

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH

Ekonomická fakulta

Katedra obchodu a cestovního ruchu

Studijní program: 6208 B Ekonomika a management

Studijní obor: Obchodní podnikání

**Analýza činnosti penzionu U Vítovců
ve vztahu k cestovnímu ruchu**

Vedoucí bakalářské práce
Ing. Roman Švec

Autor
Ivana Vítovcová

2012

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUĎEJOVICÍCH
Ekonomická fakulta
Akademický rok: 2009/2010

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Ivana VÍTOVCOVÁ**
Osobní číslo: **E09156**
Studijní program: **B6208 Ekonomika a management**
Studijní obor: **Obchodní podnikání**
Název tématu: **Analýza činnosti penzionu "U Vítovců" 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:

Analýzovat trh ubytovacích a stravovacích služeb v oblasti Sušice. 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. Analýza regionu a zkoumaného podniku
3. Příprava a realizace terénního šetření
4. Návrh rozvoje produktů a služeb pro zvolené zařízení

Rámcová osnova:

1. Úvod. 2. Literární přehled. 3. Použitá metodika - analýza, stanovení strategie a navržení zlepšení. 4. Závěr. 5. Použitá literatura. 7. Přílohy.

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

Seznam odborné literatury:

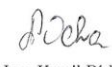
- Beránek, J.** *Provozujeme pohostinství a ubytování*. Praha: MAG Consulting, 2004.
Černý, J., Krupička, J. *Moderní hotel*. Úvaly: Ratio, 2007.
Goeldner, C. R., Ritchie, J. R. B. *Tourism: Principles, Practices, Philosophies*. 11th edition. Hoboken: John Willey a Sons, 2009.
Hesková, M. a kol. *Cestovní ruch*. Praha: Fortuna, 2006.
Horner, S., Swarbrooke, J. *Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času*. Praha: Grada Publishing, 2003.
Kiráňlová, A. *Marketing hotelových služeb*. Praha: Ekopres, 2006.
Kosmák, P. *Hotelové podnikání a integrační procesy*. Praha: VŠH, 2008.
**Martan, M. Šumava. Praha: Kletř a Freytag & Berndt, 1999.
Metz, R., Grüner, H., Kessler, T. *Restaurace a host*. Praha: Europa - So-botáles cz, 2008.
Orieška, J. *Technika služeb cestovního ruchu*. Praha: Idea servis, 1999.
Pásková, M., Zelenka, J. *Výkladový slovník cestovního ruchu*. Praha: MMR ČR, 2002.
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
Konzultant bakalářské práce: **Mgr. Vladimír Dvořák**
Katedra obchodu a cestovního ruchu

Datum zadání bakalářské práce: **19. února 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 (25)
370 05 České Budějovice


Ing. Kamil Pícha, Ph.D.
vedoucí katedry

V Českých Budějovicích dne 25. února 2010

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma Analýza činnosti penzionu U Vítovců ve vztahu k cestovnímu ruchu vypracovala samostatně na základě vlastních zjištění a za použití pramenů, které uvádím v seznamu citované literatury a informačních zdrojů.

Prohlašuji, že v souladu s § 47 zákona č. 111/1998 Sb. v plném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to - v nezkrácené podobě vzniklé vypuštěním vyznačených částí archivovaných Ekonomickou fakultou - elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejich 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

Ivana Vítovcová

Poděkování

Děkuji vedoucímu mé bakalářské práce panu Ing. Romanu Švecovi za jeho poskytnuté cenné rady, připomínky a trpělivost, které mi pomohly při zpracování bakalářské práce. Dále děkuji všem, kteří byli ochotni se mnou spolupracovat a poskytli mi informace nezbytné k přípravě odborné práce.

OBSAH

1	ÚVOD	3
2	LITERÁRNÍ REŠERŠE	4
2.1	Vymezení základních pojmů	4
2.1.1	Obchod	4
2.1.2	Produkt	4
2.1.3	Služby	5
2.1.4	Potřeby	6
2.2	Cestovní ruch	7
2.2.1	Předpoklady cestovního ruchu	8
2.3	Služby cestovního ruchu	9
2.3.1	Struktura služeb cestovního ruchu	9
2.4	Ubytovací a stravovací služby	11
2.5	Ubytovací zařízení	12
2.5.1	Členění ubytovacích zařízení	13
2.5.2	Kategorizace ubytovacích zařízení	14
2.6	Stravovací zařízení	14
2.6.1	Kategorizace hostinských zařízení	15
2.6.2	Nabídka produktu stravovacích zařízení	15
2.7	Organizace provozu ubytovacího zařízení	16
3	CÍLE A METODY	19
3.1	Cíle práce	19
3.2	Pracovní hypotézy	19
3.3	Metodika	20
4	ANALÝZA ZÁKLADNÍCH ÚDAJŮ	21
4.1	Geografie a poloha	21
4.2	Historie a současnost města	22
4.3	Služby cestovního ruchu ve vymezené oblasti	23

4.4	Podniky ubytovacích a stravovacích služeb ve vymezené oblasti	25
4.4.1	Konkurenční zařízení zkoumaného podniku	27
4.5	Analýza současného stavu penzionu a restaurace „U Vítovců“	30
4.5.1	Historie podniku	31
4.5.2	Služby podniku	31
4.5.3	Organizační struktura	32
4.5.4	Postavení penzionu na trhu	33
4.6	Vlastní dotazníkové šetření	34
4.6.1	Sběr údajů	35
4.6.2	Analýza údajů	35
4.6.3	Souhrn dotazníkového průzkumu	49
4.7	Řízené rozhovory	50
4.7.1	Řízený rozhovor v restauraci a pensionu „U Vítovců“	50
4.7.2	Řízený rozhovor v městském informačním centru Sušice	53
4.8	Vlastní praktické zkušenosti	56
4.9	Syntéza získaných údajů	56
5	NÁVRHY A OPATŘENÍ	58
5.1	Návrhy a doporučení ke zlepšení vnitřního interiéru	58
5.2	Komunikace s veřejností	60
5.3	Parkoviště	61
5.4	Wi-fi pokrytí podniku	62
6	ZÁVĚR	63
7	SUMMARY	64
8	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	65
8.1	Literární zdroje	65
8.2	Internetové zdroje	67
9	SEZNAM OBRÁZKŮ A TABULEK	
9.1	Seznam obrázků	
9.2	Seznam tabulek	
10	SEZNAM PŘÍLOH	

1 ÚVOD

Cestovní ruch je již po mnoha desetiletí nejdynamičtější se rozvíjejícím odvětvím světové ekonomiky - jehož významným předpokladem rozvoje jsou ubytovací a stravovací služby, které společně tvoří odvětví pohostinství. Stravování patří k největším odvětvím podnikání v celé Evropě. Restaurační stravování je historicky nejstarší forma společenského stravování úzce spojená s rozvojem cestovního ruchu.

Provozování těchto služeb je složité, ve smyslu, že spojuje široké spektrum potřeb hostů se základem podnikání, což je dosahování zisku. Služby, které jsou standardem a bývají v civilizovaných zemích totožné, se prolínají s originalitou vycházející z tradic daného národa. Z větší části jde o značně citlivou stránku jednání s lidmi a uspokojování jejich potřeb v neustále rychle se měnícím prostředí. Doplnění informací, získávání zdrojů z různých oborů jako je např. psychologie tuto cestu sice usnadňuje, ale nikdy to není zaručený recept na úspěch.

Práce je zaměřena na analýzu výše zmiňovaných ubytovacích a stravovacích služeb poskytovaných konkrétním podnikem. Zvolený podnik – restaurace a penzion U Vítovců patří mezi vyhlášené především díky rozsáhlému jídelnímu lístku a vstřícnosti personálu. Toto zařízení bylo vybráno i z hlediska vlastní praktické zkušenosti.

2 LITERÁRNÍ REŠERŠE

2.1 Vymezení základních pojmů

Pro lepší přehled budou vymezeny základní teoretické pojmy, ze kterých bude práce vycházet.

2.1.1 Obchod

Obchod se většinou jeví jako věc zcela samozřejmá, protože s ním všichni přicházíme do kontaktu a jsme často přesvědčení, že bychom věci uměli dělat lépe (Pražská, Jindra a kol., 2002).

Obchod je možno chápat v několika základních polohách. První polohou je vnímání obchodu jako činnosti, která představuje nejširší pojetí. Zahrnuje nákup a prodej zboží, nebo služeb. Obchodní činností se ovšem mohou zabývat i subjekty, jejichž hlavní činností je výroba.

Druhá poloha představuje obchod jako instituci. Toto pojetí představuje subjekty zabývající se převážně obchodem, přičemž za obchodní instituce v užším slova smyslu jsou považovány ty subjekty, které nakupují fyzické zboží a služby za účelem dalšího prodeje bez jeho podstatnější úpravy (Pražská, Jindra a kol., 2002).

2.1.2 Produkt

Podle Kotlera (2007) lidé uspokojují své potřeby, touhy a přání prostřednictvím produktů. Produkty jsou veškeré výrobky, služby, ale i zkušenosti, osoby, místa, organizace, informace a myšlenky, tj. vše, co se může stát předmětem směny, použití či spotřeby, co může uspokojit potřeby a přání.

Jiné vymezení produktu může být, že produkt je považován za souhrn konkrétních materiálních (např. zbožových) a nemateriálních (služby) hodnot určených pro uspokojení účastníků cestovního ruchu (Čech, 1998).

Jak již bylo zmíněno, za produkt jsou považovány také služby.

2.1.3 Služby

Teoretici marketingu definují služby z hlediska jejich nehmotné povahy a skutečnosti, že nikdy nevedou ke vzniku vlastnictví čehokoli, ale pouze přinášejí zákazníkům prospěch, nebo uspokojení (Hörner, 2003).

Služba je jakákoliv činnost, kterou může jedna strana nabídnout druhé, je naprosto nehmotatelná a nevytvoří žádné nabyté vlastnictví. Její realizace může, ale nemusí být spojena s fyzickým výrobkem (Kotler, 2007). Služba je ekonomický statek, jehož podstatou je činnost a jehož hodnota je určena užítkem, který přináší. Poskytnutí služby se od výrobku liší tím, že jde o nemateriální činnost. Do procesu poskytování služby je nevyhnutelné začlenit i vnější faktor (zákazníka a zboží), v důsledku čehož dochází k souladu výroby služby s její spotřebou (synchronizace), a pomíjivostí služby (nemožnost vytváření zásob). (Hesková a kol. (2006).

Služba se dá také definovat jako činnost, která v sobě má určitý prvek nehmotatelnosti a vyžaduje určitou interakci se zákazníkem nebo s jeho majetkem. Výsledkem služby není převod vlastnictví. Služba může vést ke změně podmínek a její produkce může či nemusí být úzce spojena s fyzickým produktem (Payne, 1996).

Nabídka různých firem zahrnuje vždy určité služby. To, čím se od konkurence liší je poměr hmotných a nehmotných prvků v nabídce (Kotler, 2007).

Lze tedy rozlišit pět kategorií nabídky:

1. **Ryze hmotné zboží.** Nabídka sestává pouze z hmotného zboží, jako je mýdlo, zubní pasta nebo sůl. Výrobek nedoprovázejí žádné služby,

2. **Hmotné zboží s doprovodnými službami.** Nabídka sestává z hmotného zboží, doprovázeného jednou nebo více službami (např. automobily a počítače),

3. **Hybridní.** Nabídka sestává ve stejné míře ze zboží a služeb. Lidé mají například v oblibě restaurace nejen kvůli jídlu, ale i obsluze,

4. **Převažující služba s doprovodným menším zbožím a službami.** Nabídka sestává z jedné větší služby spojené s dalšími službami nebo doprovodným zbožím,

5. **Ryzí služba.** Nabídka sestává primárně ze služby. K příkladům patří hlídání dětí, psychoterapie a masáže (Kotler, 2007).

Služby mají určité vlastnosti, které je odlišují od výrobních produktů. Službám se obecně přisuzují tyto čtyři vlastnosti:

1. **Nehmatatelnost** – služby jsou do značné míry abstraktní a nehmatatelné,
2. **Proměnlivost** – služby nejsou standardní a jsou vysoce proměnlivé,
3. **Nedělitelnost** – výroba a spotřeba služeb většinou probíhá současně a za účasti zákazníka,
4. **Pomíjivost** – služby nelze skladovat (Payne, 1996).

2.1.4 Potřeby

Poptávka po zboží a službách vzniká hlavně na základě lidských potřeb. Potřeba je obecně pokládána za sociálně-ekonomickou kategorii, projevuje se jako nedostatek nebo nadbytek něčeho, který člověk pociťuje ve formě odrazu v jeho vědomí a je podmíněný závislostí na vnějším světě. Každá potřeba je jednotou biologické a společenské stránky, což se využívá při základním členění potřeb na:

- a) biologické potřeby – souvisí s existencí člověka jako přírodní bytosti (výživa, zachování rodu, péče o zdraví apod.)
- b) společenské potřeby – jsou spojeny s existencí člověka jako společenské bytosti (patří sem potřeby v oblasti vzdělání, kultury, rekreace, zábavy apod.) (Petrů a Holubová, 1994).

2.2 Cestovní ruch

Cestovní ruch je významný společensko-ekonomický fenomén jak z pohledu jednotlivce, tak i společnosti. Každoročně představuje největší pohyb lidské populace za rekreací, poznáváním a naplněním vlastních snů z příjemné dovolené. Je součástí spotřeby a způsobu života obyvatel zejména ekonomicky vyspělých zemí (Hesková a kol., 2006).

Cestovní ruch je mnohostranným odvětvím, které zahrnuje zejména dopravu, turistická zařízení poskytující ubytování a stravování, služby cestovních kanceláří, průvodcovské služby, turistické informační systémy a další infrastrukturu. Toto odvětví patří mezi nejvýznamnější součásti národních i světových ekonomik (Čertík, 2001).

Ve světovém měřítku patří vedle obchodu s ropou a automobilovým průmyslem ke třem největším exportním odvětvím (Hesková a kol., 2006).

Vědeckému bádání cestovního ruchu se začala systematická pozornost věnovat již začátkem minulého století. V nejstarších dostupných pracích z tohoto období se jejich autoři snažili zejména o odlišení cestovního ruchu od širšího pojmu cestování (W.F. Freyer, 1990). Šlo zejména o práce E. Guyer-Freulera (1905), E. Piccarda (1911), J. Gutha (1917), W. Morgenrotha (1927) a dalších (Hesková a kol., 2006). Za základní teorii cestovního ruchu je považována definice švýcarských profesorů, klasiků cestovního ruchu W. Hunzikera a K. Krapfa, kteří v roce 1942 vydávají dílo „Základy všeobecné nauky cestovního ruchu“, v němž položili základ ucelené teorie cestovního ruchu (Indrová, 2007). Cestovní ruch definují jako „souhrnné označení vztahů a jevů, vznikajících na základě cesty a pohybu místně cizích osob, pokud se pobytem nesleduje usídlení a pokud s ním není spojena žádná výdělečná činnost“. Tato definice se stala východiskem dalšího vývoje definování cestovního ruchu, zejména v poválečném období (Indrová, 2007).

Na práci i definici Hunzikera a Krapfa navázal další švýcarský profesor C. Kaspar (1975), který cestovní ruch definoval jako „souhrn vztahů a jevů, které vyplývají z cestování anebo pobytu osob, přičemž místo pobytu není hlavním ani trvalým místem bydlení nebo zaměstnání“ (Hesková a kol., 2006). Cestovní ruch může je v některých pramenech definován jako krátkodobý přesun lidí na jiná místa, než jsou místa jejich obvyklého pobytu, za účelem pro ně příjemných činností. Definice zní jednoduše, ale není plně výstižná. Nezahrnuje

například lukrativní oblast služebních cest, kde hlavním smyslem cestování je práce, nikoli zábava (Horner a Swarbrooke, 2003).

Jednou z nejčastěji využívaných definic cestovního ruchu je definice Světové organizace Cestovního ruchu (UNWTO), která byla přednesena v roce 1991 na Mezinárodní konferenci o statistice cestovního ruchu a definuje cestovní ruch jako „činnost osoby, cestující na přechodnou dobu do místa ležícího mimo její běžné prostředí a to na dobu kratší, než je stanovena (mezinárodní cestovní ruch méně než 1 rok, domácí cestovní ruch méně než 6 měsíců), přičemž hlavní účel její cesty je jiný než vykonávání výdělečné činnosti v navštíveném místě.“

Cestovní ruch je často vnímán jako součást sektoru služeb, který se velmi výrazně podílí na zvyšujícím podílu tohoto sektoru na hrubém domácím produktu, a tím i na vlastním růstu významnosti v našem hospodářství (Beránek a Kotek, 2004).

Cestovní ruch řadíme do nevýrobních činností, do služeb. Zabírá široké spektrum lidských činností, spojených především s využíváním volného času (Holeček, Mariot a Střída, 2005).

2.2.1 Předpoklady cestovního ruchu

Podmínky pro cestovní ruch se obvykle člení na předpoklady lokalizační, selektivní a realizační.

Lokalizační předpoklady umožňují umístění (lokalizaci) aktivit cestovního ruchu do určité oblasti či lokality. Jejich příznivé hodnoty určují místo, kde se cestovní ruch může rozvíjet. Dělí se na předpoklady převážně přírodní a převážně kulturní.

Selektivní předpoklady cestovního ruchu vyjadřují způsobilost společnosti dané oblasti či země podílet se na cestovním ruchu aktivně i pasivně, tzn. přijímat účastníky cestovního ruchu i stávat se jimi. Umožňují vybrat ty obyvatele nebo ty oblasti, které mají nejlepší předpoklady pro účast na cestovním ruchu. Člení se různě, nejčastěji na předpoklady objektivní a subjektivní.

Realizační předpoklady umožňují uskutečnit nároky účastníků cestovního ruchu v oblastech (střediscích) s příznivými lokalizačními podmínkami. Umožňují dopravit

se do těchto míst a využívat je k pobytu, k rekreaci a k dalším aktivitám. Dělí se proto na předpoklady dopravní a materiálně-technické (Holeček, Mariot a Střída, 2005).

2.3 Služby cestovního ruchu

Cestovní ruch lze vnímat jako souhrn mnoha služeb, které vedou k uspokojení potřeb zákazníků – účastníků cestovního ruchu (Királ'ová, 2006), podobně se vyjadřuje také Hesková a kol. (2006), když uvádí, že jde o široký sortiment služeb poskytovaných účastníkům cestovního ruchu.

Služby v cestovním ruchu se dají rozdělit na služby cestovního ruchu a ostatní služby. Služby cestovního ruchu jsou výlučně nebo převážně určené na uspokojování potřeb účastníků cestovního ruchu, ostatní služby jsou určeny převážně místnímu obyvatelstvu s tím, že účastníkům cestovního ruchu je určena část jejich produkce (Hesková a kol., 2006). Službami se mimo základních potřeb, o kterých se zmiňují teoretici marketingu, uspokojují účastníci cestovního ruchu také své specifické potřeby, které se dělí do 4 skupin:

1. **Potřeba klidu** (během vlastního volného času hledá většina lidí odpočinek od fyzické i duševní námahy).

2. **Potřeba změny** (jedná se o změnu prostředí, člověk chce zažít něco jiného než každodenní stereotyp)

3. **Potřeba uvolnění od konvencí** (jde o potřebu lidí chovat se alespoň během této doby bez omezení a konvencí, volný čas znamená pro člověka možnost dělat si sám, co uzná za správné a vhodné).

