

Analýza provozu hotelu Arkáda v Bučovicích

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Autor práce:	Veronika Klimešová
Studijní program:	Ekonomika a management
Obor:	Cestovní ruch
Název práce:	Analýza provozu hotelu Arkáda v Bučovicích
Cíl práce:	Cílem práce je analýza provozu hotelu Arkáda se zaměřením na stravovací úsek. Porovnání nabídky a kvality stravovacích služeb hotelu s nabídkou ve městě Bučovice. Na závěr doporučení na zlepšení konkurenceschopnosti hotelové restaurace.


Mgr. Anica Djokić, MBA
vedoucí bakalářské práce


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

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

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

Byla jsem seznámena s tím, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje AZ, zejména § 60 (školní dílo).

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

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

V Jihlavě dne

.....

Podpis

Poděkování

Chtěla bych poděkovat vedoucí práce MGR. Anici Djokić, MBA za pomoc, cenné rady a trpělivost při tvorbě mé bakalářské práce. Velký dík patří vedení hotelu Arkáda, konkrétně Liboru Mackovi, za poskytnutí informací, věnovaný čas a trpělivost při komunikaci. Také bych ráda poděkovala mojí rodině, která mě po celou dobu mého studia podporovala.

VYSOKÁ ŠKOLA POLYTECHNICKÁ JIHLAVA

Katedra cestovního ruchu

Analýza provozu hotelu Arkáda v Bučovicích

Bakalářská práce

Autor: Veronika Klimešová

Vedoucí práce: Mgr. Anica Djokić, MBA

Jihlava 2014

ABSTRAKT

KLIMEŠOVÁ, Veronika: Analýza provozu hotelu Arkáda v Bučovicích. Bakalářská práce. Vysoká škola polytechnická Jihlava. Vedoucí práce Mgr. Anica Djokić, MBA. Katedra cestovního ruchu. Stupeň odborné kvalifikace: bakalář. Jihlava 2014. 65 stran.

Bakalářská práce se zabývá analýzou provozu hotelu Arkáda v Bučovicích. Teoretická část definuje základní pojmy vztahující se k hotelu, popisuje jednotlivé úseky, ale především se zaměřuje na stravovací úsek, což je cílem práce.

Praktická část, pomocí metody fiktivního zákazníka, zkoumá konkurenceschopnost Restaurace Arkáda s dalšími, předem vybranými restauracemi v Bučovicích. Podle vybraného menu hodnotí kvalitu služeb a poměr ceny.

Klíčová slova

Fiktivní zákazník, hotel, konkurenceschopnost, stravování.

ABSTRACT

KLIMEŠOVÁ, Veronika: Analysis of the hotel Arkáda in Bučovice. Bachelor thesis. College of Polytechnics Jihlava. Department of Tourism. Supervisor: Mgr. Anica Djokić, MBA. Degree of qualifications: Bachelor. Jihlava 2014. 65 pages.

This bachelor thesis analyzes operations of the Arkáda hotel in Bučovice. The theoretical part defines basic concepts related to the hotel, describing individual departments, however mainly focusing on food and beverage segments as a main objective.

The practical part examines competitiveness of the hotel restaurant in relations with other pre-selected competitive restaurants in Bučovice. Quality of the food and service including price comparison is evaluated to the according selected menu.

Keywords

Mystery shopping, hotel, competitiveness, food and beverage.

Předmluva

Pro zpracování bakalářské práce jsem si vybrala analýzu provozu hotelu, a to konkrétně tříhvězdičkového Hotelu Arkáda v Bučovicích. Tento hotel je pro mne inspirací především proto, že se nachází v blízkosti mého bydliště. Zřejmě i vzpomínky na tento hotel ovlivnily můj zájem o cestovní ruch a cestování, respektive pak i služby v tomto odvětví. Z toho důvodu jsem si pro studium vybrala naši školu, jelikož nabízela obor, ve kterém se chci vzdělávat a věnovat se mu jak nejvíce bude možné. V tomto rozhodnutí mě utvrdila i dosavadní praxe v zahraničí, na které jsem si díky škole, kde nyní studuji, mohla vyzkoušet po dobu dvou sezón práci v restauraci a následně i roli recepční. Tato zkušenost ovlivnila i moji další praxi, tentokrát vykonávanou v České republice, avšak opět na pozici recepční. Hotel se pro mne velmi rychle stal druhým domovem, a to jen upevnilo můj cíl, kterým je plně se věnovat hotelnictví a směřovat své kroky k manažerství v tomto oboru.

Obsah

Úvod.....	14
I. Teoretická část	15
1. Ubytovací zařízení	15
1.1 Kategorizace ubytovacích zařízení	16
1.2 Klasifikace ubytovacích zařízení	16
1.3 Certifikace a klasifikační znaky.....	17
2. Hotel.....	18
2.1 Organizační struktura hotelu.....	18
2.2 Ubytovací úsek	18
2.2.1 Front Office.....	18
2.2.2 Housekeeping.....	20
2.3 Stravovací úsek	20
2.3.1 Materiálně technická základna.....	22
2.3.2 Kategorizace hostinských zařízení.....	23
2.3.4 Druhy obsluhy.....	24
2.3.5 Obsluha při společném stolování	25
2.3.6 Systém kritických bodů – HACCP	26
2.3.7 Současné trendy v oblasti stravovacích služeb	27
2.4 Technický management	28
2.5 Kongresové služby.....	29
2.6 Personální úsek	29
3. Analýza konkurence	30
3.1 Analýza konkurenčních hotelů	30
3.2 Swot analýza	31
4. Metoda mystery shopping.....	32

4.1 Mystery Shopping v gastronomii.....	34
II. Praktická část	35
1. Bučovice a okolí	35
2. Hotel Arkáda.....	36
2.1 Charakteristika hotelu	37
2.1.1 Základní údaje.....	37
2.1.2 Profil firmy	37
2.1.3 Klientela.....	38
2.1.4 Analýza současných služeb v hotelu	38
2.2 Ubytovací úsek	38
2.3 Stravovací úsek.....	39
2.4 Housekeeping.....	40
2.5 Kongresové služby.....	40
2.6 Catering.....	40
3. Analýza konkurence	41
3.1 Restaurace Kaťák.....	42
3.2 Restaurace Litovel	46
3.3 Vinárna u Šembery	49
3.4 Restaurace Arkáda	53
4. SWOT analýza.....	57
4.1 Vyhodnocení	60
4.2 Shrnutí a doporučení	61
Závěr	62
Seznam použitých zdrojů.....	64
Přílohy.....	67

Seznam obrázků

Obrázek 1 - Česneková polévka se šunkou a opečeným chlebem.....	43
Obrázek 2 - Farmářský salát	44
Obrázek 3 - Espresso	45
Obrázek 4 - Horké maliny s griotkou a vanilkovou zmrzlinou	45
Obrázek 5 - Česneková polévka	47
Obrázek 6 - Zeleninový salát s kuřecími nugetami	48
Obrázek 7 - Espresso	48
Obrázek 8 - Dezert Panna Cotta s jahodami	49
Obrázek 9 - Moravská česnečka	50
Obrázek 10 - Salát s kuřecími smaženkami.....	51
Obrázek 11 - Espresso	52
Obrázek 12 - Jablečný závin s vanilkovou zmrzlinou	52
Obrázek 13 - Česneková polévka	54
Obrázek 14 - Farmářský salát	55
Obrázek 15 - Espresso	55
Obrázek 16 - Dezert Panna cotta s lesním ovocem	56

Seznam tabulek

Tabulka 1 - SWOT analýza	31
Tabulka 2 - Seznam stejných jídel vybraných podniků	42
Tabulka 3 - SWOT analýza stravovacího zařízení hotelu Arkáda.....	57
Tabulka 4 - Ceny jednotlivých pokrmů ve srovnání s konkurencí	57
Tabulka 5 - Ohodnocení restaurace Litovel.....	58
Tabulka 6 - Ohodnocení Restaurace Kaťák.....	58
Tabulka 7 - Ohodnocení Restaurace Arkáda	59
Tabulka 8 - Ohodnocení Vinárna u Šembery	59
Tabulka 9 - Závěrečné srovnání jednotlivých pohostinských zařízení	60

Seznam schémat

Schéma 1 - Organizační struktura hotelu.....	18
Schéma 2 - Organizační struktura hotelu Arkáda	36

Seznam zkratek

atd	a tak dále
HACCP	Systém analýzy rizika a stanovení kritických kontrolních bodů (angl. Hazard Analysis and Critical Control Points)
PMS	rezervační systém (angl. Property Management System)
s.r.o.	společnost s ručením omezeným
WiFi	bezdrátové připojení k internetu
www	informační systém pro práci s hypertextovými dokumenty na Internetu

Zkratky států, institucí a organizací

AHR ČR	Asociace hotelů a restaurací
Czech Tourism	České centrála cestovního ruchu
ČR	Česká republika
Hotelstars Union	Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení ČR
UNIHOST	Sdružení podnikatelů v pohostinství, stravovacích a ubytovacích službách ČR

Úvod

Téma pro tuto bakalářskou práci jsem si vybrala, protože z předchozích zkušeností získaných v zahraničí, v různých hotelových zařízeních a především díky vědomostem získaných na této vysoké škole, je mi prostředí hotelu blízké. Cílem této práce je zanalyzovat provoz hotelu Arkáda, porovnat nabídku a kvalitu stravovacích služeb hotelu s nabídkou služeb jiných hotelů v Bučovicích. To mi umožní metoda fiktivního zákazníka (mystery shopping), kterou zjistím postavení a konkurenceschopnost hotelové restaurace. Bakalářská práce je rozdělena na dvě části, teoretickou a praktickou, kde se zaměřím na stravovací úsek.

V teoretické části vysvětlím základní pojmy ubytovacího zařízení, jejich klasifikaci a certifikaci. Uvedu všeobecnou organizační strukturu hotelu a zmíním se o úsecích, které hotel nabízí. Jelikož jsem si vybrala zaměření na stravovací úsek, budu se této kapitole věnovat více, například: materiálně technické základně, kategorizaci pohostinských zařízení, systému kritických bodů, či druhům obsluhy. V oblasti stravování jsou také důležité současné trendy a modernizace pokrmů a způsob jejich přípravy. Nakonec vysvětlím, co je to SWOT analýza a popíši metodu mystery shopping v gastronomii.

V praktické části, zanalyzuji nabízené služby hotelu Arkáda, jeho charakteristiku a základní údaje. Také se zmíním o Bučovicích, jako obci, nabízející širokou škálu aktivit. Popíši především stravovací úsek. Abych zjistila, jakou pozici zaujímá hotelová restaurace mezi ostatními, zvolím metodu fiktivního zákazníka a navštívím tři předem vybrané restaurace v Bučovicích. Určím tak, čím se hotel odlišuje od konkurence, v čem je lepší, nebo naopak v čem nevyniká. Díky SWOT analýze zjistím slabé a silné stránky hotelu. V závěru práce se pokusím navrhnout změny, které by mohly vést ke zkvalitnění poskytovaných služeb.

I. Teoretická část

1. Ubytovací zařízení

Hotel můžeme definovat jako místo, kde je za úplatu poskytováno ubytování všem turistům. Kromě ubytovacích služeb jsou v závislosti na klasifikaci či na zařazení do jakostní třídy poskytovány další služby a to stravovací, společensko-zábavní, konferenční, relaxační a všechny služby všeobecně, které patří do této oblasti služeb. Minimální kapacita je obvykle 10 pokojů, ale v závislosti na normách či zvyklostech může být vyžadován i vyšší počet pokojů.

Ubytovací zařízení dělíme z mnoha perspektiv:

1. Podle umístění:

- a) přímořské
- b) horské
- c) městské
- d) lázeňské
- e) rekreační

2. Podle převažujících doplňkových služeb nebo zaměření:

- a) kongresové, konferenční či seminární
- b) wellness
- c) lázeňské
- d) sportovní
- e) relax
- f) rodinné

3. Podle velikosti

- a) malé (obvykle do 50 pokojů)
- b) střední (obvykle 50-150 pokojů)
- c) velké (obvykle 150-400 pokojů)
- d) mega (obvykle nad 400 pokojů). (Křížek 2011, s. 22)

1.1 Kategorizace ubytovacích zařízení

1. **Hotel** – ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty vybavené pro poskytování přechodného ubytování a služeb s tím spojených, člení se do pěti tříd.
2. **Hotel garni** – ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty vybavené pro poskytování přechodného ubytování s vybavením jen pro omezený rozsah stravování (nejméně snídaně), člení se do čtyř tříd.
3. **Motel** – ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty poskytující přechodné ubytování a služby s tím spojené zejména pro motoristy, člení se do čtyř tříd; nachází se v blízkosti pozemních komunikací s možností parkování, recepce a restaurace může být mimo ubytovací část.
4. **Penzion** – ubytovací zařízení s nejméně 5 a maximálně 20 pokoji pro hosty s omezeným rozsahem společenských a doplňkových služeb (absence restaurace), člení se do čtyř tříd.
5. **Botel** – ubytovací zařízení umístěné v trvale zakotvené osobní lodi, člení se do čtyř tříd. (Křížek, 2011, s. 23)

1.2 Klasifikace ubytovacích zařízení

Pro účastníky cestovního ruchu je důležité mít přehled o tom, s jakou kategorií a stupněm hotelu jednají. Pro rozdělení hotelů do různých kategorií používá sektor cestovního ruchu klasifikaci hotelů. Čím vyšší klasifikaci hotel má, tím vyšší musí být kvalita poskytovaných služeb. Na základě usnesení Vlády, za podpory Ministerstva pro místní rozvoj ČR a České centrály cestovního ruchu CzechTourism, byla sestavena Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení České republiky kategorie hotel, hotel garni, penzion, motel a botel. (Křížek, 2011, s. 23)

Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení České republiky je součástí mezinárodního „středoevropského“ systému Hotelstars Union, který sjednocuje klasifikační kritéria v rámci ČR, Německa, Rakouska a Maďarska. Tento systém zaručuje stejné parametry kvality ubytovacích služeb v tomto významném regionu. (Křížek, 2011, s. 23)

1.3 Certifikace a klasifikační znaky

V České republice platí jednotný systém klasifikace. Udělování a obnovování certifikátů a klasifikačních znaků provádějí pro své členy i ostatní profesní svazy Asociace hotelů a restaurací České republiky (AHR) a UNIHOST Sdružení podnikatelů v pohostinství, ubytovacích a stravovacích službách. Klasifikační znaky jsou udělovány na tříleté období počínaje rokem vydání a konče rokem, kdy uplyne tříletá lhůta. Maximálně čtyři hvězdičky mohou být uděleny ubytovacím zařízením typu hotel garni, penzion, motel a depandance. Ubytovací zařízení, která splňují více než jen povinná kritéria, mohou získat kromě označení „hvězdičkami“ označení navíc a to „Superior“:

- * Tourist
- ** Economy
- *** Standard
- **** First Class
- ***** Luxury (Křížek, 2011, s. 24)

Vzhledem k tomu, že mé téma se týká tříhvězdičkového hotelu, uvádím charakteristiku vztahující se k dané třídě:

***** Standard**

- 100 % pokojů má barevnou TV včetně dálkového ovladače, rozhlas
- Telefon v pokoji, noční stolek, světlo ke čtení
- Přístup na Internet v pokoji nebo ve veřejných prostorách
- Topení v koupelně, vysoušeč vlasů, kosmetické ubrousky
- Zrcadlo na výšku postavy, místo pro uložení zavazadla/kufříku
- Šitíčko, pomůcky na čištění obuvi, služba prádelny a žehlení
- Polštář a přikrývka navíc na požádání
- Recepce otevřena 14 hodin, telefonicky dostupná 24 hodin denně, personál hovořící dvěma jazyky (čeština/jeden světový jazyk)
- Místa k sezení v prostoru recepce, pomoc se zavazadly
- Centrální trezor nebo trezor na pokoji
- Přehledný systém vyřizování stížností
- Restaurace otevřená alespoň 5 dnů v týdnu [1]

2. Hotel

2.1 Organizační struktura hotelu

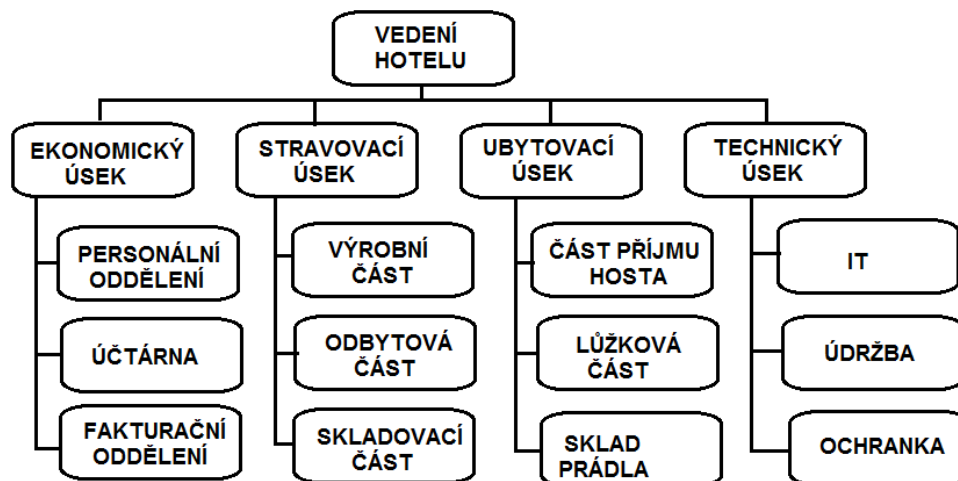


Schéma 1 - Organizační struktura hotelu
(Zdroj - Vlastní zpracování)

2.2 Ubytovací úsek

Ubytovací službu lze definovat jako krátkodobý pronájem pokoje za účelem uspokojení základní potřeby člověka. Ubytovací úsek je tedy souhrnem činností, jejichž mottem je vytvořit hostovi pocit druhého domova. Členíme jej na část zvanou Front Office a na část housekeeping. (Křížek, 2011, s. 33)

2.2.1 Front Office

Front office tvoří přední, čelní, frontální linii a zajišťuje prvotní kontakt s hosty. Dělíme ji na pracoviště recepce a halové služby. Recepční pult je ohniskem dění a proto má postavení v interiéru celé vstupní haly. Front office také zahrnuje např. Concierge (sekretářské služby, vrátný). K pozicím halových služeb počítáme dvevníka a hotelového zřízence (bagážista, portýr). (Křížek, 2011, s. 35)

Recepce

Zaměstnanci recepce reprezentují hotel, musí mít uniformy a být dobře upraveni. Prvních pět minut pobytu hosta v hotelu je důležitých pro vytvoření prvního dojmu, musí být tedy samozřejmostí, že hotel si všímá i čistoty chodníku, nesmíme opomenout

vyjádření díky a přání příjemného pobytu. Také si uvědomit, že nereprezentujeme jen sami sebe, nýbrž celý tým pracovníků hotelu a vystupování musí obsahovat všechny prvky profesionality. Důraz se klade i na výběr zaměstnanců.

Mezi základní úkoly Front office patří prodávání hotelových pokojů hostům, provádění registrací, tzv. check-in, koordinace služeb a poskytování informací o místě. Kontroluje také aktuální informace o stavu ubytovací kapacity a stará se o účty hotelových hostů během pobytu. Dále pečuje o účetnictví ve vztahu k hotelovým účtům a zajišťuje finanční vyrovnaní s hosty. Nakonec odhlašuje hosty z hotelu při jejich odjezdu, tzv. check-out. (Křížek, 2011, s. 36)

Hotelová hala

Dispozice haly a její design hraje velmi významnou roli při utváření hostova prvního dojmu. Její velikost je řízena kapacitou hotelu a skladbou klientely, na kterou se hotel zaměřuje. Může být individuální či skupinová. Podle velikosti a uspořádání vyzařuje atmosféru a ovlivňuje pocity klientů. Prostředky, kterými tohoto můžeme dosáhnout, jsou různé: pohoda, klid, velký prostor, pohodlným a luxusním vybavením s příjemnými barvami a nepřímým osvětlením. (Křížek, 2011, s. 38)

Rezervace

V malém hotelu se funkce rezervačního oddělení přesouvá na recepci, kde je vyčleněn jeden pracovník, který se zabývá speciálně rezervacemi. Zodpovědnou osobou se stává vedoucí recepce a ten se zodpovídá řediteli hotelu. Zaznamenávání se uskutečňuje pomocí rezervačního systému, v případě velmi malého hotelu do rezervační knihy.

Ve větším a velkém hotelu tvoří rezervační oddělení samostatné pracoviště o několika zaměstnancích. Za chod odpovídá vedoucí rezervačního oddělení. Nejdůležitější však je, aby zde fungovala efektivní komunikace a nedocházelo k šumům v přenosu informací a operativní reakce na vývoj poptávky. Pracovní doba rezervačního oddělení je dána velikostí hotelu a složením klientely.

K usnadnění práce a propojení oddělení slouží rezervační systém PMS – Property Management System, např. Fidelio, Opera, Hores, Hogatex. Jsou používány na každém oddělení od recepce přes housekeeping, účtárnu a jsou propojeny s pracovníky restaurace, případně barem. (Křížek, 2011, s. 53)

2.2.2 Housekeeping

Housekeeping je jedním z nejdůležitějších oddělení každého ubytovacího zařízení. Jedná se o uspokojení hosta, který je vždy na prvním místě.

Význam tohoto klíčového úseku spočívá v dobře uklizeném pokoji. Činnost lůžkové části je zaměřena na přípravu pokoje k ubytování, předání pokoje hostům, běžný úklid v průběhu ubytování, zajištění bezporuchové funkce pokoje, obstarání drobných služeb a úklid pokoje po odjezdu hosta. Patří sem také generální úklid pokojů včetně jejich údržby, dezinfekce, úklid chodeb a přilehlých prostor. Tyto činnosti jsou prováděny dle předem stanoveného časového plánu a také v souladu se sanitačním řádem. (Beránek, 2007, s. 85)

Z ekonomického pohledu je housekeeping střediskem nákladovým, bez tvorby tržeb. Odpovědnost za výši těchto nákladů je vysoká s přihlédnutím na objemy praného hotelového prádla. Plánování a řízení nákladů je jedním z klíčových úkolů a činností tohoto oddělení. Každodenní sledování spotřeby materiálu potřebného k úklidu pokojů a ostatních prostor, následné vyhodnocování a porovnávání s minulostí má význam nejen pro plánovací proces, ale i sledování ukazatelů výnosového managementu. (Křížek, 2011, s. 61)

2.3 Stravovací úsek

Poskytování stravovacích služeb je podmínkou rozvoje cestovního ruchu, jelikož umožňuje uspokojovat základní potřeby výživy účastníků cestovního ruchu během přepravy a pobytu v cílovém místě. (Orieška, 1999, s. 57)

V čele stravovacího provozu je vedoucí stravovacího úseku – Food and Beverage manažer. Úkolem tohoto úseku je poskytovat stravovací služby především ubytovaným hostům.

Podle typu může jít o následující druhy stravovacích služeb:

- snídaně od časných ranních hodin
- celodenní stravování
- oddělené, vyhrazené stravování
- podávání pokrmů a nápojů na pokoj
- rychlé občerstvení (Beránek, 2007, s. 86)

Účastníci cestovního ruchu nejčastěji využívají během svého pobytu síť provozoven veřejného stravování v daném místě, která je určena i pro potřeby místních obyvatel.

Zvláštní nabídka stravování je připravována pro turisty hotelu v rámci svých komplexních služeb. Turista tedy využívá stravovacích služeb v různém rozsahu:

- ubytování se snídaní
- polopenze (dvě jídla denně, nejčastěji snídaně a večeře)
- plná penze (snídaně, oběd, večeře)
- all inclusive (celodenní stravování i konzumace nápojů jsou zahrnuty v ceně pobytu (Indrová, 2009, s. 44)

V každém hotelu musí být zajištěno celodenní stravování pro ubytované hosty, ale výjimku tvoří hotel garni, kde se většinou podává pouze snídaně. Stravovací středisko můžeme rozdělit na dvě části: výrobní a odbytovou. Výrobní část představují kuchyně, příruční sklady a přípravny. Odbytovou část představují restaurace, vinárny, bary a ostatní odbytová střediska. Nabídka odbytového střediska je prezentována formou nabídkového lístku (jídelní, nápojový a kavárenský). Provozovatel je povinen zákazníkovi předložit nabídku jídel včetně ceníku na jeho žádost.

Mezi náležitosti jídelního lístku patří:

- označení výrobce, provozovny
- datum platnosti (z hlediska cenové evidence)
- názvy výrobků, jednotlivých pokrmů a nápojů
- cena vztažená k prodávanému jednotkovému množství. (Beránek, 2007, s. 86)

V rámci mezinárodního cestovního ruchu je regionální a národní gastronomie jedno z významných atraktivit, součástí kulturního dědictví národa a může mít vliv na samotný motiv účasti na cestovním ruchu. Gastronomie konkrétní oblasti je ovlivněna:

- geografickou polohou
- podnebím
- převažujícími prvky flóry a fauny, které slouží k hospodářským účelům,
- stupněm ekonomického rozvoje
- kulturním vývojem, tradicemi a náboženstvím

- pronikáním vlivů cizích zemí – ekonomická globalizace, mísení kultur a další.
(Indrová, 2009, s. 52)

2.3.1 Materiálně technická základna

Stravovací služby jsou poskytovány během přepravy v dopravních prostředcích či zařízeních umístěných v bezprostřední blízkosti silničních a dálničních komunikací, především dálkových tras. Takové stravování předpokládá existenci speciálních prostorů jako je restaurační nebo bufetový vůz ve vlakové soupravě, restaurace na lodi (botel) nebo na palubě letadla. V těchto případech je sortiment jídel a nápojů částečně omezen.

