

Nabídka produktů ubytovacích zařízení v České republice pro rodiny s dětmi

VYSOKÁ ŠKOLA POLYTECHNICKÁ JIHLAVA

Katedra cestovního ruchu

**Nabídka produktů ubytovacích zařízení v České republice
pro rodiny s dětmi**

Bakalářská práce

Autor: Markéta Boušková

Vedoucí práce: Ing. Ivica Linderová, PhD.

Jihlava 2013



Vysoká škola
polytechnická
Jihlava

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Autor práce:	Markéta Boušková
Studijní program:	Ekonomika a management
Obor:	Cestovní ruch
Název práce:	Nabídka produktů ubytovacích zařízení v České republice pro rodiny s dětmi
Cíl práce:	Analyzovat a zhodnotit nabídku ubytovacích zařízení pro rodiny s dětmi v Královéhradeckém kraji.


Ing. Ivica Linderová, Ph.D.
vedoucí bakalářské práce


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

Abstrakt

BOUŠKOVÁ, Markéta: Nabídka produktů ubytovacích zařízení v České republice pro rodiny s dětmi. Bakalářská práce. Vysoká škola polytechnická Jihlava. Katedra cestovního ruchu. Vedoucí práce Ing. Ivica Linderová, PhD. Stupeň odborné kvalifikace: bakalář. Jihlava 2013.

Cílem bakalářské práce je analyzovat a zhodnotit nabídku ubytovacích zařízení pro rodiny s dětmi v Královéhradeckém kraji. Práce poukazuje na specifické požadavky rodin s dětmi při účasti na cestovním ruchu. Věnuje pozornost některým organizacím, které se zabývají cestováním dětí. Analyzuje a hodnotí nabídku ubytovacích zařízení v Královéhradeckém kraji pro rodiny s dětmi, přičemž zkoumá standard a kvalitu služeb.

Klíčová slova: Baby friendly. Dětský návštěvník. Požadavky. Rodiny s dětmi. Ubytovací zařízení.

Abstract

BOUŠKOVÁ, Markéta: Product offer for families with children of accommodation facilities in the Czech Republic. Bachelor thesis. College of Polytechnics Jihlava. Department of tourism. Supervisor: Ing. Ivica Linderová, PhD. Grade of qualification: bachelor. Jihlava 2013.

The aim of this bachelor thesis is to analyze and evaluate the product offer for families with children of accommodation facilities in the Hradec Králové region. The thesis points out the specific needs of families with children during participation in tourism. It takes care of some organizations, that deal with travelling of children. The thesis analyzes and evaluates supply of accommodation facilities in the Hradec Králové region for families with children, and explores the standard and quality of services.

Key words: Accommodation. Baby friendly. Child visitor. Families with children. Requirements.

Poděkování

Na tomto místě bych ráda poděkovala vedoucí mé bakalářské práce Ing. Ivici Linderové, PhD. za odborné vedení práce a za cenné rady a připomínky. Dále bych chtěla poděkovat ubytovacím zařízením Královéhradeckého kraje, jejichž pracovníci si našli čas na vyplnění mého dotazníku, za cenné rady a ochotu při zodpovídání dotazů, zejména penzionu Permoník, Penzionu Bruk, organizaci Baby friendly certificate a Horskému hotýlku Kladenska.

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 **souhlasím** s případným užitím mé bakalářské práce (prodej, zapůjčení apod.).

Jsem si vědom/a toho, že užití 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 20. dubna 2013

.....

Podpis

Obsah

Seznam ilustrací a tabulek	9
Úvod.....	10
1 Orientace na rodiny s dětmi a dětského zákazníka na trhu ubytovacích služeb	12
1.1 Specifika ubytovacích zařízení pro rodiny s dětmi	14
1.1.1 Podstata a vymezení ubytovacích zařízení pro rodiny s dětmi	14
1.1.2 Vybavení ubytovacích zařízení pro rodiny s dětmi	17
1.1.3 Služby ubytovacích zařízení pro rodiny s dětmi.....	19
1.2 Ubytovací zařízení pro rodiny s dětmi v České republice a vybraných krajínách Evropy.....	22
1.2.1 Ubytovací zařízení pro rodiny s dětmi v České republice	22
1.2.2 Ubytovací zařízení ve vybraných krajínách Evropy	28
1.2.3 Legislativní úprava poskytování služeb rodinám s dětmi v ubytovacích zařízeních v ČR a Evropě	30
2 Analýza nabídky ubytovacích zařízení v České republice pro rodiny s dětmi	33
2.1 Cíl a metodika zkoumání	33
2.2 Analýza nabídky ubytovacích zařízení v Královéhradeckém kraji pro rodiny s dětmi.....	35
2.3 Bariéry a přínosy orientace na dětského zákazníka	42
3 Návrhy přizpůsobení nabídky ubytovacích zařízení pro rodiny s dětmi	45
Závěr	48
Seznam použité literatury	50
Seznam příloh	52

Seznam ilustrací a tabulek

Tabulka 1 Spotřeba příjezdového cestovního ruchu v ČR	13
Tabulka 2 Vybavení ubytovacích zařízení pro rodiny s dětmi	18
Tabulka 3 Kritéria pro získání certifikátu	23
Tabulka 4 Přehled ubytovacích zařízení	24
Tabulka 5 Kritéria pro certifikaci "Baby friendly"	26
Tabulka 6 Přehled baby friendly hotelů řetězce OREA HOTELS	28
Tabulka 7 Vybavenost pokojů	37
Tabulka 8 Vybavenost koupelny a WC	37
Tabulka 9 Vybavenost restaurace	38
Tabulka 10 Vybavenost společných prostor (toalety)	38
Tabulka 11 Vybavenost společných prostor (zábava)	39
Tabulka 12 Vybavenost exteriéru	39
Tabulka 13 Vybavenost stravovacích služeb	40
Tabulka 14 Volnočasové aktivity	41
Tabulka 15 Bariéry a přínosy orientace na rodiny s dětmi	43
Graf 1 Přenocování hostů v hromadných ubytovacích zařízeních	13
Graf 2 Ubytovací zařízení podle cílové skupiny	34
Graf 3 Kategorie ubytovacího zařízení	35

Úvod

Vývoj cestovního ruchu v posledních několika letech přinesl změny také na trhu ubytovacích služeb. Pod vlivem globalizace a rostoucí konkurence na trhu cestovního ruchu, musí ubytovací zařízení přizpůsobovat svoje produkty požadavkům potenciálních zákazníků a sledovat trendy v poptávce. Pokud chce ubytovací zařízení získat postavení na trhu, musí nabízet specifické produkty pro vybrané cílové skupiny.

Jednou z cílových skupin jsou také děti. Můžeme je chápat jako budoucí hosty a proto se stávají zajímavou cílovou skupinou. Předpokládá se, že děti respektují výběr a rozhodnutí svých rodičů. Pokud se hotelu podaří získat si dětského zákazníka, existuje předpoklad, že se bude chtít vrátit. Opakované návštěvy na to samé místo a do toho samého ubytovacího zařízení jsou často výsledkem požadavku dětí. Pokud rodiče získají přesvědčení, že v hotelu je o jejich dítě postaráno a jsou tam jako rodina vítáni, jsou ochotnější plnit požadavek dítěte na opětovný návrat. Na evropském trhu cestovního ruchu se projevuje trend orientace na dětského zákazníka nabídkou hotelů přátelských k dětem. [22]

Problematiku orientace na dětského zákazníka považujeme za aktuální i z hlediska vývoje na trhu ubytovacích zařízení v České republice. Ubytovací zařízení si stále více uvědomují výhody budování a získání stálé klientely, přičemž jednou z cest je právě orientace na dětského zákazníka.

Z důvodu provedení hlubší analýzy jsme se nezaměřili na celou Českou republiku, ale výzkum jsme prováděli pouze v Královéhradeckém kraji. Tento kraj má nemalý potenciál pro budování ubytovacích zařízení vhodných pro rodiny s dětmi. Z hlediska cestovního ruchu se jedná o atraktivní region. A to nejen pro turisty, kteří chtějí poznat geografickou rozmanitost a množství kulturních památek či pro obchodní cestující a účastníky konferencí a kongresů, jejichž počet se i přes ekonomickou krizi zvyšuje. Královéhradecký kraj nabízí mnoho přírodních a kulturních atraktivit a tipů na výlety také pro rodiny s dětmi [10].

Pro dětského návštěvníka nabízí Královéhradecký kraj mnoho zajímavých míst a akcí spjatých s pohádkovými postavami. Například Český ráj poskytl prostředí pro pohádky Zlatovláska, Bajaja, Nesmrtelná teta, Princ a Večernice, O Jasněnce a létajícím ševci.

Asi nejznámější pohádkovou postavou této oblasti ale zůstane Rumcajs. V průběhu celého roku se zde konají různé akce, kdy mají nejmenší návštěvníci možnost setkat se s pohádkovými postavami a postavami legend, pověstí a příběhů tohoto kraje [14].

Cílem bakalářské práce je tedy analyzovat a zhodnotit nabídku ubytovacích zařízení pro rodiny s dětmi v Královéhradeckém kraji. Jedná se totiž o kraj s vysokým potenciálem a atraktivností z hlediska cestovního ruchu. Kromě běžných forem cestovního ruchu se v posledních letech v tomto kraji rozvíjí kongresový cestovní ruch a také cestovní ruch zaměřený na rodiny s dětmi. Proto je také nezbytné, aby se rozšiřovala infrastruktura ubytovacích služeb zaměřených na tuto cílovou skupinu.

Bakalářská práce je rozdělena na teoretickou a analytickou část. V teoretické části jsme se nejprve věnovali specifikům ubytovacích zařízení orientovaných na rodiny s dětmi a jejich požadavkům. Zajímala nás také legislativní úprava poskytování služeb rodinám s dětmi a organizacemi, které se zabývají problematikou cestování dětí.

V analytické části jsme s využitím dotazníkového šetření provedeného ve vybraných ubytovacích zařízeních Královéhradeckého kraje analyzovali nabídku pro rodiny s dětmi. Zajímalo nás, jak provozovatelé ubytovacích zařízení vnímají orientaci na dětského zákazníka, v čem vidí bariéry a jaké shledávají přínosy orientace na tuto cílovou skupinu.

1 Orientace na rodiny s dětmi a dětského zákazníka na trhu ubytovacích služeb

V Česku působí přes 20 000 hotelů, penzionů a dalších ubytovacích zařízení včetně chat a chalup k pronajmutí [18].

Největší počet ubytovacích zařízení se nachází v Jihočeském kraji, největší hustota zařízení v přepočtu na obyvatele je v Libereckém kraji. Podle Českého Statistického Úřadu v Česku v roce 2011 existovalo na 7600 větších zařízení poskytujících ubytovací služby. Počet hotelů, penzionů a dalších menších zařízení v Česku pozvolna klesal od roku 1995 do období let 2000 až 2008, kdy se jejich počet ustálil. Razantnější pokles pak následoval v letech 2008 až 2010 v souvislosti s celkovým propadem cestovního ruchu, který byl doprovodným jevem ekonomické recese. Od té doby množství zařízení mírně stoupá a stejným tempem by mělo růst i v následujících letech. Největší podíl v počtu lůžek podle ministerstva místního rozvoje zaujímá hlavní město Praha, na kterou připadá 12,5 % z celkové kapacity. V počtu existujících zařízení zvítězil Jihočeský kraj, kde se nachází přes 13 % všech existujících ubytovacích zařízení. Za ním se zhruba 10 % následují kraje Liberecký a Královéhradecký. Jihočeský kraj má vzhledem ke své poloze a přítomnosti řady atraktivních vodních nádrží a sjízdňných řek rovněž primát v počtu míst pro stany a obytné přívěsy. Nachází se zde i velká část individuálních ubytovacích zařízení - chat, chalup a turistických ubytoven. Ty jsou situovány především v horských pásmech a ve velké míře se nachází také v jižních Čechách [18].

Společnost Incoma GfK [15] v roce 2010 provedla Průzkumy potřeb zákazníků pro sektory hotelnictví, gastronomie, cateringu, wellness, průvodců, cestovních kanceláří a agentur. Respondenty toho průzkumu byli osoby starší 18 let, kteří byli posledního půlroku roku 2010 ubytováni alespoň jednu noc v hotelu/penzionu v České republice, přičemž relevantní je jen návštěva, kdy si ubytovací zařízení vybíral respondent sám.

Téměř třetina respondentů využila při posledním ubytování hotel *** kategorie. Spolu s hotelem **** kategorie pokryly tyto dvě kategorie celou polovinu sledované poptávky. Využívány byly také penziony *** kategorie (16 %), penziony ** kategorie (10 %) a hotely ** kategorie (9 %). Služeb hotelů využilo 63 % respondentů, služeb

penzionů 33 % respondentů, ostatní neznali kategorii naposledy navštíveného ubytovacího zařízení [15].

Český statistický úřad v roce 2013 zveřejnil tabulku Spotřeba příjezdového cestovního ruchu v České republice v letech 2003 – 2011. Pro potřeby své bakalářské práce jsem z tohoto dokumentu vybrala údaje o spotřebě ubytování.

