hotelu tvoří zahraniční hosté - díky dotazníkovému šetření a řízenému rozhovoru s provozovatelkou hotelu mi byla tato hypotéza vyvrácena. Ovšem díky primárním údajům bylo zjištěno, že Novobystřicko patří mezi atraktivní oblasti i pro zahraniční turisty, kteří volí spíše jiná ubytovací zařízení.

Hyp. č. 3 Hotel Nobys nemá v Nové Bystřici žádnou konkurenci - nelze jednoznačně potvrdit, či vyvrátit. Záleží, z jakého úhlu pohledu se na ni nahlíží. Nabídka ubytovacích zařízení Novobystřicka je široká, čítá 51 ubytovacích zařízení. Ovšem se vzrůstajícími požadavky na kvalitní ubytování se nabídka ubytovacích zařízení zužuje. Na základě analýzy konkurence mohu podotknout, že mnou zkoumaný hotel patří mezi nejkvalitnější v celé oblasti.

Všech stanovených cílů bylo dosaženo na základě sekundárních údajů, dotazníkového šetření, řízených rozhovorů a vlastního pozorování. Zjištění dopomohla k formulaci možných návrhů a opatření pro zlepšení služeb a zvýšení návštěvnosti hotelu Nobys. Návrhy a opatření mají pro majitele pouze doporučující charakter, ovšem mohou se stát inspirací k možnému rozvoji nabízených služeb a tak vyšší obsazenosti hotelu a zároveň lepšímu uspokojení zákazníků.

7 SUMMARY

In the bachelor's thesis was on the basis of defined aims analyzed the hotel Nobys including an analysis of the market accommodation offers in Novobystřicko. Next aim analyzed the profile of the hotel's customers including a motivation of visit Novobystřicko and satisfaction with hotel's services. There were determined possible suggestions and measures for improving hotel's services and getting lots of customers. I specified three hypotheses which I can on the basis of primary and secondary datas confirm or disconfirm.

The first hypothesis was about customers whose main reason of putting up at the hotel Nobys was active sport tourism. I can confirm this statement because it is based on the questionnaires and conversation with Ing. Eva Kolářová.

Majority of hotel's customers are Czech citizens. By this I can disconfirm the second hypothesis about foreign citizens who are purely about only 20 %.

The last hypothesis is concerned in competition accommodation offers. On the first hand it is right that there are lots of accommodation offers of various categories in Novobystřicko on the second hand the hotel Nobys has a few competitors with similar standard of services.

On the strength of analyse, it would be effective to focus improve marketing communication with potential customers and extand wellness service. It would be needed to include wellness services to product of the hotel and set wellness packages. Next measure consists in form of web site. Last but not least measure to attractive vision and better hotel's attendance lies in event evenings with live music or afternoon and evening parties in the hotel's garden.

8 POUŽITÉ ZDROJE

8.1 Literární zdroje

BERÁNEK, J.: *Provozujeme pohostinství a ubytování*. Praha: MAG Consulting, 2004. ISBN 80-86724-02-6, 180 s.

BERÁNEK, J.: *Řízení hotelového provozu*. Praha: MAG Consulting, 2003. ISBN 80-86724-00-X, 218 s.

BOUČKOVÁ, J. : *Marketing*. Praha: C.H. Beck, 2003. ISBN:80-7179-577-1, 432 s.

ČERNÝ, J., KRUPIČKA J.: *Moderní hotel: nový*. Úvaly: Ratio, 2004. ISBN 80-86351-07-6, 224 s.

ČERTÍK, M. A KOL.: *Cestovní ruch: vývoj, organizace a řízení*. Praha: OFF, 2001. ISBN 80-238-6275-8, 352 s.

DAVID, P., SOUKUP V.: *Česká Kanada, Jindřichohradecko* . Praha: Soukup & David, 1999. ISBN 80-901866-0-2, 150 s.

DONNELLY, J. H., GIBSON, J.L., IVANCEVICH, J.M.: *Management*. Praha: Grada Publishing, 1997. ISBN 80-7169-422-3, 821 s.