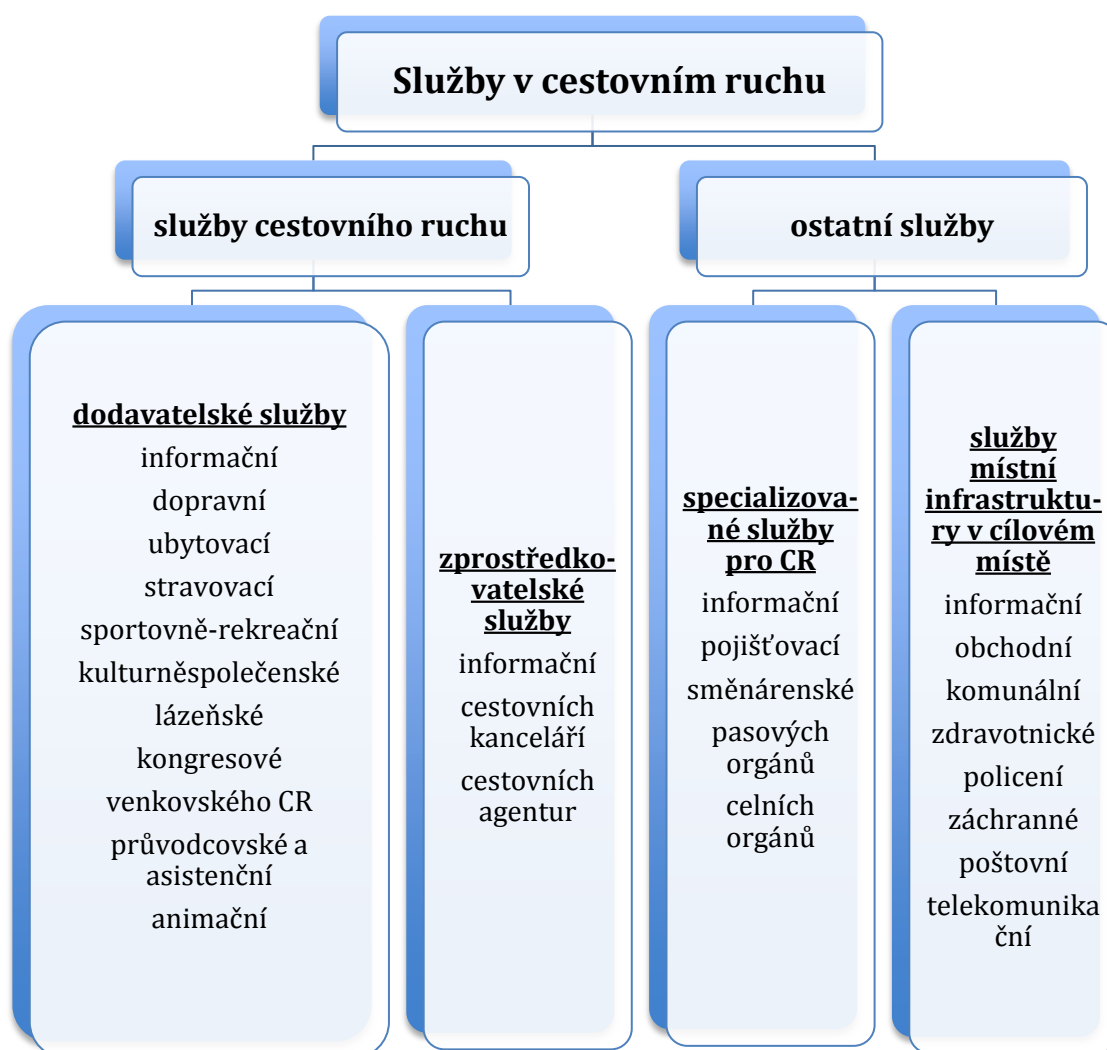
4. **Potřeba kontaktu a komunikace** (jde o potřebu seznamování se s novými lidmi, výměnu názorů a zážitků). (Beránek, 2007).

2.3.1 Struktura služeb cestovního ruchu

Struktura služeb (obrázek č. 1), jimiž se uspokojují potřeby účastníků cestovního ruchu, je různorodá a uspokojuje dvě skupiny potřeb. Jde jednak o **primární – cílové potřeby**

(například potřeba sportovního vyžití, poznávání kulturních a historických pozoruhodností, odpočinku, společenské komunikace, rozptýlení, zábavy aj.), jednak o **potřeby sekundární – zprostředkující**, které podmiňují efektivní uspokojování cílových potřeb (např. potřebu přepravit se do rekreačního prostoru, potřebu výživy, přenocování, hygieny, zprostředkování služeb apod.) (Orieška, 2010).

Obrázek 1: Struktura služeb v cestovním ruchu



Zdroj: Vlastní zpracování dle Heskové a kol. (2006), s. 106

Různorodost služeb cestovního ruchu umožňuje jejich klasifikován i podle Oriěšky (1999) z více hledisek. Často se podle významu ve spotřebě účastníků cestovního ruchu rozlišují na **služby základní** a **doplňkové**. Do základních služeb se zařazuje přemístění účastníků cestovního ruchu z místa jejich trvalého bydliště do rekreačních prostorů a zpět a služby spojené s pobytem v rekreačním prostoru (dopravní služby, služby ubytovací a stravovací). Doplnkové (komplementární) služby jsou spojeny s využíváním atraktivit vlastností charakteristických pro konkrétní rekreační prostor (například sportovně-rekreační služby, společensko-kulturní služby, lázeňské služby apod.)

2.4 Ubytovací a stravovací služby

Z výše uvedeného rozdělení vyplývá, že ubytovací a stravovací služby patří mezi základní služby cestovního ruchu (Oriěška, 1999).

Tato oblast služeb v cestovním ruchu má neobyčejný význam pro celkovou realizaci všech akcí cestovního ruchu, což se v turisticky rozvinutých zemích projevuje v současné době celkově vysokým standardem těchto služeb.

Ubytovací služby souvisejí s pobytovou stránkou cestovního ruchu, jejich poskytování je předpokladem rozvoje zejména pobytového cestovního ruchu. Umožňují přenocování nebo přechodné ubytování v cílovém místě. Jejich součástí jsou i služby, které se vážou na pobyt hostů v ubytovacím zařízení, jako je podávání informací, úschovu zavazadel a jejich přepravu v ubytovacím zařízení, buzení hostů, půjčování společenských her, úschovu cenností v hotelovém trezoru, rezervování míst v odbytových střediscích, prodej vybraných druhů zboží a mnohé další (Oriěška, 2010). Podle Indrové a kol. (2004) představují základní podmínku pro rozvoj cestovního ruchu. Můžeme je charakterizovat jako umožnění přechodného ubytování mimo místo trvalého bydliště. Rozvoj ubytovacích zařízení je nerozlučně spjat s politickými, hospodářskými a sociálními změnami ve společnosti, které zprostředkovaně ovlivňují pohyb obyvatelstva mimo místo trvalého bydliště a působí na vznik různých druhů ubytovacích zařízení.

Stravovací služby umožňují základní potřeby výživy, přispívají k zotavení a vytvářejí větší fond volného času využitelného k uspokojování potřeb účastníků cestovního ruchu, které jsou cílem účasti na cestovním ruchu. Jedná se o služby základního stravování, doplňkového

stravování a občerstvení a společensko-zábavní služby, spojené např. s hudební produkcí, kulturním programem, případně další aktivitami (Orieška, 2010). Indrová a kol. (2007) tvrdí, že s účastí na cestovním ruchu jsou nezbytně spojeny i další základní služby – služby stravovací, které uspokojují základní potřebu člověka, potřebu výživy. Stravovacích služeb využívá účastník cestovního ruchu jak v průběhu přemístování, tak i během pobytu v cílové destinaci. Pro účastníky mezinárodního cestovního ruchu však představuje stravování nejen nasycení, ale i možnost seznámit se s určitým specifickým prvkem kultury daného národa či regionu. Poznání takovýchto specifických zvyklostí či gastronomických produktů může být i samo motivem účasti na cestovním ruchu (např. oblasti pěstování vinné révy, výroby sýrů, destilátů či piva atd.). Podle Beránka (2004) je stravovací službou výroba, příprava 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 potravina, včetně nápoje, kuchyňsky upravená studenou nebo teplou cestou nebo ošetřena tak, aby mohla být přímo nebo po ohřevu podána ke konzumaci v rámci stravovací služby.

2.5 Ubytovací zařízení

Ubytovací služby poskytují ubytovací zařízení, mezi něž patří ubytovací střediska nebo ubytovací prostředky¹. Ubytovací střediska poskytují služby přechodného ubytování většímu počtu účastníků cestovního ruchu. Budují se obvykle společně s pohostinskými odbytovými středisky (např. hotely, motely), nebo jako samostatná ubytovací zařízení (např. turistická ubytovna, chatová osada, kemp). (Orieška, 1999).

Provozovny, které zajišťují ubytovací služby, jsou hromadná ubytovací zařízení, tj. hotely a jim podobná ubytovací zařízení a ostatní hromadná ubytovací zařízení jako kempy, chatové osady, turistické ubytovny (Beránek, 2004). Na celém světě i v ČR prošla ubytovací

¹Ubytovací prostředky umožňují ubytování (např. stany, obytné přívěsy, čluny aj.) vytvářejí podmínky pro přechodné ubytování, zpravidla však jenom pro přenocování jednotlivých účastníků cestovního ruchu.

a stravovací zařízení velkým vývojem a vzniklo mnoho různých, územně diferencovaných forem poskytujících tyto služby (Zelenka a kol., 1995).

2.5.1 Členění ubytovacích zařízení

Ubytovací zařízení můžeme členit podle mnoha kritérií (Indrová, 2007):

- **podle velikosti** - malá, od 5 – 100 pokojů
 - střední, od 101 – 250 pokojů
 - velká, od 251 pokoje výše
- **podle doby provozu** - celoroční
 - sezónní
- **podle umístění** - městská zařízení
 - lázeňská zařízení
 - horská zařízení apod.
- **podle převažujících klientely** - pro obchodníky
 - rodiny s dětmi
 - sportovce
 - zařízení specializující se na kongresovou turistiku
 - atd.
- **podle druhu zařízení a jeho funkce při uspokojování potřeb cestující veřejnosti**
 - hotel
 - hotel garni
 - motel
 - botel
 - penzion
 - turistická ubytovna
 - chatová osada
 - kemp

2.5.2 Kategorizace ubytovacích zařízení

Ubytovací zařízení se dělí na celoroční a sezonní. Zatímco celoroční zařízení je v provozu během celého roku, sezonní zařízení uspokojuje zvýšenou poptávku po ubytovacích službách v letní sezoně v trvání obvykle 90 až 120 dní (Hesková a kol., 2006).

Kategorie vyjadřuje druh ubytovacího zařízení (např. hotel, garni hotel, motel, hotel, penzion), třída vyjadřuje standard vybavenosti, kvalitu poskytovaných služeb a v některých zemích se označuje jednou až pěti hvězdičkami (Orieška, 1999). Kategorizace tedy označuje proces, kdy dochází k dělení ubytovacích zařízení do jednotlivých kategorií. Toto dělení je uvedeno v „Oficiální jednotné klasifikaci ubytovacích zařízení České republiky“, která ve svém dokumentu odkazuje na vyhlášku Ministerstva pro místní rozvoj č. 501/2006 Sb., o obecných požadavcích na využití území. Tato vyhláška rozděluje ubytovací zařízení do čtyř kategorií:

1. Hotel, kterým se rozumí ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty, vybavené pro poskytování přechodného ubytování a služeb s tím spojených;
2. motel, kterým se rozumí ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty, vybavené pro poskytování přechodného ubytování a služby s tím spojených pro motoristy;
3. 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;
4. ostatní ubytovací zařízení, kterými jsou zejména ubytovny, koleje, svobodárny, internáty, kempy a skupiny chat nebo bungalovů, vybavené pro poskytování přechodného ubytování.

2.6 Stravovací zařízení

Stravovací službu může poskytovat osoba, která ji provozuje pouze v provozovně, která vyhovuje hygienickým požadavkům na umístění, stavební konstrukci, prostorové a dispoziční

uspořádání, zásobování vodou, vytápění, osvětlení, odstraňování odpadních vod, větrání a další vybavení (Dočkal, P., 2011).

2.6.1 Kategorizace hostinských zařízení

Kategorizace stravovacích zařízení má velký význam při stanovování cen stravovacích služeb a využívá se v praxi ve spolupráci s cestovními kanceláři. Zařazení hostinského zařízení do určité kategorie poskytuje i určitou informaci o typu a rozsahu služeb, které může účastník v příslušném zařízení očekávat (Hladká, 1997).

„Doporučení upravující základní ukazatele pro kategorizaci hostinských a ubytovacích zařízení“ z roku 1994, které dle metodiky EU vymezuje dvě základní kategorie stravovacích zařízení restaurace a bary.

1. Restaurace (restaurace, samoobslužné jídelny, rychlé občerstvení, železniční jídelní vozy a jiná zařízení pro přepravu cestujících).

2. Bary (bary, noční kluby, pivnice, vinárny, kavárny-espressa).

Výše uvedené doporučení charakterizují jednotlivé druhy stravovacích zařízení následovně (Orieška, 2010):

Hostinské zařízení má být na vhodném viditelném místě při vstupu označeno kategorií, jménem a názvem provozovatele, jeho IČO, adresou, jménem odpovědného vedoucího a provozní dobou (Orieška, 1999).

2.6.2 Nabídka produktu stravovacích zařízení

V místech soustředěného cestovního ruchu je zpravidla nejvíce koncentrována i nabídka stravovacích zařízení. Kromě tradičních restaurací, kaváren a vináren směřuje nabídka v posledních letech stále více ke specializaci. Mnohem častěji jsou využívány služby etnických (čínských, italských, řeckých atd.) restaurací, objevují se provozovny specializované na určitý druh pokrmů či nápojů – steak housy, drůbeží občerstvení,

vegetariánské restaurace, palačinkárny, pizzerie, bary, čajovny – či na určitý způsob nabídky a odbytu – rychlé stravování (Indrová, 2007).

Nabídku stravovacího zařízení tvoří určitý objem a sortiment výrobků a služeb určených k uspokojování poptávky. Poptávka závisí zejména na příjmu potenciálních zákazníků (obyvatelstva), cenách jídel a nápojů a na úrovni poskytovaných služeb. Nabídku sortimentu zboží a služeb ovlivňuje charakter hostinského zařízení (kategorie, specializace), sezóna, výrobní a odbytová kapacita, zásobovací situace, nabídka konkurence, požadavky zákazníků apod. (Orieška, 2010)

Účastníci cestovního ruchu během svého pobytu zpravidla nejčastěji využívají síť provozoven veřejného stravování v daném místě, která je určena i pro potřeby místních obyvatel. Zvláštní nabídku stravování připravují pro turisty především hotely v rámci svých komplexních služeb. Zde může účastník cestovního ruchu, ale také místní obyvatel využít stravovacích služeb v různém rozsahu:

- ubytování se snídaní
- polopenze (snídaně a jedno hlavní jídlo – většinou večeře)
- plná penze (snídaně, oběd, večeře)
- all inclusive (celodenní stravování i nápoje jsou zahrnuty v ceně pobytu). (Indrová, 2007).

2.7 Organizace provozu ubytovacího zařízení

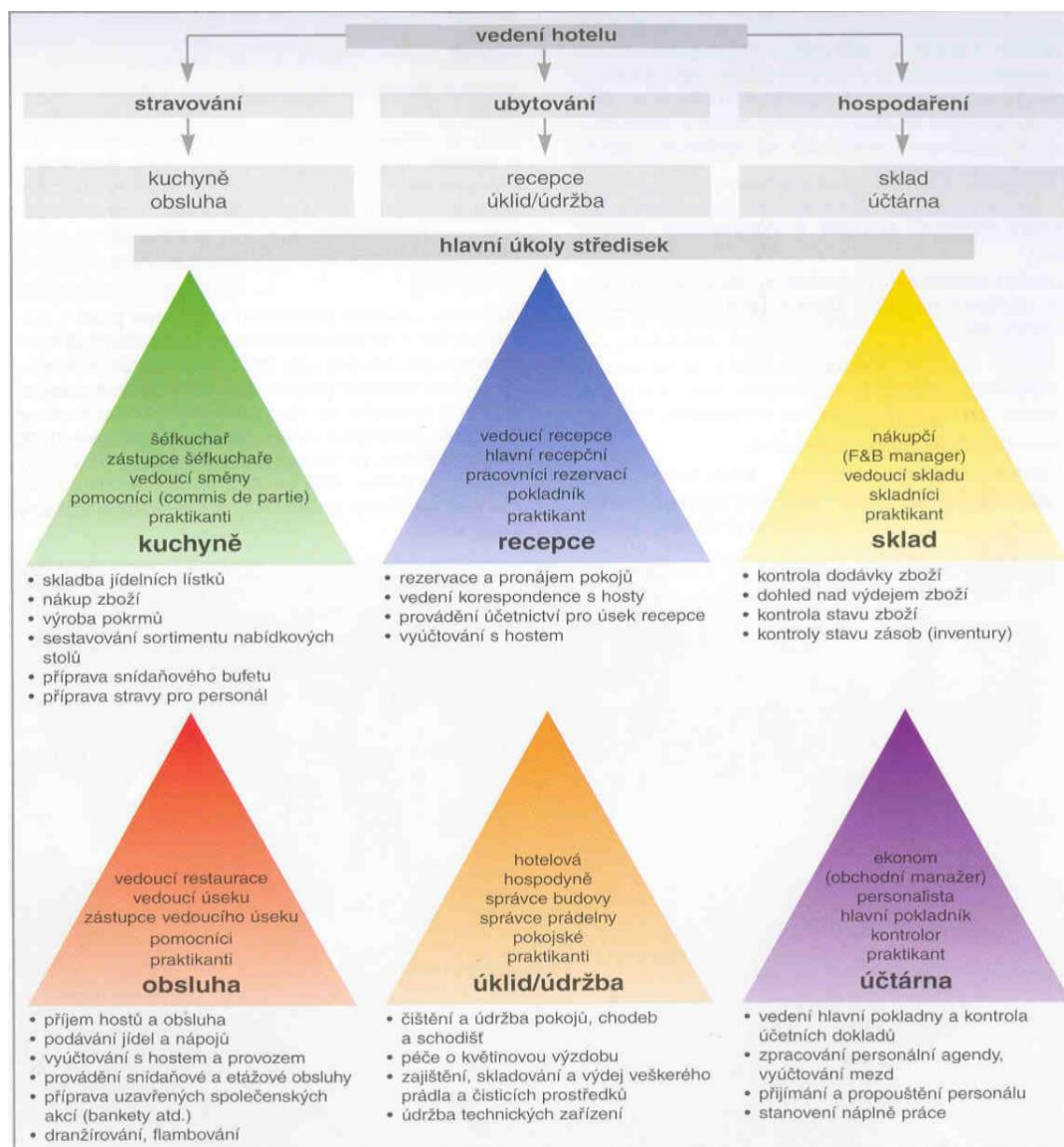
Pod pojmem organizační struktura ubytovacího zařízení lze rozumět soubor formálních pracovních vztahů vytvořených k využití předností specializace. Jedná se o systém vertikální a horizontální koordinace navržený tak, aby sjednotil specializované části. V každé organizační struktuře jsou základní dimenze a prvky, které ji charakterizují:

- dělba práce,
- mechanismy koordinace,
- distribuce rozhodovacích pravomocí,

- organizační hranice,
- neformální organizace,
- základy legitimacy vztahů nadřízenosti a podřízenosti (Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, 2008).

Většina ubytovacích zařízení se dělí na tři část: stravovací úsek, ubytovací úsek a technický úsek. Organizační členění personálu je úzce spojeno s velikostí hotelu či restaurace a počtem nutných zaměstnanců. Ve větších zařízeních jsou požadovány často další funkce, zatímco v menších zařízeních je řada těchto funkcí slučována. Na následujícím obrázku jsou znázorněny jednotlivé úkoly středně velkého zařízení (Metz, Grüner, Kessler, 2008).

