

Analýza provozu hotelu Jalta

VYSOKÁ ŠKOLA POLYTECHNICKÁ JIHLAVA

Katedra cestovního ruchu

ANALÝZA PROVOZU HOTELU JALTA

Bakalářská práce

Autor: Lucie Dvořáková

Vedoucí práce: Mgr. Anica Djokić, MBA

Jihlava 2012

Vysoká škola polytechnická Jihlava

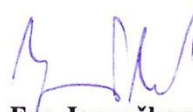
Tolstého 16, 586 01 Jihlava

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Autor práce:	Lucie Dvořáková
Studijní program:	Ekonomika a management
Obor:	Cestovní ruch
Název práce:	Analýza provozu hotelu Jalta
Cíl práce:	Cílem práce je zanalyzovat služby vybraného hotelu Jalta v Praze. Za pomoci SWOT analýzy, analýzy konkurence a dotazníkového šetření zjistit, jak si hotel vede na trhu a jak jsou s ním hosté spokojeni. Na základě těchto analýz navrhnout opatření pro zlepšení služeb hotelu.



Mgr. Anica Djokic, MBA
vedoucí bakalářské práce



RNDr. Eva Janoušková, Ph.D.
vedoucí katedry
Katedra cestovního ruchu

PROHLÁŠENÍ

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je původní a zpracovala jsem ji samostatně. Prohlašuji, že citace použitých pramenů je úplná, že jsem v práci neporušil/a autorská práva (ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, v platném znění, dále též „AZ“).

Souhlasím s umístěním bakalářské práce v knihovně VŠPJ a s jejím užitím k výuce nebo k vlastní vnitřní potřebě VŠPJ .

Byl/a jsem seznámen/a s tím, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje AZ, zejména § 60 (školní dílo).

Beru na vědomí, že VŠPJ má právo na uzavření licenční smlouvy o užití mé bakalářské práce a prohlašuji, že **s o u h l a s í m** s případným užitím mé bakalářské práce (prodej, zapůjčení apod.).

Jsem si vědom/a toho, že užít své bakalářské práce či poskytnout licenci k jejímu využití mohu jen se souhlasem VŠPJ, která má právo ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, vynaložených vysokou školou na vytvoření díla (až do jejich skutečné výše), z výdělku dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence.

V Jihlavě dne 30. 4. 2012


.....

Podpis

PODĚKOVÁNÍ

Na tomto místě bych ráda poděkovala Mgr. Anice Djokić, MBA za cenné připomínky a odborné rady, kterými přispěla k vypracování této bakalářské práce. Dále děkuji generálnímu řediteli hotelu Jalta panu Vojtěchu Kačerovskému a jeho asistenci Michaele Hajnové za poskytnuté informace.

ABSTRAKT

Lucie Dvořáková: Analýza provozu hotelu Jalta. Bakalářská práce. Vysoká škola polytechnická Jihlava. Katedra cestovního ruchu. Vedoucí práce: Mgr. Anica Djokić, MBA. Stupeň odborné kvalifikace: Bakalář. Jihlava 2012. Počet stran. 74.

Tato Bakalářská práce se zabývá zkoumáním stávající situace v hotelu Jalta s cílem navrhnout efektivnější provoz. Práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část. V teoretické části je úvodem popsána historie a vznik hotelnictví, dále pak obecné rysy hotelu, jaké služby by měl každý hotel poskytovat a k čemu slouží jednotlivé úseky hotelu. V praktické části je práce zaměřena již přímo na hotel Jalta. Úvodem je popsána historie hotelu Jalta, dále je provedena analýza služeb, SWOT analýza a analýza konkurence. Dílčí částí je také dotazník zaměřený na výzkum spokojenosti hostů hotelu Jalta. Praktická část též zahrnuje mé názory a postoje vůči hotelu Jalta a také mé návrhy na zlepšení jeho služeb.

Klíčová slova: Analýza, hotel, host, služba, SWOT analýza, analýza konkurence

ABSTRACT

This bachelor thesis concerns the current situation in the Jalta Hotel Prague in order to propose more efficient operations. The work is dividend into theoretical and practical part. In the theoretical part there are described the history and developement of hospitality, general features of hotel, what services should be provided each hotel and what are the different sections of the hotel serve for. The practical part of work is focused directly on the Hotel Jalta. Firstly the history of the hotel Jalta is described, then are provided analysis of hotel services, SWOT analysis and competitive analysis are accomplished. The work contains also a questionnaire which is focused on the research of guest's satisfaction. Practical part also includes my view and attitudes to hotel Jalta and also my propasal for improvement of it's services.

Key words: Analysis, hotel, guest, service, SWOT analysis, competitive analysis

OBSAH

Úvod	10
Cíl práce.....	10
Metodika práce.....	11
1 Teoretická část.....	12
1.1 Cestovní ruch	12
1.1.1 Služby cestovního ruchu.....	12
1.2 Historie a vývoj hotelnictví	13
1.2.1 První zmínky o hotelnictví	13
1.2.2 Klášterní azyl	14
1.2.3 Hospitum	14
1.2.4 Zájezdní hostinec	14
1.2.5 Zrod hotelu	15
1.3 Hotel v dnešní podobě.....	16
1.3.1 Rozdělení ubytovacích zařízení	16
1.3.2 Kategorizace ubytovacích zařízení	17
1.3.3 Klasifikace ubytovacích zařízení	18
1.4 Organizace a řízení hotelu	22
1.5 Ubytovací služby.....	23
1.5.1 Recepce.....	23
1.5.2 Housekeeping.....	25
1.6 Stravovací služby	25
1.6.1 Kuchyň	26
1.6.2 Sklady	26
1.6.3 Oddělení mytí nádobí	27
1.6.4 Restaurace.....	27

2	Praktická část.....	28
2.1	Základní informace o hotelu	28
2.1.1	Hotel Jalta	28
2.1.2	Historie	29
2.2	Analýza hotelových služeb	30
2.2.1	Hotel	30
2.2.2	Ubytování	31
2.2.3	Stravování.....	33
2.2.4	Konferenční prostory.....	34
2.2.5	Věrnostní program	37
2.3	SWOT analýza	37
2.4	Analýza konkurence	39
2.4.1	Adria hotel praha.....	39
2.4.2	Ramada Grand Hotel Symphony	40
2.4.3	K+K hotel Fénix	42
2.4.4	Hotel Yasmin	44
2.4.5	Best Western Premier Hotel Majestic Plaza	45
3	Průzkum: Dotazník spokojenosti hostů	48
4	Závěrečné shrnutí vyhodnocení dotazníků	59
5	Závěr	60
6	Seznam použitých zdrojů	62
6.1	Tištěné zdroje.....	62
6.2	Elektronické zdroje	63
7	Seznam ilustrací a grafů.....	65
8	Seznam tabulek.....	66
9	Seznam příloh.....	66

Úvod

Téma „Analýza provozu hotelu“ mne zaujalo hned z několika důvodů. Prvním důvodem bylo, že ihned po přečtení názvu tohoto tématu, se mi vybavila osnova, jak by měla práce vypadat, co bych ráda a se zájmem zkoumala. Také jsem si vzpomněla na několik důležitých informací, které spousta osob o hotelích neví, a právě já bych tyto informace veřejnosti ráda sdělila. Nejednou jsem se setkala s klamáním zákazníka v oblasti, ať už ubytovacích či stravovacích služeb, a mnoho zákazníků se nebránilo, neboť nevěděli, na co mají právo. V neposlední řadě důvodem mého výběru tohoto tématu bylo, že bych ráda jednou v budoucnu pracovala právě v oblasti cestovního ruchu, například na manažerské pozici v hotelu, či pro některou asociaci zabývající dodržováním kvalit hotelů. Rozhodla jsem se tedy, že si toto téma zvolím a zanalyzuji alespoň jeden z mnoha hotelů v České Republice.

Pro svou analýzu provozu hotelu jsem si vybrala hotel Jalta. Jedná se o velmi známý hotel ležící přímo v Praze na věhlasném Václavském náměstí. Důvodem výběru právě tohoto hotelu byla jeho lokace, historie, nabídka služeb a také ochota generálního ředitele poskytovat mi informace pro můj výzkum. Velmi zajímavým aspektem pro výběr bylo také zjištění, že hotel o sobě tvrdí, že je to pětihvězdičkový hotel, ale podle mezinárodního klasifikačního systému udělujícího hotelům hvězdičky podle daných kritérií - HOTELSTARS Union, je tento hotel hodnocen pouze jako čtyřhvězdičkový hotel Superior. (Označení „Superior“ mohou získat pouze ubytovací zařízení, která splňují ve své klasifikační třídě více než jen povinná kritéria a minimální počet nepovinných kritérií.)

Cíl práce

Cílem této práce, jak již z názvu vyplývá, je analyzovat provoz hotelu Jalta, především tento hotel představit a přiblížit způsob jeho fungování. V teoretické části bych ráda popsala, jak by měl obecně fungovat provoz hotelu, daná pravidla, která musí splňovat každý hotel. Teoretické části se budu věnovat pouze krátce a praktická část bude rozsáhlejší. V praktické části bych se tedy v první řadě ráda zaměřila na přiblížení hotelu samotného, tedy historii hotelu, vzhled, sídlo, vedení, nabídku služeb a ostatní aktivity hotelu. Po této úvodní části představení hotelu bych ráda přešla na přiblížení

způsobu jeho fungování, tedy na analýzu služeb hotelu, chtěla bych analyzovat jednotlivé složky nutné v provozu hotelu. Analýzou se pokusím zjistit, jestli není potřeba v některých oblastech udělat opatření, která by zlepšila provoz hotelu. Součástí práce bude také kapitola obsahující SWOT analýzu a analýzu konkurence. V poslední části práce bych se ráda věnovala krátkému průzkumu mezi hotelovými hosty. Průzkumem bych chtěla zjistit, jaký mají názor na hotel samotní hosté hotelu a jak jsou spokojeni s jeho službami.

Metodika práce

Práci rozdělím do dvou hlavních částí.

První část „teoretickou část“ věnuji shrnutí teoretických poznatků z dostupné literatury, jak z tištěných, tak z internetových zdrojů, které se zabývají problematikou managementu hotelů obecně.

Druhou část „praktickou část“ budu směřovat z hlediska praxe, uvedu reálná fakta, která se budou přímo vztahovat k hotelu Jalta. V praktické části budu vypracovávat analýzu hotelových služeb, SWOT analýzu, též se budu zabývat analýzou konkurence a nakonec budu provádět výzkum spokojenosti mezi hosty hotelu, a to pomocí dotazníkového šetření. Dotazník poté vyhodnotím a vypracuji grafy.

1 Teoretická část

1.1 Cestovní ruch

V rámci cestovního ruchu se každoročně dává na celém světě do pohybu obrovské množství lidí, kteří zpravidla ve svém volném čase opouštějí dočasně místa svého stálého bydliště za účelem rekreace, poznání, styku s lidmi a z celé řady dalších důvodů. Vůdčím motivem tohoto pohybu a pobytu je záměrná změna prostředí, jež umožňuje člověku uspokojit některé z jeho potřeb (např. potřeba odpočinku, klidu, pohybu, poznání). Cestovní ruch je však nejen stále výraznější složkou spotřeby obyvatelstva, ale stále více se stává i výrazným ekonomickým fenoménem. Aby účast na cestovním ruchu mohla být vůbec realizována, je jí třeba zabezpečit širokou škálou ekonomických činností (služeb a zboží). To vyplývá ze skutečnosti, že účast na cestovním ruchu je realizována mimo trvalé bydliště. (2)

Nejčastější definicí pro cestovní ruch je však definice Světové organizace cestovního ruchu (UNWTO), a to:

Cestovní ruch je činnost osob cestujících do míst a pobývajících v místech mimo své obvyklé prostředí po dobu kratší než jeden ucelený rok, za účelem trávení volného času a služebních cest (osoba nesmí být odměňována ze zdrojů navštíveného místa). [1]

1.1.1 Služby cestovního ruchu

Službami se obecně rozumějí ekonomické statky, které mají převážně nehmotný charakter, to znamená, že je produkují nejen podniky cestovního ruchu ale i další subjekty soukromého a veřejného sektoru. Služby mají na rozdíl od zboží určité znaky. Jsou to jednak obecné znaky služeb, které se vztahují na služby i v cestovním ruchu, tak i speciální znaky, charakteristické pouze pro služby v cestovním ruchu. (6)

Obecné znaky služeb:

- Nehmotný charakter a pomíjivost služeb;
- Vysoká spotřeba živé práce při poskytování služeb;
- Začlenění vnějšího faktoru do procesu poskytování služeb;
- Soulad poskytování služeb s jejich spotřebou.

Speciální znaky služeb cestovního ruchu:

- Časová a místní vázanost služeb na primární nabídku cestovního ruchu;
- Komplexnost a komplementárnost služeb;
- Zastupitelnost služeb;
- Mnohooborový charakter;
- Nezbytnost zprostředkování služeb;
- Dynamika a sezónnost poptávky po službách;
- Nezbytnost poskytování informací o službách a jejich kvalitě;
- Neanonymita spotřebitele služeb.

1.2 Historie a vývoj hotelnictví

1.2.1 První zmínky o hotelnictví

Úplně první zmínka o prvním typu hotelového zařízení pochází z roku 1800 př. n. l., hliněná destička, která je psaná klínopisem informuje o nařízení krále Šulgiho:

... ustanovil jsem stanice na zastávkách, přivedl do nich pohostinné lidi. Kdo přijde seshora a kdo přijde zdola, najde tam občerstvení a chládek: poutník, jenž jde nočními cestami, najde v nich úkryt jako v opravdovém domě. (8)

Od starověku lidi provázela nutnost nalézt ubytování a stravování na cestách, při pobytu mimo svůj domov. Již tehdy se člověk vydával na cesty obchodní, diplomatické či vojenské, ke kterým byl nucen z existenčních ale i politicko-náboženských příčin.

Již od 3. st. př. n. l. Římané začali ze strategického, správního a hospodářského důvodu budovat dokonalou silniční síť. Hned na přelomu letopočtu byly v celé říši vytvořeny rozvětvené „silnice“, které spojovaly hospodářská centra a přístavy.

V 5. století př. n. l. díky rozvoji obchodu došlo ke značnému pohybu obyvatel, a proto se postupně při cestách stavěly „hostince“, kde cestovatelé i se svými povozy našli ubytování i stravu. Hostinec v té době měl podobu jednopatrového domu se širokým vjezdem pro vozy, kde na kraji stavení byla stáj pro koně. Host dostal malý pokojík, kde byla pouze postel, lucerna a výjimečně nočník. Stavení mělo také hostinskou místnost, kde se vařilo.

1.2.2 Klášterní azyl

Od 11. století byla Evropa pokryta mnoha kláštery, které poskytovaly vzdělanost a pohostinství nejen pro zbožné poutníky, ale také pro kupce. Již při výstavbách klášterů bylo na tyto cestující myšleno a byla jim zřizována samostatná oddělení v klášterech, kde byly místnosti s postelemi. V klášterech byla poutníkům a cestovatelům také nabídnuta strava. Později pohostinství přerůstalo z prostého ubytování z milosrdenství na výrazně podnikatelskou činnost.

1.2.3 Hospitum

Jednalo se o tzv. „hospitia“ neboli špitály, které se staraly nejen o cestující a poutníky, ale také o nemocné, sirotky a staré lidi. Byly zřizovány při kostelech rytířskými řády, bratrstvy i městy. Jednalo se o oddělené ložnice, kde spali zvlášť muži, ženy a nemocní. Cestujícím tedy hrozilo riziko nakažení od nemocných. Hospitia hospodařila s nepravidelnými milodary od církevní vrchnosti. Špitály poskytovaly poutníkům neocenitelnou pomoc a dodnes se Alpské horské hotely označují „Hospic“.

1.2.4 Zájezdní hostinec

Kláštery a špitály nebyly schopny pojmout stále rostoucí počet cestujících, poutníků, kupců, a tak začaly nově vznikat v městech zájezdní hostince a kupecké dvory. Tyto stavby poskytovaly základní přístřeší a také stravu pro kupce a jejich doprovod. Ubytovaní bylo velmi primitivní, kupec dostal temnou světničku s postelí a jeho doprovod musel spát na slámě ve stáji se zvířaty.

Později, od 14. století, se začaly objevovat nové hostince, kde byly nad hostincem zavěšeny ozdobné destičky s označením, názvem hostince či jménem jeho majitele. Označení byla různá a zároveň měla za úkol návštěvníkům prozradit, co můžou očekávat. Například „kolo“ bylo znakem pro ubytování a označení „věnec“ ukazovalo oprávnění na čepování piva či vína. Hostince také disponovaly vlastnictvím malého hospodářství, které zajišťovalo základní potraviny pro hosty

1.2.5 Zrod hotelu

Hotel jako takový, který známe dnes, se začal vyvíjet teprve okolo poloviny 19. století. Hotely se stavěly pouze v lázeňských střediscích a metropolích. V metropolích se budovaly ty největší hotely, a to díky železničním nádražím, které byly situovány právě ve středu metropolí.

Můžeme tedy říci, že nejdůležitějším mezníkem v historii hotelnictví pro vznik klasického typu hotelu, byl obrovský rozkvět železniční dopravy. Cestování pomocí vlaků mnohonásobně zrychlilo dopravu oproti minulosti, kdy lidé byli zvyklí cestovat pouze za pomoci koňských povozů či pěšky.

Po polovině 19. století nastaly obrovské přesuny lidí. Člověk se nyní mohl vydávat na cesty a i několik dní přebývat mimo svůj domov. Cestování s ubytováním si ale zatím mohli dovolit pouze obchodníci a lidé ze zámožnějších vrstev obzvláště v Evropě.

Obrovským průlomem v rozvoji hotelnictví byl technický pokrok. Do hotelů bylo zavedeno plynové i elektrické osvětlení, ústřední topení, pneumatické poštovní spojení, telefon a objevil se také hydraulický výtah.