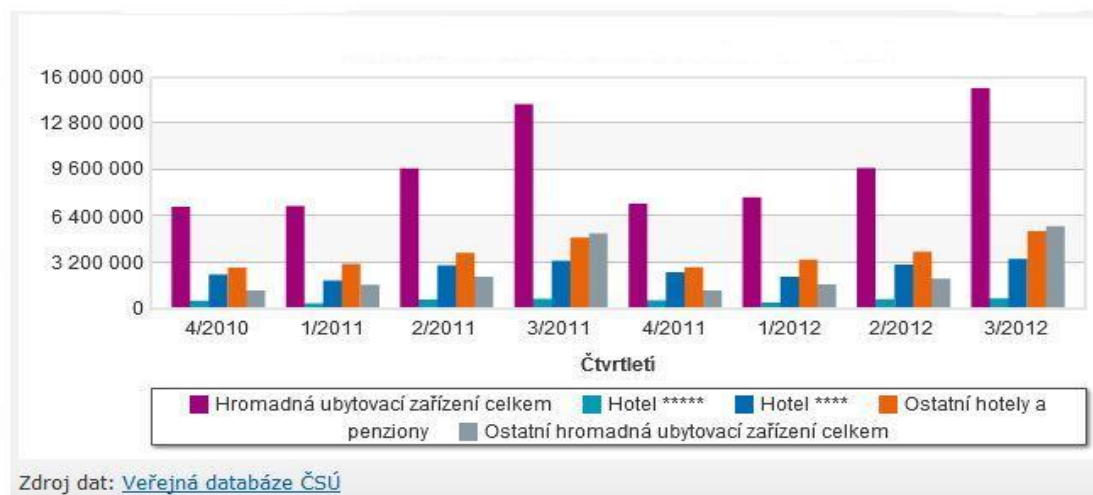
Tabulka 1 Spotřeba příjezdového cestovního ruchu v ČR

Spotřeba příjezdového cestovního ruchu v ČR - UBYTOVÁNÍ (v mil. Kč)									
Rok	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
Turisté	20 926	24 314	25 086	25 603	26 622	23 874	20 908	23 076	21 464

Zdroj: Český statistický úřad, 2013

Od dubna roku 2010 do března roku 2012 se postupně zvyšoval počet hostů, kteří přenocovali v hromadných ubytovacích zařízeních. To ukazuje graf z veřejné databáze Českého statistického úřadu.

Graf 1 Přenocování hostů v hromadných ubytovacích zařízeních



Zdroj: Veřejná databáze ČSÚ, 2013

V současné době je nezbytné, aby se ubytovací zařízení specializovala na užší skupiny zákazníků. Jednou z těch skupin je i cílová skupina rodiny s dětmi. Protože dětského zákazníka lze chápat jako budoucího návštěvníka, je pro ubytovací zařízení zajímavou

cílovou skupinou. Pro rodiče je názor jejich dítěte důležitý a proto může hrát důležitou roli při výběru dovolené a vhodného ubytovacího zařízení

Z hlediska cestovního ruchu je cílová skupina rodiny s dětmi poměrně náročná. Rodiny s dětmi vyžadují specifický přístup, který spočívá především v dostatečné nabídce produktů a služeb cestovního ruchu. Tuto cílovou skupinu bychom měli dále rozdělit na jednotlivé podskupiny vzhledem k věku dětí. Jiný přístup a služby vyžadují rodiny s batolaty a dětmi předškolního věku, jinak je třeba přistupovat k rodinám se staršími a náctiletými dětmi. Proto musí každé ubytovací zařízení zaměřené na rodiny s dětmi dokonale znát potřeby a požadavky rodin s dětmi a co možná nejvíce se jim přizpůsobit [26].

1.1 Specifika ubytovacích zařízení pro rodiny s dětmi

Požadavky rodin s dětmi na služby ubytovacích zařízení se částečně liší od požadavků jiných cílových skupin cestujících bez dětí. Aby se rodiny s dětmi cítily spokojeně, potřebují specifické vybavení a také vyžadují speciální služby. Typickou krajinou pro trávení dovolené jsou hory či u vody.

1.1.1 Podstata a vymezení ubytovacích zařízení pro rodiny s dětmi

Podle Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení České republiky rozlišujeme několik kategorií ubytovacích zařízení. Z výzkumu pro Czech tourism vyplývá, že cílová skupina rodiny s dětmi v domácím cestovním ruchu k přechodnému ubytování nejvíce využívá soukromé chaty a chalupy či chaty a chalupy, které jsou součástí chatové osady. Tyto Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení České republiky uvádí ve skupině pod názvem ostatní ubytovací zařízení. Při dovolených nejen na horách jsou také oblíbené hotely či penziony.

Hotel je ubytovací zařízení s minimálně deseti pokoji pro hosty vybavené pro poskytování přechodného ubytování a služeb s tím spojených (zejména stravování). Člení se do pěti tříd. Hotel garni má vybavení jen pro omezený rozsah stravování (nejméně snídaně) a člení se do čtyř tříd [12].

Britští autoři uvádí, že hotel je komerční zařízení poskytující ubytování, stravování a další služby pro hosty. Obecně platí, že hotel musí disponovat minimálně 6 pokoji, z nichž minimálně 3 musí mít vlastní sociální zařízení (ensuite). Ačkoliv jsou hotely rozdělovány do tříd podle hvězdiček, neexistuje žádná standardní metoda přidělování těchto hvězdiček a je to dobrovolné. Například americký hotel s určitým počtem hvězdiček může mít velmi odlišnou úroveň služeb a vybavení od evropského či asijského hotelu se stejným počtem hvězdiček [9].

Penzion je ubytovací zařízení s nejméně pěti a maximálně dvaceti pokoji pro hosty, s omezeným rozsahem společenských a doplňkových služeb a člení se do čtyř tříd. Omezené služby stravování spočívají v absenci restaurace. Penzion však musí disponovat minimálně místností pro stravování, která zároveň může sloužit k dennímu odpočinku hostů [12].

Jinou definici penzionu uvádí Výkladový slovník cestovního ruchu. Podle něj je penzion zařízení nabízející ubytování obvykle na více než jednu noc, ale méně než devět měsíců a poskytující stravování zejména svým hostům. Zpravidla je penzion malokapacitní ubytovací zařízení (od několika do několika desítek lůžek), s klidným, útulným, rodinným prostředím, s omezenějším rozsahem a nižší úrovní společenských a doplňkových služeb, avšak s ubytovacími službami srovnatelnými s odpovídající třídou hotelu. Penzion může být i součástí objektu, který slouží jinému účelu (venkovská stavení, zemědělské farmy apod.) [24].

K dalším ubytovacím zařízením, která využívají rodiny s dětmi, patří kemp. Jde o ubytovací zařízení, které ve svém areálu umožňuje hostům ubytovat se ve vlastních mobilních ubytovacích zařízeních, jako jsou například stan, obytný přívěs, obytný automobil či v mobilních a pevných ubytovacích objektech provozovatele, jako jsou například mobilní dům, bungalov, chata či srub. Hostům poskytuje kromě základní hygienické vybavenosti také možnost stravování, rekreačně-sportovní, kulturně-společenskou a obchodní vybavenost v rozsahu příslušné třídy. Kemp je umístěný v přírodním prostředí s travnatými plochami, zelení a rovinným terénem pod ubytovacími zařízeními. Areál kempu je oplocený nebo jinak přírodně ohraničený s uzamykatelnou bránou či rampou a příjezd k němu je umožněn veřejnosti přístupnou cestou [28].

Podle Vyhlášky Ministerstva hospodářstva Slovenskej republiky z 26. júna 2008 je chatová osada ubytovací zařízení sloužící k přechodnému ubytování hostů výhradně v ubytovacích zařízeních provozovatele a to v dvoulůžkových až čtyřlůžkových pokojích. Chatová osada může být vybudována jako samostatný areál, součást kempu, pro kterou platí stejné klasifikační znaky jako pro samostatný areál chatové osady, ale vstupní prostory s recepcí a všechna ostatní zařízení a vybavení jsou společné, či dependance hotelového zařízení, které poskytuje pro hosty ubytované v chatové osadě celý rozsah služeb odpovídající příslušné třídě chatové osady [28].

Pro cílovou skupinu rodiny s dětmi je však zapotřebí budovat speciální ubytovací zařízení, která splňují specifické požadavky svých hostů a rozšiřují běžné charakteristiky hotelu, penzionu apod. Ubytovací zařízení zaměřené na rodiny s dětmi se označují přívlastkem rodinné či dětské. Idea dětských a rodinných hotelů vznikla v alpských zemích, kde jsou tyto hotely sdruženy ve společnosti Familotel.

Familotel je sdružení 51 dětem přátelských hotelů v Německu, Rakousku, Švýcarsku, Itálii a Maďarsku se sídlem v Amerang v Horním Bavorsku. Většina členských hotelů se nachází v prázdninových destinacích v Německu a Alpách [20].

Rodinným hotelem se často rozumí hotely, které se zaměřují na seniory jako cílovou skupinu a hotely, které za svoji cílovou skupinu považují děti. Což může být problém, protože požadavky rodiny s dětmi a požadavky seniorů jsou velmi odlišné a v mnoha případech se přímo vylučují. Rodinné hotely mají k dispozici obvykle dětskou hernu, ale neposkytují služby jako hlídání dětí, animační aktivity pro děti či dětské menu. Nemají zařízení přizpůsobené dětským návštěvníkům, jako jsou například dětské postýlky na pokojích, přebalovací pult apod. [22].

Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení České republiky ani česká legislativa nezná termín dětský hotel. Tento termín je používán ve dvou různých smyslech. Může jít o obecné označení specializovaných hotelů pro rodiny s dětmi, nebo se jedná o sdružení k dětem přátelských hotelů v Rakousku. Dětské hotely se nachází zejména v Německu, Rakousku, Švýcarsku a Itálii. Je jich celkem 51. Dětské hotely a rodinné hotely podléhají přísným pravidlům s ohledem na rozsah a kvalitu péče o děti, na vybavení a zaměřují se na potřeby dětí a rodin. Ubytovací zařízení třídy ***** (rodinné hotely) či s pěti smajlíky (dětské hotely) nabízejí prakticky pětihvězdičkový

komfort pro děti [20]. Dětské hotely se specializují na dětskou klientelu, rodiny s dětmi, případně matky s dětmi. Tyto hotely přizpůsobují svůj produkt dětským návštěvníkům. Nabízejí animační aktivity, hlídání, dětskou a kojeneckou stravu. Dokonce existují dětské hotely, které nabízejí pobyty zaměřené na budoucí matky [22].

Další definice dětského hotelu říká, že dětský hotel je ubytovací zařízení, které se specializuje na cílovou skupinu rodiny s dětmi. Tento typ hotelu se rozvíjí na trhu cestovního ruchu v posledních letech. Na rozdíl od hotelů, které na trhu působí již řadu let a jsou označeny jako dětské, nebo rodinám přátelské, ale ve skutečnosti služby cílové skupině rodiny s dětmi neposkytují [6].

1.1.2 Vybavení ubytovacích zařízení pro rodiny s dětmi

Každé ubytovací zařízení nabízí různé typy pokojů. Mezi typické pokoje v ubytovacím zařízení patří jednolůžkový, dvoulůžkový, třílůžkový pokoj. Ubytovací zařízení vhodná pro rodiny s dětmi nabízejí rodinné pokoje či apartmány. Podle Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení České republiky [12] se rodinným pokojem rozumí pokoj se třemi či více lůžky, z nichž alespoň dvě jsou vhodná pro dospělé osoby.

Od typu pokoje se pak odvíjí jeho vybavení. Rozdílné vybavení také najdeme v jednotlivých částech hotelu, které mají k dispozici rodiny s dětmi. Například hotelový pokoj určený pro rodiny s dětmi by měl poskytovat dětskou postýlku, popřípadě kolébku. Důležitá je také možnost přípravy stravy pro dítě, nezbytností je varná konvice. Koupelna by měla být vybavena dětskou vaničkou, nočníkem, přebalovacím pultem, místem na věšení prádla. Pro starší děti pak záchodovým prkénkem. V některých hotelech také poskytují pro děti stupátka pod umyvadlo. Aby se děti nenudily při čekání na jídlo, je v hotelové restauraci k dispozici dětský koutek, během čekání na jídlo děti také mohou využít papírových ubrousků na stole, které mohou pokreslit. V každé restauraci dětského či rodinného hotelu musí být pro děti připraveny dětské židličky. Výhodou jsou dětské příbory a nádobí. V některých restauracích nabízejí k zapůjčení bryndáky. Toalety ve společných prostorách musí být upraveny pro potřeby rodin s malými dětmi. Důležité vybavení tvoří umyvadla a přebalovací pult a i zde, na veřejných toaletách, záchodová prkénka. Mezi vybavení veřejných prostor určených pro zábavu patří skluzavky, trampolína, brouzdaliště, venkovní či vnitřní

bazén, pískoviště, hřiště, skákací hrad, dětské herny či výtvarná dílna. Do všech částí hotelu pak musí být zajištěn bezbariérový přístup.

Tabulka 2 Vybavení ubytovacích zařízení pro rodiny s dětmi

Vybavení ubytovacích zařízení pro rodiny s dětmi	
Pokoj	dětská postýlka kolébka možnost přípravy stravy pro dítě varná konvice bezbariérový přístup
Koupelna	dětská vanička nočník přebalovací pult místo na věšení prádla záchodové prkénko stupátko pod umyvadlo bezbariérový přístup
Restaurace	dětský koutek papírové ubrousky na stole dětská židlička dětský příbor dětské nádobí bryndák bezbariérový přístup
Toalety (společné prostory)	umyvadlo pro děti toaleta pro děti přebalovací pult záchodové prkénko bezbariérový přístup
Veřejné prostory	skluzavky trampolína brouzdaliště bazén vnitřní bazén venkovní pískoviště hřiště skákací hrad výtvarná dílna dětská herna

Zdroj: vlastní zpracování, 2013

Vybavení, které je nezbytné pro to, aby hotel mohl být certifikován jako Baby friendly popisuje také společnost Orea Hotels, která provozuje největší český hotelový řetězec OREA HOTELS. Jeho ubytovací zařízení vhodná pro rodiny s dětmi jsou označena logem Baby friendly hotels (příloha 1 obrázek 1) [13].

