

Nabídka hotelových služeb pro seniory čtyřhvězdičkových hotelů v Lednici

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Autor práce: **Alžběta Pleskotová**
Studijní program: **Ekonomika a management**
Obor: **Cestovní ruch**
Název práce: **Nabídka hotelových služeb pro seniory čtyřhvězdičkových hotelů v Lednici**
Cíl práce: **Cílem práce je ohodnotit současný stav čtyřhvězdičkových hotelů v Lednici a jejich nabídky služeb pro seniory prostřednictvím osobních prohlídek a rozhovorů s manažery. Následně pak navrhnout zlepšení služeb dle potřeb a požadavků seniorů.**


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 zpracoval/a 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 26. 4. 2016

.....

Podpis

Poděkování

Ráda bych touto cestou poděkovala vedoucí mé bakalářské práce Mgr. Anice Djokić, MBA., za konzultace, ochotu a cenné připomínky, které mi pomohly při zpracování této práce. Dále bych ráda poděkovala všem pracovníkům hotelů za prohlídky hotelů a poskytnuté rozhovory a především za vstřícnost. V neposlední řadě bych ráda poděkovala své rodině a přátelům, kteří mi byli velkou oporou.

VYSOKÁ ŠKOLA POLYTECHNICKÁ JIHLAVA

Katedra cestovního ruchu

**Nabídka hotelových služeb pro seniory
čtyřhvězdičkových hotelů v Lednici**

Bakalářská práce

Autor: Alžběta Pleskotová

Vedoucí práce: Mgr. Anica Djokić, MBA.

Jihlava 2016

Abstrakt

PLESKOTOVÁ, Alžběta. Nabídka hotelových služeb pro seniory čtyřhvězdičkových hotelů v Lednici. Bakalářská práce. Vysoká škola polytechnická Jihlava. Katedra cestovního ruchu. Vedoucí práce: Mgr. Anica Djokić, MBA. Stupeň odborné kvalifikace: bakalář. Jihlava 2016. 63 stran.

Cílem práce je ohodnotit současný stav čtyřhvězdičkových hotelů v Lednici a jejich nabídky služeb pro seniory prostřednictvím osobních prohlídek a rozhovorů s manažery. Následně pak navrhnout zlepšení služeb dle potřeb a požadavků seniorů.

Klíčová slova: Hotel. Senior. Seniorský cestovní ruch. Služba.

Abstract

PLESKOTOVÁ, Alžběta. Hotel services for seniors of four stars hotels in Lednice. Bachelor thesis. College of Polytechnics Jihlava. Department of Tourism. Supervisor: Mgr. Anica Djokić, MBA. Degree of qualifications: Bachelor. Jihlava 2016. 63 pages.

The aim of this thesis is evaluate current status of four stars hotels in Lednici and their offer of services for seniors through personal visits and interviews with managers. Subsequently suggest improvements of services according to needs and requirements of seniors.

Key words: Hotel. Senior. Senior Tourism. Service.

Předmluva

Téma bakalářské práce je nabídka hotelových služeb pro seniory čtyřhvězdičkových hotelů v Lednici. Senioři jako účastníci cestovního ruchu jsou rozvíjejícím se a dle mého názoru i velmi zajímavým segmentem, což byl důvod, proč jsem si dané téma zvolila. V práci se zabývám analýzou jednotlivých hotelů a jejich nabídky služeb pro seniory. Zvolenou metodou výzkumu jsou osobní prohlídky a rozhovory. Závěrem je celkové zhodnocení nabídky a návrhy a opatření na zlepšení.

Obsah

Seznam obrázků	11
Seznam tabulek	11
Úvod.....	12
1 Definice základních pojmů	13
1.1 Cestovní ruch	13
1.2 Služby cestovního ruchu	13
1.2.1 Kvalita služeb	13
1.3 Stravovací služby	14
1.4 Ubytovací služby.....	14
1.5 Ubytování.....	14
1.6 Ubytovací zařízení	14
1.6.1 Hotel.....	15
1.6.2 Hotel garni	15
1.6.3 Motel.....	15
1.6.4 Penzion.....	15
1.6.5 Botel.....	15
1.6.6 **** First Class	16
1.7 Senior	19
2 Seniorský cestovní ruch	21
2.1 Potenciál.....	21
2.2 Znaky turisty seniora.....	21
2.3 Požadavky seniorů	23
2.4 Nové zájmy v cestovním ruchu seniorů	26
2.4.1 Pohybové a dobrodružné aktivity	26
2.4.2 Vzdělávání	26
2.4.3 Zdraví a zdravý životní styl	27
2.4.4 Socializace	27
2.5 Omezení pro cestování seniorů	27
2.5.1 Špatný zdravotní stav	27
2.5.2 Nedostatek finančních prostředků	28
2.5.3 Nedostatek času	28
2.5.4 Chybějící společník pro cestování	28

2.5.5	Obava o bezpečnost, obava z dopravy	28
3	Metodologie praktické části	29
4	Praktická část	31
4.1	Lednice	31
4.1.1	Lednicko-valtický areál	32
4.1.2	Zámek Lednice	32
4.1.3	Ostatní turistické cíle	33
4.2	Analýza jednotlivých hotelů	34
4.2.1	My hotel	35
4.2.2	Zámecký hotel Lednice	39
4.2.3	Spa Resort Lednice	43
4.2.4	Hotel Princess	47
4.3	Celkové zhodnocení současného stavu služeb	52
4.3.1	Doporučení	54
5	Závěr	55
	Seznam použité literatury	56
	Seznam internetových zdrojů	57
	Seznam příloh	59
	Přílohy	60

Seznam obrázků

Obrázek 1: Umístění čtyřhvězdičkových hotelů v Lednici	34
---	----

Seznam tabulek

Tabulka 1: Porovnání požadavků seniorů na ubytovací zařízení se skutečností v hotelu My hotel	37
Tabulka 2: Porovnání požadavků seniorů na ubytovací zařízení se skutečností v Zámeckém hotelu Lednice	41
Tabulka 3: Porovnání požadavků seniorů na ubytovací zařízení se skutečností ve Spa Resort Lednice	45
Tabulka 4: Porovnání požadavků seniorů na ubytovací zařízení se skutečností v hotelu Princess	49
Tabulka 5: Celkový přehled splněných služeb u všech hotelů	52

Úvod

„Smutné je stárnout, ale krásné je zráť.“

Brigitte Bardotová

Tato bakalářské práce se věnuje problematice nabídky hotelových služeb pro seniory čtyřhvězdičkových hotelů v Lednici. V současné době roste podíl seniorů jako účastníků na cestovním ruchu a zároveň i jejich význam pro ubytovací zařízení. Požadavky seniorů na hotelové služby se mírně liší. Pokud ubytovací zařízení tyto specifické služby splňuje, může seniorovi celý pobyt usnadnit.

Téma bakalářské práce jsem si vybrala, protože segment seniorů je z hlediska cestovního ruchu velmi zajímavý a hlavně se jedná o aktuální problematiku. Obec Lednici jsem si zvolila, protože ji kvůli kulturním památkám a lázním považují pro seniory za turisticky atraktivní a zajímalo mě, jestli nabídka hotelových služeb bude seniorům přizpůsobena.

Cílem práce je ohodnotit současný stav čtyřhvězdičkových hotelů v Lednici a jejich nabídky služeb pro seniory prostřednictvím osobních prohlídek a rozhovorů s manažery. Následně pak navrhnout zlepšení služeb dle potřeb a požadavků seniorů.

Práce je rozdělena do dvou částí. V první, teoretické části budou vysvětleny všechny základní pojmy týkající se cestovního ruchu, ubytovacích zařízení a také bude uvedena definice seniora. Dále bude součástí teoretické části seznámení se seniorským cestovním ruchem, budou popsány znaky seniora, požadavky na ubytovací zařízení, nové zájmy a omezení v cestování seniorů a na závěr teoretické části definuji zvolenou metodu výzkumu a zdůvodním její výběr.

V druhé, praktické části bakalářské práce nejprve představím obec Lednici a její atraktivitu, dále uvedu důvody výběru konkrétní kategorie ubytovacího zařízení a pak se budu věnovat analýze každého hotelu, uvedu osobní rozhovory a zhodnocení nabídky služeb pro seniory jednotlivých hotelů včetně návrhů na zlepšení.

Závěrem této práce bude celkové zhodnocení současné nabídky hotelových služeb pro seniory čtyřhvězdičkových hotelů v Lednici a doporučení na zlepšení.

1 Definice základních pojmů

1.1 Cestovní ruch

„Když přemýšlíme o cestovním ruchu, napadají nás především lidé, kteří cestují na určité místo, aby si prohlíželi památky, navštěvovali přátele a příbuzné, dopřáli si dovolenou a prostě si užívali volna.“ (Goeldner a Richie, 2014, str. 3)

Zlomem při snaze definovat cestovní ruch se stala konference Světové organizace cestovního ruchu (WTO) v Ottawě v roce 1991, kde byla definice naformulována a následně v roce 1993 přijata jako oficiální definice cestovního ruchu. (Kotíková, 2013, str. 16)

Goeldner a Richie (2014, str. 6) ve své knize uvádí oficiálně přijatou definici, která zní: *„Cestovní ruch zahrnuje aktivity osob cestujících do míst či přebývajících v místech, která se nacházejí mimo jejich obvyklé prostředí, a to ne déle než jeden rok, za účelem dovolené, pracovních závazků či z jiných důvodů.“*

1.2 Služby cestovního ruchu

Jsou služby, které uspokojují potřeby účastníků cestovního ruchu. Nabídka těchto služeb je široká a závisí na konkrétní formě cestovního ruchu. Mohou to být například ubytovací, stravovací, dopravní služby, ale i kulturní, informační, směnářské služby a jiné. (Drobná a Morávková, 2007, str. 53/54)

1.2.1 Kvalita služeb

Světová organizace cestovního ruchu uvádí, že v cestovním ruchu kvalita znamená: *„Uspokojení všech legitimních požadavků a očekávání zákazníka v rámci akceptované ceny zahrnující určující kvalitativní faktory jako bezpečnost, hygiena, dosažitelnost ubytovacích a stravovacích služeb a harmonie s lidským a přírodním prostředím.“* (Křížek a Neufus, 2011, str. 143)

Kvalitou služeb cestovního ruchu můžeme rozumět soubor vlastností, které mají schopnost uspokojovat požadavky účastníků cestovního ruchu. (Orieška, 2010, str. 21)

1.3 Stravovací služby

Stravovací služby jsou takové služby, které zajišťují uspokojování základní potřeby výživy, přispívají k zotavení a tvoří větší fond volného času, který lze využít k uspokojování potřeb účastníků cestovního ruchu. Mezi tyto služby patří služby základního stravování, doplňkového stravování a občerstvení, a zároveň také společensko-zábavní služby. Stravovací služby jsou poskytovány v hostinských zařízeních. (Orieška, 2010, str. 137)

1.4 Ubytovací služby

Jsou spojeny s pobytem účastníků a jsou důležitým předpokladem pro rozvoj pobytového cestovního ruchu. Součástí ubytovacích služeb jsou i služby úzce spjaté s pobytem hostů v ubytovacích zařízeních, jako je prodej některých druhů zboží a úschova zavazadel a cenností. Ubytovací služby jsou poskytovány ubytovacími zařízeními různých kategorií a tříd. (Orieška, 2010, str. 16)

1.5 Ubytování

Ubytováním rozumíme placené nebo neplacené zabezpečení minimálně podmínek pro spaní a osobní hygienu. V ubytovacích zařízeních je obvykle poskytováno také stravování a další služby. (Zelenka a Pásková, 2012, str. 589)

1.6 Ubytovací zařízení

Jsou prostory či plochy poskytující ubytování pro veřejnost. Ubytovací zařízení patří mezi základní složky infrastruktury cestovního ruchu a souvisí se stravovacími službami a poskytováním dalších služeb. (Zelenka a Pásková, 2012, str. 588)

Ubytovací zařízení můžeme rozdělit do jednotlivých kategorií dle druhu. Dle Hotelstars mezi tyto druhy patří:

- hotel
- hotel garni
- motel
- penzion
- hotel

Mezi ostatní ubytovací zařízení patří:

- kemp (tábořiště)
- chatová osada
- turistická ubytovna [1]

1.6.1 Hotel

„Ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty vybavené pro poskytování přechodného ubytování a služeb s tím spojených (zejména stravovací), člení se do pěti tříd.“ (Křížek a Neufus, 2011, str. 23)

