

Analýza vybraného hotelu v Táboře v Jižních Čechách

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Autor práce:	Markéta Paterová
Studijní program:	Ekonomika a management
Obor:	Cestovní ruch
Název práce:	Analýza vybraného hotelu v Táboře v Jižních Čechách
Cíl práce:	Cílem této práce bude analýza provozu a kvality služeb vybraného hotelu v Táboře. Zhodnotit a porovnat konkurenci s vybraným hotelem. Na závěr, pomocí dotazníkového šetření, zjistit spokojenost hostů a vytvořit pro hotel návrh na zlepšení poskytovaných služeb.


Mgr. Anica Djokić, 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 neporušila 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.

Byla jsem seznámena 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 vědoma 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

Podpis

Poděkování

Ráda bych na tomto místě poděkovala paní Mgr. Anice Djokić, MBA za její cenné rady a připomínky, vedení při psaní této práce a hlavně ochotu. Dále bych chtěla poděkovat své rodině a kamarádce Veronice za velkou podporu, rady a trpělivost.

VYSOKÁ ŠKOLA POLYTECHNICKÁ JIHLAVA

Katedra cestovního ruchu

Analýza vybraného hotelu v Táboře v Jižních Čechách

bakalářská práce

Autor: Markéta Paterová

Vedoucí práce: Mgr. Anica Djokić, MBA

Jihlava 2016

Anotace

PATEROVÁ, Markéta: Analýza vybraného hotelu v Táboře v Jižních Čechách. Bakalářská práce. Vysoká škola polytechnická Jihlava. Katedra cestovního ruchu. Vedoucí práce Mgr. Anica Djokić, MBA. Stupeň odborné kvalifikace: bakalář. Jihlava 2016.

Tato bakalářská práce se zaměřuje na analýzu provozu a kvality služeb hotelu Nautilus v Táboře v Jižních Čechách. Cílem práce je zhodnotit a porovnat hotel s konkurencí v blízkém okolí a na závěr pomocí dotazníkového šetření, zjistit spokojenost hostů.

V teoretické části se budu zabývat pojmem hotel a jeho právní klasifikací. Charakterizuji jednotlivé úseky ubytovacího zařízení a přiblížím nejčastější nabízené služby v hotelu čímž je nabídka konferenčních služeb a wellness centrum. V další části se zaměřuji na vysvětlení Porterova modelu pěti sil a SWOT analýzy, které poté použiji na mnou vybraný hotel.

Praktická část se věnuje základním údajům a organizační struktuře, včetně popisu, hotelu Nautilus. Zanalyzuji dostupné informace pomocí SWOT analýzy a Porterova modelu pěti konkurenčních sil. Na závěr provedu vyhodnocení dotazníku spokojenosti hostů, kteří navštívili hotel Nautilus, a pomocí těchto informací navrhnou hotelu doporučení na zlepšení svých služeb.

Klíčová slova

Analýza. Hotel. Organizační struktura. Konkurenceschopnost. Spokojenost.

Abstract

PATEROVÁ, Markéta: Analysis of the Nautilus hotel in Tábor in South Bohemia. Bachelor thesis. College of Polytechnics Jihlava. Department of Tourism. Leader of the work: Mgr. Anica Djokić, MBA. Degree of qualifications: Bachelor. Jihlava 2016.

This bachelor thesis focuses on the analysis of traffic and quality of service at Nautilus hotel in Tábor in South Bohemia. The goal is to evaluate and compare hotel with competitors nearby and finally using a questionnaire to determine a satisfaction.

The theoretical part will deal with the concept of the hotel and legislation. I will characterize the individual sections of accommodation and describe the most common services offered at the hotel which is offering conference facilities and a wellness centre. In the next section I explain the Porter's five forces model and SWOT analysis, which will then apply to selected hotel.

The practical part is devoted to basic data and organizational structure of Hotel Nautilus. I will analyse available information using SWOT analysis and Porter's five forces model. This information helps me to propose recommendations for the hotel services.

Key words

Analysis. Hotel. Organizational structure. Competitiveness. Satisfaction.

Obsah

Úvod.....	10
I. Teoretická část.....	11
1 Hotel.....	11
1.1 Právní úprava a normy pro poskytování ubytovacích služeb.....	11
1.2 Klasifikace ubytovacích zařízení	12
2 Organizační struktura hotelu.....	15
2.1 Ubytovací úsek.....	16
2.1.1 Recepce/front office a halové služby.....	16
2.1.2 Úklid/House-keeping	19
2.2 Stravovací úsek	20
2.3 Technický úsek.....	21
3 Konferenční služby	21
4 Wellness v hotelovém provozu.....	22
5 SWOT Analýza.....	23
6 Porterův model pěti sil.....	24
II. Praktická část	28
1 Základní údaje o hotelu Nautilus	28
1.1 Organizační struktura hotelu	30
1.2 Ubytovací úsek.....	30
1.3 Stravovací úsek	32
2 Wellness centrum.....	33
3 Konferenční prostory	34
4 Analýza konkurence	35
4.1 Porovnání hotelů	38
5 Porterův model pěti sil.....	42
6 SWOT analýza hotelu Nautilus	44

7	Dotazníkové šetření	46
7.1	Vyhodnocení dotazníku	47
8	Návrhy a doporučení.....	57
	Závěr	59
	Seznam použitých zdrojů.....	60
	Seznam obrázků a grafů.....	62
	Seznam tabulek	62
	Seznam Příloh.....	I

Úvod

Ke zpracování mé bakalářské práce jsem si zvolila téma, které mě osobně velice zajímá a tím je analýza konkurenceschopnosti hotelu. Oblast hotelnictví mě při mém dosavadním studiu zajímala ze všech nejvíce.

Pro tuto analýzu jsem si vybrala hotel Nautilus, který se nachází v Táboře v Jižních Čechách. Jedná se o jeden z nejluxusnějších hotelů v Táboře. Tento hotel jsem si vybrala z mnoha důvodů. Prvním důvodem byl fakt, že v hotelu pracuje má blízká známá, která mě poskytla mnoho zajímavých informací. Druhým důvodem byl celkový koncept hotelu Nautilus. Zaujal mě jednak svým umístěním v historickém centru, tak originalitou hotelových prostor, které jsou ve stylu art-deco.

Práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část. V teoretické části se věnuji základnímu přiblížení hotelové problematiky, kam patří například právní úprava a klasifikace ubytovacích zařízení. Další část je věnována rozboru organizační struktury hotelu, kde podrobněji popisuji ubytovací, stravovací a technický úsek. Za nejdůležitější oblast v teoretické části považuji SWOT analýzu a Porterův model pěti sil, který je nezbytný při řešení konkurenceschopnosti.

V praktické části se na začátku věnuji představení hotelu Nautilus pomocí základních informací a organizační struktury. Dále jsem podrobněji popsala konkurenci v blízkém okolí a také zde vysvětluji důvody k vybrání těchto hotelů. V této analýze konkurence se opírám o veřejně dostupné informace, které jsem si ověřovala telefonicky na jednotlivých hotelových recepcích. Podle těchto informací jsem porovнала cenu ubytování a nabídku služeb konkurence. Provedla jsem podrobné zkoumání hotelu pomocí SWOT analýzy a Porterova modelu pěti sil. Abych zjistila spokojenost hostů, kteří hotel navštívili, vytvořila jsem dotazník, jehož vyhodnocení mi přineslo cenné informace při formulování návrhů a doporučení.

I. Teoretická část

1 Hotel

V této práci se zaměřuji převážně na rozbor hotelu jako takového, proto se budu věnovat jen konkrétním částem týkající se hotelu.

Hotel je ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty vybavené pro poskytování dočasného ubytování a služeb (zejména stravovací). Člení se do pěti tříd. Hotel Garni má vybavení jen pro omezený rozsah stravování (nejméně snídaně) a člení se do čtyř tříd. (4)

Hotel kromě ubytovacích služeb nabízí v závislosti na klasifikaci i další služby. Služba stravovací, společenská, zábavní, relaxační, konferenční a ostatní služby na uvážení hotelu. (2)

Hotelnictví není jen záležitost výstavby budovy. Jedná se o rozsáhlý komplex. Do budování hotelnictví řadíme výstavbu hotelových řetězců, organizaci a řízení hotelů a poskytování doplňkových služeb, které jsou velmi důležitou ale často opomíjenou částí vedení hotelu. Aby mohl být hotel úspěšný, musíme zhodnotit i rozvoj dopravy v okolí, rozvoj informačních technologií a v neposlední řadě i rozvoj kongresové a incentivní turistiky, která se v poslední době těší velké oblibě. (4)

Ubytovací zařízení se zpravidla dělí kvůli marketingu. V České republice je lze rozdělit podle umístění na ubytování horské, městské, lázeňské a rekreační. Země s přístupem k moři mají navíc ubytovací zařízení přímořská. K dalšímu dělení patří dělení podle zaměření hotelových služeb. Zaměření může být kongresové, konferenční, lázeňské, sportovní, relaxační nebo rodinné. (2)

1.1 Právní úprava a normy pro poskytování ubytovacích služeb

Hlavní právní úpravu zajišťuje Živnostenský zákon č. 455/1991 Sb. a jeho novela č. 356/1999 Sb. ze dne 9. prosince 1991. (5)

Živnostenský zákon upravuje podmínky pro podnikání a kontrolu nad jejich dodržování. Za živnost je považována činnost, která je provozována samostatně, vlastním jménem,

na vlastní odpovědnost a za účelem dosažení zisku. Při této činnosti je živnostník povinen dodržovat zákonem stanovené podmínky pro podnikání. (5)

Normy pro poskytování ubytovacích služeb jsou dvě a pro každou tuto činnost platí jiné podmínky. Pro zřízení turistických ubytoven, kempů, chatových osad, bytových domů atd. postačí živnostenský list na ubytovací služby a jedná se o živnost volnou. (5)

Hotel jako takový spadá do živnosti řemeslné a je potřeba živnostenský list na hostinskou činnost. Pro získání živnostenského listu je potřeba kromě všeobecných podmínek (věk 18 let a více, způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, doklad z finančního úřadu o tom, že fyzická osoba nemá vůči státu daňové nedoplatky) splňovat i podmínky zvláštní pro provozování živnosti. V tomto případě se jedná o prokázání odborné způsobilosti (živnostenský zákon § 21 a 22). Odbornou způsobilost lze prokázat například, výučním listem z tříletého učebního oboru, vysvědčením o ukončení střední odborné školy, vysvědčením o maturitní zkoušce nebo diplomem nebo jiným dokladem o absolvování bakalářského studia. V opačném případě lze odbornou způsobilost prokázat tříletou praxí v tomto oboru. (5)

1.2 Klasifikace ubytovacích zařízení

Veškerá ubytovací zařízení se klasifikují do pěti tříd. Ubytovací zařízení typu hotel garni, penzion, motel, hotel nebo dependence mohou získat pouze čtyři hvězdičky. Hotel je jediný, který může získat až pět hvězdiček nebo označení „Superior“ pokud splní veškeré požadavky na pět tříd a další nepovinné body pro získání tohoto označení.

- * Tourist
- ** Economy
- *** Standard
- **** First Class
- ***** Luxury [5]

Udělování Certifikátů a Klasifikačních znaků

Certifikáty a Klasifikační znaky může udělovat na území České republiky pouze Asociace hotelů a restaurací České republiky o. s. a jsou udělována na tři roky včetně roku certifikace a jsou nepřenosná. [10]

Po získání Certifikátu nebo Klasifikačního znaku se majitel ubytovacího zařízení stává pronajímatelem nikoliv majitelem těchto označení. [10]

Udělení Certifikátu a Klasifikačního znaku schvaluje Klasifikační komise. Členové komise jsou voleni a odvoláváni Radou AH ČR. Členů je celkem 11 a jejich funkční období je na tři roky. Komise si volí svého předsedu, který má v případě rovnosti hlasů rozhodující hlas. Klasifikační komise je odpovědná ze své činnosti Radě AHR ČR. (10)

O Certifikát a Klasifikační znak mohou požádat pouze taková ubytovací zařízení, která byla řádně zkolaudována. [10]

Klasifikační znaky jsou ve formě samolepek a jejich podoba je jednotná pro všechna zařízení. Ubytovací zařízení si mohou zvolit pouze v provedení. Na výběr je dřevo, plast nebo kov. [10]

Asociace hotelů a restaurací České republiky provádí kontroly ubytovacích zařízení. V případě zjištění závažných nedostatků, kterých se ubytovací zařízení může dopustit porušením podmínek standardů, může Asociace odejmout Certifikát i Klasifikační znak. Klasifikační komise může rozhodnout i o dalším postihu a to v podobě oznámení skutečnosti České obchodní inspekci. [10]

Získání Certifikátu a Klasifikačního znaku

Certifikát a Klasifikační znak se vydává pouze provozovatelům ubytovacích zařízení v České republice, kteří mohou, ale nemusí být členy Asociace hotelů a restaurací České republiky. [10]

Majitel ubytovacího zařízení si volí kategorii ubytování sám. Podle toho upravuje zařízení a odstraňuje nedostatky, aby mohl Certifikát a Klasifikační znak získat. Veškeré podmínky pro udělení jsou volně přístupné na internetu nebo na sekretariátu Asociace hotelů a restaurací České republiky. Žádosti se vyplňují a odesílají prostřednictvím on – line žádostí na www.hotelstars.cz. Žádosti jsou zpoplatněny podle kapacity ubytovacího zařízení a jsou zařazeny k vyřízení až po uhrazení této částky. [10]

Tabulka 1: Poplatky za vyřízení žádosti

kapacita ubytovacího zařízení	člen AHR ČR	nečlenové
Do 20 pokojů	2 000 Kč	4 000 Kč
Do 100 pokojů	4 000 Kč	8 000 Kč
Nad 100 pokojů	7 500 Kč	15 000 Kč
5* hotely	10 000 Kč	20 000 Kč

(Zdroj: Vlastní zpracování.)