Hotely byly chloubou měst, odlišovaly se svojí architekturou, která splňovala požadavky nové doby. Především se hotely stavěly v historickém duchu, v neogotickém, neorenesančním či neobarokním stylu, a to právě proto, aby připomínaly palácové stavby. Nové hotely navrhovali přední architekti, kteří neopomínali nově se rodící požadavky na hygienu, tento rys byl velice důležitý u lázeňských hotelů, které se staly koncem 19. století hlavními středisky pro odpočinek evropské smetánky.

Důležitým rysem hotelu, na který se kladl obrovský důraz, bylo pojetí vstupní haly, neboť vstupní hala je zprostředkujícím místem, z haly byl vstup do jídelen, salonů a pokojů. Hala byla takzvanou výkladní skříní hotelu, byla zařízena tak, aby připomínala šlechtický salon kombinovaný s botanickou zahradou.

Zvláštní důraz v té době byl také kladen na občerstvení hosta v jeho pokoji či apartmá. Přední hotely měly speciální snídaňové menu servírované přímo do pokoje hosta. Host si také mohl objednat v pozdních nočních hodinách šampaňské či kaviár do pokoje.

V Evropě měl na kvalitu hotelových služeb také obrovský vliv nově vzniklý průvodce francouzské společnosti Michelin, jehož průvodním cílem bylo poskytnout automobilistům informace o umístění ubytování, občerstvení a také čerpacích stanic.

1.3 Hotel v dnešní podobě

Hotel lze nejlépe definovat jako místo, kde se za úplatu poskytuje ubytování, a to zpravidla krátkodobě a turistům. Hotel je ubytovací zařízení s nejméně deseti pokoji pro hosty, které je vybaveno pro poskytování ubytovacích služeb plus dalších služeb s tím spojených, jako jsou - stravovací, společensko-zábavní, relaxační, konferenční.

1.3.1 Rozdělení ubytovacích zařízení

Ubytovací zařízení dělíme převážně, z důvodů marketingových, z několika hledisek.

Mezi nejobvyklejší dělení patří:

Podle velikosti:

- Malé (do 50 – ti pokojů);
- Střední (51 – 150 pokojů);
- Velké (151 – 400 pokojů);
- Mega (nad 400 pokojů).

(Počet pokojů pro zařazení do skupin podle velikosti je pouze orientační, neboť může kolísat až o 20% v závislosti na kapacitách ostatních služeb.)

Podle umístění:

- Přímořské (hotely ležící přímo na pláži nebo u pláže, oblíbená přímořská letoviska);
- Horské (hotely ležící v horách, blízko lyžařských středisek);
- Městské (hotely obvykle umístěné v centru města, či velmi blízko centra, oblíbené pro business klienty, oblíbené pro pořádání konferencí, kongresů, atd., velmi dobrá dopravní dostupnost, dostupnost k památkám města, do finančního a zábavního centra);

- Lázeňské (hotely stavěné v lázeňských městech, kde se nacházejí zdroje přírodně léčivých vod, vřídelních plynů a emanací, peloidů a jsou tam vhodné klimatické podmínky);
- Rekreační (hotely vhodné pro rodinné dovolené, k odpočinku, sportovnímu a zábavnímu vyžití, umístěny obvykle v přírodě, disponují vlastnictvím např. tenisových kurtů, golfového hřiště, půjčovny kol, fitness a wellness služeb).

Podle zaměření na hosty či převažujících doplňkových služeb:

- Kongresové (vlastní konferenční místnosti a vybavení, zaměřené na „business“ klienty, pořádání kongresů, konferencí, seminářů a sympozií);
- Wellness (tyto služby kladou důraz na rovnováhu člověka, zabývají se péčí o člověka, o jeho fyzické a duševní zdraví, jedná se o prevenci nikoli o léčbu, např. masáže, zábaly, vířivé vany, sauny);
- Sportovní (hotely zaměřené především na hosty, kteří chtějí trávit svůj volný čas aktivně, nachází se v nich, či v jejich blízkosti různá sportoviště, např. tenis, squash, plavání, jízda na koních, cyklistika);
- Relax (hotely zaměřené na odpočinek a oddech, vlastní vnitřní či venkovní bazény, sauny, sportoviště, vhodné pro pobyt spojující odpočinek s aktivním trávením volného času);
- Rodinné (hotely zaměřené na rodiny s dětmi, pro společné zážitky či pro odpočinek rodičů a hry a zábava pro děti, součástí hotelu např. bazény, sportoviště, dětské koutky, animační programy).

1.3.2 Kategorizace ubytovacích zařízení

Rozdělení ubytovacích zařízení do jednotlivých kategorií, a to:

- Hotel (poskytuje ubytování, stravování a další služby s tím spojené, minimálně 10 pokojů pro hosty);
- Hotel garni (poskytuje ubytování a omezené stravování, min. 10 pokojů pro hosty);

- Motel (poskytuje ubytování a služby s tím spojené, a to zejména pro motoristy, nachází se v blízkosti pozemních komunikací s možností parkování, restaurace může být mimo ubytovací část);
- Penzion (ubytovací zařízení s min. 5 a max. 20 pokoji pro hosty, omezený rozsah doplňkových služeb);
- Botel (ubytovací zařízení umístěné na trvale zakotvené lodi);
- dále ubytovna, kolej, svobodárna, internát, kemp a skupiny chat a bungalovů.

1.3.3 Klasifikace ubytovacích zařízení

Pro všechny hosty hotelu je důležité, aby věděli s jakou kategorií a třídou hotelu jednají, neboť když je hotel, který je již zařazen v nějaké určité kategorii, hostu prezentován, tak host již má své představy o úrovni, kvalitě a ceně hotelu. Host již má také představu, na co má zde nárok, jaké služby a výrobky mu mají být v hotelu dané určité kategorie poskytnuty.

Pro rozdělení hotelů do různých kvalitativních kategorií, a tedy i cenových kategorií hotely a obecně sektor cestovního ruchu využívají klasifikace hotelů.

Profesní svazy Asociace hotelů a restaurací České republiky a UNIHOST Sdružení podnikatelů v pohostinství, stravovacích a ubytovacích službách na základě usnesení Vlády ze dne 17. 7. 1999 č. 717 a za podpory Ministerstva pro místní rozvoj České republiky a České centrály cestovního ruchu - CzechTourism – sestavili Oficiální jednotnou klasifikaci ubytovacích zařízení České republiky kategorie hotel, hotel garni, penzion, motel a botel pro období let 2010 – 2012 (1)

Od roku 1993 je Asociace hotelů a restaurací ČR členem evropské konfederace HOTREC, která zastřešuje veškeré hotely a restaurace v Evropské Unii. Klasifikační systémy jednotlivých zemí tímto směřují k postupné harmonizaci v rámci sektoru cestovního ruchu. Členové HOTREC přijali dokument 21 kritérií, který má za úkol právě sjednocení těchto evropských klasifikačních systémů.

Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení České republiky je součástí mezinárodního systému HOTELSTARS Union, který sjednocuje klasifikační kritéria pro Česko republiku, Německo, Rakousko, Maďarsko, Nizozemí, Švédsko, Švýcarsko, Estonsko, Litvu, Lotyšsko a Lucembursko. Tato klasifikace přináší průhlednost

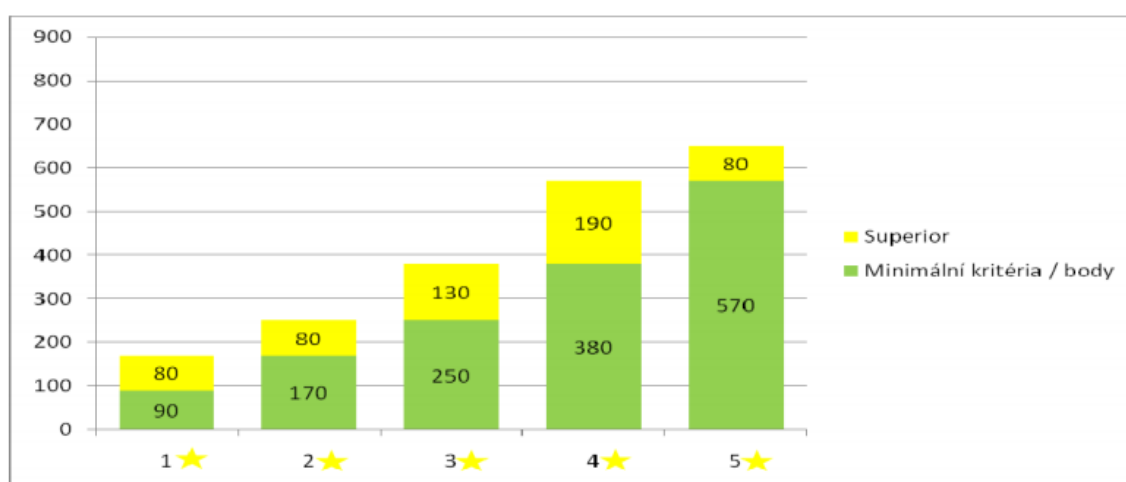
a bezpečnost, čímž napomáhá k lepšímu marketingu hotelů. HOTELSTARS Union tedy zaručuje stejné parametry kvality v ubytovacích službách pro tyto státy. Klasifikace vychází z ověřeného německého modelu. Kritéria a postupy se průběžně aktualizují a přizpůsobují požadavkům hostů.

Certifikace je dobrovolná a každý podnikatel v oboru hotelového a restauračního průmyslu se sám rozhodne, zda ji podstoupí. Profesní svazy však mají odpovědnost za rozvoj kvality služeb a tak se snaží podnikatele motivovat k co nejvíce certifikacím. Česká centrála cestovního ruchu – CzechTourism – proto také přednostně propaguje právě tato certifikovaná zařízení.

Ubytovacím zařízením kategorie typu hotel garni, motel, penzion, hotel a dependance mohou být uděleny maximálně čtyři hvězdičky. Pokud zařízení splňují v rámci jednotlivých tříd klasifikace více než jen povinná kritéria a minimální počet nepovinných kritérií, mohou získat navíc k hvězdičkám označení „Superior“.

Pro zařazení do určité třídy musí ubytovací zařízení splňovat předepsaný počet povinných kritérií a bodů, které jsou stanoveny u každé třídy. Viz. uvedený graf, na kterém můžete vidět v zelených sloupcích minimální počet bodů, který musí hotel v dané klasifikační třídě splňovat. Žluté sloupce značí minimální počet bodů pro označení Superior.

Počet povinných kritérií / bodů pro jednotlivé klasifikační třídy



Obrázek 1: Graf počet povinných kritérií / bodů pro jednotlivé klasifikační třídy [4]

Výňatek z katalogu klasifikačních kritérií

*** Hotel**

- 100 % pokojů má sprchu/WC nebo vanu/WC
- Každodenní úklid pokojů
- 100 % pokojů má barevnou TV včetně dálkového ovladače
- Stůl a židle
- Mýdlo nebo tekuté tělové mýdlo
- Služby recepce k dispozici
- Možnost přijetí a odesílání faxů
- Veřejně přístupný telefon pro hosty
- Snídaňová nabídka
- Nabídka nápojů v hotelu
- Možnost uložení cenností

**** Hotel**

Kritéria pro * plus navíc:

- Snídaně formou bufetu
- Světlo na čtení vedle lůžka
- Přísada do koupele nebo sprchový gel / mýdlo
- Osušky
- Poličky na prádlo
- Nabídka hygienických předmětů (např. zubní kartáček, zubní pasta, holící souprava)
- Kreditní karty

***** Hotel**

Kritéria pro *, ** plus navíc:

- Recepce otevřena 14 hodin, telefonicky dostupná 24 hodin denně, personál hovořící dvěma jazyky (čeština/jeden světový jazyk)
- Místa k sezení v prostoru recepce, pomoc se zavazadly
- Nabídka nápojů v pokoji

- Telefon v pokoji
- Přístup na Internet v pokoji nebo ve veřejných prostorách
- Topení v koupelně, vysoušeč vlasů, kosmetické ubrousky
- Zrcadlo na výšku postavy, místo pro uložení zavazadla/kufru
- Šitíčko, pomůcky na čištění obuvi, služba prádelny a žehlení
- Polštář a přikrývka navíc na požádání
- Přehledný systém vyřizování stížností

****** Hotel**

Kritéria pro *, **, *** plus navíc:

- Recepce otevřená 18 hodin, dostupná telefonicky 24 hodin
- Hotelová hala s místy k sezení a nápojovým servisem
- Snídaňový bufet nebo snídaňový jídelní lístek prostřednictvím Room Service
- Minibar nebo nápoje 24 hodin denně prostřednictvím Room Service
- Čalouněné křeslo/pohovka se stolkem
- Osušky, pantofle na požádání
- Kosmetické produkty (např. sprchovací čepice, pilníček na nehty, bavlněné tampony), kosmetické zrcátko, velká odkládací plocha v koupelně
- Přístup na Internet a internetový terminál
- Restaurant s „À la carte“ nabídkou

******* Hotel**

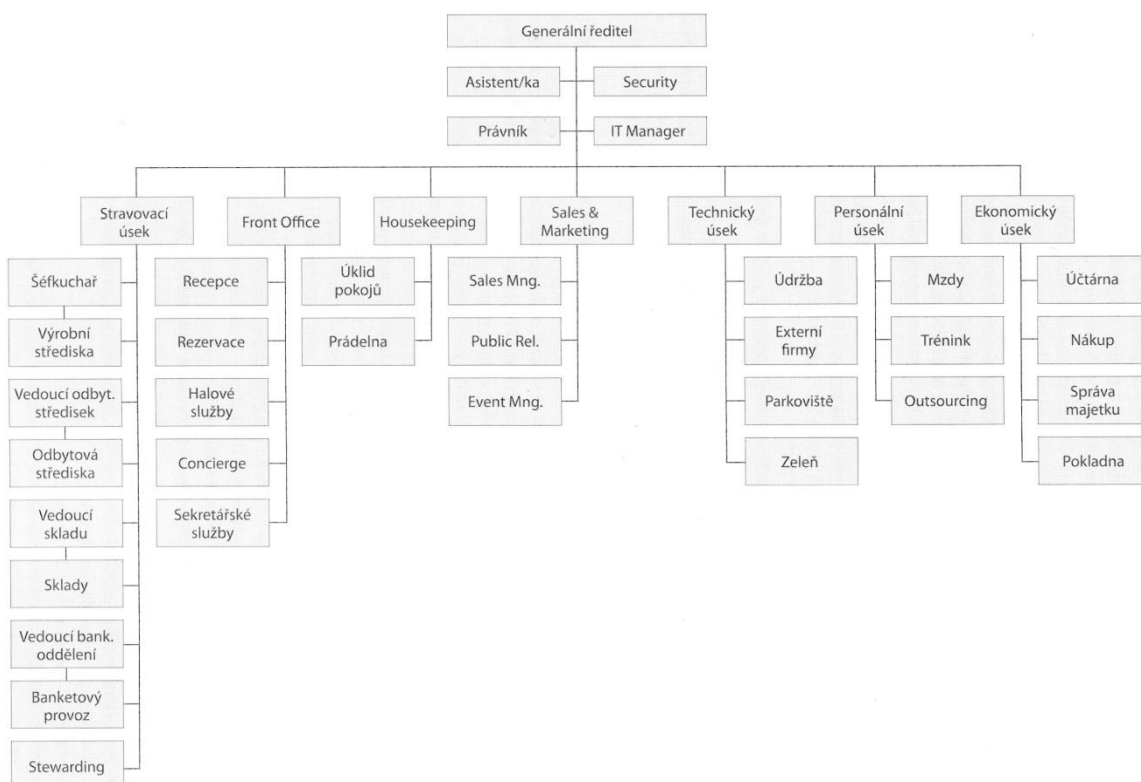
Kritéria pro *, **, ***, ***** plus navíc:

- Recepce otevřená 24 hodin, vícejazyčný personál (čeština / alespoň dva světové jazyky)
- Služba dveřníka nebo obslužné parkování
- Concierge, poslíček, bagážista
- Prostorná hala recepce s místy k sezení a nápojovým servisem
- Osobní uvítání každého hosta (např. čerstvé květiny či dárkem v pokoji)
- Minibar a nabídka pokrmů a nápojů prostřednictvím Room Service 24 hodin denně
- Produkty osobní péče v lahvičkách

- Internet - PC v pokoji
- Trezor v pokoji
- Služba žehlení (navrácení do 1 hodiny), služba čištění obuvi
- Služba odestýlání (turndown service)
- Kontroly Mystery Guest (fiktivní zákazník)

1.4 Organizace a řízení hotelu

Každá organizace, tedy i hotel je tak dobrá, jak dobře probíhá řízení všech procesů a jak dobří jsou pracovníci



Obrázek 2: Organizační struktura středně velkého hotelu (1)

Z organizačního schématu vyplývá podřízenost jednotlivých pozic, k jejich hlavním úkolům patří odpovědnost za svěřené úseky či střediska.

1.5 Ubytovací služby

Poskytování ubytovacích služeb je významným předpokladem rozvoje zejména pobytového cestovního ruchu. Jejich posláním je umožnit přenocování nebo přechodné ubytování účastníkům cestovního ruchu mimo místo jejich trvalého bydliště, včetně uspokojení dalších potřeb, které s přenocováním nebo přechodným ubytováním souvisejí, tedy především služby stravovací.(7)

Ubytovací službu můžeme definovat jako krátkodobý pronájem pokoje za účelem uspokojení základní potřeby člověka. Ubytovací úsek je tedy souhrnem činností, jejichž úkolem je vytvořit hostům pocit druhého domova. Poskytovatelé služeb tedy produkují velké množství činností a procesů, které se v závěru skládají v jeden celek za účelem spokojeného zákazníka, který se bude vracet. Vedle všech těchto úkolů musí pracovníci ubytovacího úseku také splňovat povinnosti, které jsou jim ukládány zákonem. Také se starají o vedení údajů pro statistický úřad či se zabývají marketingovými aktivitami plus mnohé další. Prioritní je však vždy role hostitele.

V ubytovacím úseku je nejdůležitější správné nastavení standardů, plánování, organizování a kontrola těchto činností, neboť toto vše je nosnou a nezbytnou částí řízení tohoto úseku hotelu. Velice důležitá je správná funkce střediska recepcie, která je považována za mozek hotelu. Recepce má se svou prvotní pozicí specifickou a zásadní strategickou roli v každém ubytovacím zařízení.