Obrázek 2: Organizační struktura v podniku



Zdroj: Metz, Grüner, Kessler (2008), s. 16.

3 CÍLE A METODY

3.1 Cíle práce

Hlavním cílem bakalářské práce bude zanalyzovat současnou situaci restaurace a penzionu U Vítovců a na základě zjištěných skutečností navrhnout opatření pro zvýšení kvality poskytovaných služeb a zvýšení návštěvnosti v penzionu.

Vedlejší cíle práce jsou především: vymezení zkoumané oblasti (v tomto případě území Sušicka), analýza současného stavu trhu ubytovacích a stravovacích zařízení a analýza současného stavu poskytovaných služeb zkoumaného penzionu.

3.2 Pracovní hypotézy

Před sběrem informací a jejich vyhodnocováním byly stanoveny čtyři hypotézy, které budou v závěru práce potvrzeny nebo vyvráceny.

1. Úroveň služeb ve zkoumaném penzionu odpovídá požadavkům zákazníků.
2. Většina hostů navštíví penzion opakovaně.
3. Nejčastějšími návštěvníky ubytovacího zařízení jsou především soukromé osoby, přijíždějící za pracovním účelem.
4. Ceny za služby (ubytovací, stravovací) poskytované v penzionu odpovídají jejich kvalitě.

3.3 Metodika

Bakalářská práce má tři hlavní části: teoretickou, praktickou a aplikační.

V první fázi práce bude nutné studium dostupné literatury a internetových zdrojů z oblasti obchodu, cestovního ruchu, služeb cestovního ruchu, ubytovacích a stravovacích služeb. Toto vymezení základních pojmů bude využito v dalších částech práce. Pro vymezení zkoumané oblasti a analýzu služeb cestovního ruchu bude využito nejen dostupných tištěných a elektronických zdrojů, ale důležitá bude spolupráce s informačním centrem v Sušici. Dále v této podkapitole bude analyzován současný stav ve zkoumaném zařízení. Při této analýze bude dbáno především na charakteristiku penzionu a restaurace, její historii, organizační strukturu a analýzu současného stavu podniku a jím poskytovaného produktu. Pro zjištění aktuálních informací o zkoumaném zařízení bude využito vlastních poznatků a zkušeností a řízeného rozhovoru s majitelem podniku. Pro zjištění objektivního stavu poskytovaných služeb bude připraven dotazník stávajícím klientům. Zajištění dostatečného množství dotazníků a jejich správné vyplnění bude zajištěno přímou účastí autorky při procesu vyplňování a uchovávání dotazníků z důvodu autorčiny osobní angažovanosti při provozu tohoto zařízení. Dotazníky budou umístěny na recepci penzionu v průběhu letní i zimní sezóny. V případě nejasností při vyplňování bude instruován personál, jak má být dotazník vyplněn a bude při vyplňování nápomocen.

Po shromáždění dostupných dat bude vypracována syntéza ze všech zjištěných dat. Zjištěné skutečnosti budou využity pro tvorbu návrhů a opatření, které zlepší situaci tohoto podniku na trhu, zvýší využití zařízení a jeho návštěvnost a také spokojenost hostů. Zjištěné údaje budou dále použity pro vytvoření závěru práce a potvrzení či vyvrácení pracovních hypotéz a formulaci závěrů, což bude poslední část této práce.

4 ANALÝZA ZÁKLADNÍCH ÚDAJŮ

Pro analýzu podniku je potřeba nejdříve charakterizovat okolí podniku, zanalyzují Sušici z hlediska cestovního ruchu. Poté popíší podniky, nabízející stravovací a ubytovací služby. Na závěr se budu zabývat samostatným podnikem U Vítovců, budu řešit jeho služby, organizaci a postavení na trhu.

4.1 Geografie a poloha

Město Sušice, často též nazývané „Brána Šumavy“, leží v nadmořské výšce 465 metrů ve Svatoborské vrchovině. Bývalé královské město se rozprostírá po obou březích kdysi zlatonosné řeky Otavy a žije zde okolo 11 500 obyvatel. Sušice leží v Plzeňském kraji a od r. 2003 je obcí s rozšířenou působností pro 30 obcí (ŠumavaNet, 2012)

Obrázek 3: Poloha Sušicka



Zdroj: <http://www.sumavanet.cz/susice/zaklad.asp>

4.2 Historie a současnost města

První známky osídlení území města Sušice sahají až do pravěku, do starší doby kamenné.

Původně bylo město rýžovnickou osadou a důležitým centrem na obchodní cestě do Bavor, později Zlaté stezce, po které se dovážela hlavně sůl. První písemné zmínky pocházejí až z roku 1233 (Pokorný, Řezníčková, 2001).

Sušice je pevně spjata s výrobou sirek. Tradice sušického sirkařství počíná rokem 1839, kdy byla Vojtěchu Scheinostovi povolena v Sušici výroba zápalek. Jeho spojení s obchodníkem Fürthem dalo základ pozdějšímu obrovskému podniku, známému od roku 1903 pod značkou SOLO. Historie nejen sirkařství je k vidění v Muzeu Šumavy, které sídlí přímo na náměstí, v jedné z nejvýznamnějších stavebních památek ve městě. Součástí muzea je i pohyblivý betlém s kopiemi významných budov a památek ve městě a na Šumavě (Rebstöck, 2003).

Rozkvět Sušice za dob renesance dokazují dodnes návštěvníkům historické domy na náměstí. Unikátní stavbou je také radnice s vyhlídkovou věží uprostřed náměstí Svobody. Jde o jednu z největších radnic v Čechách vůbec a její věž, přístupná veřejnosti, měří více než 30 metrů. V budově sídlí úřad, policie a turistické informační centrum. Turistické centrum funguje celoročně, účastníci cestovního ruchu mají zde k dispozici aktuální informace, veškeré informace o Sušici a Šumavě (památky, přírodní zajímavosti). Město nabízí řadu možností kulturního, sportovního i rekreačního vyžití. V Sušici a okolí je velké množství hotelů, penzionů a restaurací. O nabídce těchto služeb se zmíním v dalších kapitolách.

Obrázek 4: Znak města Sušice



Zdroj: <http://www.sumavaregion.cz/index.php?s=7>

4.3 Služby cestovního ruchu ve vymezené oblasti

Sušice – stále zelená brána Šumavy je otevřena všem návštěvníkům po celý rok, bezesporu je ale nejatraktivnější právě v letních měsících. Má co nabídnout – sportovní, kulturní, relaxační vyžití pro celou rodinu, zajímavé prohlídky města, komplexní pobytové služby apod. Je jedním z nejuhodnějších výchozích bodů do centrální Šumavy, a proto je turisty stále vyhledávaným místem (Szvitková, L., 2011).

Kulturně společenské služby

Ve středu města se nalézá historické centrum, které je městskou památkovou zónou, s náměstím, uprostřed kterého stojí radnice, na náměstí je jedna z budov Muzea Šumavy. Na území města se nachází 3 kostely (kostel sv. Václava, kostel Nanebevzetí Panny Marie, kostel sv. Felixe), několik kaplí (kaple svatých Andělů Strážných, kaple svatého Rocha) a kapliček a přímo uvnitř souvislé zástavby také boží muka.

Obdivovatele historických památek potěší blízkost hradů Rabí, Kašperku a hradu, zámku a budovaného skanzenu lidové architektury ve Velharticích.

Velmi významné pro cestovní ruch v Sušici jsou také různé akce pořádané městem, např.:

- Den Sušice: městská kulturní akce konaná poslední sobotu v červenci.
- Otava Cup: mezinárodní mládežnický fotbalový turnaj.
- Šumava Rocks: open air festival konaný v polovině července.
- Svatobor Tour: závod horských kol a běžců ze Sušice na Svatobor pořádaný poslední sobotu v září.
- Slet ježibab (poslední dubnový den).

Sportovně rekreační služby

Město Sušice a blízké okolí nabízí řadu možností pro aktivní využití volného času, např. pěší turistiku, cykloturistiku, vodácké sporty, rybaření, hipoturistiku, sjezdové lyžování, běžecké stopy a další sportovně rekreační služby.

Pro okolí Sušice je typická pěší turistika, Sušice leží v předhůří Šumavy na křižovatce turistických tras a na okraji Národního parku Šumava. Variant výletů na Šumavu je opravdu mnoho. Návštěvníci zajímající se o pěší turistiku mohou vystoupit po hadí stezce na vrch Svatobor. Rozhledna na Svatoboru byla zvolena nejkrásnější rozhlednou Plzeňského kraje pro rok 2011. Jeden z nejhezčích pohledů na malebné město je také z Žižkova vrchu. Velice populární je farmářská stezka, která vede z velké části klidovým územím Přírodního parku Kochánov. Cestou je možno vidět např. „vlčí jámy“, umrlčí prkna, množství zachovalých staveb lidové architektury...

Po Sušici a okolí bylo vytvořeno osm tematických stezek o celkové délce zhruba 20 kilometrů. Označeny jsou různobarevnými symboly v podobě pavučiny a návštěvníky provedou po nejzajímavějších místech města a okolí. Na nejmenší návštěvníky čeká naučná stezka „Hrátky se zvířátky“ v lesoparku Luh. Jedná se o dřevěná zvířátka v nadživotní velikosti.

Na své si přijdou i cyklisté. Sušicí prochází několik cyklotras, mimo jiné i Otavská cyklostezka a stezka „Přes Sušici se skřítkem kolečkem“ z cyklu Pohádkové Česko.

Lokalita nabízí i možnost zimních sportů. Nejbližší sjezdovka s vlekem se nachází v Hartmanicích, dále v Kašperských Horách. Větší lyžařský areál Zadov se nachází 20 kilometrů od Sušice směrem na Vimperk. Běžecký areál je jedním z nejznámějších center běžeckého lyžování v ČR. Můžete zde potkat Kateřinu Neumannovou, buď přímo v bílé stopě anebo při nedostatku sněhu na kolečkových lyžích na silnici.

Nevšední zážitek plný překonávání vlastních limitů a odvážné zábavy nabízí lanový park Offpark. Jedná se o největší outdoorové centrum plzeňského kraje. Offpark naleznete v Sušici Na Fufernách v lesoparku Luh. Zde je možné si vyzkoušet 34 překážek a jednu lanovku ve výšce 6 až 9 metrů nad zemí, vybavení profesionální horolezeckou výbavou a pod dohledem kvalifikovaného instruktora. Kromě lanového parku nabízí Offpark i další aktivity jako jízdy na speciálních terénních koloběžkách, offball, rafting po Otavě, potápění, skákací boty, kiting, lety kluzákem, tandemové seskoky padákem nebo vyhlídkové lety nad Šumavou v motorovém letadle, ve vrtulníku nebo horkovzdušném balónu.

Návštěvníci se mohou sportovně vyžít na tenisových kurtech, při hraní squashe, bowlingu či kuželek, navštívit Fitness centra, spinning centra nebo sportovní haly a zimní stadion, projít se nebo zaběhat si v městském lesoparku Luh při řece Otavě. V létě

se návštěvníci osvěží na městském koupališti, nebo přímo v řece Otavě na přírodním koupališti Na Fufernách, vodáci určitě přivítají možnost vodácké turistiky po řece Otavě. Do budoucna Sušice nabídne i krytý bazén, který má být hotový v létě 2013.

Zdroj: informační materiály z městského informačního centra

4.4 Podniky ubytovacích a stravovacích služeb ve vymezené oblasti

Stravovací zařízení

Jednotlivé druhy stravovacích zařízení již byly řečeny v literární rešerši. Sušice a její okolí nabízí široký výběr těchto stravovacích zařízení. Většina stravovacích zařízení je provozována společně s ubytovacími službami. V letních měsících je možno posedět na terasách. Nabídka nápojů je rozmanitá, od alkoholických nápojů přes nealkoholické nápoje až k různým druhům kávy. Nabídka české kuchyně je velice široká, naopak zde chybí možnost výběru jiných specialit.

V tabulce 1 jsou uvedeny počty jednotlivých kategorií stravovacích zařízení. Jmenný seznam je uveden v příloze č. 1.

Tabulka 1: Počet stravovacích zařízení v Sušici

Stravovací zařízení	Počet
Restaurace	19
Pizzerie	3
Kavárna	3
Bistro	2
Rychlé občerstvení	1
Cukrárna	3
Čajovna	1
Hudební klub	5
Disco	2

Zdroj: Vlastní zpracování dle dat z městského informačního centra Sušice

Ubytovací zařízení

Ubytovací zařízení jsou také dostatečně zastoupená. Turisté si mohou vybrat z různých kategorií ubytovacích zařízení – nachází se zde množství nejen penzionů, hotelů, apartmánů, které jsou většinou situovány do města či větších obcí, ale také mnoho chat, ubytování v soukromí a na farmách, která jsou zastoupena především v obcích. Tato zařízení nabízejí ubytování pro náročnější turisty, ale také pro turisty, kteří přijedou jen na několik dní a nepotřebují takový komfort. Pokoje jsou zařízeny tak, aby vyhovovaly veškeré klientele, která do regionu zavítá. Cena za ubytování se odlišuje podle lokality a podle kategorie ubytovacího zařízení. V Sušici však chybí luxusní hotely se zařazením čtyř a pěti hvězdiček.

V tabulce 2 je uveden počet hromadných ubytovacích zařízení. Kompletní seznam je uveden v příloze č. 2.

Tabulka 2: Počet ubytovacích zařízení v Sušici

Ubytovací zařízení	v Sušici	v okolí Sušice
Hotel	5	6
Penzion	6	37
Apartmán	13	9
Ubytovny	3	0
Kemp	2	0
Chaty, chalupy	0	10
Farmy	0	4

Zdroj: Vlastní zpracování dle dat z informačního turistického centra Sušice

4.4.1 Konkurenční zařízení zkoumaného podniku

Konkurencí podniku U Vítovců nejsou jen restaurace a penziony, ale i ostatní podniky. V Sušici působí celá řada konkurentů – ubytování v soukromí, kempy, rychlé občerstvení, pizzerie, cukrárny, ale i řada potravinářských obchodů (Západočeské konzumní družstvo, Penny, Tesco, Albert, Billa) umístěna přímo v centru i na okraji města.

Podle majitele podniku U Vítovců lze mezi největší konkurenty zařadit následující stravovací a ubytovací zařízení (fotografie viz příloha č. 3):

Restaurace Fialka

Nově zrekonstruovaná restaurace Fialka se nachází přímo na náměstí. Může se pyšnit jak svou polohou, tak historií. Kapacita samotné restaurace je 70 míst, pro větší soukromí lze využít odděleného salonku s kapacitou 24 míst. V období sezóny od dubna do října je v případě příznivého počasí v provozu také letní terasa s kapacitou 32 míst. Jídelní a nápojové lístky se v restauraci pravidelně upravují. V nabídce jsou nejen klasická česká jídla, ale také speciality ze sezónních potravin. Jídla připravuje šefkuchař, který se v roce

2009 setkal se Zdeňkem Pohlreichem v rámci natáčení televizního pořadu Ano, šéfe! Prostory hotelu jsou momentálně v rekonstrukci. Konkrétní termín zahájení provozu zatím není znám.

Zdroj: <http://www.hotelfialkasusice.cz/cz/restaurace.php>

Hotel Gabreta

Hotel Gabreta se nachází v centru města Sušice. K dispozici má dvoulůžkové, třílůžkové a čtyřlůžkové pokoje s možností přistýlky a vlastním sociálním zařízením, telefonem a TV se satelitním příjmem. Všechny pokoje poskytují pohodlí odpovídající standardům tříhvězdičkového hotelu. Přímo součástí hotelu jsou dvě stravovací zařízení. Hosté mohou navštívit restauraci, která nabízí speciality české kuchyně. Směnárna je přímo v recepci s nepřetržitým provozem.

Zdroj: <http://www.hotelgabretasusice.cz/>

Sporthotel Pekárna

Sporthotel Pekárna se nachází na hlavní třídě. Od centra je vzdálen necelý kilometr. Hotel nabízí ubytování v příjemně zařízených dvou a třílůžkových pokojích s možností přistýlky. Celková kapacita hotelu je 49 lůžek. Všechny pokoje jsou vybaveny koupelnou se sprchou a WC, barevným televizorem a wi-fi připojením na internet. Ve sporthotelu si mohou návštěvníci zahrát bowling, kuželky a squash. Hotel je doplněn o bowling bar s možností sledování sportovních pořadů. Restaurace je rozšířena o konferenční sál s promítacím plátnem, projektorem, televizorem, DVD přehrávačem, flipchartem a bezdrátovým připojením k internetu. K dispozici je navíc malý salónek, kde jsou hostům podávány snídaně a zároveň je možné jej pronajmout uzavřené společnosti. Zaparkovat lze v uzavřeném areálu hotelu.

Zdroj: <http://www.hotelpekarna.cz/hotel>

Restaurace Zlatá Otava

Restaurace Zlatá Otava se nachází nedaleko penzionu U Vítovců, též blízkosti centra. Restaurace nabízí samostatnou kuřáckou a nekuřáckou část. Prostory jsou od sebe stavebně oddělené. Kuřácká místnost nabízí okolo 30ti míst, jídelna je variabilní a je v ní možno usadit až 60 návštěvníků. V celém prostoru restaurace je možné zdarma se připojit k internetu prostřednictvím wi-fi. V letní sezóně mohou zákazníci využít služeb sezónní předzahrádky restaurace nabízející až 50 míst k sezení.

Zdroj: <http://zlataotava.sweb.cz/restaurant.html>

Restaurace Fuferna

Restaurace se nachází v klidné oblasti, blízkosti řeky Otavy. Nekuřácká restaurace nabízí jídla moderní evropské kuchyně, při slunečném počasí je možnost posezení na terase s výhledem na řeku Otavu, horu Svatobor a samozřejmě Fuferna. V restauračním zařízení sídlí lanové centrum Offpark, díky kterému má restaurace i větší návštěvnost.

Zdroj: <http://www.fuferna.cz/restaurace>

Penzion Milli

Asi 20 m od sušického náměstí v klidné ulici se nachází penzion Milli. Disponuje sedmi pokoji se sprchou a WC na pokoji. Na každém pokoji je také telefon a televize s možností přijímání satelitního vysílání. V budově pensionu je lékařská ordinace, která může být samozřejmě využívána hosty. V recepci je k dispozici internet a trezor na cennosti. Snídaně a polopenze je možné domluvit v restauraci Milli, která je v objektu pensionu. Restaurace má venkovní terasu asi pro 12 lidí.

Zdroj: <http://www.pensionmilli.sumava.net/pensionmilli/>

Penzion Libuše

Penzion se nachází v klidné ulici v centru města. Penzion nabízí ubytování v apartmánech, k dispozici je jeden dvoulůžkový a tři čtyřlůžkové pokoje. V ubytovacím zařízení není možnost stravování, ale v každém pokoji je kuchyňka zcela vybavená pro vaření (vaříč, lednička, rychlovarná konvice). Pro motoristy je k dispozici garáž a uzamykatelné parkoviště. Cyklistům nabízí možnost úschovy kol.

Zdroj: <http://www.penzionlibuse.cz/>

Penzion U Fanouše

Tento penzion se nachází 4 km od Sušice v obci Dolní Staňkov. Pokoje jsou od dvoulůžkových až po pětilůžkové, vybavené WC a sprchou, kuchyňkou se základním nádobím. Pension nabízí parkování na vlastním pozemku a úschovu kol.