Žádosti jsou zpracovávány na sekretariátu Asociace a poté předány klasifikační komisi k projednání. Majitelé žádající o Certifikát nebo Klasifikační znak stvrzuje svým podpisem, že náležitosti uvedené v žádosti jsou pravdivé. Vyřízení žádosti o udělení Certifikátu nebo Klasifikačního řádu musí proběhnout ve lhůtě do 60 dnů po obdržení žádosti a zaplacení poplatku s tím spojeným. [10]

Po vyřízení žádosti a uhrazení poplatku se provádí kontrola ubytovacího zařízení za přítomnosti majitele objektu a dvou proškolených kontrolorů, kteří se musejí prokázat průkazem AHR ČR. Kontroly jsou nezávislé a vždy předem ohlášené. [10]

Kontrola se zaměřuje na podmínky pro udělení Certifikátu nebo Klasifikačního znaku. Do těchto podmínek patří převážně kontrola čistoty, technického stavu a kvality. Kontroloři posuzují celkové vybavení ubytovacího zařízení a porovnávají ho s vyplněným kontrolním listem. Po této kontrole je vypracován protokol ve dvou vyhotoveních a podepsán kontrolory a majitelem objektu. Kontroloři se ke stavu ubytovacího zařízení vyjadřují slovy, odpovídá či neodpovídá. V případě záporného hodnocení uvádí kontrolor komentář. Žádosti ve třídě 4* Superior a výše projednává nejen kontrolor ale i klasifikační komise. Pokud chce žadatel s žádostí o klasifikaci uspět, musí splnit všechny povinné požadavky a mít minimální počet bodů, které jsou v každé třídě stanoveny. Asociace hotelů a restaurací České republiky je oprávněna provádět náátkové kontroly nebo kontroly na základě stížnosti hosta na certifikované požadavky třídy. Náklady spojené s touto kontrolou jsou fakturovány té straně, na které se prokáže pochybení. Sdružení bude tyto náklady platit v případě, že se nepotvrdí

pochybení majitele objektu. Pokud se potvrdí nedostatky zjištěné v ubytovacím zařízení, je majitel povinen uhradit náklady 50 % z původní plné ceny certifikace. Kontrola vždy informuje klasifikační komisi o těchto nedostatcích, která stanoví termín nápravy. V závažných případech je oprávněna k odebrání Klasifikačního znaku. [10]

2 Organizační struktura hotelu

Aby hotel mohl správně fungovat, je třeba si uvědomit, že se jedná o soubor formálních pracovních vztahů. Podle velikosti hotelu, musíme správně určit organizační strukturu. Správně zvolená organizační struktura posiluje efektivitu a výkonnost celého hotelu. U malých hotelů bude organizační struktura jednodušší než u velkých hotelových řetězců. (3)

Management hotelu dělíme na top management, střední management a nejnižší management. [11]

Top management

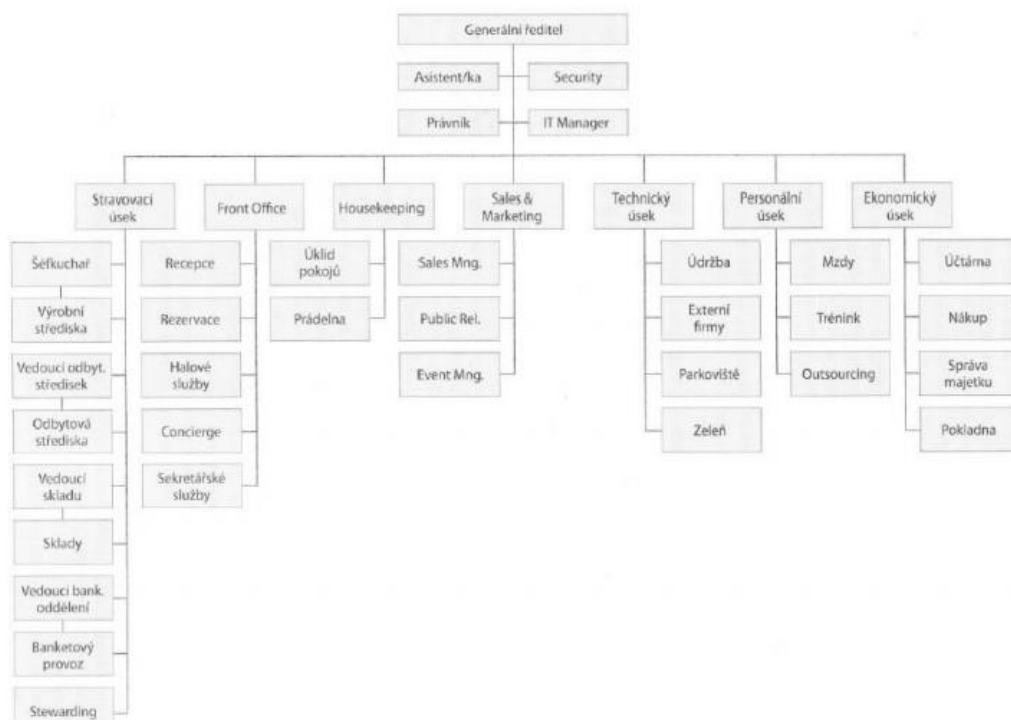
Jedná se o nejvyšší vedení společnosti, které obsahuje pozice generálního ředitele, asistenta ředitele a ředitele jednotlivých úseků. Nejdůležitější náplní práce top managementu je řízení a kontrola práce svých zaměstnanců a zároveň poskytování příznivých pracovních podmínek a zajišťování ochrany zdraví při práci. Vedoucí pracovníci musejí dbát na odměňování pracovníků, vytvářet pro ně příznivé podmínky a zabezpečovat jim odborné školení pokud to jejich pracovní pozice vyžaduje. [11]

Střední management

Střední management zajišťuje každodenní bezchybný chod celého hotelu. Do středního managementu řadíme ubytovací, stravovací a technický úsek. [11]

Nejnižší management

Zaměstnanci nejnižšího managementu přicházejí nejčastěji do kontaktu se zákazníkem. Mají proto pro celkový chod hotelu velice velký význam. Mezi nejnižší management patří například vedoucí recepce, šéfkuchař nebo hotelová hospodyně. [11]



Obrázek 1: Organizační struktura středně velkého hotelu

(Zdroj: KŘÍŽEK, Felix a Josef NEUFUS. Moderní hotelový management. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 2011, 195 s., ISBN 978-80-247-3868-0.)

2.1 Ubytovací úsek

Ubytovací úsek neboli Rooms Divison je neodmyslitelnou součástí každého hotelu. Jedná se o centrum tržeb a zisku. Do ubytovacího úseku spadá Front office neboli recepce, bagážisté, concierge a housekeeping neboli úklid. (2)

Ubytovací úsek se snaží o vytvoření takové prostředí, aby měl host pocit druhého domova. Pokud tohoto pocitu hotel u hosta docílí, je zde velká pravděpodobnost kladné zpětné vazby. Nejvyšší prioritou hotelu je recepce, kterou lze považovat za srdce hotelu. Má svou specifickou a strategickou pozici, bez které se žádný z hotelů neobejde. Ubytovací úsek tvoří více jak 60 % z celkového zisku hotelu. (2)

2.1.1 Recepce/front office a halové služby

Hlavní částí ubytovacího úseku je front office neboli recepce. Recepce je nejdůležitějším článkem celého hotelu. Na recepci se odehrává prvotní kontakt hosta s prostředím hotelu. Každá recepce by měla být středem vstupní haly. Místo, které

každého hosta hned osloví a bude vědět, že je na správném místě. Po příchodu na recepci hosté obdrží klíče nebo karty od pokojů, domlouvají doplňkové služby a vyřizují veškeré nezbytnosti k jejich pobytu. Na závěr se zde i odhlašují a platí své účty, které jim v hotelu vznikly. Front office zajišťuje aktuální databáze, které obsahují informace o hostech. Tyto databáze mohou obsahovat i informace o tzv. VIP hostech. Podle této databáze se později recepční řídí při vyřizování jejich rezervací. Musejí dbát na jejich speciální požadavky například na pokoj či stravu. Veškeré tyto informace jsou obsaženy právě v databáze hostů. (2)

V malých hotelech jsou často pozice slučovány do jedné. Recepční se tak stará o více úseků. Ve velkých hotelových řetězcích je pro každého pracovníka vyčleněna konkrétní náplň práce. (2)

Základní úkoly recepce

- Prodej hotelových pokojů a s tím spojené rezervace, check – in a check- out hostů, správa rezervačního systému.
- Zajišťování a koordinace služeb.
- Péče o účty hotelových hostů během pobytu.
- Informovat hosty o hotelu a atraktivitách okolí.
- Zajišťovat aktuálnost stavu pokojů.

Recepční je první osoba, se kterou se host poprvé setkává. Tato pozice je velice důležitá. Recepční reprezentuje hotel a host si utváří prvotní názor na celý hotel. Personál pracující na recepci by měl vždy dbát o svůj vzhled vhodným oblečením a upraveností. Recepční se setkává s hostem jako první a zanechává tak prvotní dojem. Host si utváří prvotní názor na hotel jako celek. (2)

V dnešní době se rozšířila informace, že práce recepční/recepčního je vhodná pro každého. Není tomu ale tak. Práce na recepci je náročná a na zaměstnance je při výběru kladen velký důraz. Jsou to právě zaměstnanci recepce, kteří se snaží, aby host odjížděl z hotelu spokojený a s pocitem, že se chce ještě vrátit. Je nutné s hostem sdílet jeho špatné i dobré zážitky při jeho pobytu. (2)

Všeobecné požadavky na pozici recepční

- Znalost anglického jazyka na komunikativní úrovni a znalost alespoň dalšího světového jazyka.
- Umět dobře komunikovat, vystupovat a reprezentovat.
- Dobré organizační a koordinační schopnosti.
- Samostatnost při rozhodování.
- Počítačové a ekonomické znalosti.
- Upravený vzhled.
- Vyrovnaná a pozitivní osobnost.
- Umět se usmívat.

Součástí běžných činností recepce je i složka Up-selling. Složka Up-selling byla vytvořena kvůli zvyšování ziskovosti hotelu. Recepce prodává hotelovým hostům určité služby nad běžný rámec. Služby nad rámec jsou přesně sestaveny pro potřeby hosta. Host získává pocit, že se o něj hotel nadstandardně stará a nabízí mu výhodné hotelové služby. (2)

Front office zahrnuje i práci Concierge. U menších hotelů se většinou s touto pozicí nesetkáme. Práci concierge zde vykonávají pracovníci recepce. U velkých hotelových řetězců je ale tato pozice nezbytná. Tento pracovník často komunikuje s hosty. Najdeme ho v hale hotelu, kde má nejčastěji svůj stůl. Zajišťuje hostům aktuální informace o hotelu a místě pobytu. Informuje hosty o právě probíhajících událostech ve městě (o koncertech, muzikálech aj.). Hosté se mohou na concierge pracovníka obrátit se všemi svými žádostmi o pomoc při zajištění osobního programu. Nejčastěji se jedná o různé návštěvy restaurací, muzeí a koncertů. Jiní hosté zde zase naopak hledají aktuální informace a o dění ve městě jak z politické sféry tak i historická fakta. Je tedy nezbytné, aby si pracovník concierge udržoval aktuální znalosti ve více oblastech. (2)

Hlavní činnosti Concierge:

- Řízení struktury služeb v 24hodinovém provozu
- Zodpovědnost za chování zaměstnanců ve službách concierge
- Informuje hosty o dopravních řádech, zajišťuje letenky a jízdenky
- Odpovědnost za doprovod hostů na pokoje, otevírání dveří u aut a následné parkování aut

- Odpovědnost za přepravu zavazadel
- Odpovědnost za poštu hostů
- Zajištění extra služeb pro hotelové hosty (donáška květin, novin, zajišťování vstupenek do divadla, koncertů)

2.1.2 Úklid/House-keeping

Housekeeping je nedílnou součástí každého hotelu. Nejedná se pouze o činnost úklidu. Zaměstnanci úklidu se starají o celou čistotu hotelu, kterého si všimne návštěvník jako první. Správně uklizený hotelový pokoj zanechává v hostech pocit celkové kvality hotelu. Pokud se jedná o malé hotely pak se o úklid stará jedna osoba. V případě velkých hotelů je oddělení house keeping nejpočetnějším a s nejvyššími náklady. (2)

Náplň house-keeping

- Plánování investic
- Řízení zaměstnanců
- Organizování zaměstnanců a jejich směn
- Školení zaměstnanců
- Motivace zaměstnanců
- Řízení spotřeby a s tím spojené plánování investic

House keeping se nestará jen o úklid hotelových pokojů ale o všechny části hotelu přístupné hostům nebo pouze personálu. Vytváří celkové zázemí pro hosty i personál. (2)

House-keeping můžeme zařadit díky těmto činnostem také do managementu hotelu a to do tzv. management back of the house. (2)

Úklid hotelu je pro fungování hotelu jednou z nejdůležitějších složek. Host si všímá veškerých detailů a právě nepořádek v něm zanechá natolik silný dojem, že už se do hotelu vícekrát nevrátí, ba dokonce hotel nedoporučí. Čistota a hygiena by měla být ve všech hotelech samozřejmostí. Úklid začíná už v samotné hale, která je prvním místem, kde se hotel může prezentovat. (2)

Celé oddělení house-keeping se stará i o obměňování vybavení hotelu. Nejen, že se starají o jeho čistotu ale je to právě oddělení house-keeping, které rozhoduje,

kdy je nutné vybavení zcela vyměnit. S tím je také spojena další činnost a to řízení nákladů. Pokud toto oddělení správně funguje, může hotelu ušetřit značnou část peněz. Například pokud se jim podaří, ušetřit v oblasti pokojů násobí se tato úspora všemi pokoji v hotelu. [2]

House – keeping v současné době často využívá služeb Outsourcing. Jedná se o najímání dočasného personálu. Těchto služeb je využíváno převážně v hlavní sezóně, kdy jsou hotely plné hostů. Úspora je v tom, že hotel nemusí platit tolik stálých zaměstnanců v mimosezónní době, kdy je hotel poloprázdný. (2)

2.2 Stravovací úsek

V dnešní době se většina hotelů snaží přizpůsobit nárokům svých klientů, kteří požadují, aby hotely nakupovaly u místních prodejců a dbali tím nejen na čerstvost ale i podporu lokálních farmářů. Proto se ve většině řetězcích nakupuje ovoce, zelenina a maso u místních farmářů a prodejců. (2)

Kromě klasických pokrmů se v hotelích může podávat i speciální strava. Například dietní, nízko tučná atd. V hotelové restauraci by neměl být pro restauraci problém vyjít vstříc i lidem se zvláštními požadavky na stravu. Jedná se například o alergiky a bezlepkovou dietu. (1)

Hotelová restaurace je další vizitkou celého hotelu. Pokud je zde host spokojen rád hotel doporučí dál a sám se vrátí. Typ restaurace je vždy na provozovateli hotelu. Většinou bývá hlavní restaurace, kde se podává snídaně, oběd někdy i večeře. Kapacita restaurace musí odpovídat velikosti hotelu. Další restaurace bývají tematické nebo s výběrem pokrmů z jídelníčku. (1)

Většina hotelových restaurací je přístupná nejen hotelovým hostům ale i veřejnosti. Nehotelový hosté se mohou ale často ostýchat vyzkoušet hotelovou restauraci protože se domnívají, že je určena pouze hostům konkrétního hotelu. Pokud není vchod do hotelové restaurace z hlavní ulice, navštíví ji velice málo nehotelových hostů. Aby hotelová restaurace mohla konkurovat restauracím nehotelovým, musí působit jako běžná restaurace. (1)

2.3 Technický úsek

Technický úsek je zcela nákladové středisko, neboť nevytváří výnosy. I když se jedná o neziskový úsek, je pro chod hotelu velice důležitý. Tento úsek se stará o udržení kvalitativních požadavků na hotel. Údržba se stará o celkovou funkčnost hotelu a musí být vždy přítomen alespoň jeden údržbář, který bude na zavolání hosta. (1)

Vzhledem k tomu, že údržbáři jsou často v blízkém kontaktu s hotelovými hosty, je nezbytné, aby tito zaměstnanci procházeli různými školeními, respektovali určité požadavky na osobní hygienu a vzhled a nosili uniformy. (1)

Mezi nejčastější činnosti technického úseku patří kromě údržby hotelu například:

1. Technická údržba movitého vybavení a technologií
2. Zákonné revize
3. Opravy a rekonstrukce
4. Odpadové hospodářství
5. Požární prevence

Technický úsek se může dále starat o správu parkoviště, servis a údržba nájemních prostor nebo údržba zeleně v areálu hotelu. Nejčastěji jsou tyto činnosti ale vykonávány outsourcing. (1)

3 Konferenční služby

„Konference je formální setkání zpravidla většího množství lidí určitého odborného zaměření, jehož obsahem jsou přednášky, formální a neformální diskuze, konzultace.“ (1)

Konferenční služby spadají do kongresového cestovního ruchu. Obchodní a služební cesty patří do obchodního cestovního ruchu. Obě tyto formy cestovního ruchu nejsou zpravidla využívány ve volném času. Nejčastějším tématem jsou obchodní záležitosti případně vzdělávání. (1)

Kongresový cestovní ruch dělíme na více druhů. Patří sem například konference, kongresy semináře nebo přednášky. (1)