Ubytovací úsek je zpravidla členěn na dvě základní části, a to část zvanou „Front office“ a část „Housekeeping“. Front office (do českého jazyka přeloženo jako ústředí, přední, čelní linie, hlavní správa) zajišťuje první kontakt s hosty hotelu a ten je velmi důležitý. Front office dále dělíme na středisko recepcie a na halové služby. Housekeeping (do českého jazyka lze přeložit jako péče o dům) tedy zajišťuje veškerou péči o hotel, úklid pokojů, společných prostor a také venkovních prostor.

1.5.1 Recepce

Jak jsem již uvedla, recepce je prvním pracovištěm, s kterým host přichází do styku hned po příchodu či příjezdu do ubytovacího zařízení. Pracovníci recepcie musí nosit uniformu, být vždy upravení a podstupují řadu školení.

Práce a odpovědnost recepce je rozdělena do třech částí, a to „před příjezdem hosta“, „příjezd a pobyt hosta“ a „odjezd a po odjezdu hosta“.

Recepce je největší výdělečné středisko hotelu. Veškeré příjmy z ubytování a služby s ním spojené jsou inkasované na recepci hotelu. Je tedy potřeba velmi přísná kontrola. Recepce je dále nezbytné komunikační „srdce“ hotelu, má za úkol spojovat hosty s odděleními v zázemí hotelu a s generálním ředitelem. Spojuje jednotlivá oddělení hotelu. Komunikuje s Yield managementem a s úklidem a také s konkurenčními hotely.

Mezi základní úkoly recepce patří:

- Prodávát hotelové pokoje hostům, provádět jejich registraci, tzv. Check-in, stanovovat status hotelových pokojů v systému;
- Koordinovat služby hostům;
- Zajišťovat informace o hotelu, o místě, ve kterém se hotel nachází, informovat o zajímavostech a událostech místa, které představují zájem hosta (Concierge);
- Udržovat aktuální informace o stavu ubytovací kapacity hotelu;
- Starat se o účty hotelových hostů během pobytu;
- Pečovat o účetnictví ve vztahu k hotelovým účtům hostů a zajišťovat kompletně finanční vyrovnaní s hosty;
- Odhlašovat hosty z hotelu při jejich odjezdu, tzv. Check-out;
- Poskytovat směnářské služby podle příslušných směrnic o směnářské činnosti;
- Úschova cenných předmětů v trezoru;
- Zprostředkování vybalení nebo zabalení zavazadel pokojskou na vyžádání hosta.

Tradiční funkce Front Office zahrnuje rezervaci, registraci, přidělení druhu a čísla pokoje, kontrolu ceny, poskytování informací a služeb hostům. Pracovníci Front Office také vytváří a udržují rozsáhlou databázi informací o hostech (např. databázi historie hostů), koordinují služby pro hosty a zajišťují spokojenost hostů. Jedná se tedy o nejdůležitější komunikační uzel v celém ubytovacím zařízení, a to nejen ve vztahu k hostům hotelu, ale samozřejmě také k vlastnímu provozu zařízení.

V některých hotelích můžeme nalézt též službu „Concierge“, jedná se o pracovníka, který je považován za informační uzel pro hosta. Concierge podává hostům informace o hotelu, informuje o kulturním dění, objednává hostům lístky do divadla, opery,

na koncerty, atd., když o ně požádají. Doporučuje a objednává organizované prohlídky města, hradů a zámků, restaurací a také dopravy.

1.5.2 Housekeeping

Housekeeping je dalším klíčovým úsekem hotelu. Hlavním úkolem tohoto úseku je především dobře připravit a uklidit pokoj, aby se v něm host cítil dobře a našel onu kvalitu hmotné části ubytovací služby jako celkového produktu.

Obsahem pojmu housekeeping ale není pouze úklid pokojů, jedná se o péči o celý hotel. Všechny prostory, které jsou hostům přístupné, ale také prostory v zázemí, které využívají pouze zaměstnanci hotelu a hosté do nich nevidí, musejí být dobře udržované a pravidelně a systematicky uklízené. Dalším úkolem housekeepera je také péče o prádelnu, pokud ji hotel provozuje, v opačném případě se stará o sklad prádla a komunikaci s dodavatelskou prádelnou.

Z ekonomického hlediska je oddělení housekeepingu nákladovým střediskem bez tvorby tržeb (s výjimkou praní hostova osobního prádla). Plánování a řízení nákladů je také jedním z klíčových úkolů a činností tohoto úseku. Každodenně je potřeba sledovat spotřebu materiálu potřebného k úklidu, náklady na praní prádla, vyhodnocovat a porovnávat s minulostí, sledovat vytíženost hotelu. Tyto informace jsou nezbytné pro proces plánování a sledování ukazatelů výnosného managementu.

1.6 Stravovací služby

Podmínkou rozvoje cestovního ruchu je také poskytování stravovacích služeb, neboť umožňují uspokojování základních potřeb výživy účastníků cestovního ruchu během jejich přepravy i pobytu v cílovém místě.(7)

Úkolem každého stravovacího úseku v hotelu je poskytovat služby především pro hosty ubytované v daném hotelu, ale také pro nehotelové hosty. U nehotelových hostů je návštěva restaurace hotelu ztížena několika faktory. Prvním faktorem je nepříliš dobrá přístupnost do hotelové restaurace, u většiny hotelů neexistuje vstup do restaurace „z ulice“, zákazníci tak musí nejprve vejít do hotelu, někdy také použít výtah či schodiště, aby se do restaurace dostali. Hotelová restaurace je také většinou uzpůsobena tak, aby pojala co nejvíce hotelových hostů, může tedy působit nudně a fádně.

Díky těmto faktorům hotelová restaurace může jen stěží obstát v konkurenci ostatních gastronomických zařízení, která jsou samostatná.

Hotelová stravovací zařízení nabízení podle typu daného hotelu všechny, nebo jen některé z následujících stravovacích služeb:

- Snídaně od časných ranních hodin;
- Celodenní stravování;
- Oddělené, vyhrazené stravování (pro skupiny hostů, na objednávku);
- Podávání pokrmů a nápojů do hotelových pokojů;
- Rychlé občerstvení.

Stravovací středisko hotelu dělíme na dvě části, a to výrobní a odbytovou část. První část, tedy výrobní, představují kuchyně, přípravný a příruční sklady a pod druhou část, neboli odbytovou, řadíme restaurace, bary, vinárny a ostatní odbytová střediska.

1.6.1 Kuchyně

Hlavní středisko hotelového stravovacího zařízení. Zaměstnanci kuchyně reprezentují hotel, musí být vždy upravení a nosí uniformy. Starají se o přípravu jídel pro hosty a zaměstnance, a to podle standardů hotelu a platné legislativy s dodržováním hygienických a bezpečnostních předpisů. Starají se také o to, jak je jídlo podávané, neboť v nejlepších hotelích je prezentace jídla půlkou gastronomického zážitku.

1.6.2 Sklady

Sklady jsou nezbytně důležité pro uchovávání potravin v hotelu. Hotelový sklad potravin odpovídá za skladování potravin podle hygienických předpisů, kontrolu objednávek potravin a za řízení nákladů. Sklady je nutné rozlišovat, každé zboží potřebuje jiný způsob skladování a tedy i jiný samostatný sklad, lednici či mrazák. Sklady dělíme na suché sklady na trvanlivé zboží a potraviny, pivo, nealkoholické nápoje, víno a alkohol. Sklad na ovoce a zeleninu, který musím mít vlhké prostředí s teplotou od 4 do 10 stupňů celsia. Dále máme lednice na mléčné výrobky s teplotou okolo 5°C, na vejce s teplotou 5 - 10°C a lednice na mořské plody, maso a drůbež, které vyžadují teplotu 0 – 5°C.

1.6.3 Oddělení mytí nádobí

Toto oddělení je odpovědné nejen za mytí a údržbu veškerého nádobí a příborů hotelu, ale také odpovídá za třídění a vynášení odpadu, a to podle platné legislativy státu. Také je zodpovědné za čistotu celé kuchyně.

1.6.4 Restaurace

Stejně jako zaměstnanci kuchyně také pracovníci restaurace reprezentují hotel a musí mít vždy uniformu a být řádně upraveni. Jejich úkolem je starat se o obsluhu restaurace, servírování jídla hostům podle standardů hotelu a platné legislativy státu s dodržováním hygienických a bezpečnostních předpisů. Obsluha v restauraci musí být dobře proškolená v komunikaci a pohostinnosti k hostům. Pracovníci restaurace též účtují a inkasují za stravování a vyřizují reklamace.

2 Praktická část

2.1 Základní informace o hotelu

2.1.1 Hotel Jalta

Hotel Jalta, a.s.

Václavské náměstí 45

Praha 1, Česká Republika

E-mail: Booking@hoteljalta.com

Web: www.hoteljalta.com

Kontakty:

Generální ředitel: Vojtěch Kačerovský

gm@hoteljalta.com

Vlastníkem hotelu Jalta je lucemburská společnost Greenoaks Properties, v jejímž čele je Brit James Woolf. [9]

Hotel Jalta je známý nezávislý Boutique hotel s označením čtyř hvězdiček superior a s bohatou historií, který leží přímo na věhlasném Václavském náměstí v Praze. Tato exkluzivní poloha ho činí velmi zajímavým, a to nejen z hlediska přístupu do finančního centra či centra kulturního a zábavního dění, ale hlavně však pro prohlídky pamětihodností. Václavské náměstí, o kterém se říká, že je „bijícím srdce“ Nového Města, začíná u Národního muzea a končí až na hranici Starého Města. Od hotelu tedy lehce vycházkovou chůzí dojdete k těm nejznámějším pražským památkám, jako jsou například: Národní muzeum, Socha sv. Václava, Národní opera, Národní divadlo, Staroměstské náměstí, orloj či Karlův most.

Hotel Jalta je tedy výjimečný nejen svou lukrativní polohou přímo v historickém centru Prahy, ale také svou 50letou historií a designem budovy. Design hotelu Jalta je považován za mistrovské dílo slavného českého architekta Antonína Tenzera. Hotel Jalta je národní kulturní památkou v chráněné oblasti světového dědictví UNESCO. Dalším zvláštním rysem a kuriozitou hotelu Jalta je v minulosti utajovaný protiatomový kryt, který se nachází v druhém podzemním podlaží. Více viz. „Historie hotelu“. Hotel byl také nedávno kompletně zrenovován.

Hotel Jalta poskytuje služby a zařízení, které většinou naleznete jen v úzké nabídce na samotné špičce trhu. Patří mezi ně:

- 94 pokojů s výhledem přímo na Václavské náměstí;
- Konferenční centrum s terasou a výhledem na Václavské náměstí;
- Konferenční prostory s kapacitou do 250 osob;
- Moderní restaurace COMO Restaurant & Café;
- Hotelové kasino Aleks;
- Fitness centrum;
- Celý hotel je nekuřácký.

Proč je hotel označen jako Boutique hotel? Je to právě díky jeho jedinečné atmosféře, kterou vytváří nejen impozantní sjednocení historické budovy s původními architektonickými prvky a luxusního prostředí restaurace COMO pod jednou střechou, ale také původní minimalistický design 92 pokojů v retro stylu směřující do historie vzniku hotelu v 50. letech, plus 2 úplně odlišné designové pokoje s nejmodernějšími prvky. Hotel je nadčasové a vrcholné dílo známého českého architekta Antonína Tenzera z roku 1958 a je též nedílnou součástí charakteru Václavského náměstí. Architektonický klenot vystavěný v pozdní etapě sovětu, více než padesátiletý svědek pohnuté historie Československa, který si i přesto zachoval svůj ojedinělý ráz a výjimečné postavení mezi pražskými top hotely. Duchaplná atmosféra hotelu, obdiv k umění spojenému s Prahou a Václavským náměstím, které bylo mimo jiné také domovem Franze Kafky – v lobby hotelu můžete obdivovat originální portrét Franze Kafky od Andy Warhola.

2.1.2 Historie

Hotel byl postaven podle projektu významného českého architekta Antonína Tenzera v roce 1958 a díky modernímu pojetí patří k nejlépe architektonicky řešeným pražským hotelům. Jde o unikátní stavbu ve stylu sovětu (tzv. Stalinova baroka), propracovanou do nejmenších detailů bez použití jakýchkoliv typizovaných prvků. Stavba v sobě zároveň nese některé prvky tehdy nastupující tzv. bruselské módy podle stylu československého pavilonu na úspěšné světové výstavě v roce 1958 v Bruselu. Budova je poznamenána také funkcionalismem a to zejména ve vzhledu vstupních dveří, ze sovětu vybočuje také unikátní spirální schodiště v hale. [1]

Hotel má svůj vlastní tajný protiatomový kryt v druhém podzemním podlaží, jehož masivní betonové zdi zabraňují případnému radioaktivnímu záření. V počátcích provozu zde také měla své místo nemocnice pro generální štáb s tajným vchodem. Nemocnici mělo obsluhovat 30 lékařů a sester. V krytu je místo pro 250 pasivních osob. Z jedné místnosti vede malá šachta do jakéhosi třetího podlaží, kde je vybudována nádrž na pitnou vodu a vodu pro nemocnici – pro případ útoku na tehdejší Československo. Nádrž již více než 20 let není používána. Kryt byl vyřazen ze sítě protiatomových krytů civilní ochrany v roce 1997, [1]

Druhý suterén byl projektován jako prominentní protiatomový kryt pro 30 aktivně činných a 250 pasivně ukrytých lidí. Měl odolat nárazu při výbuchu nukleárních zbraní a leteckých bomb. Byl tu k dispozici náhradní agregát, speciální nádrž na vodu a byl navíc vybaven nemocnicí. Kromě operačního sálu se počítalo i s místností pro elektrické šoky, sádkárny, byl zde prostor pro nemocné upoutané na lůžko, pro osoby postižené bojovými plyny i pro odpočinek personálu. [1]

2.2 Analýza hotelových služeb

2.2.1 Hotel

První dojem z hotelu již při příjezdu je velmi kladný. Hotel je na dobře přístupném a viditelném místě a již z dálky lze poznat, že se jedná o hotel, i označení (název a kategorie hotelu) jsou jasné a dobře čitelné. Fasáda hotelu je čistá a působí upraveným dojmem. A právě díky umístění hotelu v historickém jádru Prahy, v chráněné oblasti světového dědictví UNESCO, si fasáda zachovává svůj původ, zdobení a sochy. Celkový výzor hotelu je okouzlující a již na první pohled je zřejmá kvalita a luxus hotelu Jalta.

Vchod do hotelu je velmi pěkný a dekorativně upravený. Vstupní hala je prostorná, čistá, vše je upravené a naleštěné. Vzduch v hale je čerstvý s příměsí příjemné lehké vůně, kterou zajišťuje elektrické zařízení v zásuvkách. Prostor je dostatečně osvětlen, výmalba působí klidně a příjemně, nechybí ani čerstvě řezané květy, které prostoru dodávají svěžest.

2.2.2 Ubytování

Hotel nabízí celkem ubytování v 94 pokojích, z toho 10 pokojů Superior De Luxe Rooms a 5 pokojů Suite (apartmá). V hotelu se nachází také 2 nádherné designové pokoje. V nabídce nechybí ani pokoje pro handicapované osoby či propojené pokoje pro rodiny.

Každý pokoj je vybaven koupelnou s toaletou, vanou a sprchou, klimatizací, minibarem, trezorem, LCD televizorem, satelitem, telefonem, vysokorychlostním internetovým připojením WI-FI. Na pokojích je i kávový a čajový servis. Samozřejmostí je také zajištění dětské postýlky na vyžádání. Polovina z hotelových pokojů má výhled na Václavské náměstí. Za příplatek si můžete pořídit právě výhled na Václavské náměstí, garážové stání, transfer z letiště Praha, přistýlku, ovocnou mísu, láhev sektu, či nádhernou kytici na pokoj.

Typy pokojů:

Superior Double

Jedná se o nově zrekonstruované pokoje, které hostům nabízí spojení jedinečného designu, luxusu a pohodlí.

Superior De Luxe

Každý pokoj Superior De Luxe se pyšní výhledem na Václavské náměstí. Pokoje jsou navrženy tak, aby vzbuzovaly elegantní a moderní dojem a jejich součástí je ložnice s velkou prostornou manželskou postelí a menší útulný obývací pokoj. Výběrem tohoto typu pokoje navíc získáte parkování a snídani na pokoj zdarma.

Superior Suite

Jedná o velké apartmá o celkové ploše 41 m², které se skládá z dvou oddělených pokojů, ložnice s prostornou postelí a menším obývacím pokojem s pohovkou. Pokoje v apartmá jsou propojeny velkou a luxusní koupelnou s vanou a oddělenou sprchou, 2 umyvadly. Výběrem tohoto pokoje též získáte parkování a snídani na pokoj.

Ke každému pokoji existují 3 výhodné sazby ceny, a to:

„Nejlepší cena“ - znamená nejlepší dostupnou cenu bez zvláštních omezení. Cena zahrnuje snídani formou švédských stolů, uvítací drink, transfer letiště – hotel, zdarma jednu kávu s domácím desertem na osobu, WI-FI a placenou televizi.

„Rezervace předem“ - tato sazba znamená, rezervuje-li si host pokoj minimálně 14 dní předem, tak ušetří 15%, při rezervaci je však nutné předem zaplatit nevratnou zálohu (minimální výše zálohy je 50 % z celkové ceny). Cena zahrnuje snídani formou švédských stolů, uvítací drink, transfer letiště – hotel, zdarma jednu kávu s domácím desertem na osobu, WI-FI a placenou televizi.

„Long Stay Rate“ (dlouhý pobyt) - znamená, že když si rezervuje host více nocí, tak ušetří (jedná se o pobyt delší než 7 nocí). Cena také zahrnuje snídani formou švédských stolů, uvítací drink, transfer letiště – hotel, zdarma jednu kávu s domácím desertem na osobu, WI-FI a placenou televizi.