1.6.2 Hotel garni

„Ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty vybavené pro poskytování přechodného ubytování a má vybavení jen pro omezený rozsah stravování (nejméně snídaně), člení se do čtyř tříd.“ (Křížek a Neufus, 2011, str. 23)

1.6.3 Motel

„Ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty poskytující přechodné ubytování a služby s tím spojené zejména pro motoristy a člení se do čtyř tříd. Zařízení se nachází v blízkosti pozemních komunikací s možností parkování, recepce a restaurace může být mimo ubytovací část.“ (Křížek a Neufus, 2011, str. 23)

1.6.4 Penzion

„Ubytovací zařízení s nejméně 5 a maximálně 20 pokoji pro hosty, s omezeným rozsahem společenských a doplňkových služeb (absence restaurace), člení se do čtyř tříd.“ (Křížek a Neufus, 2011, str. 23)

1.6.5 Botel

„Ubytovací zařízení umístěné v trvale zakotvené osobní lodi, člení se do čtyř tříd.“ (Křížek a Neufus, 2011, str. 23)

Jedním z hotelů, kterým se v praktické části bakalářské práce zabývám, je spa hotel. Hotelstars popisuje lázeňský/spa hotel jako ubytovací zařízení nacházející se v místě

s lázeňským statutem a které splňuje veškeré požadavky pro kategorii hotel a zároveň zajišťuje lázeňskou péči.[1]

Pro rozdělení ubytovacích zařízení dle kvality poskytovaných služeb slouží klasifikace ubytovacích zařízení do tříd. Čím vyšší je kvalita poskytovaných služeb, tím vyšší je klasifikace. Díky zařazení do určité kategorie, má host představu, jakých služeb se mu dostane a zároveň si je i hotel vědom, jakou úroveň kvality služeb může hostovi poskytnout. (Křížek a Neufus, 2011, str. 23)

Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení České republiky 2015-2020 zařazuje ubytovací zařízení do následujících tříd:

- * Tourist
- ** Economy
- *** Standart
- **** First Class
- ***** Luxury

Kategorie ubytovacího zařízení typu hotel garni, penzion, motel, hotel a dependance mohou být rozděleny maximálně do čtyř hvězdiček. [2]

Hotelová klasifikace je zcela dobrovolná, v případě, že se hotel rozhodne klasifikace zúčastnit, získá jednotný klasifikační znak a certifikát. Klasifikace má pak platnost dva roky, nedojde-li ke změně provozovatele nebo zjevným změnám objektu, v takovém případě klasifikace zaniká. (Černý a Krupička, 2004, str. 9/10)

1.6.6 ** First Class**

V bakalářské práci se zabývám konkrétní třídou hotelů a to čtyřhvězdičkovými hotely, proto jsou níže v této kapitole uvedeny povinné požadavky a kritéria pro třídu First Class dle Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení České republiky pro období 2015 až 2020. [3]

Povinná kritéria pro kategorii First Class:

- minimální velikost u jednolůžkového pokoje je 11,4 m² a 13,3 m² u dvoulůžkového pokoje
- výtah, jestliže má hotel víc než tři podlaží
- samostatné, nezávislé stanoviště recepce či pult zajišťující soukromí

- hotelová hala s místy k sezení a nabídkou nápojů
- recepce otevřená 16 hodin, telefonicky dostupná 24 hodin denně a k dispozici 24 hodin denně
- dvojjazyčný personál
- platba platební kartou
- služby kopírování/skenování
- pomoc se zavazadly na vyžádání, bezpečné místo pro úschovu zavazadel
- každodenní úklid pokojů a každodenní výměna ručníků na vyžádání
- výměna ložního prádla nejméně dvakrát týdně a každodenní výměna ložního prádla na vyžádání
- služby prádelny a žehlení, krejčovská služba, služba čištění obuvi nebo stroj na čištění obuvi
- denní tisk k dispozici každý den, nabídka hygienických předmětů
- kvalitní a dobře udržovaná přikrývka a polštář
- přikrývka navíc a další polštář na vyžádání, výběr z různých typů polštářů
- možnost zatemnění místnosti, služba buzení nebo zařízení k němu používané
- police na prádlo, odpovídající šatní skříň nebo výklenek na šaty
- odpovídající počet kvalitních ramínek pro různé druhy oblečení, možnost zavěsit vak na šaty
- otevřená část šatní skříň s ramínky nebo háčky na šaty umístěné mimo skříň
- 1 místo k sezení na každé lůžko, alespoň židle
- 1 pohodlné sezení s odkládacím stolem
- stůl, pracovní stůl nebo deska s volnou pracovní plochou min. 0,5 m² a osvětlením
- noční stolek, světlo na čtení u postele
- přístupná elektrická zásuvka v místnosti, u stolu, pracovního stolu nebo desky a vedle postele, osvětlení místnosti
- zrcadlo na výšku postavy, místo pro uložení zavazadla, odpadkový koš
- centrální trezor nebo trezor v pokoji
- zařízení pro příjem rozhlasového vysílání nebo prostřednictvím TV
- TV s dálkovým ovladačem, seznamem kanálů a TV programem
- veřejně přístupný telefon pro hosty a telefon na pokoji s vícejazyčným návodem
- přístup na internet ve veřejných prostorách a na pokoji

- vícejazyčný manuál služeb A-Z
- regionální informační materiály k dispozici ve veřejných prostorách
- psací potřeby a poznámkový blok, taška na prádlo, šitíčko na vyžádání
- pomůcky na čištění obuvi v pokoji, anebo služba, stroj na čištění obuvi v hotelu nebo služba
- 100 % pokojů se sprchou/WC nebo vanou/WC
- sprcha se sprchovým závěsem, v případě, že není sanitární zařízení a toaleta oddělená
- koupelová předložka, odpovídající osvětlení koupelny, zrcadlo, elektrická zásuvka poblíž zrcadla, nastavitelné kosmetické zrcátko
- háčky nebo žebříky na sušení ručníků, nebo topení v koupelně
- velká odkládací plocha, sklenička na zubní kartáček/osoba, tekuté tělové mýdlo nebo sprchový gel, šampon, další kosmetické produkty, hygienické ubrousky
- 1 ručník na osobu, 1 osuška na osobu, župan a pantofle na vyžádání, vysoušeč vlasů, odpadkový koš
- nabídka nápojů v hotelu, nabídka nápojů v pokoji (sklenka/lůžko, otvírák)
- nápoje 16 hodin denně prostřednictvím „room service“ nebo minibar
- bar, snídaňová restaurace, snídaňový bufet s obsluhou nebo ekvivalentní jídelní lístek, jídelní nabídka v hotelu
- jídla nabízena 14 hodin denně prostřednictvím „room service“
- restaurace otevřená 6 dní v týdnu, tříchodové menu s možností výběru nebo „à la carte“ nebo bufet
- systém pro řešení stížností, systematické analyzování připomínek hostů
- kontroly Mystery guest
- vlastní webové stránky s aktuálními informacemi, realistickými fotografiemi a uvedením polohy hotelu, webové stránky musí být dvojjazyčné
- aktivní vybízení hostů k psaní recenzí na portálech nebo webových stránkách

1.7 Senior

Senioři, označováni také jako „turisté třetího věku“ jsou důležitou součástí trhu cestovního ruchu. Díky rostoucímu podílu na populaci, roste i význam seniorů jako potenciálních zákazníků.

Nelze jednoznačně určit, od jakého věku se člověk stává seniorem, avšak v odborné literatuře a praxi se za seniora nejčastěji označuje člověk starší 55 let. (Kotíková, 2013, str. 153)

Seniory lze dělit do tří fází:

- mladší senioři: 55-65 let
- starší senioři: 66-75 let
- nejstarší senioři: 76 let a více

Mezi první fází mladších seniorů a běžnou populací není moc zásadní rozdíl, a to především kvůli tomu, že jeden z páru je stále ještě zaměstnaný, takže díky dostatečným finančním příjmům si pár může dovolit plně se věnovat svým zálibám a zároveň vynakládat finanční prostředky na bydlení a cestování. Z marketingového hlediska do této skupiny patří nároční zákazníci, kteří přesně vědí, co chtějí. (Kotíková, 2013, str. 154)

Drobná a Morávková (2007, str. 137) také uvádí, že do první skupiny seniorů patří rodiče, kteří již nebydlí s dětmi a vracejí se k dřívějším formám zábavy, jako je například návštěva divadla a barů.

Do druhé fáze starších seniorů patří již lidé, kteří jsou v důchodu a jejich životní podmínky, jak po stránce společenské, tak i po stránce finanční se značně mění. Starší senioři mají v důchodu více možností a času věnovat se svým zálibám a cestování. V této fázi bývají senioři často ještě zdraví, nepodléhají proto žádnému omezení. Pro takové zákazníky je typické důkladné zvážení nutnosti výdajů. (Kotíková, 2013, str. 154)

Drobná a Morávková (2007, str. 137) doplňují, že lidé v etapě starších seniorů se často chtějí vzdělávat a rozšířit si své znalosti z oblasti geografie, historie a umění.

Do poslední fáze nejstarších seniorů spadají lidé, kteří podléhají různým omezením zejména kvůli zdraví, což má za následek omezení dosavadního způsobu života.

V některých případech působí i další negativní vlivy jako pocit samoty a nedostatek finančních prostředků pramenící ze ztráty partnera. Tito lidé taky nejčastěji vynakládají finanční prostředky za léky, potraviny a bydlení. U takových zákazníků dochází k největším změnám v souvislosti s cestováním. (Kotíková, 2013, str. 254)

2 Seniorský cestovní ruch

Seniorský cestovní ruch je druh cestovního ruchu, který je uskutečňován starší generací. V porovnání s dřívějšími generacemi je dnes pro tuto skupinu obyvatel charakteristický lepší zdravotní stav, vyšší fyzická i duševní aktivita a lepší kondice. Seniorský cestovní ruch je jedním z nejrychleji rostoucích úseků v cestovním ruchu. V současnosti žije ve světě přibližně 600 milionů lidí s věkem nad 60 let z toho 30 % obyvatelstva je z vyspělých států. (Drobná a Morávková, 2007, str. 137)

2.1 Potenciál

V současnosti podíl seniorů v Evropě na celkovém počtu delších přenocování dosahuje okolo 15 %. Srovnáme-li průměrný počet dovolených ročně u mladých turistů a evropských seniorů, zjistíme, že průměrný počet dovolených u mladých turistů ročně jsou 2 dovolené a u seniorů 2,1. Změnila se i samotná filozofie seniorů. V předchozích letech záviselo rozhodování seniorů o koupi zájezdu zásadně na ceně zájezdu, dnes z důvodů vyšších příjmů si mohou dovolit dovolenou s vyšší kvalitou služeb. Zároveň také lepší zdravotní služby dovolují seniorům žít aktivněji. (R. Klufová, příspěvek ve sborníku s názvem: Potenciál cestovního ruchu seniorů v ČR, str. 587/588)

2.2 Znaky turisty seniora

Trh cestování seniorů není trhem homogenním, ba naopak se jedná o trh velmi různorodý. Je třeba brát v potaz různé věkové kategorie seniorů: generace 50+, generace 60+ a starší, případně skupiny, které kvůli svému zdravotnímu stavu mají zcela jiná kritéria při výběru dovolené. Postoj zákazníků při výběru dovolené je ovšem ovlivněn i příjmy, zájmem o cestování, tělesnou kondicí a dalšími ukazateli. (Reidl, 2012, str. 203)

Specifické rysy turistů-seniorů:

- Nevadí jim připlatit si za kvalitnější službu.
- Necestují jen v hlavní sezóně, volí i mimosezónní cestování.
- Často nakupují s předstihem, což z nich dělá ideální klienty pro nákup „first minute“ zájezdů.
- Očekávají důkladnou organizaci cesty bez stresujících situací.

- Často cestují za doprovodu vnoučat či jiných osob.
- Málokdy volí objednávku zboží nebo služeb prostřednictvím internetu.
- Možné zdravotní obtíže a úrazy z nich dělají rizikovou skupinu.