V případě poskytování stravovacích služeb v místech cestovního ruchu, jde o stravovací služby poskytované pohostinskými zařízeními. Patří sem prostory v objektech, kde se připravují nápoje a pokrmy, následuje jejich prodej a doplňkový prodej polotovarů. (Orieška, 1999, s. 57)

Prostory, které by na sebe mohly negativně působit a mít vliv na potraviny a pokrmy v jakékoliv fázi jejich výroby, musí být odděleny. Způsob oddělení může být stavebně nebo provozně. Stavebním způsobem rozumíme vytvoření samostatné místnosti například oddělení hrubé přípravy brambor a zeleniny, hrubé přípravy masa, sklad odpadků, sklady a umývárny obalů. Provozní oddělení znamená vytvoření pracovního prostoru nebo úseku vyhrazeného pro konkrétní účel skupinou strojů, zařízení a kuchyňského nábytku tak, aby nedošlo k negativnímu ovlivnění zdravotní nezávadnosti produktu. Tento prostor stačí oddělit polo příčkou. Návaznost jednotlivých prostor však musí zajišťovat plynulost a efektivnost provozu. (Mlejnková, 2009, s. 75)

Podle všeobecného hlediska se odbytová střediska člení na:

- a) převážně stravovací (restaurace, motorest, samoobslužná restaurace)
- b) společensko-zábavní (kavárna, vinárna, bar)
- c) doplňkového stravování (bistro, bufet)

Podle prostorového uspořádání odbytové středisko tvoří přípravná, vlastní odbytové místnosti, určené k realizaci a spotřebě jídel a nápojů a vstupní prostory pro hosty, kde jsou umístěny šatny, hygienická zařízení a také například telefon. (Orieška, 1999, s. 57)

Zůstává však pravdou, že vedení stravovacího úseku hotelu je jednou z nejnáročnějších manažerských pozic v hotelu a vyžaduje vysokou míru odborných znalostí a dovedností, a to nejen z oblasti gastronomie a hotelnictví, ale i řízení lidí, účetnictví a finančního řízení. (Křížek, 2011, s. 63)

Mezi nejčastěji využívané formy účelového stravování patří:

- stravování zaměstnanců
- školní stravování
- stravování v nemocnicích a lázeňských zařízeních
- stravování v nápravně-výchovných zařízeních
- stravování v armádě
- sociální stravování (stravování zajišťované pečovatelskou službou, stravování důchodců)
- stravování při hromadných kulturních a sportovních akcích jako je například olympiáda, festivaly či mistrovství světa (Mlejnková, 2009, s. 26)

2.3.2 Kategorizace hostinských zařízení

Hostinská zařízení se podle převažujícího charakteru své činnosti ve shodě s doporučením a statistickou metodikou Evropské unie zařazují do následujících kategorií:

Do kategorie restaurace řadíme samoobslužné restaurace (jidelny), rychlé občerstvení, ryby, hranolky, železniční jídelní vozy a jiná zařízení pro přepravu cestujících. (Orieška, 1999, s. 58)

Do kategorie Bar patří bary, noční kluby, pivnice, vinárny, kavárny, espressa. (Orieška, 1999, s. 58)

2.3.4 Druhy obsluhy

Rozlišujeme pět způsobů obsluhy. Použití konkrétního systému závisí na charakteru střediska. Můžeme jej také přizpůsobit servisu s ohledem na národnost a kulturní zvyky hostů. Každý odborník při poskytování jakéhokoli způsobu obsluhy musí znát a zvážit výhody a nevýhody jednotlivých systémů. Někde může čas ušetřit, jinde ztratit. Díky moderním technologiím máme možnost zlepšení hygienických poměrů, snížení kontaminaci pokrmů, zachování svěžesti, teploty a vzhledu.

Talířový systém

Talíře jsou připraveny v kuchyni nebo ve výdejové části jídelny. Příbory a inventář jsou prostřené nebo jsou součástí samotného servisu. Tento způsob obsluhy byl považován za vznešený způsob, a proto byl uplatňován v restauracích s rychlým provozem, hostincích s občerstvením, výčepech, a dalších zařízeních, kde cenová úroveň a provozní výsledky nedovolovaly více personálního obsazení a jiná forma obsluhy nebyla vhodná. (Křížek, 2011, s. 86)

Zakládací systém

Na stůl před zákazníka jsou založeny porcelánové, stříbrné mísy či plata z nerezavějícího kovu spolu s pokrmem. Jsou doplněny zakládacím příborem a studeným nebo zahřátým talířem. Host si sám předkládá v libovolném množství pokrm na talíř. (Křížek, 2011, s. 86)

Francouzský servis

Je to obecně běžný způsob servisu, který započal cestu užití předkládacích příborů. Je zde zachován princip servisu z levé strany a pokrm předkládá obsluha. Talíře jsou založeny krátce před podáváním nebo jsou přinášeny současně s pokrmem na mísách.

Anglický servis

Tento způsob obsluhy byl považován za nejvznešenější formu obsluhy a byl běžný v hotelech a restauracích vyšší kategorie. Jídla jsou hostům předkládána z malého servírovacího stolku z mísy na talíř. Mísy jsou pokládány na ohřívač – réchaud. Při předkládání jídla upravuje obsluha nebo přímo kuchař ve výjimečných případech na talíř podle přání hosta. Gueridon je název pro servírovací stolek, nebo také „němý služebník“. (Křížek, 2011, s. 87)

Ruský způsob obsluhy

Ruský způsob obsluhy je velmi podobný anglickému. Pokrmy jsou na mísách umístěny na velký servírovací stůl a na něm pak překládány talíře. Je vhodný pro malou uzavřenou společnost u jednoho stolu s jednotným výběrem nebo vhodně uspořádanými výstavními mísami s produkty k tranšírování či flambování. (Křížek, 2011, s. 87)

2.3.5 Obsluha při společném stolování

Při společném stolování se jedná o obsluhu skupin hostů, účastníků cestovního ruchu, zájezdů, pobytových akcí nebo o obsluhu společenských akcí, organizovaných pro větší počet hostů u významných událostí (svatby, výročí, státní svátky).

Při obsluze organizovaných skupin se využívá systém table d'hôte a podle formy stolování a denní doby se využívá koktejl, raut a banket. (Orieška, 1999, s. 67)

Systém table d'hôte se využívá při obsluze účastníků organizovaného cestovního ruchu, to znamená pobytů, zájezdů a uzavřených společností. Všude tam, kde hosté přijdou ke stolu ve stanoveném čase, konzumují stejné menu a platí předem nebo při odchodu. Kuvér se připravuje podle menu, nápoje a jídla jsou podávána až tehdy, když jsou přítomni všichni hosté. Polévka je servírována v terinách a dle množství podle počtu hostů. Při tomto systému je typičtější servis na talířích než na mísách. V praxi se pojmem table d'hôte označuje i specifická samoobslužná forma stolování s dlouholetou tradicí ve skandinávských zemích, od čehož vyplývá známý pojem „švédský stůl“. Odlišnost od bufetového stolu je v tom, že host platí jednotnou cenu a má možnost neomezeného výběru. (Orieška, 1999, s. 67)

Koktejl či koktejl party se organizuje většinou pozdě odpoledne nebo v podvečer mezi 18 a 19 hodinou. Délka trvání je obvykle dvě hodiny a konzumace probíhá ve stoje. V porovnání s ostatními akcemi je společenský protokol méně přísný. Hosté přichází a odchází během celé doby vyznačená na pozvánce, takže průběh celé akce je volnější. Jedná se o jednoduché pohoštění z gastronomického hlediska, podávají se chuťovky, chlebičky, dezerty a široký sortiment nápojů. Obsluha nabízí pokrmy hostům z podnosů a mís. Pokud je v místnosti aranžován bufetový a nápojový stůl, jedná se o kombinaci rautu a koktejlu. Po stranách místnosti jsou umístěné popelníky a malé stolky, kde se nachází slané pečivo a mandle a slouží také jako prostor pro odkládání sklenic. (Orieška, 1999, s. 67)

Gastronomická společenská akce pro větší počet hostů se nazývá raut. Rozlišujeme klasický, obchodní, atypický, reklamní a raut v přírodě, zvaný garden party. Konzumace při rautu probíhá ve stoje. Uprostřed místnosti se nachází studený bufetový stůl, který je dobře osvětlený a ozdobený květinami. Na stole najdeme aranžované studené mísy, pečivo, dezertní talíře, příbory, předkládací příbory a ubrousky. Studený bufetový stůl je umístěn odděleně od teplého. K nabídce teplých jídel je možno použít nabídkový vozík. Nápojový stůl nalezneme v rohu místnosti s vybavením podobným jako v baru. Nápoje se nalévají do sklenic před začátkem rautu. (Orieška, 1999, s. 67)

Banket je klasický způsob slavnostního stolování. Jedná se o slavnostní oběd či večeři, slavnostní hostinu. Liší se od ostatních forem následovně:

- a) vymezením kontaktu mezi jednotlivými hosty
- b) dodržováním společenského protokolu
- c) větším počtem profesionální obsluhy
- d) náročností na výrobu jídel a obsluhu
- e) výběrem jídel a nápojů podle dohodnutého menu

Banket se vyznačuje luxusním servisem, především pokud jde o náročnou kvalitu obsluhy a vysoký standard všech služeb. (Orieška, 1999, s. 68)

2.3.6 Systém kritických bodů – HACCP

Zkratka HACCP pochází z anglického názvu „Hazard Analysis and Critical Control Points“, což v českém jazyce znamená analýza nebezpečí a kritické kontrolní body, která je mezinárodně používána pro systém preventivních opatření, slouží k zajištění zdravotní nezávadnosti potravin a pokrmů, které souvisí s výrobou, zpracováním, skladováním, manipulací a uváděním do oběhu. (Mlejnková, 2009, s. 26)

Systém HACCP udává, jaké prostředky jsou nezbytné k tomu, aby se předcházelo nebezpečím, která ohrožují zdraví konzumenta. Pro zavádění systému HACCP byl formulován postup, který zahrnuje 7 základních principů:

1. Provedení analýzy nebezpečí
2. Stanovení kritických bodů

3. Stanovení znaků a kritických mezí v kritických bodech
4. Vymezení systému sledování v kritických bodech
5. Stanovení nápravných opatření pro každý kritický bod
6. Zavedení ověřovacích postupů
7. Zavedení evidence a dokumentace

Za kritický bod můžeme považovat technologický úsek, postup nebo operace. Provozovatel si sám určuje soustavu sledovaných kritických bodů s ohledem na charakter činnosti a vybavení stravovacího zařízení. Za rizika považujeme biologické, chemické či fyzikální činitele působící na pokrm, nebo v pokrmu, které mohou porušit jeho zdravotní nezávadnost. Pro každý kritický bod provozovatel stanovuje kritickou mez. Platí zde, že hodnota, která je stanovena pro tuto operaci hygienickou vyhláškou, je minimální. (Mlejnková, 2009, s. 26)

Přínosy zavedení systému HACCP můžeme shrnout do zachování kvality a zdravotní nezávadnosti potravinářských výrobků, minimalizaci výrobních ztrát a úsporu nákladů, přehledný a jasně definovaný kontrolní systém, profesionální image, spokojenost a důvěra zákazníka. (Mlejnková, 2009, s. 26)

2.3.7 Současné trendy v oblasti stravovacích služeb

V dnešní době dochází stále k rozšiřování nabídky služeb a její zkvalitňování. Podniky se snaží o větší specializaci a často využívají služeb etnických (asijských, italských, řeckých) restaurací, zaměřují se na určitý druh pokrmů a nápojů a tím vznikají podniky jako je steak house, vegetariánského zaměření, palačinkárny, pizzerie, čajovny, bary či formy rychlého stravování jako fast foody.

Mezi faktory působící na změnu režimu ve stravování během dne patří:

- zvyšující se podíl osaměle žijících osob a bezdětných domácností,
- zvyšující se vzdálenost mezi místem bydliště a pracovištěm, v návaznosti na osobní rozvoj a automobilovou dopravu,
- zvyšující se podíl zaměstnaných žen,
- zrychlující se životní tempo. (Indrová, 2009, s. 48)

Tyto skutečnosti podnítily nabídku služeb, kterou označujeme jako rychlé stravování. Častěji dochází ke změně stravovacích návyků a ústupu od stravy ve třech denních cyklech. Polední jídlo je mnohdy nahrazeno pozdní snídaní a to ještě krátkým občerstvením konzumovaným v pohybu. Večeře bývá někdy vynechána úplně nebo naopak může být jediným větším jídlem z celého dne, z důvodu časového shonu a tímto vzniká konzumační stereotyp obrovských porcí jídla krátce před spaním. Z hlediska ukládání tuků a nemožnost jejich spálení před spánkem, pak dochází k nadváze obyvatelstva na celém světě.

Velkým hříchem této uspěchané doby je vznik fastfoodů. Tyto služby využívají především mladí lidé, ženy na mateřské dovolené nebo ti, co již mají děti dospělé a nemusí se starat o domácnost. Důvodem vedoucím k vyhledání této služby může být nedostatek času na přípravu vlastního jídla, pohodlnost nebo neochota připravit si své jídlo či jednoduše vybočení ze stereotypu zdravých pokrmů. Na základě toho využívá marketingová strategie firem rychlého stravování tvorbu cen produktů, propagaci a umístění provozoven.