Zdroj: <http://www.ubytovaninasumave.com/>

Ubytovna Sušice Šperl

Malá a klidná ubytovna se čtyřmi pokoji se společným sociálním zařízením a společnou kuchyňkou. Ubytovna nabízí jeden dvoulůžkový pokoj a tři pokoje třílůžkové.

Zdroj: <http://ubytovna.sperl.cz/>

4.5 Analýza současného stavu penzionu a restaurace „U Vítovců“

Penzion a restaurace U Vítovců se nachází poblíž centra města Sušice, jeho poloha je výhodná hlavně pro turisty. Stravování je poskytováno jak pro ubytované hosty, tak pro jiné zákazníky v restauraci. Fotografie podniku jsou uvedeny v příloze č. 4.

4.5.1 Historie podniku

V roce 1994 začal v oblasti pohostinství podnikat Miroslav Vítovec. Ten po převzetí nemovitosti investoval do vnitřního zařízení a do oprav okolo dvou milionů korun. V roce 2003 se majitel rozhodl pro hypoteční úvěr na rekonstrukci půdní vestavby a rozšíření stravovacích služeb o ubytovací služby. S rodinou a blízkými promýšlel účel rekonstrukce a nového objektu. Nakonec byly pokoje po dlouhých úvahách zrekonstruovány. V současné době patří k restauraci a penzionu U Vítovců restaurace, salonek, vinárna, letní terasa a šest pokojů.

Majitel vystupuje jako fyzická osoba podnikající podle živnostenského zákona.

4.5.2 Služby podniku

Ubytovací služby

Penzion nabízí ubytování pro 17 hostů v podkrovních pokojích. Dvou, tří a čtyřlůžkové pokoje jsou vybaveny vlastním sociálním zařízením (sprchový kout a WC), barevným televizorem se satelitním příjmem programů. Ceny za ubytování jsou rozdělené podle věkové kategorie. Děti do 7 let zdarma, děti od 8 let do 14 let 180 Kč/noc, dospělí 320 Kč/noc. Hosté si mohou připlatit snídani, poplatek činí 80 Kč.

Vzhledem k tomu, že hosty do Sušice láká především šumavská příroda, pěší turistika a cykloturistika, je pension spíše sezónní ubytovací zařízení. Hlavní sezóna začíná v květnu (kdy se koná jedna z hlavních akcí Sušice – Otava Cup) a končí v září, říjnu vzhledem k rozmarům počasí.

Stravovací služby

Restaurace se skládá ze tří vzájemně propojených částí. Příchozí host tak má možnost výběru mezi restaurací, která současně slouží jako jídelna pro ubytované hosty či příjemnější posezení v nekuřáckém salonku nebo ve vinárně.

Restaurace s tanečním parketem disponuje kapacitou 60ti míst. Salonek je umístěn vedle restaurace, jedná se o nekuřáckou místnost o kapacitě 18ti míst k sezení. Vinárna je umístěna

v přízemí podniku v samostatné místnosti, jednotlivé stoly jsou odděleny paravány, hosté tak mají více soukromí, kapacita vinárny je 25 – 30 míst k sezení.

Restaurace je otevřena denně od 11 do 23 hodin. Menu se skládá z rozmanité a pestré nabídky gastronomických specialit. Hostům ubytovaným v hotelu jsou v restauraci od 7 do 10 hodin podávány snídaně.

Doplňkové služby

Klientelu restaurace netvoří pouze hoteloví hosté, ale i široká veřejnost. Na jejich doporučení se konají často narozeninové oslavy, svatby či firemní sezení. Na žádost hostů je možné sestavit zajímavě řešené menu na jakoukoliv významnou událost. Velkou předností restaurace je možnost objednání poloviční porce jídla za padesáti procentní cenu ze základní ceny. Pro ty nejmenší je zde možnost využití dětské židličky a k zabavení dětí jsou k dispozici hračky. V letních měsících je otevřena tzv. zahrádka, která svým příjemným prostředím skýtá hostům možnost příjemné relaxace. Zahrádka je otevřena od května do konce září denně od 11 do 23 hodin.

Na recepci podá personál základní a praktické informace o městě, poskytne důležitá telefonní čísla nejen na záchrannou službu, policii a hasiče, ale i telefonní čísla na lékařskou pohotovost Sušice, pohotovost – lékárny Sušice, poruchovou službu motorových vozidel, na České dráhy nebo na taxi službu. Personál na recepci má k dispozici trezor na cennosti.

Hosté si mohou do pensionu přivést i domácího mazlíčka, který je bez poplatku.

4.5.3 Organizační struktura

V podniku pracuje na hlavní pracovní poměr sedm zaměstnanců, tj. dva kuchaři, jeden číšník, dvě servírky, jedna uklízečka a účetní. V letní sezóně a při větších akcích pomáhají další dvě pomocné síly (zaměstnané jako vedlejší činnost). Podle potřeby zde vypomáhají i rodinní příslušníci. Majitel má nejen funkci vedoucího, ale podle potřeby zastává práci číšníka a provozního, v obsluze se střídá spolu s třemi výše zmíněnými obsluhujícími, což přináší výhody, ale také řadu nevýhod. Výhodou je to, že je stále v kontaktu s personálem

a další významným faktem je to, že svou prací šetří náklady na mzdu dalšího zaměstnance. Nevýhodou je však to, že je často velmi vytížen. Směny jsou rozděleny tak, aby měl jeden pracovník dva dny po sobě obsluhu v restauraci, poté dva dny volno. O víkendech při akcích v restauraci obsluhují podle potřeby.

Pracovní náplní každého zaměstnance je přivítání, obsluha a vyúčtování hostů. Každý obsluhující má specifické oblečení. Hlavně při společenských akcích číšníci obsluhují v černých kalhotách, bílé košili a vestě, servírka většinou v černé sukni či černých kalhotách a bílé halence. Každý pracovník je zde zaměstnán už několik let, a tak disponuje se zkušenostmi a mnoholetou praxí.

4.5.4 Postavení penzionu na trhu

V rámci analýzy konkurence bylo provedeno porovnání největších konkurentů jak ubytovacích tak stravovacích zařízení s pensionem U Vítovců.

Ubytovací služby mají všechna porovnávaná ubytovací zařízení specifické, nelze zde jednoznačně určit konkurenta. Z tohoto důvodu je nelze přesně porovnávat, ale lze říci, že mezi významné konkurenty patří hlavně pension Milli a pension U Fanouše, kteří nabízejí podobnou nabídku ubytovacích služeb.

Konkurence ve stravovacích službách je všeobecně silná a může mít řadu forem, například konkurence mezi různými typy stravovacích zařízení, mezi různými typy kuchyní, mezi stravovacími zařízeními, které nabízejí hotová jídla, konkurence mezi všemi typy stravovacích zařízení v určité geografické oblasti a podobně. Hlavní konkurentem je zde restaurace Zlatá Otava, která se nachází nejbližší k podniku U Vítovců.

4.6 Vlastní dotazníkové šetření

V této části se zaměřím na dotazníky se zákazníky podniku a rozhovory jak s majitelem restaurace a pensionu, tak rozhovor s paní Šimovou, která je vedoucí městského informačního centra v Sušici. Na závěr jsem provedla vlastní pozorování v podniku a ze zjištěných informací vyhodnotila postavení podniku v Sušici.

V této části se zaměřím na dotazníky se zákazníky podniku a rozhovory jak s majitelem restaurace a penzionu, tak rozhovor s paní Šimovou, která je vedoucí městského informačního centra v Sušici. Na závěr jsem provedla vlastní pozorování v podniku a ze zjištěných informací vyhodnotila postavení podniku v Sušici.

Vytvoření dotazníku je docela obtížná záležitost. Je třeba otázky zvolit tak, aby respondenti nebyli příliš časově zatíženi, otázky by měly být jednoduché a jednoznačné. Dotazník byl zaměřen na zjištění kvality ubytovacích a stravovacích služeb této restaurace a pensionu. Respondentů jsem se ptala na uzavřené, dvě otázky se stupňujícími odpověďmi a jednu otevřenou otázku, kde se hosté mohli vyjádřit k nedostatkům služeb a co by zde změnili.

V dotazníku jsem zvolila 15 otázek, které se člení na:

- **Otázky s uzavřeným koncem** - předkládají dopředu možné odpovědi a respondent si z nabídky variant pouze vybírá. Tím šetří čas a nabízené možnosti mu pomáhají lépe formulovat jeho názory. Příprava odpovědí musí postihnout celou škálu možností.

- **Otázky s otevřeným koncem** – Dávají respondentovi prostor k vyjádření svého vlastního názoru. Odpovídá vlastními slovy. Protože není ve svých odpovědích nijak omezován, můžeme tak získat více informací, resp. podstatně širší poznání zkoumaného jevu. Dotazník obsahuje jednu otázku tohoto typu.

- **Doplňující otázka** – zde jsou použity tzv. filtry. Což znamená, že otázka byla položena pouze v případě určité odpovědi (Kozel, 2006).

4.6.1 Sběr údajů

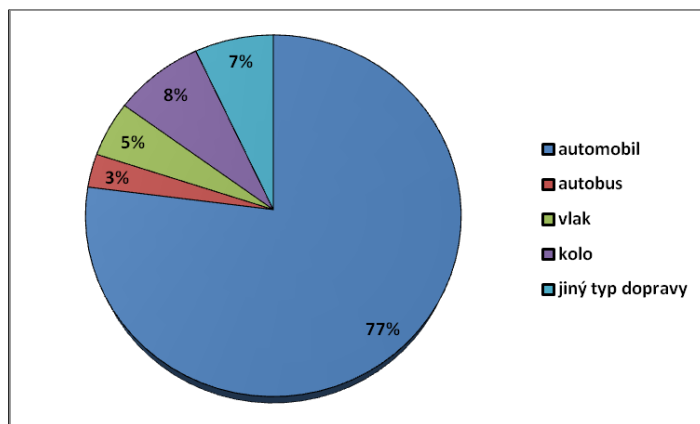
Terénní šetření proběhlo přímo v podniku od srpna 2010 do konce ledna 2011, kdy pension a restauraci navštěvují také turisté, cyklisté, vodáci či turisté v zimní sezoně. Respondenty netvoří jen místní občané a výzkum se stává kvalitnějším. Zvolila jsem poměrně delší časový úsek, abych zaznamenala nejen letní ale i zimní sezonu.

Výzkum byl realizován prostřednictvím písemného dotazování anonymně s hosty restaurace a s hosty pensionu. Získat dostatečný počet správně vyplněných dotazníků nebylo jednoduché. Celkem bylo použito 150 dotazníků, z toho bylo vráceno zpět od respondentů 108 (72%) dotazníků, pro další výzkum bylo použito 100 (67%) správně vyplněných.

4.6.2 Analýza údajů

1. Jakým dopravním prostředkem jste se k pensionu dostal/a?

Obrázek 5: Dopravní prostředek

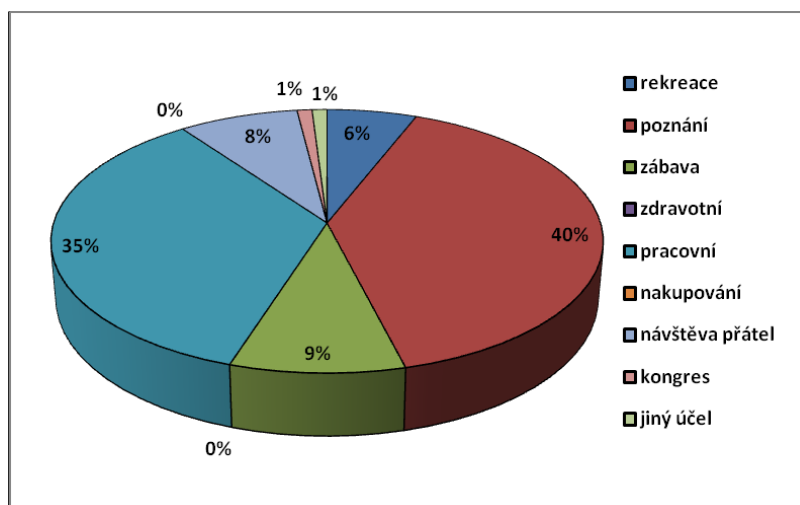


Zdroj: Vlastní zpracování

Z prvního grafu vyplývá, že více než tři čtvrtina účastníků dotazníkového šetření 77% přijela do Sušice automobilem. Druhým nejčastěji používaným dopravním prostředkem je kolo (8% účastníků). Jinou dopravu tvoří 7% účastníků, kteří přijeli na motorce či přišli pěšky. Vlak využilo pouze 5% účastníků, autobusová doprava tvoří 3% účastníky.

2. Jaký je účel vaší cesty?

Obrázek 6: Účel cesty

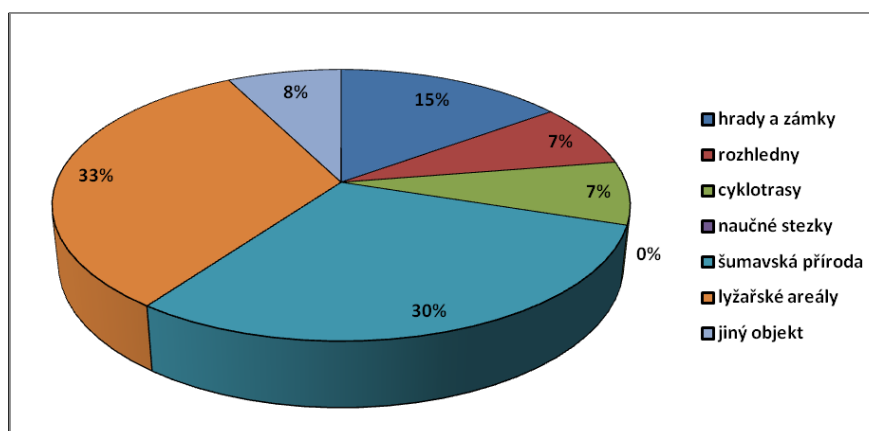


Zdroj: Vlastní zpracování

Z tohoto grafu je zřejmé, že nejvíce návštěvníků přijelo do Sušice za účelem poznání (40%), za účelem pracovním přijelo 35% účastníků. Dále účastníci navštívili město kvůli zábavě (9%). 8% účastníků přijelo za účelem navštívit přátele, rekreaci tvoří 6% účastníků, 1% tvoří kongres a jiný účel, za účelem zdravotním a účelem nakupování nepřišel nikdo.

2. 1 Co bylo objektem Vašeho poznávání?

Obrázek 7: Objekt poznání



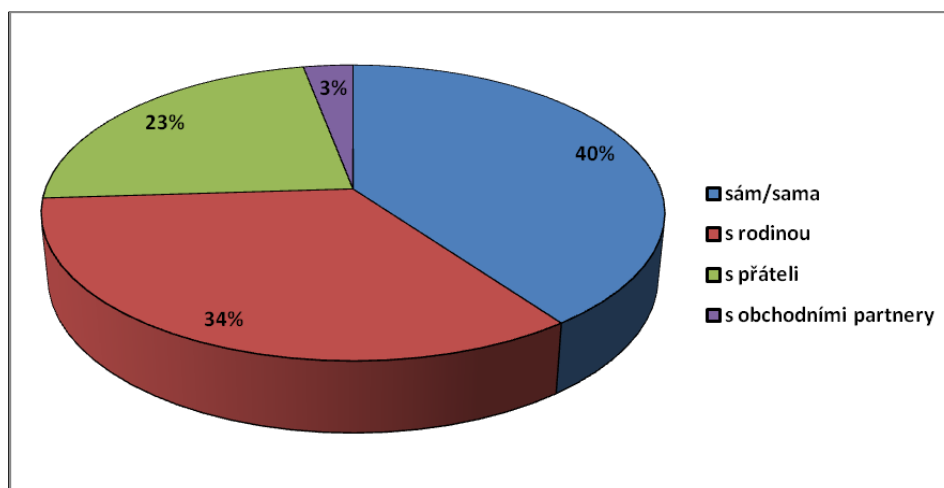
Zdroj: Vlastní zpracování

Tento graf je doplňující otázkou předchozí otázky, kterou vyplnili pouze respondenti, kteří jako účel své cesty uvedli „poznání“. Celkem se jedná o 40 dotazovaných.

Návštěva lyžařských areálů (33%) a šumavské přírody (30%) jsou nejlákavější přibližně pro stejný počet dotazovaných, což je dáno především blízkostí několika lyžařských areálů a krásnou přírodou kolem. 15% respondentů upřednostňuje hrady a zámky, které se nachází v blízkosti Sušice. V kategorii „jiné“, která obsahuje 8% dotazovaných, převládala odpověď návštěva sušického muzea, kde v letní sezoně probíhala známá výstava sušického betlému. Využití cykloturistiky a návštěva rozhleden využilo stejný počet dotazovaných (7%), poslední možnosti byly naučné stezky, za kterými nepřišel nikdo z dotazovaných.

3. S kým jste přijel/a?

Obrázek 8: S kým jste přijel/a

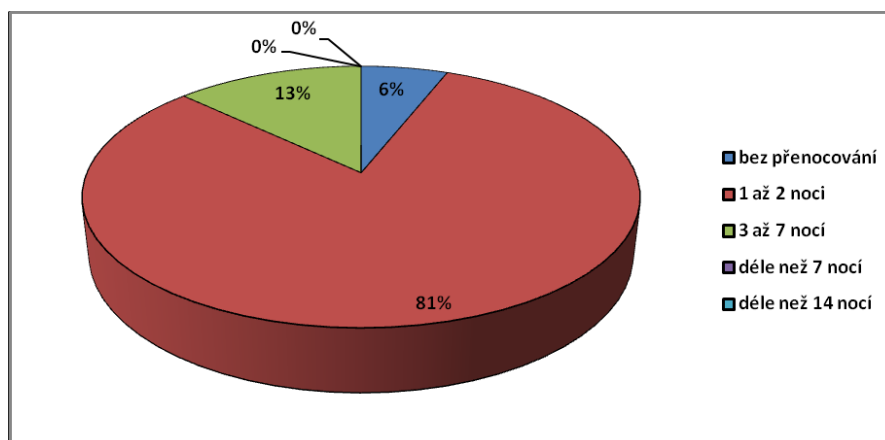


Zdroj: Vlastní zpracování

Z dalšího grafu vyplynulo, že nejvíce účastníků přijelo do Sušice samo (40%), 34% účastníků s rodinou, 23% účastníků zavítalo do Sušice s přáteli a jen 3% lidí přijeli s obchodním partnerem.

4. Jaká je délka Vašeho pobytu?

Obrázek 9: Délka pobytu

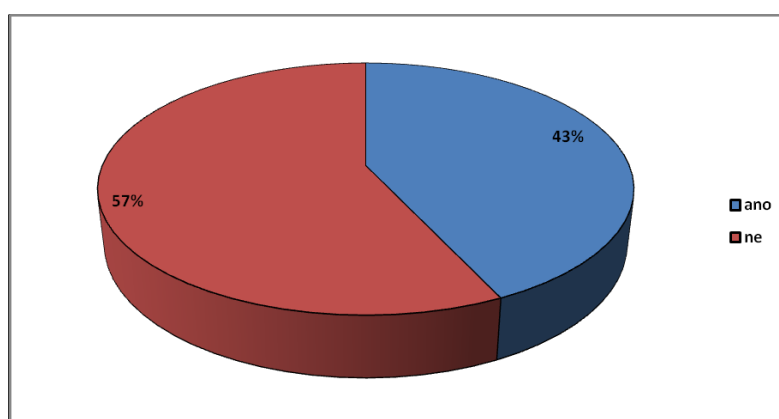


Zdroj: Vlastní zpracování

Dotazník byl zaměřen především na účastníky cestovního ruchu, kteří využívají ubytovacích služeb, proto pouhých 6% dotazovaných uvedlo, že zde nepřenocovali a využili pouze služby stravovací. Více jak tři čtvrtina účastníků (81%) zde stráví 1 až 2 noci, 13% účastníků zůstane 3 až 7 nocí, déle než 7 a déle než 14 nocí nevyužil nikdo.