Pro možnost zanalyzování pokojů hotelu Jalta mi bylo umožněno nahlédnout do pokoje typu superior double s číslem 516. První dojem z pokoje je velmi kladný. Pokoj je velmi prostorný, prosvětlený a dobře odvětráný. Výměra plochy tohoto pokoje je 15,55 m² (tabulka s úplným přehledem podlahových ploch všech pokojů viz přílohy). Vzduch v místnosti je příjemný a svěží. Na pokoji je klid, odnikud není slyšet hluk z rušného Václavského náměstí. Vybavení pokoje odpovídá úrovni hotelu. V pokoji je také možnost pracovat, je zde psací stůl s vhodným osvětlením. Lůžko je dostatečně velké, jedná se o druh postele „king bed“, jeho míry jsou 200 x 200 m. Všechna okna a skleněné plochy v pokoji jsou čisté a naleštěné. Veškeré technické vybavení v pokoji je funkční a nechybí ani hotelové desky s kompletními informacemi a instrukcemi o obsluze TV, klimatizace, používání minibaru, či umístění únikových cest. V pokoji nechybí úložné prostory pro hostovy oděvy, je zde dostatečné množství věšáků a ramínek. Koupelna a toaleta je prostorná, čistá a dobře osvětlená, také vzduch je velmi příjemný. Výměra plochy této koupelny je 8,19 m². Koupelna je vybavena kosmetikou značky L'OCCITANE (jedna z nejkvalitnějších francouzských kosmetik), jedná se o přípravky: sprchový gel, šampon a tělové mléko v malých lahvičkách, dále malé tuhé mýdlo a koupací čepice. Samozřejmě v koupelně jsou také vysoce kvalitní župany a osušky s ručníky a také ostatní vybavení, které odpovídá 4* hotelu.

Tabulka 1: Pultové ceny pokojů hotel Jalta Praha [1]

Typ pokoje	Cena EUR	Cena CZK	Top sezóna	
			Cena EUR	Cena CZK
			28.12.11 - 2.1.12 3.3.- 5.3.12, 19.4. - 21.4.12 16.5. - 20.5.12, 8.6.-12.6.12	
Superior Double	240	5 880	320	7 840
Superior De Luxe	290	7 105	370	9 065
Superior Suite	300	7 350	380	9 310

Tyto ceny zahrnují teplou snídani ve formě švédských stolů a DPH. EUR = 24,5 CZK. Last – minute ceny a zvýhodněné ceny jsou uvedeny v online rezervačním formuláři.

2.2.3 Stravování

Stravování zajišťuje hotelová restaurace COMO Praha, která je zaměřena jednak na moderní českou kuchyni, tak i na středomořskou kuchyni. Šéfkuchařem restaurace COMO je Pavel Mencl.

Restaurace disponuje moderním interiérem, rychlou a ochotnou obsluhou a hlavně vynikající kuchyní. Restaurace je ideálním místem nejen pro příjemné posezení a stravování hotelových hostů, ale také pro pracovní schůzky, osobní setkání či nezapomenutelné večírky. V Restauraci je také možnost vychutnat si barovou atmosféru při poslechu živé hudby.

Abych mohla provést analýzu restaurace COMO, provedla jsem takzvaný Mystery shopping, v roli Mystery shoppera (výzkumníka, fiktivního zákazníka) jsem do restaurace COMO osobně zašla a poobědvala. První dojem z restaurace COMO je více než kladný. Řešení místnosti, uspořádání stolů a židlí a celkový design restaurace je na první pohled velice hezký. Teplota, osvětlení i vzduch v místnosti je příjemný. Stoly jsou vhodně a čistě prostřeny. Židle jsou velmi pohodlné a nábytek, podlahy i dekorace se hodí k typu restaurace. Vše je laděno do bílých, krémových a hnědých barev, tato kombinace barev na mě působí luxusně, příjemně, čistě a pohodlně. Stoly i židle jsou dobře a stabilně postaveny. V restauraci COMO je také krásný velký bar s možností posezení. Bar je vybaven kulatými stolky a vyššími židličkami. Kombinace barev

použitá v baru je stejná jako v hlavní restauraci. Místnosti dominuje krásné schodiště, které jakoby odděluje právě prostor hlavní restaurace od prostoru baru. Obrovskou výhodou restaurace je venkovní posezení v teplých dnech a přímý vchod do restaurace z Václavského náměstí. Veškerá okna a další skleněné plochy v restauraci jsou čisté a naleštěné. Uniformy personálu restaurace jsou čisté a hodí se k typu a barvám restaurace. Jedná se o tmavé kalhoty, bílé košile s hnědou zástěrou, na které je vpravo bílý nápis COMO Restaurant & Café. Již na první pohled je také vidět, že personál restaurace je správně proškolen. Obsluha působí příjemným, upraveným dojmem a usmívá se. Ihned po příchodu do restaurace je host přivítán, přátelsky pozdraven a doprovázen ke stolu. Hostu se nabídne jídelní lístek včetně speciálního poledního menu, nápojového lístku a případně také vinné karty. Hostu je také nabídnut aperitiv, případně jsou mu také doporučeny sezónní pokrmy či speciality a obsluha na požádání vybrané pokrmy a nápoje dobře popíše. Jídelní lístek je velmi přehledný a je napsán v českém a anglickém jazyce. Nabídka pokrmů je řazena: předkrmy, polévky, saláty, těstoviny, specialita šéfkuchaře, česká kuchyně, maso a ryby, přílohy a dezerty (jídelní lístek a nápojový lístek viz přílohy). Nabídka nápojového lístku i vinné karty je velmi obsáhlá. Všechny pokrmy jsou působivě a nápaditě upraveny. Velikost porcí je dostatečně velká. Talíře pro teplé pokrmy jsou správně předehřáté. Příbory, talíře a sklenice jsou nepoškrábané, čisté a naleštěné. Host je také dotazován na spokojenost osobně číšníkem/servírkou a na případná další přání, po hlavním jídle mu je doporučen desert či nabídnuta káva. Účet byl doručen dostatečně rychle a byl přehledně uspořádán a v pořádku.

2.2.4 Konferenční prostory

Hotel Jalta je často využívám pro svatby, kongresy, konference, semináře či symposia, a proto vlastní hned několik konferenčních prostor. Samozřejmostí hotelu je zajištění veškerého cateringu (občerstvení) pro tyto akce. V nabídce je uvítací nápoj, ranní káva a drobné občerstvení, oběd, odpolední káva a drobné občerstvení a večere. Technické požadavky konferenčních prostor jsou více než uspokojivé. Hotel nabízí konferenční prostory vybavené dataprojektorem, projekčním plátnem, mikrofonom, nechybí ani flipchart (bílá tabule) a samozřejmostí je kvalitní ozvučení místnosti. Hotel je ochoten obstarat další technické vybavení v případě potřeby.

Konferenční prostory hotelu Jalta:

Konferenční foyer

Tento prostor je velmi rozlehlý a vzdušný a jeho součástí je balkón s kouzelným výhledem na Václavské náměstí. Foyer je ideálním místem pro zajištění občerstvení během konferencí a jednání a také pro večírky hostící 30 až 100 účastníků.

JALTA I

Kongresový sál Jalta I je impozantní prostor, který lze využít pro různé akce s účastí 40 až 160 osob podle typu uspořádání stolů. Sál je vhodný a často vyhledávaný pro semináře, konference, podnikové prezentace a tiskové konference. Tento prostor je také často využívám pro módní přehlídky, koncerty, galavečery, svatební recepcce a další společenské události. Samozřejmostí a výhodou tohoto sálu je denní světlo, klimatizace a WI-FI připojení.

Rozměry sálu jsou 14,65 m x 16,15 m. Při uspořádání stolů do Banquet stylu je kapacita sálu 100 osob, při Theatre (divadelním stylu) je to 150 osob a při uspořádání Block 55 osob.

JALTA II a III

Dva totožné klimatizované sály s denním světlem, WI-FI připojením a výhledem na Václavské náměstí, které jsou ideálním místem pro menší akce s účastí nejvýše 40 osob.

Rozměry sálu 5,75 m x 9,8 m umožňují při divadelním a koktejlovém uspořádání účast 40 osob. Při školním uspořádání je kapacita místnosti 30 osob a u stylu U-Shape 20 osob.

JALTA IV

Nejmenší klimatizovaný kongresový sál s denním světlem a WI-FI připojením je vhodný pro malá jednání s účastí okolo 10 osob, také využívám jako privátní útočiště pro hostitele a organizátory akce.

Rozměry tohoto intimního sálu jsou pouze 4,35 m x 4,70 m. Kapacita Banquet uspořádání sálu je 10 osob, u Block stylu je to 12 osob a U-Shape stylu 9 osob.



Obrázek 3: Mapa konferenčních prostor [1]

Tabulka 2: Ceník konferenčních prostor hotel Jalta Praha [1]

Kongresový sál	Plocha	Půl dne	Celý den
Jalta I	200 m ²	19 000 CZK	31 500 CZK
Jalta II	50 m ²	7 500 CZK	13 000 CZK
Jalta III	50 m ²	7 500 CZK	13 000 CZK
Jalta IV	20 m ²	3 000 CZK	5 000 CZK
Konferenční foyer	186 m ²	19 000 CZK	31 500 CZK

2.2.5 Věrnostní program

Hotel Jalta v nedávné době zavedl nový věrnostní program Jalta Rewards. Tímto programem by hotel rád poděkoval za důvěru stálým hostům a odměnil je zajímavými benefity. Věrnostní karta Jalta Rewards Club bude na požádání vystavena již při prvním pobytu v hotelu, a to na jméno či společnost. Člen získává razítka na svou kartu, za každý pobyt jedno razítko. Již první razítko bude uděleno za první pobyt. Razítka jsou však omezena pouze na rezervace placené přímo v hotelu. Není možné žádat razítko na rezervaci hrazenou fakturou.

Tabulka 3: Odměny pro členy Jalta Rewards Clubu [1]

Počet razítek	Odměna
3	Taxi transfer zdarma v ceně max. 690 CZK
3	1x parkování zdarma
5	Voucher do restaurace v ceně 1 000 CZK
10	Voucher do restaurace v ceně 2 000 CZK
15	Voucher do restaurace v ceně 3 000 CZK
15	1x noc se snídaní zdarma
20	3x noc se snídaní zdarma

2.3 SWOT analýza

SWOT analýza neboli Strengths – silné stránky, Weaknesses – slabé stránky, Opportunities – příležitosti a Threats – hrozby.

Silné stránky představují skutečnosti, které hotelu přináší výhody jak pro hosty, tak pro samotný hotel. Jedná se o interní faktory, které vytvářejí jeho silnou pozici na trhu. Také je pak využiji pro určení konkurenčních výhod.

Slabé stránky představují skutečnosti, které hotel nedělá dobře, nebo si v nich jiné hotely vedou lépe.

Příležitostmi se rozumí skutečnosti, které mohou zvýšit poptávku nebo mohou lépe uspokojit hosty a přinést hotelu úspěch.

Hrozby jsou skutečnosti, trendy, události, které naopak mohou snížit poptávku či zapříčinit nespokojenost hostů.

1) Silné stránky

- Výhodné umístění hotelu z hlediska cestovního ruchu, množství kulturních a historických památek v okolí
- Kvalifikovaný personál hovořící několika jazyky
- Velké konferenční prostory s kompletním zajištěním služeb a špičkovou technikou
- Kompletní zajišťování svateb
- Kvalitní restaurace s venkovním posezením a se vstupem i přímo z Václavského náměstí
- Kvalitně zpracované webové stránky
- Známy šéfkuchař v restauraci

2) Slabé stránky

- Malá možnost parkování
- Nemožnost rozšíření kapacity hotelu, venkovních úprav hotelu (historické jádro, UNESCO)

3) Příležitosti

- Spolupráce s internetovými agenty booking.com tripadvisor.com

4) Hrozby

- Silná konkurence v bezprostředním okolí
- Omezení vjezdu a parkování na Václavské náměstí

2.4 Analýza konkurence

Analýza konkurence neboli sledování konkurence se provádí především za účelem zjištění pozice našeho hotelu na trhu, budování a udržování konkurenční výhody. Jako konkurenci hotelu můžeme brát pouze hotely stejné kategorie a třídy. Pro analýzu konkurence hotelu Jalta jsem tedy vybírala čtyřhvězdičkové hotely, nacházející se přímo na Václavském náměstí. Na Václavském náměstí či v jeho těsné blízkosti se nalézá mnoho hotelů, ale pro má zadaná kritéria, skutečnou konkurenci hotelu, jsem vybrala pouze hotely: Adria hotel Praha, Ramada Grand Hotel Symphony, K+K Hotel Fénix, Hotel Yasmin, Best Western Premier Hotel Majestic Plaza.

2.4.1 Adria hotel praha

Hotel Adria je čtyřhvězdičkový hotel superior (dle certifikace HOTELSTARS Union) v centru Prahy, přímo na Václavském náměstí, který poskytuje kompletní služby a zázemí moderního evropského hotelu.

Mezi výhody hotelu patří:

- Tradice od roku 1912;
- Jedinečná atmosféra historické budovy ze 14. Století;
- Poloha přímo na Václavském náměstí;
- Těsné sousedství Františkánské zahrady – oázy klidu v centru města;
- Kompletní rekonstrukce interiérů, která byla dokončena v roce 2007;
- Bezbariérový přístup;
- Hotel je držitelem prestižní Ekoznačky EU.

Hotel nabízí kompletní služby čtyřhvězdičkového hotelu, gastronomické služby špičkové úrovně, pokojový servis, konferenční a banketové služby, vysokorychlostní internet, prádelnu a čistírnu, směnárnu a služby portýra, non-stop hlídané parkování v garáži za poplatek, překladatelské a průvodcovské služby a také služby concierge.

K hotelu patří Lobby bar a jedinečná restaurace TRITON Restaurant (1912), jedná se o unikátní krápníkovou jeskyni v srdci Prahy. Restaurace nabízí gurmánské speciality připravené s fantazií a tvořivostí, vlastní vinotéku s více než 100 druhy vín. Lobby bar je příjemné místo pro odpočinek a osvěžení s letní zahrádkou na Václavském náměstí.

Hotel poskytuje ubytování v 89 jednolůžkových a dvoulůžkových pokojích Junior Suite a Suite. Jedná se o výjimečné tiché pokoje, ať už s výhledem do Františkánské zahrady či přímo na Václavské náměstí. Pokoje jsou kompletně vybavené a odpovídají standardu čtyřhvězdičkového hotelu. Můžete si vybrat mezi kuřáckým či nekuřáckým pokojem. Ve všech pokojích se nachází elegantní klasický nábytek včetně pracovního stolu, nadstandardní velikost postele, klimatizace, izolace oken, pozvolné stmívání osvětlení vytvářející kouzelnou atmosféru. Díky členitosti historické budovy jsou pokoje velmi rozmanité.

Hotel dále nabízí konferenční prostory – dvě konferenční místnosti a čtyři salónky pro obchodní jednání. Prostory mají kapacitu až 140 osob, denní světlo, bezbariérový přístup, moderní konferenční služby a techniku.

Tabulka 4: Ceník pokojů Hotel Adria Praha[10]

Pokoj	Cena EUR	Cena CZK
Jednolůžkový	119	2 916
Dvoulůžkový	129	3 161
Pokoj s výhledem do zahrady	145	3 553
Junior Suite	150	3 675
Suite	180	4 410

Ceny jsou uvedeny včetně snídaně a DPH. EUR = 24,50 CZK. Při rezervaci online a platbě předem sleva 15%. Toto nejsou pultové ceny.

2.4.2 Ramada Grand Hotel Symphony

Hotel Ramada Grand Hotel Symphony je čtyřhvězdičkový hotel, který se nachází v horní části Václavského náměstí, a to hned ob jednu budovu od hotelu Jalta. Hotel je součástí řetězce Ramada International. Budova hotelu má tři věže, které byly pojmenovány podle oper Aida, Bohemia a Carmen. Celý hotel je navržen tak, aby působil svěží a útulnou atmosférou.

K vybavení hotelu Ramada Symphony patří:

- Nepřetržitá služba na recepci (24hod) a concierge služby;
- Trezor;
- Směnárna;
- Parkoviště;
- WI-FI;
- menší konferenční místnosti (8 – 30 osob).

Hotel disponuje 100 pokoji, každý pokoj je vkusně zařízen v neutrálních barvách. Pokoje s balkonem nebo terasou mají výhled na Václavské náměstí. Ve 2., 4. a 6. hotelovém patře se nacházejí nekuřácké pokoje (50% hotelové kapacity).

Složení pokojů:

- 1 Executive suite;
- 5 business;
- 9 apartmá – Suite;
- 79 dvoulůžkových pokojů;
- 4 třílůžkové pokoje;
- 1 jednolůžkový pokoj pro tělesné postižené hosty.

Standardní pokoje v hotelu Ramada Symphony jsou vybaveny klimatizací, kabelovou televizí, telefonem s přímou volbou, koupelnou s vanou či sprchou a vysoušečem vlasů, bezpečnostní schránkou, zdravotní matrací a protialergickými polštáři a také nechybí psací stůl s lampou.

Nadstandardní apartmá se nachází v 6. hotelovém patře s obývací plochou 60 m², se dvěma terasami a výhledem na Pražský hrad. Apartmá jde v případě potřeby ještě zvětšit propojením s vedlejším dvoulůžkovým pokojem. Součástí apartmá je ložnice s velkou postelí, velký obývací pokoj s televizí a stolem, u kterého je možné uspořádat meeting pro 6 osob, kuchyňský kout s lednicí a mikrovlnou troubou, čajový a kávový servis. V prostorné koupelně sousedící s ložnicí je sprchový kout a toaleta, kosmetické zrcátko, 2 - rychlostní fén, koupelňové doplňky, župany a pantofle. V koupelně přístupné z předsíně je toaleta a umývadlo.

