

VYSOKÁ ŠKOLA OBCHODNÍ A HOTELOVÁ

Studijní obor: Management hotelnictví a cestovního ruchu

Lucie ČEMERKOVÁ

**SYSTÉM PODPORY RŮSTU ZÁKLADNY
CERTIFIKOVANÝCH ZAŘÍZENÍ PROJEKTU HOTELSTARS**

**Support System for Extension of Certified Facilities in Project
Hotelstars**

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Vedoucí bakalářské práce: Ing. Pavla Burešová, Ph.D.

Brno, 2018

VYSOKÁ ŠKOLA OBCHODNÍ A HOTELOVÁ

Katedra gastronomie

Akademický rok: 2017/2018

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jméno a příjmení studenta: Lucie Čemerková

Osobní číslo: 14632045

Studijní program: Gastronomie, hotelnictví a turismus (B6503)

Studijní obor: Management hotelnictví a cestovního ruchu (6501R027)

TÉMA PRÁCE:

SYSTÉM PODPORY RŮSTU ZÁKLADNY CERTIFIKOVANÝCH ZAŘÍZENÍ PROJEKTU HOTELSTARS

TÉMA PRÁCE V AJ:

SUPPORT SYSTEM FOR EXTENSION OF CERTIFIED FACILITIES IN PROJECT HOTELSTARS

Cíl stanovený pro vypracování BP

1. Teoretické část BP:

- teoretická část je zaměřená na definování základních pojmů ubytovacích služeb, hotelu, klasifikace a kategorizace včetně využívaných metod s využitím dostupné literatury.

2. Praktická část BP:

- cílem praktické části je analýza zkoumaného prostředí (základny certifikovaných ubytovacích zařízení) s využitím metodiky Asociace hotelů a restaurací ČR.
- vymezení výhod a nevýhod certifikace Hotelstars pro provozovatele ubytovacích služeb a pro uživatele.

Návrhová část:

- navrhnout systém podpory růstu pro ubytovací zařízení prostřednictvím projektu Hotelstars.

Při zpracování BP vycházejte z pomůcky vydané VŠOH Brno.

Rozsah bakalářské práce bez příloh: 2 AA

Forma zpracování bakalářské práce: tištěná i elektronická

Seznam doporučené literatury:

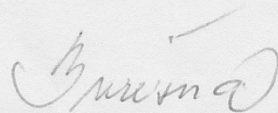
[1] KRÍŽEK, F.; NEUFUS, J. Moderní hotelový management. Praha: Grada P. 2011. ISBN 978-80-247-3868-0.

[2] KIRÁLOVÁ, A. Marketing hotelových služeb. Praha: Ekopress, 2006. ISBN 80-86929-05-1

[3] JAKUBÍKOVÁ, D. Strategický marketing:[strategie a trendy]. 1. vyd. Praha: Grada, 2008. 272 s. ISBN 978-80-247-2690-8.

Další literatura dle doporučení vedoucí/ho bakalářské práce.

Vedoucí bakalářské práce:



Ing. Pavla Burešová, Ph.D.

Katedra gastronomie

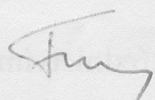
Datum zadání bakalářské práce: 2. května 2017

Termín odevzdání bakalářské práce: 13. dubna 2018

V Brně dne: 5.10.2017

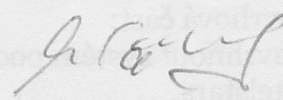
L. S.

VYSOKÁ ŠKOLA
OBCHODNÍ A HOTELOVÁ s.r.o.
Bosonožská 9, 625 00 Brno



Doc. Ing. Miroslav Fišera, Ph.D.

vedoucí katedry



Ing. Zdeněk Málek, Ph.D.

prorektor pro vzdělávací činnost

Jméno a příjmení autora: Lucie Čemerková

Název bakalářské práce: Systém podpory růstu základny certifikovaných zařízení projektu Hotelstars

Název bakalářské práce v AJ: Support System for Extension of Certified Facilities in Project Hotelstars

Studijní obor: Management hotelnictví a cestovního ruchu

Vedoucí bakalářské práce: Ing. Pavla Burešová, Ph.D.

Rok obhajoby: 2018

ANOTACE

Bakalářská práce s názvem „Systém podpory růstu základny certifikovaných zařízení projektu Hotelstars“ si vymezila cíl analyzovat zkoumané prostředí základny certifikovaných zařízení a navrhnout systém podpory růstu pro tyto ubytovací zařízení prostřednictvím projektu Hotelstars. Teoretická část je zaměřena na definování základních pojmů ubytovacích služeb, hotelu, klasifikace a kategorizace metodou rešerše literatury. V praktické části je využito analytických metod a komparace k prozkoumání metodiky Hotelstars certifikovaných hotelů v Jihomoravském kraji. Rovněž byl realizován výzkum zákazníků s cílem zjistit, jak vnímají certifikované hotely. Hypotézy byly na základě provedených analýz a šetření včetně dotazování vyvráceny. Ve výsledcích práce jsou uvedeny návrhy na zefektivnění služeb a metodiky Hotelstars pro Asociaci hotelů a restaurací. Další návrhy a doporučení vztahující se ke komunikaci na sociálních sítích se již týkají jednotlivých hotelů.

KLÍČOVÁ SLOVA: hotelnictví, management, marketing, hotelová klasifikace, Asociace hotelů a restaurací České republiky, Hotelstars

ANNOTATION

The Bachelor thesis entitled „Support System for Extension of Certified Facilities in Project Hotelstars“ has defined the objective to analyse research environment of certified hotels and suggest a system for extension of these accommodation facilities through the Hotelstars project. The theoretical part is focused on definition of the basic concepts of accommodation services, hotel, classification and categorization by the literature research method. In the practical part comparison and analytical methods are used to examine Hotelstars methodology of certified hotels in the South Moravian Region. A customer research was also carried out to find out how the certified hotels are perceived by customers. The hypothesis were disproved on the basis of analysis, investigation and questioning. Some suggestions for increasing the efficiency of services and methodology of Hotelstars for the Association of Hotels and Restaurants are presented as the outcome of the thesis. Other suggestions and recommendations related to communication on social media are already concern to individual hotels.

KEY WORDS: hotel industry, management, marketing, hotel classification, The Czech Association of Hotels and Restaurants, Hotelstars

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma „Systém podpory růstu základny certifikovaných zařízení projektu Hotelstars“ vypracovala samostatně pod vedením *Ing. Pavly Burešové, Ph.D.* a uvedla v ní všechny použité literární a jiné odborné zdroje v souladu s aktuálně platnými právními předpisy a vnitřními předpisy Vysoké školy obchodní a hotelové.

V Lelekovicích dne

vlastnoruční podpis autora

Na tomto místě bych ráda poděkovala své vedoucí Ing. Pavle Burešové Ph.D. za cenné připomínky a odborné rady, které přispěly k vypracování této bakalářské práce.

OBSAH

I. TEORETICKÁ ČÁST

ÚVOD	10
I. TEORETICKÁ ČÁST	11
1 DEFINOVÁNÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ	12
1.1 Charakteristika hotelu	12
1.2 Ubytovací zařízení	12
1.3 Vznik a vývoj ubytovacích zařízení	14
1.4 Terminologie z ČSN EN ISO	14
1.5 Klasifikace ubytovacích zařízení	16
1.6 Kategorie a třídy ubytovacích zařízení	17
1.7 Certifikace a klasifikační znaky	18
1.8 Postup při certifikaci	19
1.9 Hotelový marketing	20
1.9.1 Marketingový mix ve službách	21
1.9.2 Marketing na sociálních sítích	22
1.10 Management služeb	23
1.10.1 Úkol managementu	23
1.10.2 Organizační struktura hotelu	23
II. PRAKTICKÁ ČÁST	25
2 METODIKA PRÁCE	26
2.1 Stanovení hypotéz	26
3 ANALÝZA CERTIFIKOVANÝCH HOTELŮ V JIHOMORAVSKÉM KRAJI	27
3.1 Pětihvězdičkové hotely	27
3.2 Čtyřhvězdičkové hotely	28
3.2.1 S certifikací platnou od 1. ledna 2015 do 31. prosince 2017	28
3.2.2 S certifikací platnou od 1. ledna 2016 do 31. prosince 2020	29
3.2.3 S certifikací platnou od 1. ledna 2017 do 31. prosince 2021	34
3.2.4 S certifikací platnou od 1. ledna 2018 do 31. prosince 2022	35
3.3 Tříhvězdičkové hotely	35
3.3.1 S certifikací platnou od 1. ledna 2015 do 31. prosince 2017	35
3.3.2 S certifikací platnou od 1. ledna 2016 do 31. prosince 2020	37
3.3.3 S certifikací platnou od 1. ledna 2017 do 31. prosince 2021	41
3.3.4 S certifikací platnou od 1. ledna 2018 do 31. prosince 2022	42

3.4	Dvuhvězdičkové hotely.....	42
3.5	OSTATNÍ PROJEKTY REALIZOVANÉ AHR ČR	43
4	ANKETA.....	45
4.1	Výsledky ankety	45
	NÁVRHOVÁ ČÁST	49
5	ZÁVĚRY A VÝSLEDKY.....	49
5.1	Ověření hypotéz	50
5.2	Výhody a nevýhody certifikace Hotelstars pro provozovatele ubytovacích zařízení a pro uživatele	51
5.2.1	Výhody a nevýhody pro provozovatele ubytovacích zařízení	51
5.2.2	Výhody a nevýhody pro uživatele	52
5.3	Návrhy	52
	ZÁVĚR	54
	ZDROJE.....	55
	SEZNAM ZKRATEK.....	59
	SEZNAM TABULEK.....	60
	SEZNAM GRAFŮ	60
	PŘÍLOHY	61

ÚVOD

V současnosti je cestování stále rozšířenějším způsobem nejen trávení volného času, ale bývá také doprovodným jevem pracovních aktivit. Vzhledem k rozvoji cestování nabývá také na významu ubytování v hotelech. V současnosti již funguje obrovské množství hotelů s rozdílnou nabídkou kvalitních služeb, ve které se hosté mohou hůře orientovat. Většina hotelů deklaruje určitý počet hvězdiček, avšak uvedený počet hvězdiček jim nebyl oficiálně udělen a neprošly certifikací. Transparentnost a přehlednost nabízených služeb byly důvody pro vznik projektu Hotelstars, který provádí certifikaci dle jejich vydané metodiky. V současnosti je v České republice certifikace dobrovolná a většina hotelů je necertifikovaných. To, že hotely využijí oficiální certifikace a bude jim udělen určitý počet hvězdiček, je výhoda nejen pro hosty, ale také pro hotely samotné. Zlepší se jim tím postavení na trhu oproti konkurenci, která tuto certifikaci nemá, a od hostů mohou mít lepší hodnocení. Následné hodnocení se promítne v jejich návštěvnosti, protože rozhodování lidí o výběru hotelu, ve kterém se ubytují, je v současnosti velmi ovlivněné recenzemi na internetu, ale také tím, jak se daný hotel na internetu prezentuje – zejména na sociálních sítích.