Pro konání konferencí jsou nejčastěji využívána kongresová centra. Například kongresové centrum Praha a.s. Stále častěji jsou ale využívány pro tyto účely hotely, které poskytují vhodné konferenční prostory a dále je zde možnost konání dlouhodobých konferencí na jednom místě. Hotel zařídí místo pro konferenci, ubytování, stravování a doprovodný program. (1)

4 Wellness v hotelovém provozu

V posledních letech čím dál tím více lidí cestuje na prodloužené relaxační víkendy. Hotely se snaží této poptávce po wellness vyhovět a relaxační centrum nabízí stále více hotelů. Poskytovat hotelovým hostům wellness nebo i fitness se objevuje teprve od konce padesátých let. K zavádění tohoto trendu, kdy si čím dál tím více lidí potrpí na zdravý životní styl, došlo až koncem sedmdesátých let. Stále více hotelů zjistilo, že nabízet posilovnu nebo minimálně bazén je v podstatě nutností. Pokud to prostory dovolují, prochází hotely rekonstrukcí, aby mohli vyhovět poptávce. V dnešní době, můžeme v každém hotelu najít minimálně posilovnu nebo prostory s vířivou vanou nebo saunou. (2)

Poptávka po fitness nebo wellness je vysoká. Této nabídce se snaží vyhovět i městské hotely. Statisticky je ale dokázáno, že jen minimum hostů, těchto služeb doopravdy v tomto typu ubytování využívá. Vzhledem k této poptávce, hotely uvádějí, že poskytují wellness, fitness nebo krytý bazén. Tyto služby jsou zde ale poskytovány v mnohem menším měřítku než jak je tomu v relaxačních a dovolenkových rezortech. Problém nastává tehdy, kdy se v hotelu ubytují ti zákazníci, kteří tuto službu chtějí opravdu využívat. Bývají poté velice zklamaní. (2)

Pokud tedy chce být hotel v dnešní době konkurenceschopný, je poskytování wellness nebo fitness služeb nutností. (2)

Wellness představuje v dnešní době složeninu více služeb. Vstup do wellness center bývá většinou zpoplatněn nebo je součástí konkrétního balíčku. Hotely, které poskytují tuto službu, by měli poskytovat i správnou výživu, nabízet péči o tělo (masáže, koupele, peelingy) a nabízet možnost sportovních aktivit. (2)

5 SWOT Analýza

Pro hotel je nezbytné, aby znal veškerá rizika. Analýza SWOT je analýza, která se zabývá hodnocením vnějšího i vnitřního prostředí a analýzou rizik. Byla vytvořena pro tvorbu strategie. Strategie je důležitá pro řízení organizace a tvorbu jejích budoucích plánů. Výsledkem této strategie je poté zlepšení nebo zachování konkurenčního postavení. Za dobrou strategii je považována ta, která se snaží o neutralizaci hrozeb z vnějšího prostředí, pracuje s budoucími příležitostmi a využívá silné stránky podniku a naopak se snaží odstranit ty slabé. (5)

Můžeme tedy říct, že metoda SWOT vychází z analýzy silných stránek firmy (strengths), slabých stránek firmy (weaknesses), příležitostí v okolí firmy (opportunities) a hrozeb okolí (threats). (5)

Cílem analýza je, aby se podniku na trhu dařilo a prosperoval. Vede podnik k tomu, aby využil veškeré své příležitosti a naopak minimalizoval hrozby. (5)

Hrozby a příležitosti jsou nejdůležitější součástí analýzy, ze kterých musí podnik vycházet. Jedná se o hrozby z makro prostředí i mikro prostředí firmy. Tyto hrozby se různí, nejčastěji jsou ale uváděny hrozby odvozené z Porterova modelu pěti sil. (5)

1. Vysoká rozdílnost v odvětví
2. Regulace státu
3. Know-how používané v odvětví
4. Vysoká konkurence
5. Pomalý růst v odvětví
6. Hrozba substitučních neboli nahraditelných výrobků
7. Hrozba vstupu nového výrobce / prodejce do odvětví

Příležitosti jsou vnímány jako pomoc firmě neutralizovat hrozby. Je důležité aby, každá firma uměla tyto příležitosti správně využívat. (5)

U každého hotelu se silné a slabé stránky liší, neboť každý hotel může vynikat v různých směrech. Silné a slabé stránky se hledají například v těchto oblastech:

1. Finanční pozice podniku
2. Výzkum a vývoj
3. Výrobní politika

4. Výrobní kapacity a jejich flexibilita
5. Úroveň managementu
6. Organizace firmy
7. Napojení na infrastrukturu
8. Image firmy či výrobku (5)

Analýza SWOT vychází se čtyř možných zjednodušených přístupů.

1. Přístup S- O → využití silných stránek a velkých příležitostí plynoucích z okolí.
2. Přístup W-O → snaha odstranit slabé stránky za pomoci příležitostí z okolí
3. Přístup S-T → využití silných stránek k odstranění hrozeb
4. Přístup W-T → snaha vyřešit znepokojivý stav i cenu části organizace (5)

6 Porterův model pěti sil

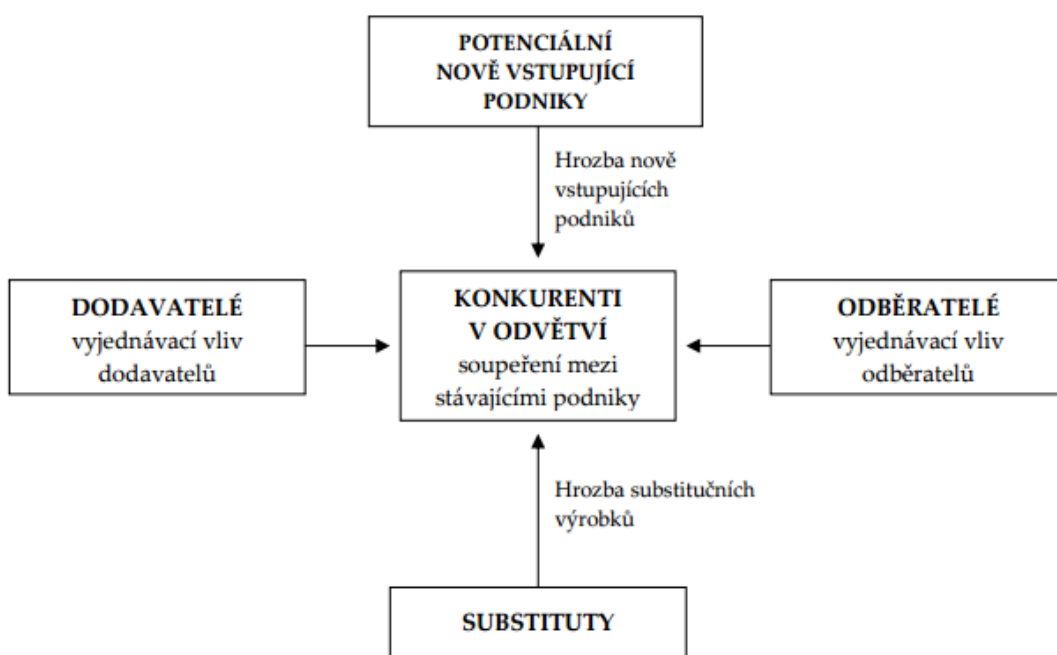
Porterova analýza pěti konkurenčních sil byla sestavena podle Micheala E. Portera, který pracoval s pěti silami, které na podnik působí. Cílem této metody je zanalyzovat konkurenční prostředí tak, aby podnik mohl co nejlépe využít svůj potenciál a čelit konkurenčním silám nebo je navíc použít pro svůj prospěch. Podstatou je odhadnout chování určitých činitelů na trhu a odvrátit rizika hrozící od konkurenčního podniku. Porterova analýza je významná při vytváření konkurenční strategie. Porterova analýza rozlišuje pět sil v odvětví. Nově vstupující firmy, nebezpečí substitučních výrobků, vyjednávací vliv odběratelů, vyjednávací vliv dodavatelů a soupeření stávajících konkurentů. (3)

V současné době se zvažuje, zda by Porterův model neměl být rozšířen o další čtyři faktory. Mezi tyto faktory patří změna politického režimu, nové technologie, vstup zahraničního investora a vliv komplementů. (3)

Po použití této metody je podnik schopen určit své síly ovlivňující konkurenci v odvětví a určit tak své silné a slabé stránky. (3)

Ohrožení ze strany nově vstupujících firem

Nově vstupující firmy v odvětví s sebou přinášejí riziko získání podílu na trhu a vysoké zdroje financování. Tato situace s sebou nese vysoké riziko stlačení cen nebo růst nákladů a tím vede ke snížení ziskovosti. Ohrožení ze strany nově vstupujících firem do odvětví je závislá na již existujících překážkách vstupu v kombinaci s reakcí stávajících účastníků v odvětví. Pokud jsou překážky pro nově vstupující firmy příliš vysoké, je riziko vstupu nízké. Podle Portera lze vyjmenovat sedm hlavních zdrojů těchto překážek. Překážky ze vstupu se také nazývají cenou odrazující od vstupu. [12]



Obrázek 2: Hybné síly konkurence v odvětví

1. Úspory z rozsahu – Jedná se o snižování jednotkové ceny produktu, v závislosti na zvyšování celkového objemu produkce za určité období. Pro nově vstupující firmy, to znamená, že musí na trh vstoupit buď s velkým rozsahem produkce a riskovali tím silnou reakci ze strany současných firem anebo naopak vstoupit na trh s malým rozpětím produkce a riskovat tak cenové znevýhodnění.
2. Diferenciace produktu – Tato překážka pro nově vstupující firmy znamená, že současné podniky, které v odvětví působí, mají již své věrné zákazníky, které si získali například reklamou, kvalitou nebo tím, že byli v odvětví jako první. Aby mohli nově vstupující firmy v novém odvětví uspět, musejí překonat tuto překážku a například zainvestovat do reklamy a zvýšit tak popularitu své značky.

3. Kapitálová náročnost – Zahájení činnosti nové společnosti je spojeno s nutností investovat velké finanční částky do začátků. Prvotní nemalé výdaje jsou za počáteční reklamu, nákup výrobních strojů a materiálu a v neposlední řadě je nutná finanční jistota na krytí počátečních ztrát.
4. Přechodové náklady – Přechodové náklady je potřeba vynaložit v situaci kdy kupující, přechází od produkce jednoho dodavatele k produkci dodavatele jiného. Do těchto nákladů řadíme například přeškolení zaměstnanců.
5. Přístup k distribučním kanálům – Každá nově vstupující firma musí zajistit distribuci své produkce. V odvětví jsou ale často tyto distribuční kanály ovládány již stálými podniky. Nově vstupující firma musí tyto distribuční kanály přesvědčit o akceptování jejich produktů pomocí cenových průlomů, které však snižují zisk. Velkoobchodní a maloobchodní kanály jsou často stálými podniky natolik omezovány, že vstup do odvětví je téměř nemožný. Posledním řešením je vytvoření zcela nových distribučních cest.
6. Nákladové znevýhodnění nezávislé na rozsahu – Stálé podniky jsou často ve velké výhodě díky vlastnictví technologie výroby, výhodným přístupem k surovinám nebo například výhodnou polohou.
7. Vládní politika – Vláda zřizuje tzv. regulovaná odvětví, která jsou omezena například licencí nebo přístupem k surovinám. Vstup do tohoto typu odvětví může být limitovaný a následně zcela uzavřený. Za nejčastější regulovaná odvětví je například automobilová doprava, železnice nebo například prodej alkoholu. Vláda může využívat různé nástroje pro omezování nových vstupů. Patří sem například různé normy na přípustné znečištění vod a ovzduší, bezpečnostní a, nebo technické předpisy. [12]

Intenzita soupeření mezi stávajícími konkurenty

K soupeření mezi stávajícími konkurenty dochází zpravidla ve chvíli, kdy pocítují tlak z konkurenční strany nebo tak mohou vylepšit svou pozici v odvětví. Pro soupeření těchto konkurentů se využívá mnoho forem. Nejčastěji se využívá cenová konkurence, reklamní kampaň, uvedení nového produktu nebo zlepšení servisu pro zákazníky. Podle Portera se jedná o řady vzájemně propojených strukturálních faktorů. [12]

1. Početní nebo vyrovnání konkurenti – Pokud se v odvětví nachází velké množství konkurentů je pravděpodobnost zahájení konkurenčního boje velice vysoká. Vysoká koncentrace podniků v odvětví vede často k chybování v hodnocení vlastních sil.
2. Pomalý růst odvětví – Pokud nastane v odvětví pomalý růst, konkurence mezi sebou začne silně bojovat o větší podíl na trhu. Můžeme tedy říct čím je tempo růstu pomalejší tím je intenzita soupeření vyšší.
3. Vysoké fixní nebo skladovací náklady – Tyto náklady mají silný tlak na všechny podniky v odvětví k naplnění stávající kapacity. Vysoké skladovací náklady vznikají, když podnik neprodá veškeré své zboží a je nucen ho skladovat delší dobu. Aby uvolnil prostory pro nové produkty a snížil skladovací náklady, často podniky snižují ceny produktů. Opět zde platí pravidlo, že čím vyšší budou fixní nebo skladovací náklady tím bude i vyšší intenzita soupeření.
4. Nedostatečná diferenciací nebo přechodové náklady – Pokud více firem vyrábí stejný produkt ale v jiné cenové relaci nebo kvalitě, zákazník si nejčastěji vybírá právě podle ceny produktu nebo kvality. Usiluje tak o nejlepší podmínky [12]

II. Praktická část

Praktická část se skládá ze základních informací o hotelu, které mají za úkol představit hotel Nautilus. Další kapitola se již zabývá analýzou konkurence, která se nachází v nejbližším okolí hotelu. Nejdříve jsou hotely jednotlivě popsány, čímž zjistíme, že se tyto hotely zaměřují shodně na krátkodobé pobyty. V této analýze porovnávám především cenu za ubytování, která se velice liší. Dále je předmětem porovnávání i nabídka služeb všech těchto hotelů. Porovnáním hotelu Nautilus s konkurencí zjistíme, v kterých částech hotel vyniká nebo naopak. Pomocí Porterovi matice pěti sil zjistíme, zda je možnost ohrožení hotelu ze strany nově vstupující firmy, jak silná je intenzita soupeření mezi stávajícími konkurenty, jaký je vliv odběratelů a dodavatelů a nakonec jak silný je tlak ze strany náhradních substitutů. Další analýzu, kterou jsem pro hotel využila, byla SWOT analýza, která zpracovává silné a slabé stránky hotelu, hrozby a příležitosti. Tato analýza přehledně zobrazuje, v čem hotel zaostává a v čem je naopak silný.

1 Základní údaje o hotelu Nautilus

Hotel Nautilus jsem osobně navštívila, aby porovnání s konkurencí bylo přesnější. Nejdříve bych ráda zmínila, že hotel se nachází v centru města Tábor a pro hosta, který se zde nachází poprvé, není problém hotel najít. Vchod se nachází na pravé straně, směrem do menší ulice s názvem Klokotská. Vchod je sice menší a nenápadný ale na budově hotelu se již nachází název i logo. Z venku si hosté mohou rovnou všimnout i restaurace Goldie, která k hotelu patří a je na druhé straně. Restaurace Goldie je přístupná i nehotelovým hostům a vchod je proto umístěn i zvlášť z ulice. Budova hotelu je ve velice dobré stavu a je na ni vidět, že se o ni majitelé pečlivě starají, neboť vědí, že musejí zanechat co nejlepší první dojem. Po vstupu do hotelu se host ocitne v menší příjemné hale, která je zdobena již typickými obrazy, sochami a hlavně fosiliemi. Naproti chodbě se nachází schodiště s výtahem. Na pravé straně v chodbě, je umístěna prostorná recepce. Vedle recepce se nachází vstup do jedné z konferenčních místností (Gallery). Na levé straně je vchod do restaurace pro hotelové hosty. Restaurace Goldie na mě působila velice luxusně. Jídelní i vinný lístek je pestrý. V letním období je otevřeno i venkovní posezení, které bylo při mé návštěvě bohužel ještě uzavřeno. Hotel Nautilus působí velice klidný a příjemným dojmem. Hotelové

prostory působí upraveně a čistě. První dojem, dle mého názoru, dělá tento hotel velice dobrý.