Zatímco u předchozích generací seniorů byla jako cílová místa, pro trávení dovolené voleny lázeňské či hotelové rezorty, které poskytovaly hostům odpočinek a relaxaci, dnes kromě toho volí senioři také aktivní odpočinek. Seniorům by měly být v ubytovacích zařízeních nabízeny různé sportovní aktivity, a to zejména plavání v bazénu, posilovny, možnost pěších nebo cyklistických výletů, ale také možnost poznání a kulturního vyžití. Starší turisté rovněž ocení individuální přístup hotelového personálu a snahu vyhovět i speciálním přáním. Co se týče přístupnosti, bezbariérovost by měla být samozřejmostí. (R. Klufová, příspěvek ve sborníku s názvem: Potenciál cestovního ruchu seniorů v ČR, str. 588)

Kotíková (2013, str. 157) ve své knížce také zmiňuje další znak seniorů jako účastníků na cestovním ruchu, a tím je relativní dostatek disponibilních finančních zdrojů. Lidé v této věkové skupině již obvykle nepracují a jejich jediným zdrojem příjmů je důchod. I přesto, že lidem po odchodu do důchodu příjmy relativně klesají, stále jsou pro podniky v cestovním ruchu významnou klientelou, protože již nemají potřebu investovat například do bydlení, jako tomu bývá u mladších generací, a tak jim zbývá dostatek finančních prostředků pro cestování.

V České republice se na nákupu zahraničních zájezdů podílí senioři přibližně 8 %, což je o dost méně v porovnání se zeměmi západní Evropy, kde se tento podíl pohybuje okolo 16 %. V Německu podíl dosahuje až 20 %. (Orieška, 2010, str. 349)

Právě výše zmiňované Německo se v loňském roce nejvíce podílelo na našem příjezdovém cestovním ruchu. Celkem 60 % Němců tvořilo jednodenní návštěvníky v České republice, dále pak také Slováci, Rakušané a Poláci. [4]

Hlavním důvodem, proč senioři ze západní Evropy vyjíždějí do zahraničí častěji, jsou právě vyšší finanční příjmy. Například roční příjem českého seniora dosahuje přibližně jedné třetiny ročního příjmu německého seniora. [5]

Výše průměrného důchodu v Německu je 1 150 Euro, což je v přepočtu na naši měnu okolo 35 000 Kč. A i po odečtení nutných nákladů na bydlení, zůstává německým seniorům více finančních prostředků na cestování. [6]

Stejně tak jako se liší důchody seniorů, liší se mírně i preference seniorů různých států. Vezmeme-li si za příklad opět Němce, toho lze nejlépe uspokojit kvalitním jídlem za příznivou cenu a velkým rozsahem nákupních možností včetně otevírací doby obchodů. Na druhou stranu s cenami kulturních a volnočasových aktivit bývají Němci často nespokojení. [7]

2.3 Požadavky seniorů

Senioři mají oproti ostatním zákazníkům vyšší nároky, a to hlavně z důvodů, že se z nich postupem času stali kritičtí spotřebitelé. Vzhledem k věku mají i jiné požadavky, týkající se například vybavení hotelu. (Reidl, 2012, str. 205)

Reidl (2012, str. 207/208) uvádí speciální koncept KINGS, podle kterého jsou pro seniora důležité, následující body:

Komfort: Komfort související jak s cestováním, tak i s dopravou zavazadel a vybavením pokoje. Co se týče typu ubytování, senioři upřednostňují hotely a hostince.

Informace: Senioři mají spoustu času na to se důkladně informovat o všech skutečnostech souvisejících s jejich cestováním a pobytem. Za důležité informace pokládají informace o místě jejich pobytu, dopravě, kulturních akcích a především veškeré informace týkající se zdravotní stránky a lékařské péči.

Příroda: Senioři dávají vždy přednost klidnému a přirozenému prostředí.

Zdraví: Podstatné jsou fitness programy, diety, zdravá strava a informace o zdraví včetně prevence.

Jistota: Staří lidé nechtějí zbytečně riskovat a ještě před zahájením dovolené se snaží předejít veškerým možným nepříjemnostem, a to tak, že uzavírají smlouvy na pojištění, ať už zdravotní nebo pojištění nákladů vzniklých při odstoupení od cestovní smlouvy. Pod jistotou si můžeme představit i to, že se senioři často vrací na místo, se kterým již mají nějaké zkušenosti.

Podle Reidla (2012, str. 209) při výběru pobytového místa seniory osloví:

- poloha (lze-li z ní udělat výhodu při výběru místa)
- označení (usnadňující hledání včetně dobře označené cesty k hotelu)
- dostupnost ubytovacího zařízení (i vlastním autem)

- dostatek parkovacích míst (pokud ubytovací zařízení nedisponuje zastřešenými parkovacími místy, měli by zaměstnanci věnovat zvláštní pozornost přijíždějícím i odjíždějícím hostům)
- dopravní prostředky, které lze v místě pobytu využít (pro hosty je dobré mít možnost pohybovat se pěšky, ale také využít například místní dopravu)
- park či jiná nabídka zeleně, kde lze trávit volné chvíle odpočinku
- výběr restaurací
- kulturní nabídka

Dle Reidla (2012, str. 209/210) jsou při výběru konkrétního ubytovacího zařízení důležité následující faktory:

- klidná poloha
- dostatek parkovacích míst případně zajištění dopravy z nádraží do ubytovacího zařízení
- přeprava zavazadel v rámci budovy
- prostorné pokoje, dostatek odkládacích prostorů, balkon
- světlé a pohodlné pokoje s kvalitním osvětlením
- pohodlně zařízená koupelna (protiskluzová dlažba, držadla, vana či bezbariérová sprcha, dostatek odkládacího místa, kvalitní osvětlení)
- vnímavý přístup k hostům cestujícím jednotlivě
- různé informační prospekty na každém pokoji, které informují hosta o pořádaných se akcích
- prostorný, snadno ovladatelný výtah včetně dobře čitelného návodu k obsluze
- nabídka služeb, kterou může host využít v případě špatného počasí (například možnost masáží či kadeřnictví)

Dále také Reidl (2012, str. 2010) uvádí, že mezi důležité informace pro seniory patří:

- přesné informace o ubytování (včetně fotografií)
- informace o možnosti zdravotního ošetření
- informace týkající se kulturních akcí
- senioři ocení, pokud v jídelním lístku najdou informace o složení jídel, jejich původu a druhu použitých ingrediencí
- informační prospekty s veškerými detaily k jednotlivým výletům
- starší lidé si rádi přečtou příběhy spojené s budovou a jejím okolí

- v případě, že se starší lidé rozhodnou pro pěší výlet, ocení turistické průvodce, kde se dozví o náročnosti terénu
- druh a velikost písma ve všech informačních letácích a jiných materiálech musí být zvolen tak, aby jejich čtení nepůsobilo starším lidem problém

Za atraktivní doprovodný program senioři považují:

- semináře, kde je hlavním tématem zdraví osob
- různé doprovodné kulturní a společenské programy, které se zaměřují jak na aktivitu, tak i odpočinek
- výlety a prohlídky města
- programy s tematikou hledání smyslu života
- kurzy se zaměřením na zdraví, fitness, módu a podobně

Starší klientelu si nejrychleji získají přívětiví zaměstnanci:

- Senioři si přejí takové zaměstnance, kteří jsou jim vždy ochotni nabídnout pomoc a zároveň nebyvají jakkoliv dotěrní.
- Senioři si cení i osobního uvítání ředitelem.
- Jistota vytváří důvěru a zbavuje všech obav.
- Detailní informační materiál hraje pro seniory důležitou roli.
- Každé ubytovací zařízení musí být komfortně zařízeno a vybaveno. Ubytovací zařízení by měly poskytovat hostům prvky jako dálkové ovládání televizorů, bezbariérovost a správnou výšku postele (vyšší postele umožňují snazší vstávání).
- V neposlední řadě seniory potěší, pokud personál v ubytovacím zařízení respektuje jejich zvyklosti. Dobře vedená databáze, oslovení hostů při příjezdu jménem a třeba i připomenutí důležité drobnosti z jejich minulého pobytu udělá vždy na hosta dojem.

Speciální služby, které vycházejí vstříc potřebám starších lidí:

- brýle na čtení k zapůjčení
- rozlévání vína i po 0,1 litru
- možnost zajištění poloviční porce u jakéhokoli jídla
- na přání hosta zajistit dietní jídla
- dopravní servis
- rádio i televizor s jednoduchým ovládáním

- budík a telefon s velkými číslicemi
- minibar a sejf v dosažitelné výšce
- sprcha s držadly

Zdroj: A. Reidl, 2012, str. 210/212

2.4 Nové zájmy v cestovním ruchu seniorů

Motivace seniorů k účasti na cestovním ruchu je rozmanitá. Jedná se o poznání, odpočinek a relaxaci, ale i o návštěvu příbuzných nebo nákupů. U seniorů lze pozorovat nové motivy k cestování a také zvyšující se zájem o určité formy cestovního ruchu. Patterson (2006) uvádí, že roste zájem o pohybové a dobrodružné aktivity, vzdělávání se, o pobyty zaměřené na zlepšení zdraví či jeho upevnění a cestování jako prostředek pro navázání nových kontaktů. (Kotíková, 2013, str. 159)

2.4.1 Pohybové a dobrodružné aktivity

Poslední dobou přibývá počet seniorů, u kterých lze sledovat růst zájmu o aktivní a dobrodružnou dovolenou. Senioři jsou v dobrém fyzickém stavu a žijí zdravým životním stylem, tím je podmíněn růst zájmu o pohybové aktivity. Je pravděpodobné, že senior, který se věnoval aktivně sportu i v mládí, bude mít tendenci věnovat se sportu i ve vyšším věku. Do popředí zájmu se dostávají aktivity v přírodě, a to konkrétně cykloturistika, lyžování, plavání či nenáročná pěší turistika. Roste zájem i o dobrodružný cestovní ruch, konkrétně o rafting, golf, jízdu na koni a potápění. Zájem o dobrodružný cestovní ruch vychází z pocitu mládí, kterému se seniorům během účasti na tomto druhu cestovního ruchu dostává. (Kotíková, 2013, str. 159)

2.4.2 Vzdělávání

Senioři mají zájem o spojení volného času se vzděláváním. Nyní je v České republice množství vysokých škol, které nabízejí vzdělání v nejrůznějších oborech. Zvyšuje se počet seniorů, kteří studují na tzv. univerzitách třetího věku a právě vzdělávání na takových školách se promítá i do cestovního ruchu seniorů. Ti mají totiž zájem o pobyty, během kterých se mohou dále učit a poznávat nové věci. (Kotíková, 2013, str. 160)

2.4.3 Zdraví a zdravý životní styl

Na cestování seniorů má také vliv zájem o zdraví a zdravý životní styl. Starší lidé mají v oblibě lázeňské pobyty. Na lázeňství se v České republice pohlíží jako na součást zdravotnického systému, i když speciální pobyty v lázních, které jsou seniorům nabízeny, nejsou hrazeny zdravotními pojišťovnami. Mezi další produkty, které nejsou rovněž napojeny na zdravotní pojišťovny, patří wellness pobyty. Všeobecně u jakéhokoli pobytu mají senioři zájem o zdravou stravu a pohyb. Poslední dobou roste u seniorů, kteří jsou více finančně zabezpečeni, zájem o zdravotnický cestovní ruch. Ten spočívá v cestování do zahraničí, kde senior podstoupí léčbu či operaci. Celá léčba je v zahraničí totiž mnohem levnější a kvalitnější, než v jeho vlasti. (Kotíková, 2013, str. 160)

2.4.4 Socializace

Dalším motivem, proč senioři cestují, je potřeba socializovat se. Cestování umožňuje poznávat nové lidi, udržovat s nimi kontakt a překonávat osamělost. Důležité jsou společné zážitky a prožívání. Tento motiv se častěji projevuje u žen než u mužů. (Kotíková, 2013, str. 160)

2.5 Omezení pro cestování seniorů

Ne všichni senioři mohou cestovat. Podle Pattersona (2006) jsou nejčastějšími omezeními pro cestovní ruch následující důvody: špatný zdravotní stav, nedostatek finančních prostředků, nedostatek času, chybějící společník pro cestování a obava o bezpečnost, obava z dopravy. (Kotíková, 2013, str. 161)

2.5.1 Špatný zdravotní stav

Dobrý zdravotní stav je základní podmínkou pro cestování seniorů. Zdraví se však s přibývajícím věkem zhoršuje a lidé jsou omezeni užíváním různých léků, speciálním stravováním a jinými faktory, které mají vliv na účast na cestovním ruchu. (Kotíková, 2013, str. 161)