Cílem bakalářské práce je navrhnout systém podpory růstu pro ubytovací zařízení, které využívají projekt Hotelstars.

Teoretická část bakalářské práce je zaměřena na definování základních pojmů, které se týkají ubytovacích služeb, hotelu, klasifikace a kategorizace včetně využívaných metod s využitím dostupné literatury. Dále základy hotelového marketingu a managementu služeb.

Praktická část je zaměřena v rámci naplnění cílů práce na analýzu základny certifikovaných ubytovacích zařízení pomocí metodiky Asociace hotelů a restaurací České republiky. Jsou zde stanoveny tři hypotézy, které byly ověřovány. Součástí analýzy byly zmíněny také další projekty AHR. V návrhové části jsou definovány výhody a nevýhody certifikace, jak pro provozovatele ubytovacích zařízení, tak i pro uživatele. V rámci cílů a výsledků analýz jsou navržena doporučení pro hotely a také zefektivnění projektu Hotelstars.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 DEFINOVÁNÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ

První kapitola je zaměřena na základní charakteristiku hotelu, rozdělení ubytovacích zařízení, základní terminologii dle ČSN EN ISO, klasifikaci ubytovacích zařízení, kategorie a třídy a vývoj hotelnictví – ubytovacích zařízení.

1.1 Charakteristika hotelu

„Dle [1] může být hotel definován jako místo, kde se za úplatu poskytuje (zpravidla krátkodobé) ubytování všem kategoriím turistů. Vedle ubytovacích služeb jsou v závislosti na klasifikaci, respektive v závislosti na zařazení do jakostní třídy poskytovány další služby – stravovací, společensko-zábavní, relaxační, konferenční a obecně všechny služby, které jsou relevantní v této oblasti služeb.“

Hotelnictví lze popsat čtyřmi prvky, a to je nedotknutelnost – zákazník si předem nemůže vyzkoušet službu, kterou si kupuje; nerozlučnost – to znamená, že je produkt tvořen zároveň s jeho využíváním zákazníkem; různorodost – každá služba je jedinečná vzhledem k tomu, že každý zákazník je jiný a má jiné požadavky; a krátká doba trvanlivosti – služby hotelu se nedají uschovat, je tedy nutné je prodat a využít hned [2].

1.2 Ubytovací zařízení

Ubytovací zařízení můžeme dělit z několika hledisek. Nejobvyklejší jsou dělení:

- podle umístění na:
 - přímořské,
 - horské,
 - městské,
 - lázeňské,
 - rekreační [1];
- podle převažujících doplňkových služeb nebo zaměření na:
 - kongresové,
 - wellness,
 - lázeňské,
 - sportovní,
 - relax,
 - rodinné [1];

- podle velikosti na:
 - malé – obvykle do 50 pokojů,
 - střední – obvykle 50–150 pokojů,
 - velké – obvykle 150–400 pokojů,
 - mega – obvykle nad 400 pokojů [1];
- podle charakteru zařízení na:
 - pevné,
 - pohyblivé [3];
- podle časového využití na:
 - celoroční,
 - dvousezónní,
 - jednosezónní [3];
- podle druhu staveb na:
 - hromadná,
 - ostatní,
 - jiná ubytovací zařízení [3];
- podle druhu služeb na:
 - limited service – nabízí omezený obsah jídel i nápojů, hostům jsou k dispozici snídaně a v některých zařízeních i svačiny nebo nápoje,
 - full service – nabízí teplá jídla celý den, hotel má restaurace, bary nebo room service [3];
- podle druhu vedení a řízení na:
 - franchise – je tu vždy franchisor a franchisee. Franchisor je organizace, která poskytne za úplaty práva k nehmotným statkům a dalším službám. Výhodou pro franchisee (žadatele) jsou získání licence, know-how, ochranná známka, nižší náklady na zavedení a vstup firmy na trh, pomoc poskytovatele a právní subjektivita;
 - manažerské hotely – fungují na základě smlouvy o řízení. Vlastník hotelu neprovozuje hotel, dosadí jinou formu do vedení a řízení hotelu. Tato firma vede hotel za poplatek;
 - nezávislé hotely – jsou provozovány nezávisle na někom jiném [2].

1.3 Vznik a vývoj ubytovacích zařízení

Od starověku řešili lidé na každé cestě základní problém, a to nalézt ubytování se stravou během cestování. Jako prototyp novodobého hotelu byl považován klášter v St. Gallen, který byl založen roku 820. V jeho oddělené části bylo zřizováno hospitium se samostatnými místnostmi a postelemi. Ubytování i strava byly odlišné podle důstojnosti hostů. Dalším ubytovacím zařízením byly špitály (tzv. hospitia), které poskytovaly ubytování nejen pro cizince a poutníky, ale staraly se také o nemocné, starší lidi a sirotky. Ve městech se tato zařízení rozdělila na hospody pro pocestné a na špitály. Později začaly ve městech vznikat zájezdní hostince a začala se také používat viditelná označení podniků. Využívala se znamení, která znázorňovala, jaké služby mohou lidé uvnitř očekávat [4].

Hotel jako samostatné zařízení na ubytování cestujících se objevil na přelomu 18. a 19. století a na začátku 19. století se již vyskytoval ve všech částech Evropy. Jeho vznik se pojí s označením šlechtického domu ve městě [4].

Hotely se začaly budovat v souvislosti s rozvojem železnice, díky které se urychlilo cestování. Toto ubytovací zařízení bylo budováno především na hlavních křižovatkách železniční dopravy. Později, s rozvojem cyklistiky a automobilismu, vznikaly seznamy hotelů, které byly doporučovány pro členy klubu. Tyto seznamy byly podmínkou pro vznik pozdější klasifikace hotelu [5].

V rámci Evropy se nejvíce stavěly hotely ve Velké Británii a ve Francii, později, v 19. století, taktéž ve Švýcarsku a Německu. V Americe se nejrychleji rozvíjely hotely v USA, kde na konci 19. století vznikl hotel až pro 700 hostů. Velký rozmach nastal na přelomu 19. a 20. století, kdy se budovaly velké a luxusní hotely, a proto tehdy vznikla i první profesní sdružení hotelů. Po první světové válce došlo k intenzivní koncentraci hotelů, která přerostla do vzniku mezinárodních hotelových společností [5].

Druhá polovina 20. století byla pro hotelnictví velmi přínosná, došlo k obrovskému rozmachu hotelů s tisíci lůžky. Mototuristika nabývala na významu a díky tomu vznikly motely – hotely pro motoristy. Taktéž začaly vznikat botely na lodích pro osobní přepravu, které byly vyřazeny z provozu [5].

1.4 Terminologie z ČSN EN ISO

Uvedená terminologie ČSN EN ISO je důležitá z důvodu využívání při zařídování ubytovacích zařízení dle Klasifikace.

Typy ubytovacích jednotek:

- jednolůžkový pokoj – pokoj, který má lůžko jen pro jednu osobu
- dvoulůžkový pokoj – může to být twin nebo double, twin má dvě oddělená lůžka a double je dvoulůžkový s manželskou postelí
- vícelůžkový pokoj – má tři a více postelí
- rodinný pokoj – taktéž tři a více postelí, z toho dvě by měly být pro dospělé osoby
- společná ložnice – pokoj, který má tři a více lůžek a je sdílen i s cizími osobami
- junior suite – pokoj, který má i místo pro sezení v tomtéž pokoji
- suite – má propojenou část ložnice a obývacího pokoje
- apartmá – má oddělenou ložnici a obývací pokoj
- studio – jeden pokoj, jehož součástí je i kuchyňský kout
- spojené pokoje – jedná se o samostatné pokoje, které jsou propojeny spojovacími dveřmi
- duplex – ubytování, které je ve více patrech a je propojené [6].

Sazba:

- ubytování bez snídaně – v ceně ubytování není obsaženo žádné jídlo,
- ubytování se snídaní – v ceně je obsaženo pouze ubytování a snídaně,
- polopenze – sazba, ve které je v ceně zahrnuto ubytování, snídaně a oběd/večeře,
- plná penze – tato sazba zahrnuje ubytování, snídani, oběd i večeři,
- all inclusive – v ceně je zahrnuto nejen ubytování a strava, ale i vybrané nápoje a užívání zařízení [6].

Vybrané druhy postelí:

- double bed – manželská postel s jednou matrací, má rozměry 180–200 × 190–200 cm,
- twin beds – dvě oddělené postele, 90 × 200 cm,
- single bed – postel pro jednoho, 90 × 200 cm,
- queen bed – postel pro jednu osobu, 150 × 200 cm, využívána především ve zvláštních pokojích pro dámy,
- king bed – manželská postel s jednou matrací, 200 × 200 cm, většinou v pokojích vyšší kategorie,
- california king bed – pro dvě osoby, má jednu matraci, 255 × 230 cm [6].