Tabulka 5: Ceník pokojů Ramada Grand Hotel Symphony [11]

Pokoj	Cena EUR	Cena CZK
Jednolůžkový	129	3 161
Dvoulůžkový	154,5	3 786
Twin	154,5	3 786
Business	193,5	4 741
Superior Suite	208,5	5 109

EUR = 24,50 CZK. Při pobytu delším jak 3 noci sleva 10%. Toto nejsou pultové ceny.

Hotel Ramada Symphony přímo sám nevlastní žádnou restauraci, ale je zde několik možností pro dobré i luxusní občerstvení, a to jen pár kroků od hotelu, či přímo v přízemí hotelu, kde je umístěna restaurace Sv. Václava. Ve věži Aida se nachází Café bar, který nabízí nápoje a lehké občerstvení, je otevřen od 11 do 23:30 hodin. Hosté mohou mít snídani formou bufetu v hotelu každé ráno od 6:30 do 10:30 hodin. Snídani obsahuje široký výběr sýrů, salámů, ovoce i zeleniny. Pokojová služba hotelu je k dispozici od 11 hodin do 22 hodin a hosté si mohou vybrat z nabídky od sjednané restaurace Sv. Václava, která se nachází v přízemí.

Hosté ubytovaní v hotelu Ramada Grand Hotel Symphony mohou využít sousedního wellness a fitness centra, které disponuje:

- Plně vybavenou posilovnou;
- Vířivými vanami;
- Salonem krásy;
- Masážemi.

2.4.3 K+K hotel Fénix

K+K hotel Fénix je podle certifikace HOTELSTARS Union čtyřhvězdičkový hotel Superior. Hotel leží v ulici Ve Smečkách, to je jen pár kroků od Václavského náměstí. Tento hotel byl vystavěn ve stylu „pražské moderny“, skrývá svěží a exkluzivní prostředí a je vhodný pro soukromý i pracovní pobyt v srdci „Zlaté Prahy“.

Hotel patří do řetězce K+K Hotels, jedná o prvotřídní hotely s nezaměnitelným charakterem a stylovou atmosférou v centrech evropských metropolí. V Praze má řetězec hotely dva, a to hotel Fénix a hotel Central.

Hotel Fénix disponuje 127 pokoji kategorie Classic a Executive. Součástí vybavení hotelu je též Wellness, business lounge, konferenční místnosti, bar a bistro, prádelna a parkoviště. Wellness centrum se nachází přímo v hotelu a nabízí prostory sauny a fitness ubytovaným hostům zdarma. Masáže zprostředkované po předchozí domluvě jsou za příplatek.

Pokoje Classic

Součástí vybavení všech těchto pokojů je klimatizace, zvukotěsná okna, satelitní TV, telefon s přímou volbou. Trezor, minibar, internet přes WI-FI i LAN. Samozřejmostí jsou moderně vybavené koupelny s vysoušečem vlasů a ohřívačem ručníků. Možnost výběru kuřáckého či nekuřáckého pokoje.

Pokoje Executive

Velmi prostorné a nadstandardně vybavené pokoje, jejichž součástí je vše, co patří do výbavy pokojů Classic, plus navíc pracovní stůl se světlem a telefonem, dále nechybí set na přípravu kávy a čaje a koupelny jsou vybavené navíc kosmetickým zrcadlem a kosmetickými doplňky. Speciálním dárkem k tomuto pokoji je ovocný koš na pokoji při příjezdu.

Tabulka 6: Pultový ceník K+K Hotel Fénix [12]

Pokoj	Cena EUR	Cena CZK
Classic pro jednu osobu	290	7 105
Classic pro dvě osoby	310	7 595
Executive pro jednu osobu	315	7 718
Executive pro dvě osoby	335	8 208
Příplatek za třílůžkový pokoj	50	1 225

Ceny jsou uvedeny včetně snídaně formou bufetu a DPH. EUR = 24,50 CZK

2.4.4 Hotel Yasmin

Hotel Yasmin patří mezi nejlépe hodnocené hotely v Praze, jedná se o čtyřhvězdičkový hotel superior, který podstoupil certifikaci HOTELSTARS Union. Hotel je umístěn v ulici Politických vězňů hned vedle Václavského náměstí.

Hotel je proslavený svým výjimečným designem a nadstandardními službami. Hotel nabízí 3 multifunkční konferenční místnosti vhodné pro nejrůznější akce a jednání. Svým uspořádáním a variabilitou prostoru uspokojí i ty nejnáročnější klienty. Kapacita konferenčních prostor je 200 osob. Hotel dále nabízí fitness a WI-FI, které jsou pro hosty zdarma, prádelnu a čistírnu, směnárnou, Concierge a Business Centre služby. V hotelu je možné parkování v hlídáných podzemních garážích.

Restaurace Café Bar „Noodles“ nabízí fantastické těstoviny od italských po thajské, lehké saláty a další speciality mezinárodní kuchyně. Restaurace nabízí snídani, lehké obědy a večeře ve velmi atraktivním prostředí. Tato stylově designová restaurace disponuje 130 místy k sezení. Když vstoupíte do hotelu Yasmin druhým vchodem z Václavského náměstí, ocitnete se v jedinečné zelené oáze letní zahrady Yasmin s 80 místy k sezení. Zahrada je hostům otevřena od března do října a můžete zde ochutnat speciality, dezerty, koktejly a kávu. Restauraci se zahradou je také možno pronajmout k prezentačním účelům a pořádání firemních večírků, společenských akcí a svateb.

Hotel nabízí 196 luxusních designových pokojů umístěných na sedmi patrech budovy hotelu Yasmin. Většina ze 185 standardních pokojů svým výhledem na nádvoří nabízí ubytování v klidném prostředí centra Prahy. Dále má hotel 11 apartmá Junior Suite a 1 Yasmin suite. V hotelu je k dispozici 120 pokojů pro nekuřáky a 2 pokoje pro tělesně postižené hosty. Každý pokoj je vybaven klimatizací, minibarem, trezorem, prostornou koupelnou s toaletou, vysoušečem vlasů, vanou či sprchou. Pokoje jsou vybaveny designovým nábytkem, LCD televizorem a WI-FI připojením. V pokojích deluxe a suite je také set na přípravu kávy a čaje zdarma.

Yasmin suite je jediné apartmá v hotelu, které disponuje 2 oddělenými pokoji (ložnice a obývací pokoj) a prostornou šatnou. Celková velikost apartmá je 57 m² a je ještě možné propojit ho s 2 Junior suitami. Apartmá je nekuřácké.

Tabulka 7: Ceník pokojů Hotel Yasmin

Pokoj	Hlavní sezona		Střední sezona		Nízká sezona	
	EUR	CZK	EUR	CZK	EUR	CZK
Superior	260	6 370	240	5 880	220	5 390
De luxe	280	6 860	260	6 370	240	5 880
Junior suite	300	7 350	280	6 860	260	6 370
Yasmin suite	340	8 330	320	7 840	300	7 350

Ceny zahrnují snídani formou bufetu, volný vstup do fitness centra a veškeré daně a městské taxy. EUR = 24,5 CZK

2.4.5 Best Western Premier Hotel Majestic Plaza

Nový luxusní hotelový komplex BEST WESTERN PREMIER Hotel Majestic Plaza se nachází jen pár kroků od Václavského náměstí v ulici Štěpánská. Jedná se o hotel, který podstoupil certifikaci HOTELSTARS Union a získal označení čtyři hvězdičky superior. Hotelový komplex se skládá ze dvou budov, přičemž každá budova je z jiného století a tedy dekorována v jiném stylu. Uvnitř atriového propojení obou budov se nachází terasa, která je k dispozici hostům v rámci snídaní, obědů, večeří či servírování kávových přestávek při konferencích.

Hotel mimo služeb obvyklých v 4* hotelu nabízí:

- Služby baru v hotelovém lobby s bezdrátovým připojením k Internetu;
- Restaurece Asmera a Victoria;
- Latinsko-americký Havana Club;
- Majestic Panorama Club v nejvyšším podlaží s výhledem na Pražský hrad;
- Saunu a vířivou lázeň;
- Thajské masáže;
- 23 parkovacích míst v hotelové podzemní garáži;
- 3 luxusní konferenční prostory s možností propojení o kapacitě 110 osob.

Hotel disponuje 182 pokoji, z toho 112 dvoulůžkových pokojů Superior, 56 pokojů Superior Twin, 8 dvoulůžkových pokojů Executive Suite a 6 Apartmá. Všechny pokoje jsou vybaveny klimatizací, WI-FI, LCD TV a satelitem, minibarem, setem pro přípravu kávy a čaje, trezorem a psacím stolem.

Pokoje ve stylu Biedermeier

Jedná se o 50 pokojů umístěných v druhé budově hotelu. V tomto dříve činžovním domě z roku 1880 se narodil slavný český spisovatel Jaroslav Hašek (Dobrý voják Švejk). Tyto pokoje se liší od pokojů v první budově vysokými stropy a originálními malbami. Luxusní koupelny jsou vyvedené v kontrastním černobílém stylu a jsou vybavené prostornými vanami, sprchou, fénem a dalšími toaletními potřebami zdarma.

Pokoje Executive Suite a Apartmá

Pokoje, které se nacházejí v nejvyšším patře budovy pojmenovaném Majestic Panorama Club. Všechny pokoje mají výhled na Pražský hrad, Petřínskou rozhlednu a Národní divadlo. Hosté v tomto podlaží mají zdarma k dispozici vířivou lázeň a saunu a též dostávají jako pozornost časopisy. Pokoje Executive Suite mají navíc k dispozici dva balkony a terasy.

Tabulka 8: Ceník pokojů BEST WESTERN PREMIER Hotel Majestic Plaza [14]

Pokoj	Cena EUR	Cena CZK
Superior	500	12 250
Superior Twin	500	12 250
De-Luxe Double	550	13 475
Apartmá	570	13 965
Executive Suite	600	14 700

Ceny včetně snídaně a DPH. EUR = 24,5 CZK

Porovnání hotelu Jalta s předchozími konkurenčními hotely

Tabulka 9: Jednoduché srovnání hotelů

Hotel	Počet pokojů	Konferenční prostory	Cena		Poznámka
			Apartmá	Nejlevnější pokoj	
Jalta	94	250	9 310	7 840	Svatby
Adria	89	140	4 410	2 916	Jedinečná restaurace
Ramada Symphony	100	30	5 109	3 161	Není restaurace
Fénix	127	50	8 208	7 105	
Yasmin	196	200	8 330	6 370	Zahrada
Majestic Plaza	182	110	14 700	12 250	Jaroslav Hašek

Z výše uvedené tabulky, pokud se zaměříme právě na cenu hotelu, můžeme vidět, že hotel Jalta je druhý nejdražší hotel. Vzhledem k jeho poloze přímo na Václavském náměstí, jeho označení čtyřhvězdičkový hotel superior a dalším poskytovaným službám, si myslím, že 9 310 Kč za apartmá je přiměřené. Sousedící hotel Ramada Symphony nabízí apartmá téměř za poloviční cenu, ale musíme zohlednit, že hotel je pouze čtyřhvězdičkový nikoliv superior, hotel též nevlastní ani restauraci. Co se týká hotelu Adria, jsem cenou velice překvapena, s přihlédnutím na třídu hotelu a umístění v dolní polovině Václavského náměstí, si dovoluji říci, že 4 410 Kč za apartmá je velice málo. Neměla jsem možnost nahlédnout do apartmá hotelu Adria osobně, mohu posuzovat vzhled apartmá tedy pouze z fotografií, zda apartmá i v reálu vypadá takto, tak to z hotelu činí velmi silného konkurenta z hlediska nízké ceny. O hotelu Majestic Plaza, si dovoluji říci, že je cenově, v porovnání s ostatními analyzovanými hotely, na čtyřhvězdičkový hotel dost vysoko, ovšem je potřeba zohlednit značku řetězce BEST WESTERN PREMIER. Při porovnávání konferenčních prostor nám vychází, že největší

prostory má hotel Jalta, což beru jako obrovské plus. Dalším možným plusem hotelu můžeme být, že jako jediný z porovnávaných hotelů poskytuje služby „svateb na klíč“. Dovoluji si tedy tvrdit, že hotel Jalta ve velikosti konferenčních prostor a v poskytování právě veškerých svatebních služeb, nemá silného konkurenta v těchto porovnávaných hotelích.

3 Průzkum: Dotazník spokojenosti hostů

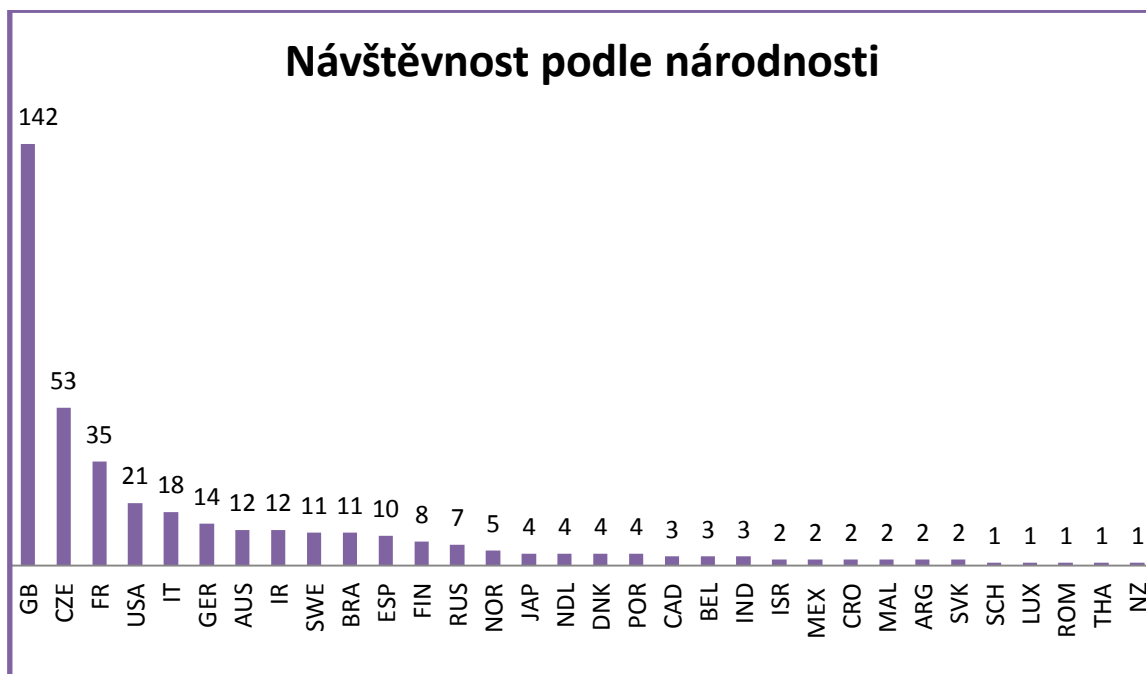
Hotel Jalta si sám zjišťuje, jak jsou jeho hosté v hotelu spokojeni se službami, pracovníky či čistotou prostředí. Dotazník „How was your stay?“ (Jaký byl Váš pobyt?) hotel posílá hostům spolu s poděkováním za pobyt. Dále hosté mohou hotel hodnotit přímo na webových stránkách hotelu či na webech tripadvisor.com a booking.com. Hotel si všechna tato hodnocení shromažďuje a vyhodnocuje, pravidelně jedenkrát měsíčně se sejdou vedoucí pracovníci a shrnou si kladné a záporné komentáře a následně se dohodnou na řešení nedostatků, vycházejících z negativních komentářů, aby ještě více zlepšili servis hotelu.

Pro mou bakalářskou práci mi hotel Jalta poskytl veškeré vyplněné dotazníky a informace za rok 2011. Všechny grafy jsou zpracovány mou osobou na základě poskytnutých informací. Za rok 2011 dotazníky vyplnilo celkem 401 hostů. (Původním záměrem práce bylo vymyslet vlastní dotazníky a ty umístit buď na recepci hotelu Jalta, nebo je posílat spolu s poděkováním za pobyt. Později však, když jsem zjistila, že hotel již sám zkoumá spokojenost hostů a je ochoten mi tato data poskytnout, bylo zbytečné a pro hotel též nepřijatelné obtěžovat hosty dvakrát téměř stejným dotazníkem.)

Dotazník je rozdělen na tři části. První část je rozdělena na 4 okruhy, a to „pokoje“, „recepce“, „restaurace COMO“ a „vzhled hotelu“, každý okruh pak dále obsahuje další body, které hosté hodnotí známkami od 1 do 5 (1 – výborné, 2 - velmi dobré, 3 -dobré, 4 – průměrné, 5 – špatné). Druhá část dotazníku se skládá z pěti otázek s odpověďmi, hosté volí pro ně nejvhodnější odpověď (je možnost i více odpovědí). V třetí části je místo na připomínky a komentáře hostů, co se jim v hotelu líbilo, nelíbilo či co jim v hotelu chybělo. V případě, že hosté některou službu oznámkovali horší známkou, mají zde v třetí části možnost vyjádřit svůj názor, proč hodnotili právě takto. Hotel si také ke každému dotazníku doplňuje jméno hosta, adresu, číslo pokoje, národnost a datum příjezdu. (Celý dotazník k nahlédnutí v přílohách.)