Obchodní firma: Nautilus Bohemia s.r.o.

Datum zápisu: 27. února 2002

Sídlo: Tábor, Žižkovo náměstí 20, PSČ: 39 001

Předmět podnikání: hostinská činnost, směnářenská činnost, výroba, obchod a služby neuvedené v přílohách 1 až 3 živnostenského zákona, prodej kvasného lihu, konzumního lihu a lihovin.

Základní kapitál: 200 000 Kč

Recepce

Tel. číslo + 420 380 900 900

Fax: + 420 380 900 900

Email: info@hotelnautilus.cz

Manager: manager@hotelnautilus.cz

Restaurace Goldie

Tel.: + 420 380 900 901

Hotel Nautilus je spravován firmou Nautilus Bohemia s.r.o., která vznikla v roce 2002. Hotel Nautilus nepatří do žádného hotelového řetězce. [13]

Boutique hotel Nautilus byl vystavěn v historické části města Tábor, přímo na Žižkově náměstí. V hotelu Nautilus nalezneme celkem 22 luxusních pokojů čtyř různých kategorií. Za zmínku jistě stojí exkluzivní prezidentské apartmá s jedinečným výhledem na historické centrum. Prostory hotelu, včetně pokojů, jsou zdobeny originálními starodávnými fosiliemi, které byly pro tyto účely dovezeny až z Maroka. Pokoje jsou zdobené ve stylu art deco. [8]

1.1 Organizační struktura hotelu

Vlastníkem hotelu je společnost Nautilus Bohemia s.r.o. Hotel vede generální ředitel, který se zodpovídá majitelům hotelu. Dohlíží na bezproblémový chod celého hotelu. [13]

1.2 Ubytovací úsek

Hotel Nautilus disponuje v současné době 22 pokoji. Pokoje jsou rozdělené do čtyř různých kategorií. [8]

Hotel nabízí ubytování ve dvoulůžkovém či jednolůžkovém pokoji typu Comfort a Superior nebo v rodinném či presidentském apartmánu. [8]

Většina pokojů má výhled na Žižkovo náměstí ostatní jsou situovány do klidné části dvora. Každý pokoj je jedinečný neboť se v jednotlivých pokojích nachází výrazné a osobité olejové a akrylátové kresby. Vzhled pokoje je pak dotvořen starožitným nábytkem, fosiliemi a horninami. Tyto prvky jsou pro hotel Nautilus typické a najdete je i na hotelových chodbách. Veškeré fosilie jsou dovezeny z Maroka a jejich stáří je odhadované i na 380 milionů let. [8]

Nezbytnou součástí každého pokoje je vysokorychlostní připojení k internetu, LCD TV se satelitním příjmem, minibar, trezor a přírodní kosmetika Pascal Morabito. [8]

Pokoje

Double Comfort pokoj

Většina pokojů tohoto typu se nachází v podkrovní části hotelu s výhledem na střechy tábořských historických domů. [8]

Koupelny v double Comfort jsou vybaveny sprchovým koutem a přírodní kosmetikou Pascal Morabito. V koupelně jsou k dispozici také luxusní froté župany a pantofle. [8]

Dvoulůžkový pokoj Superior

Prostorné pokoje typu Superior se nachází v prvních dvou podlažích hotelu s výhledem na historické centrum města. Pokoj je navíc vybaven sedací soupravou, DVD přehrávačem a pracovním stolem s telefonem. [8]

Koupelna je zde určena navíc také k relaxaci neboť, je vybavena rohovou vířivou vanou. [8]

Apartmá

Pokoje apartmá jsou v prvních dvou podlažích hotelu a výhled je přímo na historické centrum města. [8]

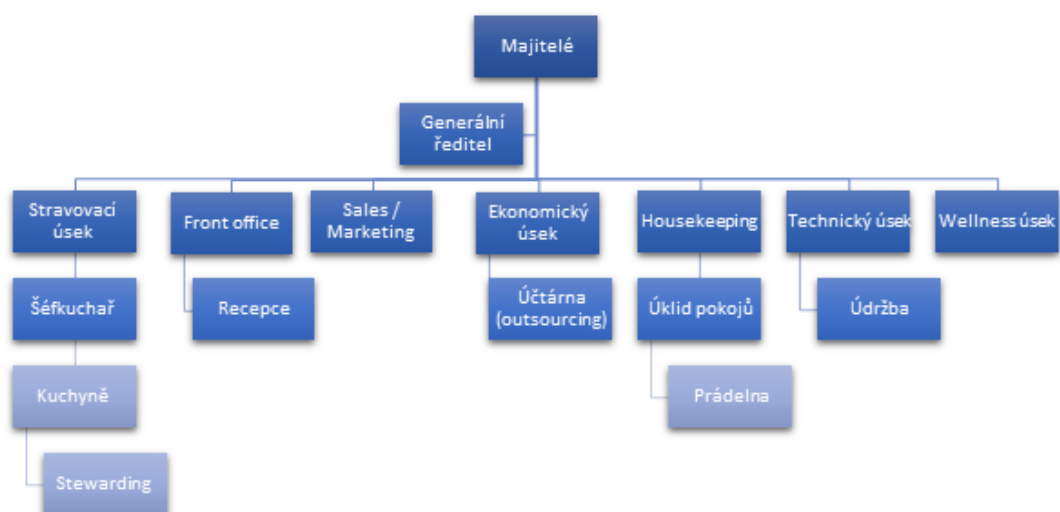
Apartmá se skládá z ložnice, obývacího pokoje a dvěma koupelnami. Každá koupelna je vybavena rohovou vířivou vanou. [8]

Rodinné apartmá

Tento typ pokoje se nachází ve druhém podlaží hotelu. Výhled je situován na historické centrum města. [8]

Rodinné apartmá je tvořeno dvěma ložnicemi a dvěma koupelnami. Každá koupelna je přístupná z jednotlivé ložnice a disponuje v jedné sprchovým koutem a v druhé vířivou vanou. [8]

Tabulka 2: Organizační struktura



Presidentské apartmá

Presidentské apartmá se nachází v hotelu Nautilus pouze jedno a poskytuje jedinečný výhled na historické centrum města. Součástí presidentského apartmá je ložnice s King size postelí, obývací pokoj a luxusní koupelna s vířivou vanou a sprchovým koutem s efektem deště. [8]

1.3 Stravovací úsek

Restaurace Goldie

Stravování probíhá v hotelové restauraci Goldie. Restaurace se nachází v přízemní části hotelu. V letním období je v provozu i menší terasa, která se nachází před hotelem. Hosté mohou posedět v restauraci, atriu s fontánkou, vinárně nebo v salonku. [8]

Celková kapacita restaurace je 40 míst a je přístupná jak pro hotelové hosty, tak pro veřejnost. Restaurace Goldie je otevřena pro veřejnost od 11:00 do 23:00. Do 11 hodin zde probíhají snídaně pro hotelové hosty. [8]

Šéfkuchařem restaurace Goldie je Martin Svatek, který je členem Národního týmu asociace kuchařů a cukrářů České republiky. Díky tomuto členství měl možnost se vzdělávat a získávat tak bohaté zkušenosti z mnoha koutů světa. Pod vedením šéfkuchaře, Martinem Svatkem, získala restaurace Goldie prestižní ocenění v Maureově výběru Grand Restaurant 2016 jako 27. nejlepší restaurace v České republice. Samotný šéfkuchař získal ocenění IKA na Olympiádě v Erfurtu, FHA Culinary Challenge v Singapuru a NRA Culinary Show v Chicagu. [8]

Hotelová restaurace nabízí svým hostům pokrmy z české gastronomie ve svěžejší a lehčí podobě. Hotel Nautilus si potrpí na dodávání regionální a hlavně čerstvé produkty. Jídelní lístek obsahuje speciality z ryb, zvěřiny nebo i křepelek. Hlavní jídla se mi zdají na tuto lokalitu dražší. Cenu ovlivňuje hlavně dovoz čerstvých a hlavně místních surovin. Jídelní lístek je bohatý na různé druhy masa. V dnešní době je čím dál vyšší poptávka po vegetariánských pokrmech. Restaurace na tento trend nezapomíná a nabízí svým hostům například rizoto s dýní. Celkově ale hodnotím tuto restauraci vhodnou spíše pro milovníky pestrého výběru z masa. Oběd nebo večeře vychází v průměru pro jednu osobu na 360 Kč. Ve všední dny připravuje restaurace výběr

z denního menu za 130 Kč. V jídelním lístku není na výběr dětské menu. Lze pouze objednat dětskou porci, která je za nižší cenu. [8]

Restaurace Goldie pořádá i degustační večery. Degustační menu se skládá z celkové ochutnávky sedmi pokrmů. Cena degustačního menu bez vína je 1050 Kč. Mimo degustačních večerů se zde pořádají také tematické dny k různým příležitostem, které mají speciální menu. Například Velikonoční menu, Valentýnské menu nebo Vánoční menu. Speciální menu vychází v průměru na 600 Kč a obsahuje tři chody. Považují speciální menu za vhodné zpestření nabídky. [8]

Vinné nápoje uvádí restaurace mimo jídelní lístek. Vinný lístek obsahuje přes více jak 50 druhů vín z České republiky i ze světa. Restaurace Goldie nabízí degustaci vín za částku 750 Kč. [8]

2 Wellness centrum

Hotel Nautilus je ideálním místem pro relaxaci. Nachází se zde moderní wellness centrum, kde mohou hosté využít kromě masáží a procedur i finskou saunu a soukromou vířivou vanu. Při masážích, zábalech a aroma koupelích jsou využívány čistě přírodní přípravky značky Gerard's. Wellness centrum je přístupné jak hotelovým hostům, tak i veřejnosti. Jednotlivé procedury si lze rezervovat při příjezdu nebo lze využít i speciální balíček „Po čem žena touží“. Saunu a Whirlpool lze pronajmout včetně občerstvení pro soukromé účely. [8]

Nabídka procedur:

- Masáže – olejová, aroma, čokoládová, lávovými kameny
- Relaxační koupele – Ovocná koupel včetně občerstvení v podobě mísy s ovocem nebo bylinná koupel včetně čokoládových pralinek
- Regenerační kúry a zábaly – andělský zábal, medový zábal královny Kleopatry
- Sauna
- Whirlpool

Otevírací doba lázní se řídí objednávkami. [8]

3 Konferenční prostory

Hotel Nautilus je ideálním místem pro konání konferencí, přednášek a firemních akcí. Konferenční prostory a prostory restaurace mohou být ale využity i pro konání svateb, večírků nebo oslav. Hotelové prostory, které jsou ve stylu art deco vybízejí ke konání svateb. Hotel Nautilus nabízí tři různé typy svatebních balíčků. Svatební balíčky se odvíjejí podle ceny. [8]

Celkem je zde pět různých místností, které lze přizpůsobit požadavkům na sezení. [8]

- Atrium

Kapacita při uspořádání ve stylu recepce je 30 osob a blok 12 osob. Místnost je vhodná pro menší pracovní setkání. V místnosti je zajištěné WI-FI připojení. [8]

- Gallery

Konferenční místnost Gallery je určená pro větší obchodní jednání, prezentace a oslavy. Prostory Gallery jsou plně variabilní. Při uspořádání recepce je kapacita 50 osob, divadlo 40, škola 28 osob, U-shape 30 osob, Ženeva 18 osob, blok 22/27 osob a ve dinning 30 osob. Místnost je vybavena TV 3D Smart Led Apple TV, mikrofonom, internetem a WI-FI připojení. [8]

- Goldie

Místnost Goldie je hotelová restaurace. V hotelu Nautilus je možné si prostory restaurace pronajmout pro soukromé večere, tiskové konference, degustace a rauty. Výhodou Goldie je možnost připravit hudební doprovodný program. Při uspořádání ve stylu recepce je kapacita 100 osob, divadlo 40 osob, škola 24 osob, blok 34 osob a dinning 40 osob. Místnost je vybavena WI-FI připojením. [8]

- President

Salónek President je určený pro menší obchodní jednání. Výhodou salónku je celodenní obsluha personálem. Uspořádání v tomto salónku není příliš variabilní. Sezení ve stylu recepce je 30 osob, divadlo 20 osob, škola 15 osob a blok 14 osob. [8]

- Winebar

Winebar je luxusní salónek ve sklepních prostorách hotelu. Tento typ prostoru je vhodný pro konání soukromích akcí nebo obchodní jednání. Při uspořádání ve stylu recepce je kapacita 30 osob a ve stylu 20 osob. [8]

Cena pronájmu je u všech místností kromě restaurace Goldie 2500 Kč za půl den a 5000 Kč za celý den. Pronájem prostor restaurace je individuální. V ceně pronájmu je veškeré vybavení, které se v místnosti nachází včetně flipchart, ukazovátka a ozvučení. [8]

V souvislosti s konferenčními prostory bych ráda zmínila webové stránky hotelu, kde nabídku konferencí prezentuje. Stránky s místnostmi jsou velice přehledné včetně grafického znázornění možného uspořádání sezení. [8]

4 Analýza konkurence

Pro porovnání s konkurencí byl vybrán hotel Wellness & Congress hotel Dvořák Tábor, který má rovněž čtyři hvězdičky a hotel Palcát, který je tříhvězdičkový ale dle nabídky služeb, je schopen konkurovat i čtyřhvězdičkovým hotelům. V Táboře se nenachází příliš mnoho hotelů, proto jsem pro porovnání s konkurencí vybrala navíc i čtyřhvězdičkový hotel Gold Chotoviny, který se nachází pouze 6 km od města Tábor.

Hotely jsem porovnávala pomocí dostupných informací na webových stránkách. Přesnost informací jsem ale ověřovala pomocí telefonického hovoru s hotelovou recepcí.

Všechny zmíněné hotely mají přehledné stránky, které pro sběr informací o hotelech postačili. Nejdříve jsem tyto hotely stručně představila. Hotely se shodně zabývají stejnými službami jako je wellness a nabídka konferenčních prostor. Hlavním prvkem pro porovnávání byla ale cena za ubytování. V tomto bodě se hotely velice lišili.