2.5.2 Nedostatek finančních prostředků

Dostatečné finanční zdroje patří k nejdůležitějším podmínkám pro cestování. I přesto, že lze v rámci domácího cestování ruchu cestovat levně (především prostřednictvím tzv. druhého bydlení - vlastní chaty a chalupy nebo prostřednictvím návštěv přátel a příbuzných), určitá částka finančních prostředků je vždy zapotřebí. Pro takové případy, kdy jsou senioři kvůli nedostatku disponibilních prostředků vyloučeni z cestování, vznikají speciální programy, které jim pomáhají tuto překážku překonat. (Kotíková, 2013, str. 161)

2.5.3 Nedostatek času

I když se na první pohled může zdát tento faktor nelogický, pravda je taková, že spousta seniorů opravdu nemusí mít na cestování dostatek volného času. Nejčastějším důvodem, proč tomu tak bývá, je ten, že mají spoustu jiných pro ně důležitých povinností, jako je například pomáhání dětem či vnoučatům, starání se o domácí zvířata, zahradu a dům, nebo také věnování se svým vlastním zálibám. (Kotíková, 2013, str. 161)

2.5.4 Chybějící společník pro cestování

Na rozdíl od mladších lidí, kterým cestování bez doprovodu v mnoha případech nevadí, pro staré osoby je absence společníka častým důvodem, proč nechtějí cestovat. S tímto omezením se lépe poradí ženy, které si snadněji najdou společníci či kamarádku pro cestování. (Kotíková, 2013, str. 162)

2.5.5 Obava o bezpečnost, obava z dopravy

Kromě obav ze zhoršení zdravotního stavu nebo případných zdravotních komplikací, může cestování seniorů omezit strach z možných problémů v dopravě, mimořádných událostí nebo obava o bezpečnost. Obavy z toho, zdali se člověk dokáže přizpůsobit organizační stránce zájezdu, místním podmínkám a zvyklostem, nebo obavy z neschopnosti dorozumět se cizím jazykem, stejně tak jako strach o osobní bezpečnost a majetek, trápí většinu seniorů nad 75 let. (Kotíková, 2013, str. 162)

3 Metodologie praktické části

Praktickou část bakalářské práce jsem prováděla prostřednictvím marketingového výzkumu, konkrétně metodou osobního rozhovoru, což je jedna z metod kvalitativního výzkumu.

Marketingový výzkum

Dle Kotlera je marketingový výzkum: „*Systematicky prováděný sběr, úprava, zpracování, analýza, interpretace a prezentace informací, které slouží k identifikaci a řešení různých marketingových situací*“. (Malý, 2008, str. 6)

Jakým způsobem informace získáme, závisí nejen na charakteru problému, ale i na časovém a finančním hledisku. Použitá metoda marketingového výzkumu se liší v závislosti na tom, jestli používáme kvantitativní nebo kvalitativní výzkum. (Malý, 2008, str. 45)

Kvantitativní výzkum

Pomocí kvantitativního výzkumu se v první řadě zjišťují faktické, kvantitativně zjistitelné údaje. U těchto údajů se pak v další fázi zkoumají závislosti a vztahy mezi příčinami a následky. Cílem kvantitativního výzkumu je postihnout dostatečně reprezentativní vzorek jednotek. Používají se postupy jako například výběr vzorku, statické postupy zpracování dat a mnohé další. Nejpoužívanějšími metodami jsou pozorování, dotazování a experiment. (Malý, 2008, str. 45/46)

Kvalitativní výzkum

Základem kvalitativního výzkumu je analýza a zobecnění vztahů, závislostí a příčin u zkoumané jednotky. Kvalitativní výzkum zjišťuje příčiny a podněty chování lidí a často slouží k doplnění kvantitativních poznatků. Používá se taky, pokud je potřeba zorientovat se nebo dostat nové nápady při vstupu do nové problematiky. (Malý, 2008, str. 45)

Cílem kvalitativního výzkumu je lepší porozumění problému, je založen na menších výběrových souborech a dává možnost hlubšího pohledu do konkrétní problematiky. Nejčastěji používanými metodami při kvalitativním výzkumu jsou individuální

hloubkové rozhovory, skupinové rozhovory a projektivní techniky, které první dvě metody doplňují. (Malý, 2008, str. 95/94)

Individuální hloubkový rozhovor

Individuální hloubkový rozhovor je v zásadě volný rozhovor, který je uskutečňován na základě exploračního schématu. Jedná se o volnější metodu dotazování na předem vymezené téma. Hloubkový rozhovor vyžaduje navázání kontaktu s dotazovaným jedincem. Interakce má pak mnohem hlubší charakter než samotné dotazování. (Malý, 2008, str. 96)

Konkrétní metodu osobních prohlídek hotelů a rozhovorů jsem si zvolila, protože mi přišla efektivní, při rozhovorech se mohl pracovník přímo vyjádřit k dané otázce bez jakýchkoli omezení a tak jsem získala potřebné informace.

V Lednici jsem navštívila čtyři hotely, a to My hotel, Zámecký hotel Lednice, Spa Resort Lednice a jako poslední hotel Princess. Návštěvy hotelů jsem si předem nesjednávala, abych se vyhnula situaci, kdy by můj e-mail byl například doručen do spamu nebo v případě telefonní domluvy, by osoba na druhé straně telefonu byla právě zaměstnaná, a neměla by na mě čas. Nicméně při první návštěvě hotelu Princess jsem nezastihla osobu kompetentní k zodpovězení mých otázek, a tak jsem si prostřednictvím telefonní komunikace domluvila schůzku s majitelem hotelu na jiný termín.

Ve všech hotelích jsem vedla rozhovor, kdy jsem měla předem připravené otázky, týkající se tématu seniorů a nabídky služeb konkrétního hotelu pro něj. Po skončení rozhovoru, který trval přibližně patnáct minut, následovala prohlídka hotelu. Připravila jsem si seznam požadavků seniorů na ubytovací zařízení a během prohlídky si splněné požadavky zapisovala. Při tvorbě seznamu jsem vycházela z požadavků seniorů uvedených v předchozích kapitolách. Po absolvování rozhovorů a prohlídek jsem splněná a nesplněná kritéria zpracovala do tabulek.

4 Praktická část

V praktické části bakalářské práce se budu zabývat zhodnocením nabídky hotelových služeb pro seniory jednotlivých čtyřhvězdičkových hotelů v Lednici.

Nejprve čtenáři představím samotnou obec Lednici a dále pak atraktivity, které turistům nabízí, včetně Lednicko-valtického areálu a zámku Lednice, které představují pro turisty největší lákadlo.

Poté představím individuálně každý hotel, ve kterém jsem prováděla osobní prohlídku a vedla rozhovory s manažery. Následně uvedu všechny tyto rozhovory, stejně tak jako výsledky osobní prohlídky, během které jsem hodnotila, zda hotel splňuje požadavky seniorů.

Na závěr provedu celkové zhodnocení nabídky služeb a podám případné návrhy a opatření na zlepšení.

4.1 Lednice

Obec Lednice leží na území Jihomoravského kraje v okrese Břeclav. V současnosti má tato vinařská obec celkem 2962 obyvatel.

První zmínky o Lednici pochází z roku 1222, kdy se jméno obce objevuje v písemných pramenech. Od roku 1332 patřila obec po dlouhou dobu do vlastnictví Lichtenštejnského rodu, který se v následujících několika stoletích stal vlastníkem ohromného komplexu půdy, vod, lesů a městeček v oblasti moravsko-rakouských hranic. Po roce 1945 byla Lednice zestátněna. V roce 1966 byla k Lednici připojena nedaleko ležící ves Nejdek, která je součástí obce až dodnes.

Dnes se Lednice včetně jejího okolí řadí mezi jedny z nejvíce atraktivních a navštěvovaných míst v České republice, a to nejen kvůli Lednicko-valtickému areálu, ale také pro své zámecké budovy, romanticko-klasicistní stavby a novogotické domy. [8]

V centru obce se nachází Zámecké náměstí, které bylo vybudováno v novogotickém slohu. Náměstí je tvořeno budovou radnice, měšťanskými domy a sloupem Nejsvětější trojice s kašnou. Tato novogotická kašna je dominantou celého náměstí již od roku 1900. Za zmínku také stojí nádražní budova, která si již od 19. století uchovává svůj

jedinečný vzhled a architekturu. Železniční stanice je dílem Karla Weinbrennera a byla vybudována v roce 1921. Budova byla vystavěna za použití cihel z Poštorenské cihelny, která se specializovala na glazovanou keramiku. V současnosti zde nefunguje pravidelná vlaková doprava, ale během hlavní sezóny je stanice využívána turisty, kteří jsou převáženi historickými motoráčky. [9]

4.1.1 Lednicko-valtický areál

Lednicko-valtický areál, často také označovaný jako zahrada Evropy, je považován za nejrozsáhlejší, člověkem vytvořené území v Evropě. Od roku 1996 je Lednicko-valtický areál zapsán na seznamu světového přírodního a kulturního dědictví UNESCO. Krajina areálu je tvořena zámeckými zahradami s rozlehlými květinovými záhony, lesy a rybníky a na jejím území se nachází komplex loveckých zámečků, chrámů, kaplí a dalších pozoruhodných architektonických prvků. Nejvýznamnějšími památkami jsou bez pochyby zámek Valtice a zámek Lednice, v jehož zámeckém parku se nachází rozhledna Minaret. Významné jsou i salety, drobné romantické stavby, mezi které patří zámečky (Lovecký, Hraniční, Rybníční, Belveder, Pohansko, Lány), chrámy (Apollonův chrám, Tři Grácie, Rendezvous, Reistna) a další zajímavé stavby, jako je Janův hrad, Obelisk, Maurská vodárna, kaple sv. Huberta a mnohé další. Na území areálu se nachází i řada přírodních památek. K těm nejvýznamnějším patří národní přírodní rezervace Lednické rybníky, významné hnízdiště vodních ptáků, které je tvořené pěti rybníky. Dále pak také národní přírodní památky Rendez-Vous a Pastvisko u Lednice a přírodní památky Květné jezero, Kamenice u Hlohovce a jiné. [10]

4.1.2 Zámek Lednice

Dominantou obce je Lednický zámek, bývalé letní sídlo, které svůj současný vzhled získalo v polovině 19. století. Dnes zámek nabízí návštěvníkům několik prohlídkových tras, během kterých lze navštívit reprezentační sály, které dříve sloužily pro pořádání setkání evropské šlechty, knížecí apartmány, dětské pokoje, Muzeum loutek a umělou krápníkovou jeskyni s výstavou strašidel. Zámek je obklopen zámeckým parkem, ve kterém se nachází palmový skleník, umělá zřícenina Janův hrad, Minaret, čínský pavilon, benátská kašna a římský akvadukt. Kromě toho jsou návštěvníkovi nabízeny plavby parkem, jízdy v kočárech a představení s dravými ptáky. [11]

4.1.3 Ostatní turistické cíle

Nedaleko zámku Lednice a zámeckého parku se nachází lázně Lednice, což je dle mého názoru jedním z motivů, které přispívají k tomu, že si senioři a turisté vůbec, volí Lednici za cílové místo pro trávení své dovolené. Lázně Lednice jsou nejmladší lázně v České republice a pomáhají léčit problémy s pohybovým a oběhovým systémem, neurologické nemoci a gynekologické potíže. Centrum Lednice s lázněmi propojuje Lázeňská kolonáda s fontánami, která umožňuje hostům a návštěvníkům trávit svůj volný čas příjemnými procházkami.

V centru obce se nachází dvě muzea. Prvním je Muzeum hraček, které je zřízeno v rodinném domku. V muzeu jsou vystaveny hračky z období 19. a 20. století a hračkářské materiály. Všechny vystavované kousky jsou soukromou sbírkou majitelů. Druhé muzeum se nachází na náměstí a má název Lednice dávná – Jak se žilo za Tatička Masaryka. Muzeum poskytuje návštěvníkům možnost nahlédnout do minulosti, přesněji do období první republiky. V expozici lze vidět ukázkou dobových měšťanských domů, kaváren, holičství a mnohé další.

V Lednici se pořádá i nespočet společenských a kulturních akcí. Kromě koncertů, festivalů, představení a tanečních nebo hudebních večerů jsou to mimo jiné i různé slavnosti, jako je například Májová slavnost pořádaná při příležitosti zahájení lázeňské sezóny. Každý měsíc mimo zimní sezónu se koná v Lednici závod chrtů. Jak už jsem na začátku zmiňovala, Lednice je vinařskou oblastí, proto zde není nouze ani o vinné sklípky. V případě zájmu o aktivnější dovolenou se v obci nachází několik sportovních center, tenisové kurty, jezdecký areál s možností vyjížděky na koních nebo jezdeckého výcviku a také zde vede mnoho cyklostezek.