Vyhodnocení dotazníků:

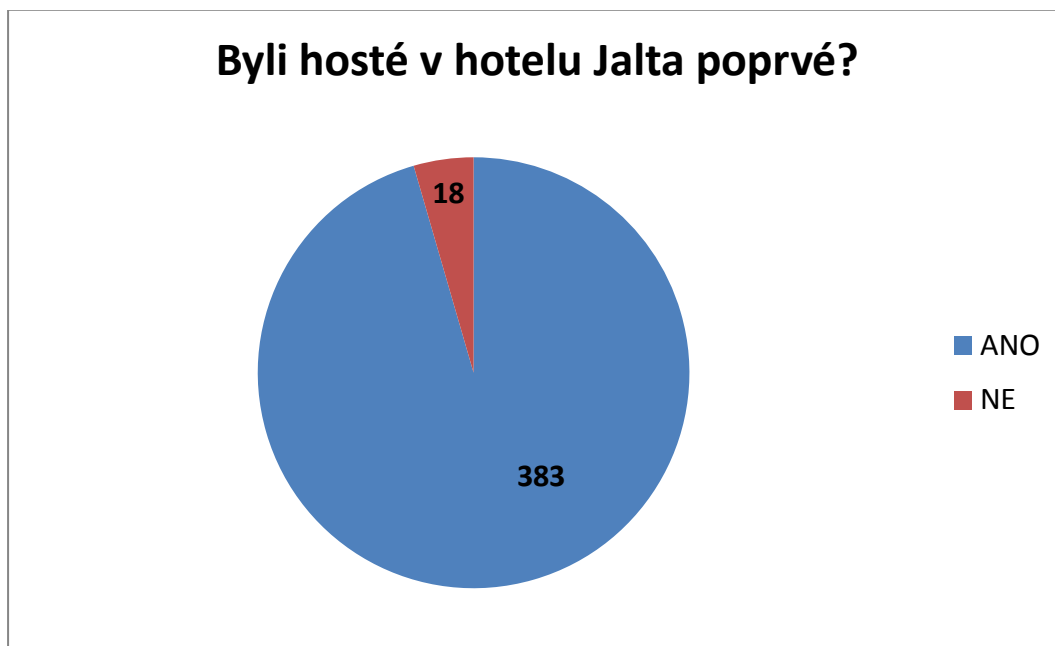
Následující graf ukazuje, jaké národnosti hotel Jalta za rok 2011 navštívily.



Graf 1: Rozdělení respondentů/hostů podle národnosti.

Z grafu můžeme vidět, že hotel v roce 2011 nejčastěji navštěvovali hosté z Velké Británie, na druhém místě v návštěvnosti hotelu jsou hosté z České Republiky. Hotel je též oblíben u obyvatel Francie, USA a Itálie.

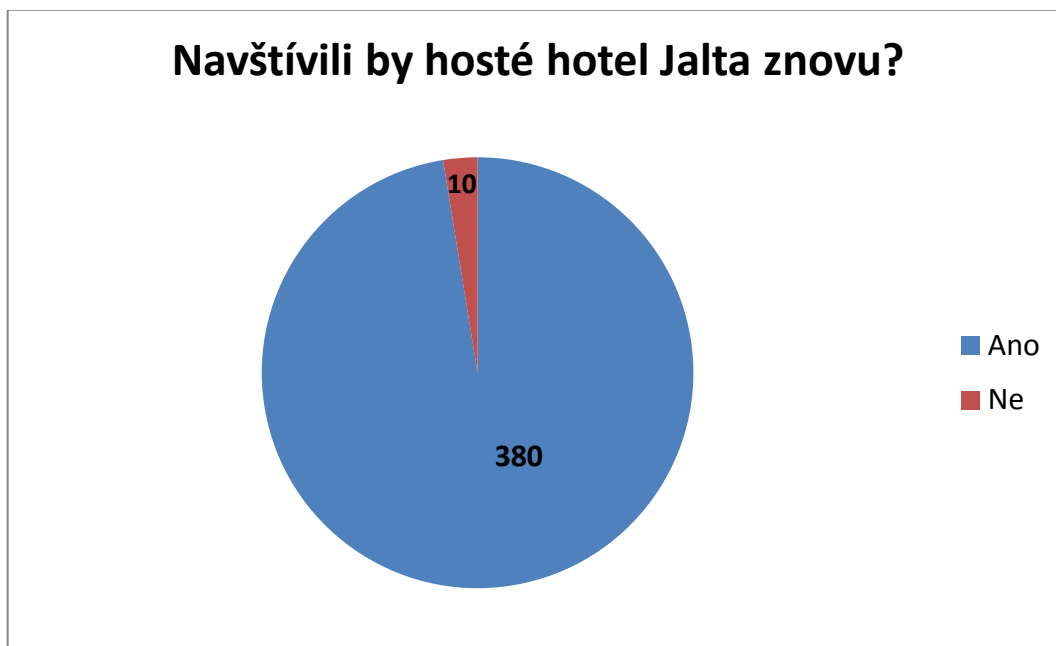
1. První otázka dotazníku měla za úkol zjistit, zda byl host v hotelu Jalta poprvé či už někdy v minulosti hotel navštívil. Na otázku odpověděli všichni dotazovaní.



Graf 2: Byl/a jste v hotelu Jalta poprvé?

Z grafu můžeme vidět, že hotel navštívilo 383, tedy 96 % hostů poprvé a 18, tedy 4% hostů bylo v hotelu již vícekrát.

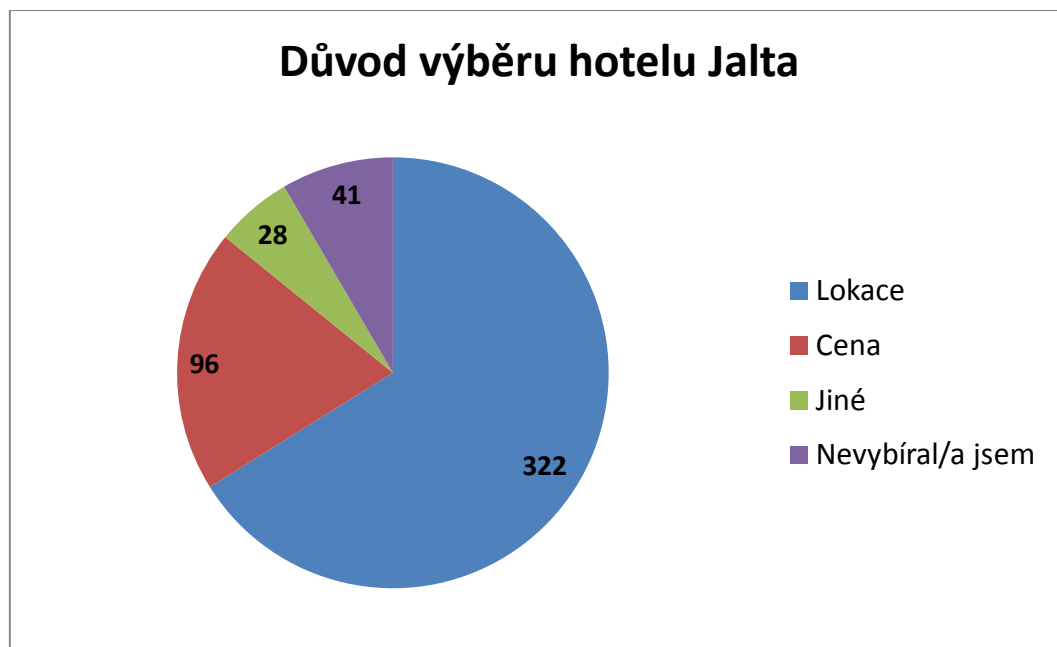
2. Tato otázka se zaměřovala na zjištění, jestli by hosté navštívili hotel znovu. Z dotazovaných osob 11 na otázku neodpovědělo.



Graf 3: Navštívil/a byste hotel Jalta znovu?

Na tomto grafu můžeme vidět, že z 390 hostů, kteří hotel navštíví, by ho pouze 3% znovu nenavštívila. Dovoluji si tvrdit, že toho zjištění je pro hotel více než pozitivní.

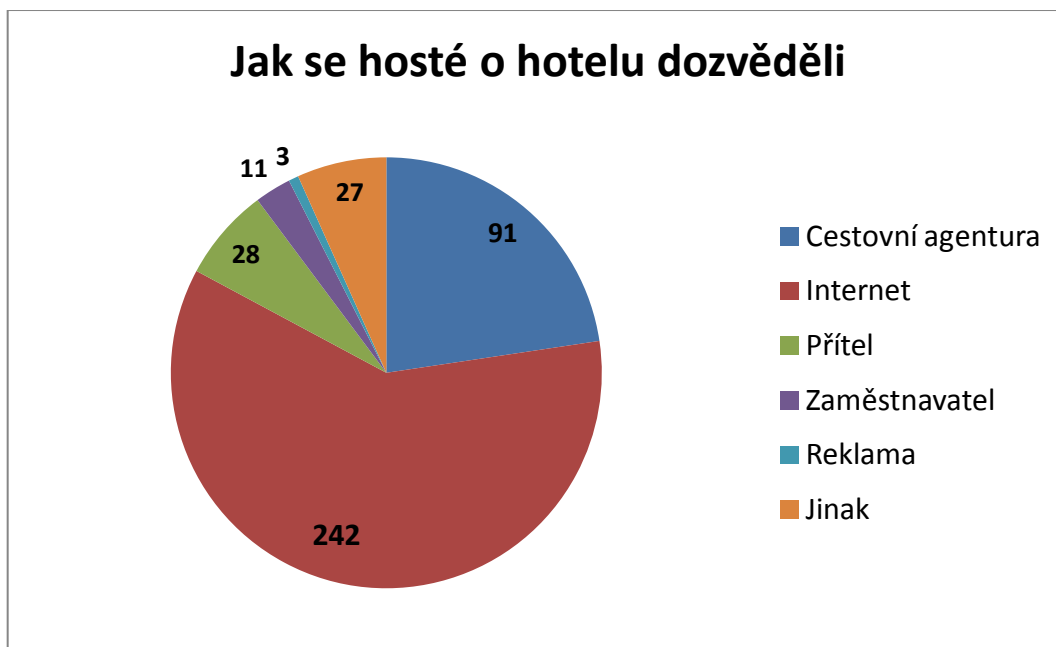
3. Z této otázky chce hotel Jalta zjistit, jaké faktory hosty vedou k volbě právě tohoto hotelu. Na otázku bylo možno odpovědět více možnostmi. Na otázku neodpovědělo 8 respondentů.



Graf 4: Podle čeho jste hotel Jalta vybíral/a?

Z tohoto grafu můžeme vidět, že u rozhodování výběru hotelu převažuje právě jeho umístění na Václavském náměstí, dalším faktorem, podle kterého hosté často volí je cena. 41 respondentů si hotel nevybíralo samo, jednalo se o osoby, které hotel navštívily z důvodu pracovní cesty, hotel jim tedy pak vybíral například zaměstnavatel, či z důvodu kongresu, který byl právě v hotelu Jalta.

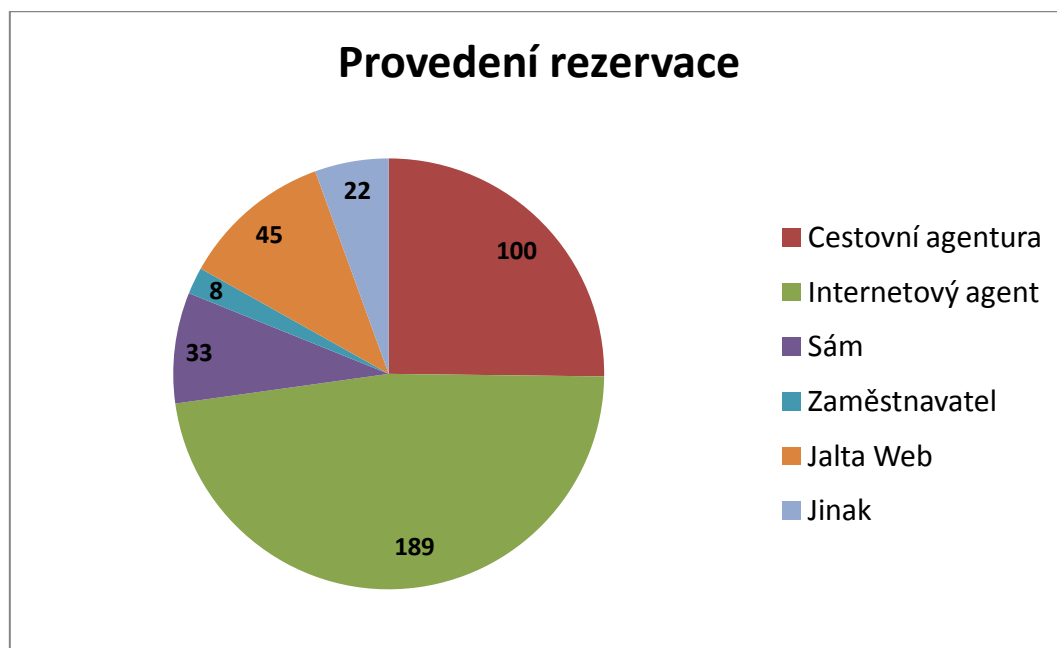
4. Další otázka měla za úkol zjistit, odkud se hosté o hotelu Jalta nejčastěji dozvídají. Na otázku bylo možné odpovědět více možnostmi a opět neopovědělo 8 dotazovaných.



Graf 5: Jak jste se o hotelu Jalta dozvěděl/a?

Z grafu můžeme vidět, že nejčastěji se o hotelu Jalta hosté dozvídají na internetu a v cestovní agentuře. Z internetu zná hotel 60% z dotazovaných a z cestovní agentury se o hotelu dozvědělo 22% z respondentů. Z reklamy se o hotelu Jalta dozvědělo pouhé 1% hostů.

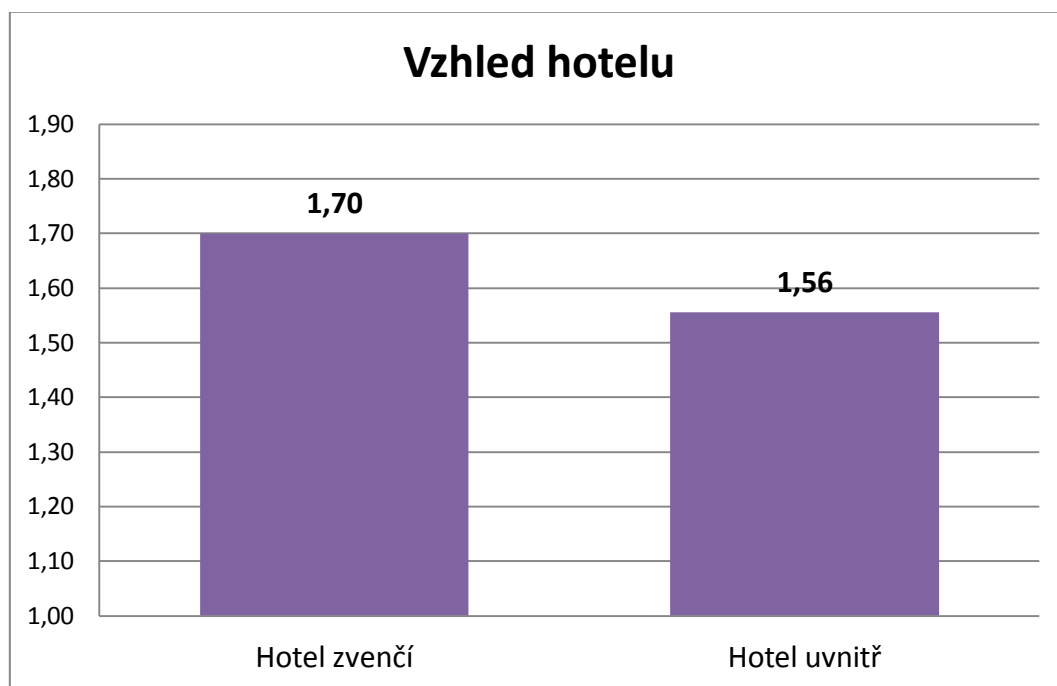
5. Tato otázka byla zaměřena na zjištění, jak jsou nejčastěji prováděné rezervace, který způsob hostům nejvíce vyhovuje. Byla možnost pouze jedné odpovědi. U hostů, kteří nenavštívili hotel poprvé, se jednalo o poslední jejich pobyt v hotelu. Na tuto otázku neodpověděli 4 dotazovaní.



Graf 6: Jak byla provedena Vaše rezervace hotelu Jalta?

Z toho grafu je vidno, že hosté nejčastěji provádějí rezervace hotelu přes internetové agentury či tzv. kamenné cestovní agentury. U internetových agentur se jedná od 48% dotazovaných a u kamenných cestovních agentur o 25%. Odpovědí „sám“ byla myšlena rezervace provedená zatelefonováním, či posláním e-mailu přímo do hotelu. Přes rezervační systém na Jalta webu provedlo rezervaci 11% hostů.

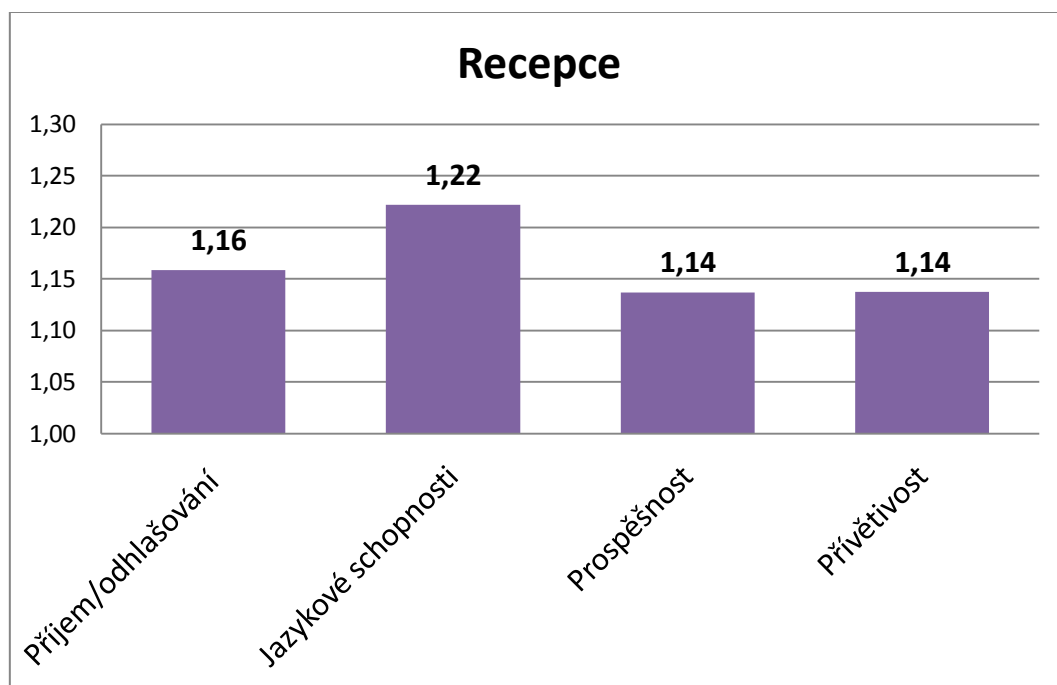
6. Tato otázka je první ze známkovacích otázek. Otázka měla za úkol zjistit, jak hosté hodnotí vzhled hotelu zvenčí a uvnitř.