Pokrmý a nápoje:

- kontinentální snídaně – základní druh snídaní, obsahuje minimálně pečivo, máslo, marmeládu a horký nápoj,
- rozšířená snídaně – jedná se o kontinentální snídaní, která navíc obsahuje větší výběr a má navíc studené nápoje, sýry a masné výrobky,
- snídaně formou švédských stolů – měla by obsahovat alespoň to, co rozšířená snídaně, rozdíl je v tom, že se hosté obsluhují sami,
- anglická snídaně – stejná jako rozšířená snídaně, ale je rozšířena o více teplých a studených pokrmů [6].

1.5 Klasifikace ubytovacích zařízení

V minulých letech bylo nemožné srovnávat hotely v jednotlivých státech z důvodu nejednotnosti. Kvůli tomu profesní svazy Asociace hotelů a restaurací ČR a UNIHOST, Sdružení podnikatelů v pohostinství, stravovacích a ubytovacích službách, na základě usnesení Vlády ze dne 17.7.1997 a za podpory Ministerstva pro místní rozvoj ČR a České centrály cestovního ruchu (CzechTourism) sestavily Oficiální jednotnou klasifikaci ubytovacích zařízení České republiky kategorie hotel, hotel garni, penzion, motel a hotel. Od roku 1993 je Asociace hotelů a restaurací ČR členem evropské konfederace HOTREC, která zastřešuje hotely a restaurace na úrovni EU [1].

Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení České republiky se stala součástí mezinárodního systému Hotelstars Union, který sjednocuje klasifikační kritéria zapojených zemí (17 členských zemí k 23. říjnu 2017). Význam této klasifikace spočívá v záruce kvality pro účastníky cestovního ruchu, ale je také zpětnou vazbou pro poskytovatele ubytovacích služeb, která je velmi důležitá [1].

Co se týče klasifikace ostatních ubytovacích zařízení, ta je stanovena v dokumentu „Doporučení upravující základní ukazatele pro poskytování ubytovacích služeb v rámci ubytování v soukromí, v kempech a chatových osadách a turistických ubytovnách“. Za ubytování v soukromí ručí Svaz podnikatelů ČR ve venkovské turistice a agroturistice, za kempy a chatové osady ručí Kempy a chatové osady ČR a za turistické ubytovny ručí Klub českých turistů [1].

1.6 Kategorie a třídy ubytovacích zařízení

Pojmem kategorizace rozumíme proces, během něhož dochází k rozdělení ubytovacích zařízení do jednotlivých kategorií [1].

- Hotel je ubytovací zařízení, které disponuje nejméně 10 pokoji pro hosty, vybavené jako poskytování přechodného ubytování a služeb s tím spojených (zejména stravovacích). Člení se do pěti tříd. Jeho podkategorií je hotel garní. Ten má vybavení jen pro omezený rozsah stravování (nejméně snídaně) a člení se do čtyř tříd [7].
- Motel je ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty poskytující přechodné ubytování a služby s tím spojené, zejména pro motoristy, a člení se do čtyř tříd. Zařízení se nachází v blízkosti pozemních komunikací a má možnost parkování. Recepce a restaurace se může nacházet i mimo ubytovací část. Ubytovací zařízení splňuje veškeré požadavky pro kategorii Hotel 1*–4* [1, 6].
- Penzion je ubytovací zařízení s nejméně 5 a maximálně 20 pokoji pro hosty, s omezeným rozsahem společenských a doplňkových služeb, a člení se do čtyř tříd. Omezené služby stravování spočívají v absenci restaurace. Penzion však musí disponovat minimálně místností pro stravování, která zároveň může sloužit k dennímu odpočinku hostů [1, 6, 7].
- Botel je ubytovací zařízení umístěné v trvale zakotvené lodi. Botel se zařazuje nejvýše do čtyř hvězdiček. Až na pár výjimek jsou na něj vztahovány všechny požadavky a kritéria jako na hotely příslušné třídy [1, 6].

Specifická hotelová zařízení

- Lázeňský / Spa Hotel je ubytovací zařízení, které se nachází v místě se statutem lázeňského místa dle lázeňského zákona, které splňuje veškeré požadavky pro kategorii hotel – mimo povinnost à la carte, a které zajišťuje zároveň lázeňskou péči. Opět má podkategorii lázeňský hotel garní, což je ubytovací zařízení, které se nachází v místě se statutem lázeňského místa dle lázeňského zákona, které zajišťuje lázeňskou péči a zároveň splňuje všechny požadavky pro kategorii hotel garní [6, 7].
- Resort je uzavřený soubor objektů. Restaurace i recepce se může nacházet mimo ubytovací část. Hostům je k dispozici společensko-kulturní i sportovní vyžití. Musí splňovat stejné požadavky pro kategorii hotel 3*–5* [6, 7].
- Golf Resort musí být vybaven nejméně devítijamkovým normovaným hřištěm [6].

- Dependance je vedlejší budova ubytovacího zařízení, která nemá vlastní recepci, ale souvisí organizačně s hlavním zařízením, které pro ni zajišťuje veškeré služby odpovídající příslušné kategorii a třídě. Její vzdálenost musí být maximálně 500 m od hlavní budovy [6, 7].

Mezi ostatní ubytovací zařízení lze zařadit například ubytovny, kempy, chatové osady apod., které jsou vybaveny pro poskytování přechodného ubytování; jejich klasifikace je stanovena separátním dokumentem [1, 7].

Kategorie se dále dělí do tříd, přičemž některá ubytovací zařízení mohou dosáhnout pouze určitého počtu hvězdiček. Rozdělení do tříd lze vidět v Tab.1.

Tab. 1: Třídy

*	Tourist
**	Economy
***	Standard
****	First Class
*****	Luxury

Zdroj: [1]

Maximálně čtyři hvězdičky mohou být přiděleny pro hotel garni, motel, hotel, penzion a dependance. Zařízení, která v rámci tříd klasifikace splňují nejen povinná kritéria a minimální počet nepovinných kritérií, mohou dále získat navíc označení „superior“ [6].

1.7 Certifikace a klasifikační znaky

Mnoho hotelů i penzionů používají určitý počet hvězdiček, ale neuvádějí, podle jakého systému se označují, a jejich kvalita služeb většinou neodpovídá počtu hvězdiček, a proto často dochází k nespokojenosti hostů a stížnostem na ubytování. Proto má klasifikace Hotelstars za cíl sjednotit kritéria hotelových služeb pomocí metodiky, která je nyní platná pro období 2015–2020, a využít společný marketing při propagaci certifikovaných zařízení. V této klasifikaci se nachází 270 kritérií, která vznikla z průzkumu očekávání hostů a potřeb trhu. Nachází se zde nejen povinná kritéria, ale také dobrovolně volitelné požadavky [8].

Systém klasifikace dle Hotelstars Union platí v České republice a je jednotný jako v jiných zemích zapojených do tohoto projektu. Tato certifikace funguje na dobrovolné bázi a platí při tom princip transparentnosti. Udělování a obnovu certifikátů i klasifikačních znaků zajišťuje Asociace hotelů a restaurací České republiky a UNIHOST. Certifikát může být udělen jak členům, tak i ostatním podnikatelům. Klasifikace má pevně daný řád a způsob, jakým je ubytovací zařízení vyhodnocováno, a výsledkem této klasifikace je jednotný klasifikační znak včetně certifikátu [9, 10].

Certifikát i klasifikační znaky, které jsou ve formě samolepek, schvaluje Klasifikační komise. Oba jsou udělovány na dobu pěti let a nestávají se majetkem žadatele. Jsou pouze pronajímány po dobu platnosti a nejsou přenosné na jiného provozovatele. Pokud žadatel nesplní podmínky, které jsou uvedeny v Klasifikaci, může mu být certifikát i znak odejmut, a pokud je používá v rozporu s rozhodnutím Klasifikační komise, bude ohlášen České obchodní inspekci za klamání zákazníka [6].

1.8 Postup při certifikaci

Pokud chce ubytovací zařízení získat certifikát a znak, musí si obstarat aktuální verzi Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení, zhodnotit svoji současnou úroveň vybavení dle podmínek v Klasifikaci, a podle toho zvolit odpovídající kategorii a třídu, eventuálně pak opravit nedostatky nebo rozdíly. Poté si musí vyplnit žádost, která se nachází na webových stránkách www.hotelstars.cz. Když tuto žádost žadatel odešle, je mu automaticky vygenerována faktura, kterou musí zaplatit na účet AHR ČR. Ceny lze vidět v Tab. 2 [6].

Tab. 2: Ceník klasifikace

Kapacita ubytovacího zařízení dle počtu pokojů	Člen AHR ČR	Nečlenové
Do 20	2 000 Kč	4 000 Kč
Do 50	3 500 Kč	7 000 Kč
Do 100	5 000 Kč	10 000 Kč
Nad 100	8 500 Kč	17 000 Kč
5* hotely	10 000 Kč	20 000 Kč

Zdroj: [6]

Udělování certifikátu projednává a vyřizuje klasifikační komise, která se skládá ze tří zástupců sekretariátu AHR ČR, dvou zástupců Rady AHR ČR, dvou zástupců UNIHOSTU, člena AHR ČR zástupce pětihvězdičkových hotelů, zástupce Sdružení obrany spotřebitelů, zástupce Sdružení českých spotřebitelů, zástupce CzechTourism, zástupce MMR ČR, zástupce Svazu obchodu a cestovního ruchu ČR a zástupce odborové sekce Rady kvality ČR [1].

Komise má na vyřízení žádosti o certifikaci šedesát dnů od obdržení žádosti. Každé ubytovací zařízení, pro které je žádána certifikace, musí projít kontrolou, která probíhá s osobní účastí žadatele, je předem ohlášená a provádí ji dva proškolení kontroloři s platným průkazem. Ti posuzují čistotu, technický stav i kvalitu a na základě toho vypracují protokol o vykonané kontrole, který má mít 2 vyhotovení a musí obsahovat podpis žadatele. Protokol musí obsahovat i celkové zhodnocení čistoty a udržovanosti ve škále a je k tomu připojen komentář kontrolorů. Ten se dále předává klasifikační komisi, která tuto žádost bude vyřizovat [1].