K hotelu musí být snadný přístup. V prostorách hotelu či v restauraci musí být vybavený dětský koutek. Musí být zajištěna možnost hlídání dětí za úplatu. V rámci možností hotelu musí být také provozován animační program. K zapůjčení musí hotel nabízet deskové hry a dětské DVD. Na recepci musí být nabízena k prodeji základní dětská hygiena. Hotel musí mít k dispozici elektronické chůvičky k zapůjčení. V letních měsících musí být přístupná trampolína či jiné zařízení pro zábavu dětí. Restaurace musí být vybavena minimálně 1 sedačkou na 20 míst. Musí zde být možnost ohřátí vlastního pokrmu. Restaurace dále musí nabízet prodej dětské výživy. Musí prodávat nebo půjčovat mističky a lžičky. K dispozici musí být minimálně 1 podsedák na každých 30 míst. Musí být nabízeno dětské menu, pro zkrácení chvíle čekání na oběd musí být na stolech dětské prostírání s omalovánkami a pastelkami. Musí poskytovat dětské příbory. Dále musí v restauraci nabízet možnost narozeninových oslav. Dle možností hotelu i v restauraci pořádat animační program a mít k dispozici několik hraček. Pro provozování a správný chod bazénu musí hotel nabízet k prodeji dětské plovací pleny. Z vybavení nutného k plavání dětí je nezbytností pásek na plavání, sedací kruh, nafukovací míč na hraní. V šatnách musí být prostor vhodný k přebalování a přebalovací pult. Dle možností hotelu je také organizován animační program v bazénu. Minimální vybavení pokoje zahrnuje nočníky k zapůjčení a 1 dětskou postýlku na 30 pokojů.

1.1.3 Služby ubytovacích zařízení pro rodiny s dětmi

Služby cestovního ruchu představují činnosti nehmotného charakteru, jejichž výsledkem je buď individuální, nebo společensky užitečný efekt. Individuální efekt, který je obvykle součástí cíle účasti na cestovním ruchu, může mít různorodý charakter podle zvolené formy účasti, například rekreační, kulturní, zdravotní. Společenský efekt zpravidla podmiňuje nebo umožňuje dosažení individuálního efektu (například služby související s udržováním čistoty a hygieny veřejných prostranství, zeleně) [23].

Službu můžeme charakterizovat z několika hledisek. Služba jako činnost jsou všechny činnosti, které se orientují na bezprostřední získávání, zpracovávání či zušlechťování hmotných statků. Službu jako proces můžeme chápat jako změnu stavu osoby nebo statku, která se uskutečňuje vzájemnou ekonomickou činností nebo hospodářských jednotek s jejich souhlasem a pro ně. Je určena pro jejich vlastníky, což jsou samotní poskytovatelé služeb, a je v nehmotné podobě. Služba jako výsledek činnosti jsou společensky užité hodnoty lidské práce, která jednak zachovává hodnoty vytvořené výrobním procesem, slouží dlouhodobému procesu spotřeby, jednak napomáhá vytvářet podmínky pro všestranný rozvoj lidí [24]. Cílem služeb je uspokojování lidských potřeb.

Služby cestovního ruchu uspokojují potřeby poznávání, odpočinku, sportovního a kulturního vyžití či změny prostředí. Může se jednat o služby materiální či nemateriální povahy. Služby se dělí na základní a doplňkové. Základní služby hotelu jsou ubytovací, stravovací, tlumočnické a další. Mezi doplňkové služby hotelu patří poskytování sportovně-rekreačních služeb, společensko-kulturní služby či lázeňské služby [25].

Rozsah a kvalitu služeb, které se musí poskytovat při uspokojování poptávky, nazýváme standard služeb. Standard služeb ovlivňují zejména charakter zařízení, provozní předpoklady, klientela, sezónní vlivy, úroveň využití lůžkové kapacity. Jednotlivé ubytovací zařízení poskytují různý standard služeb, které mají charakter doplňkových služeb ubytovacího zařízení. S náročnější kategorizací vzrůstá nejen standard poskytovaných služeb, ale i některé placené služby přecházejí do skupiny neplacených služeb.

Placené služby jsou poskytovány za peněžní úhradu. Mezi placené služby patří prodej různých druhů zboží, časopisů, cestovní literatury, hygienických potřeb, památkových předmětů a květin, zprostředkování telefonických hovorů, podávání telegramů, umožnění faxového a telefaxového spojení, praní a žehlení prádla, čištění a hlazení oděvů, půjčování sportovních potřeb, televizních přijímačů, psacích potřeb, přeprava zavazadel mimo hotel, zakázky a půjčování osobních dopravních prostředků, exkurze dopravním prostředkem, zakázky jízdenek, vstupenek, nákupů, poskytování tlumočnických a průvodcovských služeb, obvykle ve spolupráci s CK.

Neplacené služby se poskytují hostům bez peněžní úhrady. K neplaceným službám patří podávání informací, buzení hostů, půjčování tisku a jízdních řádů, uvedení hosta do pokoje, směnárenské služby, úschova zavazadel a jejich přeprava v ubytovacím zařízení, odesílání pošty, půjčování společenských her, zprostředkování ubytování v jiném zařízení, zprostředkování taxislužby, přijímání a předávání vzkazů, úschova cenností v trezoru, rezervace míst v odbytových střediscích, péče o děti hostů, případně další [16].

Služby, které hotel poskytuje, slouží k uspokojení požadavků zákazníků. Restaurace, kavárna či denní bar by měly nabízet speciální stravu pro děti – takzvané dětské menu ve formě hlavního jídla a polévek. Jedná se například o dušené maso, ryby, zeleninové polévky. Důležité jsou dezerty a zmrzlinové poháry. Dětské jídlo by mělo být upraveno tak, aby dítě upoutalo. Je to například omáčkou napsané jméno či obrázek z kakaového prášku v krupičné kaši.

Podle porovnání služeb hotelů zaregistrovaných na portálu cestujsdetmi.cz by každý hotel přátelský k dětem měl disponovat dětským koutkem, otevřeným po celý den, či alespoň několik hodin v průběhu dne. Měl by pro děti pořádat animační programy sezónně, celoročně nebo pouze víkendově. Na pokojích s televizí či ve společenské místnosti by měly být dětem k dispozici televizní kanály či DVD s pohádkami. Součástí ubytovacího zařízení by také mělo být sportovní vybavení a sportovní aktivity. Podle možností a umístění hotelu, může nabízet například výuku lyžování či snowboardingu, vodní aktivity, lanové centrum, hřiště na tenis či venkovní bazén. Pro využití volného času jsou také hojně využívány hřiště na kolektivní sportovní hry, dětské hřiště či pískoviště pro nejmenší hosty. Ubytovací zařízení pro rodiny s dětmi také půjčují bicykly s dětskými sedátky a dětské bicykly na výlety do okolí. Ubytovací zařízení také poskytují vybavení pro bowling, šipky, stolní tenis. Během zimní sezony zapůjčují svým hostům sáňky, lyže či běžky. Aby se i během dovolené mohly děti vzdělávat, půjčují některá ubytovací zařízení dětské knížky a časopisy. Jsou pořádány výuky cizích jazyků či umělecké kurzy pro děti. Samozřejmostí v každém ubytovacím zařízení pro rodiny s dětmi je úschovna kočárků. Některá ubytovací zařízení poskytují možnost vyprání a vyžehlení prádla, na recepci prodávají drogistické zboží pro děti, v některých případech poskytují i zdravotnickou službu. Měla by být také poskytována služba

hlídání dětí a to buď za úplaty či zdarma. Recepční či jiná k tomu povoláná osoba by měla být schopna poskytnout rodinám tipy na výlety do blízkého i vzdálenějšího okolí. Samozřejmostí je nekuřácké prostředí v celé budově ubytovacího zařízení.

1.2 Ubytovací zařízení pro rodiny s dětmi v České republice a vybraných krajinách Evropy

Situace v České republice se zatím nedá srovnávat se situací v zahraničí, kde již existuje poměrně rozsáhlá síť ubytovacích zařízení, které jsou primárně zaměřeny na cílovou skupinu rodiny s dětmi. V Evropě najdeme takových ubytovacích zařízení již 51 a to především v Německu, Rakousku, Švýcarsku, Itálii a Maďarsku. Fungují již několik desítek let. V České republice se trend ubytovacích zařízení přátelských k dětem objevil až v posledních několika letech.

1.2.1 Ubytovací zařízení pro rodiny s dětmi v České republice

Ještě před několika lety bylo téměř nemyslitelné, aby dovolenou s rodiči v hotelu trávilo i malé dítě. Na pokojích chyběly dětské postýlky, dětské menu v restauracích bylo spíše výjimkou a personál dětské návštěvníky většinou přehlížel. V posledních letech se situace ale výrazně zlepšila. I v České republice přibývají hotely s certifikací Baby friendly, tedy hotely „přátelské k rodinám s malými dětmi“. Aby hotel certifikát získal, musí splňovat dané podmínky. Ty se týkají ubytování, stravování i doprovodných služeb. Baby friendly hotely již v dnešní době nenabízejí jen služby primárně cílené na spokojenost dětí, ale jejich součástí jsou často i hotelová wellness a spa centra, kde mohou relaxovat také rodiče [8].

V České republice až do roku 2009 neexistoval žádný systém jednotné evidence a označování míst „přátelských“ k dětem a rodičům. Tohoto roku vznikl prostřednictvím webové stránky babyweb.cz projekt „Dítě vítáno“. Jedná se o databázi míst přátelských k dětem. Tuto databázi vytvářejí provozovatelé webu spolu s jeho návštěvníky. Ti mají možnost přidávat do databáze nová místa, která jsou vybavena a připravena na návštěvu malých dětí. Databáze zahrnuje nejen přehled ubytovacích zařízení a restaurací, ale také úřady, obchody, ekofarmy, tipy na výlet či přírodní

a historické pamětihodnosti. Tato místa jsou pak označena logem a nálepkou Dítě vítáno (Příloha 1 obrázek 2).

Kromě tohoto projektu nabízí další ucelenou a přehlednou databázi ubytovacích zařízení přátelských k dětem portál baby-friendly-hotel.cz (příloha 1 obrázek 3) [3].

Tento portál nabízí srovnání zařízení, která se specializují na cestování s dětmi. Zájemci si tak mohou vybrat hotel, penzion, apartmán, chatu či chalupu, jenž bude splňovat všechna očekávání dovolené s dětmi. Každé registrované ubytovací zařízení musí splňovat základní parametry pro zařazení do katalogu, musí být „baby friendly“. Není možné provést registraci bez splnění základních požadavků na vybavení a služby. Ty uvádí následující tabulka.

Tabulka 3 Kritéria pro získání certifikátu

Požadované vybavení	Část ubytovacího zařízení				
	Pokoj	Restaurace	Objekt UZ	Služby	další
	dětská postýlka	jídelní židlička	dětská herna	animační	mikrovlnná trouba
	lůžkoviny	dětské příbory	venkovní dětské hřiště	tipy na výlety	lednice
	dětská vanička	možnost ohřátí pokrmu	hračky	hlídání dětí	rychlovarná konvice
	nočník	kojenecká voda	stolní hry		přebalovací pult
	elektronické chůvičky		DVD s pohádkami		
	záslepky do zásuvek		bazén		
	nekuřácký		půjčovna kol		

Zdroj: zpracováno podle portálu baby-friendly-hotel.cz, 2013

Ubytovací zařízení zaregistrovaná do databáze musí splňovat minimálně 50% z těchto požadavků. V případě, že se jedná např. o penzion bez restaurace, požadavky na restauraci se neberou v potaz.

Portál baby-friendly-hotel.cz slouží k vyhledávání a tipování zajímavých míst, která splňují nároky klientů pro ubytování s dětmi. Jeho cílem je vytvořit nabídku kvalitních

ubytovacích zařízení přátelských k dětem, která svým vybavením a službami zajistí příjemnou rodinnou dovolenou. Ubytovací zařízení jsou rozdělena podle kraje, kde se nachází. Návštěvníci webového portálu mohou zatím vybírat z Karlovarského, Královéhradeckého, Libereckého, Moravskoslezského, Pardubického, Středočeského či Zlínského kraje. A zvolit si mohou týdenní pobyt, pobyt na dvě noci, pobyt na jednu noc či pobyt na horách.

Tabulka 4 Přehled ubytovacích zařízení

Kraj	Ubytovací zařízení
Karlovarský	Hotel Stein
Královéhradecký	Dětský a rodinný penzion Permoník Pension Horské zátiší Penzion Rusalka Dolní Malá Úpa
Liberecký	Relax Hotel Bára Pension Familia Harrachov Wellness Hotel Svornost Harrachov
Moravskoslezský	Penzion Sluníčko Ostravice
Pardubický	Hotel Fontána Přelouč
Středočeský	Aquapalace Hotel Prague Hotel Akademie Naháč
Zlínský kraj	Activitypark Hotel Všemina

Zdroj: zpracováno podle portálu baby-friendly-hotel.cz, 2013

V Karlovarském kraji je ideální pro ubytování rodin s dětmi Hotel Stein. Nachází se v přírodě v blízkosti přehradní nádrže Skalka. Součástí hotelu je ekofarma a minizoo. Zázemí pro děti tvoří hřiště, dětský koutek a herna či bazén, jehož mohou hosté využít za příplatek. Taktéž je zpoplatněno hlídání dětí a animační programy. Na pokojích je k dispozici dětská postýlka, dětská vanička, nočník či elektronické chůvičky za příplatek. Restaurace je vybavena vším, co dětský návštěvník potřebuje – dětská židlička, dětské příbory, možnost ohřátí dětského pokrmu či kojenecká voda. V Královéhradeckém kraji se mohou rodiny s dětmi ubytovat například v dětském a rodinném penzionu Permoník, který se nachází v Malé Úpě, která je ideálním turistickým cílem pro rodiny s dětmi. Penzion je jedním z prvních dětských ubytovacích zařízení v České republice. Nabízí kvalitní animační program, zázemí pro děti venku

i uvnitř. Pokoje jsou moderně zrekonstruované s pohádkovými motivy na stěnách a s masivním dřevěným nábytkem. V Libereckém kraji je velmi zajímavým místem pro trávení dovolené s dětmi Relax Hotel Bára. Je nově zrekonstruovaný, zaměřený na rodiny s dětmi. Nabízí dvoulůžkové pokoje s přistýlkami nebo rodinné dvoupokojové apartmány. Hotel nabízí vybavení plně přizpůsobené požadavkům dětí a kromě toho také velké množství pobytů s animačním programem pro děti. V Moravskoslezském kraji je k ubytování pro rodiny s dětmi vhodný Penzion Sluníčko ***, který je penzionem rodinného typu. Disponuje privátním wellness, dětským koutkem, hřišti a velkým koupalištěm s tobogánem. V Pardubickém kraji nabídku ubytovacích zařízení pro rodiny s dětmi reprezentuje podle portálu baby-friendly-hotel.cz Hotel Fontána Přelouč. Hotel disponuje celkem 100 lůžky v dvoulůžkových pokojích typu „Superior“ či „Classic“ a apartmánu. Ve 20 pokojích je možnost přistýlky. Pro nejmenší děti jsou připraveny dětské postýlky, k dispozici ale není dětská vanička či elektronická chůvička. V restauraci existuje možnost ohřátí dětského pokrmu a k dispozici je také dětská židlička. Hotel disponuje venkovním dětským hřištěm a recepční poskytují tipy na výlety. Ve Středočeském kraji se rodiny s dětmi mohou ubytovat například v Aquapalace Hotelu Prague. Nabízí ubytování v pokojích jednolůžkových, dvoulůžkových, pokojích typu Junior Suite, King Suite a samozřejmě rodinných pokojích zařízených pro nejmenší hosty. Na pokojích je k dispozici dětská postýlka, dětská vanička a nočník. Restaurace poskytuje jídelní židličku, dětské příbory, možnost ohřátí dětského pokrmu a kojeneckou vodu. Mezi další služby hotelu patří animační programy, tipy na výlety a hlídání dětí. Activitypark Hotel Všemina je vhodným ubytováním pro rodiny s dětmi ve Zlínském kraji. Disponuje lanovým centrem, má skvělé zázemí pro rodiny s dětmi a nabízí pro ně celou řadu animačních programů. Pokoje i restaurace jsou vybaveny pro potřeby dětského návštěvníka [3].