4.2 Analýza jednotlivých hotelů

Seznam čtyřhvězdičkových hotelů v Lednici:

- My hotel
- Zámecký hotel Lednice
- Spa Resort Lednice
- Hotel Princess



Obrázek 1: Umístění čtyřhvězdičkových hotelů v Lednici

Zdroj: <https://mapy.cz/s/Cfe0>

V Lednici je celkem 27 ubytovacích zařízení, což je poměrně velký vzorek, proto jsem se rozhodovala pro konkrétní kategorii. Při volbě typu ubytovacího zařízení jsem vycházela z faktu, že si senioři za kvalitnější služby rádi připlatí, proto jsem se nebála zaměřit na takové ubytovací zařízení, které by mělo dle klasifikace poskytovat nejvyšší kvalitu. Nicméně v Lednici se nenachází žádný pětihvězdičkový hotel, a proto jsem pro analýzu zvolila právě čtyřhvězdičkové hotely.

4.2.1 My hotel

My hotel je čtyřhvězdičkový hotel situovaný na okraji Lednice přibližně 100 metrů od Lednického zámku. Hotel má k dispozici 49 pokojů, z toho 7 jednolůžkových, 38 dvoulůžkových a 4 apartmány. Celková kapacita hotelu včetně přistýlek je 110 lůžek. Téměř polovina pokojů má balkon a dva pokoje jsou bezbariérové. Na každém pokoji je minibar, televize, telefon, sociální zařízení a připojení k wifi. Všechny pokoje jsou nekuřácké. Hotel svým hostům nabízí bezplatné parkoviště. Hotel disponuje vlastní hotelovou restaurací Grand Moravia Restaurant, která nabízí výběr pokrmů z a la carte menu. Součástí restaurace je Moravský salónek. Salónek je zřízený ve venkovském stylu a host má zde možnost nechat si ugrilovat maso na otevřeném ohni. Další možností, kde se hosté mohou stravovat je zahradní restaurace Pergola pod platanem. V areálu hotelu se dále nachází Vinotéka pod Platanem, vinný sklípek, dětské hřiště, tenisové kurty a venkovní bazén se slanou vodou.

Hotel je vhodný k pořádání konferencí, seminářů a kongresů, jelikož nabízí hned několik sálů a salóneků k pronajmutí. Největší sál má kapacitu 200 osob a je přizpůsoben pro vjezd automobilů a vybaven pódiem. K salóнку je možné přidat i taneční parket a tak je vhodný i pro pořádání svateb, plesů nebo jiných oslav. Ve všech saloncích lze využít plátno, ozvučení, dataprojektor a flipchart. [12]

Na otázky mi odpovídal recepční pan Marek Dostál.

1. *Tvoří senioři Vaší klientelu?*

„Ano, také, ale hodně záleží na sezóně. Mimo sezónu k nám jezdí spíše firemní klientela v létě zase převážně rodiny s dětmi a senioři.“

2. *Zaměřujete se na konkrétní cílovou skupinu?*

„Ne, v našem hotelu vítáme všechny. Máme zde několik konferenčních sálů, dětské hřiště, venkovní bazén, nabízíme různé wellness služby, takže si každá skupina přijde na své.“

3. *Přizpůsobujete nabídku služeb seniorům?*

„Ano, snažíme se.“

4. Jaká je Vaše nabídka služeb pro seniory?

„V našem zázemí nabízíme seniorům wellness, infrasaunu, různé druhy masáží, jako třeba thajskou nebo relaxační, v létě pak máme zpřístupněn venkovní bazén se slanou vodou, k dispozici jsou tenisové kurty, na objednávku zajistíme půjčení kol nebo střelbu z luku. Celý hotel je bezbariérový a v hotelu máme také dva bezbariérové pokoje a přímo pro seniory nabízíme speciální pobytové balíčky. V restauraci je možné si domluvit i speciální dietní jídla. Součástí hotelu je i náš vinný sklípek a vinotéka, myslím si, že to senioři ocení, pokud si chtějí posedět nad kvalitním vínem nebo si nějaké odvést nemusí kvůli tomu chodit nikam daleko.“

5. Mají u Vás senioři nějaké cenové zvýhodnění?

„Ne, ceny jsou stanoveny vždy za pokoj.“

6. Poskytujete balíčky pro seniory?

„Ano, máme několik pobytových balíčků a jeden z nich je určen přímo pro seniory, je v něm například zahrnut pobyt, strava, vstup do infrasauny, bazénu, degustace a taky k němu dáváme i slevu pro vnoučata.“

7. Vzhledem k rostoucímu demografickému vývoji za posledních pár let a rostoucímu podílu seniorů na cestovním ruchu, máte v plánu se na služby pro seniory více zaměřit?

„Ano, nic není pevně dáno, ale pravděpodobně k nějakému rozšíření služeb dojde.“

8. Jak propagujete Váš hotel? Jak se může o Vašem hotelu senior dozvědět?

„Přes naše webové stránky, webové stránky obce a hodně i využíváme internetové portály, například booking.com.“

Tabulka 1: Porovnání požadavků seniorů na ubytovací zařízení se skutečností v hotelu My hotel

	Požadavky seniorů na ubytovací zařízení	Stav
1.	Lokalita v centru	
2.	Klidná lokalita	
3.	Dostatek parkovacích míst	
4.	Bezbariérový přístup	
5.	Bezbariérový pokoj	
6.	Přeprava zavazadel	
7.	Prostorný výtah	
8.	Vybavení pokoje	3 ze 4
	Vyšší postele	
	Telefon	
	Minibar	
	Internet	
9.	Vybavení koupelny	3 z 3
	Protiskluzová dlažba/podložka	
	Držadla	
	Vana/bezbariérová sprcha	
10.	Wellness	3 ze 4
	Sauna	
	Vířivka	
	Bazén	
	Masáže	
11.	Fitness	
12.	Restaurace	
	Zajištění dietních jídel	
	Poloviční porce	
13.	Informační letáky na pokojích	
14.	Informační služby	
15.	Zprostředkování kulturních akcí	
16.	Přístup zaměstnanců	
17.	Slevy pro seniory	
18.	Balíčky pro seniory	

Splněno
Nesplněno

Zdroj: Vlastní zpracování, 2016

Poloha hotelu je dle mého názoru velmi výhodná. Vzhledem k blízkosti zámeckého areálu, na rozdíl od ostatních, hotel leží v klidné zóně na kraji obce, což zajišťuje nerušený pobyt i v období hlavní sezóny, kdy ulicemi proudí davy turistů. Vzdálenost od náměstí v centru, kde zastavují všechny autobusy, je přibližně 350 metrů. Tato vzdálenost se dá pohodlně ujít i se zavazadly, rozhodne-li se host přijet autobusem.

Hotel je dobře dostupný i pro hosty s osobním automobilem, cesta k hotelu je viditelně a dobře značená a před ním je dostatečně velké parkoviště, kde mohou klienti hotelu parkovat zdarma.

Samotný hotel na mě působil velmi luxusním dojmem. Hotel je bezbariérový a má dva bezbariérové pokoje. Vstupní hala je moderně zařízena, pokoje jsou prostorné, dobře osvětlené a vymalované vkusně zvolenými barvami. Všechny pokoje jsou vybaveny telefonem, minibarem, televizí s dálkovým ovládáním, ve které si lze navolit i rádio, několik pokojů je vybaveno klimatizací.

V tabulce se splněnými požadavky jsem ve vybavení koupelny uvedla položky držadla a vana či bezbariérová sprcha za splnění, ve skutečnosti hotel splňuje tyto požadavky jen v bezbariérových pokojích.

Co se týče wellness služeb, hotel má venkovní bazén se slanou vodou, ale ten je přístupný jen v letní sezóně, krytý bazén v hotelu chybí. V hotelu je k dispozici infrasauna a možnost masáže.

Velké plus vidím ve vlastním vinném sklípku, dětském hřišti, tenisových kurtech a restauracích, ve kterých se vaří zásadně z kvalitních surovin, na vyžádání jsou připravena i dietní jídla a poloviční porce.

Personál hotelu byl velmi příjemný, na recepci poskytují informační služby, jsou ochotni zajistit lístky na kulturní představení, vyjížďky na koních nebo půjčení kol.

Návrh na zlepšení

Hotel je pro svou klidnou polohu a vzdálenost k centru vhodný pro seniory. Velkým plusem jsou balíčky pro seniory a zmiňovaná sleva pro vnoučata. Hotel sice má vlastní bazén, ale nabídka ostatních wellness služeb mi přijde slabá, proto bych hotelu doporučila zaměřit se na rozvoj těchto služeb nebo zvážení spolupráce s místními lázněmi.

4.2.2 Zámecký hotel Lednice

Zámecký hotel Lednice patří k zámeckému areálu a je součástí zámku Lednice. Dříve sloužil k ubytování hostů knížecí rodiny, ale po vzniku Československa v roce 1918, začal být využíván jak hotel. Tento čtyřhvězdičkový hotel nabízí ubytování ve 26 pokojích o celkové ubytovací kapacitě až 70 lůžek. Jedná se o luxusní dvoulůžkové, třílůžkové a čtyřlůžkové pokoje nebo knížecí apartmá. Všechny pokoje jsou nekuřácké a vybaveny televizí, připojením k internetu a vlastní koupelnou s toaletou. Hotel má dvě patra a ve druhém patře se nachází ještě jednolůžkový pokoj, který je vybaven stejně jako ostatní pokoje. V přízemí se nachází bezbariérový pokoj. Klienti mohou ocenit výhled do zámeckého parku nebo směrem na Zámecké náměstí. Hotelovým hostům je k dispozici bezplatné parkoviště. Restaurace má bezbariérový přístup a je nekuřácká. Během letní sezóny má restaurace v provozu letní zahrádku. Součástí Zámeckého hotelu Lednice je cukrárna a vinný sklep, který vznikl z původního Lichtenštejnského sklepa, nachází se přímo pod hotelem a má kapacitu až 80 osob.

Hotel má vybudované zázemí pro pořádání seminářů, konferencí, firemních školení a jiných eventů. Lze využít dvou konferenčních místností s celkovou kapacitou 150 osob. K multimediálnímu vybavení, které je v konferenčních sálech poskytováno patří řečnický pult, bezdrátový mikrofon, mixážní pult a ozvučení. Pro pořádání svateb, oslav či degustací může být využíván i vinný sklep nebo restaurace s letní zahrádkou a cukrárnou. [13]

Na otázky mi odpovídala vedoucí recepce paní Iva Bartoňová.

1. Tvoří senioři Vaší klientelu?

„Ano, senioři také tvoří naši klientelu, ale určitě ne nějakou významnější část.“

Všimáte si tedy u Vás v hotelu nějakého většího počtu klientů určitého segmentu?