1.9 Hotelový marketing

Marketing je součástí tvorby strategie hotelu, která vede k naplnění cílů organizace [11].

„Marketing je jednou z činností vykonávaných organizacemi a soustavou procesů pro vytváření, sdělení a poskytnutí hodnoty zákazníkům a pro řízení vztahů se zákazníky takovým způsobem, z něhož má prospěch organizace a zájmové skupiny s ní spojené [11].“

Je to hlavní aspekt celé organizace, jehož výsledkem je to, jak zákazník vidí hotel. Jde tedy o to, že organizace musí zjistit hostovy potřeby a uspokojit je s určitým ziskem. Musí nabízet produkt správným způsobem a za cenu, která bude pro hosta přijatelná [12].

Marketing není pouze o prodeji produktu, ale také o komunikaci s hostem nebo o vztazích s dodavateli, konkurencí a dalšími subjekty. Každý hotel by měl mít marketingové oddělení, které spolupracuje se všemi odděleními v hotelu, a zajistit tím, že uspokojí potřeby i požadavky hosta [13].

Je to proces, při kterém se vytváří a udržují produktivní vztahy s potenciálními zákazníky, které budou lepší než konkurenční. Tento proces zahrnuje všechny zaměstnance hotelu [14].

Jedná se také o to, že budou včas zachyceny změny na trhu, v potřebách zákazníka, u konkurence, aby na to mohla organizace reagovat. Hotel by se měl podílet na ovlivňování nákupního rozhodování zákazníka, vyvolat a ovlivňovat poptávku, vytvořit a zlepšovat dobrou pověst / image hotelu, a zvětšovat tak podíl na trhu [13].

1.9.1 Marketingový mix ve službách

Marketingový mix tvoří soubor nástrojů, díky kterým jsou tvořeny vlastnosti služeb, které jsou nabízeny hostům, lze ho považovat za kontrolovatelné proměnné, které jsou v hotelu využívány k dosažení určených cílů [13, 15].

Dle [15] se jednalo o 4P – produkt, distribuce, cena a marketingová komunikace. Tento mix ale v organizacích poskytujících služby nestačil, a proto se připojily ještě 3P, výsledkem je tedy 7P – produkt, cena, distribuce, marketingová komunikace, lidé, procesy a materiální prostředí.

1. Produkt

Může to být cokoli, co je organizací nabízeno a uspokojí to potřeby zákazníka, ale nejde pouze o samotný výrobek nebo službu, nýbrž také o obal, design, image výrobce, kvalitu, záruky, značku a další faktory [15-17].

2. Distribuce

Představuje způsob, jakým se produkt dostane k zákazníkovi a jakým se mu to co nejvíce usnadní. Distribuce může být přímá nebo nepřímá. Přímá distribuce znamená, že je služba

poskytována přímo zákazníkovi, například na recepci, a nepřímá je přes zprostředkovatele, například přes internetový portál booking.com [13].

3. Cena

Cena je ukazatelem kvality, musí být akceptovatelná zákazníky. Je velmi ovlivňována vnitřními i vnějšími faktory, musí se v ní promítat náklady a dostatečný zisk [13, 15–17].

4. Marketingová komunikace

Zabývá se propagací výrobků a služeb – kde a jakým způsobem se budou služby nabízet. Používá se k tomu několik nástrojů, jako je reklama, osobní prodej, PR, podpora prodeje a direct marketing [17].

5. Lidé

Významný prvek v marketingovém mixu. Personál přichází do styku se zákazníky, a proto musí působit profesionálně, musí být namotivován od vyššího managementu, ovlivňuje tím totiž zákazníky a jejich pohled na organizaci, kvalitu a pověst organizace [15].

6. Procesy

Jedná se o interakci mezi zákazníkem a poskytovatelem služby, a o to, jakým způsobem jsou služby poskytovány. Pokud je host nespokojen s poskytováním služby, odejde ke konkurenci, proto je potřeba neustále analyzovat tyto procesy poskytování služeb [15].

7. Materiální prostředí

Služby jsou nehmotné povahy, zákazník si je nemůže předem nijak vyzkoušet, ani prohlédnout. Proto je vhodné, aby měl zákazník možnost vidět nějaké ukázky služby, leták nebo zprávu o službě, které by mu usnadnily výběr a nákup [15].

1.9.2 Marketing na sociálních sítích

Sociální síť se používá jako informační zdroj a nabízí spoustu možností, například získání nových zákazníků, PR, sběr dat, je možné si díky ní vylepšit image a lépe komunikovat se zákazníky, ať už stálými či potenciálními. Je nutné pravidelně přispívat, aktualizovat informace a mít stanovený tým, který bude na sociálních sítích komunikovat [15].

1.10 Management služeb

Výraz management pochází z USA a je spojován se jménem Frederick Winslow Taylor. Management je vědní disciplína, která zahrnuje soubor činností, jejichž cílem je koordinace a vedení lidí. Pomocí lidí jsou totiž naplňovány cíle podniku, důležitý je tedy výběr a rozmístění pracovníků, vedení, motivování a kontrola. Management můžeme rozdělit na personální, podnikový, strategický, inovační, finanční, marketing, výrobní a ekologický [18–20].

„Základní strategií hotelového managementu je vytvoření a udržování konkurenční výhody“. Vzhledem k tomu, že v tomto odvětví jsou poskytovány především služby, které může kdokoliv napodobovat, je tento úkol těžší než v jiných odvětvích [21].

Funkce managementu můžeme dělit na sekvenční a průběžné. Mezi sekvenční funkce řadíme plánování, rozhodování, organizování, řízení a kontrolu. Průběžné funkce zahrnují analýzu, rozhodování, komunikování a motivování [2, 19].

1.10.1 Úkol managementu

Management má na starost vypracování strategie rozvoje, obchodního plánu a finančního plánu, pořádání marketingových aktivit, zajištění informačního systému a evidencí, rozmístění pracovníků na pracoviště a stanovení jejich aktivit, vedení pracovníků, a provádět neustále kontroly nad všemi aktivitami, aby bylo dosaženo cílů podniku. Tyto úkoly jsou poté rozděleny mezi manažery dle organizační struktury [19].

1.10.2 Organizační struktura hotelu

Organizační struktura zahrnuje tři stupně managementu. Slouží k tomu, aby byla práce rozdělena mezi zaměstnance a aby byl dosažen cíl podniku. Tvoří ji jednotky, funkce, ve kterých jsou seskupeny činnosti, které se týkají procesů, zákazníků, trhů a podobně. Znárodnuje tedy, kdo je odpovědný za řízení, koordinování a výkon činností, tedy kdo je odpovědný komu a za co [20].

Management můžeme rozdělit na:

- top management – vytváří rozhodující koncepce ohledně řízení podniku;

- střední management / provozní management – jeho úkolem je vykonávání úkolů a vizí, které vytvořil top management, tvorba plánů, které předají k vykonávání podřízeným;
- management první linie / technický management – jsou to nejnižší manažeři, kteří vedou a řídí výkonné pracovníky [19].

II. PRAKTICKÁ ČÁST

2 METODIKA PRÁCE

V teoretické části bakalářské práce jsou zkoumána hotelová ubytovací zařízení, klasifikace a popis základních pojmů z metodiky AHR metodou rešerše literatury.

Kvalitativní výzkum byl využit při sběru dat pomocí ankety. Anketa byla zvolena z toho důvodu, že byly žádány informace od náhodných osob, nejednalo se o žádný výběr jedinců. Kvantitativní metody sloužily při vytvoření ankety pro primární (empirický) sběr dat. Sběr dat probíhal na webové stránce survio.com. Získaná data byla později pomocí kvantitativních metod sumarizována a vyhodnocena. Byly také využity statistické metody.

Dále byla využita analýza nabídky služeb od AHR a analýza využívání Hotelstars projektu a komparace hotelových subjektů.

„Dle [22] analýza spočívá v rozdělení celku na jeho komponenty a zkoumání, jak tyto komponenty fungují jako relativně samostatné prvky a jaké jsou mezi nimi vztahy. Každá analýza se vyznačuje určitým stupněm explorační. Znamená to, že při ní provádíme průzkumové a objevující aktivity.“

Syntéza byla využita při vyhodnocení a diskuzi v návrhové části. Syntéza je složení získaných poznatků do celku [22].“

2.1 Stanovení hypotéz

Byly stanoveny tři hypotézy, které jsou ověřeny v závěru práce.

Hypotéza 1.: Všechny hotely v Jihomoravském kraji jsou certifikované dle Metodiky Hotelstars.

Hypotéza 2.: Všechny certifikované hotely využívají sociální sítě ke komunikaci se zákazníky – například Facebook.com.

Hypotéza 3: Lidé preferují a častěji navštěvují certifikované hotely.

3 ANALÝZA CERTIFIKOVANÝCH HOTELŮ V JIHMORAVSKÉM KRAJI

V Jihomoravském kraji se dle dat ČSÚ (aktualizovaných 22. listopadu 2017) nachází celkem 190 hotelů. Z toho 10 jednohvězdičkových, 13 dvouhvězdičkových, 123 tříhvězdičkových, 44 čtyřhvězdičkových hotelů a 0 pětihvězdičkových hotelů. Podle Katalogu AHR je certifikovaných ale pouze 30 hotelů, z toho 0 jednohvězdičkových, 1 dvouhvězdičkový, 15 tříhvězdičkových, 13 čtyřhvězdičkových hotelů a pouze 1 pětihvězdičkový hotel [23, 24].

K analýze byla vybrána pouze kategorie hotel. V této kapitole budou zanalyzovány jednotlivé hotely dle počtu získaných hvězdiček. Údaje jsou získávány z Katalogu, který poskytuje online AHR formou projektu Hotelstars. U každého z analyzovaných hotelů je vypsána i nabídka služeb, které daný hotel poskytuje, a které jsou vypsány v Katalogu AHR.