5. Navštívíte během Vaší cesty i jiná ubytovací zařízení?

Obrázek 10: Navštěva i jiných ubytovacích zařízení

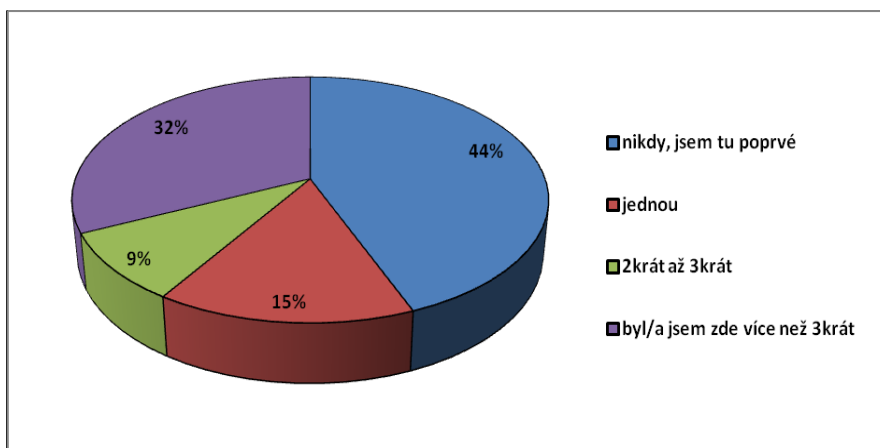


Zdroj: Vlastní zpracování

Tento graf vypovídá o tom, že více účastníků (57%) nenavštívilo během své cesty jiná ubytovací zařízení, 43% účastníků naopak během své cesty využili i jiná ubytovací zařízení, tento velký počet je ovlivněn především cestováním za účelem pracovním.

6. Po kolikáté jste ubytovaná/ý v penzionu?

Obrázek 11: Po kolikáté jste ubytovaná/ý v penzionu



Zdroj: Vlastní zpracování

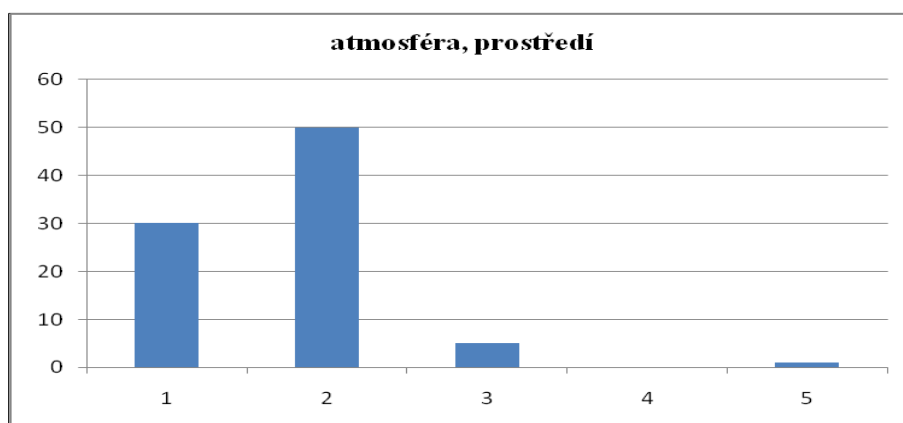
Nejvíce účastníků (44%) navštívili penzion poprvé, 32% účastníků využívá ubytovací služby v penzionu pravidelně, 15% zde v minulosti bylo pouze jednou, zbylých 9% připadá na ty, kteří zde byli 2krát až 3krát.

7. Ohodnoťte spokojenost s jednotlivými službami ubytovací zařízení číslicemi

1-5.

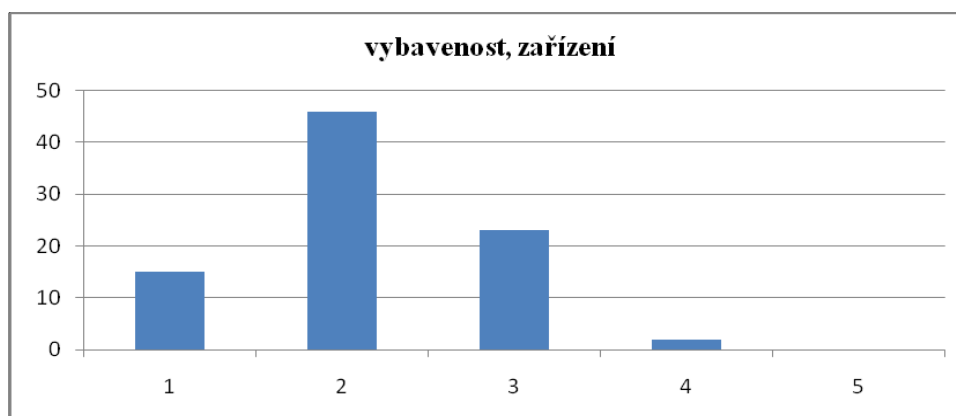
Na tuto otázku odpovídali pouze ti účastníci, kteří v penzionu přenocovali. Celkově tedy odpovědělo 86 respondentů. Pro přehlednost je u každé služby vlastní graf.

Obrázek 12: Atmosféra, prostředí



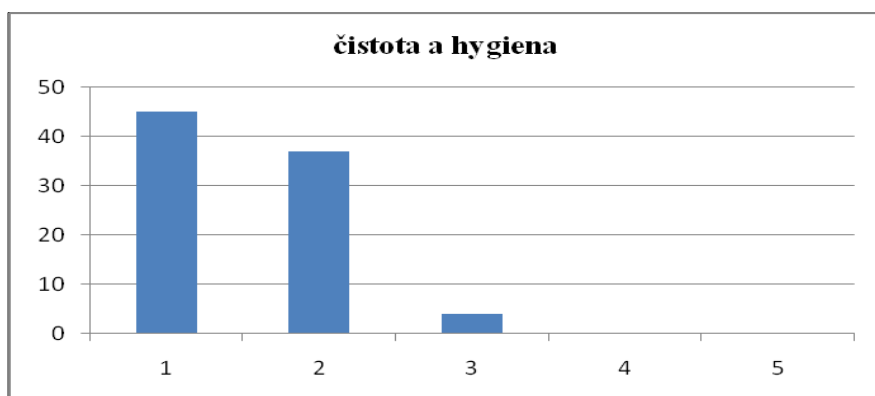
Zdroj: Vlastní zpracování

Obrázek 13: Vybavenost, zařízení



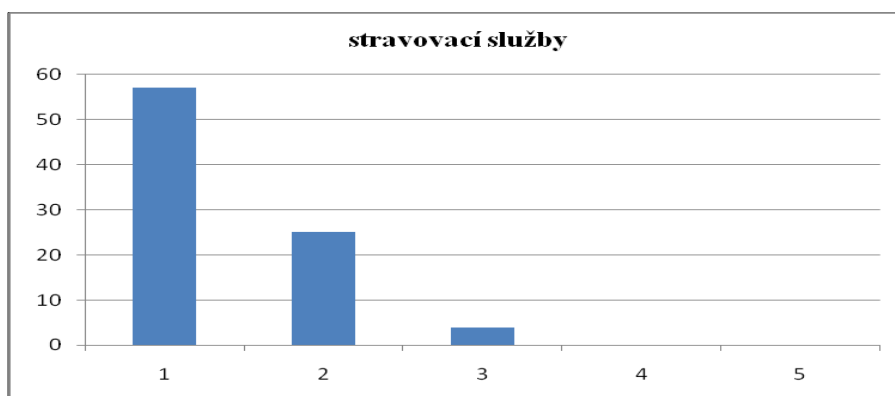
Zdroj: Vlastní zpracování

Obrázek 14: Čistota a hygiena



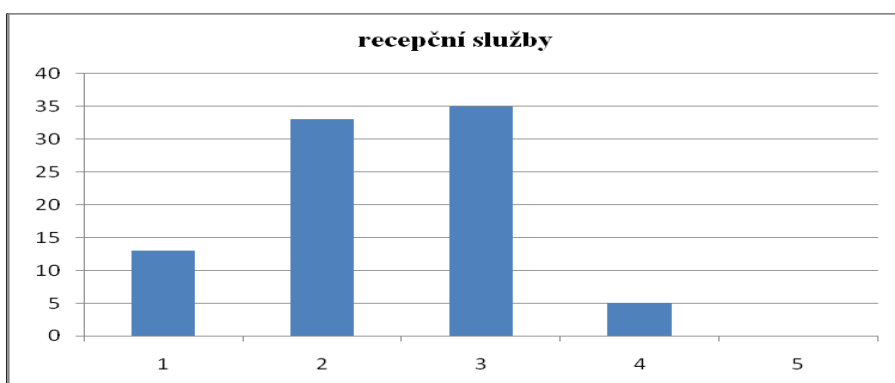
Zdroj: Vlastní zpracování

Obrázek 15: Stravovací služby



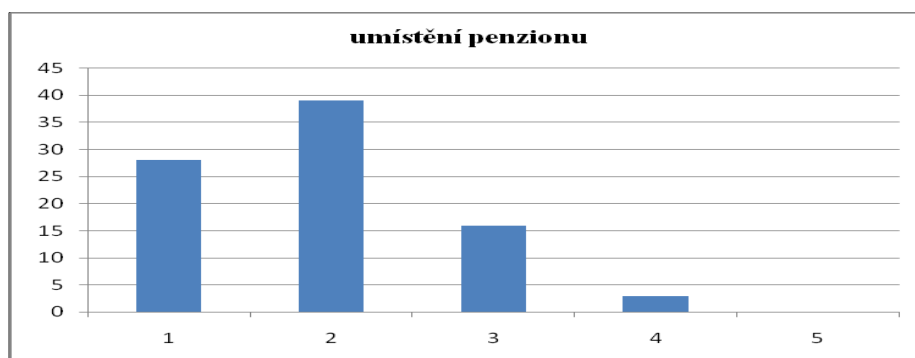
Zdroj: Vlastní zpracování

Obrázek 16: Recepční služby



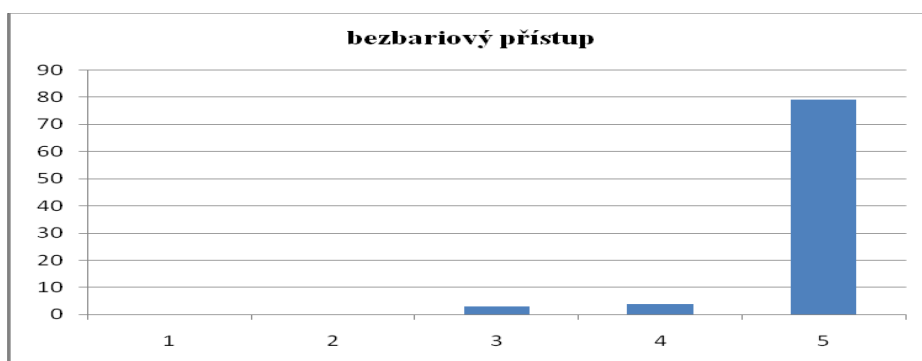
Zdroj: Vlastní zpracování

Obrázek 17: Umístění penzionu



Zdroj: Vlastní zpracování

Obrázek 18: Bezbariérový přístup



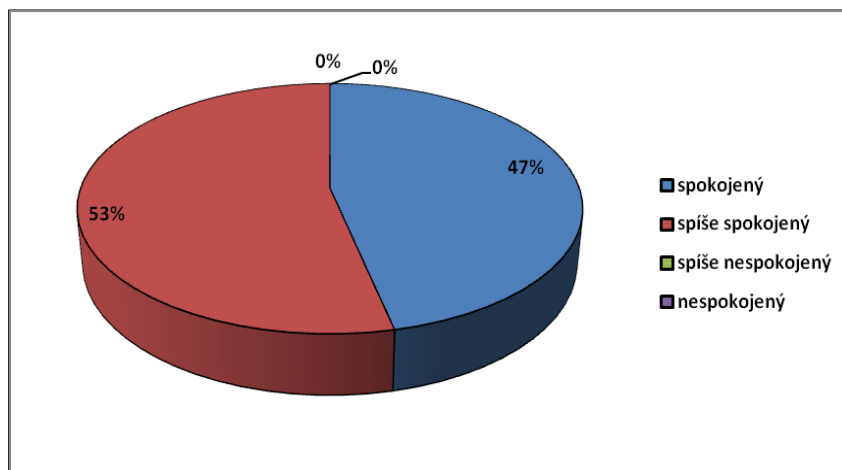
Zdroj: Vlastní zpracování

Nejlépe byly hodnoceny stravovací služby, 57% lidí je hodnotilo na výbornou. Nejvíce nedostatečných, tedy 79% tvoří bezbariérový přístup, který chybí jak do restaurace, tak do penzionu.

8. Označte prosím celkovou spokojenost s ubytovacími službami.

Obrázek 19: Celková spokojenost s ubytovacími službami

(jako ve škole: 1= výborné, 2=chvalitebné, 3=dobré, 4=dostatečné, 5=nedostatečné)



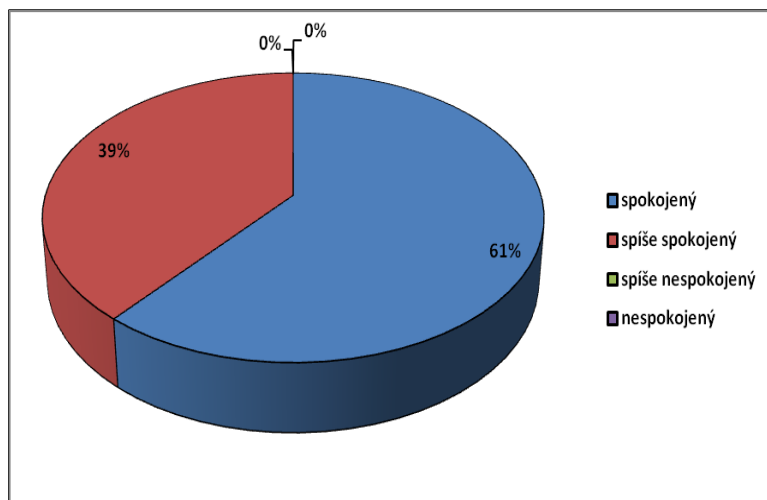
Zdroj: Vlastní zpracování

Stejně jako na předchozí otázku odpovídali i na tuto pouze ti účastníci, kteří v penzionu přenocovali. Celkově tedy odpovědělo opět 86 respondentů.

Více než polovina z nich je s ubytovacími službami spíše spokojená, jedná se o 53% účastníků, 47% je spokojeno zcela, položky „spíše nespokojený“ a „nespokojený“ netvoří nikdo.

9. Označte prosím celkovou spokojenost se stravovacími službami.

Obrázek 20: Celková spokojenost se stravovacími službami

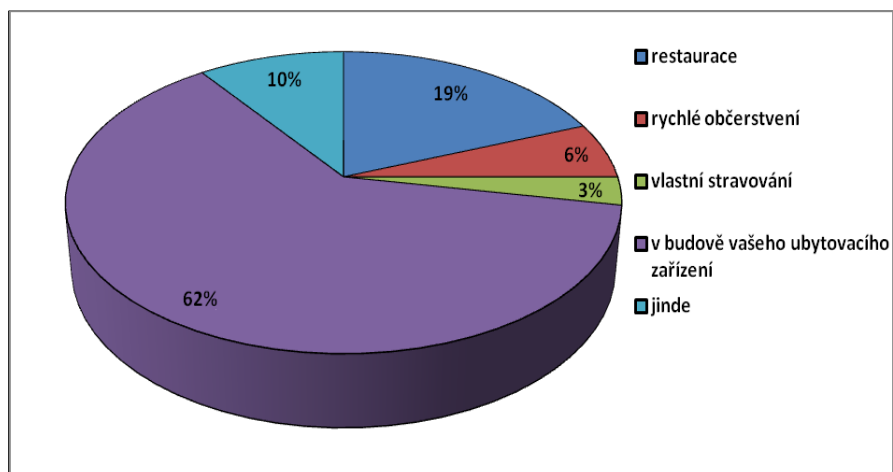


Zdroj: Vlastní zpracování

Na základě převážně velmi kladného hodnocení jednotlivých služeb stravovacího zařízení se účastníci vyjadřovali k celkové spokojenosti převážně kladně. 61% účastníků bylo spokojených a 39% spíše spokojených. Záporné hodnocení neuvedl nikdo.

10. Kde se po dobu Vašeho pobytu převážně stravujete?

Obrázek 21: Kde se po dobu Vašeho pobytu převážně stravujete

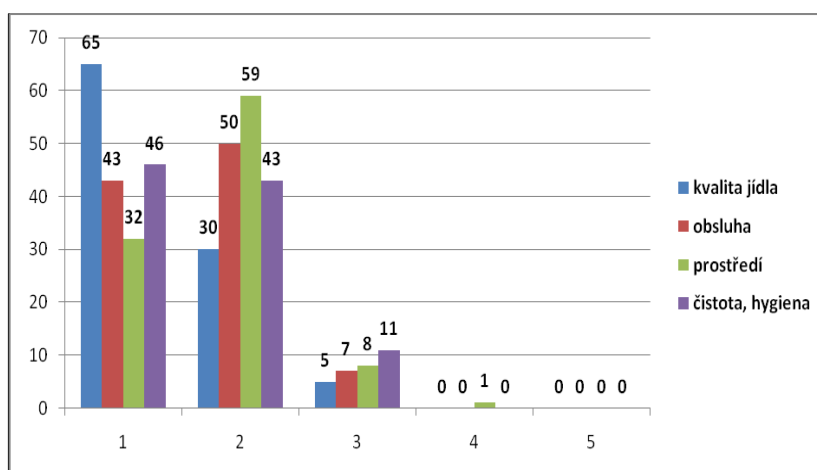


Zdroj: Vlastní zpracování

Na následujícím grafu vidíme, že nejvíce dotazovaných se po dobu svého pobytu stravuje v budově ubytovacího zařízení, kterou využívá přes polovinu dotazovaných, a to 62%. 19% účastníků navštívilo jiná restaurační zařízení, 10 % se stravuje jinde. Rychlé občerstvení využívá 6 % účastníků a 3 % účastníků využívá vlastní stravu.

11. Jak jste spokojen/a s úrovní Vašeho stravovacího zařízení?

Obrázek 22: Spokojenost s úrovní stravovacího zařízení

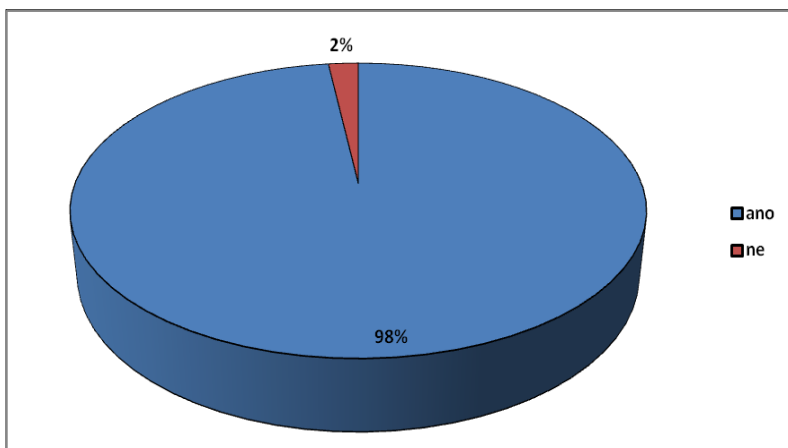


Zdroj: Vlastní zpracování

Z tohoto grafu vyplývá, že účastníci nejlépe ohodnotili kvalitu jídla. 65% účastníků restaurace ji známkovali na výbornou. Nejhůře si podle účastníků stojí prostředí restaurace, kde se objevil i jeden dotazník se známkou 4.