„Ano, nejčastěji převažují páry s dětmi někdy i bez dětí, které jezdí do Lednice na turistické pobyty.“

2. Zaměřujete se na konkrétní cílovou skupinu?

„Ne, náš hotel se na žádnou specifickou skupinu lidí nezaměřuje, snažíme se vyhovět všem.“

3. *Přizpůsobujete nabídku služeb seniorům?*

„Podle požadavků. Pokud host před svým příjezdem dopředu zavolá nebo napíše, není problém podle jeho požadavků provést nutné změny, snažíme se jim vždycky vyjít co nejvíce vstříc.“

4. *Jaká je Vaše nabídka služeb pro seniory?*

„V našem hotelu nemáme sice vlastní wellness, ale spolupracujeme hodně s lázněmi Lednice, nabízíme různé pobytové balíčky nebo můžeme zajistit v lázních léčebné procedury, kosmetické služby a masáže. Kromě restaurace máme taky vlastní cukrárnu. V restauraci můžeme na objednávku zajistit dietní jídla. Pokud má host zájem, můžeme mu zařídit vstupy, lístky a podobně.“

5. *Mají u Vás senioři nějaké cenové zvýhodnění?*

„Ne, slevy na ubytování poskytujeme pouze pro děti od 7 do 12 let.“

6. *Poskytujete balíčky pro seniory?*

„Ano, často nabízíme balíčky pro seniory, které se snažíme, co nejvíce obměňovat. Zrovna teď skončila platnost jednoho z pobytových balíčků pro seniory. Jak už jsem říkala předtím, hodně spolupracujeme s lázněmi tady u nás a právě nejvíce při tvorbě pobytových balíčků.“

7. *Vzhledem k rostoucímu demografickému vývoji za posledních pár let a rostoucímu podílu seniorů na cestovním ruchu, máte v plánu se na služby pro seniory více zaměřit?*

„Zatím nic takového v plánu nemáme.“

8. *Jak propagujete Váš hotel? Jak se může o Vašem hotelu senior dozvědět?*

„Náš hotel má své webové stránky, kde se o nás mohou senioři dozvědět, pak také jsme vedeni v evropské databázi, psali o nás v několika článcích a hosté nás mohou najít na stránkách jako hotel.cz a booking.com.“

Tabulka 2: Porovnání požadavků seniorů na ubytovací zařízení se skutečností v Zámeckém hotelu Lednice

	Požadavky seniorů na ubytovací zařízení	Stav
1.	Lokalita v centru	
2.	Klidná lokalita	
3.	Dostatek parkovacích míst	
4.	Bezbariérový přístup	
5.	Bezbariérový pokoj	
6.	Přeprava zavazadel	
7.	Prostorný výtah	
8.	Vybavení pokoje	3 ze 4
	Vyšší postele	
	Telefon	
	Minibar	
	Internet	
9.	Vybavení koupelny	2 z 3
	Protiskluzová dlažba/podložka	
	Držadla	
	Vana/bezbariérová sprcha	
10.	Wellness	0 ze 4
	Sauna	
	Vířivka	
	Bazén	
	Masáže	
11.	Fitness	
12.	Restaurace	
	Zajištění dietních jídel	
	Poloviční porce	
13.	Informační letáky na pokojích	
14.	Informační služby	
15.	Zprostředkování kulturních akcí	
16.	Přístup zaměstnanců	
17.	Slevy pro seniory	
18.	Balíčky pro seniory	

Splněno
Nesplněno

Zdroj: Vlastní zpracování, 2016

Zámecký hotel Lednice je situován přímo v zámeckém parku, což lze i nelze považovat za výhodu. Výhodou je určitě bezprostřední blízkost k zámeckým zahradám a zámku Lednice, díky umístění v centru obce mají klienti hotelu na dosah ruky autobusové zastávky, turistické informační centrum, obchody a všechno potřebné. Nevýhodou

umístění hotelu je zvýšený provoz způsobený velkým počtem turistů. Stejně tak jako předchozí hotel i tento hotel je snadno dostupný osobním automobilem, značení k hotelu je nepřehlédnutelné. Hosté mají k dispozici bezplatné parkoviště, to ovšem poskytuje jen několik málo parkovacích míst a je potřeba si parkovací místo předem rezervovat při objednávání pokoje. V případě, že u hotelu není volné parkovací místo, může host zaparkovat auto na centrálním placeném parkovišti, které je vzdálené přibližně 150 metrů, poplatky za parkování hotel proplácí na recepci, což je dle mého názoru velké pozitivum.

Umístění v zámeckém areálu propůjčuje hotelu luxusní vzhled a nádherný výhled. Stylové pokoje navozují dojem zámeckého prostředí, jsou prostorné a vybavené televizí, telefonem, minibarem a zabudovaným sejfem. Koupelny mají protiskluzové podložky a sprchové kouty, vanu najdeme v apartmá. Za zmínku stojí postel s nebesy, která se nachází v zámeckém apartmá. Na rozdíl od pokojů, výtah už tak prostorný není.

Jako slabinu hotelu vidím absenci jakýkoliv wellness služeb. Z rozhovoru s recepcí vyplývá, že spolupracují s lázněmi, ty jsou ale od hotelu poměrně vzdálené. Já jsem cestu od hotelu až k lázním absolvovala a nedokážu si představit, že se senior, který nemá k dispozici auto, vydá pěšky do lázní, kde podstoupí léčebné procedury nebo masáže a unavený půjde zase pěšky zpět.

Naopak plus vidím ve vlastním vinném sklípku, cukrárně a restauraci s bezbariérovým přístupem, kde na vyžádání připraví dietní jídla i poloviční porce. Také letní posezení je výhodou, protože nabízí jedinečný výhled do zámeckých zahrad.

Personál je velmi příjemný a laskavý, klientům zajistí informační služby, prohlídky zámeckého skleníků, plavby lodí a jiné aktivity, recepce funguje 24 hodin denně.

Návrh na zlepšení

Ačkoli hotel působí svou lokalitou jako vhodný pro ubytování seniorů, dle mého názoru není pro jejich návštěvu až tolik přizpůsoben. Jak jsem již zmiňovala, nevýhodou jsou nezřízené wellness služby a vzdálenost od lázní, tudíž mým doporučením by bylo tento nedostatek odstranit. Hotel sice nemá pravděpodobně prostory pro zřízení sauny nebo wellness centra, ale situace by se dala zlepšit třeba externími maséry nebo převozem klientů do lázní a zpět hotelovým autem či minibusem.

4.2.3 Spa Resort Lednice

Spa Resort Lednice je čtyřhvězdičkový lázeňský hotel ležící hned vedle lázní Lednice v blízkosti Lednicko-valtického areálu. Hotel má k dispozici 47 pokojů, z toho 3 jednolůžkové pokoje, 40 dvoulůžkových pokojů s možností přistýlky, 3 apartmány a 1 knížecí apartmán. Celková ubytovací kapacita je 91 lůžek. Hotel má bezbariérový přístup, dva bezbariérové pokoje a je nekuřácký. Pokoje jsou vybaveny LCD televizí, telefonem, minibarem, připojením k internetu, vlastním sociálním zařízením, županem a balkonem. Každé lůžko má zdravotní matraci a antialergické lůžkoviny. V areálu hotelu je vlastní uzavřené parkoviště. Lázeňský hotel je vybaven restaurací se zimní zahradou a nově otevřenou venkovní zahrádkou s výhledem na lázeňskou kolonádu. Hotel má vlastní wellness centrum s bazénem, který využívá léčivou jodobromovou vodu, infrasaunou a nabídkou léčebných a relaxačních wellness procedur. K léčebným procedurám, které centrum nabízí, patří vodoléčba, masáže, elektroléčba, fyzioterapie a zábaly. Hotel disponuje vlastní půjčovnou koloběžek a holí.

Hotel je také vybaven prostory pro firemní akce. Klientům je nabízen salonek s kapacitou 8 osob, zimní zahrada s kapacitou 25 osob, konferenční místnost s kapacitou 30 osob a vyhlídková terasa s kapacitou 15 osob. Školící prostory jsou vybaveny ozvučením, dataprojektorem s plátnem, televizí, DVD přehrávačem a flipcharty. Na objednávku lze uspořádat bankety, rauty, degustace a teambuildingové aktivity s doprovodným programem, ať už sportovním nebo kulturním. [14]

Na otázky mi odpovídala vedoucí recepce slečna Markéta Tučková.

1. Tvoří senioři Vaší klientelu?

„Ano, hlavně během mimosezóny tvoří senioři necelou polovinu klientů.“

Všimáte si u Vás v hotelu nějakého většího počtu klientů určitého segmentu?

„Ano, asi nejvíce k nám jezdí mladé páry.“

2. Zaměřujete se na konkrétní cílovou skupinu?

„Ne, na žádnou konkrétní skupinu se nezaměřujeme, spíš tak všeobecně, snažíme se uspokojit všechny cílové skupiny.“

3. *Přizpůsobujete nabídku služeb seniorům?*

„Snažíme se spíše vyhovět všem, ale jako lázeňský hotel si myslím, že je náš hotel víceméně seniorům přizpůsobován.“

4. *Jaká je Vaše nabídka služeb pro seniory?*

„Určitě v rámci wellness jsou to masáže a různé zábaly, kosmetika a manikúra, pak taky máme vlastní bazén. Nabízíme léčebné procedury, koupele v léčebné minerální vodě, fyzioterapie, v hotelu máme vlastní restauraci, kde určitě není problém domluvit se na nějakých dietních jídlech, pak také půjčujeme koloběžky a hůlky pro nordic walking. Dále nabízíme pobytové balíčky pro seniory. Co se týče samotných pokojů, tak máme dva bezbariérové pokoje a v každém pokoji máme speciální zdravotní matrace.“

5. *Mají u Vás senioři nějaké cenové zvýhodnění?*

„Ne, žádné takové cenové zvýhodnění nemáme.“

6. *Poskytujete balíčky pro seniory?*

„Ano, nabízíme několik pobytových balíčků. Nyní nabízíme balíčky od dvoudenních pobytů až po třináctidenní pobyty. Balíčky jsou vhodné jak pro seniory tak i pro ostatní hosty, vždy obsahují nějaké léčebné procedury, vstup do našeho wellness, stravu a další služby, ty se většinou liší od typu balíčku, může to být třeba fyzioterapeutické cvičení, zapůjčení koloběžek nebo plavba vyhlídkovou lodí.“

7. *Vzhledem k rostoucímu demografickému vývoji za posledních pár let a rostoucímu podílu seniorů na cestovním ruchu, máte v plánu se na služby pro seniory více zaměřit?*

„Ne, to zatím ne.“

8. *Jak propagujete Váš hotel? Jak se může o Vašem hotelu senior dozvědět?*

„Mohou se o nás dozvědět určitě prostřednictvím našich webových stránek a jiných internetových portálů, pak také v rádiu máme reklamu nebo v informačním centru.“

Tabulka 3: Porovnání požadavků seniorů na ubytovací zařízení se skutečností ve Spa Resort Lednice

	Požadavky seniorů na ubytovací zařízení	Stav
1.	Lokalita v centru	
2.	Klidná lokalita	
3.	Dostatek parkovacích míst	
4.	Bezbariérový přístup	
5.	Bezbariérový pokoj	
6.	Přeprava zavazadel	
7.	Prostorný výtah	
8.	Vybavení pokoje	4 ze 4
	Vyšší postele	
	Telefon	
	Minibar	
	Internet	
9.	Vybavení koupelny	3 z 3
	Protiskluzová dlažba/podložka	
	Držadla	
	Vana/bezbariérová sprcha	
10.	Wellness	3 ze 4
	Sauna	
	Vířivka	
	Bazén	
	Masáže	
11.	Fitness	
12.	Restaurace	
	Zajištění dietních jídel	
	Poloviční porce	
13.	Informační letáky na pokojích	
14.	Informační služby	
15.	Zprostředkování kulturních akcí	
16.	Přístup zaměstnanců	
17.	Slevy pro seniory	
18.	Balíčky pro seniory	

Splněno
Nesplněno

Zdroj: Vlastní zpracování, 2016

Spa Resort Lednice leží přímo na hranici obce, a to ubytovaným hostům poskytuje ničím nerušené prostředí. Do centra a k zámku Lednice se dá dojít klidnou příjemnou procházkou přibližně za 8 minut, což není sice daleko, ale oproti ostatním hotelům, je tento hotel nejvzdálenější, proto jsem v tabulce položku lokalita v centru označila

za nesplněnou. Autobusová zastávka leží přibližně 300 metrů od hotelu. Přijíždí-li klient osobním automobilem ze směru od Břeclavi, je tento hotel první budovou, kterou v Lednici uvidí, takže jí nelze minout. Před hotelem je velké parkoviště, kde mohou hosté parkovat zdarma.

Už na první pohled hotel působí moderním a luxusním dojmem. Ke vchodu vede pár schodů, stejně tak jako nájezd pro vozíčkáře. Vstupní hala je prosvětlená a stylově zařízená, celý interiér hotelu vyloženě září čistotou. Výtah je dost prostorný i pro vozíčkáře. Pokoje mají dobré osvětlení, decentní barvy, jsou prostorné a komfortně zařízené. Velké pozitivum vidím ve zdravotnických matracích, které ocení senioři i ostatní hosté. Na každém pokoji je balkon, trezor, župan a fén na vlasy. Některé pokoje mají v koupelně zřízenou vanu, jiné mají sprchové kouty. Pomocná držadla v koupelně jsou opět jen na bezbariérovém pokoji. Luxusní knížecí apartmán má jako jediný prosklenou koupelnu s vanou umístěnou v prostoru a také je klimatizovaný.

Kladně hodnotím rozsáhlou nabídku wellness služeb, která dává hostovi možnost odpočnout si při některé z nabízených masáží, léčebných koupelí, fyzioterapií, manikúře, pedikúře či kosmetickém ošetření. V ceně každého ubytování je volný vstup do bazénu a infrasauny. Wellness služby jsou nedílnou součástí speciálních pobytových balíčků, které hotel pravidelně nabízí. Speciální balíčky jsou tvořeny jak pro rodiny s dětmi, individuální návštěvníky, tak i pro seniory.