Další portál poskytující databázi ubytovacích zařízení přátelských k dětem je portál babyfriendlycertificate.cz [2]. (příloha 1 obrázek 4)

Cílem tohoto portálu je vytvoření rozsáhlé nabídky možností, jak plnohodnotně strávit více času s dětmi a zároveň nabídnout vhodné ubytování poskytující komfort dětskému hostu. Principem tohoto portálu je pomoci rodinám najít veškeré potřebné informace, které jim usnadní cestování s dětmi. Například nabízí databázi míst vhodných k ubytování, která jsou vyzkoušená, otestovaná, následně certifikovaná a je zde záruka

„baby friendly parametrů“. Instituce označené jako „baby friendly“ (příloha 1 obrázek 5) nabízí buď přímo „baby friendly“ služby, například dětské parky a hřiště, ubytování, ZOO, či produkty, například zajímavé hry, potraviny a další produkty, popřípadě doplňkové „baby friendly“ služby jako je hlídání dětí v nákupním centru či dětské koutky v různých institucích. Pro spravedlivé posouzení, zda je daná instituce „baby friendly“ byl vytvořen, na základě rozsáhlého průzkumu, přehled kritérií, které by měla instituce splňovat. Tato kritéria byla vytvořena ve spolupráci s matkami dětí. Podle nich jsou instituce certifikovány ve čtyřech kategoriích. O zařazení instituce na seznam baby friendly ubytovacích zařízení rozhoduje pětičlenná komise (rodičů). Ubytovací zařízení je posouzeno dle vyplněných kritérií v dotazníku, webových stránkách a fotografií či pořádaných akcí pro děti. Tento postup je vyžadován v případě získání červeného certifikátu, tedy nejnižšího stupně. Pokud chce být instituce certifikována v kategorii bronzová, stříbrná či zlatá, musí komise vždy daný objekt osobně navštívit a teprve poté rozhodnout, zda a jaký certifikát udělí. V průběhu platnosti certifikátu, který je na jeden rok, dojde ke čtyřem návštěvám instituce za účelem ověření situace, případně přidělení nižšího či vyššího certifikátu, nebo i jeho odebrání. Pokud se instituce rozhodne, že chce být certifikována, napíše svoji žádost na e-mailovou adresu společnosti, uvede název a stručně popíše své „baby friendly“ zaměření. Pokud instituce splní kritéria, získá certifikací kromě certifikátu i další marketingové výhody. Portál babyfriendlycertificate.cz je propagován pomocí on-line médií – internet, e-mailing, facebook či off-line médií, tedy v rádiu, televizi, tisku či outdoorovou reklamou [2].

Tabulka 5 Kritéria pro certifikaci "Baby friendly"

Požadované vybavení	Hotel	Hotelová restaurace
	Dětská postýlka (na pokoji) Snadný přístup do jednotlivých částí hotelu Možnost ohřevu dětské stravy v pokoji Možnost zapůjčení dětské chůvičky Možnost zapůjčení her Možnost přistýlky	Dětská jídelní stolička Podsedačky Dětské menu Dětské menu i v BIO kvalitě Dětský koutek Ryze nekuřácké prostředí

Tabulka 5 Pokračování

Požadované vybavení	Možnost zapůjčení DVD nosičů	Oddělené nekuřácké prostředí
	TV	Venkovní zahrádka
	DVD	Venkovní hřiště
	Wifi	Přebalovací pult
	Možnost zakoupení dětské hygieny	Dětské toalety
	Možnost zapůjčení dětského nočníku	Možnost oslav pro děti
	Animační program	Možnost ohřevu donesené dětské stravy (mléko, přesnídávka..)
	Možnost hlídání dětí	Dětský příbor
	(za poplatek)	Dětské prostírání
	Bazén - vnitřní	Dětské omalovánky/pastelky
	Bazén - venkovní	
	Sauna	
	Herna/dětský koutek	
	Dětské venkovní hřiště	

Zdroj: zpracováno podle portálu babyfriendlycertificate.cz, 2013

Jeden z největších hotelových řetězců OREA HOTELS spustil roku 2010 projekt Baby friendly. Pod touto značkou najdou klienti garanci, že se v hotelu mohou ubytovat s dětmi a využívat s nimi restaurační zařízení. Každý hotel s označením „baby friendly“ se musí prokázat certifikátem. Kritéria pro získání certifikátu sestavilo vedení hotelu pomocí sledování hostů, jak se chovají, jaké služby si přejí a jaké čerpají či poptávají. Zároveň společnost spolupracuje s DM drogeriemi na projektu Baby Bonus – mladým rodinám s dětmi dávají speciální balíčky služeb na míru s ohledem na potřeby cestování s dětmi. Pro získání certifikátu je nezbytné splnit požadavky na vybavení hotelu, vybavení restaurace, vybavení bazénu a vybavení pokoje, ta jsou uvedena v kapitole 1.1.2. [13]

V následující tabulce je uveden přehled baby friendly hotelů provozované pod značkou řetězce OREA HOTELS.

Tabulka 6 Přehled baby friendly hotelů řetězce OREA HOTELS

Hotel	Lokalita
OREA Hotel Devět Skal***	Vysočina
OREA Hotel Fontána***	Zlínský kraj
OREA Hotel Horal****	Krkonoše
OREA Wellness Hotel Horizont***	Šumava
OREA Hotel Monty****	Mariánské Lázně
OREA Vital Hotel Sklár****	Krkonoše
OREA Wellness Hotel Santon***	Brno

Zdroj: zpracováno podle portálu www.orea.cz, 2013

1.2.2 Ubytovací zařízení ve vybraných krajinách Evropy

Dětské hotely respektive hotely přátelské k dětem jsou rozšířené především v Itálii, Rakousku, Švýcarsku a ve skandinávských krajinách. V České republice a na Slovensku dětské hotely neexistují. Na trhu ubytovacích služeb můžeme najít pouze rodinné hotely s nabídkou pobytů pro děti.

V Itálii se nachází několik dětských hotelů. Prezентují se pod přívlastkem „children hotel“ nebo „baby hotel“. Například Hotel del Bambino ve městě Finale Ligure poskytují animační služby, samozřejmě jsou dětské postýlky a kolébky v hotelových pokojích, k dispozici je kuchyňka na přípravu dětské stravy, která je otevřená 24 hodin denně, bicykly s dětskými sedačkami a možnost upravit jídelní lístek podle individuálních požadavků rodičů. V Rakousku jsou dětské hotely sdružené pod označením „Kinderhotels“, které zahrnuje rakouské hotely přátelské k dětem. Hotelům jsou přidělovány maskoti, tzv. smajlíci, kterými se označuje kvalita. Hotel může za svůj přístup k dětským zákazníkům získat tři až pět takovýchto smajlíků. Už minimální počet smajlíků, tj. tři, garantuje, že hotel poskytuje služby, které uspokojí potřeby dětí a jejich rodičů. Hotel, který získá tři smajlíky, je vybavený dětskými postýlkami, k dispozici je dětský alarm, vanička, v restauraci jsou k dispozici dětské stoličky, dětské příbory, v nabídce nechybějí dětská jídla, poloviční porce a stolování je zabezpečené

v nekuřácké části. Hostům je dispozici babysitting, čtyři hodiny denně dětská animace, knihovna, herna a dětské hřiště. Hotel, který má pět smajlíků, disponuje kromě toho bazénem, soláriem a saunou, poskytuje babysitting a animační aktivity minimálně 6 dní v týdnu. V každém pokoji jsou dětem k dispozici hračky a v areálu hotelu se nachází kino a různé zábavné zařízení, např. autíčka, skákací hrad, lezecká stěna. Zajímavý je dětský hotel Europas 1. Baby-und Kinderhotel ve městě Trebesing v Korutánsku, který je označený pěti smajlíky a má vlastní klouzačku, která vede z budovy hotelu do zahrady. Dětským hostům jsou k dispozici tematická hřiště jako například pirátské hřiště, hospodářský dvůr, indiánské hřiště a kromě jiného také hala na squash. Dalším hotelem označeným pěti smajlíky je dětský hotel Gina's Baby und Kinderhotel, který nabízí produkt pod názvem Babymoon, něco na způsob líbánek s dítětem, který je určen pro budoucí matky. Švýcarské KidsHotels představují skupinu hotelů, jejich filosofie zní „Vaše dítě je naším králem“. Podle vlastních slov nabízejí vše, co děti potřebují pro zábavu a rodiče pro oddych. KidsHotels musí splňovat určitá kritéria, jako je nabídka týdenních programů pro rodiny s dětmi v průběhu hlavní sezony, pokoje a apartmány s bezpečnostními zásuvkami, upravenými koupelnami a dětskými postýlkami na požádání, v hlavní sezoně babysitting zdarma, stravovací služby přizpůsobené dětem, to je dětské stoličky, dětské menu, hry a aktivity během čekání na oběd, například kreslení, přístup ke kuchyňskému koutu na přípravu dětské stravy, vybava pro miminka, například na vyžádání vanička, teploměr, koš na plenky, dále sportovní aktivity pro děti hravou formou, herna pro děti, dětské hřiště v areálu hotelu a mini zoo v blízkosti hotelu. Ve skandinávských krajinách – Švédsku, Norsku a Dánsku se dětské hotely dělí do třech kategorií, označených příslušným počtem Piccolů. Piccolo je v těchto krajinách maskotem dětských hotelů. Jeden Piccolo znamená, že hotel má speciální registraci pro děti, kde každé dítě dostane na uvítání dárek a na hotelových pokojích se nacházejí pohádky a filmy pro děti. Na získání dvou Piccolů už hotel musí mít i hernu pro děti a dětské menu. Tři Piccoly může hotel získat, pokud nabízí i animační aktivity. Na Slovensku nejsou dětské hotely rozšířené. Mateřská centra Slovenska každoročně při příležitosti Dne matek vyhlásují „Zařízení přátelské k rodině“, které označují okrouhlou žlutou nálepkou s kočárkem a nápisem „Vstupte s dítětem“. V současnosti je takovouto nálepkou označeno 5 ubytovacích zařízení a 40 pohostinských zařízení [22].

Další společností provozující rodinné hotely je řetězec hotelů Leading Family Hotels&Resorts. Hotely se nachází v destinacích Burgenlandsko, Tyrolsko a Jižní Tyrolsko. Tyto rodinné hotely se vyznačují prvotřídním mezinárodním hotelovým standardem, který je orientovaný na cílovou skupinu, kterou tvoří náročné rodiny. Kritéria tohoto řetězce jsou velmi přísná a doposud je splnily pouze 4 hotely. Infrastruktura těchto hotelů je vyvinutá právě pro rodiny s dětmi. Rodiče mají oddělenou ložnici, děti svůj dětský pokoj a pro čas trávený pohromadě jim slouží obývací místnost. Profesionální, vícejazyčný tým 12 chův a animátorů se o zábavu dětí starají až 6 dní v týdnu, 12 hodin denně v klubech, kde jsou děti rozděleny podle věku a zájmů a účastní se pestrých a zábavných aktivit. O nejmenší hosty, do 2,5 roku se hotelové chůvy starají v baby klubech minimálně 9,5 hodin denně. Tyto kluby jsou vybaveny pro potřeby miminek a dětí. Nechybí zde dětské vaničky, váhy, kolébky, postýlky, přebalovací pulty, ohříváče lahviček, elektronické chůvičky. Hotel nabízí také hypoalergenní kojeneckou stravu. Pro děti od 0 do 13 let jsou to například modelování, kouzelnická škola, hotelové divadlo a kino. Důraz je kladen také na sportovní aktivity, jako je například výuka lyžování či golfu, oblíbenou aktivitou je výuka jízdy na poníkovi. Aktivity, které si děti mohou vyzkoušet v doprovodu rodičů či animátorů, jsou například rafting či kanoistika. Pro teenagery je též připraven bohatý program, starší děti již vyhledávají adrenalin a dobrodružství. Mezi nejoblíbenější aktivity patří přenocování v přírodě na vysokohorské salaši. Pravidelně se také konají divadelní představení, které děti nacvičují s animátory. V hotelovém divadle se ale také konají playback shows či módní přehlídky [11].