3.1 Pětihvězdičkové hotely

Hotel Barceló Brno Palace *****

Hotel Barceló Brno Palace je jediný certifikovaný pětihvězdičkový hotel v Jihomoravském kraji a má certifikát platný od 1. ledna 2016 do 31. prosince 2020. Hotel leží v centru města Brna, na Šilingrově náměstí 2. Telefonní číslo je 532 156 777 a webová stránka je www.barcelobrnopalace.cz. Nabízí 119 pokojů s 250 lůžky. Je vhodný nejen pro návštěvníky, kteří cestují za kulturou nebo poznáním, ale také pro služebně cestující. V jeho blízkosti se totiž nachází mnoho turistických zajímavostí, BVV a různé kanceláře velkých společností.

Služby:

- akceptace bankovních karet
- bar
- bezbariérový přístup
- fitness centrum / posilovna
- garáže
- hotelová doprava
- masáže
- parkoviště
- parkoviště autobusu
- počítač s připojením na internet
- pokojová služba
- praní a žehlení prádla
- restaurace
- rezervace vstupenek
- sál od 50 míst
- salonek do 30 míst

- sauna
- sekretářské služby
- směnárna
- úschovna cenných předmětů
- výtah
- wi-fi [24, 25].

3.2 Čtyřhvězdičkové hotely

V Jihomoravském kraji se nachází celkem 13 čtyřhvězdičkových hotelů [24]. Tyto hotely jsou v této kapitole dále rozděleny dle období platnosti certifikace.

3.2.1 S certifikací platnou od 1. ledna 2015 do 31. prosince 2017

Do této kategorie spadají pouze dva hotely.

Hotel Happy Star ****

Hotel Happy Star má 27 pokojů a 54 lůžek. Je situován ve Znojmě, na ulici Hranice 111. Kontakt na hotel je 515 210 360 a www.hotelhappystar.cz. Hotel se nachází v blízkosti spousty přírodních i kulturních památek a nabízí možnost konání různých společenských či firemních akcí a oslav. V Katalogu Hotelstars má také nálepku „cyklisté vítáni“.

Služby:

- akceptace bankovních karet
- bar
- bezbariérový přístup
- bowling
- cykloturistika
- domácím zvířatům vstup povolen
- fitness centrum / posilovna
- kosmetické studio
- krytý bazén
- kulečnick
- masáže
- parkoviště
- parkoviště autobusu
- petanque/boccia
- počítač s připojením na internet
- pokojová služba
- praní a žehlení prádla
- půjčovna kol
- půjčovna sportovního vybavení
- restaurace
- sauna
- sekretářské služby
- solárium
- sportovní hřiště
- stolní tenis
- úschovna cenných předmětů
- úschovna jízdních kol
- vířivé koupele
- výtah
- wi-fi [24, 26].

Hotel Sladovna ****

Hotel Sladovna disponuje 40 pokoji a 87 lůžky. Leží v Černé Hoře 3/5 a kontakt na hotel je 539 086 395/731 689 907 a www.hotelsladovna.cz. Jedná se o nový hotel, který je situován u Pivovaru Černá Hora.

Služby:

- akceptace bankovních karet
- bar
- bezbariérový přístup
- bowling
- cykloturistika
- domácím zvířatům vstup povolen
- krytý bazén
- masáže
- pokojová služba
- praní a žehlení prádla
- půjčovna kol
- restaurace
- rezervace vstupenek
- sál od 50 míst
- salonek do 30 míst
- sauna
- úschovna cenných předmětů [24, 27].

3.2.2 S certifikací platnou od 1. ledna 2016 do 31. prosince 2020

Best Western Premier Hotel International Brno ** SUPERIOR**

Best Western Premier Hotel International Brno nabízí hostům 233 pokojů s 400 lůžky. Hotel se nachází v Brně, na ulici Husova 16, telefonní číslo je 542 122 111 a jeho web je www.hotelinternational.cz. Hotel leží v historickém centru Brna, naproti hradu Špilberk, a je místem konání různých společenských akcí, například plesů.

Služby:

- akceptace bankovních karet
- bar
- bezbariérový přístup
- domácím zvířatům vstup povolen
- fitness centrum / posilovna
- garáže
- hotelová doprava
- kosmetické studio
- krytý bazén
- masáže
- parkoviště
- parkoviště autobusu
- počítač s připojením na internet
- pokojová služba
- praní a žehlení prádla
- restaurace
- rezervace vstupenek
- sál od 50 míst
- salonek do 30 míst
- sauna
- sekretářské služby
- solárium

- spinning
- úschovna cenných předmětů
- úschovna jízdních kol
- vířivé koupele
- výtah
- wi-fi [24, 28].

FAIRHOTEL ****

FAIRHOTEL disponuje 28 pokoji s 48 lůžky. Nachází se v Brně na Rybářské 202/19, telefonní číslo je 530 513 560 a webová stránka je www.fairhotel.cz. FAIRHOTEL na stránkách Katalogu AHR neudává žádné informace o službách ani o hotelu. Nachází se nedaleko BVV a hostům je k dispozici wellness centrum, sky bar a restaurace [24, 29].

Holiday Inn Brno ** SUPERIOR**

Holiday Inn Brno je situován v Brně na ulici Křížkovského 20. Telefonní číslo je 543 122 111 a web je www.hibrno.cz. Hotel nabízí 200 pokojů s 398 lůžky. Jde o hotelový komplex, který sousedí s brněnským výstavištěm. Hosté mohou využít například Relax zone na střeše hotelu.

Služby:

- akceptace bankovních karet
- bankomat
- bar
- bezbariérový přístup
- domácím zvířatům vstup povolen
- fitness centrum / posilovna
- garáže
- hotelová doprava
- kulečník
- masáže
- parkoviště
- parkoviště autobusu
- počítač s připojením na internet
- pokojová služba
- praní a žehlení prádla
- restaurace
- rezervace vstupenek
- sál od 50 míst
- salonek do 30 míst
- sauna
- sekretářské služby
- směnárna
- spinning
- vířivé koupele
- výtah
- wi-fi [24].

Hotel Avanti ****

Hotel Avanti se nachází v Brně na ulici Střední 61, kontakt je 541 510 111/541 510 211 a www.hotelavanti.cz. V hotelu se nachází 99 pokojů s 203 lůžky. Je situován v klidném prostředí u parku Lužánky, se zaměřením na kongresovou turistiku.

Služby:

- akceptace bankovních karet
- bar
- bezbariérový přístup
- bowling
- cykloturistika
- domácím zvířatům vstup povolen
- garáže
- kulečnick
- masáže
- parkoviště
- parkoviště autobusu
- počítač s připojením na internet
- pokojová služba
- praní a žehlení prádla
- restaurace
- rezervace vstupenek
- sál od 50 míst
- salonek do 30 míst
- sauna
- směnárna
- úschovna cenných předmětů
- úschovna jízdních kol
- vířivé koupele
- výtah
- wi-fi [24].

Hotel Celnice ****

Hotel Celnice se nachází v Břeclavi-Poštorné na ulici Celnice 1214. Kontakt na hotel je 519 330 930 a www.hotelcelnice.cz. Hostům je k dispozici 32 pokojů s 64 lůžky. „*Hotel se nachází v blízkosti rakouských hranic u města Břeclav v srdci Lednicko-valtického areálu. Nabízí nejen možnost krásného ubytování, ale i relaxace či sportovních aktivit.*“

Služby:

- akceptace bankovních karet
- bar
- bezbariérový přístup
- cykloturistika
- domácím zvířatům vstup povolen
- garáže
- kadeřnictví
- kosmetické studio
- masáže
- parkoviště
- parkoviště autobusu
- pétanque/boccia
- počítač s připojením na internet
- pokojová služba

- praní a žehlení prádla
- půjčovna kol
- půjčovna sportovního vybavení
- restaurace
- rezervace vstupenek
- sauna
- sekretářské služby
- směnárna
- stolní tenis
- úschovna cenných předmětů
- úschovna jízdních kol
- venkovní nekrytý bazén
- vířivé koupele
- výtah
- wi-fi [24].

Hotel Kaskáda ****

Hotel Kaskáda je situován v Kuřimi, ulice Na golfu 1772. Disponuje 48 pokoji s 96 lůžky. Kontakt je 541 511 711 a www.golfrbrno.cz. Hotel je součástí Golfového resortu Kaskáda Brno, nachází se zde 27 jamkové golfové hřiště. Kousek od hotelu leží Brněnská přehrada.

Služby:

- akceptace bankovních karet
- bar
- bezbariérový přístup
- běžkařské trasy
- bowling
- cykloturistika
- domácím zvířatům vstup povolen
- fitness centrum/posilovna
- krytý bazén
- masáže
- parkoviště
- parkoviště autobusu
- petanque/boccia
- počítač s připojením na internet
- pokojová služba
- praní a žehlení prádla
- půjčovna sportovního vybavení
- restaurace
- sál od 50 míst
- salonek do 30 míst
- sauna
- směnárna
- stolní tenis
- úschovna cenných předmětů
- vířivé koupele
- wi-fi [24].

Hotel Savannah ** SUPERIOR**

Hotel Savannah má 78 pokojů se 156 lůžky. Nachází se ve Znojmě, ve Chvalovicích – Hatích 198. Kontakt na hotel je 515 284 084 a www.hotel-savannah.com. Jde o nově vybudovaný

mezinárodní hotel, který poskytuje spoustu služeb, má kvalitní kongresové centrum a wellness, ve kterém se zaměřuje i na Ajurvédu.

Služby:

- akceptace bankovních karet
- bar
- bezbariérový přístup
- cykloturistika
- dětský bazén
- domácím zvířatům vstup povolen
- fitness centrum / posilovna
- garáže
- hotelová doprava
- kasino/herna
- krytý bazén
- masáže
- parkoviště
- parkoviště autobusu
- počítač s připojením na internet
- pokojová služba
- praní a žehlení prádla
- půjčovna kol
- restaurace
- rezervace vstupenek
- sál od 50 míst
- salonek do 30 míst
- sauna
- sekretářské služby
- směnárna
- úschovna cenných předmětů
- úschovna jízdních kol
- vířivé koupele
- výtah
- wi-fi [24, 30].