Graf 7: Hodnocení vzhledu hotelu

Z grafu můžeme vidět, že hosté hodnotí vzhled hotelu uvnitř o trošku lépe než hotel zvenčí, ale v obou případech je známka stále mezi 1 a 2 tedy mezi výborné a velmi dobré. Průměrná známka hodnocení vzhledu hotelu za celý rok 2011 je 1,63.

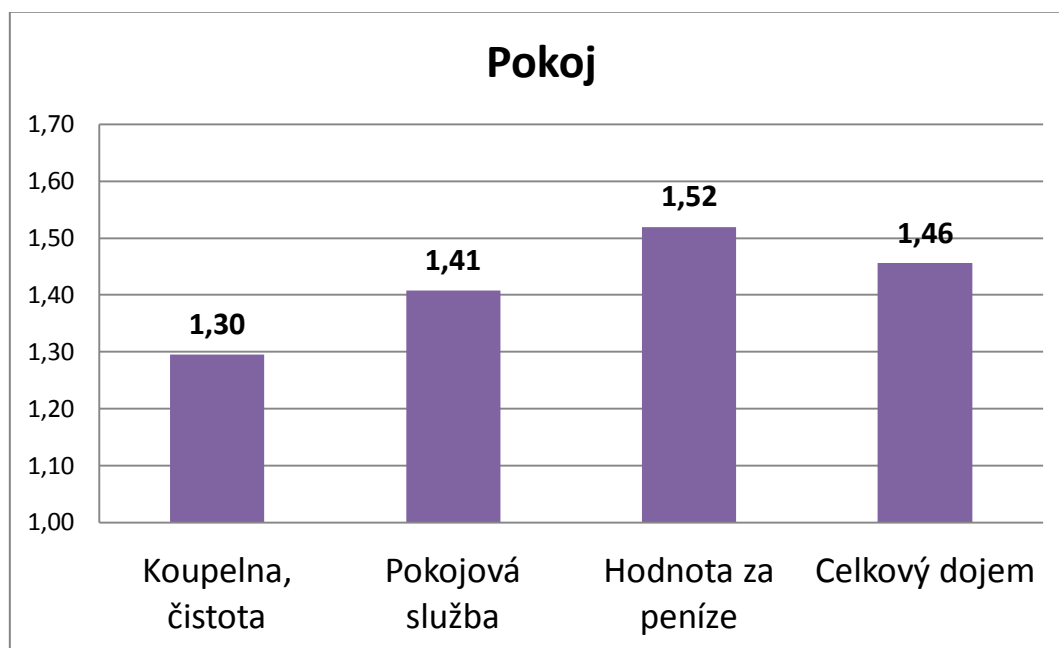
7. Otázka zaměřena na hodnocení recepce hotelu Jalta, jak jsou hosté spokojeni s rychlostí check-in/out, jestli jsou pracovníci recepce přívětiví a nápomocní a jak si vedou po jazykové stránce.



Graf 8: Hodnocení služeb recepce

Z toho grafu je vidět, že služby recepce hotelu Jalta jsou na vynikající úrovni. Odpovídalo 401 hostů a průměrná známka za všechny služby recepce za celý rok 2011 je 1,17.

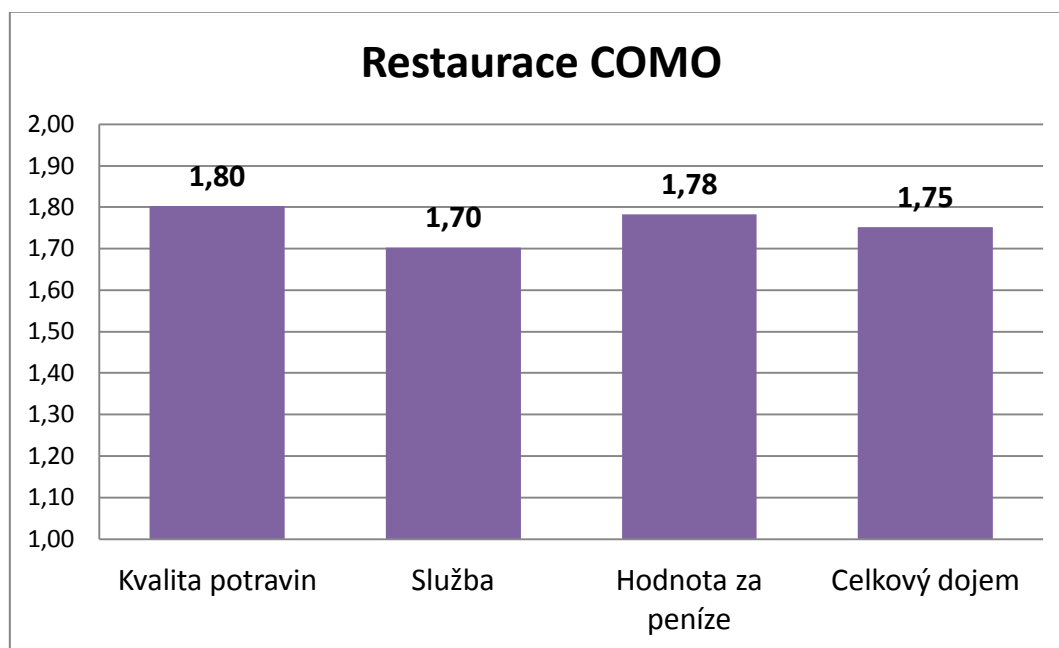
8. Tato otázka byla zaměřena na pokoj, a to na jeho vzhled, čistotu, pokojovou službu. Ohodnotilo všech 401 respondentů.



Graf 9: Hodnocení pokoje

V této otázce hosté hodnotili spokojenost s čistotou koupelny a pokoje celkově, pokojovou službu, hodnotu za peníze a celkový dojem z pokoje. Průměrná známka této otázky zabývající se hodnocením pokoje je 1,41. Nejlépe si vede hodnocení čistoty pokoje a koupelen se známkou 1,3.

9. Otázka s úkolem zjistit hodnocení hotelové restaurace COMO. Ohodnotilo všech 401 respondentů.



Graf 10: Hodnocení restaurace COMO

V této otázce hosté vyjadřovali svoji spokojenost s restaurací COMO. Průměrná známka restaurace je 1,76, toto je u hotelu nejhorší známka, ale stále průměr dosahuje hodnoty menší než 1,8, tak si dovoluji říci, že je to více jak velmi dobré. Hosté, kteří dali špatnou známku, pak měli možnost vyjádřit se více ke své nespokojenosti v posledním bodu dotazníku, a to ve volném poli určeném pro komentáře. Myslím si, že restaurace získala nejhorší známku právě díky častým stížnostem na kvalitu snídaní.

4 Závěrečné shrnutí vyhodnocení dotazníků

Podle mého názoru a vyhodnocení dotazníků jsou hosté s hotelem Jalta rozhodně spokojeni. Z předchozích grafů můžeme vidět, že známka nikdy neklesla ani na číslo 2, tedy na velmi dobře. Znamka se stále držela mezi výbornou a velmi dobrou. Z tohoto známkování od 401 hostů v uplynulém minulém roce 2011 tedy soudím, že hosté hotelu Jalta jsou s kvalitou poskytovaných služeb více než jen spokojeni.

Při vyhodnocování posledního bodu v dotaznících, tedy krátkého komentáře ze strany hostů „s čím byli spokojeni či nespokojeni“, jsem si povšimla, že opět převažují samé pozitivní komentáře. Objevilo se jen málo negativních komentářů a dovoluji si říci, že šlo většinou o náhody, nikoli o chybu hotelu.

Hosté na hotelu Jalta nejvíce chválí ochotu, přátelskost a nápomocnost personálu hotelu, především pak personálu recepce. Několikrát hosté uvedli, že se jim v hotelu Jalta dostalo zatím nejlepších služeb recepce a nejpřátelštějšího chování. Mnohokrát se v komentářích objevila chvála a poděkování panu Martinovi, Conciegre hotelu, za jeho nápomocné rady, přátelské a milé chování, profesionalitu, apod. Dalším nejčastěji opakujícím se komentářem byla chvála na čistotu, komfortnost pokojů a velmi dobrou úroveň služeb. Hostům se také velice líbí poloha hotelu s cenou více než přijatelnou k jeho poloze v historickém jádru a centru hlavního města Prahy. Obrovská chvála se také objevila na pokoj pro tělesně postižené osoby. Hosté o pokoji napsali, že je to „vynikající super místnost“, pokoj je velmi prostorný, pohodlný, čistý a velmi pěkně zdobený. Pár hostů také poukazuje na to, jak si hotel váží svých hostů. Hosté, kteří měli v době pobytu narozeniny, dostali například láhev sektu na pokoj zdarma. Muslimští hosté, kteří do hotelu zavítali, byli velmi spokojeni a navrhovali, aby si hotel uvedl na své stránky, že je ideálním místem pro další muslimské zákazníky. Další hosté si chválili například klimatizaci, dobrý výběr programů v satelitní TV na pokojích, rychlé WI-FI připojení, atd.

V negativních komentářích se nejčastěji opakovalo upozornění na kluzkou vanu a celkově na kluzkou podlahu v koupelně. Při mytí dochází prý k vystřikování vody z vany na podlahu a ta se pak stává nebezpečně kluzkou. Dalším často opakujícím se negativním komentářem byla kritika snídaní. Co mělo být teplé, bylo studené, džus byl příliš řídký. Hosté psali, že jídlo v restauraci COMO je vynikající a bezchybné, tak

hosté nerozumí tomu, proč snídaně nejsou také na takové úrovni. Párkrát se také objevila stížnost na špatnou zvukovou izolaci koupelny. Hosty v noci rušil při spánku hluk tekoucí sprchy či spláchnutí toalety z vedlejšího pokoje. Posledním opakujícím se negativním komentářem byla stížnost na set na přípravu čaje a kávy na pokoji. Na pokojích byl prý nedostatek hrnečků, skleniček či kávových filtrů. Dále už se objevovaly jen výtky na předražené parkoviště, na špatný výběr z anglických programů na satelitu pro děti a nefunkční klimatizace, která byla ale ihned po nahlášení opravena.

Dovoluji si říci, že co se týká negativních komentářů například na nesprávně fungující TV, klimatizaci či fén, často dochází k tomu, že hosté si během pobytu na nic nestěžují a pak se vyjádří až při hodnocení hotelu v dotaznících, na stránkách hotelu či na stránkách cestovních agentur, které hotel nabízejí. Pokud by hosté problém s čímkoli nahlásili personálu již během pobytu, byl by problém odstraněn ihned, nebo jak jen by to bylo možné a hosté by si tak mohli užívat už ničím nerušeného pobytu.

5 Závěr

Cílem této bakalářské práce bylo analyzovat provoz hotelu Jalta Praha. Především tento hotel představit a přiblížit způsob jeho fungování za pomoci analýzy služeb. V úvodu práce jsem si také stanovila, že provedu SWOT analýzu, konkurenční analýzu a dotazníkové šetření. Myslím si, že veškeré předem stanovené cíle jsem splnila. Hotel jsem dopodrobna představila, provedla jsem SWOT analýzu neboli analýzu silných a slabých stránek, příležitostí a hrozeb hotelu Jalta. Při provádění analýzy konkurence jsem si zvolila pět nejsilnějších konkurentů a provedla jsem detailní analýzy také jejich služeb. Následně jsem těchto pět analýz porovnála s analýzou hotelu Jalta, abych věděla, jak si hotel stojí na trhu a jak moc je silný v opravdu velkém konkurenčním prostředí.

Hned na začátku práce jsem také nastolila problém, kdy hotel o sobě tvrdí, že je pětihvězdičkovým hotelem, ale podle certifikace mezinárodního klasifikačního systému HOTELSTARS Union tomu tak není. Po mém podrobném zkoumání hotelu jsem došla k závěru, že hotel pětihvězdičkové třídy opravdu nedosahuje, nicméně si myslím, že čtyřhvězdičkovou třídu naopak převyšuje. Naprosto tedy souhlasím s označením hotelu „čtyři hvězdičky superior“, který byl hotelu udělen výše zmíněnou asociací.

Provedeným výzkumem jsem zjistila drobné problémy, které mi byly potvrzeny také dotazníkovým šetřením. Těmto problémům bych se chtěla na tomto místě věnovat, sdělit mé vlastní návrhy pro odstranění problémů, a tedy zlepšení služeb hotelu Jalta. Hosté si často stěžovali na kluzké vany a podlahy v koupelnách. Myslím si, že tento nebezpečný problém, při kterém může dojít k úrazu hosta, by snadno vyřešily protiskluzové podložky, které se umísťují do van. Co se týká problému kluzké podlahy, který vzniká vystřikováním vody z vany, ten by bylo vhodné odstranit sprchovou zástěnou. V koupelnách by bylo podle mého názoru také vhodné vyměnit vysoušeče vlasů, některé jsou opravdu zastaralé. Také jsem si povšimla, že na balkonech chybí stolky a židle, i hosté se zmiňovali, že by takovouto věc ocenili. Co se týká stížností na snídani, nemůžu posoudit z vlastního hlediska, neměla jsem možnost být při snídaních. Při vyhodnocování pozitivních a negativních komentářů jsem ale měla možnost vidět, že stejně tak jako mnoho hostů snídani kritizovalo, tak si je naopak spousta hostů zase chválilo.

Závěrem si tedy dovoluji říci už jen to, že podle mého názoru a také možnosti posouzení s jinými konkurenčními hotely, hotel Jalta dosahuje ve své třídě vynikající úrovně. Obrovskou zásluhu má na tomto faktu samozřejmě generální ředitel hotelu Jalta, pan Vojtěch Kačerovský, který si je moc dobře vědom, jak správně hotel řídit. Hotelu ale k této vynikající kvalitě služeb také především přispívají vysoce kvalifikovaní pracovníci, kteří jsou k hostům zdvořilí, usměvaví, milí a respektují jejich přání.

6 Seznam použitých zdrojů

6.1 Tištěné zdroje

- (1) KŘÍŽEK, F., NEUFUS, J.: *Moderní hotelový provoz*. Praha: Grada Publishing, 2011. 195 s. ISBN 978-80-247-3868-0
- (2) INDROVÁ, J. a kol.: *Cestovní ruch I*. Praha: Oeconomica, 2004. 113 s. ISBN 80-245-0799-4.
- (3) BERÁNEK, J.: *Provozujeme pohostinství a ubytování*. Praha: MAG Consulting, 2004. 180 s. ISBN 80-86724-02-6,
- (4) BERÁNEK, J, KOTEK, P.: *Řízení hotelového provozu*. 4. vydání. Praha: MAG Consulting, 2007. 240 s. ISBN 80-86724-00-X.
- (5) HORNER, S., SWARDBROOKE, J.: *Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času*. Praha: Grada Publishing, 2003. 486 s. ISBN 80-247-0202-9.
- (6) ORIEŠKA, J.: *Služby v cestovním ruchu*. Praha: Idea Servis, 2010. 405 s. ISBN 978-80-85970-68-5
- (7) ORIEŠKA, J.: *Technika služeb cestovního ruchu*. 1. vydání. Praha: Idea Servis, 1999. 244 s. ISBN 80-855970-27-9
- (8) ČURDA, D., HOLUB, K.: *Stručné dějiny oborů potravinářství a hotelnictví*. 1. vydání. Praha: Scienta, 2004. 33 s. ISBN 80-7183-292-8
- (9) DJOKIC, A.: *Management ubytovacích zařízení*. Jihlava, 2011. Přednášky. Vysoká škola polytechnická Jihlava

6.2 Elektronické zdroje

[1] CzechTourism [online].

Dostupné z: <http://www.czechtourism.cz/>

[cit. 2012-02-01].

[2] KOVÁČ, Lukáš.: *Vývoj a úroveň hotelnictví v ČR a některých státech EU* [online]. Zlín, 2010. Bakalářská práce. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně.

Dostupné z: http://dspace.k.utb.cz/bitstream/handle/10563/11125/kova%C4%8D_2010_bp.pdf?sequence=1.

[cit. 2012-02-10].

[3] Analýza systémů řízení kvality služeb v oblasti hotelnictví: *Ministerstvo pro místní rozvoj* [online]. Červen 2010

Dostupné z: <http://www.mmr.cz/CMSPages/GetFile.aspx?guid=163746c5-e0e3-4297-b8c9-f0c3231fe02b>

[cit. 2012-03-01].

[4] Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení, klasifikační kritéria: *Asociace hotelů a restaurací ČR o.s., UNIHOST, MMR, CzechTourism* [online].

Dostupné z: http://www.hotelstars.eu/userfiles/files/cz/downloads/2011-07-Kriteria_Czech_2010-2012.pdf

[cit. 2012-03-02].

[5] HOTELSTARS UNION [online].

Dostupné z: <http://www.hotelstars.eu/cz/>

[cit. 2012-03-02].

[6] Hotely pro sportovní aktivity. *Sunflowers-agency* [online].

Dostupné z: <http://www.sunflowers-agency.cz/hotely-pro-sportovni-aktivity.php>

[cit. 2012-03-05].

[7] Hotely pro odpočinek a relax. *Sunflowers-agency* [online].

Dostupné z: <http://www.sunflowers-agency.cz/hotely-pro-odpocinek-a-relax.php>

[cit. 2012-03-05].

[8] Hotel Jalta Praha [online].

Dostupné z: <http://www.hoteljalta.com/cs/>.

[cit. 2012-03-12]

[9] Václavské náměstí: Wikipedie [online]

Dostupné z: http://cs.wikipedia.org/wiki/V%C3%A1clavsk%C3%A9_n%C3%A1m%C4%9Bst%C3%AD

[cit. 2012-03-12]

[10] Hotel Adria Praha [online].