FORET, M.: *Marketing pro začátečníky*. Brno: Computer Press, 2008. ISBN 978-80-251-1942-6, 160 s.

FRANCOVÁ, E.: *Cestovní ruch*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2003. ISBN 80-244-0719-1, 119 s.

GOELDNER, CH., R., Ritchie, B. J., R.: *Tourism: principles, practices, philosophies*. Hoboken: Wiley, 2009. ISBN 978-0-470-08459-5, 624 s.

GÚČIK.M.: *Základy cestovního ruchu*. Banská Bystrica: UMB, 2000. ISBN 80-8055-355-6, 109 s.

HLADKÁ, J.: *Technika cestovního ruchu*. Praha: Grada Publishing, 1997. ISBN 80-7169-476-2, 161 s.

- HORNER, S., SWARDBROOKE, J.: *Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času*. Praha: Grada Publishing, 2003. ISBN 80-247-0202-9, 486 s.
- INDROVÁ, J.: *Hotelový management*. Praha: VŠE, 1996. ISBN 80-7079-750-9, 138 s.
- INDROVÁ, J. a kol.: *Cestovní ruch I*. Praha: Oeconomica, 2004. ISBN 80-245-0799-4, 113 s.
- JAKUBÍKOVÁ, D.: *Marketing v cestovním ruchu*. Praha: Grada Publishing, 2009. ISBN 978-80-247-3247-3, 288 s.
- KIRÁĽOVÁ, A.: *Marketing destinace cestovního ruchu*. Praha: Ekopress, 2003. ISBN 80-86119-56-4, 173 s.
- KOTLER, P., Armstrong G.: *Marketing*. Praha: Grada Publishing, 2004. ISBN 80-247-0513-3, 855 s.
- KOTLER, P. A KOL.: *Marketing management*. Praha: Grada Publishing, 2007. ISBN 978-80-247-1359-5, 788 s.
- KOZEL, R. A KOL.: *Moderní marketingový výzkum: nové trendy, kvantitativní a kvalitativní metody a techniky, průběh a organizace, aplikace v praxi, přínosy a možnosti*. Praha: Grada, 2006. ISBN 80-247-0966-X, 277 s.
- METZ, R., GRÜNER, H., KESSLER, T.: *Restaurace a host : základní odborné vědomosti, restaurace, hotel, kuchyně*. Praha : Europa-Sobotáles, 2008. ISBN: 978-80-86706-18-4, 606 s.
- MINÁŘ, P. a kol.: *Technika, management a marketing v cestovním ruchu*. Hradec Králové: Gaudeamus, 1996. ISBN 80-7041-577-0, 206 s.
- MORRISON, A. M.: *Marketing pohostinství a cestovního ruchu*. Praha: Grada Publishing, 1995. ISBN 80-85605-90-2, 523 s,
- NĚMČANSKÝ, M. *Propagace v cestovním ruchu*, Karviná: SU OPF, 1998. ISBN 80-7248-013-8, 232 s.

- ORIEŠKA, J.: *Služby v cestovním ruchu*. Praha: IDEA SERVIS, 2010. ISBN 978-80-85970-68-5, 405 s.
- PAYNE, A.: *Marketing služeb*, Praha 1: Grada Publishing, 1996. ISBN 80-7169-276-X, 247 s.
- PRAŽSKÁ, L., JINDRA, J. A KOL.: *Obchodní podnikání – Retail management*. Praha: Management Press, 1998. ISBN 80-85943-48-4, 876 s.
- RYGLOVÁ, K.: *Cestovní ruch*. Brno: Brno International Business School, 2005. ISBN 80-86575-92-6, 67 s.
- SPROVÁ, J., ŘEHOŘ, V. A KOL.: *Základy podnikání: teoretické poznatky, příklady a zkušenosti českých podnikatelů*. Praha: Grada, 2010. ISBN 978-80-247-3339-5, 427 s.