Wellness & Congress hotel Dvořák Tábor

Hotel se nenachází na tábořském náměstí jako hotel Nautilus, ale je umístěn tři minuty chůze od náměstí. Jeho poloha není tedy tak strategicky výhodná jako poloha hotelu Nautilus. [14]

Hotel Dvořák nabízí ubytování v 72 pokojích. Všechny pokoje disponují satelitním připojením, LCD, telefonem, trezorem a internetovým připojením. [14]

V hotelu Dvořák je možné uspořádat firemní večírky nebo konference. Nabízí zde celkem pět konferenčních sálů s celkovou kapacitou až 600 osob. Hlavní sál je schopen pojmout až 380 míst. Veškeré konferenční místnosti jsou vybaveny kompletním konferenčním vybavením. [14]

Hotel disponuje stylovou restaurací La Cave, kde je šéf kuchařem Martin Pudil. Dále zde nalezneme lobby bar a relaxační wellness. [14]

Vlastní zkušenost s hotelem

Hotel Wellness & Congress Dvořák jsem měla možnost navštívit pouze jen jako host restaurace. Hotel Dvořák je oproti hotelu Nautilus mnohem větší. Nachází se ve velkém areálu v blízkosti hradu Kotnov. Z hlavní silnice Na Parkanech je hotel snadno přehlédnutelný. Není zde příliš dobře značený vjezd do hotelu a host se tak může snadno ztratit. Hotelová restaurace má samostatný vchod a nachází se v podzemí. Restaurace nejdříve působí dojmem stylové vinárny, kde je vystaveno mnoho lahví s vínem a je zde velice příjemné sezení. Blíže k baru jsou ale již dle mého názoru nevkusné plastové židle, které celkový dojem velice kazí. Při mé návštěvě, jsem se setkala s jednou nepříjemností. Po příchodu do restaurace jsem na obsluhu čekala delší dobu, což může hosty při příští návštěvě města odradit. Hotelová restaurace Nautilus, na mě působila pohodlněji.

Hotel Palcát

Hotel Palcát se nachází 700 metrů od náměstí v Táboře. Jeho poloha není tolik strategicky výhodná jako poloha hotelu Nautilus. Nachází se ale v těsné blízkosti botanické zahrady a rybníku Jordán. [9]

Hotel nabízí ubytování v 67 pokojích. Všechny pokoje jsou vybaveny LCD televizorem, telefonní linkou a wifi připojením. Na požádání lze zapůjčit župan, pantofle, fén nebo žehličku. [9]

Hotel Palcát je také ideálním místem pro konání firemních akcí a konferencí. Veškeré konferenční místnosti a salonky jsou vybaveny špičkovou technologií. Celkem jsou zde

k dispozici dva salonky s celkovou kapacitou 230 lidí sedících divadelně a jeden kongresový sál o kapacitě 700 lidí sedících divadelně. [9]

Hotel palcát patří k častým pořadatelům konferencí pro významnou farmaceutickou společnost Dr. Max. [9]

Vlastní zkušenost s hotelem

Hotel Palcát je z mnou porovnávaných hotelů nejméně viditelný. Hotel se nachází ve starší vysoké budově. Název hotelu je umístěn pod velkým logem pivovarské společnosti. Vstup do hotelu je umístěn u hlavní ulice, v ulici 9. května. Po vstupu do hotelu jsem měla pocit, že se ocitám v jiných prostorách. Vnitřní prostory hotelu jsem nově a moderně zrekonstruované. Prostorná recepce se nachází po vstupu na pravé straně ve vstupní hale. V těchto prostorách se nachází i lobby bar s posezením. Hotelová restaurace je stylově zařízená a prostorná. Obsluha byla velice milá a ochotná. Prostory restaurace Palcát jsou srovnatelné s prostory hotelu Nautilus. Hotel Palcát disponuje vlastním bowlingovým centrem s prostory pro vystoupení živé kapely. Po krátkém rozhovoru s recepční, jsem zjistila, že hotel je pravidelným pořadatelem kulturních akcí.

Hotel Gold Chotoviny

Hotel Gold Chotoviny se nachází nedaleko historického města Tábor. Hotel Gold Chotoviny je navštěvován hlavně pro svou malebnou krajinu okolo a je hojně využíván pro svatební obřady. [7]

Ubytování je nabízeno ve 24 pokojích, které jsou vybaveny LCD televizí, minibarem a wifi připojením. [7]

Hotel je ideálním místem pro konání svatebních obřadů a konferencí. Nachází se zde celkem dva konferenční sály, které dohromady pojmu až 138 osob. [7]

Vlastní zkušenost s hotelem

V hotelu Gold Chotoviny jsem navštívila restauraci a veřejné prostory. Hotel Gold Chotoviny je dobře značený. Vstup do hotelu je po dlouhých kamenných schodech. Po vstupu se host nachází v menší hale, kde se na pravé straně nachází schodiště a vedle něj menší recepce. Hotelová recepce je dle mého názoru velice špatně řešená. Recepce je příliš malá a schovaná pod schodištěm. V hotelové hale jsem si všimla skleněné vitríny, kde je hostům nabízený vedlejší sortiment. Tento sortiment shledávám jako

velice nevhodný do těchto prostor. Hotel v této vitríně nabízí například dámské hygienické potřeby, který by měli být schované na recepci na vyžádání. V prostorách hotelu se nachází mnoho menších odpočinkových zón, kde host může posedět. Do restaurace je vstup vedle recepcie. Vnitřní prostory hotelové restaurace na mě působí neupraveným dojmem a chybí ji jednotný styl. Venkovní posezení hotelu je naopak velice působivé, neboť je zde výhled do zahrad hotelu. Z venku na mě hotel velice zapůsobil díky rozlehlé upravené zahradě. Vnitřní prostory hotelu ale naopak shledávám za ne příliš zdařilé, nachází se zde mnoho nedostatků v podobě nevhodné vitríny a prázdnými zdmi hotelu.

4.1 Porovnání hotelů

Pro porovnání hotelů jsem nejdříve zvolila cenu za ubytování. Cena se odvíjí od typu pokoje a v kterém hotelu se pokoj nachází. Dále jsem srovnávala poplatky za parkování a přistýlky. Pro hosta, který vybírá v nabídce hotelů, je cena v dnešní době důležitým faktorem. Ceny jsem ověřovala telefonicky s jednotlivými recepčními. Níže uvedené ceny jsou pro jednotné letní období. Jedná se o stále ceny, které jsou dohledatelné i na internetových stránkách hotelu. Kromě hotelu Nautilus, mají tyto hotely ceny jednotné. Hotel Nautilus ceny upravuje podle obsazenosti. Hotel Nautilus ceny upravuje podle obsazenosti a celkem jsou pro jednotlivé typy pokojů 3 různé ceny. V tabulce níže uvádím cenu, která je běžně nabízena a dostupná na internetu.

Tabulka 3: Porovnání cen jednotlivých hotelů

Ceník	Hotel Nautilus	Hotel Dvořák	Hotel Palcát	Hotel Gold Chotoviny
Pokoj typu Standard včetně snídaně	2 450,-	1 800,-	1 850,-	1 600,-
Parkování (1 noc)	150,-	v ceně	v ceně	v ceně
Doplatek za přistýlku od 3 do 12 let (1 noc)	160,-	0,-	0,-	216,-
Doplatek za přistýlku nad 12 let (1 noc)	729,-	513,-	810,-	216,-

Pozn. Uvedené ceny jsou bez městského poplatku.

(Zdroj: Vlastní zpracování. Webové stránky uvedených hotelů.)

Z údajů uvedených v tabulce můžeme říci, že hotel Nautilus je v otázce ubytování nejdražší. Průměrná částka za noc se pohybuje okolo 2000 Kč za noc. Hotel Nautilus tuto částku přesahuje o 450 Kč. Veškeré uvedené ceny jsou včetně ubytování.

Nejlevněji vychází hotel Gold Chotoviny. Cena tohoto hotelu je dána tím, že se hotel nachází mimo město Tábor a je tedy důležitým faktorem, který ovlivňuje cenu. Hotel Palcát a Hotel Dvořák se nacházejí na méně výhodném místě než hotel Nautilus a proto je cena také nižší. Hotel Palcát, i když je jen tříhvězdičkovým hotelem se nachází na strategicky výhodnějším místě než hotel Dvořák. I toto je tedy faktor, který ovlivňuje cenu těchto dvou hotelů. Hotel Nautilus i přes svoji vyšší cenu, je velice žádaným hotelem kvůli své poloze. Je výborným výchozím bodem pro výlety po památkách města Tábor. Díky své výhodné poloze v historickém centru města, si může hotel Nautilus účtovat vyšší cenu.

Parkování u hotelů Dvořák, Palcát a Chotoviny je zdarma. V hotelu Nautilus je parkování zpoplatněno částkou 150,-. Hotel Nautilus se nachází v samotném srdci města Tábor a to na náměstí. Není zde mnoho možností pro zaparkování. Proto je tedy parkování pro hosty zpoplatněno.

Poplatek za přistýlku se u hotelů liší. Hotel Nautilus si účtuje za přistýlku pro děti do 12 let 160 Kč za jednu noc. Vyšší částku 216 Kč, požaduje hotel Gold Chotoviny. Ostatní porovnávané hotely Dvořák a Palcát mají ubytování na přistýlce pro děti do 12 let zdarma. Pro děti od 12 let není ubytování na přistýlce zdarma ani u jednoho porovnávaného hotelu. Nejvyšší částku, 810 Kč, za přistýlku za jednu noc si účtuje hotel Palcát. Druhou nejvyšší částku, 729 Kč zaplatí host v hotelu Nautilus. Hotel Dvořák si účtuje za přistýlku 513 Kč a hotel Gold Chotoviny 216 Kč stejně jako u přistýlky pro děti do 12 let.

Všechny porovnávané hotely nabízejí možnost pronájmu konferenčních místností. Do tabulky pro porovnání hotelů, byl proto uveden i údaj o maximálním počtu osob v konferenčních místnostech. Nejvyšší počet osob, který se může zúčastnit konference, je v hotelu Dvořák, který disponuje místy až pro 930 osob. Hotel Palcát má kapacitu konferenčních místností 600 osob. Nejméně hostů se může konference zúčastnit v hotelu Gold Chotoviny, který pojme 138 osob. Hotel Nautilus disponuje konferenčními prostory pro 240 hostů. Veškeré konferenční místnosti, jsou shodně vybaveny technikou, která je potřeba pro konání konference a firemních akcí.

Pořádání konferencí, meetingů nebo přednášek je v dnešní době nezbytnou součástí hotelů. Z organizace firemních akcí plyne hotelu zisk z pronájmu prostor, cateringu i ubytování.

Tabulka 4: Kapacita konferenčních prostor

Konferenční prostory	Hotel Nautilus	Hotel Dvořák	Hotel Palcát	Hotel Gold Chotoviny
Maximální kapacita	240	930	600	138

(Zdroj: Vlastní zpracování. Webové stránky uvedených hotelů.)

Přes webové stránky hotelů jsem zjistila, jaké služby hotel nabízí. Pokud některá z informací nebyla dostupná, požádala jsem o upřesnění hotelovou recepci konkrétního hotelu.

Tabulka 5: Porovnání služeb

Služby	Hotel Nautilus	Hotel Dvořák	Hotel Palcát	Hotel Gold Chotoviny
Restaurace	✓	✓	✓	✓
Vinárna	✓			
Bezbariérové prostory	✓		✓	✓
Konferenční prostory	✓	✓	✓	✓
Výtah	✓		✓	✓
Trezor na pokoji	✓	✓		
Prostor pro kuřáky		✓	✓	
Služba čištění a praní oděvů	✓			
Zajištění vstupenek na společenské akce	✓	✓	✓	✓
Zajištění dopravy	✓	✓	✓	✓
Parkování	✓	✓	✓	✓
Wellness centrum	✓	✓	✓	✓
Sportovní možnosti v hotelu		✓	✓	
Nabídka pobytových balíčků	✓	✓	✓	✓
Možnost konání a organizace svatby	✓	✓	✓	✓

(Zdroj: Vlastní zpracování. Webové stránky uvedených hotelů.)

Většinu služeb uvedených v tabulce by měl splňovat v dnešní době každý hotel. Hotel Nautilus nabízí svým hostům většinu z vybraných služeb. V hotelu nenalezneme pouze vyhrazené prostory pro kuřáky, i když je celý hotel nekuřácký. Dále hotel Nautilus nedisponuje sportovním vybavením. Tento nedostatek by se dal ale v budoucnu odstranit, pořízením dvou až tří posilovacích strojů.

Ostatní hotely, které jsme srovnávaly s hotelem Nautilus, nenabízejí svým hostům více služeb uvedených v tabulce. Hotel Dvořák, Palcát i Gold Chotoviny shodně nedisponují

vinárnou. Ve své nabídce vína uvádějí, ale nedisponují speciální místností neboli vinárnou. Dále shodně nedisponují tyto hotely službou čištění a praní oděvů. Tato služba je většinou zřizována zprostředkovaně.

Hotel Nautilus vychází v porovnání s hotely Dvořák, Palcát a Gold Chotoviny jako nejdražší. Vybavení pokojů porovnávaných hotelů je téměř shodné. Interiér hotelových pokojů Nautilus působí ale luxusněji, a nabízí svým hostům navíc přírodní kosmetiku.

5 Porterův model pěti sil

1) Ohrožení ze strany nově vstupující firmy

Hotel Nautilus se nachází v historickém centru města Tábor a je tak velice žádaný díky své poloze. Nepodařilo se mi zjistit, zda v blízké budoucnosti je zde záměr postavit nový hotel, ale domnívám se, že taková výstavba by byla velice náročná a nákladná. Hotel Nautilus je jediný 4* hotel v historické části města. Pokud by se zde rozhodl nový investor přestavět historickou budovu na hotel, například zaměřený na kongresový cestovní ruch, jednalo by se o silnou konkurenci pro hotel Nautilus. Nový hotel by měl ale pro vstup do tohoto odvětví mnoho překážek, které by možná odradili od plánování nového hotelu. Vybudování hotelu v historické části města je složitější záležitostí. Výstavba je spojena s mnoha komplikacemi již při shánění potřebných povolení pro přestavbu budovy v historické části. Hotel Nautilus je na trhu již mnoho let a stihl si tak vybudovat pevné postavení na trhu. Domnívám se proto, že pokud by zde byl i přes všechny tyto překážky hotel otevřen, musela by cena ubytování být velice nízká, aby se stávající klienti rozhodli hotel Nautilus vyměnit.

2) Intenzita soupeření mezi stávajícími konkurenty

Pro hotel Nautilus jsem vybrala z Tábora a jeho blízkého okolí celkem dva čtyřhvězdičkové hotely a jeden tříhvězdičkový hotel: Hotel Wellness & Congress hotel Dvořák Tábor, Hotel Palcát a Hotel Gold Chotoviny.

Hotel Palcát jsem vybrala z toho důvodu, že svými službami může čtyřhvězdičkovým hotelům konkurovat.

Podle mého názoru hotel Nautilus nejvíce konkuruje ostatním hotelům svým umístěním, kvalitní restaurací a pestrkou nabídkou wellness procedur. Ostatní hotely nabízejí výše

zmíněné služby také, ale pokud srovnáváme hotely jako celek, tak lze říci, že klienti si raději připlatí za umístění hotelu v historickém centru.

Hotely Wellness & Congress hotel Dvořák, Hotel Palcát i Hotel Gold Chotoviny spolu do jisté míry vedou konkurenční boje například nabídkou wellness procedur nebo pořádáním tematických večerů.

Nemyslím si, že by hotel Nautilus byl těmito hotely přímo ohrožen, spíše se snaží o napodobení hotel Nautilus.

3) Vyjednávací vliv odběratelů

Odběrateli jsou v tomto případě hosté, který hotel navštěvují. Každý host požaduje kvalitní služby a pokud možno za co nejnižší částku. Pro hotel Nautilus jsou nejdůležitějšími odběrateli hosté využívající hotel pro krátkodobé účely (wellness pobyt, business pobyt). Tito hosté požadují nejčastěji kompletní zvýhodněný balíček služeb. Další vyjednávací silou jsou větší skupiny hostů, například firemní setkání nebo konference. Skupina více hostů má větší vyjednávací pozici než jedinec. Pro hotel jsou tyto skupiny hostů velice důležité, neboť se tyto pobyty většinou skládají z více služeb a tím má hotel i vyšší zisk.