12. Myslíte, že ceny za služby (ubytování, stravování) poskytované v penzionu odpovídají kvalitě?

Obrázek 23: Odpovídají poskytované ceny za služby (ubytovací, stravovací) v penzionu kvalitě

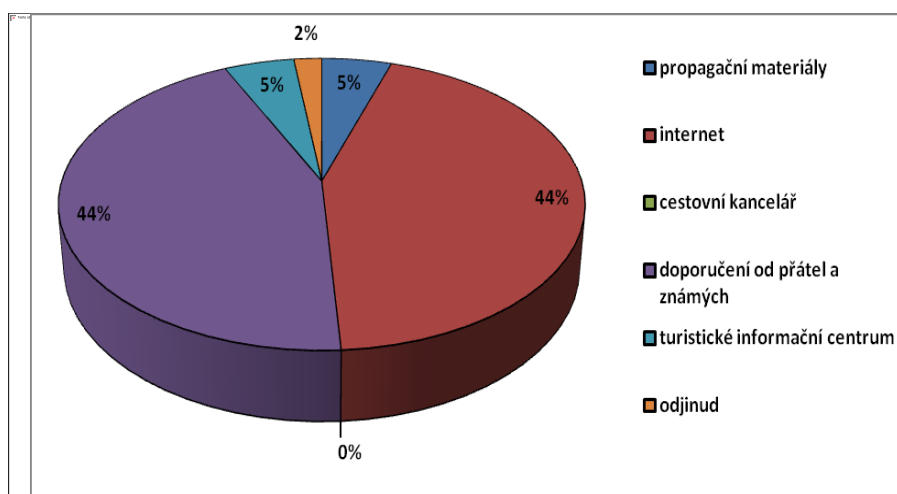


Zdroj: Vlastní zpracování

Téměř většina účastníků (98%) souhlasí s tím, že ceny za poskytované služby odpovídají jejich kvalitě. Zbylé 2% jsou opačného názoru.

13. Jak jste se dozvěděl/a o tomto ubytovacím zařízení, odkud?

Obrázek 24: Odkud jste se dozvěděl/a o tomto ubytovacím zařízení

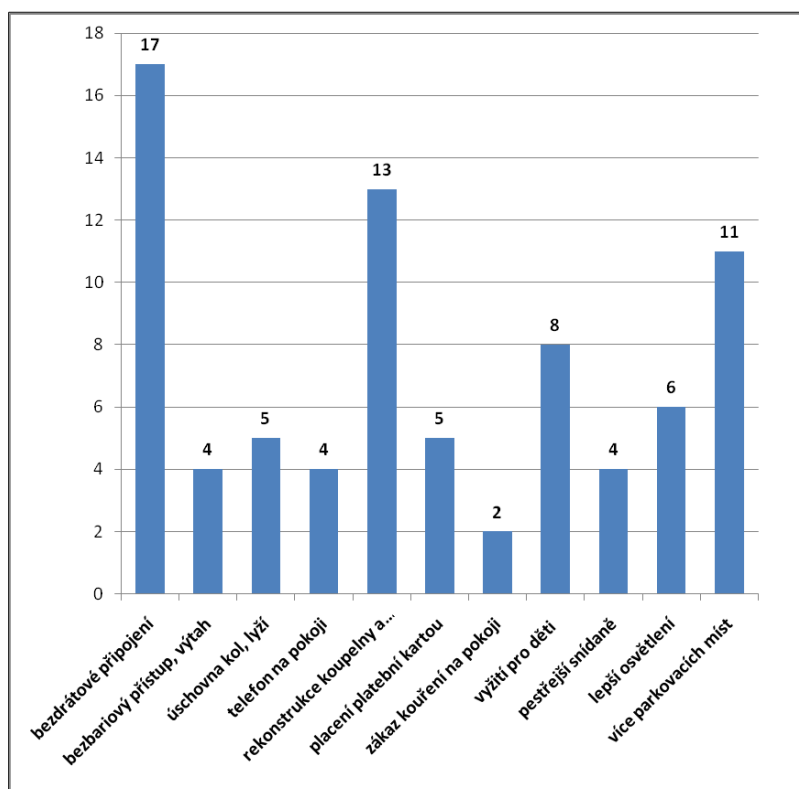


Zdroj: Vlastní zpracování

Nejvíce účastníků dotazníkového šetření hledá informace na internetu (44%), stejný počet, tedy 44% účastníků dá na doporučení svých přátel. Poměrně malý počet účastníků využívá jak turistické informační centrum, tak propagační materiály, jednalo se o 5% účastníků. 2% účastníků čerpá informace odjinud a v cestovní kanceláři se nebyl informovat nikdo.

14. Co Vám nejvíce chybí v tomto penzionu, co byste změnili?

Obrázek 25: Co byste změnili v tomto penzionu



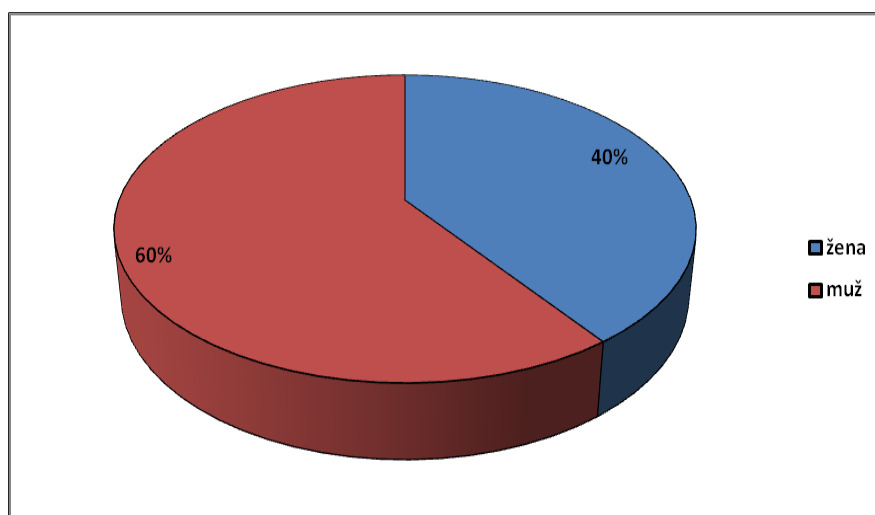
Zdroj: Vlastní zpracování

V dotazníku se jednalo o jedinou otázku otevřenou, dá se říci, že každý měl svoji specifickou odpověď, proto jsem vytvořila 11 položek, do kterých jsem roztřídila jednotlivé odpovědi účastníků. Z celkových 100% účastníků odpovědělo 21% účastníků, že jsou spokojení (účastníci si chválili především přijatelné ceny, příjemnou obsluhu, chutné a kvalitní stravování). Zbytek 79% dotazovaných je zahrnuto v grafu.

Nespokojeností nejvíce zaujímalo bezdrátové připojení (17%), které především vadilo hostům, kteří využili ubytovací služby. Dále se nespokojenost objevovala se sociálním zařízením na penzionu, kde by hosté přivítali rekonstrukci koupelny a toalety, protiskluzovou podlahu, vyměnit igelitový závěs v koupelně za zatahovací a přítok teplé vody. Další zápornou stránkou penzionu je nedostatek parkovacích míst, které vadilo 11% hostům. Respondenti byli dále nespokojeni například s tím, že zde chybí dětský koutek, úschovna kol, lyží, možnost placení platební kartou, lepší osvětlení a možnost pevné linky na pokojích, zákaz kouření na pokojích, pestřejší snídaně pro stálou klientelu.

15. Identifikační údaje

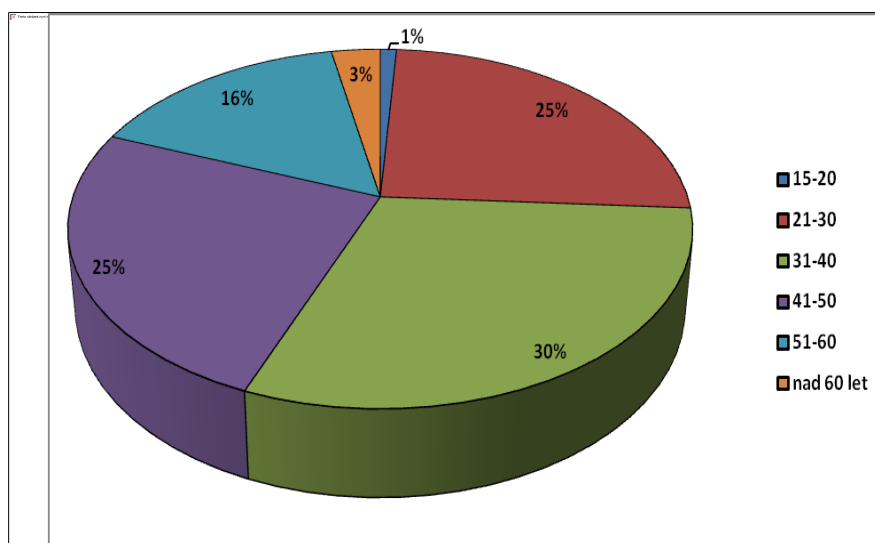
Obrázek 26: Pohlaví



Zdroj: Vlastní zpracování

Z účastníků bylo 60% mužů, 40% žen.

Obrázek 27: Věk



Zdroj: Vlastní zpracování

Nejvíce odpovídajících bylo z kategorie 31-40 let (30%). Stejně množství účastníků (25%) bylo z věkové kategorie 21-30 let a 41-50 let. 16% účastníků bylo ve věku 51-60let, 3% ve věku nad 60 let a jeden účastník ve věku 15-20 let.

4.6.3 Souhrn dotazníkového průzkumu

Ze získaných výsledků vyplynulo, že do Sušice přijíždí více mužů než žen. Věkové složení návštěvníků je rovnoměrné, jsou zde zastoupeny všechny věkové skupiny, největší podíl tvoří účastníci mezi 31-40 lety. Nejčastější dopravní prostředek, který účastníci využívají je osobní automobil. Návštěvníci nejčastěji cestují sami nebo s rodinou. Objevuje se zde i hojný počet návštěvníků, kteří přijíždějí s přáteli.

Pro okolí Sušice je typická příroda kolem, pěší turistika, cykloturistika, vodní turistika, proto je zřejmé, že nejčastějším účelem cesty je poznání, nejvyhledávanější aktivitou je návštěva lyžařských areálů a návštěva šumavské přírody.

Pension častěji také navštěvují hosté, kteří přijeli za účelem pracovním. Na tom má velký vliv i délka pobytu, obvykle zde návštěvníci tráví 1 až 2 noci a další den využijí jiné ubytovací zařízení.

Z tohoto šetření je patrné, že dotazovaní hosté zde byli obvykle poprvé nebo naopak již více než třikrát. Což může svědčit o spokojenosti s pensionem.

Hosté jsou převážně spokojeni s ubytovacím zařízením. Nejpozitivněji hodnotili stravovací služby a čistotu ubytovacího zařízení. Nejvíce nespokojených hostů bylo s bezbariérovým přístupem do restaurace a penzionu, který zde chybí. Dále s vybavením pokojů a s recepčními službami. Přes polovinu hostů penzionu se stravuje v budově svého ubytovacího zařízení. Svědčí o tom i vysoká spokojenost s kvalitou jídla a spokojenost s obsluhou, ale tato odpověď se objevovala i v negativním hodnocení. Negativně bylo hodnoceno také prostředí, hosté by v restauraci přivítali více světla a lepší interiér.

Drtivá většina návštěvníků si myslí, že ceny za služby poskytované v penzionu odpovídají kvalitě. Většina účastníků se dozvěděla o tomto penzionu především z internetu a od přátel.

4.7 Řízené rozhovory

Další součástí analýzy primárních zdrojů jsou řízené rozhovory. Byly zpracovány pro získání ucelenějšího pohledu, to znamená získat názory jak ze strany poptávky, tak i nabídky. Byly použity podobné otázky jako v dotaznících, které měly zjistit názory majitele podniku a vedoucí městského informačního centra Sušice. Všechny měly otevřenou formu.

4.7.1 Řízený rozhovor v restauraci a pensionu „U Vítovců“

Řízený rozhovor byl proveden s majitelem podniku Miroslavem Vítovcem.

1. Jak dlouho podnikáte v oblasti pohostinství?

V oblasti pohostinství podnikáme již 18 let.

2. Kolik máte zaměstnanců?

V podniku pracuje 7 zaměstnanců, v letní sezoně pomáhají 2 pomocné síly.

3. Za jakým účelem si myslíte, že hosté nejčastěji přijíždějí do oblasti?

Nejčastěji přijíždějí klienti, kteří vyhledávají šumavskou přírodu, přijíždějí většinou o víkendech. Dále pak obchodníci, kteří pension navštěvují převážně během týdne.

4. Jaký dopravní prostředek nejčastěji využívají Vaši hosté?

Hosté jednoznačně nejvíce využívají jako dopravní prostředek osobní automobil.

5. Máte dostatek parkovacích míst?

Před pensionem se nachází parkoviště, kde má pension vyhrazené dvě parkovací místa, bohužel pro plnou kapacitu pensionu a návštěvníky restaurace je to bohužel málo.

6. Ubytováváte spíše české hosty nebo zahraniční klientelu?

Pension navštěvují převážně Češi, ze zahraničních návštěvníků převažují Němci.

7. Máte spíše stálé hosty, kteří se k vám vrací, nebo Vašich služeb využívají spíše noví návštěvníci?

Do pensionu jezdí stálí i noví hosté. V případě stálých hostů jde o obchodníky, v případě hostů přijíždějící za poznáním města a přírody kolem se klienti obměňují.

8. Jaké skupiny osob nejčastěji jezdí do Vašeho zařízení?

Jak už bylo řečeno, nejčastějšími hosty jsou obchodníci, převažují zde muži. Přes léto jsou skupiny různé, převážně rodiny s dětmi.

9. Je Vaše zařízení připraveno na pobyt dětí?

Co se týče vybavení na pokojích, je ve všech stejné. Restaurace poskytuje dětskou židličku a hračky pro děti. Do budoucna bychom chtěli nabídnout i dětský koutek. Kousek od pensionu se nachází prostorné dětské hřiště.

10. Jak dlouhý je obvykle pobyt klientů ve Vašem zařízení?

Obchodníci zůstávají obvykle jeden den. U ostatních skupin je pobyt delší, 2-3 dny, jedná se spíše o víkendové pobyty.

11. Jaké typy ubytování máte ve své nabídce?

K dispozici je 6 pokojů - 2 dvoulůžkové pokoje, 3 třílůžkové a 1 čtyřlůžkový pokoj, dále je možnost přistýlky.

12. Jak jsou pokoje zařízené?

Pokoje jsou vybaveny všechny stejně. Každý pokoj je vybaven dřevěným nábytkem (postele, noční stolky a skříně), koberci a žaluziemi. Každý pokoj má vlastní koupelnu, sociální zařízení, barevný televizor se satelitním příjmem.

13. Je ve Vašem ubytovacím zařízení patrná sezónnost?

Sezónnost určitě patrná je. Nejlepším obdobím je léto, kdy je pension plně obsazen a dále pak při tradičních akcích města Sušice (Dny Sušice, Otava Cup, pouť atd.) Naopak nejhorší období je podzim, kdy klientelu tvoří pouze obchodníci.

14. Myslíte si, že jsou klienti s Vašimi ubytovacími službami spokojeni?

Podle názoru pana Vítovce jsou klienti spíše spokojeni s ubytovacími službami. Samozřejmě máme také nedostatky, které chceme do budoucna řešit, týká se to hlavně bezdrátového připojení a modernizace sociálního zařízení.

15. Stravují se klienti spíše ve Vašem zařízení, nebo využívají jiná stravovací zařízení? Navštěvují Vaše stravovací zařízení i jiní hosté než ubytovaní?

Ubytovaní hosté se stravují především u nás v podniku. Restauraci navštěvují i jiní lidé včetně místních obyvatel.

16. Jaké formy stravování nabízíte?

Hosti, kteří mají ubytování se snídani, mají na výběr: kávu, čaj, mléko, studený talíř, slané a sladké pečivo. Obědy a večere probíhají formou nabídky z jídelníčků.

17. Jakou stravu nabízíte?

Restaurace nabízí minutková jídla, pokrmy z ryb, těstovinové a zeleninové saláty a bezmasé pokrmy. Výběr jídel je velice široký. Klasická česká jídla (hotovky) neposkytujeme.

18. Máte přehled, jaká jídla si u Vás návštěvníci nejčastěji vybírají?

Především si hosté vybírají pokrmy z kuřecího masa, nejčastěji kuřecí směsi. Dále pak ryby, které dovážíme z nedaleké rybárny Annín. Mezi bezmasými jídly vede tradičně smažený sýr.

19. Oddělujete prostory pro kuřáky a nekuřáky?

Ano, máme místnost zvlášť pro kuřáky a zvlášť pro nekuřáky.

20. Myslíte si, že jsou zákazníci spokojeni se stravovacími službami?

Pan Vítovec je přesvědčen o spokojenosti svých hostů se stravovacími službami.

21. Ohrožuje Vás nějakým způsobem konkurence?

Ano, velkou konkurencí je protější restaurace Zlatá Otava. Ale podle názoru města i veřejnosti patříme k nejnavštěvovanějším podnikům v Sušici.

22. Máte do budoucna nějaké plány na zlepšení Vašeho zařízení?

Máme v plánu do budoucna zastřešit letní terasu a využívat ji i v zimních obdobích, pokoje bychom chtěli vybavit bezdrátovým připojením.

4.7.2 Řízený rozhovor v městském informačním centru Sušice

Řízený rozhovor byl proveden s vedoucí městského informačního centra Sušice s paní Janou Šimovou.

1. Přijíždějí do Sušice spíše zahraniční turisté nebo Češi? Případně jaký národ zahraničních turistů?

Převážně Češi, z cizinců převládají Holanďané, Belgičané a Němci

2. Z dotazníku vyplynulo, že lidé do regionu nejčastěji přijíždějí osobním automobilem. Máte stejný postřeh? Kde může účastník cestovního ruchu svůj automobil zaparkovat?

Většina návštěvníků přijíždí soukromě, tedy automobilem. Parkovacích míst zvláště v centru města a během letní turistické sezóny je doopravdy nedostatek. Jinak využívají parkoviště na okrajích města nebo v centru na náměstí – to nejraději.

3. Jaký je podle Vás nejčastější účel příjezdu do města? Co návštěvníky nejvíce láká a co jim zde naopak chybí?

Sušice je bohužel hlavně průjezdním místem, kde se na chvíli (třeba kvůli nákupu) zastaví téměř každý, který pokračuje dále do centrální Šumavy. Návštěvníci obdivují hlavně

krásnou polohu našeho místa, řeku Otavu, upravenost Sušice a poměrnou blízkost oblíbených turistických středisek na Šumavě. Přijíždějí sem i kvůli vyhlášené tradici sirkařství a diví se pak, že tady nemáme muzeum sirek. A co návštěvníkům chybí? Lepší (tedy častější) dopravní spojení autobusy na Šumavu, do Klatov, Plzně, Prahy, ale i jiných míst (proto sem raději přijíždí svými auty, aby se nemuseli spoléhat na veřejné dopravní prostředky), dále větší nabídka aktivit pro rodiny s dětmi nebo pro případ deštivého a chladného počasí.