8.2 Internetové zdroje

- *Doporučení upravující základní ukazatele pro kategorizace hostinských a ubytovacích zařízení* [cit. dne 30.11.2010] dostupné na:
<<http://www.cestovni-ruch.cz/kategorizace/doporuceni.htm>>
- *Definice cestovního ruchu podle organizace UNWTO* [cit.dne 15.11.2010] dostupná na: <<http://www.czechtourism.cz/didakticke-podklady/1-charakteristika-a-vyznam-cestovniho-ruchu-v-cesku/>>
- *Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení České Republiky 2010-2012* [cit. dne 30.11.2010] dostupná na:
<<http://www.mmr.cz/CMSPages/GetFile.aspx?guid=998a01a7-d9e6-4420-aaad-0dcaae0c5275>>
- *Vyhláška 268/2009 Sb. o technických požadavcích na stavby* [cit. dne 3.12.2010] dostupná na: <<http://www.mmr.cz/CMSPages/GetFile.aspx?guid=d4183eb2-c650-4e7d-a810-da90176d8f68>>
- *Živnostenský zákon* [cit. dne 5.12.2010] dostupný na:
<<http://business.center.cz/business/pravo/zakony/zivnost/>>

- *Informace o České Kanadě* [cit. dne 21.12. 2010] dostupné na:
<<http://www.novadomus.cz/ckanada.php>>
- *Počet obyvatel v obcích* [cit. dne 10. 1. 2011] dostupný na:
<<http://www.mvcr.cz/clanek/statistiky-pocty-obyvatel-v-obcich.aspx>>
- *Obrázek Nové Bystřice* [cit. dne 15.1.2011] dostupný na:
<http://www.trasovnik.cz/k_jihoc/jindhrad/pamatky/mesta/jh_pamm.asp>
- *Informace o Nové Bystřici* [cit. dne 15.1.2011] dostupné na:
<www.novabystrice.cz>
- *Informace o Nové Bystřici* [cit. dne 15.1.2011] dostupné na:
<<http://www.turistik.cz/cz/kraje/jihocesky-kraj/okres-jindrichuv-hradec/nova-bystrice/>>
- *Webové stránky hotelu Nobys* [cit. dne 22.2.2011] dostupné na:
<<http://www.hotelnobys.cz/>>
- *Možnosti ubytování na Novobystřicku* [cit. dne 24.2.2011] dostupné na:
<<http://www.ubytovani.cz/jizni-cechy/nova-bystrice>>
- *Internetový server prezentující hotel Nobys* [cit. dne 24.2.2011] dostupný na:
<<http://www.nobys-nova-bystrice.az-hotel.net/>>
- *Webové stránky Lesního hotelu Peršlák* [cit. dne 25.2.2011] dostupné na:
<<http://www.perslak.com/czcz/index.html>>
- *Internetový server prezentující hotel Peršlák* [cit. dne 25.2.2011]dostupný na:
<<http://www.hotel-perslak-nova-bystrice.abc-ubytovani.eu/>>
- *Webové stránky hotelu Fogl* [cit. dne 25.2.2011] dostupné na:
<<http://www.hotel-fogl.cz/>>
- *Internetový server prezentující hotel Fogl* [cit. dne 26.2.2011] dostupný na:
<<http://www.ubytovani.atlasceska.cz/hotel-fogl-nova-bystrice/>>
- *Webové stránky prezentující hotel Landštejnský Dvůr* [cit. dne 26.2.2011]
dostupné na: <<http://www.landstejn.cz/stranky/dvur/info.html>>
- *Webové stránky Hotelu v České Kanadě* [cit. dne 26.2.2011] dostupné na:
<<http://www.hotelvceskekanade.cz/>>
- *Jízdní řád úzkokolejných železnic* [cit. dne 14.1.2011] dostupné na:

<<http://www.cd.cz/>>

- *Webové stránky CA Travel Guide - hotel Nobys* [cit. dne 28.2.2011] dostupné na: <<http://www.travelguide.cz/cz/ubytovani/hotel-nobys-nova-bystrice/>>
- *Webové stránky CK Za Sluncem - hotel Nobys* [cit. dne 28.2.2011] dostupné na: <http://dovolena.zasluncem.cz/ceska-republika/hotel-nobys_nova-bystrice/>
- *Webové stránky CA Event Tour - hotel Nobys* [cit. dne 28.2.2011] dostupné na: <<http://www.eventtour.cz/detail-hotelu/1/47235/nobys-cesko-jizni-cechy.html>>
- *Webové stránky CK Helus Tour - hotel Nobys* [cit. dne 28.2.2011] dostupné na: <<http://www.helus-tour.cz/zajezd/220976/>>
- *Webové stránky CK Régio - hotel Nobys na tomto serveru* [cit. dne 28.2.2011] dostupné na: <<http://ubytovani.pampeliska.cz/nova-bystrice/hotel-nobys-CZ6200/>>
- *Webové stránky CK Posedlost - hotel Nobys* [cit. dne 28.2.2011] dostupné na: <<http://www.posedlost.cz/zajezdy/?hledat=hotel+nobys>>
- *Statistiky průměrného počtu přenocování* [cit. dne 2.3.2011] dostupné na: <<http://www.financninoviny.cz/zpravy/prijmy-z-cestovniho-ruchu-stagnujit-turistu-z-ciziny-ale-pribylo/585799>>
- *Webové stránky penzionu Na Bojišti* [cit. dne 8.3.2011] dostupné na: <<http://www.bojiste.novabystrice.cz/index.php>>
- *Trendy hotelového průmyslu* [cit. dne 15.3.2011] dostupné na: <<http://www.mip-s.cz/hotelovy-marketing-2010/trendy-hoteloveho-prumyslu/>>
- *Vzdělávání ve službách cestovního ruchu* [cit. dne 18.3.2011] dostupné na: <<http://www.vzdelavanivcr.cz/vzdelavani-v-cestovnim-ruchu/0-400-tisk-a-publicita.shtml?r=400&un=4&od=od4>>
- *Význam malých a středních hotelů* [cit. dne 18.3.2011] dostupné na: <<http://www.mip-s.cz/hotelovy-marketing/vyznam-malych-a-strednich-hotelu/><
- *Cyklotrasy a cyklostezky* [cit. dne 18.3.2011] dostupné na: <<http://cyklotrasy.info/>>

Propagační prostředky: Novobystřicko, hotel Nobys, Tipy na výlety

9 SEZNAM GRAFŮ

Graf č. 1 Pohlaví

Graf č. 2 Věk

Graf č. 3 Z jakého kraje České Republiky, či z jakého státu pocházíte?

Graf č. 4 Do jaké skupiny návštěvníků patříte?

Graf č. 5 Jaký je Váš účel pobytu v Nové Bystřici?

Graf č. 6 Jaké atraktivity v okolí jsou pro Vás nejlákavější?

Graf č. 7 Jaká je délka Vašeho pobytu?

Graf č. 8 Jaký byl Váš první dojem z hotelu?

Graf č. 9 Jak hodnotíte poskytované služby hotelu a celkově jeho úroveň?

Graf č. 10 Jak jste se o hotelu Nobys dozvěděl(a)?

Graf č. 11 Navštěvujete restauraci v hotelu?

Graf č. 12 Které z poskytovaných služeb si myslíte, že by se mohly zlepšit?

Graf č. 13 Které služby byste naopak pochválil(a)?

Graf č. 14 Uvažujete o opětovné návštěvě hotelu Nobys?

Graf č. 15 Co byste navrhoval(a) pro zlepšení služeb, či zvýšení návštěvnosti hotelu Nobys?