4) Vyjednávací vliv dodavatelů

Restaurace Goldie, která se nachází v prostorách hotelu Nautilus, se zaměřuje na českou odlehčenou verzi gastronomie. Pro své pokrmy nakupují suroviny převážně u regionálních menších farmářů. V tomto odvětví se tedy domnívám, že vyjednávací vliv dodavatelů není příliš vysoký, neboť menší regionální farmáři jsou na odběru hotelu závislí. Dalším důvodem pro podporu místních farmářů, je úspora z dopravy. Vína, která hotel nabízí, pocházejí nejčastěji z českých vinařství, především z oblasti jihomoravského kraje. U ostatních produktů, které hotel odebírá, se domnívám, že je vyjednávací síla silnější, neboť v okolí je více hotelů, které odebírají od stejných dodavatelů. Otázkou ale je, zda hotel bude ochoten vyjednávat nebo raději zváží změnu dodavatele.

5) Tlak ze strany náhradních výrobků-substitutů

Domnívám se, že existenci substitutů v tomto odvětví nelze zabránit. V současné době stále více lidí šetří a cena ubytování je stále více rozhodujícím faktorem při výběru

hotelu. Hotel Nautilus se sice nachází, na z pohledu turisty nejatraktivnějším místě ale je také nejdražším hotelem v Táboře. Potenciální klienti tak mohou zvažovat ubytování v menších pensionech. Novinkou je také již několik let projekt s názvem „Airbnb“ který zprostředkovává ubytování u soukromých osob žijících v konkrétním městě. Tato alternativa je pro turisty zajímavější a cenově dostupnější.

6 SWOT analýza hotelu Nautilus

Pro potřeby SWOT analýzy byla vytvořena matice silných a slabých stránek hotelu a matice příležitostí a hrozeb.

Tabulka 6: Matice silných a slabých stránek hotelu

Silné stránky	Slabé stránky
Umístění hotelu v centru	Nevhodné parkování
Nabídka pobytových balíčků	Poplatek za parkování
Pořádání tematických akcí	Chybějící klimatizace
Restaurace	
Přehledné webové stránky	

Tabulka 7: Matice příležitostí a hrozeb

Příležitosti	Hrozby
Výstavba klimatizace	Rostoucí nároky zákazníků
Rozšiřování doplňkových služeb hotelu	Možnost výstavby nového hotelu
	Rostoucí nabídka konkurenčních hotelů

(Zdroj: Vlastní zpracování. Webové stránky uvedených hotelů.)

Silné stránky

Mezi silné stránky hotelu patří především lokalita, ve které se hotel Nautilus nachází. Hotel stojí v samotném centru města Tábor a to na Žižkově náměstí. Pro hotel je tato poloha velice strategicky výhodná, neboť je to vhodný výchozí bod pro další mimo hotelové aktivity. Díky této poloze, je hotel hojně vyhledávaný mezi mladými lidmi, kteří zde tráví romantické pobyty. V blízkém okolí se nachází mnoho restaurací, barů

a obchodů. Nedaleko je také hrad Kotnov kam většina hostů často zamíří. Hotel není díky své poloze na náměstí vhodný pouze pro romantické prodloužení víkendy, ale také pro pracovní a služební cesty. [8]

Umístění hotelu je také nejsilnější konkurenční výhodou, neboť se na Žižkově náměstí více hotelů tohoto typu nenachází.

Další silnou stránkou je nabídka pobytových balíčků, kterých má v současné době celkem čtyři. Tyto pobytové balíčky jsou tematicky rozděleny na Romantic balíček, Boutique balíček, Gurmán balíček a business balíček. Hotel propaguje tyto balíčky nejčastěji prostřednictvím svých webových stránek. [8]

Za další silnou stránku hotelu považuji restauraci a pořádání tematických akcí. Hotelová restaurace Goldie, má nádherný interiér, který zaujme nejen hotelového hosta. Restaurace Goldie je přístupná i veřejnosti, která pokud chce restauraci navštívit, nemusí ji složitě hledat. Nachází se hned u vchodu do hotelu. Restaurace nakupuje veškeré suroviny u místních dodavatelů a dbá tak i na čerstvost surovin. Jídelní i vinný lístek je velice pestrý. [8]

Poslední silnou stránkou hotelu jsou webové stránky, které jsou přehledné a poutavé. Svojí strukturou a vzhledem přimějí každého, aby se na hotel alespoň podíval. Navíc jsou webové stránky v anglickém i německém jazyce. Pro zahraniční turisty, kteří hotel také často navštěvují, je to velice užitečné. [8]

Slabé stránky

Velkým nedostatkem hotelu je parkoviště, které se nachází tři minuty chůze od hotelu a navíc je zpoplatněno 160 Kč za noc. Pokud tedy hosté přijedou autem, musejí nejdříve vyložit své zavazadla u hotelu, ubytovat se a teprve potom mohou zaparkovat své auto. Jedinou výhodou hotelového parkoviště vzdálené 350 metrů je, že se jedná o soukromé parkoviště hlídané kamerovým systémem.

Za zmínku také stojí chybějící klimatizace ve více pokojích. Hotel Nautilus začal s výstavbou klimatizace, ale doposud se nenachází ve všech pokojích. Hosté jsou tak nuceni využívat v teplých dnech pouze stolní ventilátory, které nejsou příliš výkonné. [8]

Příležitosti

Chybějící klimatizace je hotelu slabou stránkou a zároveň příležitostí. Do budoucna bude proto jistě vítanou změnou výstavba klimatizace ve všech prostorách hotelu. Hotel se vystavuje riziku, že ve chvíli, kdy host při rezervaci zjistí, že hotel není plně klimatizovaný, změní své rozhodnutí a rezervaci v hotelu neuskuteční. [8]

Hotel by měl dbát na rozšiřování hotelových služeb a inovaci těch stávajících. Zabýváním se hotelovými službami je nezbytné, aby se hotel udržel konkurenceschopný. Je potřeba, aby byla v pravidelných intervalech prováděna analýza konkurenční nabídky služeb. [8]

Hrozby

Za hrozbu pro hotel považuji rostoucí nároky zákazníků. Hotel by si neměl dovolit ignorovat přání a prosby svých stávajících ani budoucích zákazníků. Nevyslyšené přání mají často za následek přechod zákazníků ke konkurenci, který jejich potřeby vyslyší. [8]

V této souvislosti by měl hotel také sledovat nabídku konkurence. Změna v nabídce konkurence by mohla způsobit přechod stávajících i nových zákazníků ke konkurenčnímu hotelu. Hotel musí být kreativní a svou nabídku služeb inovovat a rozvíjet. [8]

7 Dotazníkové šetření

Původně jsem se měla zabývat analýzou dotazníků, které hotel zanechává na hotelových pokojích. Tento dotazník obsahuje otázky týkající se spokojenosti hostů s ubytováním, nabídkou služeb nebo chováním personálu. Během psaní této bakalářské práce proběhla v hotelu změna ve vedení, které mi nakonec tyto vyplněné dotazníky neposkytlo.

Pro zjištění spokojenosti hostů jsem nakonec využila dotazníkové šetření vlastní tvorby. Dotazník byl distribuován pomocí hromadné emailové korespondence v různých firmách, které často vysílají své zaměstnance na služební cesty. Jednou z firem, která ochotně rozeslala tento email, byla například Česká lékárna holding. Abych získala i odpovědi od běžných hostů, požádala jsem o zveřejnění v různých facebookových skupinách.

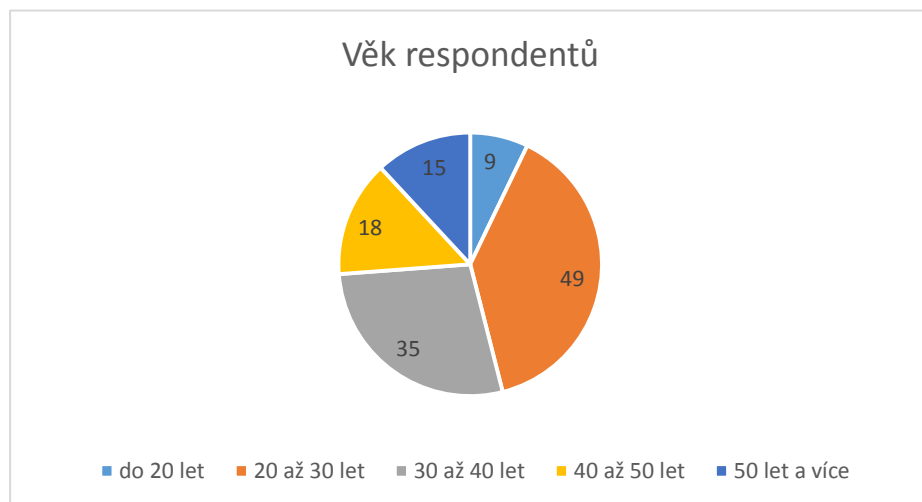
Celkově se mi podařilo získat 126 odpovědí. Jednotlivé otázky jsem zpracovala, vyhodnotila a doplnila o grafické znázornění, které přesněji vystihuje výsledky šetření.

7.1 Vyhodnocení dotazníku

1. Věk respondenta

- Do 20 let
- 20 až 30 let
- 30 až 40 let
- 40 let až 50 let
- 50 let a více

Jak vyplívá z grafu výše, nejpočetnější skupinu hostů tvoří věková skupina 20 až 30 let. Z celkového počtu 126 odpovědí, tvoří 39 %. Druhou nejpočetnější skupinu tvoří věková skupina ve věku od 30 do 40 let.



Graf 1: Věk respondentů (vlastní zpracování)

- Hlavní město Praha
- Kraj Vysočina
- Jihomoravský kraj
- Olomoucký kraj
- Zlínský kraj
- Moravskoslezský kraj
- Středočeský kraj

- Jihočeský kraj
- Plzeňský kraj
- Karlovarský kraj
- Ústecký kraj
- Liberecký kraj
- Královehradecký kraj
- Pardubický kraj



Graf 2: Aktuální bydliště respondentů (vlastní zpracování)

Díky této otázce, lze říci, v kterém kraji se těší hotel Nautilus největší oblibě. Z grafu výše je patrné, že nejvíce hostů označilo za kraj svého aktuálního bydliště Prahu. Z celkového počtu 126 odpovědí, ji zvolilo 31 % respondentů. Další početnou skupinou byl středočeský kraj s 21 %. Ostatní kraje se pohybují pod 10 %. Hotel Nautilus je od Prahy a Středočeského kraje vzdálen rozmezí 70 až 90 km. Pro hotel to znamená, že povědomost o jeho službách má celkem velký rozsah.

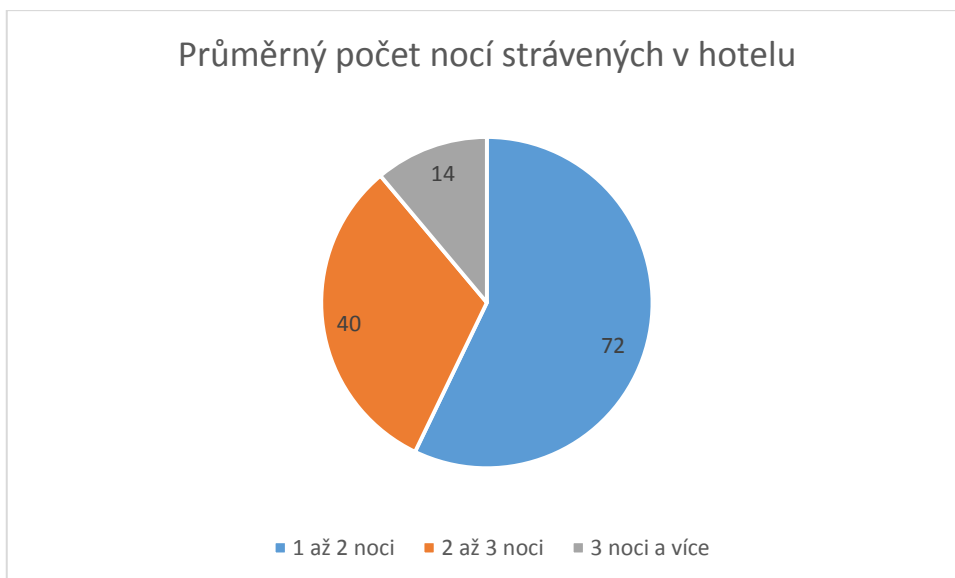
3. Jaký je váš nejčastější důvod k cestování a využívání hotelových služeb?
- Pracovní záležitosti
 - Volnočasové aktivity



Graf 3: Důvod cestování respondentů (vlastní zpracování)

Jak je patrné z grafu, nejvíce hostů uvedlo, že nejčastěji využívají hotelových služeb kvůli pracovním cestám. Tuto odpověď zvolilo více jak 70 % respondentů. V dnešní době je nezbytné cestovat kvůli pracovním záležitostem. Zaměstnanci často cestují daleko mimo sídlo firmy kvůli uzavírání obchodů, školení, přednáškám nebo jiným firemním akcím. Hotel Nautilus hojně propaguje služby pro konference nebo jiné firemní akce, proto tato odpověď není příliš překvapivá.

4. Kolik nocí průměrně strávíte v hotelu?
- 1 až 2 noci
 - 2 až 3 noci
 - 3 a více nocí

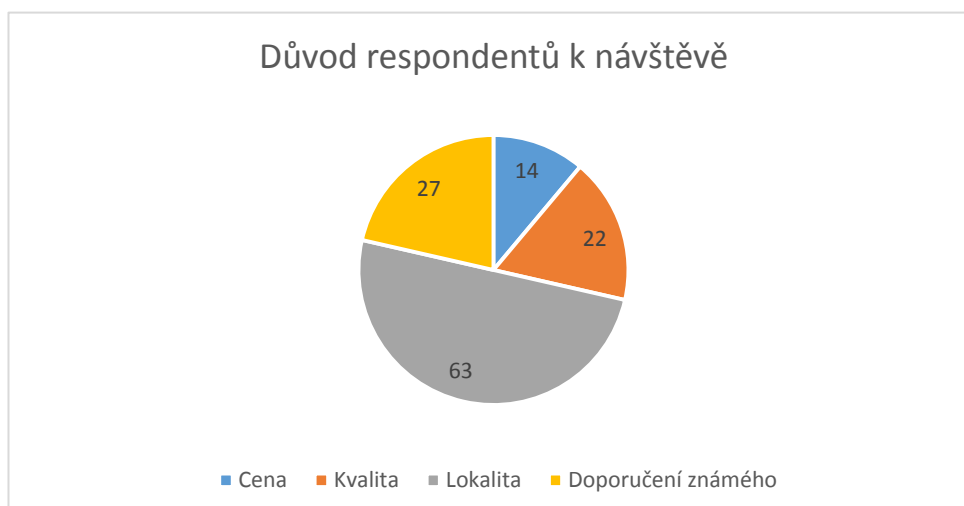


Graf 4: Počet nocí strávených v hotelu (vlastní zpracování)

Z otázky výše již víme, že nejčastějším důvodem k využívání hotelových služeb, jsou pracovní aktivity. Proto je logické, že průměrný počet nocí strávených v hotelu je 1 až 2 noci což odpovídá pracovním setkáním, obchodním schůzkám nebo jednodennímu školení. Druhou nejpočetnější skupinou jsou dvě noci až tři noci, které tvoří 32 % z celkového počtu. Odpovídá to propagaci pobytových balíčků, které jsou ideální na prodloužený víkend.