Do výhod rychlého stravování bychom mohli zařadit snadnou dostupnost, standard kvality jídla plně vyhovující hygienickým předpisům a rychlost služeb ve formě pultového prodeje. Mezi nevýhody řadíme stereotyp nabízeného sortimentu, který najdeme všude po světě; působení na životní prostředí z důvodu vysoké produkce odpadového materiálu (plastů, přepálených tuků), působení na životní styl a zdraví, kdy vzniká nadváha obyvatelstva a s ní spojené choroby. Jako negativní prvek můžeme zmínit i vysokou míru návykovosti na výrobky fast foodu, především kvůli obsahu tuků, cukrů a chuťových přísad. (Indrová, 2009, s. 48)

2.4 Technický management

Technické zázemí hotelu poskytuje technický provoz. Bez jeho dokonalého fungování je provoz hotelu nepředstavitelný. Je to část hotelu, která jde nejméně vidět, o které se nejméně mluví, a o její existenci se dozvíme teprve, když se v hotelu objeví porucha. Bezporuchový provoz hotelu je závislý na fungování dodávek energií všeho druhu, na dodávce a odvodu vody a na bezporuchovém chodu strojů. Úsek technických služeb zahrnuje kotelnu, strojovnu, garáže, údržbářské dílny, klimatizační zařízení a prádelnu. Technické služby tvoří zpravidla samostatný úsek. (Beránek, 2007, s. 88)

Technický úsek nevytváří žádné výnosy, je čistě nákladovým střediskem hotelu. Hlavními činnostmi technického úseku je například technická údržba budovy, zákonné revize, opravy, rekonstrukce, požární prevence, bezpečnost a ochrana zdraví při práci, servis a údržba nájemních prostorů a údržba exteriérové zeleně. (Křížek, 2011, s. 100)

2.5 Kongresové služby

Kongresové služby jsou určeny účastníkům kongresového cestovního ruchu. Tento pojem se nejčastěji definuje v odborné literatuře jako organizování kongresů, konferencí, symposií, seminářů, výstav a veletrhů. Zahrnuje také incentivní (motivační, stimulační) cestovní ruch a služební (pracovní cesty). Kongresový cestovní ruch umožňuje výměnu zkušeností, získávání nových poznatků a informací, navazování pracovních kontaktů mezi odborníky, technických a společenských oblastí, rozšiřování odborné a vědecké spolupráce. Pro tradiční kongresové akce je připravený program spojený s jednáním a zabezpečením služeb pro účastníky. Ti se setkávají na předem určeném místě k předem stanovenému programu. Jednání trvají určitou dobu a jsou spojené s pobytem alespoň na jednu noc. (Orieška, 1999, s. 133)

Poskytování kongresových služeb vyžaduje existenci vhodných prostor pro jednání a jejich zázemí, ubytovací a stravovací zařízení, zařízení určené pro volný čas mimo zasedání. K jednání slouží zasedací místnost s různou kapacitou a technickým vybavením. Důležitým vybavením se myslí například klimatizace, bezbariérový přístup, zvukotěsné stěny, vynikající akustika, pohodlné stoly a židle atd. (Orieška, 1999, s. 134)

2.6 Personální úsek

Dobře prováděná personalistika přispívá k vzájemnému souladu individuálních cílů a je uváděna jako jedna ze základních řídicích funkcí. V hotelových službách je lidský faktor považován za jeden z nejdůležitějších marketingových nástrojů. Lidé jako zaměstnanci poskytují služby, mají vliv na kvalitu produkce a její uplatnění na trhu, rozdělují finanční zdroje, určují cíle organizace a strategii. Personální řízení je nejvýznamnější složkou efektivnosti organizace, efektivním řízením počtu kvalitních lidí organizace dosahuje přijatelné konkurenceschopnosti. Aktivní personální řízení předvídá důsledky vnějších vlivů na organizaci či změny uvnitř organizace a předvídá

problémy, na které rychle reaguje. Tímto postupem zajišťuje podmínky pro její efektivní fungování. (Křížek, 2011, s. 102)

Personální oddělení také organizuje výběrové řízení a pohovory s uchazeči. Stanovují podmínky k přijetí na danou pozici, mají dostatečnou jazykovou vybavenost a kladný vztah k lidem. Zajišťují motivaci zaměstnanců a ohodnocení ve formě povýšení, finančních benefitů, služebního telefonu či auta.

3. Analýza konkurence

Analýza vnějšího prostředí s analýzou silných, slabých stránek a s určením specifických předností umožňuje hotelu odhadnout příležitosti a ohrožení na trhu. Marketingová rozhodnutí hotelu jsou ovlivňována a limitována politickým prostředím, legislativou a nátlakovými skupinami. Terorismus, únosy dopravních prostředků, bombové atentáty, politická nestabilita v cílovém místě či krize ovlivňuje negativně ekonomiku hotelů. Nabídku hotelu ovlivňují možnosti úvěrování, výše úroků, inflace, kurz měny, daňová soustava a program podpory malého a středního podnikání. (Kiráľová, 2006, s. 31)

Technický rozvoj má velký vliv na úspěšnost nabídky hotelu. Projevuje se v možnosti propojení různých technologií. Jde o administrativní, informační a telekomunikační technologie, přípravu polotovarů, vytápění, čistící technologie, tepelnou energii a další. V posledních letech se neustále zvyšuje vliv automatizace v důsledku dokonalejšího a masovějšího využívání. (Kiráľová, 2006, s. 32)

3.1 Analýza konkurenčních hotelů

Pravidelná analýza konkurence na trhu umožňuje využít silné stránky a specifika hotelu k odvrácení ohrožení ze strany konkurence na trhu. S růstem rozvoje cestovního ruchu dochází i k růstu konkurenčních hotelů v jednotlivých cílových místech. Pozornost nestačí věnovat pouze hostovi, ale podstatná je i pozornost věnovaná konkurenci a porovnávání vlastností a cen služeb, analyzovat efektivnost prodeje a vyhodnocovat komunikaci konkurence s hosty. (Kiráľová, 2006, s. 32)

3.2 SWOT analýza

Analýza SWOT je prvním krokem k určení současné pozice hotelu na trhu cestovního ruchu. Určením silných a slabých stránek nalezneme odpověď na otázku: „Z čeho se skládá nabídka hotelu na trhu?“ Poznání příležitostí a ohrožení na trhu znamená odpověď na otázku: „Co ovlivňuje úspěšnost nabídky hotelu na trhu a v jakém poměru?“ Silné stránky představují výhody daného hotelu oproti konkurenci na trhu. Jedná se o bohatost nabídky, dobrou dopravní dostupnost, přírodní prostředí, dobrá image, péče o hosta, dlouhá historie či profesionalita personálu. Analýza a využití silných stránek je předpoklad pro úspěšnost nabídky hotelu na trhu. (Királ'ová, 2006, s. 25)

Slabé stránky představují nevýhodu oproti konkurenci. Je třeba určit jejich specifikaci a snížit jejich vliv na minimum nebo je úplně odstranit. Na základě této analýzy může hotel identifikovat jako slabou stránku například zdevastované a neupravené přírodní prostředí, image hotelu, cenu nabízených produktů, neznalost trhu, nedostatek zdrojů a manažerských schopností. Lze tedy doporučit, aby v rámci analýzy silných a slabých stránek hotel analyzoval nejen svou nabídku, svůj současný cílový segment zákazníků a marketingový mix, ale i zmíněné položky svých konkurentů. (Királ'ová, 2006, s. 26)

„SWOT je zkratkou slov z angličtiny: *Strengts* (přednosti = silné stránky), *Weaknesses* (nedostatky = slabé stránky), *Opportunities* (příležitosti), *Threats* (hrozby). Představuje kombinaci dvou analýz, S-W a O-T.“ (Křížek, 2011, s. 95)

Tabulka 1 - SWOT analýza

	S – silné stránky	W – slabé stránky
O – příležitosti	Strategie SO	Strategie WO
T – hrozby	Strategie ST	Strategie WT

(Zdroj - Křížek, 2011)

1. Strenghts (silné stránky)

Silné stránky jsou konkurenční výhodou, která existuje uvnitř firmy. Může mít podobu personálních či manažerských schopností, unikátních zdrojů, image značky (jméno hotelu), výhodných vztahů nebo tržní dominance.

2. Weaknesses (slabé stránky)

Slabé stránky jsou konkurenční nevýhodou, která je identifikována uvnitř firmy. Může to být nedostatek personálních a manažerských schopností, zdrojů, image, postavení na trhu, případně dodavatelských vztahů.

3. Opportunities (příležitosti)

Příležitost je příznivá situace ve firemním okolí. Může být využita k zajištění větších prodejů a vyšší výnosnosti. Například se jedná o růst firemního potenciálu nebo o naskytnutí se nového tržního segmentu, případně změny v právní regulaci podnikání.

4. Threats (hrozby)

Hrozba je nepříznivým aspektem ve firemním okolí. Hrozby mohou působit na schopnost firmy, operovat v dané tržní situaci a mohou mít formu nebezpečí konkurence nebo klesajícího tržního potenciálu. (Beránek, 2007, s. 80)

Příležitostí pro hotel na trhu může být objevení nového tržního segmentu, změna v legislativě (snížení daňového zatížení), vstup do hotelového řetězce, rezervačního systému a další. Tyto příležitosti mohou být využity k zvýšení prodeje a výnosů. Naopak hrozbou se může stát silná konkurence, změny v legislativě, klesající tržní podíl, vstup významného hotelového řetězce na trh. Hrozby působí negativně na činnost hotelu a může dojít k snížení finančních zdrojů v případě podcenění. (Királ'ová, 2006, s. 26)

4. Metoda mystery shopping

Výzkum trhu zprostředkovává poznatky pro analýzu trhu, přání a potřeb, očekávání zákazníků, velikosti trhu, jeho potenciálu, strukturu a konkurenci. Když dojde ke změně charakteru trhu či ekonomických podmínek, případně zintenzivnění konkurence, stává se výzkum trhu akutní potřebou. Výzkum je prováděn za využití statistických a analytických metod a technik aplikovaných společenských věd kvůli porozumění trhu a podpory rozhodovacích procesů. V České republice zajišťuje vydávání standardů českého sdružení SIMAR, která sdružuje agentury na výzkum trhu a veřejného mínění působících v České republice. Hlavním cílem této společnosti je zvyšování kvality poskytovaných služeb a proto stanovuje kvalitativní standardy výzkumu trhu

a veřejného mínění, dbá na dodržování etických a metodických standardů, vycházející z pravidel mezinárodní asociace ESOMAR. (Burda, 2011, s. 9)

Kvantitativní a kvalitativní metody sběru dat se používají k výzkumu trhu. Kvantitativní výzkum hledá odpovědi na otázky: Co? Kolik? Jak často? Hlavními metodami jsou pozorování, dotazování (osobní, písemné, po telefonu, prostřednictvím internetu). Je třeba výzkum provádět na větším počtu respondentů. Hlavní cíl kvalitativního výzkumu je zjistit přístup, postoje a názory spotřebitelů na výrobky či služby. Kvalitativním výzkumem odpovídáme na otázky: Proč? Jak? Zjišťujeme také důvody, případně příčiny nákupního chování jednotlivých respondentů. Cílem je zjištění názorů cílové skupiny na danou problematiku. (Burda, 2011, s. 9)

Prvním a nejdůležitějším krokem je definování problému, čili cíle. Je třeba vědět, jaké informace chceme získat, kde, od koho a jaké metody použijeme. Také si předem ujasnit a stanovit výši nákladů na výzkum a materiální zajištění. Dalším krokem je tvorba plánu výzkumu s dobře zvolenou metodou. V této fázi již můžeme přistoupit k realizaci sběru dat, jejich zpracování, analýzy a vyhodnocení. Díky tomuto vyhodnocení jsme schopni vyvodit strategii dalšího postupu a zvolit odpovídající marketingové strategie, kdy dojde k naplnění cíle výzkumu. (Burda, 2011, s. 11)

Mystery Shopping se překládá do češtiny jako fiktivní nákup a myšlenka tkví v tom, že vyškolený Mystery Shopper čili fiktivní nakupující vystupuje v roli zákazníka. Podle předem domluvených zásad pak provádí kontrolní nákup, během kterého sleduje chování, znalosti a dovednosti obsluhy. Na základě pozorování vypracuje zprávu, která je podkladem pro hodnocení efektivnosti prodeje produktů a služeb. Na základě tohoto vyhodnocení navrhne změny a následné zkvalitnění nabídky, čímž firma získává zpětnou vazbu ukazující na slabá místa v jejím fungování. Touto metodou jsme schopni zhodnotit připravenost a ochotu personálu, její odbornost a znalost produktu, služeb a schopnost je nabízet. (Burda, 2011, s. 12)

Typicky se záhadné nakupování používá k testování:

- rychlosti zvednutí sluchátka zvonícího telefonu
- délky času, jež zabere snaha dostat se k někomu, kdo může být nápomocný při prodejním vyšetřování
- zdvořilosti prodávačů

- znalosti a dovedností prodavačů
- kvality výrobku
- celkového času stráveného v restauraci či nakupováním
- efektivity prodejního týmu (Hague, 2003, s. 147)

4.1 Mystery Shopping v gastronomii

Hotelový, restaurační a turistický průmysl v současné době patří do nejrychleji se rozvíjejícího odvětví. Konkurence je v této oblasti veliká a šanci obstát v tomto boji mají jen ta zařízení, která poskytují nejkvalitnější služby. Hodnotí se komplex dvou neoddělitelných, na sobě vzájemných složek. Hodnotíme kvalitu hmotného produktu (pokrmů, nápojů, doplňkového sortimentu) a kvalitu nehmotné služby (kvalita obsluhy, kultura stolování, interiér, atmosféra, celkový dojem). Významnou roli při výběru a návštěvě restaurace hraje cena jídel a nápojů nabízené podnikem. (Burda, 2011, s. 23)

Kritéria výběru

Pokud máme doporučit nějakou restauraci k návštěvě, je třeba se zamyslet, o jaký typ podniku se jedná, zhodnotit profesionalitu obsluhy a atmosféru v podniku. Dále pak, jestli nám jde o specifickou gastronomii, zda nám chutnalo a v jaké cenové relaci se částka pohybovala.

II. Praktická část

V této části představím Bučovice, jeho okolí a místa k navštívení. Dále představím samotný hotel a budu se věnovat výzkumu mystery shopping. Na základě poznatků z teoretické části se nyní budu věnovat hotelu v praxi se zaměřením na stravovací úsek a porovnání s ostatními restauracemi. Závěrem uvedu návrhy na zlepšení.

1. Bučovice a okolí

První písemné zmínky o tomto městečku pochází z roku 1322. Z objevu konce roku 2000 je známo, že v prostoru dnešní zámecké zahrady a dvora stával ve 13. století kamenný kostel. K historickým památkám patří renesanční zámek s manýristickou kašnou na nádvoří ze 17. století a farní kostel Nanebevzetí Panny Marie. Před kostelem jsou barokní sochy sv. Jana Nepomuckého a sv. Jana Sarkandra. Další památkou je Strakoschův dům na náměstí z konce 18. století. V současné době má město Bučovice několik částí: Černčín, Kloboučky, Marefy a Vícemilice. S 6 500 obyvateli patří do vyšovského okresu v Jihomoravském kraji.