Hotel Vista ****

Hotel Vista, který má 120 pokojů s 240 lůžky, se nachází v Brně na ulici Hudcova 72. Kontakt na hotel je 541 217 088 a www.vista-hotel.cz. V Katalogu nejsou žádné informace o hotelu či službách. Hotel je bezbariérový a nabízí možnost pořádání konferencí a firemních akcí [24, 31].

My hotel ****

My hotel disponuje 49 pokoji se 110 lůžky. Je situován v Lednici na ulici 21. dubna 657, kontakt je 519 340 130/519 340 135 a www.myhotel.cz. Hotel se nachází v těsné blízkosti Lednicko-valtického areálu a jeho součástí jsou také dvě restaurace, vinařství a vinný sklep.

Služby:

- akceptace bankovních karet
- bar
- bezbariérový přístup
- bowling
- cykloturistika
- dětský bazén
- domácím zvířatům vstup povolen
- hotelová doprava
- lov zvěře
- masáže
- paintball
- parkoviště
- parkoviště autobusu
- pétanque/boccia
- počítač s připojením na internet
- pokojová služba
- praní a žehlení prádla
- přírodní koupání
- projížďky kočárem
- půjčovna kol
- půjčovna sportovního vybavení
- restaurace
- rezervace vstupenek
- sekretářské služby
- směnárna
- squash
- stolní tenis
- úschovna cenných předmětů
- úschovna jízdních kol
- výtah
- wi-fi [24].

3.2.3 S certifikací platnou od 1. ledna 2017 do 31. prosince 2021

Hotel Victory Brno s.r.o. ****

Hotel Victory Brno se nachází na ulici Vintrovna 35/443 v Brně – Popůvkách. Kontakt na hotel je 511 146 646 a www.hotelvictory.cz. Hotel disponuje 47 pokoji s 94 lůžky. Hotel je nový, moderní, designově zařízený a vstřícný k rodinám. U hotelu se nachází také restaurace a casino.

Služby:

- pokojová služba
- praní a žehlení prádla
- restaurace
- salonek do 30 míst
- sekretářské služby
- úschovna cenných předmětů
- výtah
- wi-fi [24, 32].
- akceptace bankovních karet
- bar
- bezbariérový přístup
- kasino/herna
- masáže
- parkoviště autobusu
- počítač s připojením na internet

3.2.4 S certifikací platnou od 1. ledna 2018 do 31. prosince 2022

Zámecký hotel Lednice ****

Zámecký hotel Lednice má 25 pokojů s 53 lůžky a je situován na Zámeckém náměstí 66 v Lednici. Kontakt na hotel je 530 503 464 a www.hotellednice.cz. Hotel je součástí zámku Lednice a nachází se v zámeckém areálu. Patří k němu restaurace, cukrárna a kongresový sál.

Služby:

- akceptace bankovních karet
- bar
- bezbariérový přístup
- cykloturistika
- domácím zvířatům vstup povolen
- parkoviště
- projížďky kočárem
- restaurace
- sál od 50 míst
- salonek do 30 míst
- sekretářské služby
- výtah
- wi-fi [24, 33].

3.3 Tříhvězdičkové hotely

V Jihomoravském kraji se nachází celkem 15 tříhvězdičkových hotelů [24]. Tyto hotely jsou dále roztrženy dle doby platné certifikace.

3.3.1 S certifikací platnou od 1. ledna 2015 do 31. prosince 2017

Hotel Akademie *** SUPERIOR

Hotel Akademie disponuje 51 pokoji se 102 lůžky. Nachází se na ulici Zahradní 1295 ve Velkých Bílovicích. Kontakt je 519 364 111 a www.hotelakademie.cz. „*Hotel se nachází v největší vinařské obci. Je místem pro kongresovou, pobytovou a tranzitní turistiku.*“ Součástí je také vinný sklep.

Služby:

- akceptace bankovních karet
- bar
- bezbariérový přístup
- bowling
- cykloturistika
- domácím zvířatům vstup povolen
- fitness centrum / posilovna
- hotelová doprava
- masáže
- parkoviště
- parkoviště autobusu
- pétanque/boccia

- počítač s připojením na internet
- praní a žehlení prádla
- půjčovna kol
- restaurace
- sál od 50 míst
- salonek do 30 míst
- sauna
- sekretářské služby
- směnárna
- spinning
- úschovna cenných předmětů
- úschovna jízdních kol
- venkovní nekrytý bazén
- vířivé koupele
- výtah
- wi-fi [24].

Hotel Vinohrad * SUPERIOR**

Hotel Vinohrad lze najít na ulici Šidleny 488 v Miloticích. Kontakt na hotel je 777 722 595 a www.hotelvinohrad.cz. Disponuje 15 pokoji s 30 lůžky. Nabízí možnost pořádání soukromých i firemních akcí a je zaměřen na cykloturistiku. Disponuje nálepkou „Cyklisté vítáni“.

Služby:

- akceptace bankovních karet
- bar
- bezbariérový přístup
- běžkařské trasy
- bowling
- cykloturistika
- domácím zvířatům vstup povolen
- garáže
- hotelová doprava
- jezdecký klub
- kadeřnictví
- minigolf
- paintball
- parkoviště
- počítač s připojením na internet
- pokojová služba
- praní a žehlení prádla
- půjčovna kol
- půjčovna sportovního vybavení
- restaurace
- sál od 50 míst
- salonek do 30 míst
- směnárna
- úschovna cenných předmětů
- úschovna jízdních kol
- vířivé koupele
- wi-fi [24].

3.3.2 S certifikací platnou od 1. ledna 2016 do 31. prosince 2020

Bukovanský mlýn ***

Bukovanský mlýn leží v Bukovanech 70. Kontakt je 518 618 011 a www.bukovanskymlyn.cz. Nabízí 22 pokojů se 49 lůžky. Jedná se o hotelový areál ve stylu moravského Slovácka se selskými interiéry. Vlastní nálepku „Cyklisté vítání“.

Služby:

- akceptace bankovních karet
- bar
- bezbariérový přístup
- běžkařské trasy
- cykloturistika
- dětský bazén
- domácím zvířatům vstup povolen
- parkoviště
- parkoviště autobusu
- počítač s připojením na internet
- pokojová služba
- půjčovna kol
- půjčovna sportovního vybavení
- restaurace
- sekretářské služby
- sportovní hřiště
- úschovna jízdních kol
- venkovní nekrytý bazén
- wi-fi [24].

Hotel Kraví hora * a Hotel Kraví hora *** SUPERIOR (dependance)**

Hotel Kraví Hora se skládá ze SUPERIOR (dependance), která nabízí 12 pokojů s 22 lůžky, a samotného hotelu Kraví hora ***, který disponuje 34 pokoji se 72 lůžky. Nachází se v Bořeticích 510. Telefon na hotel je 519 430 090 a web www.kravihora.cz. Hotel je zaměřen především na konferenční a vinařskou turistiku, disponuje také nálepkou „Cyklisté vítání“. Každý subjekt má svou vlastní certifikaci.

Služby:

- akceptace bankovních karet
- bezbariérový přístup
- cykloturistika
- masáže
- parkoviště
- parkoviště autobusu
- pétanque/boccia
- počítač s připojením na internet
- půjčovna kol
- půjčovna sportovního vybavení
- restaurace
- sauna
- sekretářské služby
- sportovní hřiště
- úschovna cenných předmětů
- úschovna jízdních kol

- vířivé koupele
- wi-fi [24].

Hotel Lahofer ***

Hotel Lahofer disponuje 15 pokoji s 32 lůžky a nachází se na Veselé 13 ve Znojmě. Kontakt na hotel je 515 220 323 a www.lahofer.cz. Hotelová budova se datuje do 14. století a nyní je moderně zařízena. Má také nálepku „Cyklisté vítání“.

Služby:

- akceptace bankovních karet
- pokojová služba
- bar
- praní a žehlení prádla
- bezbariérový přístup
- půjčovna kol
- cykloturistika
- restaurace
- domácím zvířatům vstup povolen
- úschovna cenných předmětů
- parkoviště
- úschovna jízdních kol [24].
- počítač s připojením na internet

Hotel Pod zámekem ***

Hotel Pod zámekem nabízí 25 pokojů s 47 lůžky. Nachází se na ulici Hradní 4 v Boskovicích. Kontakt na hotel je 516 456 056 a www.hotelpodzamkem.cz. Hotel leží přímo v centru města a je vhodný nejen pro businessmany, ale i pro rodiny s dětmi.

Služby:

- akceptace bankovních karet
- restaurace
- bar
- sál od 50 míst
- cykloturistika
- salonek do 30 míst
- domácím zvířatům vstup povolen
- sekretářské služby
- parkoviště
- úschovna cenných předmětů
- počítač s připojením na internet
- úschovna jízdních kol
- pokojová služba
- wi-fi [24].
- praní a žehlení prádla

Hotel Slovan ***

Hotel Slovan, který nabízí 83 pokojů a 144 lůžek, se nachází na Lidické 23 v centru Brna. Kontakt je 533 422 111, 533 422 562 a www.hotelslovan.cz. Disponuje vlastními garážemi. Nyní je uzavřen z důvodu probíhající modernizace.

Služby:

- akceptace bankovních karet
- bankomat
- bar
- bezbariérový přístup
- cykloturistika
- domácím zvířatům vstup povolen
- garáže
- kadeřnictví
- kosmetické studio
- kulečník
- parkoviště
- parkoviště autobusu
- počítač s připojením na internet
- pokojová služba
- praní a žehlení prádla
- restaurace
- sál od 50 míst
- salonek do 30 míst
- sekretářské služby
- směnárna
- solárium
- spinning
- úschovna cenných předmětů
- úschovna jízdních kol
- výtah
- wi-fi [24, 34].

Lázně Hodonín – Budova Eva * SUPERIOR**

Lázně Hodonín – Budova Eva vlastní 59 pokojů se 104 lůžky a nachází se na Měšťanské 140A v Hodoníně. Kontakt na hotel je 518 395 524 a www.laznehodonin.cz. Jedná se o lázeňský komplex, který je zaměřen na léčebnou a rehabilitační péči.