5. Na základě čeho jste si vybrali hotel Nautilus?

- Cena
- Kvalita
- Lokalita
- Doporučení známého

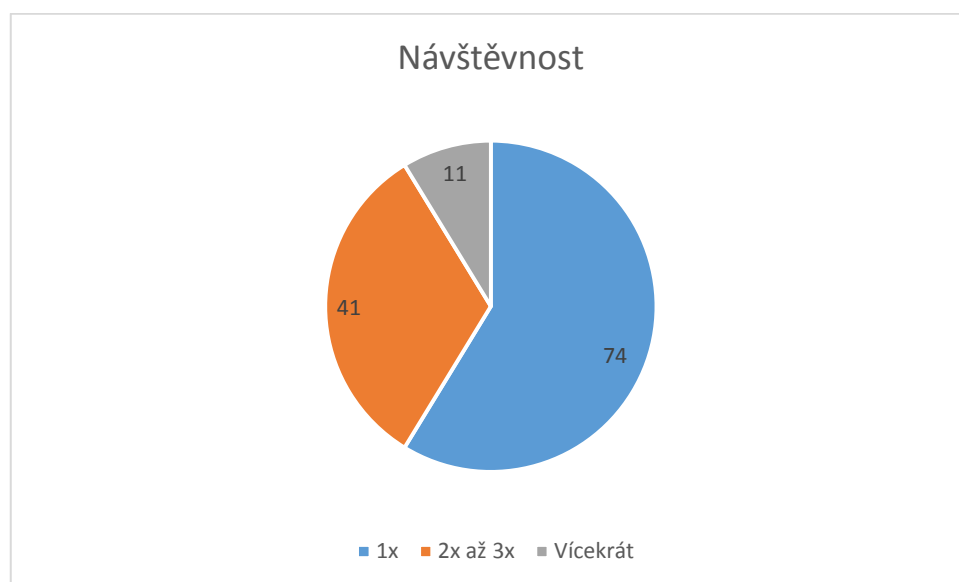


Graf 5: Důvody hostů k výběru hotelu Nautilus (vlastní zpracování)

Jak vyplívá z grafu výše, nejčastějším důvodem k výběru hotelu Nautilus je lokalita neboli umístění hotelu. Tuto odpověď zvolilo 50 % dotázaných. Hotel se nachází v centru města a jeho strategická poloha patří k jeho nejsilnějším stránkám. Čím dál tím více lidí je ochotno si připlatit za hotel, který se nachází v centru. Doporučit hotel od známého si nechala 21 %. Recenze z rodinných či přátelských kruhů je pro 27 respondentů důležitým faktorem při výběru hotelu. Hotel by měl dbát na to, aby ve svých hostech zanechal jen nejlepší možné vzpomínky, neboť ten bude dále šířit dobrou nebo špatnou reklamu hotelu.

6. Kolikrát jste hotel Nautilus navštívil/a?

- 1x
- 2x až 3x
- 3x a více

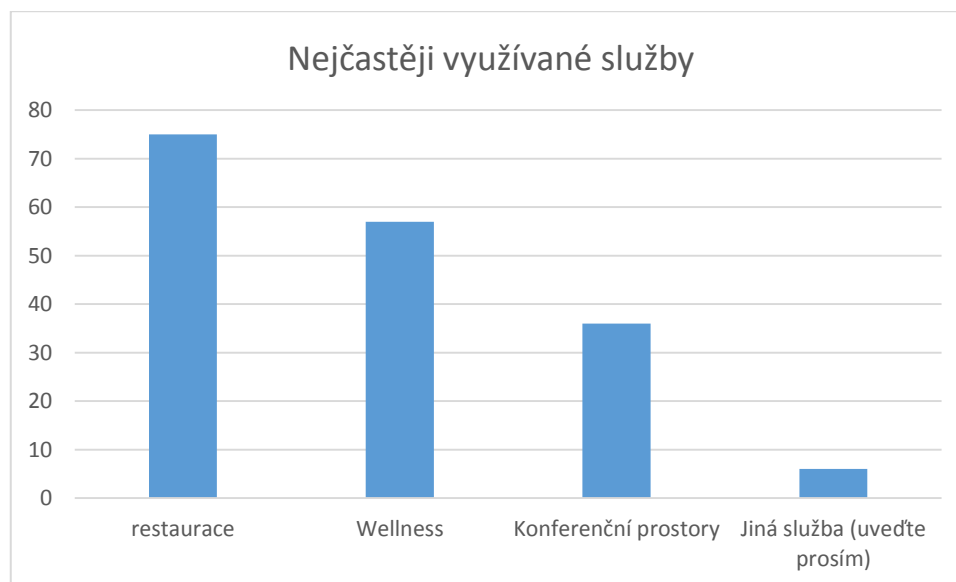


Graf 6: Návštěvnost hotelu (vlastní zpracování)

Nejvíce hostů uvedlo, že hotel navštívilo poprvé. Z celkového počtu odpovědí tvoří 59 %. Lze se domnívat, že toto číslo je tak vysoké neboť se nejčastěji jedná o hosty, kteří zde byli z pracovních důvodů například školení, konference nebo teambuilding. Další skupina, která odpověděla 2x až 3x, využívá nejčastěji pobytový balíčky na prodloužený víkend. Zbytek tvoří stálý hosté, kteří se do hotelu vracejí téměř pravidelně.

7. Vyberte hotelové služby, které jste v hotelu využíval/a:

- Restaurace
- Wellness
- Konferenční prostory
- Jiné (uveďte prosím)

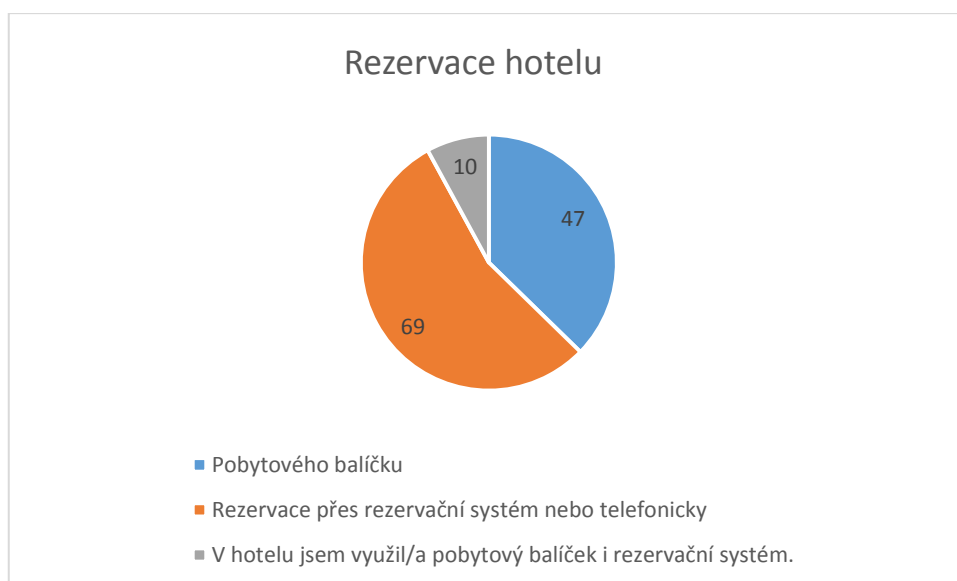


Graf 7: Nejčastěji využívané služby (vlastní zpracování)

Nejčastější odpovědí bylo využívání restaurace. Služeb restaurace využívá téměř každý host, neboť v ceně ubytování je i snídaně podávaná v restauraci Goldie. Služeb wellness centra využilo 33 % dotázaných. Masáže a jiné procedury se v poslední době těší velké oblibě a hosté tyto služby vyžadují. Konferenční prostory využilo 21 % dotázaných. V konferenčních prostorách lze pořádat firemní akce i soukromé večírky a svatby. V dotazníku byla také možnost volné odpovědi, kterou využila 3 % dotázaných. Jako jinou hotelovou službu uvedli, organizaci a pořádání svateb.

8. Pobyt v hotelu Nautilus byl uskutečněn na základě:

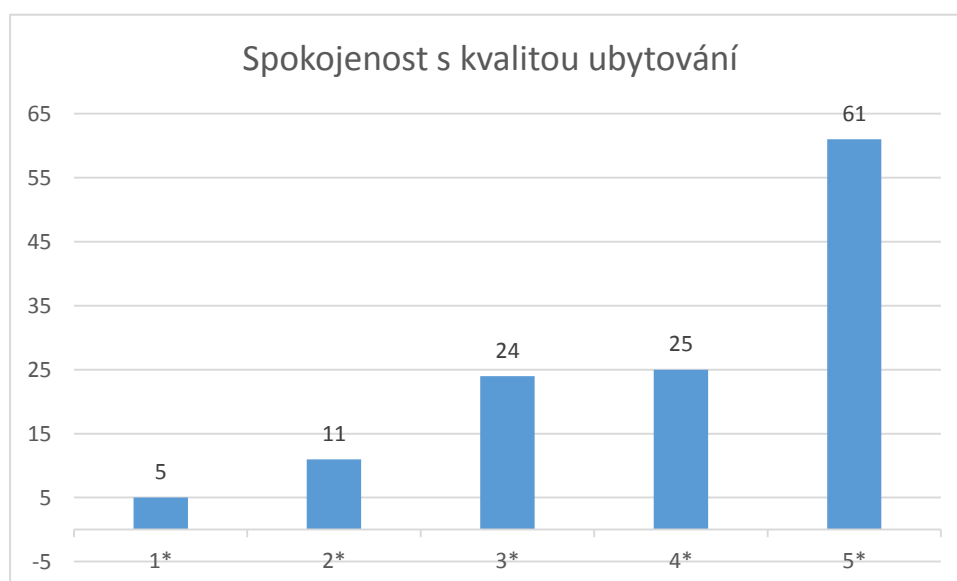
- Pobytového balíčku
- Rezervace přes rezervační systém nebo telefonicky
- V hotelu jsem využil/a pobytový balíček i rezervační systém



Graf 8: Rezervace hotelu (vlastní zpracování)

Z celkového počtu 126 dotázaných využilo 55 % rezervaci přes rezervační systém nebo telefonicky. Více jak polovina respondentů dává přednost osobní rezervaci. Jedná se často o jednodenní pobyty hostů, kteří hotel využívají pro firemní nebo obchodní účely. Pro tento typ hostů jsou pobytové balíčky neatraktivní. Pobytové balíčky využilo 37 % dotázaných. Více jak 8 % hostů využilo obě dvě možnosti rezervace. Lze se domnívat, že se jedná o hosty, kteří zde byli ubytováni svým zaměstnavatelem a následně se do hotelu vrátili na základě vlastní soukromé rezervace.

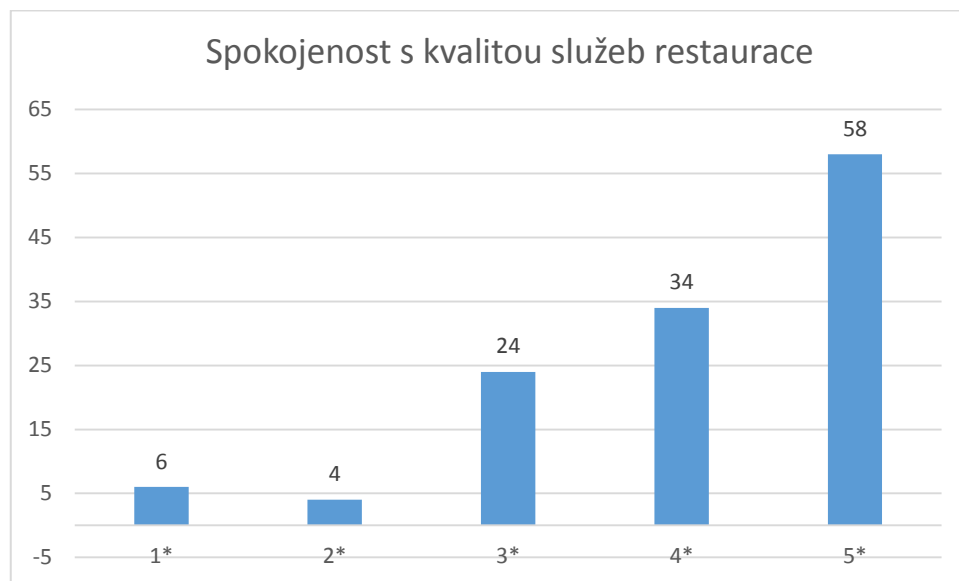
9. Jak hodnotíte kvalitu ubytování v hotelu Nautilus? (1* nejhorší, 5* nejlepší)



Graf 9: Hodnocení kvality ubytování (vlastní zpracování)

Podle vyhodnocení dotazníku vyšlo hotelu ohodnocení 4*. Známkou 5* a 4* ohodnotilo hotel 86 respondentů, 3* udělilo 24 dotázaných a 2* a 1* celkem 16 respondentů. Lze tedy říci, že více jak 68 % dotázaných bylo v hotelu s kvalitou ubytování spokojeno. Na ubytování má vždy velký vliv více faktorů, mezi které patří například čistota pokoje, pohodlí nebo zařízení pokoje.

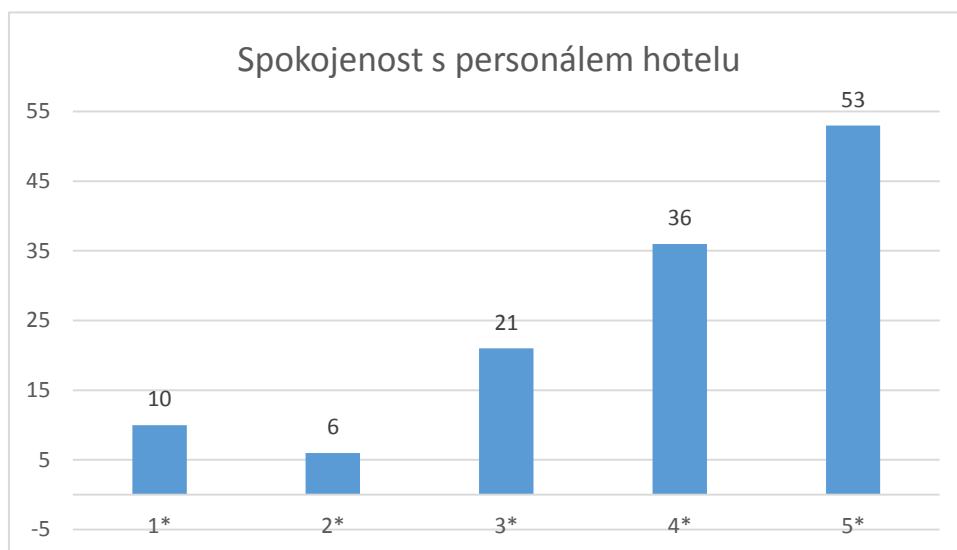
10. Jak hodnotíte kvalitu služeb restaurace Goldie (1* nejhorší, 5* nejlepší)



Graf 10: Spokojenost hostů s restaurací Goldie (vlastní zpracování)

Z grafu uvedeném výše je patrné, že více jak 73 % dotázaných bylo v restauraci Goldie spokojeno. Kvalita restaurace je důležitou součástí celého komplexu. Hosté zde tráví mnoho času nejen při snídaních. Pokud chce hotelová restaurace konkurovat i běžným restauracím, musí dbát na pestrost jídelníčku a hlavně na kvalitu služeb.