Město Bučovice leží v údolí řeky Litavy na silnici E50 na trase Brno a Uherské Hradiště a také na železniční trati Brno – Veselí nad Moravou. Díky vhodnému umístění na úpatí Ždánického lesa mají obyvatelé možnost aktivního odpočinku, dostupné pěší a cyklistické trasy. Stezky jsou značené a lze se jimi dostat do Chřibů, kde se nachází hrad Buchlov či na výlet do Moravského krasu s krápníkovými jeskyněmi a propastí Macochou. Město je hospodářským i vzdělávacím střediskem oblasti. Sídli zde pověřený městský úřad, který spravuje dalších 19 okolních obcí. Nachází se zde poliklinika a dům s pečovatelskou službou pro seniory. Do vzdělávacího sektoru můžeme řadit několik mateřských škol, dvě základní a dvě střední školy (Gymnázium a Obchodní akademii). Nově otevřený plavecký bazén ve školním areálu poskytuje sportovní vyžití nejen studentům, ale i široké veřejnosti. Ve sportovním areálu Hájek můžeme navštívit tenisové kurty a fotbalové hřiště. V roce 2007 bylo v areálu vybudováno vyhřívané koupaliště. Mezi nejvýznamnější firmy podnikatelské sféry patří Bajer a spol, s.r.o., což je výrobce masných výrobků, DINA HITEX, s.r.o., zde se vyrábí jednorázové zdravotnické pomůcky, PEGAS, a.s., firma pro výrobu netkaných textilií a firma JKZ, a.s., která je dodavatelem nástrojových a konstrukčních ocelí. [2]

2. Hotel Arkáda

Pro praktickou část jsem si zvolila tento tříhvězdičkový hotel, ležící v centru města, v blízkosti silnice E50, spojující Brno – Uherské Hradiště – Zlín – Trenčín. Hotel nabízí kromě ubytovacích a stravovacích služeb také catering a konferenční místnost až pro 51 osob. [3]. V Bučovicích je to jediné místo k ubytování takové kvality. Velkou výhodou je také jeho umístění, jelikož se nachází naproti renesančního zámku, jehož návštěvníci mohou využít služeb tohoto ubytovacího a stravovacího zařízení. Pro hosty přijíždějící vlastním dopravním prostředkem je zde vyhrazen parkovací prostor s 11 místy u hotelu, a to zcela zdarma, zabezpečen kamerovým systémem. Přilehlé parkoviště je rozděleno na dvě části. První část pojme 30 vozidel a druhá 40 vozidel. Toto parkoviště již není monitorováno kamerovým systémem. V blízkosti se nachází také autobusové a vlakové nádraží, což ocení ti, kteří se rozhodnou využít k cestování autobus či vlak.

Podle definice z teoretické části bychom mohli zařadit Hotel Arkáda do městského hotelu z hlediska umístění a z hlediska doplňkových služeb do sektoru se zaměřením na kongresové služby a rodinné akce. Se svými 30 pokoji jej také řadíme do kategorie podle velikosti jako malý hotel.

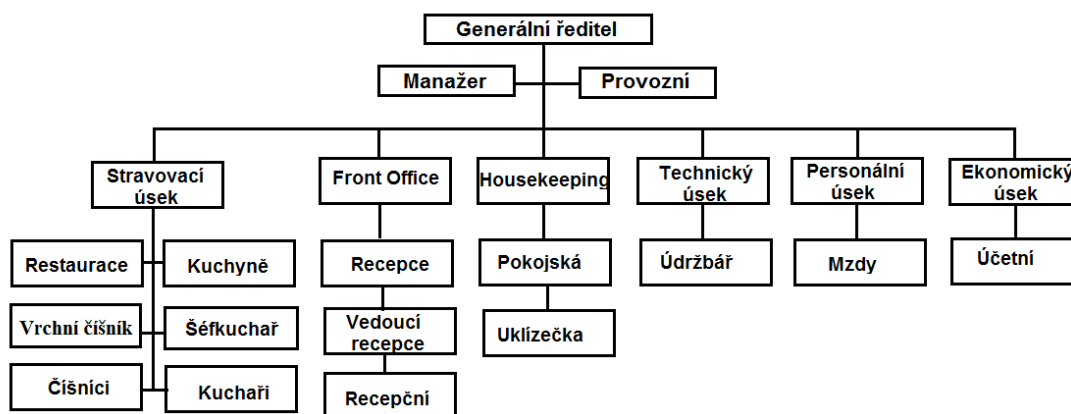


Schéma 2 - Organizační struktura hotelu Arkáda
(Zdroj - Vlastní zpracování)

2.1 Charakteristika hotelu

V této kapitole popíši základní údaje o společnosti, profil firmy a představím hotel. Důležité je i jeho umístění v regionu, takže se zaměřím na popis města a okolí, jelikož prostředí také tvoří atraktivitu hotelu.

2.1.1 Základní údaje

Datum zápisu: 26. dubna 2006

Ochodní firma: Sarda MedTech, s.r.o.

Sídlo: Slavkov u Brna, Topolová 1418, PSČ 684 01

Identifikační číslo: 276 85 691

Právní forma: společnost s ručením omezeným

Předmět činnosti:

- zprostředkování obchodu a služeb;
- velkoobchod;
- specializovaný maloobchod a maloobchod se smíšeným zbožím;
- výroba, obchod a služby v přílohách 1 až 3 živnostenského zákona;
- hostinská činnost. [4]

2.1.2 Profil firmy

Hotel Arkáda působí na trhu již mnoho let a základní kapitál činil 200 000 Kč. V roce 2011 proběhla celková rekonstrukce hotelu, jejíž výše mi nemohla být sdělena a k oficiálnímu otevření došlo 1. září 2011. Přestavba pokojů a hotelu probíhá dle možností za provozu a nyní má již zmodernizované dva apartmány, další pokoje jsou v plánu. Majitelem je od roku 2011 společnost Sarda Med Tech. Anketní lístky hotel nevyužívá, zpětnou vazbu zjišťuje pomocí recenzních portálů, které zprostředkovávají zákazníkům ubytování.

2.1.3 Klientela

Návštěvnost hostů není specificky vymezená, jedná se o smíšenou společnost. Služby jsou poskytovány pro nejširší veřejnost. Od pondělí do pátku se restaurace zaměřuje na zákazníky z okolních firem, obchodů a úřadů a to především kolem poledne. Nabízí jim totiž polední menu za výhodnou cenu. V odpoledních hodinách nabízí nekuřáckou restauraci a přilehlý kuřácký salónek, sloužící k příjemnému posezení u dobré kávy a domácích zákusků z hotelové kuchyně. Ve večerních hodinách restauraci navštěvují jak ubytovaní hosté, tak i místní obyvatelé a využívají ji k posezení u dobrého jídla. Během víkendu využívají hosté restauraci na základně předchozí schůzky spíše k rodinným oslavám a svatebním hostinám. Každý měsíc v danou dobu hotel láká hosty na různé akce jakou jsou: zvěřinové hody, rybí speciality a dary moře, jehněčí dny, mexická nebo italská kuchyně, či pečené sele přímo před zraky hostů.

Hotel se zaměřuje na zájezdy ze zahraničí a snaží se jim nabídnout ubytování za zvýhodněné ceny podle počtu hostů. Samozřejmě se snaží nabízet hotelové služby i okolním firmám a jejich obchodním partnerům.

2.1.4 Analýza současných služeb v hotelu

Tříhvězdičkový hotel nabízí ubytování pro skupiny i jednotlivce - v jedno, dvou i vícelůžkových pokojích a umožňuje platbu kartou. Pokoje jsou vybaveny koupelnou a bezdrátovým internetovým připojením zdarma. Recepce je otevřena 24 hodin denně, poskytuje turistické informace, mapový servis a poskytuje drobný prodej alkoholických i nealkoholických nápojů. [3]

Nabídku služeb můžeme rozdělit do čtyř kategorií poskytovaných služeb, a to ubytování, stravování, catering a konferenční místnost pro pořádání školení nebo konferencí.

2.2 Ubytovací úsek

Hotel Arkáda poskytuje svým hostům komfortní ubytování s celkovou kapacitou 30 pokojů. Mezi nejkomfortnější možností ubytování patří 2 apartmány, které jsou právě v rekonstrukci. Další možností je ubytování v 9 dvoulůžkových nebo 14 dvoulůžkových pokojích typu twin (oddělené postele). Tyto pokoje využijí nejen mladé dvojice či

manželské páry, ale i obchodní cestující. Pro rodiny s dětmi jsou zde k dispozici dva čtyřlůžkové pokoje a jeden pětilůžkový. Všechny pokoje jsou vybaveny nábytkem z mahagonového dřeva, koupelnou se sprchou, vanou, toaletou, šatní skříní a televizí se satelitem. Dvoulůžkové pokoje se cenově dělí na Standard, Deluxe a dvoulůžkový pokoj s vanou. V příloze B přikládám ceník jednotlivých pokojů. Hosté se mohou přijet ubytovat po 11h a při odjezdu opustit pokoj do 11h. Snídaně se podávají od 7h do 10h a cena je 72Kč za osobu. [3]

2.3 Stravovací úsek

Hotel je také nově vybaven restaurací s bezbariérovým přístupem a kapacitou pro 82 osob, kterou najdeme v suterénu v blízkosti recepcce. Zaměřuje se na moravskou kuchyni s širokou nabídku vín a pyšní se netradičními specialitami šéfkuchaře. Restaurace je vhodná nejen pro obchodní setkání u oběda, ale i pro soukromou večeři. Dále pro pořádání konferencí, rodinných a firemních oslav, svatebních hostin, banketů, koktejlů.

Nedílnou součástí je nabídka denního menu od 69Kč, týdenní a snídaněvé menu. Jídelní lístek obsahuje teplé a studené předkrmy, polévky, sýry a bezmasá jídla, hovězí a vepřové maso, drůbež, ryby, dětské pokrmy, speciality šéfkuchaře, saláty a přílohy. V nabídce nápojového lístku nechybí aperitivy, míchané nápoje, piva, šumivá a rozlévaná vína, teplé a nealkoholické nápoje. Restaurace je zařízena na snídaně, obědy a večeře, pro skupiny a pro různé soukromé akce s kapacitou pro 82 osob. [3]

Pro ukázkou jídelního lístku jsem zvolila následující pokrmy:

150 g Rokfórův mls (kuřecí maso, smetana, brokolice, niva) 122 Kč

250g Hovězí steak na chřestu s jemnou dijonskou omáčkou 249 Kč

350g Konfitované jehněčí kolínko na smetanovém špenátu s česnekem 179 Kč

200g Fusilli s grilovanou vepřovou panenkou, špenátem, smetanou a parmazánem
169Kč

300g Jehněčí kolínko na česneku s listovým špenátem 225 Kč [3]

Myslím, že jídelní lístek je hezký, přehledný, doplněný fotografiemi, ceny přijatelné a nabídka jídla velmi pestrá. Na poslední straně najdeme odkaz na webové stránky, ale chybí zde kontakt na majitele a údaj o otevírací době.

2.4 Housekeeping

Housekeeping je jedním z nejdůležitějších oddělení každého ubytovacího zařízení. Vždy se jedná o uspokojení hosta, který je na prvním místě. Hotel Arkáda má jednu stálou pokojskou a druhá je najímána podle potřeby a počtu ubytovaných hostů. Pokoje se prochází každý den a kontrolují. Úklid po každém hostu je samozřejmostí. Pokud je host ubytovaný na více dní, tak se každý den mění ručníky a kontroluje se stav hygienických potřeb, případně se doplňují. Pokojské mají jednotnou uniformu, musí být upravené a dbát na osobní hygienu. Důležitá jsou i školení, jelikož pracují se spoustou čisticích prostředků. Odpovídají za dodržování předpisů a nařízení, aby nebyla ohrožena bezpečnost nejen zaměstnanců, ale i ubytovaných hostů. Pokojské se řídí vytvořeným plánem, celkově uklízí pokoj, mění ložní prádlo, uklízí vnější prostory, chodbu, kanceláře, recepci a pravidelně vysávají. Na praní ložního prádla a ubrusů slouží hotelu externí prádelna ve Vyškově. Utěrky a drobné věci si hotel pere sám. Úklid provádí podle sanitačního řádu, který je rozdělen na denní, týdenní, měsíční, půlroční a roční.

Myslím, že tento systém je dostačující a hotel je udržován v čistotě.

2.5 Kongresové služby

Konferenční místnost Hotelu Arkáda s kapacitou pro 51 osob slouží pro pořádání kongresů, konferencí, školení, promoci, svateb, večírků, rautů, seminářů, prezentací, banketů, firemních i rodinných akcí. Připojení k internetu v této místnosti i po celém hotelu je samozřejmostí a zdarma. Tento konferenční prostor s přilehlými prostory jsou plně klimatizované. [3]

2.6 Catering

Hotel zajišťuje široké spektrum cateringových služeb nejvyšší kvality pro akce všeho druhu a to s heslem poskytovat delikatesy za rozumnou cenu. Šéfkuchař Libor Macka je mnohaletým specialistou ve svém oboru a nabízí kvalitní a kreativní pokrmy, novinky

ze světa kulinářského umění, které lahodí nejen žaludku ale i oku. Poskytuje možnost zorganizování firemních večírků, vánočních večírků, školení, prezentací nebo meetingů s profesionálním personálem. Dále zajištění zábavného programu, dekorace stolů, židlí a party stanů. V případě zájmu možnost ladění akce do podnikových barev, uvítací cedule s logem podniku, reklamní předměty a vizitky. Předběžné sestavení rozpočtu je významnou součástí. Jistota v kvalitě je při dodržování přísných hygienických podmínek dle HACCP. [3]

3. Analýza konkurence

Výzkum Mystery Shopping

V této nejdůležitější části mé práce se budu věnovat výzkumu trhu a konkurenceschopnosti a porovnávání předem vybraných stravovacích zařízení s restaurací, kterou nabízí hotel Arkáda. Fotografie a poznámky jsem dělala do mobilního telefonu, které jsem po návratu domů zpracovala do předem sestaveného záznamového archu, složeného z uzavřených a otevřených otázek. V rámci bodování jsem zvolila stupnici 1 až 5, kde 1 je nejlepší, jako ve škole. Tento list, podle kterého jsem hodnotila poskytované služby, přikládám do přílohy C. Abych mohla zhodnotit konkurenceschopnost restaurace hotelu Arkáda, vybrala jsem tři stravovací zařízení v Bučovicích a to Restauraci Kaťák, Litovel a Vinárnu u Šembery. Výše uvedené restaurace jsem si zvolila na základě osobních zkušeností. V Bučovicích je možno navštívit i různá bistra a pohostinství. Podnik, který jsem však nemohla srovnávat, byla pizzerie, která nenabízí mnou vybrané pokrmy. Hledala jsem tedy stravovací zařízení s jídelním lístkem, čímž jsem vyloučila hospody a hostince. Také jsem primárně musela vyhodnotit, kde nabízí stejné jídlo, což nebylo snadné. Následně přikládám objednané menu a seznam podobných jídel.