Dostupné z: <http://www.hoteladria.cz/>

[cit. 2012-04-12].

[11] Ramada Grand Hotel Symphony [online].

Dostupné z: <http://www.symphonygrandhotel.com/>, <http://www.hotel-ramada-symphony.info/>

[cit. 2012-04-15].

[12] HOTELY PRAHA K+K Hotel Fenix [online].

Dostupné z: <http://cz.kkhotels.com/hotels/prag/k-k-hotel-fenix/ueber-k-khotel-fenix/service-ausstattung/>

[cit. 2012-04-17].

[13] Design hotel v Praze / Hotel Yasmin [online].

Dostupné z: <http://www.hotel-yasmin.cz/cs/>

[cit. 2012-04-17].

[14] BEST WESTERN PREMIER Hotel Majestic Plaza [online].

Dostupné z: <http://www.hotel-majestic.cz/cs/index>

[cit. 2012-04-17].

7 Seznam ilustrací a grafů

Obrázky

Obrázek č. 1 Počet povinných kritérií/bodů pro jednotlivé klasifikační třídy

Obrázek č. 2 Organizační struktura

Obrázek č. 3 Mapa konferenčních prostor hotelu Jalta

Grafy

Graf č. 1 Počet povinných kritérií/bodů pro jednotlivé klasifikační třídy

Graf č. 2 Byl/a jste v hotelu Jalta poprvé?

Graf č. 3 Navštívil/a byste hotel Jalta znovu?

Graf č. 4 Podle čeho jste hotel Jalta vybíral/a?

Graf č. 5 Jak jste se o hotelu Jalta dozvěděl/a

Graf č. 6 Jak byla provedena Vaše rezervace hotelu Jalta?

Graf č. 7 Hodnocení vzhledu hotelu

Graf č. 8 Hodnocení služeb recepce

Graf č. 9 Hodnocení pokoje

Graf č. 10 Hodnocení restaurace COMO

8 Seznam tabulek

- Tabulka č. 1 Ceník pokojů Hotel Jalta Praha
- Tabulka č. 2 Ceník konferenčních prostor Hotel Jalta Praha
- Tabulka č. 3 Odměny pro členy Jalta Rewards Clubu
- Tabulka č. 4 Ceník pokojů Hotel Adria Praha
- Tabulka č. 5 Ceník pokojů Ramada Grand Hotel Symphony
- Tabulka č. 6 Pultový ceník K+K Hotel Fénix
- Tabulka č. 7 Ceník pokojů Hotel Yasmin
- Tabulka č. 8 Ceník pokojů BEST WESTERN PREMIER Hotel Majestic Plaza

9 Seznam příloh

- Příloha č. 1 Fotografie hotelu Jalta
- Příloha č. 2 Podlahové plochy všech pokojů hotelu Jalta
- Příloha č. 3 Jídelní lístek restaurace COMO
- Příloha č. 4 Dotazník

PŘÍLOHY

Foto 1: Hotel Jalta Praha [1]



Foto 2: Restaurace COMO [1]



Foto 3: Bar v restauraci COMO [1]

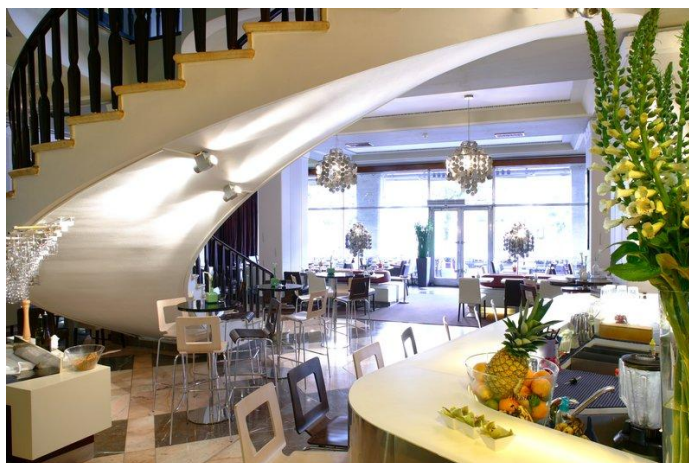


Foto 4: Superior Double [1]



Foto 5: Superior Double De Luxe [1]

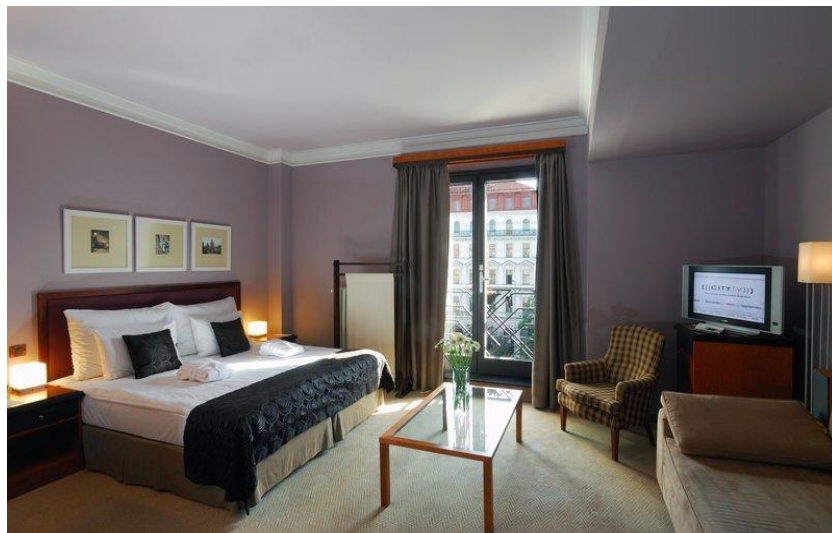


Foto 6: Superior Suite [1]



Foto 7: Konferenční foyer [1]



Foto 8: Konferenční sál Jalta I [1]



Foto 9: Svatební služby v hotelu Jalta Praha [1]



Podlahové plochy pokojů 2.- 7.p.

výměra plochy pokoje v m²

Patra	2.patro			3.patro			4.patro			5.patro			6.patro			7.patro		
	pokoj	koupelna	chodba	pokoj	koupelna	chodba	pokoj	koupelna	chodba	pokoj	koupelna	chodba	pokoj	koupelna	chodba	pokoj	koupelna	chodba
xx1	23,57	5,71	7,47	23,57	5,71	7,47	23,57	5,71	7,47	23,57	5,71	7,47	23,57	5,71	7,47	21,03	3,68	
xx2	22,89	3,41	3,98	21,86	4,01	3,62	21,86	4,01	3,62	21,86	4,01	3,62	21,86	4,01	3,62	16,45	3,47	
xx3	16,65	3,41	4,23	15,71	4,01	4,1	15,71	4,01	4,1	15,71	4,01	4,1	15,71	4,01	4,1	16,2	3,47	
xx4	14,82	3,6	3,68	14,74	4,05	3,79	14,74	4,05	3,79	14,74	4,05	3,79	14,74	4,05	3,79	15,7	3,68	
xx5	14,67	3,6	3,68	14,7	3,99	3,79	14,7	3,99	3,79	14,7	3,99	3,79	14,7	3,99	3,79	15,39	3,68	
xx6	15,58	3,42	4,22	15,58	4,02	4,09	15,58	4,02	4,09	15,58	4,02	4,09	15,58	4,02	4,09	16,05	3,47	
xx7	12,96	3,41	3,62	13,01	4,01	3,48	13,01	4,01	3,48	13,01	4,01	3,48	13,01	4,01	3,48	19,41	3,47	
xx8	15,85	3,32	3,4	13,91	3,81	3,48	13,91	3,81	3,48	13,91	3,81	3,48	13,91	3,81	3,48	20,86	3,34	
xx9	15,97	3,7	3,62	18,21	4	3,65	18,21	4	3,65	18,21	4	3,65	18,21	4	3,65	22,5	3,92	
x10	17,15	3,85	3,57	18,21	3,8	3,65	18,21	3,8	3,65	18,21	3,8	3,65	18,21	3,8	3,65	21,05	3,47	
x11	15,85	3,32	3,4	13,91	3,81	3,48	13,91	3,81	3,48	13,91	3,81	3,48	13,91	3,81	3,48	16,7	3,47	
x12	12,96	3,41	3,62	13,01	4,01	3,48	13,01	4,01	3,48	13,01	4,01	3,48	13,01	4,01	3,48	15,94	3,68	
x13	15,58	3,42	4,22	15,58	4,02	4,09	15,58	4,02	4,09	15,58	4,02	4,09	15,58	4,02	4,09	15,92	3,68	
x14	14,67	3,6	3,68	14,7	3,99	3,79	14,7	3,99	3,79	14,7	3,99	3,79	14,7	3,99	3,79	22,37	7,48	
x15	14,82	3,6	3,68	14,74	4,05	3,79	14,74	4,05	3,79	14,74	4,05	3,79	14,74	4,05	3,79			
x16	17,89	7,65	17,89	15,55	8,19	17,74	15,55	8,19	17,74	15,55	8,19	17,74	15,55	8,19	17,74			

Předkrm / Starters

Slackská caponata s buvolí mozzarellou a rukolou <i>Sicilian Caponata with buffalo Mozzarella and rucola</i>	230 Kč
Parmeská šunka s feji a kivi salátem a citrusy <i>Parma ham with fennel salad and citrus fruit</i>	205 Kč
Smažený kozí sýr s akátovým medem a rukolou <i>Fried goat cheese with acacia honey and rucola</i>	220 Kč
„Fritto misto“ - fritované plody moře s domácími a zeleninovou majonézou a jemným salátem <i>Fritto misto - fried sea food with home-made garlic mayonaisse and spring salad</i>	235 Kč
Marinované hovězí carpaccio se šalotkovým vinaigrettem, rukolou a parmezánem* <i>Marinated beef Carpaccio with shallot vinaigrette, rucola and Parmesan flakes</i>	225 Kč
„Antipasto misto“ - výběr italských uzenin a sýrů <i>Antipasto misto - selection of Italian salami and cheese</i>	265 Kč

Polévky / Soups

Druházi consomme s domácími nudlemi a zeleninou <i>Chicken broth with home-made noodles and vegetables</i>	95 Kč
Tomatová polévka se zakysanou smetanou <i>Tomato soup with sour cream</i>	95 Kč
Zeleninová polévka „Minestrone“ s pestem a parmezánem <i>“Minestrone” vegetable soup with pesto and Parmesan</i>	95 Kč
Polévka dle denní nabídky... <i>Soup of the day...</i>	90 Kč

Saláty / Salads

Cesar salát s česnekovými krutony a parmezánem <i>Cesar salad with garlic croutons and Parmesan</i>	195 Kč
Cesar salát s kuletem, česnekovými krutony a parmezánem <i>Cesar salad with chicken, garlic croutons and Parmesan</i>	275 Kč
Rukolový salát s cherry rajčátky, parmezánem a olivovým olejem <i>Rucola salad with cherry tomatoes, Parmesan and olive oil</i>	195 Kč
Recký venkovský salát se sýrem feta a olivami <i>Traditional Greek village salad with Feta cheese and Calamati olives</i>	195 Kč

Varšavské listy salátu s grilovaným hovězím masem a plátky sýru pecorino* <i>Greens salad with roast beef and Pecorino cheese flakes</i>	285 Kč
--	--------

Těstoviny / Pasta

Penne all'arrabbiata s parmezánem <i>Penne all' - Arrabbiata with Parmesan</i>	265 Kč
Bolognese lasagne <i>Lasagna Bolognese</i>	295 Kč
Spaghetti s mušlemi vongole a cuketou* <i>Spaghetti with vongole and zucchini</i>	325 Kč
Tagliatelle s tygími krevetami, česnekem, chutí papričkami a rajčátky <i>Tagliatelle with tiger prawns, garlic, chilli peppers and tomatoes</i>	355 Kč

Specialita šéfkuchaře /

Chef's signature dish

Pomalu pečené jehněčí lýtko s restovaným špenátem,
bramborovou kaší a majoránkovou stávou
*Slow baked leg of lamb with roast spinach, potato
purée and majoram jus*

460 Kč

Česká kuchyně /

Traditional Czech cuisine

Kachní konfit s červeným zelím <i>Duck confit with red cabbage and potato dumplings</i>	355 Kč
Tradici hovězí svíčková s domácími knedlíky, brusinkami a šlehačkou <i>Traditional „Svíčková“ stew beef with creamy vegetable sauce, home-made dumplings</i>	340 Kč
Staropražský hovězí guláš na černém pivu s domácím chlebem* <i>Old Prague style beef goulash braised in dark beer, served with traditional Czech bread</i>	340 Kč
Smažený telecí řízek s bramborovou kaší <i>Traditional veal Wiener schnitzel with potato purée</i>	355 Kč

Maso a ryba / Meat and fish

Steak z lososa s restovanou cuketou, špenátem a bazalkovým pestem <i>Salmon steak with roast zucchini, spinach and basil pesto</i>	320 Kč
Filátka z pražmy královské s grilovanou zeleninou, pečenými brambory a salsou verde <i>Sea bream fillet with grilled vegetables, baked potatoes and Salsa verde</i>	440 Kč
Kachní prsa s glazurovanými šalotkami a šťouchanými bramborami <i>Duck breast with glazed shallots and mashed potatoes</i>	385 Kč
Grilované kuřecí prsíčko se zeleninovým ratatouille, smaženou polentou a tymiánovou šťávou <i>Grilled chicken breast with vegetables ratatouille, fried polenta and thyme jus</i>	320 Kč
Grilovaná vepřová kotleta s nastarovanou kaší a škvápkovou omáčkou <i>Grilled pork chop with mashed potatoes and sage sauce</i>	320 Kč

Rib Eye steak s rukolovým salátem, plátky parmezánu a pečenými rozmarýnovými bramborami <i>Rib-eye steak with rucola salad, Parmesan flakes and rosemary baked potatoes</i>	440 Kč
---	--------

Hovězí biftek s grilovanou zeleninou, branolky a kečkovou omáčkou se zeleným pepřem* <i>Tenderloin fillet steak with grilled vegetables, french fries and cognac sauce with green pepper</i>	565 Kč
--	--------

Ryba dle denní nabídky

Fish of the day...

Přílohy / Side dishes

Brambory pečené na rozmarýnu <i>Rosemary baked potatoes</i>	60 Kč
Bramborové hranolky <i>French fries</i>	60 Kč
Bramborová kaše <i>Potato purée</i>	60 Kč
Grilovaná zelenina <i>Grilled vegetables</i>	60 Kč
Restovaný špenát <i>Roasted spinach</i>	60 Kč
Šťouchané brambory <i>Mashed potatoes</i>	60 Kč
Mícháný salát <i>Mixed lettuce salad</i>	90 Kč
Pechivo <i>Bread</i>	30 Kč

Dezerty / Desserts

Čokoládový dort como se šlehanou smetanou <i>Como chocolate cake with whipped cream</i>	135 Kč
Crème brûlée <i>Crème brûlée</i>	135 Kč
Tvarohový dort <i>Cheese cake</i>	125 Kč
Tradici tiramisu <i>Traditional Tiramisu</i>	125 Kč
Jablčný štrůdl s ořechy, zmrzlinou a vanilkovou omáčkou <i>Apple Strudel with nuts, ice-cream and vanilla sauce</i>	125 Kč
Varšavské italských a francouzských sýrů podávaných s ovocem <i>A selection of Italian and French cheese served with fruits</i>	185 Kč

Celodenní snídaňová nabídka /

All day breakfast offer

Mícháná vejce se slineinou, čerstvým pomerančovým šťávkem, kávou, džemem, máslem, chlebem <i>Scrambled eggs with butter, fresh orange juice, coffee, jam, butter, bread</i>	320 Kč
---	--------

Skupinám 8 osob a výše bude účtován 10% poplatek za
servis. (Ano, tento poplatek je skutečně určen číšníkům)
*A service charge of 10% applies to groups of 8 or more.
(Yes, it is really paid to the waiters.)*

• Šéfkuchař doporučuje
Chef's recommendation

www.ComoRestaurant.cz

72

HOW WAS YOUR STAY?

	Excellent	Very good	Good	Average	Poor
PLEASE RATE US FOR THE FOLLOWING:					
YOUR ROOM					
Bathroom, Cleanliness	☐	☐	☐	☐	☐
Room service	☐	☐	☐	☐	☐
Value for money	☐	☐	☐	☐	☐
Overall impression	☐	☐	☐	☐	☐
YOUR COMMENTS					
THE RECEPTION					
Handling of check-in/check-out	☐	☐	☐	☐	☐
Language abilities	☐	☐	☐	☐	☐
Helpfulness	☐	☐	☐	☐	☐
Friendliness	☐	☐	☐	☐	☐
YOUR COMMENTS					
COMO RESTAURANT					
Which meals taken	Breakfast ☐	Lunch ☐	Dinner ☐		
Quality of food	☐	☐	☐	☐	☐
Service	☐	☐	☐	☐	☐
Value for money	☐	☐	☐	☐	☐
Overall impression	☐	☐	☐	☐	☐
YOUR COMMENTS					
HOTEL APPEARANCE					
Outside the hotel	☐	☐	☐	☐	☐
Inside the hotel	☐	☐	☐	☐	☐
Overall, how do you rate Hotel Jalta?	☐	☐	☐	☐	☐

1	Is it your first stay with us?	Yes ☐	No ☐
2	If you return to Prague, will you stay with us again?	Yes ☐	No ☐
	If 'no' please give your reason. 		
3	What was the most important factor in choosing the Hotel Jalta?		
	Location ☐	Other ☐	
	Price ☐	I did not choose the hotel myself ☐	
4	How did you learn about Hotel Jalta?		
	Travel agent ☐	Friend ☐	Advertisement ☐
	Internet ☐	Company ☐	Other ☐
5	How did you make your reservation?		
	Travel agent ☐	Self (Phone/mail) ☐	www.hoteljalta.com ☐
	Internet agent ☐	Company ☐	Other ☐
6	We would appreciate any other comments or suggestions: 		

Guest Name	
Address	
E-mail Address	
Room no.	
Arrival Date	
Nationality	