1.2.3 Legislativní úprava poskytování služeb rodinám s dětmi v ubytovacích zařízeních v ČR a Evropě

Úmluva o právech dítěte, je mezinárodní konvence stanovující občanská, politická, ekonomická, sociální a kulturní práva dětí. Dodržování úmluvy kontroluje Výbor pro práva dítěte OSN (Committee on the Rights of the Child). Byla přijata Valným shromážděním OSN 20. 11. 1989. Ratifikovalo ji 193 států. Třetí odstavec článku 3 této úmluvy říká, že státy, které jsou smluvní stranou úmluvy, zabezpečí, aby instituce, služby a zařízení odpovědné za péči a ochranu dětí odpovídaly standardům stanoveným kompetentními úřady, zejména v oblastech bezpečnosti a ochrany zdraví, počtu

a vhodnosti svého personálu, jakož i kompetentního dozoru. I děti by měly vyjádřit svůj názor při vybírání dovolené a ubytovacího zařízení, kde rodina stráví dovolenou. Proto je v tomto případě na místě zmínit první odstavec článku 12, který říká, že státy, které jsou smluvní stranou úmluvy, zabezpečují dítěti, které je schopno formulovat své vlastní názory, právo tyto názory svobodně vyjadřovat ve všech záležitostech, které se jej dotýkají, přičemž se názorům dítěte musí věnovat patřičná pozornost odpovídající jeho věku a úrovni [17].

Ve Velké Británii existuje charitativní organizace The family holiday association (příloha 1 obrázek 6).

Tato organizace pomáhá poskytovat dovolené mimo domov pro ekonomicky a sociálně slabé děti a jejich rodiny. Typickou cílovou skupinou jsou rodiny postižené závažnou finanční tísň, či se zvláštními obtížemi jakou jsou dlouhodobé nebo smrtelné nemoci, násilí, zneužívání. Dále se jedná o děti trpící depresemi, zdravotním postižením, přeplněným či nedostatečným bydlením. V roce 2011 měla The family holiday association za cíl pomoci asi 2000 rodin. Což je asi 9000 jedinců, pro které to často byla jejich první rodinná dovolená. Nástrojem pomoci je poskytování grantů, lobování a různé kampaně, kterými se organizace snaží zviditelnit svoji práci a zvyšovat povědomí veřejnosti a vlády, aby získala výhody pro poskytnutí dovolených pro ty, kteří jsou v nouzi. Dále organizace spolupracuje s místními úřady, praktickými lékaři, sociálními pracovníky, dobrovolnými a statutárními orgány, sdělovacími prostředky a dalšími podobně smýšlejícími subjekty jak přímo ve Velké Británii, tak i v ostatních zemích Evropy. Vizí této organizace je „společnost, ve které je kvalita rodinného života posílena spravedlivým přístupem k vysoce hodnotnému odpočinku a rekreaci, bez ohledu na znevýhodnění nebo chudobu“. Jejich posláním je „pracovat v partnerství s ostatními, což vede k podpoře kvality rodinného života pro ty rodiče a děti, kteří mají nevýhodu v důsledku chudoby a to prostřednictvím zajišťování a podporování přístupu k dovolené a dalším rekreačním aktivitám“. Jejím cílem je zvýšit počet rodin, které získaly nárok na dovolenou, zkoumat a podporovat hodnotu dovolené pro znevýhodněné rodiny s dětmi a zvýšit povědomí o rozsahu problému, kdy rodiny nemají dostatečný nárok na dovolenou. Žádosti o dovolenou pro rodiny s dětmi v nouzi jsou posílány z různých sociálních zdrojů, jako jsou sociální pracovníci, praktičtí lékaři, dobrovolné i zákonné agentury. Doporučení na poskytnutí dovolené přicházejí také

z národních charit jako je Barnardo's a Family action či z menších místních dobrovolných organizací. The Family Holiday Association reaguje na žádosti tak, že vytváří finanční prostředky dostupné sociálním agenturám, které pomáhají rodinám s dětmi se zarezervováním dovolené a smlouvou. Grant pomáhá pokrýt náklady na ubytování, cestu a stravování na jeden týden obvykle na pobřeží Velké Británie nebo v kempech spravovaných organizací jako je Butlins či Haven. Popřípadě může The Family Holiday Association pomoci financovat dovolenou v jiné oblasti, například u příbuzných [1].

Další charitou pomáhající dětem v nouzi a v těžkých životních podmínkách ve Velké Británii je charita Barnardo's (příloha 1 obrázek 7)

Odvozuje svou inspiraci a hodnoty od křesťanské víry. Tyto hodnoty, obohacené a sdílené mnoha lidmi jiných vyznání a lidí bez vyznání, tvoří základ její práce s dětmi a mladými lidmi, jejich rodinami a komunitami. Tato charita se snaží zlepšovat životy ohrožených dětí v celé Velké Británii prostřednictvím svých projektů, kampaní a výzkumů odborných znalostí. Pravidelně lobuje u vlády pomocí svých původních výzkumů založených na přímé práci, kterou dělají s dětmi a mladými lidmi. Jedná se například o takzvaný advokátní výzkum, kdy charita zjišťuje, jak dát mladým lidem právo dělat vlastní rozhodnutí. Dále charita zkoumá příčiny a důsledky dětské chudoby či provádí výzkum rodičovství – jak nejlépe podporovat rodiče a co ovlivňuje schopnost rodičů být vyrovnaný a se vším si poradit a mnoho dalších výzkumů [4].

Pro provoz a hlídání dětí není zákonem stanovená žádná minimální kvalifikace. Je věcí hoteliéra, jaké požadavky na kvalifikaci svého personálu stanoví. Zpravidla se jedná o osoby se zdravotnickým či pedagogickým vzděláním [19].

Do roku 2012 mohly cestovat děti zapsané v cestovním pase rodičů. Od následujícího dne mohou děti vycestovat do zahraničí pouze s vlastním cestovním pasem, nebo elektronickým cestovním průkazem [21].

2 Analýza nabídky ubytovacích zařízení v České republice pro rodiny s dětmi

V současné době roste počet i kvalita ubytovacích zařízení orientovaných na cílovou skupinu rodiny s dětmi. Trh ubytovacích zařízení v České republice se tomuto trendu také přizpůsobuje. Původní nápad dětského hotelu vznikl v alpských zemích, avšak už i u nás má tento typ ubytovacího zařízení své zastoupení.

2.1 Cíl a metodika zkoumání

Cílem práce bylo analyzovat a zhodnotit nabídku ubytovacích zařízení pro rodiny s dětmi v Královéhradeckém kraji. V návaznosti na cíl jsme stanovili hlavní hypotézu H_0 , ve které jsme předpokládali, že minimálně 60 % ubytovacích zařízení má k dispozici dětský koutek. Na hlavní hypotézu navazují dvě částkové hypotézy. Hypotéza H_1 předpokládá, že minimálně 20 % ubytovacích zařízení disponuje rodinnými pokoji. Hypotéza H_2 předpokládá, že minimálně 40 % ubytovacích zařízení 1x ročně organizuje akci pro děti.

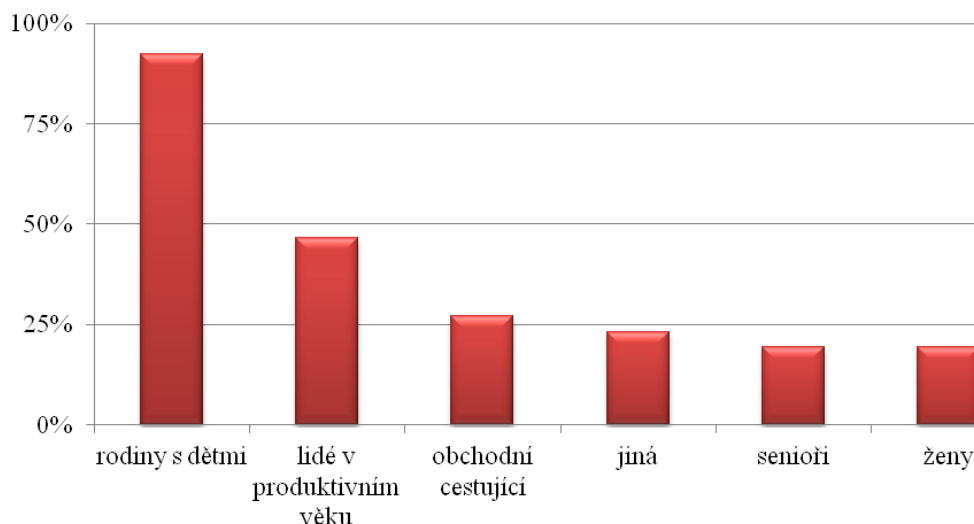
Při zpracování bakalářské práce jsme využili jak sekundární, tak i primární data. Zdrojem sekundárních dat byly odborné knižní a časopisecké publikace, odborné příspěvky publikované online a webové portály iniciativ „baby friendly“ a to www.baby-friendly-hotel.cz, www.babyfriendlycertificate.cz, www.cestujsdetmi.cz a portál hotelové společnosti Orea Hotels. Dále Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení v České republice, zahraniční a české webové portály zabývající se charitou a ochranou dětských práv a v neposlední řadě webové stránky jednotlivých baby friendly ubytovacích zařízení. Primární data jsme získali metodou dotazování s využitím techniky dotazníku. Dotazníkový průzkum jsme realizovali v průběhu listopadu 2012 a ledna 2013.

Do základního souboru jsme zahrnuli 55 hotelů z Královéhradeckého kraje. Návratnost dotazníků byla 47,3 %. Výběrový soubor tedy tvořilo 26 ubytovacích zařízení. Většina z nich se nachází na horách, v krkonošských střediscích například Peci pod Sněžkou či Špindlerově Mlýně a v Orlických horách. Dále na venkově a v menší míře ve městech, zejména v Trutnově a dalších většinou menších městech. Téměř polovinu respondentů

tvořily penziony, dále hotely a několik rekreačních středisek, horských chat, chalup či ubytování v soukromí. Více než polovina z dotazovaných respondentů jsou ubytovací zařízení bez klasifikace, či ubytovací zařízení třídy *** a nejmenší skupinu tvořily ubytovacích zařízení třídy ****.

Na cílovou skupinu rodiny s dětmi se orientuje 92 % z dotazovaných ubytovacích zařízení. Na hosty v produktivním věku se specializuje 46 %. Téměř 27 % respondentů se orientuje na obchodní cestující. 23 % se snaží vyjít vstříc každému návštěvníkovi a orientují se také na dětské kolektivy. Ubytovaní pro ženy zajišťuje více než 19 % z dotazovaných ubytovacích zařízení, stejně tak ubytování pro seniory.

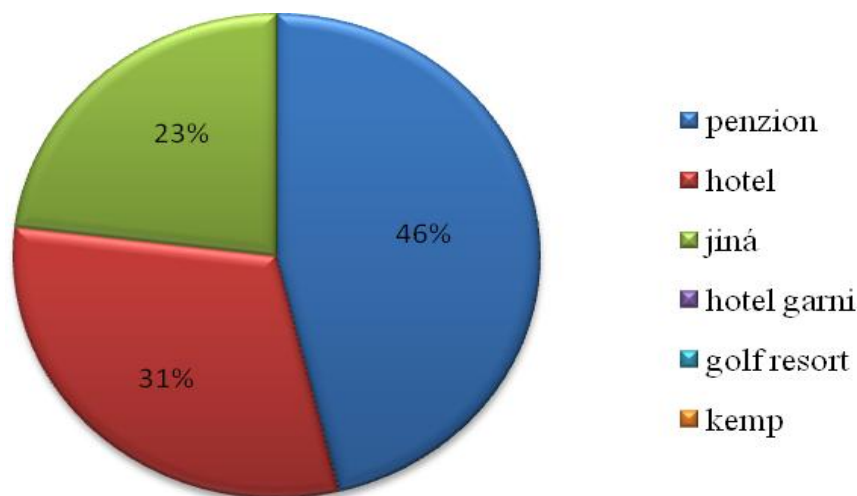
Graf 2 Ubytovací zařízení podle cílové skupiny



Zdroj: vlastní zpracování, 2013

12 z dotazovaných ubytovacích zařízení bylo kategorie penzion. Kategorie hotel bylo 8 z dotazovaných. Ve dvou případech se jednalo o rekreační středisko, mezi dotazovanými byl dále konferenční multiplex, srub-chalupa, horská chata a ubytování v soukromí. Ani jedno z dotazovaných ubytovacích zařízení nebyl hotel garni, golf resort či kemp.

Graf 3 Kategorie ubytovacího zařízení



Zdroj: vlastní zpracování, 2013

15 z dotazovaných ubytovacích zařízení bylo bez klasifikace. V 8 případech se jednalo o třídu ubytovacího zařízení ***, ve 3 případech o třídu ****. Žádné ubytovací zařízení nepatřilo do třídy *****.

V 50 % se dotazovaná ubytovací zařízení nachází na horách. Jde tedy o 13 z nich. 7 ubytovacích zařízení, což činí bezmála 27 % ze všech dotazovaných, se nachází na venkově. Ve městě je situováno 5 z nich, tedy více než 19 %. Jedno, tedy necelá 4 % se nachází na samotě v podhůří v blízkosti města.

Při zpracování bakalářské práce a verifikaci hypotéz jsme využili metody vědecké práce, a to metodu analýzy a syntézy, matematicko-statistické metody a grafické metody.

2.2 Analýza nabídky ubytovacích zařízení v Královéhradeckém kraji pro rodiny s dětmi

Požadavky rodin s dětmi na ubytovací zařízení se liší od požadavků ostatních cílových skupin, které cestují bez dětí. Rodiny s dětmi ke spokojenému pobytu v ubytovacím zařízení potřebují specifickou nabídku vybavení a služeb. V České republice se trend ubytovacích zařízení přátelských k dětem objevil až v posledních několika letech.

V současnosti existuje několik webových portálů nabízejících přehled ubytovacích zařízení přátelských k dětem a kritérií, která musí ubytovací zařízení splnit, aby mohlo být takzvaně baby friendly.