Objednané menu:

Nápoj *Neperlivá voda*

Hlavní chod *Zeleninový salát s kuřecím masem*

Dezert *dle nabídky*

Káva *Espresso*

Tabulka 2 - Seznam stejných jídel vybraných podniků

pokrm	Hotel Arkáda		Restaurace Kat'ák		Restaurace Litovel		Vinárna u Šembery	
	cena	g	cena	g	cena	g	cena	g
polévka česneková	35		29		39		35	
kuřecí plátek v bramboráku	124	150	135	150	139	150	119	150
kuřecí kapsa (závitek)	124	150	110	150	139	200	109	150
steak z lososa	175	200	165	200	169	180	139	200
farmářský salát	119	400	90	400	119	x	109	400
smažený hermelín	72	100	88	120	99	100	79	100
krokety	35	250	35	200	36	x	35	200

(Zdroj - Vlastní zpracování podle online jídelních lístků jednotlivých podniků)

3.1 Restaurace Kat'ák

Dne 21. 3. 2014 v 19:22 jsem se rozhodla zahájit výzkum v Katolickém domě, konkrétně Restauraci Kat'ák. Restaurace se nachází v centru města, takže má dobrou dostupnost

a s přilehlým parkovištěm nabízejícím asi 10 parkovacích míst, je ideálním místem pro širokou veřejnost. Otevírací doba podniku je od 10 do 22h, v pátek a sobotu od 10 do 23h. I přesto, že byl pátek večer, nerezervovala jsem si stůl předem. Po příchodu však restaurace zela prázdnotou, byly obsazené jen tři stoly. Restaurace je oddělena na kuřácké a nekuřácké prostory. Barva interiéru na někoho může působit smutně až temně, nicméně šedé zdi s tmavým nábytkem, černými a bílými doplňky na můj vkus působí velmi moderně. Stoly jsou od baru odděleny okrasným plotem s umělými květinami, což vytváří soukromí při večeři či posezení s přáteli. První dojem při vstupu do restaurace hodnotím kladně, prostředí na mě působilo příjemně. Na stupnici od 1 do 5 bych hodnotila atraktivitu prostředí číslem 1. Uvítání proběhlo běžně, ale usazení ke stolu nikoliv. Z důvodu malé obsazenosti restaurace byla obsluha rychlá. Jídelní lístek číšnice přinesla již po 3 minutách, zeptala se, jestli budu jíst a co si dám na pití. Poskytla mi jídelní lístek a dle mého přání do 2 minut přinesla neperlivou vodu.

Jídelní lístek je přehledný, napsán černou barvou na bílém podkladu, pestrý, každý pokrm obsahuje gramáž a je zhotoven v českém a německém jazyce. Logo firmy, adresa, alergenů ani ředitel zde není uveden. Na několika stranách je znak piva Starobrno v části jídelního lístku a v části nápojového lístku pak logo Coca Cola.

Obsluha je upravena, oblečení je jednoduché, jednotné černé barvy. Číšnice jsou za barem ve dvou, a proto je servis rychlý.

Po přinesení pití a předkládacího příboru se obsluha zeptala, jestli mám vybráno a objednávku si zapsala do bloku. S výběrem jídla neradila, jen vyčkávala. Zvolila jsem tedy předem stanovený předkrm česnekovou polévku se šunkou, sýrem, vejcem a opečeným chlebem. Na můj vkus obsahovala příliš česneku, který jsem cítila ještě před ochutnáním. Ochucená byla dobře, množství bylo dostatečné, polévka teplá. Opečeného chleba bylo dost a byl podávaný na vedlejší misce. Cena neperlivé vody 20Kč a cena polévky byla 30 Kč.



**Obrázek 1 - Česneková polévka se šunkou a opečeným chlebem
(Zdroj - Vlastní fotografie)**

Jelikož se obsluha neustále pohybovala kolem, což mě dost znepokojovalo, jsem si v klidu nemohla vychutnat pokrm. Když jsem dojedla, odnesla polévku a přinesla hlavní chod.



**Obrázek 2 - Farmářský salát
(Zdroj - Vlastní fotografie)**

Hlavní chod byl podáván na dvou talířích. Ze zeleniny je zde pouze okurka, rajče a pár kousků červené papriky, nakrájené na velmi malé kousky plavající ve směsi octu s olivovým olejem spíš podobnému šopskému salátu. Vzhled působí dobře i velikost pokrmu je dostatečná, bohužel kousky masa jsou chuťově velmi nepovedené. Myslím, že nebyly připravovány na pánvi běžným způsobem, ale měla jsem pocit, že byly smaženy ve fritovacím hrnci, jelikož působily olejovitě a spečeně. Překvapil mě dressing s česnekovým nádechem, který mi jako jediný chutnal. Příznivá cena 90Kč za tento 400g salát nás může těšit nebo přilákat, ale tomu právě odpovídá kvalita pokrmu. Gastronomický zážitek z hlavního chodu hodnotím číslem 3.

Poté se číšnice zeptala, zda může ještě něco nabídnout. Požádala jsem o kávu espresso a horké maliny. Čas do přinesení kávy byl 5 minut a do přinesení dezertu 8 minut. Káva byla silná s pevnou pěnou, přinesená na podšálku. Byl u ní přiložen cukr, smetana do kávy a čokoládový bonbón. Cena za kávu byla 30 Kč.



Obrázek 3 - Espresso
(Zdroj - Vlastní fotografie)

U objednaného dezertu byla teplota malin vysoká, takže velmi rychle rozpouštěla dva kopečky vanilkové zmrzliny. Je ale škoda, že porce zmrzliny se šlehačkou předčila množství malin, kterých zde nebylo moc. Spojení kyselého ovoce se sladkou šlehačkou zajistila zajímavou kombinaci chutí, a proto celkový dojem a chuť hodnotím kladně. Cena tohoto dezertu byla přehnaně vysoká, zřejmě kvůli obsahu griotky činila 70 Kč.



Obrázek 4 - Horké maliny s griotkou a vanilkovou zmrzlinou
(Zdroj - Vlastní fotografie)

Po posledním soustu dezertu přišla obsluha s dotazem na další přání. Požádala jsem o účet, který mi byl předložen vytisknutý s adresou a názvem firmy. Celková částka byla 240Kč.

3.2 Restaurace Litovel

Tato restaurace se nachází v okrajové části města, takže z mého pohledu horší dostupnost. Jelikož jsem se vydala pěšky, všimla jsem si přilehlého parkoviště se třemi místy, z toho jedno bylo pro VIP hosty. Otevírací doba tohoto stravovacího zařízení je od pondělí do čtvrtka od 11 do 23h, v pátek a sobotu do 24h a v neděli jen do 22h. Rezervaci stolu jsem neměla zajištěnou, protože jsem předpokládala, že v sobotu ve tři hodiny, nebude plně obsazena. Po příchodu dovnitř jsem byla přivítána. První dojem a atraktivitu prostředí hodnotím číslem 1. Restaurace je laděna do teplých odstínů barev s dřevěným dekorem, působící chalupově a útulně. Cítila jsem se zde dobře. Za negativum považuji slabé osvětlení malých lampiček, položených na stole a zatemněná okna. I za bílého dne jsem si připadala jako ve sklepení.

Do minuty od příchodu mi obsluha donesla jídelní lístek a nabídla speciality mořských ryb a dary moře, z důvodu konání této víkendové akce. Jídelní lístek mě ohromil svojí stavbou, protože plastové papíry na dřevěném prkýnku, působily více než originálně. Grafická stránka je taktéž zajímavá, nabídka pokrmů je zhotovena na červeném podkladě s barevným orámováním, a bílým textem. Nedostatek vidím v chybějící gramáži u některých pokrmů (obědové a přílohové saláty, přílohy, bezmasá jídla) a také to, že není přeložen do některého ze světových jazyků. Na úvodní straně je název restaurace a na poslední nechybí telefonický kontakt, webové stránky, emailová adresa a kontakt na majitele. Objednala jsem si tedy neperlivou vodu a po jejím přinesení jsem si objednala česnekovou polévku a zeleninový salát s kuřecími nugetami, jinde nazývaný jako farmářský salát. Obsluha si poznámky nedělala. Podle vystupování a outfitu si myslím, že to byl majitel. Ostatní číšnice měly černé jednotné oblečení a byly upraveny.

Na polévku jsem čekala 7 minut a mezitím mi byl přinesen předkládací příbor na talíři. Také mi přinesli ocet balsamico a extra panenský olej na dochucení salátu. Nepříjemná ale byla obsluha, chodící stále kolem a doslova nahlízející, zda jsem dojedla. Dokonce se mě dvakrát zeptala, jak dlouho mi to ještě potrvá, jestli může už přinést hlavní chod a co může vzkázat v kuchyni. Nepatřím mezi zákazníky stravující se rychle, a proto mě tento způsob velmi obtěžoval a cítila jsem se pod vlivem nátlaku. Myslím, že polévku jsem nejedla déle než 5 minut. V restauraci byl obsazený jen jeden stůl a číšníci byli tři, což mohlo být důvodem takového chování.

I když na první pohled nevypadala polévka vábně, byla dobrá. Česneku zde naštěstí nebylo příliš, ale chyběl v ní sýr a vejce, což považuji za velký nedostatek u tohoto typu polévky. Opečený chléb byl servírován na další misce na jednom talíři. Teplota i slanost pokrmu byla vyhovující. Cena neperlivé vody natura byla 20Kč a cena za polévku 29 Kč.



**Obrázek 5 - Česneková polévka
(Zdroj - Vlastní fotografie)**

Sotva mi obsluha odnesla polévku, následoval hlavní chod. Vzhledová stránka byla v pořádku a po ochutnání jsem byla naprosto spokojená. Takto si představuji kvalitní a chutný salát. Kromě okurky, rajčat a papriky jsem zde našla i kukuřici, rukolu, hlávkový a kadeřavý salát. Dobře ochucený dressing tomu dodal chuť a kuřecí nugety obalené ve strouhance vytvořily ideální kombinaci. Pokrm byl servírovaný na talíři s podkladovým talířem. Mohu říci, že hlavní chod předčil mé očekávání a vykompenzoval neprofesionální přístup obsluhy. Cena hlavního chodu byla 119 Kč.



**Obrázek 6 - Zeleninový salát s kuřecími nugetami
(Zdroj - Vlastní fotografie)**

Po hlavním chodu jsem si objednala kávu a dezert. Espresso podávané na táčku, přinesené po 3 minutách od objednání bylo chutné, s přiloženou sušenkou, ale mléko v konvičce bylo studené. Postrádala jsem cukr, který jsem vzápětí našla ve velké slánce položené na stole. Tento starý způsob mě dost překvapil, ale není moc vhodný dle mého názoru. Cena kávy 30Kč.



**Obrázek 7 - Espresso
(Zdroj - Vlastní fotografie)**

Dezert Panna Cotta s jahodami mi přinesli za 5 minut. Objednala jsem si jej poprvé a velmi mi zachutnal. Jemný krém, chutnající jako jogurt s tvarohem, obklopený

jahodami, svěží a lehké chuti, servírovaný na vysokém poháru, na mě udělal dobrý dojem. Ze všech dezertů byl rozhodně nejlepší. Cena byla 59 Kč.



Obrázek 8 - Dezert Panna Cotta s jahodami
(Zdroj - Vlastní fotografie)

3.3 Vinárna u Šembery

Návštěva této vinárny proběhla dne 2. dubna 2014 v 12:30. Podnik leží v centru města s přilehlým parkovištěm a čtyřmi parkovacími místy. Otevírací doba je od pondělí do čtvrtka v čase 11 až 22 hodin, v pátek a sobotu od 11 do 2h a v neděli od 11 do 21h. Ačkoli se podle názvu může zdát, že se jedná pouze o vinárnu, není tomu tak. Tento podnik se specializuje na široký sortiment vín, ale nabízí také kompletní pohostinské služby. Vlastní kuchyni a restauraci pomyslně oddělenou od prostoru vinárny. Tento sklípek kopulovitého stylu poskytuje odpočinek všem zákazníkům, především v letních horkých měsících, kde se mohou zchladit kvalitním vychlazeným vínem a dát si něco dobrého k snědku. Nemá žádnou malbu, takže si zachoval svoji originalitu. Dřevěné stoly a židle působí až spíše zámeckým stylem. V zadní části je prostor na kapelu, případně může sloužit jako taneční parket při pořádání větších akcí. Tato vinárna nabízí i ubytování v penzionu se dvěma dvoulůžkovými pokoji.

Prostory pro kuřáky a nekuřáky zde nejsou oddělené, takže jako celek je to v podstatě kuřácká restaurace. Atraktivitu prostředí hodnotím číslem 1.