Služby:

- akceptace bankovních karet
- bar
- bezbariérový přístup
- cykloturistika
- fitness centrum / posilovna
- kadeřnictví
- kosmetické studio
- krytý bazén
- masáže
- parkoviště
- počítač s připojením na internet
- pokojová služba
- půjčovna kol
- úschovna cenných předmětů

- úschovna jízdních kol
- výtah
- vířivé koupele
- wi-fi [24, 35].

Lázně Lednice, Lázeňský dům Perla * SUPERIOR**

Lázně Lednice, Lázeňský dům Perla disponuje 40 pokoji s 80 lůžky. Nachází se na ulici Břeclavská 700 v Lednici. Kontakt je 519 304 811 nebo 724 730 804 a www.lednicelazne.cz. Jde o rehabilitační zařízení, kde se využívá přírodní léčivý zdroj – jodobromová minerální voda. Nabízí velké množství pobytů.

Služby:

- akceptace bankovních karet
- půjčovna sportovního vybavení
- bar
- restaurace
- bezbariérový přístup
- salonek do 30 míst
- cykloturistika
- sauna
- fitness centrum / posilovna
- solárium
- kosmetické studio
- spinning
- krytý bazén
- sportovní hřiště
- masáže
- stolní tenis
- parkoviště
- úschovna cenných předmětů
- parkoviště autobusu
- úschovna jízdních kol
- pétanque/boccia
- vířivé koupele
- počítač s připojením na internet
- výtah
- přírodní koupání
- wi-fi [24].
- projížďky kočárem

U Tří volů ***

Hotel U Tří volů nabízí 21 pokojů se 43 lůžky. Nachází se v obci Býkovice, Býkovice 30. Kontakt na hotel je 724 264 810 nebo 725 378 809 a www.utrivolu.cz. V okolí je krásná příroda a hotel nabízí mnoho druhů vyžití.

Služby:

- akceptace bankovních karet
- běžkařské trasy
- bezbariérový přístup
- cykloturistika

- domácím zvířatům vstup povolen
- jezdecký klub
- krytý bazén
- kulečník
- masáže
- parkoviště
- počítač s připojením na internet
- pokojová služba
- praní a žehlení prádla
- přírodní koupání
- půjčovna kol
- restaurace
- sauna
- sportovní hřiště
- úschovna cenných předmětů
- úschovna jízdních kol
- wi-fi [24].

3.3.3 S certifikací platnou od 1. ledna 2017 do 31. prosince 2021

Hotel Atrium ***

Hotel Atrium nabízí 34 pokojů se 72 lůžky a nachází se na Kroměřížské 4 ve Vyškově. Kontakt na hotel je 774 737 960 a www.hotelatrium.eu. Hotel se nachází blízko centra, nedaleko od dálnice. Nabízí konferenční sál a dva salonky. V Katalogu Hotelstars hotel neuvádí žádný popis ani přehled poskytovaných služeb [24,36].

Hotel Selský dvůr ***

Hotel Selský dvůr se nachází na Cukrovarské 480/7 ve Vyškově. Disponuje 19 pokoji s 39 lůžky a kontakt na hotel je 517 331 250 a www.selskydvur.eu. Hotel stojí nedaleko centra a je zařízen v selském stylu. Součástí je také restaurace, která byla oceněna známkou CzechSpecials – což je jeden z dalších projektů AHR ČR.

Služby:

- akceptace bankovních karet
- bar
- bezbariérový přístup
- bowling
- cykloturistika
- domácím zvířatům vstup povolen
- parkoviště
- parkoviště autobusu
- pokojová služba
- praní a žehlení prádla
- restaurace
- salonek do 30 míst
- sauna
- úschovna cenných předmětů
- vířivé koupele
- výtah
- wi-fi [24, 37].

Hotel Vinopa * SUPERIOR**

Hotel Vinopa se nachází na ulici Herbenova 5 v Hustopečích a disponuje 14 pokoji s 28 lůžky. Hotel lze kontaktovat na 731 700 025 nebo 519 323 480 a www.hotelvinopa.cz. Nový hotel, který je vhodný především pro lidi, kteří obdivují tradiční architekturu, mají rádi dobré víno a golf.

Služby:

- akceptace bankovních karet
- bar
- bezbariérový přístup
- cykloturistika
- hotelová doprava
- minigolf
- parkoviště
- parkoviště autobusu
- pokojová služba
- praní a žehlení prádla
- půjčovna kol
- restaurace
- úschovna cenných předmětů
- úschovna jízdních kol
- výtah
- wi-fi [24, 38].

3.3.4 S certifikací platnou od 1. ledna 2018 do 31. prosince 2022

Hotel IRIS ***

Hotel IRIS stojí na ulici Lužní 2015 v Pavlově. Má 25 pokojů a 62 lůžek. Spojení na hotel je 519 515 310 a www.orea.cz/iris. Je součástí hotelových řetězců OREA Hotels & Resorts. Nachází se ve vinařské obci a je vhodný jak pro rodiny s dětmi, tak i pro služebně cestující.

Služby:

- akceptace bankovních karet
- bezbariérový přístup
- domácím zvířatům vstup povolen
- masáže
- přírodní koupání
- půjčovna kol
- restaurace
- sauna
- úschovna cenných předmětů
- úschovna jízdních kol
- vířivé koupele
- wi-fi [24, 39].

3.4 Dvuhvězdičkové hotely

Dvuhvězdičkový hotel se v Jihomoravském kraji nachází pouze jeden.

Hotel Růženy **

Hotel Růženy s adresou Herbenova farma 429/11 v Hustopečích je jediný dvouhvězdičkový hotel v Jihomoravském kraji, kontakt na hotel je 519 413 731 a www.agrofrukt.cz. Certifikaci má platnou od 1. ledna 2016 do 31. prosince 2020. Hotel nabízí 19 pokojů s 39 lůžky. Nachází se vinohradnickém areálu a disponuje možností konání společenských akcí – firemní, rodinné, svatební oslavy, školení, degustace a podobně. Má nálepku „Cyklisté vítání“.

Služby:

- akceptace bankovních karet
- bar
- bezbariérový přístup
- cykloturistika
- garáže
- jezdecký klub
- parkoviště
- parkoviště autobusu
- počítač s připojením na internet
- praní a žehlení prádla
- přírodní koupání
- půjčovna kol
- půjčovna sportovního vybavení
- restaurace
- úschovna jízdních kol
- wi-fi [24].

3.5 OSTATNÍ PROJEKTY REALIZOVANÉ AHR ČR

Noc hotelů: akce, která se bude konat pravidelně každý poslední pátek v lednu. Událost chce ukázat ekonomický přínos, který má turismus pro obyvatele měst, ale také přiblížit hotelnictví rezidentům [40].

Akademie AHR: projekt, díky kterému jsou nabízeny školení i vzdělávací kurzy, jež vedou profesionálně v HORECA (Hotels, Restaurants, Café) segmentu [40].

Nadace Asociace hotelů a restaurací České Republiky: podpora rozvoje dětí z dětských domovů při studiích zaměřených na cestovní ruch, hotelnictví a gastronomii [40].

Cestujeme s AHR: projekt, který je určen pro zaměstnance členských ubytovacích zařízení. Členové asociace mají možnost využít výhodnějších cen za ubytování, především mimo sezónu nebo k zaplnění volných míst [40].

PRAGUEEVENTSCALENDAR: projekt, který poskytuje aktuální informace o akcích konaných v celé České republice. V tuto chvíli poskytují i možnost zalistování a prezentace hotelů i restaurací s možností přímé rezervace [40].

Český systém kvality služeb: projekt, který přispívá k růstu kvality služeb v oblasti cestovního ruchu. Pokud se organizace tohoto projektu zúčastní a budou úspěšné – projdou certifikací, obdrží značku „Q“, která je pro zákazníky znamením, že je zde záruka certifikované kvality této služby [40].

CzechSpecials: jedná se o gastronomický projekt, který vznikl díky zájmu o gastronomickou turistiku, má za úkol podpořit atraktivitu České republiky a jejích regionů. Má motivovat lidi, aby cestovali po ČR za specialitami, které jinde nenajdou. Díky gastronomii představuje nejen zahraničním, ale i domácím turistům české speciality. Jedná se zároveň o certifikační značku, kterou obdrží restaurace, které se projektu účastní, a která má zajistit, aby v těchto restauracích byly hostům nabízeny klasické české pokrmy v dobré kvalitě [40].

Mezi další projekty patří například „Úspora Energií s AHR ČR“ – jedná se o poradenství spojené s energiemi, horká linka zdarma pro restaurace, která poskytuje informace o aktuálních normách a podobně, obě tyto služby jsou bezplatné. Dále je to projekt „Výroční ceny AHR ČR“, tyto ceny jsou udělovány v různých kategoriích a značí uznání členů asociace [40].

4 ANKETA

Anketa byla zpracována a vyplňována pomocí internetové stránky survio.com, na které je možné si vytvořit vlastní anketu nebo dotazník a pomocí odkazu ho poslat lidem k vyplnění. Ankety se zúčastnilo 100 respondentů (100 % platných anketních odpovědí). Vzhledem k rychlému nasbírání odpovědí probíhala anketa pouze od 11. února 2018 do 13. února 2018. Samotné zadání ankety je vloženo v přílohách.

Cílem bylo převážně zjistit, jak lidé vnímají certifikované hotely, jaké způsoby vyhledávání hotelů volí a jaká nabídka služeb v hotelu je zajímavá a zároveň ověřit hypotézu.

4.1 Výsledky ankety

Otázka č. 1: Řešíte při výběru hotelu, zda je hotel certifikovaný?

Více než polovinu respondentů zajímá, zda je hotel certifikovaný. Z celkového počtu 100 odpovědí zajímá 52 respondentů, zda je hotel certifikovaný a 48 osob neřeší, zda je hotel certifikovaný.

Otázka č. 2: Hledáte si hotel sami, nebo preferujete rezervační systémy?