4. Z dotazníků vyplynulo, že účastníci cestovního ruchu nejčastěji přijíždějí sami (převážně za pracovním účelem) a naopak s rodinou. Pozorujete stejný trend? Kdo je nejčastějším návštěvníkem informačního centra?

Naši návštěvníci jsou celoročně místní obyvatelé, kteří od nás chtějí především vyhledat dopravní spojení, kupují si u nás jízdenky s místenkou na autobusové linky po celé republice a velmi často chtějí informace, které nemají vůbec nic společného s cestovním ruchem, protože v Sušici je absence jakýchkoliv informačních služeb. A potom přijíždí ostatní návštěvníci, jsou to v létě hlavně rodiny s dětmi, na podzim pak hlavně starší klientela a ti požadují hlavně turistické informace všeho druhu a opět i dopravní spojení a jízdenky.

5. Myslíte si, že do oblasti účastník cestovního ruchu přijíždí opakovaně nebo ji jednou navštíví a víckrát se sem nevrátí?

Řekla bych, že dost návštěvníků se do Sušice opakovaně vrací.

6. Na jak dlouhou dobu podle Vás účastník cestovního ruchu nejčastěji přijíždí?

To je různé, někdo jen na celodenní výlet, jiný zůstává asi do týdne. Bylo by dobré zjistit přímo v ubytovacích zařízeních.

7. Myslíte si, že nejčastějším ubytováním návštěvníka města Sušice je hotel nebo penzion?

Spíš pension.

8. Pokrývá nabídka ubytovacích zařízení poptávku návštěvníků? Projevuje se zde sezónnost?

Sezónnost se projevuje. V mimosezóně ubytovatelé určitě nejsou spokojeni s obsazením, a v sezóně nebo při velkých akcích v průběhu celého roku ubytovací kapacita chybí.

9. Jsou podle Vašeho názoru turisté spokojeni s ubytováním a službami s ním spojenými? Mají nějaké připomínky či návrhy na zlepšení?

K nám se moc výtek na adresu ubytovatelů nedostane, víme například, že ubytovatelé neradi ubytovávají na krátkou dobu 1 – 2 noci a rovněž se návštěvníci hodně ptají na levnější ubytování např. do 200,- Kč za noc a to je v Sušici celkem problém.

10. Máte představu jaká kuchyně je nejvíce preferovaná? Jaká je podle Vás nejvyhledávanější?

Bohužel v Sušici nejsou zařízení, která by se nějak výrazně od sebe odlišovala. Řekla bych, že tady chybí restaurační zařízení zaměřené třeba jen se šumavskou nebo českou kuchyní. Nabídka světových kuchyní také nic moc, chybí nabídka vegetariánských jídel, jídel ze surovin ze Šumavy. Chybí určitě i zařízení s nějak zajímavými, originálními interiéry. Oblíbené jsou restaurace, kde se dobře vaří, kde je čisto a není zakouřeno – např. hotel Gabreta, Penzion U Vítovců.

11. Kolik je v regionu stravovacích zařízení a která jsou nejvíce využívána?

Tak to nevím, co se počtu týče. Ale velký hit je např. hospoda U Štěpána ve Vojeticích, kde je biofarma. Jídla připravují z kvalitních surovin.

12. Myslíte si, že návštěvníci využívají také prodejny potravin a vlastní stravu?

Někteří určitě.

13. Jsou návštěvníci spokojeni se stravováním a s ním souvisejícími službami nebo mají nějaké připomínky či návrhy?

Viz bod č. 10

14. Myslíte si, že ceny za ubytovací a stravovací služby v regionu obecně odpovídají jejich kvalitě?

To doufáme, ale nemůžeme posoudit, protože tato zařízení osobně neznáme.

4.8 Vlastní praktické zkušenosti

Měla jsem možnost využít své vlastní zkušenosti s tímto podnikem. V podniku jsem pracovala přes letní a zimní sezónu, měla jsem tak možnost sledovat klienty restaurace a penzionu U Vítovců.

Zákazníci byli převážně spokojeni. V letním období byla návštěvnost nejfrekventovanější, zde musím zmínit fakt, že obsluhovat restauraci při plné kapacitě jeden číšník nezvládne. Hosté si tak stěžovali na pomalou obsluhu.

4.9 Syntéza získaných údajů

Pro okolí Sušice je typická příroda kolem, proto je zřejmé, že nejčastějším účelem cesty je poznání, nejvyhledávanější aktivitou je návštěva šumavské přírody.

Dotazovaní přijíždějí převážně osobním automobilem. To potvrzuje i paní Šimová. Parkovacích míst hlavně v centru města je především v letní sezóně nedostatek. Důvodem cestování osobním automobilem může být pohodlí, ale i chybějící častější dopravní spojení autobusy a vlakem do okolních vesnic a větších měst. Ve zkoumané oblasti se nachází značné množství stravovacích zařízení. Největší počet stravovacích zařízení je především v kategorii restaurace. Většina těchto provozoven je součástí ubytovacího zařízení. Převážná část restauračních zařízení nabízí podobné pokrmy nebo se specializuje na pizzy a čínské pokrmy. V Sušici chybí klasická šumavská jídla či pokrmy z biopotravin, které jsou čím dál více žádanější.

Z dotazníkového šetření je patrné, že jsou převážně hosté se stravováním spokojeni. V restauraci je ale nízká návštěvnost v době obědů. Důvodem je fakt, že většina zákazníků vyhledává nabídku poledních menu než minutky, za které by zaplatili více. Majitel si je tohoto malého zájmu o prodej minutkových jídel vědom. Domnívám se, že kdyby se v jídelním lístku zavedla nabídka denních menu, návštěvnost by se zvýšila.

S kvalitou ubytovacích služeb jsou hosté spíše spokojeni. Ceny za ubytování v pensionu se pohybují v nižší hranici než u ostatních podniků. Přesto podle paní Šimové jsou i turisté, které hledají ubytování pod 200 Kč. Jediné ubytovací zařízení nabízející tuto částku (190 Kč)

je ubytovna Sušice Šperl, která je zaměřena především na firmy, které v Sušici realizují své zakázky a potřebují dočasné ubytování pro své pracovníky. Jiné pensiony nabízí sice nižší cenu, ale při pobytu nad 14 dní. Z dotazníkového šetření vyplynulo, že hosté přijíždějí převážně na jednu nebo dvě noci

5 NÁVRHY A OPATŘENÍ

Ve svých návrzích a opatřeních se z části zaměřím na připomínky a návrhy hostů, které jsou realizovatelné.

5.1 Návrhy a doporučení ke zlepšení vnitřního interiéru

Hosté se při vyplňování dotazníku zaměřili především na vzhled interiéru restaurace. Na místě je zřejmé, že každodenní provoz podniku se stává rutinou a snadno se přehlédnou důležité prvky, tvořící první dojem hosta.

Exteriér pensionu přitom vkusně zapadá do historického rázu ulice a pozorováním turistů pohybujících se v dané lokalitě, vidíme určitě zaujetí. Na to by měl navazovat vstupní prostor podniku, následně pak restaurace a ubytování.

Působení těchto elementů má obrovský vliv na očekávané služby. Majitel by měl učinit facelift, který je navrhován v následné kalkulaci, která zahrnuje 3 body.

1. Výměna obložení

Palubky obkladové smrkové (1 m²/161 Kč)

36 m² 5 796 Kč

Mořidlo KF Beize (1l/366 Kč na 6 m²)

7ks 2 562 Kč

Lak ACOCRYL (1l/184 Kč na 5 m²)

10l 1 840 Kč

Brusný papír 250 Kč

Spojovací materiál (hřebíčky, vruty) 586 Kč

Obkladové lišty profilové (1m/54 Kč)

30m 1 620 Kč

Práce řemeslníka (1hod/250Kč)

42hodin.....10 500 Kč

Celkem.....23 154 Kč

Vycházím z předpokladu, že majitel zařízení bude lehce zdatný kutil a na části modernizace (natírání, broušení, atd.) se bude podílet vlastním úsilím, aby snížil výdaje. Řemeslnou práci přenechá profesionálům.

2. Výmalba stěn restaurace

Interiérová barva bílá (1ks/449Kč) na 2052m²

19ks.....8 531 Kč

Barevné varianty (dekorační barva 1ks/512Kč)

5ks.....2 560 Kč

Aktivní nanostěna FN2 (5l/6 000Kč)

4ks.....24 000 Kč

Práce řemeslníka (1hod/300)

16 hod.....4 800Kč

Celkem.....39 891 Kč

3. Nákup nového zařízení

Stůl jídelní masiv buk (1ks/9452Kč)

15ks.....141 780 Kč

Židle jídelní masiv buk (1ks/1632Kč)

90ks.....146 880 Kč

Zástěna (paraván) masiv buk (1ks/3762Kč)

10ks.....37 620 Kč

Vstupní dveře masiv	
1ks.....	17 250 Kč
Koberec zátěžový smyčkový (1 m ² /416Kč)	
105 m ²	43 680Kč
Celkem.....	387210 Kč

Celkové náklady na renovaci restaurace činní 450 255 Kč. Investice působí vysokým dojmem a náročně, ale vše je postaveno na důraz spokojenosti hosta. Při pohledu na návratnost je třeba přihlídnout jednak k reklamě, kterou šíří hosté, následně pak ušetření nákladů např. stoly z masivu nepotřebují ubrusy = odpadá práce s výměnou, praním, mandlováním atd. Výmalba aktivní nanostěnou mnohonásobně prodlužuje čistotu nátěru, nedochází k zažloutnutí stropů v důsledku zakouřeného prostředí.

Z těchto navrhovaných úprav pramení nejen celkové zlepšení služeb klientům, ale současně i zlepšení pracovního prostředí pro personál. Samozřejmě je zapotřebí i v zaměstnancích prohlubovat snahu podílet se na úspěchu firmy s osmnáctiletou tradicí.

5.2 Komunikace s veřejností

Ve většině případů známe reklamu restaurací a penzionů především z ústního doporučení, webových stránek, tisku a venkovních vývěsek přímo na provozovnách.

Je třeba se soustředit i na tuto oblast více komplexně a neodbývat propagaci průměrně. Znamená to občasnou obměnu nabídky služeb, důsledně prezentovat originalitu dané provozovny.

Jednoduše řečeno se jedná o zvyšování potencionálu firmy, pro získávání nových hostů. Šíření informací musí být sloučeno i s danou lokalitou a ve spolupráci s městem. V základu můžeme rozdělit hosty na místní obyvatele a turisty. Obě skupiny v dnešní době budou hledat na internetových stránkách, proto bych zde umístila co nejvíce informací.

Podnik U Vítovců na webových stránkách nabízí obecné informace:

- kontakt,

- fotogalerii restaurace a penzionu,
- ceník ubytování,
- nabídku pro pořádání společenských akcí, rautů a svateb.

Inovací stránek by mělo být doplněno a rozšířeno ještě více informací o městě, neboť Sušice se prezentuje jako brána Šumavy a spádová turistická oblast. Webové stránky by měly být alespoň ve dvou světových jazycích. Rovněž obohatit anketou pro získávání názoru a podnětů od hostů.

Smyslem tištěné formy propagace bych viděla nabízení služeb podniku v nenásilném provedení, tzn. nevhazovat letáky do každé schránky – víme všichni, kde končí. Raději je umístit v místních i okolních infocentrech, v často navštěvovaných míst např. muzeum, offpark Sušice. Nedílnou součástí je spolupracovat s městem, umístila bych reklamu na plán (mapu) města Sušice, na akce pořádané obcí, využít předností lokality.

Rovněž směřovat potencionální hosty co nejjednodušeji k pensionu. Cedule u důležitých příjezdových cest do města i ve městě samém.

Ať se již podnik bude prezentovat jakkoliv, měl by využívat originálních řešení a vytvářet si náskok oproti konkurenci.

5.3 Parkoviště

Pension nabízí možnost parkování přímo před objektem. Parkovací místa jsou pronajmutí na větším parkovišti města. Při větším počtu ubytovaných hostů je tato kapacita dvou parkovacích míst malá. Je zde varianta pronajmout si další místa od města. Roční poplatek za jedno parkovací místo činí 5 000 Kč. Druhou možností o rozšíření parkovacích míst je pokusit se odkoupit stávající garáže od soukromých osob poblíž podniku, pro větší komfort hostů. Tato varianta by se mi zdála být i lepší i z důvodu vysoké návštěvnosti cyklistů, kteří by určitě přivítali možnost úschovy kol.

5.4 Wi-fi pokrytí podniku

Z průzkumu, formou dotazníku též vyplynulo, že hostům v pensionu chybí připojení internetu. To je již v dnešní době jistý standard. V kalkulaci navrhuji využití místní firmy Maxtel, která pensionu službu poskytuje, a však pouze pro provozovatele (využití kanceláře). Z nabídky firmy Maxtel bych volila z počátku přenosovou rychlost 25Mb/s s označením jako AIR home5. Důvodem je vyzkoušet smlouvu na 24 měsíců, přičemž instalace + aktivace + WiFi router je zdarma a zvýhodnění při platbě na rok dopředu tvoří měsíční poplatek 907 Kč s DPH. Samozřejmě pokud by hosté vyžadovali vyšší rychlost internetu, je možné nabídku změnit.

Jelikož je penzion provozován 363 dní v roce, můžeme náklady rozpočít na celý rok. Jeden den tak zvýší cenu pokojů o 2,50 Kč. Tuto denní sazbu ještě navrhuji ztrojnásobit, což činí částku 7,50 Kč. Výnos z této poskytované služby bych následně využila na nákup nové počítačové techniky (např. nové notebooky), kterými by se opatřil každý pokoj a do budoucna na modernizaci hardware + software.

6 ZÁVĚR

Cílem této bakalářské práce bylo zanalyzovat současnou situaci restaurace a penzionu U Vítovců, zda poskytované ubytovací a stravovací služby odpovídají požadavkům klientů.

Na základě analýzy byly v závěru navrženy opatření pro zvýšení kvality poskytovaných služeb a zvýšení návštěvnosti v restauraci a penzionu.

Na začátku práce byly stanoveny čtyři hypotézy, na které byly v průběhu vypracování práce nalezeny odpovědi.

První hypotézu – „Úroveň služeb ve zkoumaném penzionu odpovídá požadavkům zákazníků“ nelze jednoznačně potvrdit, či vyvrátit. Z dotazníkového šetření bylo zjištěno, že zákazníci zkoumaného zařízení jsou spokojeni s kvalitou jídla a obsluhou. Nespokojeni byli nejvíce se zařízením restaurace. Z těchto údajů jsem vycházela při navrhování inovativního opatření.

Druhou hypotézu – „Většina hostů navštíví penzion opakovaně.“ Díky dotazníkovému šetření, řízenému rozhovoru s majitelem podniku a vlastnímu pozorování byla hypotéza potvrzena.

Potvrzena byla i třetí hypotéza – „Nejčastějšími návštěvníky ubytovacího zařízení jsou především soukromé osoby, přijíždějící za pracovním účelem. Z řízeného rozhovoru s majitelem podniku vyplynulo, že penzion navštěvují stálí hosté, převážná část přijíždí za pracovním účelem.

Poslední hypotéza – „Ceny za služby poskytované v penzionu odpovídají jejich kvalitě.“ Tato hypotéza byla potvrzena dotazníkovým šetřením. Hosté restaurace i penzionu jsou spokojeni jak s ubytovacími tak stravovacími službami.

Na závěr lze konstatovat, že všechny cíle této práce byly splněny na základě sekundárních údajů, dotazníkového šetření, řízených rozhovorů a vlastního pozorování. Byla zhodnocena současná situace restaurace a penzionu U Vítovců, jeho nabízející služby a byly navrženy určité projekty.

Na základě vypracování těchto návrhů byl již jeden realizován, jedná se o službu wi-fi připojení a další návrh (zlepšení vnitřního interiéru) se připravuje k realizaci.

7 SUMMARY

The aim of this thesis was to analyze the current situation of the restaurant and guesthouse U Vítovců that provided accommodation and food services meet the requirements clients.

The analytical part defined terms related to accommodation and catering services. I wrote about the geographic environment, businesses, offering catering and accommodation services. Finally, I analyzed for Vítovců independent company, its services, organizational structure and market position. Survey was necessary, controlled interviews and personal observation. Based on the findings, I proposed several measures. In its proposals and actions, I focused on guest comments and suggestions that are implemented. Based on the survey, I recommended to improve the internal design of the restaurant interior. Another proposal was to communicate with the public, is an essential part of website improvements and cooperation with the city. Other negative aspects of the existing car park to improve are two options - either to rent space from another city or try to purchase the existing garage. The last suggestion is wi-fi connection that is missing in the pension. At present this service is confident standard. Based on the preparation of these measures was implemented last proposal.

8 SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

8.1 Literární zdroje

- [1] BERÁNEK, J. *Provozujeme pohostinství a ubytování*. 1. vydání. Praha: Grada Publishing, a. s., 2004. 180s. ISBN 80-867-2402-6.
- [2] BERÁNEK, J., KOTEK, P. *Řízení hotelového provozu*. 1. vydání. Praha: Grada Publishing, a. s., 2007. 240 s. ISBN 978-80-86724-30-0.
- [3] ČECH, J. *Malá encyklopedie cestovního ruchu: vybrané pojmy v češtině a angličtině, definice, zkratky*. 1. vydání. Praha: IDEA SERVIS, 1998. 130 s. ISBN 80-85970-19-8.
- [4] ČERTÍK, M. a kolektiv. *Cestovní ruch - Vývoj, organizace a řízení*. Praha: OFF, s.r.o., 2001. 352 s. ISBN 80-238-6275-8.
- [5] HALLAN, s. r. o., *Stravovací úsek pro cestovní ruch*. [online], Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, 2008, [cit. 2012-06-15]. 77 s. CZ.04.1.03/4.2.00.1/001.
- [6] HESKOVÁ, M. a kolektiv. *Cestovní ruch pro vyšší odborné a vysoké školy*. 1. vydání. Praha: Fortuna, 2006. 224 s. ISBN 80-7168-948-3.
- [7] HLADKÁ, J. *Technika cestovního ruchu*. Praha: Grada Publishing, 1997. 168 s. ISBN 80-7169-476-2.
- [8] HOLEČEK, M., MARIOT, P., STRÍDA, M. *Zeměpis cestovního ruchu*. Praha: Nakladatelství České geografické společnosti, s.r.o., 1999. 99 s. ISBN 80-86034-39-9.
- [9] HORNER, S., SWARBROOKE, J. *Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času, aplikovaný marketing služeb*. Praha: Grada Publishing, a. s., 2003. 488 s. ISBN 80-247-0202-9.
- [10] INDROVÁ, J. a kolektiv. *Cestovní ruch (základy)*. Praha: Oeconomica, 2007. 119s. ISBN 978-80-245-1252-5.
- [11] KIRÁLOVÁ, A. *Marketing destinace cestovního ruchu*. Praha: Ekopress, 2003. 173s. ISBN 80-86119-56-4.
- [12] KOTLER, P. *Marketing, management*. Praha: Grada Publishing, a. s., 2007. 792 s. ISBN 978-80-247-1359-5.