10 SEZNAM PŘÍLOH

- Příloha č. 1 Fotografie hotelu Nobys
- Příloha č. 2 Ceník ubytování hotelu Nobys včetně snídaně
- Příloha č. 3 Doplnující ceník ubytování hotelu Nobys
- Příloha č. 4 Ceník ostatních služeb hotelu Nobys
- Příloha č. 5 Reklamní leták hotelu Nobys
- Příloha č. 6 Fotografie konkurenčních ubytovacích zařízení
- Příloha č. 7 Dotazník (Questionnaire)
- Příloha č. 8 Řízený rozhovor s Ing. Evou Kolářovou
- Příloha č. 9 Řízený rozhovor s vedoucí informačního centra

11 PŘÍLOHY

Příloha č. 1 Fotografie hotelu Nobys

Obrázek č. 1 Hotel Nobys



<http://www.hotelnobys.cz/?cz&galerie>

Obrázek č.2 Hotel s tenisovou halou



<http://www.hotelnobys.cz/?cz&galerie>

Obrázek č. 3 Pokoje v prvním patře



Vlastní fotografie

Obrázek č. 4 Pokoje v prvním patře II



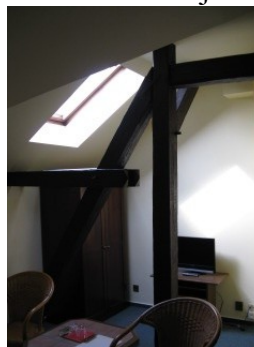
Vlastní fotografie

Obrázek č. 5 Pokoje v podkroví



Vlastní fotografie

Obrázek č. 6 Pokoje v podkroví



Vlastní fotografie

Obrázek č. 7 Hotelová kuchyně



Vlastní fotografie

Obrázek č. 8 Restaurace hotelu



<http://www.firemniakce.cz/katalog/hotel-nobys-2/>

Obrázek č. 9 Salónek



Vlastní fotografie

Obrázek č. 10 Menší wellness centrum
v pozadí s vířivkou



Vlastní fotografie

Obrázek č. 11 Sauna



Vlastní fotografie

Obrázek č. 12 Masérské lehátko



Vlastní fotografie

Obrázek č. 13 Dětské hřiště



<http://www.hotelnobys.cz/?cz&galerie>

Obrázek č. 14 Tenisová hala



<http://www.hotelnobys.cz/?cz&galerie>

Příloha č. 2 Ceník ubytování včetně snídaně (ceny jsou uvedeny včetně DPH 10%)

Pokoje v 1. Patře	
➤ Dvoulůžkový pokoj	
2 osoby	1.390,-Kč
1 osoba	1.200,-Kč
➤ Třilůžkový pokoj	
3 osoby	2.085,-Kč
2 osoby	1.390,-Kč
1 osoba	1.200,-Kč
➤ Čtyřlůžkový pokoj	
4 osoby	2.780,-Kč
3 osoby	2.085,-Kč
2 osoby	1.390,-Kč
1 osoba	1.200,-Kč
<i>Hotel Nobys nabízí zvýhodněné vícedenní pobyty a pobyty s polopenzí:</i>	
<ul style="list-style-type: none"> - 100,-Kč sleva/osoba/noc při pobytu 3-4 noci - 200,-Kč sleva/osoba/noc při pobytu 5 a více nocí - + 50,-Kč sleva/osoba/noc při objednávce vícedenního pobytu s polopenzí. 	
Pokoje v podkroví	

➤ Dvoulůžkový pokoj	
2 osoby	990,-Kč
1 osoba	900,-Kč
➤ Třilůžkový pokoj	
3 osoby	1.485,-Kč
2 osoby	990,-Kč
1 osoba	900,-Kč
➤ Čtyřlůžkový pokoj	
4 osoby	1.980,-Kč
3 osoby	1.485,-Kč
2 osoby	990,-Kč
1 osoba	900,-Kč
<p><i>Hotel u těchto pokojů také nabízí zvýhodněné vícedenní pobyty a pobyty s polopenzí.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - 100,-Kč sleva/osoba/noc při pobytu 5 a více nocí - + 50,-Kč sleva/osoba/noc při objednávce vícedenního pobytu s polopenzí. 	