Přednost vidím ve vlastní půjčovně koloběžek a v půjčovně holí pro nordic walking. Myslím si, že senioři ocení skupinové vycházky s holemi pod vedením instruktorky. V případě zájmu je možné hole i přímo na recepci zakoupit. Kolem hotelu vede několik turistických tras a cyklostezek.

Hotelová restaurace vaří jídla české i světové kuchyně s důrazem na zdravou výživu, na požádání mohou být uvařena dietní jídla i poloviční porce.

Personál je v hotelu milý a vstřícný, na recepci, která je otevřena 24 hodin denně, jsou poskytovány veškeré informační služby. Ráda bych zmínila profesionální jednání recepční, se kterou jsem vedla rozhovor, během něhož jsem byla usazena ke stolu v restauraci, aby nebyl náš rozhovor rušen. Byla mi nabídnuta mi karafa s vodou a samotný rozhovor proběhl profesionálně v přátelském duchu.

Návrh na zlepšení

Spa Resort Lednice je pro seniory dle mého názoru vhodný, umístění, nabídka služeb a vybavení celého hotelu je více než uspokojivé. Mírný nedostatek vidím v počtu saun ve wellness centru. V hotelu chybí fitness centrum, které by senioři mohli využít k pohybu v případě nepříznivého počasí. Pokud by hotel pořádal společenské či taneční večery nebo vystavěl bowlingovou dráhu, byl by dle mého názoru pro seniory ještě atraktivnější.

4.2.4 Hotel Princess

Hotel Princess je čtyřhvězdičkový hotel situovaný přibližně 110 metrů od zámeckého areálu. Jméno hotel Princess dostal až v roce 2015, do té doby byl znám pod názvem hotel Princ. Ke změně jména vedla myšlenka lepší srozumitelnosti pro zahraniční klientelu, která v hotelu převažuje. Hotel má k dispozici 15 pokojů, 13 dvoulůžkových a 2 aparmány. Celková kapacita je 30 lůžek. Všechny pokoje jsou plně klimatizované a vybavené trezorem, minibarem, LED televizí, vysoušečem vlasů a internetovým připojením. Celý hotel je nekuřácký a svým hostům nabízí soukromé bezplatné parkoviště. V hotelu byl v roce 2015 nově vybudovaný cafe bar s názvem The Imperial Bar. Bar má čtyři části. První část je bar s lobby s 30 místy k sezení, druhá část je sál s krbem, který má 44 míst k sezení, třetí část je zimní zahrada s výhledem do dvora a 28 místy k sezení a poslední částí je terasa navazující na zimní zahradu s 28 místy k sezení.

Hotel nabízí pronájem prostorů k pořádání firemních akcí, teambuildingů a nejrůznějších školení. Školící místnost je vybavena projektorem, plátnem a flipcharty. Hotel na přání zajistí doprovodný program v podobě soukromé prohlídky zámku nebo večerní ochutnávky vín ve vinném sklípku. [15]

Na otázky mi odpovídal majitel pan Jakub Nováček.

1. Tvoří senioři Vaší klientelu?

„Řekl bych, že ne. Jednou za čas k nám výjimečně zavítá nějaký senior, ale to opravdu jen výjimečně. V našem hotelu se ubytovává převážně business klientela, takže se na seniory ani nezaměřujeme.“

2. Zaměřujete se na konkrétní cílovou skupinu?

„Ano, jak jsem říkal, náš hotel navštěvuje business klientela a na tu se snažíme zaměřit, máme zkušenosti s pořádáním různých firemních akcí, před dvěma lety u nás bylo zasedání bankovní rady České národní banky. Samozřejmě ale vítáme všechny hosty i rodiny s dětmi a psy.“

3. Přizpůsobujete nabídku služeb seniorům?

„Ne, nepřizpůsobujeme.“

4. Jaká je Vaše nabídka služeb pro seniory?

„Poskytujeme informační služby o pořádaných akcích v Lednici a okolí, můžeme zařídit prohlídku zámku, skleníku, domluvit degustaci, v tomhle se snažíme zákazníkům maximálně vyhovět. Nabídnout můžeme posezení v našem cafe baru. Také máme úschovnu kol a kola můžeme i zapůjčit.“

5. Mají u Vás senioři nějaké cenové zvýhodnění?

„Ne, to nemají.“

6. Poskytujete balíčky pro seniory?

„Náš hotel neposkytuje žádné pobytové balíčky.“

7. Vzhledem k rostoucímu demografickému vývoji za posledních pár let a rostoucímu podílu seniorů na cestovním ruchu, máte v plánu se na služby pro seniory více zaměřit?

„Zatím nic takového v plánu nemáme, náš hotel není moc uzpůsobený k pobytu seniora, zaměřit se na tuto skupinu lidí by pravděpodobně vyžadovalo větší náklady na úpravu hotelu.“

8. Jak propagujete Váš hotel? Jak se může o Vašem hotelu senior dozvědět?

„V první řadě na našich webových stránkách, dále na internetových portálech jako je booking.com a hotel.cz, taky máme stránky na sociální síti, může se o nás dozvědět i v informačním centru.“

Tabulka 4: Porovnání požadavků seniorů na ubytovací zařízení se skutečností v hotelu Princess

	Požadavky seniorů na ubytovací zařízení	Stav
1.	Lokalita v centru	
2.	Klidná lokalita	
3.	Dostatek parkovacích míst	
4.	Bezbariérový přístup	
5.	Bezbariérový pokoj	
6.	Přeprava zavazadel	
7.	Prostorný výtah	
8.	Vybavení pokoje	4 ze 4
	Vyšší postele	
	Telefon	
	Minibar	
	Internet	
9.	Vybavení koupelny	1 z 3
	Protiskluzová dlažba/podložka	
	Držadla	
	Vana/bezbariérová sprcha	
10.	Wellness	0 ze 4
	Sauna	
	Vířivka	
	Bazén	
	Masáže	
11.	Fitness	
12.	Restaurace	
	Zajištění dietních jídel	
	Poloviční porce	
13.	Informační letáky na pokojích	
14.	Informační služby	
15.	Zprostředkování kulturních akcí	
16.	Přístup zaměstnanců	
17.	Slevy pro seniory	
18.	Balíčky pro seniory	

Splněno
Nesplněno

Zdroj: Vlastní zpracování, 2016

Hotel Princess je situovaný kousek od zámeckého parku, což je stejně jako u Zámeckého hotelu Lednice výhodou kvůli areálu, autobusovým zastávkám, obchodům a všem podnikům v centru, které má host na dosah ruky a nevýhodou kvůli ruchu způsobeného turisty v hlavní sezóně. Tak jako u všech předchozích hotelů i u toho

není dostupnost autem problém. Hosté jistě ocení bezplatné soukromé parkoviště, kde mohou auta zaparkovat.

Na první pohled hotel působí moderně, pokoje jsou prostorné, vkusně zařízené. K vybavení pokojů patří klimatizace, LED televize, trezor, minibar, koupelna se sprchovým koutem nebo vanou. Některé z pokojů mají vlastní balkon. Pozitivně určitě hodnotím zdravotní zvýšené matrace a antialergické lůžkoviny. Dle předchozí tabulky lze usoudit, že to je asi vše, co může hotel seniorům nabídnout. Do hotelové haly vedou schody bez bariérového přístupu, uvnitř hotelu se nenachází ani jeden bezbariérový pokoj ani výtah, v čemž vidím velký nedostatek. Pokud si chce host uložit kolo do úschovny kol, musí s kolem projít přes dvůr a pak po schodech dolů, kde se úschovna kol nachází. Další mínus vidím v absenci wellness.

K označení položky přístup zaměstnanců za nesplněnou mě vedly následující důvody. Prvním byl přístup a neochota pana majitele vést se mnou jakýkoli rozhovor. Při mé první návštěvě jsem byla odmítnuta paní recepční s tím, že majitel hotelu není přítomen a ona nemůže, bez jeho souhlasu, poskytnout takové informace. Obdržela jsem od ní kontakty, email i telefonní číslo. Emailová komunikace zůstala bez odezvy. Telefonicky jsem byla několikrát odmítnuta se slovy, že hotel Princess se na seniory vůbec nezaměřuje. Po několika dnech soustavného naléhání pan majitel souhlasil, že se sejdeme. Rozhovor, který jsme vedli, trval velmi krátce, otázky mi byly stručně a neochotně zodpovězeny, po rozhovoru majitel z hotelu opět odjel a hotelem mě provedla paní recepční.

Během prohlídky hotelu z odpovědí vyplynulo, že hotel nemá zřízenou restauraci, jsou sezónní zařízení, během turistické sezóny si najímají pracovníky. Bar, který se v hotelu nachází, není v provozu, protože není ekonomicky výnosný. V hotelu jsou podávány pouze snídaně. Na závěr naší prohlídky, během které jsem se ptala na vybavenost hotelu pro seniory, mi recepční řekla, že seniorům by doporučila ubytovat se v jiném hotelu, konkrétně v hotelu Spa Resort Lednice nebo hotelu Mario.

Návrh na zlepšení

Je zřejmé, že hotel Princess není vhodný k ubytování seniorů, jedinou výhodou spatřuji v umístění blízko zámku Lednice. Zarážející je pro mě absence restaurace, která je jedním z povinných požadavků pro čtyřhvězdičkové hotely, proto mým prvním

návrhem na zlepšení je její zřízení. Hotelu bych dále navrhla buďto vybudování wellness centra, to však je finančně nákladné nebo aspoň spolupráci s lázněmi, jako tomu je u Zámeckého hotelu Lednice, to by pravděpodobně vedlo i k tvorbě pobytových balíčků. Hotel se sice na seniory nezaměřuje, ale dle mého názoru by wellness centrum ocenila i business klientela.

4.3 Celkové zhodnocení současného stavu služeb

Pro lepší přehlednost uvádím znovu splněné a nesplněné požadavky tentokrát u všech čtyřhvězdičkových hotelů v Lednici současně.

Tabulka 5: Celkový přehled splněných služeb u všech hotelů

	Požadavky seniorů na UZ	Hotel 1	Hotel 2	Hotel 3	Hotel 4
1.	Lokalita v centru				
2.	Klidná lokalita				
3.	Dostatek parkovacích míst				
4.	Bezbariérový přístup				
5.	Bezbariérový pokoj				
6.	Přeprava zavazadel				
7.	Prostorný výtah				
8.	Vybavení pokoje				
	Vyšší postele				
	Telefon				
	Minibar				
	Internet				
9.	Vybavení koupelny				
	Protiskluzová dlažba/podložka				
	Držadla				
	Vana/bezbariérová sprcha				
10.	Wellness				
	Sauna				
	Vířivka				
	Bazén				
	Masáže				
11.	Fitness				
12.	Restaurace				
	Zajištění dietních jídel				
	Poloviční porce				
13.	Informační letáky na pokojích				
14.	Informační služby				
15.	Zprostředkování kultur. akcí				
16.	Přístup zaměstnanců				
17.	Slevy pro seniory				
18.	Balíčky pro seniory				

Hotel 1: My hotel
 Hotel 2: Zámecký hotel Lednice
 Hotel 3: Spa Resort Lednice
 Hotel 4: Hotel Princess

Splněno
Nesplněno

Zdroj: Vlastní zpracování, 2016

Jak jsem již zmiňovala na začátku předchozí kapitoly, v Lednici se nachází celkem 27 ubytovacích zařízení. Já jsem se v bakalářské práci zaměřovala na hotely, které by měly poskytovat v obci nejvyšší kvalitu, na čtyřhvězdičkové hotely.

Po absolvování prohlídek a prozkoumání aktuální nabídky hotelových služeb pro seniory jednotlivých hotelů jsem došla k závěru, že stav u tří ze čtyř hotelů v Lednici je vhodný k pobytu seniora a s nabídkou u těchto hotelů jsem byla velmi spokojena. Z tabulky splněných a nesplněných požadavků lze vyčíst, že poslední hotel, který jsem navštívila, hotel Princess, je zcela nepřipraven na pobyt seniora, hotel se soustředí na business klientelu a z rozhovoru vyplývá, že ani nejeví nejmenší zájem se někdy v budoucnu na tuto klientelu zaměřovat nebo jí přizpůsobovat svou nabídku.

Pokud bych na základě zpracované tabulky, prohlídek a rozhovorů měla seniorům některý z hotelů doporučit, byl by to určitě My hotel a Spa Resort Lednice. Zámecký hotel Lednice má pro seniory také určitou nabídku služeb, ale ne v takém rozsahu jako tyto dva hotely. Samozřejmě je třeba ocenit snahu Zámeckého hotelu najít alternativní řešení svých nedostatků.