- [13] KOZEL, R. a kolektiv. *Moderní marketingový výzkum: nové trendy, kvantitativní a kvalitativní metody a techniky, průběh a organizace, aplikace v praxi, přínosy a možnosti*. Praha: Grada, 2006. 277 s. ISBN 80-247-0966-X.
- [14] METZ, R., GRÜNER, H., KESSLER, T. *Restaurace a host*. 1. vydání. Praha: Europa-Sobotáles cz. s. r. o., 2008. 606 s. ISBN 978-80-86706-18-4.
- [15] ORIEŠKA, J. *Služby v cestovním ruchu*. 1. vydání. Praha: IDEA SERVIS, konsorcium, 2010, 405 s. ISBN 978-80-85970-68-5.
- [16] ORIEŠKA, J. *Technika služeb cestovního ruchu*. 1. vydání. Praha: IDEA SERVIS, konsorcium, 1999. 244 s. ISBN 80-85970-27-9.
- [17] PAYNE, A. *Marketing služeb*. 1. vydání. Praha: Grada Publishing, 1996. 247 s. ISBN 80-7169-276-X.
- [18] PETRŮ, Z., HOLUBOVÁ, J. *Ekonomika cestovního ruchu*. Praha: Idea Servis, 1994. 94 s. ISBN 80-901462-5-2.
- [19] POKORNÝ, M., ŘEZNÍČKOVÁ, Z. *Historie a současnost podnikání na Klatovsku, Sušicku a Horažďovicku*. 1. vydání. Žehušice: nakladatelství Městské knihovny s.r.o., 2001. 263 s. ISBN 80-902919-4-5.
- [20] PRAŽSKÁ, L., JINDRA, J. a kolektiv. *Obchodní podnikání: retail management*. 2. vydání. Praha: Management Press, 2002. 874 s. ISBN 80-7261-059-7.
- [21] REBSTÖCK, R. *Sušice objektivem 20. století*. Sušice: Nakladatelství dr. Radovan Rebstöck, 2003. 95 s. ISBN 80-85301-88-1.
- [22] SZVITKOVÁ, L. *Lákavé léto v Sušici. Sušické noviny*. Sušice: Vydává městské kulturní středisko v Sušici. Čtrnáctideník Sušicka. 2011, č. 14.
- [23] ZELENKA, J. a kolektiv. *Metodický a faktografický průvodce cestovním ruchem*. Hradec Králové: Gaudeamus, 1995. 160 s. ISBN 80-7041-256-8.

8.2 Internetové zdroje

- [24] DOPORUČENÍ UPRAVUJÍCÍ ZÁKLADNÍ UKAZATELE PRO KATEGORIZACI HOSTINSKÝCH A UBYTOVACÍCH ZAŘÍZENÍ [online]. © 2012 [cit. 2012-01-18]. Dostupné z: <http://www.cestovni-ruch.cz/kategorizace/doporuceni.htm>.
- [25] HACCP - Dočkal Petr: *Nejčastější dotazy - Hostinská činnost* [online]. © 2011 [cit. 2012-07-08]. Dostupné z: <http://www.haccp.estranky.cz/clanky/nejcastejsi-dotazy---hostinska-cinnost.html>.
- [26] HOTEL GABRETA [online]. © 2012 [cit. 2012-06-10]. Dostupné z: <http://www.hotelgabretasusice.cz/>.
- [27] HOTEL FIALKA SUŠICE: *Restaurace Fialka* [online]. © 2012 [cit. 2012-06-10]. Dostupné z: <http://www.hotelfialkasusice.cz/cz/>.
- [28] HOTEL FUFERNA [online]. © 2012 [cit. 2012-06-10]. Dostupné z: <http://www.fuferna.cz/>.
- [29] MINISTERSTVO PRO MÍSNÍ ROZVOJ ČR. [cit. 2012-07-07]. Dostupné z: <http://www.mmr.cz/CMSPages/GetFile.aspx?guid=f15278ae-86a7-452c-acd5-f676eab35271>.
- [30] OFICIÁLNÍ JEDNOTNÁ KLASIFIKACE UBYTOVACÍCH ZAŘÍZENÍ ČESKÉ REPUBLIKY 2010-2012 [online]. © 2009 [cit. 2012-01-18]. Dostupné z: http://cms.netnews.cz/files/attachments/671805/9-metodika_oficialni_jednotne_klasifikace.pdf.
- [31] PENZION LIBUŠE SUŠICE: *O nás* [online]. © 2012 [cit. 2012-06-10]. Dostupné z: www.penzionlibuse.cz/.
- [32] PENSION MILLI: *Sušice – Šumava* [online]. © 2012 [cit. 2012-06-10]. Dostupné z: <http://www.pensionmilli.sumava.net/pensionmilli/>.
- [33] SPORT HOTEL PEKÁRNA [online]. © 2012 [cit. 2012-06-10]. Dostupné z: <http://www.hotelpekarna.cz/>.
- [34] PENZION U FANOUŠE: *Ubytování Sušice* [online]. [cit. 2012-06-10]. Dostupné z: <http://www.penziony.cz/susice/penzion-u-fanouse/>.

- [35] RESTAURACE A PENZION U VÍTOVCŮ [online]. © 2007 [cit. 2012-07-08]. Dostupné z: <<http://www.penzionuvitovcu.cz/index.html>>.
- [36] SUŠICE A OKOLÍ: *Kultura, zábava* [online]. © 2012 [cit. 2012-08-10]. Dostupné z: <<http://www.sumavanet.cz/susice/kultura.asp>>.
- [37] SUŠICE A OKOLÍ: *Šumava* [online]. © 2012 [cit. 2012-06-10]. Dostupné z: <<http://www.sumavanet.cz/susice>>.
- [38] SUŠICE A OKOLÍ: *Ubytování* [online]. © 2012 [cit. 2012-06-10]. Dostupné z: <http://www.sumavanet.cz/susice/ubytovani.asp#ub_1>.
- [39] ŠUMAVA: *Sušice* [online]. © 2007 – 2012 [cit. 2012-07-07]. Dostupné z: <<http://www.sumavaregion.cz/index.php?s=7>>.
- [40] UBYTOVNA: *Ubytovna Sušice* [online]. © 2010 [cit. 2012-06-10]. Dostupné z: <<http://ubytovna.sperl.cz/>>.
- [41] ZLATÁ OTAVA [online]. © 2008 - 2010 [cit. 2012-06-10]. Dostupné z: <<http://zlataotava.sweb.cz/>>

9 SEZNAM OBRÁZKŮ A TABULEK

9.1 Seznam obrázků

Obrázek 1: Struktura služeb v cestovním ruchu.....	10
Obrázek 2: Organizační struktura v podniku	18
Obrázek 3: Poloha Sušicka.....	21
Obrázek 4: Znak města Sušice	22
Obrázek 5: Dopravní prostředek	35
Obrázek 6: Účel cesty.....	36
Obrázek 7: Objekt poznání.....	36
Obrázek 8: S kým jste přijel/a	37
Obrázek 9: Délka pobytu.....	38
Obrázek 10: Navštěva i jiných ubytovacích zařízení	38
Obrázek 11: Po kolikáté jste ubytovaná/ý v penzionu	39
Obrázek 12: Atmosféra, prostředí	40
Obrázek 13: Vybavenost, zařízení.....	40
Obrázek 14: Čistota a hygiena.....	41
Obrázek 15: Stravovací služby.....	41
Obrázek 16: Recepční služby	41
Obrázek 17: Umístění penzionu	42
Obrázek 18: Bezbariérový přístup.....	42
Obrázek 19: Celková spokojenost s ubytovacími službami.....	43
Obrázek 20: Celková spokojenost se stravovacími službami	44
Obrázek 21: Kde se po dobu Vašeho pobytu převážně stravujete	44

Obrázek 22: Spokojenost s úrovní stravovacího zařízení	45
Obrázek 23: Odpovídají poskytované ceny za služby (ubytovací, stravovací) v penzionu kvalitě	46
Obrázek 24: Odkud jste se dozvěděl/a o tomto ubytovacím zařízení	46
Obrázek 25: Co byste změnili v tomto penzionu	47
Obrázek 26: Pohlaví	48
Obrázek 27: Věk.....	49

9.2 Seznam tabulek

Tabulka 1: Počet stravovacích zařízení v Sušici.....	26
Tabulka 2: Počet ubytovacích zařízení v Sušici	27

10 SEZNAM PŘÍLOH

Příloha 1: Seznam stravovacích zařízení v Sušici

Název	Kategorizace
Bouchalka	restaurace
Fialka	restaurace
Fuferna	restaurace
Gabreta	restaurace
Gloria	restaurace
Lidový dům	restaurace
Milli	restaurace
Pilsner Restaurant Sokolovna	restaurace
Sporthotel Pekárna	restaurace
Stadion TJ Sušice	restaurace
Svatobor	restaurace
U Daliborky	restaurace
U Chovatelů	restaurace
U Knězů	restaurace
U muzea	restaurace
U Pražáků	restaurace
U Vítovců	restaurace
Zlatá Otava	restaurace
Restaurace Kanon	restaurace
La Piota	pizzerie
U Barona	pizzerie
Bageterie a Pizzeria Maxima	pizzerie
Mc Víték	rychlé občerstvení
U Mužiků	bistro
Bufet V pasáži	bistro
Čoko	cukrárna
Fantasia	cukrárna
Madam Čokoláda	cukrárna

Beetle pub	hudební klub
Music club Simple	hudební klub
Pilsner Restaurant & Music Bar Sokolovna	hudební klub
Tradiční kloub	hudební klub
Klub "Na Příkopech"	hudební klub
Dicso Go Go bar	disco
Disco PDA	disco

Příloha 2: Seznam ubytovacích zařízení v Sušici a okolí

Ubytování v Sušici	
Název	Kategorie
Hotel Fuferna	hotel
Gabreta	hotel
Fithotel Pekárna	hotel
Svatobor	hotel
U Daliborky	hotel
Atrium Šumava - bungalovy	pension
Libuše	pension
Milli	pension
Otava	pension
U Vítovců	pension
Penzion U Jezu	pension
Apartmány "BAŠTA"	ubytování v soukromí
Atrium Šumava - bungalovy	ubytování v soukromí
J.M.S.	ubytování v soukromí
Krátká Marie	ubytování v soukromí
Makrlík Miroslav	ubytování v soukromí
Sládková Eva	ubytování v soukromí
Švrčulová Helena	ubytování v soukromí
Rekreační dům Štěbetka	ubytování v soukromí
T-Mix	ubytování v soukromí
Urbánková Naděžda	ubytování v soukromí

Apartmány McVítek	ubytování v soukromí
Apartmá Pod Lípou	ubytování v soukromí
Chata Svatobor	ubytování v soukromí
Vodácký kemp	kemp
Jitřenka, Lesopark Luh	kemp

Ubytování v okolí Sušice	
Název	Kategorie
Atawa, Rabí	hotel
Jiříčná, Petrovice - 24	hotel
Pod Mouřencem, Annín	hotel
Pod Svatoborem, Františkova Ves	hotel
U Luhaná, Petrovice u Sušice	hotel
Zámek Kněžice, Petrovice	hotel
"Apart" Pension, Velhartice	pension
Bike penzion, Prášily	pension
Dům sv. Vintře, Dobrá Voda	pension
Holiday Park Mlázovy, Mlázovy	pension
Houdek, Rabí	pension
Chlum, Chlum u Hartmanic	pension
Jana, Annín	pension
Javoříčko, Kolinec	pension
Jiříčná, Petrovice - Jiříčná 3	pension
Karolína, Prášily	pension
Keply, Hartmanice	pension
Kochánov, Kolinec	pension
Král Šumavy, Rabí	pension
Lenka, Hartmanice	pension
Lípa, Hartmanice - Dolejší Těšov	pension
Nad kapličkou, Radostice	pension
Pampeliška, Prášily	pension

Pod Hamižnou, Hartmanice	pension
Pod hradem, Rabí	pension
Pod lesem, Annín	pension
Pod Sedlem, Albrechtice	pension
Pod Ždánovem, Nezdice na Šumavě	pension
Pozorka, Lešišov	pension
Šumavská chalupa, Divišov	pension
Šumavský Mlýn, Nezdice	pension
Tauchen, Rab	pension
Tereza, Petrovice u Sušice	pension
Tvrz Hrnčář, Petrovice - Jiříčná 1	pension
U Bohouše, Hartmanice - Dolejší Krušec	pension
U Fanouše, Dolní staňkov	pension
U jezera Laka, Prášily - Nová Hůrka	pension
U Michala, Prášily	pension
U Prinzu, Záluží	pension
U Ševců, Kadešice	pension
V lukách, Dlouhá Ves	pension
Volšovka, Volšovy	pension
WiMi, Strašín	pension
Dryjová Hana - apartmány, Dlouhá Ves	ubytování v soukromí
Eden, Annín	ubytování v soukromí
Gabrielová Olga, Pohorsko	ubytování v soukromí
Harant Josef - apartmány, Nezdice na Šumavě	ubytování v soukromí
Šafránková Ivana, Hrádek u Sušice	ubytování v soukromí
Tesařová Vladimíra, Dobrá Voda	ubytování v soukromí
Ubytování U Hájků, Hartmanice	ubytování v soukromí
Ubytování v soukromí Tušínovský, Hartmanice	ubytování v soukromí

Voláková Jiřina, Hrádek u Sušice	ubytování v soukromí
Chalupa na Šumavě, Pích	chaty a chalupy
Chalupa u Michálků, Maršovice	chaty a chalupy
Chata pro agroturisty na Busilu, Busil	chaty a chalupy
Pošumavská chalupa, Čepice	chaty a chalupy
Rekreační dům Štěbetka, Na Štěbetce	chaty a chalupy
Rekreační chalupa Marie Kavalová, Annín	chaty a chalupy
Rekreační chata Barborka, Hartmanice	chaty a chalupy
U Chlebovníků, Soběšice	chaty a chalupy
Ztracenka, Břetětice	chaty a chalupy
Farma Busil, Busil u Hartmanic	Farma
Penzion Dvůr Krutěnice, Krutěnice	Farma
Ranch Fantasie, Mlázovy	Farma
Western ranč Podolí, Podolí	Farma

Příloha 3: Fotografie konkurenčních zařízení

Obrázek č. 28: Restaurace Fialka



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

Obrázek č. 30: Sporthotel Pekárna

Obrázek č. 29: Hotel Gabreta



Vlastní fotografi

Obrázek č. 31: Zlatá Otava



<http://sporthotel-pekarna.hotel.cz/photos/>

Obrázek č. 32: Fuferna



<http://zlataotava.sweb.cz/fotogalerie.html>

Obrázek č. 33: Pension Milli

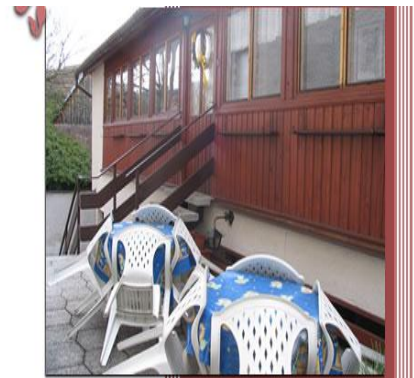


Vlastní fotografie

Obrázek č. 34: Pension Libuše



<http://www.penzionlibuse.cz/fotogalerie>



Obrázek č. 35: Pension U Fanouše



<http://www.ufanouse.com/CZ/index.htm>

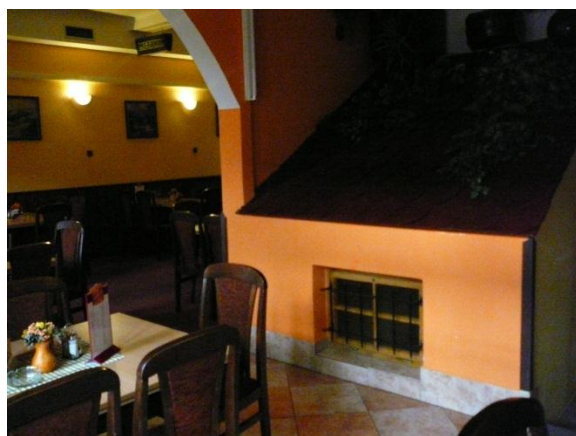
Příloha 4: Fotografie podniku

Obrázek č. 36: Restaurace a pension U Vítovců



Vlastní fotografie

Obrázek č. 37: Restaurace



Vlastní fotografie

Obrázek č. 38: Salonek



Vlastní fotografie

Obrázek č. 39: Vinárna



Vlastní fotografie

Obrázek č. 40: Třílůžkový pokoj



Vlastní fotografie

Příloha 5: Dotazník

Dobrý den,

jmenuji se Ivana Vítovcová, jsem studentkou druhého ročníku JCU, obor – obchodní podnikání, specializace cestovní ruch a tento rok zpracovávám bakalářskou práci na téma „Analýza činnosti penzionu U Vítovců ve vztahu k cestovnímu ruchu.“ Podkladem pro tuto práci je i dotazníkové šetření, a proto se na Vás obracím o spolupráci. Dotazník je anonymní a jeho výsledky poslouží pouze k účelům mé práce. Vybírejte, prosím, vždy jednu odpověď, která nejlépe vystihuje Váš názor. Děkuji Vám za spolupráci.

1. Jakým dopravním prostředkem jste se k penzionu dostal/a?

automobil autobus vlak kolo jiný typ dopravy (uveďte, prosím jaký)

.....

2. Jaký je účel Vaší cesty?

rekreace

poznání *Pozn.: Pokud jste v otázce číslo 2. zaškrtnl/a možnost „, poznání „, , pokračujte prosím otázkou 2. A*

zábava

zdravotní

- pracovní
- nakupování
- návštěva přátel
- kongres, obchod
- jiný účel – jaký? (*Prosím vypište*)

2. A Co bylo objektem Vašeho poznávání ?

- hrady a zámky
- rozhledny (Javorník, Sedlo, Svatobor)
- cyklotrasy
- naučné stezky
- šumavská příroda (jezera, řeka Vydra, ...)
- lyžařské areály
- jiný objekt

3. S kým jste přijel/a?

- sám/sama
- s rodinou
- s přáteli
- s obchodními partnery

4. Jaká je délka Vašeho pobytu?

- bez přenocování
- 1 až 2 noci
- 3 až 7 nocí
- déle než 7 nocí
- déle než 14 dní

5. Navštívíte během Vaši cesty i jiná ubytovací zařízení?

- ano
- ne

5. Po kolikáté jste ubytovaná/ý v penzionu?

nikdy, jsem tu poprvé jednou 2krát až 3krát byl/a jsem zde více než 3krát

6. Ohodnořte spokojenost s jednotlivými službami ubytovací zařízení číslicemi 1-5.

(jako ve škole: 1 = výborné, 2 = chvalitebné, 3 = dobré, 4 = dostatečné, 5 = nedostatečné)

	1	2	3	4	5
atmosféra, prostředí					
vybavenost, zařízení					
čistota a hygiena					
stravovací služby					
recepční služby					
hotelové pokoje					
okolí penzionu					
bezbariový přístup					

7. Označte prosím celkovou spokojenost s ubytovacími službami.

spokojený spíše spokojený spíše nespokojený nespokojený

8. Označte prosím celkovou spokojenost se stravovacími službami.

spokojený spíše spokojený spíše nespokojený nespokojený

9. Kde se po dobu Vašeho pobytu převážně stravujete?

- restaurace rychlé občerstvení vlastní stravování
 v budově vašeho ubytovacího zařízení jinde

10. Jak jste spokojen/a s úrovní vašeho stravovacího zařízení?

	1	2	3	4	5
Kvalita jídla					
Obsluha					
Prostředí					
Čistota, hygiena					

11. Myslíte, že ceny za služby (ubytovací, stravovací) poskytované v penzionu odpovídají kvalitě?

- ano ne

12. Jak jste se dozvěděl/a o tomto ubytovacím zařízení, odkud?

- propagační materiály internet cestovní kancelář
 doporučení od přátel a známých turistické informační centrum odjinud

13. Co Vám nejvíce chybí v tomto penzionu, co byste změnili?

.....
.....

14. Identifikační údaje

Pohlaví:

žena muž

Věk

15 – 20 21 – 30 31 – 40 41 – 50 51 – 60 nad 60 let