Ubytovací zařízení v Královéhradeckém kraji nabízejí pro své dětské hosty pobyty při speciálních příležitostech. Například Silvestrovský pobyt má ve své nabídce více než 65 % ubytovacích zařízení. Více než polovina, tedy 62 % z dotazovaných pořádá pobyty pro rodiny s dětmi při příležitosti jarních či podzimních prázdnin. Téměř 58 % ubytovacích zařízení pak nabízí jiné druhy pobytů. Produktové balíky pro rodiny s dětmi v průběhu celého roku nabízí více než 38 % z dotazovaných ubytovacích zařízení. Mikulášský pobyt nabízí téměř 31 % z dotazovaných. Pobyt při příležitosti Dne dětí nabízí necelých 27 % ubytovacích zařízení. Pobyt s programem Drakiády neposkytuje žádné z dotazovaných ubytovacích zařízení.

Ubytovací zařízení Královéhradeckého kraje disponují jednolůžkovými, dvoulůžkovými, třílůžkovými, rodinnými pokoji, apartmány a suite. Žádné z oslovených ubytovacích zařízení nemá ve své nabídce typ pokoje duplex. Disponují ale jinými typy ubytování jako jsou pokoje čtyřlůžkové, šestilůžkové, osmilůžkové vícelůžkové a dále vilkami se třemi ložnicemi. Dotazovaná ubytovací zařízení disponují celkovým počtem 632 pokojů. Z celkového počtu pokojů více než 7 % je jednolůžkových. V nich nalezneme celkem 4 přistýlky. Jedno ubytovací zařízení uvedlo, že jednolůžkovými pokoji nedisponuje, ale jako jednolůžkové poskytuje dvoulůžkové. Z celkového počtu pokojů je více než 61 % dvoulůžkových. Hosté v nich mohou využít celkem 21 přistýlek. Více než 11 % z celkového počtu pokojů je třílůžkových. Ty disponují 13 přistýlkami. Rodinné pokoje neposkytují všechna dotazovaná ubytovací zařízení. Z celkového počtu pokojů v dotazovaných ubytovacích zařízeních nalezneme 16 % pokojů typu rodinného. Hosté v nich mohou využít 10 přistýlek. Téměř 4 % z celkového počtu pokojů ve všech dotazovaných ubytovacích zařízeních jsou apartmány. I v nich je možné využít přistýlky a to v celkovém počtu 10. Pokoj typu suite nabízí jedno ubytovací zařízení v celkovém počtu 1 a nabízí 1 přistýlku.

Více než 96 % pokojů z dotazovaných ubytovacích zařízení Královéhradeckého kraje disponuje dětskou postýlkou. V téměř 77 % pokojů hosté naleznou na pokoji

rychlovarnou konvici. Až v 62 % existuje možnost přípravy pokrmu pro dítě na pokoji. Necelých 39 % pokojů má bezbariérový přístup. Jiné vybavení poskytuje téměř 12 % pokojů. Jedná se například o fén, přebalovací koutek či hračky.

Tabulka 7 Vybavenost pokoje

Vybavení	%
dětská postýlka	96,15
rychlovarná konvice	76,92
možnost přípravy stravy	61,54
bezbariérový přístup	38,46
jiná	11,54
kolébka	0

Zdroj: vlastní zpracování, 2013

Necelých 66 % ze všech dotazovaných ubytovacích zařízení Královéhradeckého kraje má v koupelně k dispozici dětský nočník. Dětské záchodové prkénko je k dispozici v koupelnách 46 % z dotazovaných ubytovacích zařízení. Necelých 43% z dotazovaných má v koupelně místo na věšení prádla. Dětská vanička je k dispozici v téměř 39 % z dotazovaných ubytovacích zařízení. Stejně procento koupelen má bezbariérový přístup. V 23 % je hostům v koupelně k dispozici přebalovací pult. Necelé 4 %, tedy 1 ubytovací zařízení disponuje v koupelně stupátkem pod umyvadlo.

Tabulka 8 Vybavenost koupelny a WC

Vybavení	%
nočník	65,38
dětské záchodové prkénko	46,15
místo na věšení prádla	42,31
dětská vanička	38,46
bezbariérový přístup	38,46
přebalovací pult	23,08
jiná	3,85

Zdroj: vlastní zpracování, 2013

Přes 96 % ubytovacích zařízení Královéhradeckého kraje ze všech dotazovaných poskytuje ve své restauraci dětské židličky. 73 % ubytovacích zařízení má v restauraci dětský koutek. Více než 46 % má k dispozici dětské nádobí pro nejmenší hosty.

Bezbariérový přístup zajišťuje více než 42 %. Ze všech dotazovaných ubytovacích zařízení 23 % poskytuje nejmenším hostům bryndáček. Necelých 12 % ubytovacích zařízení má ve svých restauracích papírové ubrusy s možností popsání, když dítě čeká na oběd.

Tabulka 9 Vybavenost restaurace

Vybavení	%
dětské židličky	96,15
dětský koutek	73,08
dětské nádobí	46,15
bezbariérový přístup	42,31
bryndáčky	23,08
papírové ubrusy s možností popsání	11,54

Zdroj: vlastní zpracování, 2013

50 % ze všech dotazovaných ubytovacích zařízení Královéhradeckého kraje má bezbariérový přístup na společné toalety. Téměř 31 % ze všech dotazovaných má na společných toaletách přebalovací pult. Necelých 16 % ubytovacích zařízení má na společných toaletách k dispozici umyvadla přizpůsobená dětem. Stejný počet ubytovacích zařízení pak disponuje toaletami přizpůsobenými dětskému hostu. Necelá 4 % tedy jedno ubytovací zařízení má na společných toaletách k dispozici záchodové prkénko.

Tabulka 10 Vybavenost společných prostor (toalety)

Vybavení	%
bezbariérový přístup	50
přebalovací pult	30,77
umyvadla přizpůsobená dětem	15,38
toalety přizpůsobené dětem	15,38
jiná	3,85

Zdroj: vlastní zpracování, 2013

Více než 38 % ubytovacích zařízení Královéhradeckého kraje ze všech dotazovaných má ve společenských prostorech určených pro zábavu dětí k dispozici skluzavky. Bezbariérový přístup do těchto prostor má necelých 35 % ubytovacích zařízení. Přes 19 % ze všech dotazovaných má ve společenských prostorech k dispozici další

vybavení, jako jsou hry a hračky ve společenské místnosti, plně vybavené dětské herny, společenská místnost či výtvarná dílna. Více než 15 % ubytovacích zařízení disponuje vnitřním bazénem, stejný počet ubytovacích zařízení má k dispozici dětské brouzdaliště.

Tabulka 11 Vybavenost společných prostor (zábava)

Vybavení	%
skluzavky	38,46
bezbariérový přístup	34,62
jiná	19,25
vnitřní bazén	15,38
brouzdaliště	15,38

Zdroj: vlastní zpracování, 2013

Přes 96 % dotazovaných ubytovacích zařízení Královéhradeckého kraje disponuje venkovním hřištěm. Téměř 81 % ubytovacích zařízení má pro děti k dispozici pískoviště. Venkovní bazén nabízí pro své dětské hosty více než 46 % z celkového počtu respondentů. Necelých 27 % ubytovacích zařízení, nabízí ve svém exteriéru ostatní vybavení, jako je vybavení pro hry, houpačky, trampolína, skákací hrad, dětský vlek či venkovní dětské hřiště.

Tabulka 12 Vybavenost exteriéru

Vybavení	%
venkovní hřiště	95,16
pískoviště	80,77
bazén	46,15
jiná	26,92

Zdroj: vlastní zpracování, 2013

Téměř 81 % ubytovacích zařízení Královéhradeckého kraje ze všech respondentů, nabízí v rámci stravovacích služeb pro děti zmrzliny a dezerty. Více než 62 % restaurací nabízí poloviční porce jídla. Necelých 58 % z dotazovaných ubytovacích zařízení nabízí ve své restauraci tzv. dětské menu. Jedná se například o ryby, dušené maso, zeleninové polévky a další. Až 8 % ubytovacích zařízení nabízí jinou nabídku stravovacích služeb a to vybavenou kuchyňku pro možnost vlastního vaření. Jedno ubytovací zařízení je bez restaurace. Stejný počet ubytovacích zařízení nabízí dětský design jídla, např. omáčkou napsané jméno dětského hosta či obrázek.

Tabulka 13 Vybavenost stravovacích služeb

Vybavení	%
nabídka zmrzliny a pohárů	80,77
poloviční porce	61,54
nabídka hlavních jídel a polévky pro děti	57,69
jiná	7,69
design jídla pro děti	3,85

Zdroj: vlastní zpracování, 2013

V 73 % ze všech dotazovaných ubytovacích zařízení Královéhradeckého kraje je k dispozici dětský koutek otevřený po celý den. 23 % z celkového počtu organizuje sezónní animační program. Více než 15 % ubytovacích zařízení nabízí jiné zábavní služby, a to TV na pokojích, stolní fotbalík či hračky k zapůjčení. Dětský koutek otevřený několik hodin v průběhu dne má k dispozici více než 15 % z dotazovaných ubytovacích zařízení. Stejný počet ubytovacích zařízení poskytuje dětské TV kanály na pokojích. Víkendový animační program organizuje téměř 8 % ubytovacích zařízení. Pouze jedno, tedy necelá 4 % z dotazovaných ubytovacích zařízení má celoroční animační program.

Přes 38 % ze všech respondentů, nabízí výuku jízdy na lyžích. Více než 34 % ubytovacích zařízení disponuje vybavením a místem na hraní kolektivních sportovních her. Téměř 21 % ze všech respondentů nabízí další možnosti sportovního vyžití. Jsou jimi například sáňkování, tenis, bowling, šipky, stolní tenis, půjčovna sportovního náčiní či půjčovna saní a sněžnic. Více než 19 % ze všech respondentů disponuje půjčovnou bicyklů s dětskými sedátky a dětských bicyklů. Necelých 8 % ze všech dotazovaných ubytovacích zařízení nabízí výuku jízdy na koních. Žádné z dotazovaných ubytovacích zařízení neposkytuje hodiny plavání pro maminky s dětmi.

Téměř 54 % ubytovacích zařízení v Královéhradeckém kraji půjčuje svým hostům dětské knížky. Více než 19 %, nabízí další možnosti vzdělávání a zážitkové programy, programy pro děti, výtvarné kurzy a další. Výuku cizích jazyků pro děti nabízí více než 15 % z celkového počtu respondentů. Pouze jedno ubytovací zařízení, tedy necelá 4 %, pořádá umělecké kurzy pro děti.

Téměř 58 % ubytovacích zařízení Královéhradeckého kraje službu hlídání dětí neposkytuje vůbec. Baby sitting na požádání nabízí více než 42 % ubytovacích zařízení. Necelých 8 % z dotazovaných ubytovacích zařízení nabízí celodenní baby sitting. Hotelovou vychovatelku pro starší děti nemá žádné z dotazovaných ubytovacích zařízení.

Úschovnou kočárků disponuje 73 % z dotazovaných ubytovacích zařízení. Více než 46 % z dotazovaných nabízí možnost vyprání prádla. Přes 38 % nabízí možnost vyžehlení prádla. Prodej drogistického zboží pro děti nabízí více než 15 % ubytovacích zařízení. Stejný počet ubytovacích zařízení neposkytuje žádnou péči o dítě. Zdravotnickou službu poskytuje téměř 12 % z dotazovaných ubytovacích zařízení.

Další služby poskytované v jednotlivých ubytovacích zařízeních byly například masáže, kulečnick, šipky, televizní místnost, příležitostný zimní slalom pro děti, whirlpool, saunu, bowling či procházku po soukromé ZOO.

Tabulka 14 Volnočasové aktivity

Služby	Vybavení/Služby	%
zábava	dětský koutek otevřený celý den	73,08
	animační program sezónní	23,08
	jiná	15,38
	dětský koutek otevřený několik hodin v průběhu dne	15,38
	dětské TV kanály na pokojích	15,38
	animační program víkendový	7,69
	animační program celoroční	3,85
sport	výuka jízdy na lyžích	38,46
	kolektivní sportovní hry	34,62
	jiná	20,98
	půjčovna bicyklů	19,23
	výuka jízdy na koních	7,69
	hodiny plavání pro maminky s dětmi	0
vzdělávání	možnost vypůjčení dětských knížek	53,85
	jiná	19,25
	výuka jazyků pro děti	15,38
	umělecké kurzy pro děti	3,85

Tabulka 14 Pokračování

hlídání dětí	hlídání dětí – neposkytuje vůbec	57,69
	baby sitting na požádání	42,31
	celodenní baby sitting	7,69
	hotelová vychovatelka pro starší děti	0
péče o dítě	úschovna kočárků	73,08
	možnost vyprání oblečení	46,15
	možnost vyžehlení oblečení	38,46
	prodej drogistického zboží pro děti	15,38
	zdravotnická služba	11,54

Zdroj: vlastní zpracování, 2013

2.3 Bariéry a přínosy orientace na dětského zákazníka

Orientace na cílovou skupinu rodiny s dětmi, na dětského zákazníka s sebou přináší určité přínosy, ale také komplikace či bariéry, protože se jedná o specifického zákazníka.

Přibližně 27 % z oslovených respondentů vnímá jako jednu z bariér orientace na dětského zákazníka kapitálovou náročnost. Dětský zákazník totiž vyžaduje specifické služby a vybavení ubytovacího zařízení, které mohou být finančně náročné. Stejný počet ubytovacích zařízení uvádí jako bariéru nároky na vybavení pokoje, které musí být přizpůsobeno potřebám dětského návštěvníka. Přibližně 23 % ubytovacích zařízení vnímá jako bariéru problém skloubit nabídku pro rodiny s dětmi s požadavky hlavních cílových skupin. Ty se totiž mohou přímo vylučovat. Jiné služby očekává rodina s dětmi, jiné služby mladý pár. Pokud tedy ubytovací zařízení nemá vyhraněnou cílovou skupinu, na kterou se orientuje, můžou vznikat problémy. Stejný počet ubytovacích zařízení má obavy ze zničení vybavení. Přibližně 19 % ubytovacích zařízení z dotazovaných shledává problém v nedostatku kvalifikovaného personálu pro práci s dětmi. Přes 15 % neshledává v poskytování služeb dětskému zákazníkovi žádné překážky. Přibližně 12 % nemá dostatečné prostory pro vybudování dětského koutku. Stejně procento z dotazovaných ubytovacích zařízení uvádí další bariéry, jako je rušení pobytů z důvodu nemoci dětí, rodiny s dětmi jsou také často ve finanční tísní a proto si nemohou společnou dovolenou dovolit, vyžadují nejrůznější druhy slev. Jako jedna z bariér byla také uvedena reklama, která je z pohledu poskytovatelů ubytovacích

zařízení náročná. Jedno ubytovací zařízení pak vidí problém v nedostatku místa na vystavění dětského hřiště.