Rezervaci jsem předem neprovedla. Při vstupu do restaurace mě obsluha přivítala a já se šla usadit. Číšnice měly oděv jednotné černé barvy, působící upraveně. V restauraci byl obsazený jeden stůl. Po třech minutách po usazení mi byl přinesen jídelní lístek. Objednala jsem si neperlivou vodu a vybrala jídlo. Při prohlížení jídelního lístku, jsem si všimla, že jde o hezky vytvořenou nabídku, chronologicky sestavenou, včetně gramáže, cen a dokonce očíslovanou. Každá strana je označena logem podniku, na úvodní straně můžeme najít veškeré informace o podniku, majiteli, všech kontaktech a otevírací dobou. Na další straně je legenda o Janu Šemberovi, díky kterému nese tato vinárna název. Jídelní lístek je zhotoven na bílém podkladě s černým písmem a pevnými deskami, ale pouze v českém jazyce. Asi po šesti minutách přišla obsluha a zeptala se na objednávku. Za dalších pět minut jsem si objednala česnekovou polévku a zeleninový salát se smaženkami, ke kterému mi byla nabídnuta bageta. Tento krok oceňuji, ačkoliv jsem odmítla, protože nikde jinde se mě na pečivo nezeptali. Během minuty mi číšnice přinesla pití a po deseti minutách česnekovou polévku. Polévka byla horká, chlebové krutony nešťastně servírovány přímo v misce, takže byly po přinesení rozmáčené. Česnek jsem vůbec necítila, našla jsem zde ale sýr, rozmíchané vejce, kousky uzeného masa a především spoustu petrželky či jiných bylinek, kterých bylo mnoho. Cena za neperlivou vodu 25Kč a za polévku 35 Kč.



Obrázek 9 - Moravská česnečka
(Zdroj – Vlastní fotografie)

Po konzumaci polévky jsem čekala asi čtyři minuty, než si obsluha všimla, že jsem dojedla. Do minuty mi pak přinesla hlavní chod. První dojem z pokrmu nebyl příznivý, už z toho důvodu jakým způsobem byl servírovaný dressing a také porce byla velká. Tuhé kousky kuřecího masa nešly nakrájet, natožpak ukousnout. V salátu nechyběla kukuřice, ledový salát, rajčata, okurek a paprika, ale bylo tam mnoho koření, což ztrácelo na chuti salátu. Jak můžeme vidět na fotografii, příbor mi byl přinesen ve sklenici s ubrouskem. Cena za hlavní chod 109 Kč.



**Obrázek 10 - Salát s kuřecími smaženkami
(Zdroj – Vlastní fotografie)**

Po odnesení talíře jsem byla dotázána na další přání, objednala si kávu s mlékem a jablečný závin se zmrzlinou, bez šlehačky. Za čtyři minuty mi číšnice přinesla espresso s horkým mlékem v malé konvičce, ne na servírovacím podnose, ale zvlášť, což působilo zvláštně. Lehce našlehané a horké mléko ale chválím. Cena kávy byla 32Kč.



Obrázek 11 - Espresso
(Zdroj – Vlastní fotografie)

Za dalších šest minut od přinesení kávy mi byl servírován jablečný závin. Myslím, že před jeho podáním byl vložen do mikrovlnné trouby, což způsobilo jeho vysokou teplotu. Nevím, jaký byl záměr tohoto postupu, ale takto teplý jablečný závin mi nechutnal. Uprostřed těchto dvou kousků byla vanilková zmrzlina, která se velkou teplotou okolního moučníku roztékala. Cena za dezert 65Kč.



Obrázek 12 - Jablečný závin s vanilkovou zmrzlinou
(Zdroj – Vlastní fotografie)

3.4 Restaurace Arkáda

Dne 31. března v čase 13:30 jsem navštívila hotelovou restauraci. Jak jsem již zmínila v předchozích kapitolách, restaurace je v pracovní dny otevřena od 7 do 22h, o víkendu od 7 do 24h. Rezervaci předem jsem neuskutečnila. Nutno ale podotknout, že jsem zde byla již jednou v rámci tohoto výzkumu, ale z důvodu italských dnů a speciálního italského menu, jak mi bylo sděleno, mi nemohl být poskytnut jídelní lístek a tím pádem nabídka „normálních pokrmů,“. Organizaci této akce chválím, avšak nevidím důvod, proč se kuchyně v tomto případě specializuje pouze na onu nabídku.

První dojem z atmosféry hodnotím číslem 2. Po příchodu mě vlídně přivítali dva číšníci upraveného vzhledu s černými kalhotami a bílou košilí. Usadila jsem se k malému stolu. Ihned mi byl podán jídelní lístek a dotaz ohledně nápoje. Objednala jsem si neperlivou vodu. Jídelní lístek byl pestrý, přehledný, s bílým podkladem a kombinací černého a červeného písma v českém, anglickém a německém jazyce. Úvodní a poslední strana je opatřena logem hotelu. Asi v polovině strany jsou vystavené fotografie jako ukázka některých jídel, u každého jídla je gramáž a cena. Co se týče interiéru, barva je jednotně bílá, dřevěné židle a starší typ stolů nepůsobí velmi moderně, ale plní svůj účel. Panuje zde příjemná atmosféra a obsluha se chová podle etikety. Zadní část restaurace je vyzdobena bílou tapetou a oddělena bílým závěsem pro pořádání větších akcí. Restaurace také nabízí venkovní zahrádku.

Asi po dvou minutách mi byla položena otázka, jestli mám vybráno. Vybrala jsem si zámeckou česnečku se šunkou, žloutkem, opečeným chlebem a jako hlavní chod farmářský salát. Číšník si objednávku poctivě zapsal a přinesl inventář. Na polévku jsem čekala 11 minut. Na to, že v restauraci byly obsazené pouze dva stoly, šlo o poměrně dlouhou dobu. Polévku mi přinesli na dvou velkých talířích, se ztraceným vejcem a opečenými krutony uvnitř. Chuťově byla velmi dobrá, česneku bylo přiměřené množství. Opečený chléb bych uvítala raději na druhém talíři. Cena za neperlivou vodu byla 20Kč a za polévku 30Kč.



**Obrázek 13 - Česneková polévka
(Zdroj – Vlastní fotografie)**

Na hlavní chod jsem čekala pouze 5 minut. Naservírování bylo profesionální, přinesené opět na dvou talířích. Salát obsahoval okurky, rajčata, ledový salát, nastrouhaný parmazán, kuřecí maso a jemně dochucený dressing. Kuřecí maso bylo chutné, avšak uvítala bych menší kousky. Velikost tohoto pokrmu byla optimálním a tento pokrm chválím z hlediska souhry chutí číslem 1. Presentace hlavního chodu byla lepší než u ostatních a jeho cena byla 119Kč.



**Obrázek 14 - Farmářský salát
(Zdroj - Vlastní fotografie)**

Po konzumaci salátu jsem byla dotázána, jestli mám ještě nějaké přání. Objednala jsem si espresso a dezert Panna cotta s lesním ovocem. Kávu mi přinesli po 4 minutách a cena je 29Kč. Chvályhodné je, že káva byla podávána na servírovacím podnose včetně vody, ale nešťastný byl nepatrně potečený šálek a taktéž smetana do kávy. Nepůsobilo to na mě čistým dojmem. Za to logo firmy Segafredo umístěné na šálku, skleničce i smetaně působilo jednotně a logo hotelu na sáčku cukru honosně.



**Obrázek 15 - Espresso
(Zdroj - Vlastní fotografie)**

Po 7 minutách od přinesení kávy mi byl přinesen dezert. Lesní ovoce mi připomínalo spíše horké maliny, bylo lehce kyselé, ale se sladkým základem z toho vznikla chutná kombinace. Porce šlehačky byla standardní a celkový dojem hodnotím číslem 1. Nakonec mi byl přinesen digestiv jako pozornost podniku, což mě velmi příjemně překvapilo. Cena za dezert - 35Kč.



**Obrázek 16 - Dezert Panna cotta s lesním ovocem
(Zdroj - Vlastní fotografie)**

4. SWOT analýza

Na základě vnitřních a vnějších faktorů jsem mohla vytvořit SWOT analýzu. V tabulce ji rozdělím na silné a slabé stránky u vnitřních faktorů a na příležitosti a hrozby u vnějších faktorů. Dále v tabulkách přikládám hodnocení podniků a pokrmů.

Tabulka 3 - SWOT analýza stravovacího zařízení hotelu Arkáda

SWOT Analýza			
Vnitřní prostředí	Silné stránky (Strenghts) - atraktivita prostředí, nedávná rekonstrukce, dobrá dostupnost - kvalita služeb a poměr cen - jídelní lístek - fotodokumentace - víkendové speciality, týdenní menu	Slabé stránky (Weaknesses) - rychlost obsluhy - čistota podniku - způsob podávání polévky - jídelní lístek neobsahuje adresu, otevírací dobu, kontakt na majitele, pouze webovou adresu	
Vnější prostředí	Příležitosti (Opportunities) - hody, pouť, Svatomartinské slavnosti - pořádání oslav, svateb, hostin	Hrozby (Threats) - konkurence - zákazníci, dodavatelé - legislativa - nákupní ceny, daně, poptávka po službách	

(Zdroj: Vlastní Zpracování)

Tabulka 4 - Ceny jednotlivých pokrmů ve srovnání s konkurencí

	Hotel Arkáda	Restaurace Kat'ák	Restaurace Litovel	Vinárna u Šembery
pokrm	Kč	Kč	Kč	Kč
polévka česneková	35	29	39	35
farmářský salát 400g	119	90	119	109
espresso	29	30	30	32
dezert	35	70	59	65
neperlivá voda	20	20	20	25
Celkem	238	239	267	266

(Zdroj – Vlastní zpracování)

Podle tabulky můžeme vidět, že nejdražší z tohoto výzkumu byla restaurace Litovel, ale pouze o jednu korunu předčila Vinárnu u Šembery. Nejlevnější je pak restaurace Arkáda, ale rozdíl také nebyl velký ve srovnání s restaurací Kat'ák. Hodnotící škála v následujících tabulkách je stanovena od 1 do 5, kde 1 je nejlepší a 5 nejhorší.

Tabulka 5 - Ohodnocení restaurace Litovel

Restaurace Litovel	hodnocení	výhody	nevýhody
umístění, poloha	2	klidný okraj města	vzdálenější od centra
prostředí restaurace první dojem	2	útulný interiér	špatné osvětlení
jídelní lístek - kontakt, logo	2	nápaditý, hezký, obsahuje kontakt, webové stránky	chybějící gramáž
jídelní lístek - cizí jazyk	5		pouze v českém jazyce
hlavní chod	1	výborný	
česneková polévka	4	chlebové krutony podávány zvlášť	neobsahovala sýr ani vejce
dezert	1	výborný	
rychlost obsluhy	1		někdy až příliš rychlá
cena celkem	4	267 Kč - cenově na posledním místě	
průměr	2,44		

(Zdroj - Vlastní zpracování)

Tabulka 6 - Ohodnocení Restaurace Kat'ák

Restaurace Kat'ák	hodnocení	výhody	nevýhody
umístění, poloha	1	v centru města	
prostředí restaurace první dojem	1	zrenovovaný moderní interiér	
jídelní lístek - kontakt, logo	3		chybí adresa, kontakt, logo
jídelní lístek - cizí jazyk	3	v českém a německém jazyce	
hlavní chod	4		ne moc dobré maso, salát podobný šopskému
česneková polévka	2	opečený chléb přinesen zvlášť	příliš česneku
dezert	4		moc šlehačky, málo malin, cena
rychlost obsluhy	1		
cena celkem	2	240 Kč - cenově na druhém místě	
průměr	2,33		

(Zdroj – Vlastní zpracování)

Tabulka 7 - Ohodnocení Restaurace Arkáda

Restaurace Arkáda	hodnocení	výhody	nevýhody
umístění, poloha	1	v centru města	
prostředí restaurace první dojem	2		
jídelní lístek - kontakt, logo	2	pestrý, fotografie logo	není zde kontakt
jídelní lístek - cizí jazyk	1	český, anglický a německý jazyk	
hlavní chod	1	výborný	
česneková polévka	2	obsahovala vše	chléb nebyl zvlášť
dezert	1	výborný	
rychlost obsluhy	2		
cena celkem	1	238 Kč - cenově nejlepší	
průměr	1,44		

(Zdroj - Vlastní zpracování)**Tabulka 8 - Ohodnocení Vinárna u Šembery**

Vinárna u Šembery	hodnocení	výhody	nevýhody
umístění, poloha	1	v centru města	
prostředí restaurace první dojem	1		
jídelní lístek - kontakt, logo	2		
jídelní lístek - cizí jazyk	5		pouze v českém jazyce
hlavní chod	4	variace zeleniny	mnoho bylinek, tuhé maso
česneková polévka	3		rozmáčený chléb po přinesení
dezert	3		teplý štrůdl, ne moc chutný
rychlost obsluhy	2		
cena celkem	3	266 Kč - cenově na třetím místě	
průměr	2,67		

(Zdroj - Vlastní zpracování)

Tabulka 9 - Závěrečné srovnání jednotlivých pohostinských zařízení

Restaurace	Litovel	Kat'ák	Šembera	Arkáda
umístění, poloha	2	1	1	1
prostředí restaurace, první dojem	2	1	1	2
jídelní lístek - kontakt, logo	2	3	2	2
jídelní lístek - cizí jazyk	5	3	5	1
hlavní chod	1	4	4	1
česneková polévka	4	2	3	2
dezert	1	4	3	1
rychlost obsluhy	1	1	2	2
cena celkem	4	2	3	1
průměr	2,4	2,3	2,7	1,4

(Zdroj - Vlastní zpracování)

4.1 Vyhodnocení

Restaurace Arkáda na mě působí příjemným dojmem. Je cenově přijatelná, což můžeme vidět na tabulce díky výzkumu. Jídlo bylo velmi chutné, obsluha příjemná. Servis pokrmů hodnotím velmi kladně, profesionalita kuchaře je na vysoké úrovni.