Příloha č. 3 Doplnující ceník ubytování (ceny jsou uvedeny včetně DPH 10%)

Přistýlka	350,-Kč
Dítě do 3 let	Zdarma, bez nároku na snídaní
Dítě do 11 let	350,-Kč

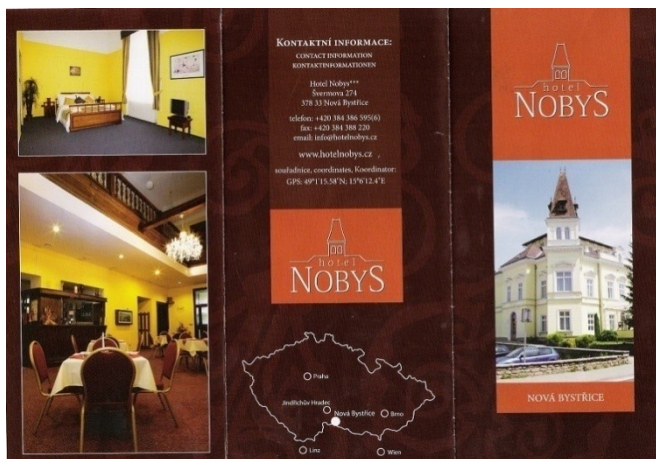
Příloha č. 4 Ceník ostatních služeb (ceny jsou uvedeny včetně DPH 20%)

Poplatek za zvíře	200,- Kč/den
Sauna	100,- Kč/osoba/hodina Pro ubytované zdarma
Zapůjčení osušek	20,- Kč/kus

Vířivka	200,- Kč/žeton
Bylinková esence do koupele	20,- Kč/sáček
Kulečnick	20,- Kč/žeton
Antukový tenisový kurt	100,- Kč/hodina
Tenisová hala/letní provoz	190,- Kč/hodina
Tenisová hala/zimní provoz/dopoledne	250,- Kč/hodina
Tenisová hala/zimní provoz/odpoledne	290,- Kč/hodina
Zapůjčení rakety	50,- Kč
Zapůjčení míčů	20,- Kč

Příloha č. 5 Reklamní leták hotelu Nobys

Obrázek č. 15 Vnější strana letáku



Obrázek č. 16 Vnitřní strana letáku



Příloha č. 6 Fotografie konkurenčních ubytovacích zařízení

Hotel Peršlák

Obrázek č. 15 Lesní hotel Peršlák



<http://www.perslak.com/cz/Fotogalerie/index.html>

Obrázek č. 16 Dvoulůžkový pokoj



<http://www.perslak.com/cz/Fotogalerie/index.html>

Obrázek č. 17 Knihovna pokoje



<http://www.perslak.com/cz/Fotogalerie/index.html>

Obrázek č. 18 Apartmán



<http://www.perslak.com/cz/Fotogalerie/index.html>

Hotel Landštejnský Dvůr

Obrázek č. 19 Landštejnský Dvůr



<http://www.landstejn.cz/stranky/dvur/info.html>

Obrázek č. 20 Dvoulůžkový pokoj



<http://www.landstejn.cz/stranky/dvur/info.html>

Obrázek č. 21 Koupelna na pokoji



<http://www.landstejn.cz/stranky/dvur/info.html>

Obrázek č. 22 Restaurace hotelu



<http://www.landstejn.cz/stranky/dvur/info.html>

Hotel Fogl

Obrázek č. 23 Hotel



<http://www.hotel-fogl.cz/cz/galerie.html>

Obrázek č. 24 Pokoje hotelu



<http://www.hotel-fogl.cz/cz/galerie.html>

Obrázek č. 25 Pokoj hotelu



<http://www.hotel-fogl.cz/cz/galerie.html>

Obrázek č. 26 Restaurace hotelu



<http://www.hotel-fogl.cz/cz/galerie.html>

Penzion Na Bojišti

Obrázek č. 27 Penzion



<http://www.bojiste.novabystrice.cz/galerie.php>

Obrázek č. 28 Pokoj



<http://www.bojiste.novabystrice.cz/galerie.php>

Obrázek č. 29 Kuchyňka



<http://www.bojiste.novabystrice.cz/galerie.php>

Obrázek č. 30 Restaurace



<http://www.bojiste.novabystrice.cz/galerie.php>

Příloha č. 7 Dotazník (Questionnaire)

Dobrý den, jmenuji se Soňa Chocholatá. Jsem studentkou Ekonomické fakulty na Jihočeské univerzitě v Českých Budějovicích. Mým studijním oborem je obchodní podnikání - cestovní ruch. Cílem mého výzkumu bude zjištění, jak je zákazník hotelu Nobys s poskytovanými službami spokojen a zároveň navržení nového produktu pro plnou spokojenost hosta v hotelu. Údaje Vámi uvedené budou použity a zpracovány pouze pro mou bakalářskou práci. Velice Vám děkuji za spolupráci.