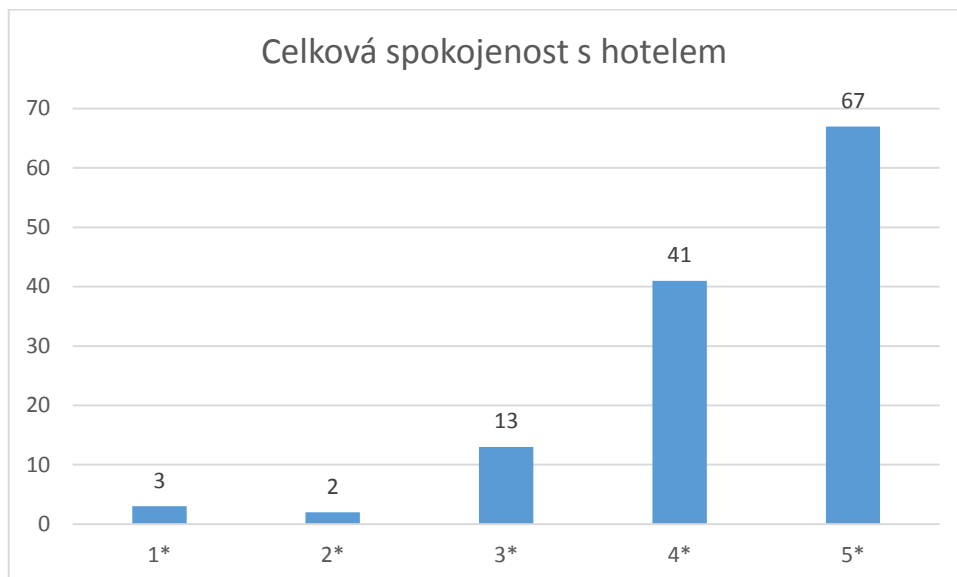
11. Jak hodnotíte chování personálu v hotelu Nautilus? (1* nejhorší, 5* nejlepší)



Graf 11: Hodnocení chování personálu (vlastní zpracování)

Personál je jednou z nejdůležitějších částí hotelu. Host je s personálem denně v kontaktu. Hodnocení 5* a 4* uvedlo 89 dotázaných ze 126. Pro hotel to znamená, že více jak 71 % hostů bylo s ochotou personálu spokojeno.

12. Jak celkově hodnotíte hotel Nautilus? (1* nejhorší, 5* nejlepší)



Graf 12: Celkové hodnocení hotelu Nautilus (vlastní zpracování)

Celkově byl hotel ohodnocen 4,3*. Hotel tak získal od respondentů celkově vysoké ohodnocení. Z grafu výše vyplývá, že s hotelem bylo spokojeno 53 % respondentů. Čtyřmi hvězdičkami ohodnotilo hotel 33 % dotázaných. Pouze pět respondentů ohodnotilo hotel 2* a 1*.

13. Navštívil/a byste hotel Nautilus znovu?

- Ano
- Spíše ano
- Ne
- Spíše ne



Graf 13: Opakovaná návštěva hotelu Nautilus (vlastní zpracování)

Na závěr dotazníku jsem zvolila otázku, zda by se hosté do hotelu vrátili. Hosté mohli volit mezi odpověďmi ano, spíše ano, ne a spíše ne. Odpověď ano uvedlo 52 % respondentů, odpověď spíše ano 35 %. Z těchto odpovědí je patrné, že hosté se do hotelu rádi opět vrátí. Odpověď ne uvedli z celkového počtu 126 otázaných pouze 4 respondenti. Odpovědi spíše ne využilo 12 respondentů, lze se tak domnívat, že tito hosté nejsou zcela přesvědčeni.

8 Návrhy a doporučení

Hotel Nautilus je dle výše popsaných analýze velice konkurenceschopný. Jeho pevné postavení na trhu je dáno především umístěním hotelu na strategickém místě uprostřed Žižkova náměstí a kvalitní restaurací. Největší hrozbou pro hotel by mohla být výstavba hotelu nového což se mi z mého pohledu zdá nereálné, neboť na Žižkově náměstí již není pro nový hotel prostor.

Vedení hotelu by se mělo stále aktivně zabývat nabídkou pořádání svateb a firemních akcí. Navrhla bych hotelu, aby každý měsíc přišel s krátkodobým tematickým balíčkem, který by kromě ubytování a stravování nabízel i mimo hotelové aktivity.

Hotel Nautilus je jedinečný hotel v srdci města Tábor, a dle mého názoru se jedná o zavedený a hlavně kvalitní hotel, která nabízí svým hostům perfektní služby. Abych mohla hotelu navrhnout nějaká doporučení, přečetla jsem různé recenze hotelových hostů například na Booking.

Parkování

Největším nedostatkem hotelu Nautilus je parkování. Hotel je umístěn v centru města, a proto nemá možnost soukromého parkování před hotelem. Hotelové parkoviště se nachází 200 m od hotelu. Hosté si nejčastěji stěžují na vysokou částku za parkovné, které je účtováno za každou započatou noc. Domnívám se, že hotel by měl zvážit možnost účtovat si poplatek za parkovné 1x v rámci pobytu hosta nebo jej rovnou zahrnout do ceny pobytového balíčku. Hotel Nautilus je nejdražší hotel v centru města, a proto většina hostů očekává, že tento poplatek je již v ceně ubytování. Levnější parkování by mělo hostům kompenzovat umístění hotelového parkoviště, které je pro ně nepohodlné.

Vedení hotelu by mělo také dbát na to, aby byli hosté včas upozorněni na umístění parkoviště. V recenzích se často opakovala stížnost na neinformovanost. Hosté nebyli včas emailem nebo při rezervaci pobytu upozorněni, aby nejdříve u hotelu zastavili a vyložili své zavazadla. Je potřeba, aby tato informace byla viditelná v potvrzení ubytování.

Klimatizace

V současné době hotel tento problém řeší a instaluje v hotelových pokojích klimatizaci. Přesto ještě není zavedena ve všech pokojích. V letním období, kdy teploty vyšplhají i k 30 °C je potřeb zajistit, aby se hosté cítili v pokoji příjemně. Vzhledem k tomu, že hotel tento problém řeší, doporučila bych pouze zakoupení výkonných stojanových ventilátorů do doby, než bude klimatizace zavedena ve všech prostorách. V některých hotelových pokojích se ventilátory nacházejí, ale nejsou dostatečné pro danou velikost pokoje.

Nabídka minibaru

Nabízený sortiment v minibarech je všeobecně drahý ve všech hotelech. Vzhledem k tomu, že hotel Nautilus patří k dražším hotelům v centru města, měl by zvážit změnu cen těchto produktů. Domnívám se, že při ceně přibližné 2 486 Kč za noc pro dvě osoby, by měl mít klient k dispozici minimálně chlazenou vodu za symbolickou částku například do 25 Kč. I další sortiment by měl být úměrný celkové ceně za ubytování. Host tak nabude dojmu, že hotel se snaží o jeho veškerý komfort a ne jen z hosta získat další zisk.

Závěr

Za cíl práce jsem si stanovila zanalyzovat provoz a kvalitu služeb hotelu Nautilus, který se nachází v Táboře v Jižních Čechách. Hotel jsem podrobila SWOT analýze a modelu pěti konkurenčních sil, abych zjistila konkurenceschopnost hotelu.

V praktické části se věnuji nejdříve základnímu popisu hotelu včetně jeho organizační struktury. Díky SWOT analýze jsem byla schopna zanalyzovat silné a slabé stránky hotelu, příležitosti i hrozby. Porterovou analýzou pěti sil jsem zjistila, zda je hotel Nautilus konkurenceschopný nebo zda na něj působí silný tlak náhradních substitutů.

V další části jsem se věnovala vyhodnocování dotazníkového šetření. Původně jsem měla pro účely této bakalářské práce zanalyzovat dotazníky, který hotel zanechává na hotelových pokojích. Při psaní této práce prošlo hotelové vedení změnou a výše zmíněný dotazník mi nebyl poskytnut. Z tohoto důvodu jsem byla nucena v krátkém časovém intervalu, vytvořit nový dotazník, který zjišťuje spokojenost hostů, kteří hotel navštívili. Dotazníkového šetření se zúčastnilo 126 respondentů. Po vyhodnocení dotazníku lze říci, že s hotelovými službami a hotelem celkovým byla většina respondentů spokojena a služby hodnotila kladně.

Město Tábor je velice navštěvovaným místem a díky poloze hotelu, který se nachází v centru města, zde o hosty není nouze. Stále více hostů dává přednost umístění hotelu před cenou za ubytování. Z dotazníkového šetření jsem zjistila, že mnoho hostů navštěvuje hotel Nautilus pravidelně.

Hotel Nautilus považuji za velice konkurenceschopný převážně díky umístění a nabídkou služeb.

Seznam použitých zdrojů

Knižní publikace

1. DROBNÁ, Daniela a Eva MORÁVKOVÁ. Cestovní ruch pro střední školy a pro veřejnost. 1. vyd. Praha: Fortuna, 2004. ISBN 80-7168-901-7.
2. KŘÍŽEK, Felix a Josef NEUFUS. Moderní hotelový management: nové trendy a metody v řízení hotelů, aktualizované informace o hotelovém provozu a jeho organizaci, optimalizace provozu s ohledem na ekologii a etiku, praktické příklady a fotografická příloha. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-4835-1.
3. PORTER, Michael Eugene. Konkurenční strategie. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s., 1994, 403 s., ISBN 80-85605-11-2
4. RYGLOVÁ, Kateřina, Michal BURIAN a Ida VAJČNEROVÁ. Cestovní ruch - podnikatelské principy a příležitosti v praxi. 1. vyd. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-4039-3.
5. VEBER, Jaromír. Management: základy, moderní manažerské přístupy, výkonnost a prosperita. 2., aktualiz. vyd. Praha: Management Press, 2009. ISBN 978-80-7261-200-0.

Elektronické zdroje

6. Hospodářská komora České republiky [online]. [cit. 2016-04-21]. Dostupné z: <http://www.komora.cz/inmp/knihovna-informaci-pro-podnikani/zahajeni-ukonceni-podnikani-zmeny-v-zivote-podniku/ziskani-zl-koncese/normy-pro-poskytovani-ubytovacich-sluzeb.aspx>
7. Hotel Gold Chotoviny [online]. [cit. 2016-04-24]. Dostupné z: <http://www.hotelchotoviny.cz/>
8. Hotel Nautilus [online]. [cit. 2016-04-21]. Dostupné z: <http://www.hotelnautilus.cz/cs>
9. Hotel Palcát [online]. [cit. 2016-04-24]. Dostupné z: <http://www.hotelpalcat.cz/>
10. HOTELSTARS. Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení. [online]. [cit. 2016-02-24]. Dostupné z: <http://www.hotelstars.cz/metodika>
11. Ministerstvo pro místní rozvoj: Stravovací úsek pro cestovní ruch [online]. 2008 [cit. 2016-04-21]. Dostupné z: <http://www.mmr.cz/getmedia/9e71a992-46f1-4995-952a-1375d151c450/GetFile9>

12. ŠPERKOVÁ, R. Strategické možnosti ve vinařství v České republice. Brno: Mendelova univerzita v Brně, 2012. Disertační práce. Dostupné z: <http://is.mendelu.cz/lide/clovek.pl?id=5142;zalozka=7;studium=29232>
13. Veřejný rejstřík a sbírka listin: Ministerstvo spravedlnosti České Republiky [online]. [cit. 2016-04-21]. Dostupné z: <https://or.justice.cz/ias/ui/rejstrik>
14. Wellness & Congress hotel Dvořák Tábor [online]. [cit. 2016-04-24]. Dostupné z: <http://www.dvoraktabor.cz/>

Seznam obrázků a grafů

Obrázek 1: Organizační struktura středně velkého hotelu.....	17
Obrázek 2: Hybné síly konkurence v odvětví.....	26
Graf 1: Věk respondentů (vlastní zpracování).....	48
Graf 2: Aktuální bydliště respondentů (vlastní zpracování).....	49
Graf 3: Důvod cestování respondentů (vlastní zpracování).....	50
Graf 4: Počet nocí strávených v hotelu (vlastní zpracování).....	51
Graf 5: Důvody hostů k výběru hotelu Nautilus (vlastní zpracování).....	51
Graf 6: Návštěvnost hotelu (vlastní zpracování).....	52
Graf 7: Nejčastěji využívané služby (vlastní zpracování).....	53
Graf 8: Rezervace hotelu (vlastní zpracování).....	54
Graf 9: Hodnocení kvality ubytování (vlastní zpracování).....	54
Graf 10: Spokojenost hostů s restaurací Goldie (vlastní zpracování).....	55
Graf 11: Hodnocení chování personálu (vlastní zpracování).....	56
Graf 12: Celkové hodnocení hotelu Nautilus (vlastní zpracování).....	56
Graf 13: Opakovaná návštěva hotelu Nautilus (vlastní zpracování).....	57

Seznam tabulek

Tabulka 1: Poplatky za vyřízení žádosti.....	15
Tabulka 2: Organizační struktura.....	32
Tabulka 3: Porovnání cen jednotlivých hotelů.....	39
Tabulka 4: Kapacita konferenčních prostor.....	41
Tabulka 5: Porovnání služeb.....	42
Tabulka 6: Matice silných a slabých stránek hotelu.....	45
Tabulka 7: Matice příležitostí a hrozeb.....	45

Seznam Příloh

Příloha A Dotazník

Příloha B Hotel Nautilus

Přílohy

Příloha A Dotazník

Začátek formuláře:

Dobrý den,

chtěla bych vás požádat o vyplnění krátkého dotazníku pro účely mé bakalářské práce.

Děkuji, Markéta Paterová.

1. Věk respondenta:

- do 20 let
- 20 až 30 let
- 30 až 40 let
- 40 až 50 let
- 50 let a více

2. Vyberte kraj vašeho aktuálního bydliště:

- Hlavní město Praha
- Středočeský kraj
- Jihočeský kraj
- Plzeňský kraj
- Karlovarský kraj
- Ústecký kraj
- Liberecký kraj
- Královehradecký kraj
- Pardubický kraj
- Kraj Vysočina
- Jihomoravský kraj
- Olomoucký kraj
- Zlínský kraj
- Moravskoslezský kraj

3. Jaký je váš nejčastější důvod k cestování a využívání hotelových služeb?

- Pracovní záležitosti
- Volnočasové aktivity

4. Kolik nocí průměrně strávíte v hotelu

- 1 až 2 noci
- 2 až 3 noci
- 3 noci a více

5. Na základě čeho jste si vybrali hotel Nautilus:
- Cena
 - Kvalita
 - Lokalita
 - Doporučení známého
6. Kolikrát jste hotel Nautilus navštívil/a:
- 1x
 - 2x až 3x
 - Vícekrát
7. Vyberte hotelové služby, které jste v hotelu využíval/a:
- Restaurace
 - Wellness
 - Konferenční prostory
 - Jiná služba (uveďte prosím)
8. Pobyt v tomto hotelu byl uskutečněn na základě:
- Pobytového balíčku
 - Rezervace přes rezervační systém nebo telefonicky
 - V hotelu jsem využil/a pobytový balíček i rezervační systém.
9. Jak hodnotíte kvalitu ubytování v hotelu Nautilus (1 * nejhorší, 5* nejlepší):
10. Jak hodnotíte kvalitu služeb v restauraci Goldie (1 * nejhorší, 5* nejlepší):
11. Jak hodnotíte chování personálu v hotelu Nautilus (1 * nejhorší, 5* nejlepší)?
12. Jak celkově hodnotíte hotel Nautilus (1 * nejhorší, 5* nejlepší)?
13. Navštívil/a byste hotel Nautilus znovu?
- Ano
 - Spíše ano
 - Ne
 - Spíše ne

Konec Formuláře

Příloha B Hotel Nautilus



Zdroj: Hotel Nautilus [online]. [cit. 2016-04-21]. Dostupné z: <http://www.hotelnautilus.cz/cs>



Zdroj: Hotel Nautilus [online]. [cit. 2016-04-21]. Dostupné z: <http://www.hotelnautilus.cz/cs>



Zdroj: Hotel Nautilus [online]. [cit. 2016-04-21]. Dostupné z: <http://www.hotelnautilus.cz/cs>