Zklamal mě servis kávy, jejíž šálek byl špinavý, včetně přiložené smetany do kávy. Jelikož má první návštěva proběhla bez uskutečnění rezervace, neměla jsem možnost si vybrat určité jídlo, neboť se zde právě v těchto dnech konaly italské dny. Také na mě nepříjemně působil hluk opravářů v poledním čase, rušící zákazníky vrtáním do zdi. Byli velmi hluční a jídlo jsem si nemohla v klidu vychutnat. Otázkou je, v jakých hodinách provádět opravy, když je restaurace otevřena každý den od ranních do pozdních hodin.

Nakonec bych přeci jen ještě zmínila velké plus ve formě digestivu, který mi byl nabídnut po konzumaci menu, jako pozornost podniku. Velmi příjemně mě to překvapilo, protože v žádném jiném pohostinském zařízení mi digestiv nebyl nabídnut.

Ve všech zařízeních jsem se setkala s francouzským druhem obsluhy. Nejlepší pocit z prostředí a kvality jídla na mě udělaly restaurace Litovel a Arkáda. V tabulce můžeme vidět kladné i stinné stránky. Nejlépe vyšla z celkového hodnocení restaurace Arkáda, nejhůře Vinárna u Šembery, kde mi i pokrm chutnal nejméně.

4.2 Shrnutí a doporučení

Restaurace Arkáda

Zde bych navrhla lepší školení personálu při podávání nápojů a jeho důsledné kontrolování, aby nedocházelo k základním chybám týkající se čistoty. Při nabídce speciálních dnů bych pozměnila systém této akce a to tím, že ke klasickému jídelnímu lístku bude nabídnuto speciální menu a případné doporučení chutného pokrmu obsluhou. V jídelním lístku chybí otevírací doba a kontakty.

Restaurace Kaťák

Po prohlídce jídelního lístku doporučuji doplnit údaje o kontaktech a otevírací dobu. Nabídka jídel je v českém a německém jazyce, ale uvítala bych zde i anglický překlad. Co se týče pokrmů jako celku, moc jsem si nepochutnala. V polévce bylo velké množství česneku a farmářský salát byl podobný šopskému. V dezertu více šlehačky než horkých malin.

Restaurace Litovel

Prostředí restaurace je velmi hezké a útulné, ale za bílého dne tam byla téměř tma. Navrhuji tedy zlepšit osvětlení, ve dne vytáhnout rolety a více místnost prosvětlit. Z důvodu umístění na okraji města a velké konkurenci nabízející levnější pokrmy, může dojít k poklesu návštěvnosti. Vyhotovení jídelního lístku pouze v českém jazyce je také velké mínus. Navrhuji přeložení alespoň do jednoho světového jazyka a doplnění některých kontaktních údajů.

Vinárna u Šembery

Ačkoliv jídelní lístek obsahující veškeré kontakty, otevírací dobu i zajímavou pověst o Janu Šemberovi, je zhotoven pouze v českém jazyce, neškodilo by tedy přeložení alespoň do jednoho světového jazyka. Na žádném z pokrmů jsem si vůbec nepochutnala. Zde doporučuji zajistit školení o kvalitě, zpestření a chuti pokrmů. Nízké kvalitě pokrmů rozhodně neodpovídá jejich vysoká cena. Pokud se chce podnik dále udržet, měl by snížit ceny a vyřešit nedostatky v kuchyni.

Chtěla bych podotknout, že uvedené výsledky mohou být zkreslené, neboť záleží na konkrétních obsluhujících i kuchařích. Takže tímto výzkumem nemůžeme odsoudit určitý podnik nevhodným či neprofesionálním přístupem jednotlivců.

Závěr

Cílem mé práce bylo zanalyzovat provoz hotelu Arkáda se zaměřením na stravovací úsek. Rozepsala jsem hotelové úseky, konferenční a cateringové služby. V praktické části jsem metodou mystery shopping zkoumala konkurenceschopnost hotelu a to tím, že jsem sama vystupovala jako fiktivní zákazník ve vybraných restauracích. Hodnotila jsem umístění hotelu, interiér, prostředí, parkování, obsluhu, chuť jídla a ceny. Vše jsem zdokumentovala fotografiemi a náležitě okomentovala. Také jsem časovala vše od příchodu až po zaplacení účtu. Na základě zjištěných výsledků jsem dospěla k závěru, že hotelová restaurace si stojí v Bučovicích velmi dobře a má poměrně velkou návštěvnost. V poměru kvality jídla a cen se tedy umístila na prvním místě ze všech zkoumaných restaurací.

Co se týče webových stránek, jejich návrh je moderní, dynamický a přehledný. Nabízí veškerý kontakt a umístění znázorněné na mapě včetně otevírací doby a propojení na sociální síti Facebook. Díky této síti se hotel více dostává do podvědomí místních obyvatel a každý den aktualizuje denní nabídku jídel. Na stránkách můžeme najít i fotografie a příležitostné akce, jako zvěřinové hody a italské dny. Stále však přemýšlím nad certifikací hotelu, jelikož tři hvězdičky najdeme pouze na jídelním lístku a rezervačních webových stránkách. Na hotelovém webu toto označení, včetně oficiální certifikace podle Hotelstars Union nemohu najít. Na položený dotaz vedení mi nebylo odpovězeno. Navrhuji doplnit tuto formalitu a také by nebylo špatné vytvořit virtuální prohlídku hotelu.

Během zpracování této práce jsem narazila na problém při zobrazení fotogalerie. Fotografie pokrmů, ale i pokojů se totiž po otevření zvětšovaly natolik, že nebylo možné vidět celistvě jídlo na talíři. Při procházení fotogalerie to nebylo zrovna uživatelsky přívětivé a mohlo by odradit potencionálního zákazníka. Zde jsem chtěla navrhnout kontaktovat správce webu a případné nedostatky upravit, ale během tvorby mé práce došlo ke změně webových stránek a tento web byl upraven. Fotografie jsou nyní profesionálně nafocené a prohlídka fotogalerie je daleko příjemnější. Při procházení ostatních sekcí bych nic nenamítala. Pouze na fotografiích interiéru jsem si povšimla, že židle v restauraci jsou kožené a černé, ale ve skutečnosti jsou to obyčejné dřevěné židle. Vybavení interiéru bylo pravděpodobně nafocené ze slavnostní události. Při osobní návštěvě podniku pak může být host překvapen. Podle mého názoru by se

informace na webových stránkách, včetně fotografií, neměly od reality výrazně lišit, a to se také při úpravě webu změnilo. Foto interiéru však není právě dostupné. Pouze exteriér.

Jako rozšíření informací o ubytování bych například uvedla, jaké jsou rozměry pokojů, jestli hotel poskytuje uložení cenných věcí do trezoru (alespoň na recepci) a zda je na každém pokoji telefon.

Z recenzních portálů jsem zjistila, že by se měla více kontrolovat vzdušnost topení, aby dobře plnilo svoji funkci v zimních měsících. To znamená vylepšit oblast technického úseku, konkrétně údržby. Dalším negativním hodnocením hostů byla zmínka o hlučném sledování televize na nočních směnách recepce. K předcházení podobných situací by mohla pomoci zpětná vazba od hostů přímo na vedení hotelu, případně anonymně formou stížnosti například do „Knihy přání a stížností“.

Závěrem lze říci, že mimo navrhované změny k zlepšení, hotel nabízí kvalitní služby v příjemném prostředí a za příznivé ceny. Nově i úpravou hotelového webu se dozajista zlepšil dojem pro každého nového zákazníka. Po provedení celkové analýzy jsem z výsledků zjistila, že je konkurenceschopný a považuji tímto cíl práce za splněný.

Seznam použitých zdrojů

Knižní publikace

BERÁNEK, Jaromír a KOTEK, Pavel. *Řízení hotelového provozu*. 4., přeprac. vyd. Praha: MAG Consulting 2, 2003. 218 s. Hotely a restaurace. ISBN 978-808-6724-300.

BURDA, Alexandr et al. *Mystery shopping: prolegomena*. Opava: Slezská univerzita v Opavě, Filozoficko-přírodovědecká fakulta, Ústav lázeňství, gastronomie a turismu, 2011. 114 s. ISBN 978-80-7248-663-2.

HAGUE, Paul N. *Průzkum trhu*: [příprava, výběr vhodných metod, provedení, interpretace získaných údajů]. Vyd. 1. Brno: Computer Press, 2003. ISBN 80-722-6917.

INDROVÁ, Jarmila a kol. *Cestovní ruch: (základy)*. Vyd. 2., přeprac. V Praze: Oeconomica, 2009. 122 s. ISBN 978-80-245-1569-4.

KIRÁLOVÁ, Alžbeta. *Marketing hotelových služeb*: [předpoklady využití marketingu v hotelu, marketingová strategie, aktivizace marketingového mixu, koordinace marketingových činností]. Vyd. 2. Praha: Ekopress, 2006. 158 s. ISBN 80-86929-05-1.

KŘÍŽEK, Felix a NEUFUS, Josef. *Moderní hotelový management*: nejnovější poznatky a trendy v řízení hotelů: komplexní informace o hotelovém provozu a jeho organizaci: optimalizace provozu s ohledem na ekologii a etiku: případové studie a příklady. 1. vyd. Praha: Grada, 2011. 195 s. ISBN 978-80-247-3868-0.

MLEJNKOVÁ, Lena a kol. *Služby společného stravování*. 2., aktualiz. vyd. Praha: Oeconomica, 2009. 130 s. ISBN 978-80-245-1592-2.

ORIEŠKA, Ján a ČECH, Jiří, ed. *Technika služeb cestovního ruchu*. 1. vyd. Praha: Idea servis, 1999. 244 s. ISBN 80-85970-27-9.

Elektronické zdroje

- [1] HOTELSTARS. Porovnání tříd. In Hotelstars [online]. 2011 [cit. 2014-04-14]. Dostupné z: www.hotelstars.cz/porovnani-trid
- [2] Bučovice. Historie a současnost. [online]. 2014 [cit. 2014-04-14]. Dostupné z: www.bucovice.cz/historie-a-soucasnost/d-53/p1=60
- [3] Hotel Arkáda. Hotel Arkáda. [online]. 2011 [cit. 2014-04-14]. Dostupné z: www.hotel-arkada.cz
- [4] Veřejný rejstřík. Základní údaje hotelu. [online]. 2012-2014 [cit. 2014-04-14]. Dostupné z: www.or.justice.cz
- [5] Jídelní lístek. Restaurace Kaťák. [online]. 2010 [cit. 2014-04-14]. Dostupné z: <http://www.rkd.cz/cs/jidelni-listek>
- [6] Jídelní lístek. Restaurace Litovel. [online]. 2014 [cit. 2014-04-14]. Dostupné z: <http://www.restaurace-litovel.cz/>
- [7] Jídelní lístek. Vinárna u Šembery. [online]. 2014 [cit. 2014-04-14]. Dostupné z: <http://www.vinarnasembera.cz/>
- [8] Recenze. Recenze [online]. 2014 [cit. 2014-04-14]. Dostupné z: <http://www.booking.com/>

Další zdroje

Interní zdroje

Seznam příloh

Příloha A - Ceník pokojů	67
Příloha B - Záznamový arch	68
Příloha C - Fotografie Hotelu Arkáda v Bučovicích	69
Příloha D – Fotografie Restaurace Arkáda v Bučovicích.....	70

Přílohy

Příloha A - Ceník pokojů

POKOJ	Kč / pokoj bez snídaně	Kč/ pokoj se snídaní
1 lůžkový pokoj	513	585
2 lůžkový pokoj standard	775	919
2 lůžkový pokoj De Luxe	1 500	1 644
2 lůžkový pokoj s vanou	855	999
3 lůžkový pokoj	1 015	1 231
4 lůžkový pokoj	1 197	1 485

(Zdroj - Hotel Arkáda. [online]. 2011 [cit. 2014-04-14]. Dostupné z: www.hotel-arkada.cz; ceny zahrnují DPH)

Příloha B - Záznamový arch

MÍSTO:

DATUM:

ČAS:

Dostupnost restaurace:

Parkoviště:

Otevírací doba:

Rezervace předem:

Barva interiéru, design, doplňky, zařízení (moderní - plast, starožitné - dřevo, ...)

Kuřácké / nekuřácké prostory:

První dojem při vstupu do restaurace, atraktivita prostředí (1-5)

Uvítání, oslovení a usazení ke stolu obsluhou:

Doba čekání na přinesení jídelního lístku:

Poznámky obsluhy do bloku/ nepíše si /radí s výběrem:

Chování obsluhy, oděv, upravenost:

Náležitosti jídelního lístku:

(logo firmy, adresa, grafické hledisko, barva, přehlednost, pestrost, gramáž, jazyk, ředitel, alergie)

Co chybí v jídelním lístku:

Čistota podniku:

Objednaný pokrm:

Vzhled, velikost, chuť pokrmu (1-5):

Nabídne obsluha po hlavním chodu dezert /kávu?

Celkový dojem:

Čas přinesení mezi předkrmem a hlavním chodem:

Čas přinesení mezi hlavním chodem a dezertem:

Čas do vystavení účtu:

Cena jednotlivých položek:

ŠKÁLA 1- 5 (zámkuj jako ve škole, 1 – nejlepší, 5 – nejhorší)

(Zdroj - BURDA, Alexandr et al. *Mystery shopping: prolegomena*. Opava: Slezská univerzita v Opavě, Filozoficko-přírodovědecká fakulta, Ústav lázeňství, gastronomie a turismu, 2011. 114 s. ISBN 978-80-7248-663-2; vlastní úprava)

Příloha C - Fotografie Hotelu Arkáda v Bučovicích



(Zdroj - Hotel Arkáda. [online]. 2011 [cit. 2014-04-14]. Dostupné z: www.hotel-arkada.cz)

Příloha D - Fotografie Restaurace Arkáda v Bučovicích



(Zdroj - Hotel Arkáda. [online]. 2011 [cit. 2014-04-14]. Dostupné z: www.hotel-arkada.cz)