(Good morning, my name is Soňa Chocholatá. I am a student of the Economic Faculty in the University of South Bohemia. My major is business venture and tourism. The main aim of my research will be an identification how a customer in the hotel Nobys is satisfied with services and then consequently the proposition of a new product for customer's fully satisfaction in the hotel. All given information will be used only for my bachelor essay. Thank you very much for your cooperation, have a great stay).

1. **Pohlaví** (*sex*)
2. **Věk** (*age*):
 - a) Do 25 let (*less than 25 years*)
 - b) 26-40 let (*years*)
 - c) 41-55 (*years*)
 - d) 56 a více (*56 and more*)
3. **Z jakého kraje České Republiky, či jakého státu pocházíte?** (*Where do you come from?*
4. **Do jaké skupiny návštěvníků patříte?** (*How do you travel?*)
 - a) Sám (*alone*)
 - b) Pár (*couple*)
 - c) Rodina s dětmi (*Family with children*)
 - d) Obchodní partneři (*businessmen*)
 - e) Skupiny (*Groups*)
5. **Jaký je Váš účel pobytu v Nové Bystřici?** (*What is the main aim to stay in Nova Bystrice?*)
 - a) Sportovní cestovní ruch (*sport tourism*)
 - b) Rekreace (*recreation*)
 - c) Kulturně-historické atraktivity
 - d) Služební cesta (*business trip*)
 - e) Jiný (*in other way*)
6. **Jaké atraktivity v okolí jsou pro vás nejlákavější? Zaškrtnout můžete víc odpovědí** (*Which of attractions are for you the most catching – you can mark more possibilities*)
 - a) Golf (*golf*)
 - b) Tenis (*tennis*)
 - c) Pěší turistika (*hiking*)
 - d) Cykloturistika (*cycling*)
 - e) Historické památky (*historical monuments*)
 - f) Příroda (*nature*)
 - g) Technické památky (úzkokolejka) (*technical monuments - etc. Narrow gauge train*)
 - h) Jiné (*other way*).....

- e) Doporučení přátel, známých (*recommendation of my freinds*)
- f) Jinak (*in other way*).....

11. Navštívujete restauraci v hotelu? (*Do you visit the restaurant in the hotel?*)

- a) Ano (*Yes*)
- b) Ne (*no*)
 - **Pokud ne, z jakého důvodu?** (*Why not?*)
 - a) Nechutná mi (*It doesn't taste me*)
 - b) Nevyhovují mi služby (*the services are wrong*)
 - c) Ceny za nabízené služby se mi zdají příliš vysoké (*it is too expensive*)
 - d) Navštívuji stravovací zařízení jinde (*I go for meal to another catering establishment*)

12. Které z poskytovaných hotelových služeb si myslíte, že by se mohly zlepšit?

(*Which of the hotel's services should improve?*)

- a) Ubytovací služby (*accommodation*)
- b) Stravovací služby (*food*)
- c) Animační služby (*animation services*)
- d) Společensko-kulturní služby (*socio-cultural services*)
- e) Sportovně-rekreační služby (*sport-recreation services*)
- f) Informační služby (*information services*)

13. Které hotelové služby byste naopak pochválili? (*Which of the hotel's services would you compliment?*)

- a) Ubytovací služby (*accommodation*)
- b) Stravovací služby (*food*)
- c) Animační služby (*animation services*)
- d) Společensko-kulturní služby (*socio-cultural services*)
- e) Sportovně-rekreační služby (*sport-recreation services*)
- f) Informační služby (*information services*)

14. Uvažujete o opětovné návštěvě hotelu Nobys? (*Would you visit the hotel Nobys again?*)

- a) Ano (*yes*)
- b) Ne (*no*)

15. Co byste navrhoval(a) pro zlepšení služeb, či zvýšení návštěvnosti hotelu Nobys? (What would you like to have in the hotel (which kind of services) or what do you think would be good here for having lots of customers?)