I přesto, že v rozhovorech zaměstnanci hotelů My hotel a Spa Resort Lednice odpověděli, že se na seniory přímo nezaměřují, z jimi nabízených pobytových balíčků přímo pro seniory soudím, že opak je pravdou. Spa Resort Lednice je seniory vyhledávaný pro svou širokou nabídku wellness služeb a léčebných procedur, speciální zdravotní matrace na pokojích zajistí seniorům velký komfort. My hotel má sice omezenější nabídku wellness služeb, ale za to velmi výhodné umístění, několik restaurací, tenisové kurty a vlastní vinný sklípek.

V neposlední řadě bych ráda ještě zmínila cenu. Cenové rozpětí je u všech hotelů téměř stejné, cena za noc ve dvoulůžkovém pokoji se u všech hotelů pohybuje od 1400 Kč do 2000 Kč s ohledem na sezónu. Dle mého názoru by pro seniora bylo nejvýhodnější zvolit si pobyt v hotelu Spa Resort Lednice prostřednictvím pobytového balíčku, díky kterému mu cena za ubytování vyjde o něco levněji a navíc bude mít v ceně několik léčebných procedur.

Celkově hodnotím nabídku hotelových služeb pro seniory velmi kladně. Rozhodnutí seniora jako zákazníka bude samozřejmě záviset na osobních preferencích.

4.3.1 Doporučení

S rostoucím podílem seniorů na populaci roste i jejich význam jako potenciálních zákazníků pro ubytovací zařízení. Lednice nabízí návštěvníkům jedinečný zážitek v podobě návštěvy zámku Lednice a Lednicko-valtického areálu a proto je a bude nadále přitahována turisty. Hotely by si měly uvědomit rostoucí podíl seniorů na cestovním ruchu, a čím dříve si tuto skutečnost uvědomí a začnou na ni reagovat, tím dříve a lépe budou na seniory připraveni, což každému hotelu poskytne jistou konkurenční výhodu.

S větší návštěvností seniorů se budou zvyšovat nároky na ubytovací, stravovací i doplňkové služby. Co se týče komfortu ubytování v čtyřhvězdičkových hotelích v Lednici, mohu říct, že po této stránce jsou na seniory připravené, většina hotelů má bezbariérový přístup a jeden či dva bezbariérové pokoje. Jedině bych doporučila vybudování více pokojů pro handicapované osoby. Pokud hotel není vybaven speciálními zvýšenými matracemi, doporučila bych je pro větší pohodlí hostů pořídit. Pokud ve vícepatrovém hotelu chybí výtah, považovala bych za nezbytné jej vybudovat.

Nové zájmy v cestovním ruchu seniorů poukazují na to, že roste zájem seniorů o aktivní dovolenou. Dva z hotelů nabízí možnost jistých pohybových aktivit. V jednom z hotelů je venkovní bazén a tenisové kurty, ale je třeba si uvědomit, že senioři cestují i mimo hlavní sezónu, kdy ani jedna z nabízených aktivit není dostupná. Také u všech hotelů postrádám nabídku společenské večerů, jelikož mají senioři potřebu socializovat se, myslím si, že takovou nabídku by ocenili.

Všem hotelům bych rozhodně doporučila vhodnější propagaci tak, aby i senior měl možnost se o nich dozvědět. Hotely jsou propagovány na webových stránkách a internetových portálech, které jsou využívány spíše mladšími generacemi. Vhodná by byla reklama do novin a časopisů nebo krátká upoutávka v televizi.

Jako poslední doporučení nejen pro čtyřhvězdičkové hotely v Lednici, ale i pro všechny hotely vůbec bych zmínila milý, přátelský a trpělivý personál, který se bude snažit klientům seniorům vyjít maximálně vstříc, protože to je jedna z věcí, kterou senioři nejvíce ocení. Pokud si host uchová dobré jednání personálu v paměti, je větší šance, že se do hotelu znovu vrátí a co víc, doporučí ho svým známým.

5 Závěr

Bakalářská práce je zaměřena na nabídku hotelových služeb pro seniory čtyřhvězdičkových hotelů v Lednici. V teoretické části jsou definovány základní pojmy související s tématem. Jsou to pojmy, jako cestovní ruch, služby cestovního ruchu a jejich kvalita, ubytovací zařízení a jejich rozdělení do kategorií a klasifikace, dále jsou zde podrobně popsány požadavky na čtyřhvězdičkové hotely a definován pojem senior. V teoretické části je také popsán seniorský cestovní ruch a jeho potenciál, znaky turistů seniorů a jejich požadavky na ubytovací zařízení a v neposlední řadě pak nové zájmy v cestování seniorů a omezení. V praktické části je nejprve popsána Lednice, stručné informace o její historii a dále atraktivita, které nabízí. Následně je praktická část zaměřena na analýzu nabídky hotelů pro seniory. V závěru praktické části je celkové shrnutí a zhodnocení současného stavu nabídky služeb a doporučení, která by mohla pomoci hotelům přizpůsobit se seniorské klientele.

V Lednici se nachází mnoho dalších ubytovacích zařízení jiných kategorií. Hotely, které jsem zvolila pro analýzu, jsou ty, které by dle jednotné klasifikace měly poskytovat nejvyšší možnou kvalitu služeb v této obci.

Na základě absolvovaných osobních prohlídek, osobních rozhovorů, vyhodnocení a porovnání nabídky služeb hotelů z hlediska požadavků seniorů, lze konstatovat, že ze čtyř čtyřhvězdičkových hotelů v Lednici jsou pro seniory vhodné pouze tři. Jeden z hotelů nemá přizpůsobenou nabídku potřebám seniorů. Ostatní tři hotely hodnotím jako vhodné k pobytu seniorů. Hotely převážně splňují požadavky seniorů až na jeden, u kterého chybí nabídka vlastních wellness služeb, ale pro to má hotel jiné alternativní řešení. Všechny hotely mají společný jeden nedostatek, a tím je nedostatečná propagace mimo webové stránky, tudíž se senior o jejich nabídce a pobytových balíčcích nemá jiným způsobem jak dozvědět. Vzhledem k stárnutí populace lze předpokládat, že hotely budou seniory stále více navštěvovány a ty budou tlačeny k přizpůsobení nabídky služeb právě pro tento segment.

Práci by mohly využít samotné hotely ke zjištění svých nedostatků v nabídce služeb pro seniory a možná taky pro porovnání s konkurencí.

Seznam použité literatury

ČERNÝ, Jiří a Jiří KRUPÍČKA. *Moderní hotel: nový*. 2. vyd. Úvaly: Ratio, 2004, 224 s. ISBN 80-86351-07-6.

DROBNÁ, Daniela a Eva MORÁVKOVÁ. *Cestovní ruch pro střední školy a pro veřejnost*. 1. vyd. Praha: Fortuna, 2004, 205 s. ISBN 80-7168-901-7.

GOELDNER, Charles R a J RITCHIE. *Cestovní ruch: principy, příklady, trendy*. 1. vyd. Brno: BizBooks, 2014, xviii, 545 s. ISBN 978-80-251-2595-3.

GÚČIK, Marian a Ivana ŠÍPKOVÁ. *Globalizácia a integrácia v cestovnom ruchu*. Banská Bystrica: Slovak-Swiss Tourism, 2004, 137 s. ISBN 80-969261-0-1.

KLUFOVÁ, Renata, Jana NÝVLTOVÁ a FRANCOVÁ, *Potenciál cestovního ruchu seniorů v ČR*. In: *Geografie pro život ve 21. století: Sborník příspěvků z XXII. Sjezdu České geografické společnosti pořádaného Ostravskou univerzitou v Ostravě 31. Srpna – 3. září 2010*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2010. ISBN 978-80-7368-903-2.

KOTÍKOVÁ, Halina. *Nové trendy v nabídce cestovního ruchu*. 1. vyd. Praha: Grada, 2013, 207 s. ISBN 978-80-247-4603-6.

KŘÍŽEK, Felix a Josef NEUFUS. *Moderní hotelový management*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2014, 224 s. ISBN 978-80-247-4835-1.

MALÝ, Václav. *Marketingový výzkum: teorie a praxe*. Vyd. 2. Praha: Oeconomica, 2008. 181 s. ISBN 978-80-245-1326-3.

ORIEŠKA, Ján. *Služby v cestovním ruchu*. Vyd. 1. V Praze: Idea servis, 2010, 405 s. ISBN 978-80-85970-68-5.

REIDL, Andreas. *SENIOR zákazník budoucnosti*. 1.vydání. Brno: BizBooks, 2012, 448 s. ISBN 978-80-265-0018-6.

ZELENKA, Josef. *Výkladový slovník cestovního ruchu*. kompletně přeprac. a dopl. 2. vyd. Praha: Linde, 2012. 768 s. ISBN 978-80-7201-880-2.

Seznam internetových zdrojů

- [1] Hotelstars: Oficiální klasifikace ubytovacích zařízení České republiky [online]. [cit. 2016-04-26]. Dostupné z: <http://www.hotelstars.cz/metodika-klasifikace#6>
- [2] Hotelstars: Oficiální klasifikace ubytovacích zařízení České republiky [online]. [cit. 2016-04-26]. Dostupné z: <http://www.hotelstars.cz/metodika-klasifikace#7>
- [3] Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení České republiky 2015–2020 [online]. [cit. 2016-04-26]. Dostupné z: http://www.hotelstars.cz/resources/files/1.9.2015_metodika.pdf
- [4] Česko loni navštívilo rekordních 28 milionů turistů. Nejvíce jezdili Němci, Rusů výrazně ubylo. Hospodářské noviny [online]. [cit. 2016-04-26]. Dostupné z: http://www.padesatpetplus.cz/cs/site/cestovani/po-svete/seniori_na_cestach.htm
- [5] Seniorský cestovní ruch je na vzestupu. Hospodářské noviny [online]. [cit. 2016-04-26]. Dostupné z: <http://probyznysinfo.ihned.cz/c1-57853160-seniorsky-cestovni-ruch-je-na-vzestupu>
- [6] Život seniorů v Německu [online]. [cit. 2016-04-26]. Dostupné z: <http://www.tretivek.cz/201104/zivot-senioru-v-nemecku/>
- [7] Senioři: Nový segment cestovního ruchu. CzechTourism: Příspěvková organizace Ministerstva pro místní rozvoj ČR [online]. [cit. 2016-04-26]. Dostupné z: <http://www.czechtourism.cz/institut-turismu/aktuality/seniori-novy-segment-cestovniho-ruchu/>
- [8] Historie Lednice [online]. [cit. 2016-04-26]. Dostupné z: <http://www.lednice.cz/cs/historie/>
- [9] Obec Lednice [online]. [cit. 2016-04-26]. Dostupné z: <http://www.turistika.cz/mista/obec-lednice>
- [10] *Lednicko-valtický areál* [online]. [cit. 2016-04-26]. Dostupné z: <http://itras.cz/lednicko-valticky-areal/>
- [11] *O zámku Lednice* [online]. [cit. 2016-04-26]. Dostupné z: <https://www.zamek-lednice.com/cs/o-zamku>

[12] *My hotel* [online]. [cit. 2016-04-26]. Dostupné z: <http://myhotel.cz/>

[13] *Zámecký hotel Lednice* [online]. [cit. 2016-04-26]. Dostupné z:
<http://www.hotellednice.cz/>

[14] *Spa Resort Lednice* [online]. [cit. 2016-04-26]. Dostupné z: <http://www.lazne-lednice.cz/cs/>

[15] *Hotel Princess* [online]. [cit. 2016-04-26]. Dostupné z:
<http://www.hotelprincess.cz/>

Seznam příloh

<i>Příloha 1</i> My hotel.....	60
(Zdroj: http://myhotel.cz/fotogalerie/hotel/)	
<i>Příloha 2</i> Zámecký hotel Lednice	61
(Zdroj: http://www.hotellednice.cz/areal/o-nas)	
<i>Příloha 3</i> Spa Resort Lednice	62
(Zdroj: http://www.lazne-lednice.cz/cs/fotogalerie)	
<i>Příloha 4</i> Hotel Princess	63
(Zdroj: http://www.hotelprincess.cz/fotogalerie-hotelu.html#PhotoSwipe1461696785711)	

Přílohy

Příloha 1 My hotel



Příloha 2 Zámecký hotel Lednice



Příloha 3 Spa Resort Lednice



Příloha 4 Hotel Princess