Více než 80 % z dotazovaných ubytovacích zařízení Královéhradeckého kraje vidí největší výhodu orientace na dětského zákazníka v loajalitě a věrnosti spokojené rodiny. Tedy pokud byla rodina s dítětem s ubytovacím zařízením a jeho službami a vybavením spokojena, možnost, že se opět vrátí a znovu využije služeb ubytovacího zařízení je vysoká. Pro přibližně 42 % z dotazovaných je velkým přínosem, že dítě je považováno za budoucího zákazníka. Přibližně 35 % z dotazovaných, vnímá jako výhodu to, že rodina s dětmi má vyšší spotřební výdaje než běžný host. Necelých 8 % uvádí další výhody orientace na dětského zákazníka. Jednou z nich je nízká konkurence než u běžných ubytovacích zařízení, protože opravdu baby friendly hotelů ještě není dostatečné množství. Jako další výhodu shledávají dotazovaná ubytovací zařízení to, že spokojený zákazník předává svoje dojmy dál, dělá tedy ubytovacímu zařízení dobrou reklamu.

Tabulka 15 Bariéry a přínosy orientace na rodiny s dětmi

Bariéry	%	Přínosy	%
kapitálová náročnost	26,92	věrnost a loajalita spokojené rodiny	80,77
nároky na vybavení pokoje	26,92	dítě = budoucí zákazník	42,31
nelze skloubit nabídku pro rodiny s dětmi s požadavky hl. cílových skupin	23,08	vyšší spotřební výdaje rodin s dětmi	34,62
riziko zničení vybavení	23,08	jiná	7,69
nedostatek personálu kvalifikovaného pro práci s dětmi	19,23		
žádné	15,38		
nedostatečné prostory pro dětský koutek	11,54		
jiné	11,54		
nedostatečné prostory pro hřiště	3,85		

Zdroj: vlastní zpracování, 2013

Shrnutí. Na začátku bakalářské práce jsme si určili jednu hlavní a dvě částkové hypotézy. Ty jsme se v průběhu zpracování bakalářské práce, s pomocí dotazníkového šetření, snažili potvrdit či vyvrátit. V hlavní hypotéze H_0 jsme předpokládali, že minimálně 60 % ubytovacích zařízení má k dispozici dětský koutek. Na základě analýzy konstatujeme, že dětským koutkem v restauraci disponuje více než 73 % ubytovacích zařízení ze všech dotazovaných. Stejně procento, tedy více než 73 % z nich má dětský koutek otevřený po celý den, necelých 16 % ubytovacích zařízení uvedlo, že má dětský koutek k dispozici několik hodin v průběhu dne. Náš předpoklad byl tedy správný a hlavní hypotézu jsme potvrdili. V částkové hypotéze H_1 jsme předpokládali, že minimálně 20 % ubytovacích zařízení disponuje rodinnými pokoji. Tato hypotéza se nepotvrdila, protože z dotazovaných ubytovacích zařízení disponuje rodinnými pokoji pouze 16 %. Předpokladem částkové hypotézy H_2 bylo mínění, že minimálně 40 % ubytovacích zařízení alespoň 1x ročně organizuje akci pro děti. Z dotazníkového šetření vyplývá, že více než 48 % z dotazovaných ubytovacích zařízení nějakou akci poskytuje. Téměř 66 % z nich organizuje Silvestrovský pobyt. Při příležitosti jarních či podzimních prázdnin nabízí pobyty více než 61 % ubytovacích zařízení. Jiné druhy akcí, než jsou uvedené v dotazníku, nabízí téměř 58 % z dotazovaných. Téměř 31 % organizuje Mikulášský pobyt. Necelých 27 % organizuje akci při příležitosti dětského dne. Uvedenou částkovou hypotézu jsme tedy potvrdili.

3 Návrhy přizpůsobení nabídky ubytovacích zařízení pro rodiny s dětmi

Orientace na dětského zákazníka je jedním z trendů na trhu cestovního ruchu a významným nástrojem budování stálé, ale také budoucí klientely ubytovacího zařízení.

Pro většinu ubytovacích zařízení je problémem modernizace a rekonstrukce vybavení a zařízení pro potřeby dětských zákazníků. Vlastní finanční prostředky ubytovacích zařízení na rozsáhlé změny nepostačují a získání sponzorů je obtížné. Jednou z možností financování rekonstrukce, či modernizace je dotační program společnosti ALNIO Group s. r. o. [7], která provozuje webový portál www.dotacnisluzby.cz. Tato společnost poskytuje dotace na malokapacitní ubytovací zařízení, rekreační objekty – penziony, turistická centra, rekreační centra, sportovní zázemí a jiné.

Dotační program je určen zejména na podporu výstavby a rekonstrukcí malokapacitních ubytovacích a stravovacích zařízení, půjčoven sportovního vybavení a objektů a ploch pro sportovní využití. Dotace je možné poskytnout na výdaje investičního charakteru v několika oblastech. Ubytovací služby mohou využít například dotaci na malokapacitní (max. 60 lůžek) ubytovací zařízení či stravovací zařízení stavební a doprovodné investice. Jedná se o výstavbu, rekonstrukci či přestavbu objektu. Dotace může být dále poskytnuta například na ubytovací jednotky, vnitřní komunikace, společenské prostory, stravovací služby, zázemí pro výrobu a skladování, zázemí pro zaměstnance jako je šatna, sociální zařízení, apod., dále pak na garáže či základní wellness služby (vířivka, sauna, pára).

Výše dotace činí až 60 % z celkových způsobilých výdajů. Výši dotace ovlivňuje například region místa realizace a velikost podniku, který žádá o dotaci.

Program je určen pro fyzické i právnické osoby podnikající v zemědělské výrobě podle zákona č. 252/1997 Sb., o zemědělství nebo nezemědělské podnikatelské subjekty, avšak pouze, pokud podnikají v cestovním ruchu, a to v době kratší než dva roky k datu podání žádosti o dotaci. Žadatelem naopak nemůže být obec, svazek obcí, nezisková organizace, zájmová sdružení, státní podnik.

Základní podmínky pro udělení dotace jsou, že projekt smí být realizován pouze na území obce do 2000 obyvatel, maximální výdaje mohou být 10 mil. Kč na projekt, žadatel musí mít prokazatelně uspořádány vlastnické nebo nájemní vztahy k nemovitostem, které souvisí s realizací projektu, dotace se neposkytuje na samostatné stravovací zařízení (musí být součástí zařízení ubytovacího) [7].

Restaurace by mohla dále přizpůsobit jídelní lístky potřebám a požadavkům dětského zákazníka. Mohla by připravovat dětská menu, menu pro rodiny s dětmi, kde by si rodiče mohli své vlastní menu sestavit z několika nabízených jídel. Dětský jídelní lístek by měl být pro dítě přitažlivé nejen svým složením pokrmů, ale také graficky (příloha 2).

Dětský jídelní lístek by mohl nabízet předkrmy z dětské šunky, různých druhů sýra, zeleninu, luštěniny. Děti oblíbené jsou krémové polévky zeleninové či z luštěnin, nudlové polévky a jemné vývary. Jako hlavní jídla jsou oblíbené rybí prsty, kuřecí řízek, kuřecí nugety, smažený sýr s bramborem, bramborovou kaší či hranolkami, která ovšem nesplňují kritérium zdravé stravy. Měla by být v jídelním lístku nahrazena jinými pokrmy, jako jsou těstoviny, rizoto, různé druhy pizzy, omáčky či zeleninové saláty. V jídelním lístku by ale neměly chybět také sladké pokrmy. Oblíbené jsou nudle s mákem, ovocné knedlíky, krupičná kaše, ovocná mléčná rýže či dukátové buchtičky. Zdravou alternativou by mohla být nabídka jáhlové či pohankové kaše s ovocem. Nabídka dezertů by mohla zahrnovat typické moučníky, jako jsou palačinky s ovocem a zmrzlinou, různé druhy dortů, zmrzlinové poháry, banán se šlehačkou, ale také méně obvyklé dezerty jako jsou jablka smažená v těstíčku, tvarohové krémy s čokoládou či ovocem nebo muffiny. Co se týče úpravy jídel, oblíbené jsou například z brambor či zeleniny vykrájené různé tvary, zvířátka či smajlíky. Vždy by ale měl být kladen důraz na to, aby pokrmy byly zdravé a odpovídaly doporučeným výživovým hodnotám.

Dalším z návrhů na vylepšení nabídky služeb ubytovacích zařízení pro rodiny s dětmi je například animační program a různé služby dětem. Pokud ubytovací zařízení disponuje společenskou místností, místností pro sport či odpovídajícím venkovními prostory, mohlo by pořádat pravidelné cvičení maminek s dětmi, zdravotní cvičení pro děti. Vhodné by bylo zajistit služby dětského fyzioterapeuta, s kterým by děti pravidelně cvičili. Pro dívky by mohly být zajištěny různé taneční kroužky jako je balet, břišní

tance, společenské tance pro nejmenší. Pro chlapce potom kroužky bojového umění. Ubytovací zařízení by mohlo pořádat fotbalové zápasy. S dětmi by také mohlo být nacvičováno divadelní představení. V zimních měsících v ubytovacích střediscích, které se nacházejí na horách, by mohl být pořádány „Závody ve sjezdu na čemkoliv“. Kdy by mohly děti soutěžit ve sjezdu kopce na jakémkoliv předmětu, který si vyberou. V rámci animačního programu by mohl být pořádán karneval, soutěž krásy či soutěž talentů, kde by děti představily jakoukoliv dovednost, kterou ovládají.

Závěr

Orientace na dětského zákazníka je jedním z trendů na trhu ubytovacích služeb. Konstatujeme, že v České republice se každým rokem zvyšuje množství a kvalita takzvaných baby friendly ubytovacích zařízení. Zatím se ale nemůže rovnat se situací v Evropě, kde má koncepce ubytovacích zařízení přátelských k dětem mnohem delší tradici, čemuž odpovídá i jejich současný počet a kvalita. V České republice existují především rodinná ubytovací zařízení, která ale nejsou primárně zaměřena na cílovou skupinu rodiny s dětmi.

V České republice vznikají webové portály, kde mohou zájemci o baby friendly ubytování nalézt databáze s přehledem těchto ubytovacích zařízení. Většina těchto portálů má určité požadavky, které musí každé ubytovací zařízení splnit, aby mohlo být zařazeno na seznam baby friendly ubytovacích zařízení. Takto má potenciální host jistotu, že mu v ubytovacím zařízení opravdu poskytnou služby a vybavení, které potřebuje.

V Královéhradeckém kraji najdeme poměrně velké množství ubytovacích zařízení, méně z nich je ale orientováno pouze na dětského návštěvníka. Většinou se jedná o ubytovací zařízení, která se snaží vyjít vstříc širšímu okruhu cílových skupin návštěvníků. Jednou z příčin může být i to, že provozovatelé shledávají bariéry orientace na dětského návštěvníka. Jsou jimi například finanční nákladnost, vysoké nároky na vybavenost, nedostatek kvalifikovaného personálu. Jednou z překážek je také to, že pokud se chce ubytovací zařízení zaměřit na cílovou skupinu rodiny s dětmi, je potom velmi složité skloubit nabídku pro tuto cílovou skupinu s nabídkou a požadavky ostatních cílových skupin. Přesto ale provozovatelé uvádějí i mnoho přínosů a výhod, které pramení z orientace na cílovou skupinu rodiny s dětmi. Patří mezi ně velká pravděpodobnost, že v případě spokojenosti, zůstanou rodiny navštívenému ubytovacímu zařízení věrné a budou ho navštěvovat pravidelně. Je třeba uvědomit si, že z hlediska perspektivy budoucího vývoje je dítě budoucím zákazníkem. Samozřejmě pouze tehdy, bude-li v daném ubytovacím zařízení spokojené a bude na něj mít hezké vzpomínky. Platí také to, že rodiny s dětmi mají vyšší spotřební výdaje, což je pro ubytovací zařízení velmi výhodné.

Ubytovací zařízení zaměřená na rodiny s dětmi v Královéhradeckém kraji jsou většinou kategorie penzion, ovšem bez kvalifikace a celkem velká část z nich se nachází na horách.

Hlavní hypotézu H_0 , tedy tvrzení, že minimálně 60 % ubytovacích zařízení má k dispozici dětský koutek, jsme na základě dotazníkového šetření potvrdili. Částkovou hypotézu H_1 , ve které jsme předpokládali, že minimálně 20 % ubytovacích zařízení disponuje rodinnými pokoji, jsme nepotvrdili. Předpoklad částkové hypotézy H_2 , tedy mínění, že minimálně 40 % ubytovacích zařízení alespoň 1x ročně organizuje akci pro děti, jsme potvrdili.

Cílem bakalářské práce bylo analyzovat a zhodnotit nabídku ubytovacích zařízení pro rodiny s dětmi v Královéhradeckém kraji. Konstatujeme, že prostřednictvím analýz a vyhodnocení primárních a sekundárních dat se nám cíl práce podařilo naplnit.

Přínosem bakalářské práce je podle našeho názoru sumarizace názorů a definic kategorií ubytovacích zařízení určených dětem, a to z hlediska teorie. Pro praxi má význam vymezení požadavků rodin s dětmi na vybavení a služby navštívených ubytovacích zařízení.