.....

Příloha č. 8 Řízený rozhovor s Ing. Evou Kolářovou

- Máte vysokoškolské nebo středoškolské vzdělání v oblasti gastronomie, či hotelnictví?
- Je provoz hotelu Vaší jedinou pracovní činností, či máte ještě jiné zaměstnání?
- Jaká je historie stavby a jak dlouho je používána k provozování ubytovacích služeb?
- Jaké si myslíte, že jsou hlavní účely pobytu v Nové Bystřici (NB)?
- Jste prvními provozovateli hotelu Nobys nebo jste ho po někom převzali?
- Co Vás vedlo k rozhodnutí vést hotel?
- Byl začátek provozu hotelu spojen s nějakými problémy?
- Kolik klientů máte ročně? Ubytovávají se i v zimní sezóně?
- Navštěvují hotel spíše muži nebo ženy, jaká část segmentu převládá?
- Z jakých krajů nejčastěji pochází?
- Zajímají se o Váš hotel zahraniční turisté? Pokud ano, z jakých zemí pocházejí?
- Z jakého důvodu si myslíte, že navštěvují zahraniční turisté NB?
- Máte více české nebo zahraniční klientely?
- Kolik průměrně stráví v hotelu Nobys noci?
- Díky jakým distribučním kanálům si myslíte, že se o Vás nejvíce dozvěděli?
- Jaké turistické atrakce v okolí NB doporučujete svým hostům k návštěvě?
- Je hotel vhodný pro rodiny s dětmi?
- Podporujete kongresový cestovní ruch?
- Plánujete do budoucna rozšířit nabídku svých služeb? Pokud ano, jak?
- Patří hotel Nobys mezi nejžádanější ubytovací zařízení v NB?
- Která ubytovací zařízení považujete za nejvýznamnější konkurenty? V čem shledáváte jejich výhody a nevýhody?
- Jak se změnil Váš život od té doby, co provozujete hotel?

- Po Vaší zkušenosti s provozem hotelu Nobys, doporučila byste svým známým vést hotel?

Příloha č. 9 Řízený rozhovor s vedoucí informačního centra

- Jak dlouho zastáváte funkci vedoucí informačního centra?
- Je Vaše informační centrum navštěvováno spíše muži, či ženami?
- Z jakého kraje České Republiky, či státu pochází? Je více návštěvníků z řad české nebo zahraniční klientely?
- Jaký je jejich účel pobytu v NB?
- Jaké atraktivity v okolí jsou podle Vás pro ně nejlákavější?
- Z jakého důvodu nejčastěji navštěvují Vaše informační centrum?
- Co nabízíte zdarma pro své klienty?
- V kolika jazykových mutacích je vyhotovena většina prezentačních materiálů jednotlivých atraktivit města, ubytovacích, stravovacích a ostatních služeb?
- Spolupracujete s místními podnikateli?
- Pokud se Vás poptává klient po ubytovacím zařízení, doporučujete nějaké konkrétní?
- Po kterých ubytovacích zařízeních je nejvíce poptáváno?
- Které z ubytovacích zařízeních si myslíte, že nejlépe reprezentují ubytovací služby v Nové Bystřici?
- Doporučujete návštěvníkům centra konkrétní stravovací zařízení? Pokud ano, tak na základě vlastních zkušeností?
- Jaké máte požadavky na zaměstnance informačního centra?
- Spolupracujete s nějakou z těchto „organizací“ – Jihočeská centrála cestovního ruchu, CzechTourism, Asociace turistických informačních center?
- Prezentujete se na nějakých veletrzích, či výstavách cestovního ruchu? Pokud ano, jakých?