Výsledky práce je možné využít v pedagogickém procesu i v kontextu se zaměřením na sociální cestovní ruch. Jsou také využitelné při tvorbě produktových balíků pro rodiny s dětmi.

Seznam použité literatury

- [1] b. a. About us: Charity information. *Family Holiday Association: Tha charity that gives families a break* [online]. 2011 [cit. 2013-02-20]. Dostupné z: <<http://www.fhaonline.org.uk>>
- [2] b. a. *Baby friendly certificate* [online]. 2012 [cit. 2013-03-18]. Dostupné z: <<http://www.babyfriendlycertificate.cz/>>
- [3] b. a. Baby – friendly – hotel: Cestujte s dětmi [online]. 2013 [cit. 2013-02-27]. Dostupné z: <www.baby-friendly-hotel.cz>
- [4] b. a. *Believe in children Barnardo's* [online]. 2013 [cit. 2013-03-10]. Dostupné z: <<http://www.barnardos.org.uk/>>
- [5] b. a. *Cestuj s dětmi.cz* [online]. 2010 [cit. 2013-02-27]. Dostupné z: <www.cestujsdetmi.cz>
- [6] b. a. Definition von Kinderhotel. *Babylon* [online]. 1997 [cit. 2013-03-08]. Dostupné z: <<http://woerterbuch.babylon.com/kinderhotel/>>
- [7] b. a. *Dotační služby.cz* [online]. 2013 [cit. 2013-04-17]. Dostupné z: <www.dotacnisluzby.cz>
- [8] b. a. Dovolená s malými dětmi bývá plná stresu. Vyhněte se mu! Jed'te do „baby friendly“ hotelu!. *ŽENA-IN* [online]. 2011 [cit. 2013-03-27]. ISSN 1804-6576. Dostupné z: <<http://zena-in.cz/>>
- [9] b. a. *Hotel* [online]. 2013 [cit. 2013-03-12]. Dostupné z: <<http://www.businessdictionary.com/>>
- [10] b. a. Královéhradecký kraj. In: *Město pro děti.cz* [online]. 2011 [cit. 2013-04-11]. Dostupné z: <www.mestoprodeti.cz>
- [11] b. a. *Leading Family Hotels&Resorts* [online]. 2012 [cit. 2013-03-10]. Dostupné z: <<http://www.leadingfamilyhotels.com>>

- [12] b. a. Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení České republiky. 2013. Dostupné z: <<http://www.mmr.cz/>>
- [13] b. a. *Orea Hotels* [online]. 2011 [cit. 2013-03-09]. Dostupné z: <<http://www.orea.cz/>>
- [14] b. a. Pohádkové postavy. *Turistický portál Královéhradeckého kraje* [online]. 2009 [cit. 2013-04-17]. Dostupné z: <www.kralovehradeckyregion.cz>
- [15] b. a. Průzkum potřeb zákazníků pro sektor cestovních kancelářů a agentur. In: *Ministerstvo pro místní rozvoj ČR* [online]. 2010 [cit. 2013-03-14]. Dostupné z: <www.mmr.cz>
- [16] b. a. Služby ubytovacích zařízení [online]. [cit. 2013-02-22]. Dostupné z: <ubytovani-brno.blogspot.com>
- [17] b. a. United Nations Informations Centre Prague. *Úmluva o právech dítěte* [online]. 2005 [cit. 2013-02-21]. Dostupné z: <www.osn.cz>
- [18] b. a. *V Česku existuje na 20 000 ubytovacích zařízení* [online]. 2012 [cit. 2013-02-07]. Dostupné z: <<http://hotel-spa.ihned.cz/>>
- [19] b. a. V Česku se staví hotely pro děti. *Lidovky.cz: Zpravodajský server Lidových novin* [online]. 2008 [cit. 2013-01-27]. Dostupné z: <<http://byznys.lidovky.cz/>>
- [20] HÖRL, G. *Definition Familotel - Kinderhotel - Familienhotel* [online]. 2013 [cit. 2012-10-13]. Dostupné z: <<http://familienhotel.blogspot.cz/>>
- [21] KUČERA, P. Děti musí mít vlastní pas, zápis u rodičů už nestačí. *Aktualne.cz* [online]. 2012 [cit. 2013-04-14]. Dostupné z: <aktualne.centrum.cz>
- [22] LINDEROVÁ, I. 2013. *Ekonomická revue cestovního ruchu*. Banská Bystrica: Ekonomická fakulta UMB Banská Bystrica, 2008. ISSN 0139-8660.
- [23] ORIEŠKA, J. *Technika služeb cestovního ruchu*. Praha 1: Idea servis, 1999, s. 6. ISBN 80-85970-27-9.
- [24] PÁSKOVÁ, M., ZELENKA, J.: *Cestovní ruch, výkladový slovník*, MMR, Praha 2002

- [25] ŠTĚPÁNKOVÁ, H. *Technika služeb cestovního ruchu: sylabus - učební text*. 2010 [cit. 2013-02-13], 54 s. Dostupné z: <<https://docs.google.com/>>
- [26] ŠVÁBENSKÁ, M. *Analýza vybraného segmentu trhu cestovního ruchu - rodiny s dětmi*. Brno, 2008. Diplomová práce. Masarykova univerzita, ekonomicko-správní fakulta, regionální rozvoj a správa. Vedoucí práce Ing. Martin Šauer.
- [27] VISNERY. Marketing služeb - definice služeb. *Blog.ZaRohem.cz* [online]. 2008 [cit. 2013-04-06]. Dostupné z: <blog.zarohem.cz>
- [28] Vyhláška Ministerstva hospodárstva Slovenskej republiky. In: *Zbierka zákonov č. 277/2008*. 2008.

Seznam příloh

Příloha 1 Loga subjektů s konceptem Baby friendly	53
Příloha 2 Dotazník	56
Příloha 3 Příklad dětského menu	62

Příloha 1 Loga subjektů s konceptem Baby friendly

Obrázek 1 Logo Baby friendly hotels



Zdroj: Orea Hotels [online]. 2011 [cit. 2013-03-09]. Dostupné z: <http://www.orea.cz/>

Obrázek 2 Logo Dítě vítáno



Zdroj: Babyweb.cz [online]. 2009 [cit. 2013-04-16]. Dostupné z: www.babyweb.cz

Obrázek 3 Logo portálu Baby friendly hotel



Zdroj: Baby – friendly – hotel [online]. 2013 [cit. 2013-02-27]. Dostupné z: www.baby-friendly-hotel.cz

Obrázek 4 Logo portálu Baby friendly certificate



Zdroj: *Baby friendly certificate* [online]. 2012 [cit. 2013-03-18]. Dostupné z: <http://www.babyfriendlycertificate.cz/>

Obrázek 5 Označení baby friendly ubytovacích zařízení



Zdroj: *Baby friendly certificate* [online]. 2012 [cit. 2013-03-18]. Dostupné z: <http://www.babyfriendlycertificate.cz/>

Obrázek 6 Logo Family holiday association



The charity that gives families a break

Zdroj: *Family Holiday Association* [online]. 2011 [cit. 2013-02-20]. Dostupné z: <http://www.fhaonline.org.uk>

Obrázek 7 Logo charity Barnardo's



Zdroj: *Believe in children Barnardo's* [online]. 2013 [cit. 2013-03-10]. Dostupné z:
<<http://www.barnardos.org.uk/> >

Příloha 2 Dotazník

DOTAZNÍK

Vážené dámy a pánové,

rodiny s dětmi jsou významní cílovou skupinou na trhu cestovního ruchu. Ubytovací zařízení se na služby určené právě jim orientují stále ve větší míře.

Tímto dotazníkem bychom chtěli zjistit, jak jsou ubytovací zařízení v Královéhradeckém kraji připraveni na uspokojování poptávky ze strany rodin s dětmi. Zajímají nás Vaše názory, postoje a zkušenosti.

Vámi vyplněný dotazník použijeme jako podklad pro zpracování bakalářské práce k tématu „Nabídka produktů ubytovacích zařízení v České republice pro rodiny s dětmi“.

Markéta Boušková

studentka 3. ročníku

Katedra cestovního ruchu Vysoké školy polytechnické Jihlava

1. Na jaké cílové skupiny se orientuje Vaše ubytovací zařízení?

Vyberte dvě nejvýznamnější.

- a) rodiny s dětmi
- b) senioři
- c) ženy
- d) obchodní cestující
- e) lidi v produktivním věku
- f) jiné

2. Je součástí Vaší nabídky pobyt pro děti při speciálních příležitostech např. Mikuláš, Den dětí apod.?

- a) ano, vyberte max. 3 nejvýznamnější akce
 - ☐ Mikulášsky pobyt
 - ☐ Den dětí
 - ☐ Drakiáda
 - ☐ Víkend pro rodiny s dětmi přes jarní/podzimní prázdniny

☐ Silvestrovský pobyt

☐ jiné

.....

.....

b) ne

3. Nabízí Vaše ubytovací zařízení produktové balíky pro rodiny s dětmi v průběhu celého roka?

a) ano

b) ne

4. Jaké typy pokojů nabízí Vaše ubytovací zařízení?

Vyberte typ pokoje a počet pokojů daného typu, kterými Vaše ubytovací zařízení disponuje.

Typ pokoje	Možnost přistýlky		Počet pokojů
	ano	ne	
a) jednolůžkový	☐	☐	
b) dvoulůžkový	☐	☐	
c) třílůžkový	☐	☐	
d) rodinný	☐	☐	
e) apartmán	☐	☐	
f) suite	☐	☐	
g) duplex	☐	☐	
h) jiný	☐	☐	
.....			

5. Vyberte vybavení, kterým Vaše ubytovací zařízení disponuje:

pokoj

☐ dětská postýlka

☐ kolébka

☐ rychlovarná konvice

☐ možnost přípravy stravy pro dítě

☐ bezbariérový přístup

	☐ jiné
koupelna a WC	☐ dětská vanička ☐ nočník ☐ dětské záchodové prkýnko ☐ přebalovací pult ☐ místo na věšení prádla ☐ bezbariérový přístup ☐ jiné
restaurace	☐ dětské židle ☐ dětské nádobí ☐ podbradníky ☐ papírové ubrusy s možností popsání, kým dítě čeká ☐ dětský koutek ☐ bezbariérový přístup ☐ jiné
společné prostory (toalety)	☐ umyvadla přizpůsobená dětem ☐ toalety přizpůsobené dětem ☐ přebalovací pult ☐ bezbariérový přístup ☐ jiné
společné prostory (zábava)	☐ vnitřní bazén ☐ brouzdaliště ☐ skluzavky ☐ bezbariérový přístup ☐ jiné

- exteriér
- ☐ venkovní hřiště
 - ☐ pískoviště
 - ☐ jiné

6. Vyberte služby, které Vaše ubytovací zařízení poskytuje:

- stravovací služby (restaurace, kavárna, denní bar)
- ☐ nabídka hlavních jídel a polévek pro děti „tzv. dětské menu“ (ryby, dušené maso, zeleninové polévky)
 - ☐ poloviční porce
 - ☐ nabídka zmrzliny a dezertů
 - ☐ dizajn jídla pro dítě (omáčkou napsané jméno, obrázek)
 - ☐ jiné

- zábava
- ☐ animační program sezónní
 - ☐ animační celoroční
 - ☐ animační program víkendový
 - ☐ dětský koutek (otevřen celý den)
 - ☐ dětský koutek (otevřen několik hodin v průběhu dne)
 - ☐ dětské TV kanály na pokojích
 - ☐ jiné

- sport
- ☐ hodiny plavání pro maminky s dětmi
 - ☐ půjčovna bicyklů s dětskými sedátky a dětských bicyklů
 - ☐ jiné

- vzdělávání
- ☐ výuka jazyků pro děti
 - ☐ umělecké kurzy pro děti
 - ☐ možnost vypůjčení dětských knížek
 - ☐ jiné

hlídání dětí	☐ baby sitting na požádání ☐ celodenní baby sitting ☐ jiné
péče o dítě	☐ možnost vyprání ☐ možnost vyžehlení ☐ úschovna kočárků ☐ prodej drogistického zboží pro děti ☐ zdravotnická služba ☐ jiné
jiné	

7. V čem vidíte překážky v orientaci na klientelu rodin s dětmi?

Vyberte dvě nejvýraznější.

- a) nabídku pro rodiny s dětmi nelze skloubit s nabídkou a požadavky hlavních cílových skupin
- b) nedostatečné prostory pro vybudování dětského koutku
- c) nedostatečné prostory pro vybudování hřišť
- d) kapitálová náročnost
- e) nedostatek personálu kvalifikovaného pro práci s dětmi
- f) nároky na vybavení pokojů
- g) riziko zničení vybavení
- h) jiné

8. V čem vidíte přínos orientace na dětského zákazníka (rodiny s dětmi)?

Vyberte dva nejvýraznější.

- a) dítě = budoucí zákazník
- b) věrnost a loajalita spokojené rodiny
- c) vyšší spotřební výdavek rodin s dětmi

d) jiné

.....

..

Název ubytovacího zařízení (nepovinná položka):

Kategorie ubytovacího zařízení:

a) hotel

b) hotel garni

c) penzion

d) golf resort

e) kemp

f) jiné

Třída ubytovacího zařízení:

a) ***

b) ****

c) *****

Lokalita ubytovacího zařízení:

a) město

b) venkov

c) hory

d) jiné

Pohádkové menu

Předkrm

-  Toast Maxipsa Fíka se šunkou a ananasem, zapečený sýrem, obložený čerstvou zeleninou
-  Obložený talíř Boba a Bobka (3 druhy sýru, šunka, vejce, čerstvá zelenina, pečivo)

Polévka

-  Krtkova písmenková
-  Broučkova krémová pórková s opečeným chlebem a sýrem



Hlavní chod

-  Boloňské těstoviny Štaflíka a Špagetky
-  Maruščiny jahodové knedlíky



Dezert

-  Medovník Včelky Máji
-  Čokoládový dort Pejska a kočičky

Nápoj

-  Voda z Rákosníčkova rybníku
-  Mléčný shake Kocoura Mikeše
-  Jablečný džus Červíka Pepíka