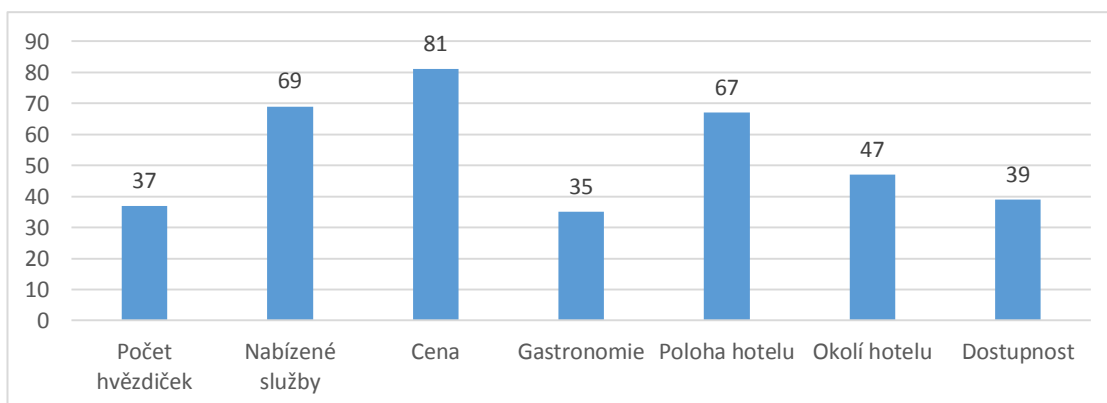
Ze 100 respondentů si 61 hledá hotely sami a 39 preferuje vyhledávání přes rezervační systémy.

Otázka č. 3: V případě, že využíváte rezervační systém, uveďte který.

Dle nasbíraných odpovědí je nejvyužívanějším rezervačním systémem, který většina respondentů zvolila, Booking.com. Druhým nejpoužívanějším systémem je Tripadvisor.cz a mezi další rezervační systémy, které jsou využívány, patří nejčastěji Trivago.cz, Airbnb.cz a Hotels.com.

Otázka č. 4: Co Vás zajímá při výběru hotelu?

Pro respondenty je nejvíce důležitá cena, nabízené služby a poloha hotelu. Dále je zajímavá okolí hotelu, dostupnost, počet hvězdiček a nejméně zajímavá je pro ně gastronomie.



Graf 1: Otázka č. 4: Co Vás zajímá při výběru hotelu?

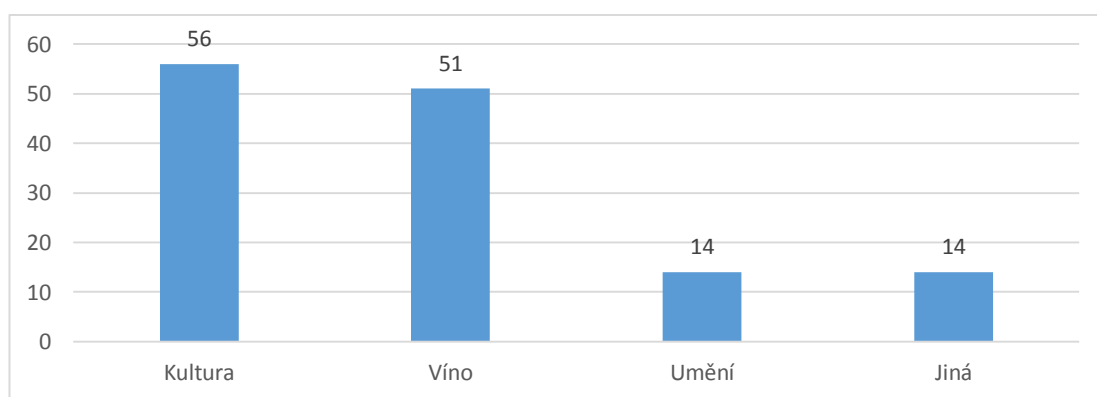
Zdroj: vlastní zpracování

Otázka č. 5: Preferujete určitý kraj nebo místo v ČR, které rádi navštěvujete?

Více než polovina respondentů nepreferuje určité místo nebo kraj – 85 respondentů. Pouze 15 respondentů preferuje určité místo/kraj. Respondenti, kteří preferují určité místo nebo kraj v ČR, nejvíce volili Jižní Moravu a Prahu, kdy každé místo obdrželo tři hlasy. Další oblíbená místa jsou Vysočina, Olomouc, Žďárské vrchy, jižní Čechy, Šumava, Krkonoše, Jeseníky, Pálava a České Budějovice.

Otázka č. 6: V případě, že vyhledáváte hotely v Jihomoravském kraji, uveďte, která z nabídek Vás zaujme.

Nejvíce lidí zaujímá nabídka kultury, kterou zvolilo 56 osob, a dalším zajímavým aspektem je pro lidi nabídka vína. Umění již nevyhledává tolik osob.



Graf 2: Otázka č. 6: V případě, že vyhledáváte hotely v Jihomoravském kraji, uveďte, která z nabídek Vás zaujme.

Zdroj: vlastní zpracování

Mezi jinými nabídkami se nejčastěji vyskytovala příroda, kterou zvolili tři respondenti, dále tři respondenti zvolili wellness, sport / sportovní vyžití zvolili dva respondenti a dva respondenti nevyhledávají hotely v Jihomoravském kraji. Mezi dalšími odpověďmi byla turistika, veletrhy, all inclusive v hotelu a poloha.

Otázka č. 7: Máte nějaký oblíbený hotel v Jihomoravském kraji?

Pouze osm účastníků odpovědělo, že mají oblíbený hotel v Jihomoravském kraji. Jedná se o hotely Holiday Inn – dvě odpovědi, Hotel Tanzberg, Hotel Maximus Resort a Hotel Barceló Brno Palace. Tři odpovědi nelze využít, protože zahrnují Vinařství U Kapličky – dvě odpovědi a Statek Samsara, které bohužel nejsou v kategorii hotelů, jelikož se jedná o penziony. Zbýlých 92 respondentů nemá oblíbený hotel v JM kraji.

Otázka č. 8: Pohlaví

Na anketu odpovídalo 55 žen a 45 mužů.

Otázka č. 9: Věk

Nejvíce respondentů se nachází ve věkové hranici 20–29 let.

Tab. 3: Otázka č. 9: Věk

Věk	Absolutní četnost	Relativní četnost
15–19	7	7 %
20–29	53	53 %
30–39	25	25 %
40–49	11	11 %
50 a více	4	4 %

Zdroj: vlastní zpracování

Otázka č. 10: Dosažené vzdělání.

Převládají odpovědi respondentů, kteří mají střední školu bez maturity – vyučení v oboru, celkem 40 odpovědí. Další nejčastější je vzdělání střední s maturitou – 39 odpovědí, dále vysokoškolské vzdělání s 16 odpověďmi a základní vzdělání pouze 5 respondentů.

Otázka č. 11: V jakém oboru vykonáváte Vaše zaměstnání?

Tab. 4: Otázka č. 11: V jakém oboru vykonáváte Vaše zaměstnání?

Zaměstnání	Absolutní četnost	Relativní četnost
Průmysl	25	25 %
Obchod	10	10 %
Služby	22	22 %
IT	6	6 %
Veřejná správa	6	6 %
Student	25	25 %
Nezaměstnaný	1	1 %
Jiné	5	5 %

Zdroj: vlastní zpracování

U jiné možnosti byly zaznamenány odpovědi jako umění, 2 odpovědi zahrnovaly OSVČ a 2 odpovědi oznamovaly, že respondent pracuje ve více oborech.

Otázka č. 12: Kraj, ve kterém žijete.

Nejvíce respondentů žije v Jihomoravském kraji, celkem 62 osob, na dalším místě je kraj Vysočina s 8 respondenty, dále Moravskoslezský kraj s 6 respondenty, 5 respondentů ze Středočeského kraje, z Olomouckého a Zlínského kraje jsou 3 respondenti, z Prahy, Jihočeského, Karlovarského, Libereckého a Královéhradeckého kraje jsou z každého kraje 2 respondenti a z Plzeňského, Ústeckého a Pardubického kraje je 1 respondent z každého kraje.

NÁVRHOVÁ ČÁST

5 ZÁVĚRY A VÝSLEDKY

V analytické části byl uskutečněn průzkum, který sledoval využívání metodiky Hotelstars. Rovněž byly zkoumány hotely jednotlivých tříd, následně komparovány zveřejněné informace podle certifikace AHR. Bylo zjištěno, že Katalog ubytovacích zařízení, který provozuje AHR, nemá zaktualizované, správné informace a podobně. Jedná se o následující chyby.

Čtyřhvězdičkový hotel My hotel změnil název na Hotel Galant Lednice, ale v Katalogu je stále starý název [24].

Prošlá certifikace u čtyř hotelů. Ke dni 25. ledna 2018 nebyly zaktualizované platnosti certifikací a u hotelu Happy Star ****, Hotel Sladovna ****, Hotel Akademie *** a Hotel Vinohrad *** byla napsaná platnost certifikace od 1. ledna 2015 do 31. prosince 2017. K datu 28. března 2018 jsou tyto platnosti certifikace již zaktualizované u všech hotelů kromě hotelu Vinohrad ***, u kterého je certifikace stále prošlá [24].

U hotelu Vinohrad *** je špatně uvedena adresa. V Katalogu je napsaná ulice Šidleny 488, avšak ve skutečnosti se hotel nachází na ulici Šidleny 588 [24].

U hotelu IRIS *** je zkopírován text popisující hotel z jejich webové stránky, avšak je zkopírován necelý a obsahuje pouze „*obci Pavlov, obklopen vinicemi a vinnými sklepy. Přilehlé nádrže Nové Mlýny jsou vyhledávaným centrem rybaření a vodních sportů*“, chybí zde tedy začátek věty [24].

Popisy hotelů nejsou sjednocené. U hotelu Akademie *** je popis tučným písmem [24].

U Hotelu Atrium ***, FAIRHOTEL **** a Hotelu Vista **** chybí popis hotelu a piktogramy nabízených služeb [24].

Další zjištěné chyby se již netýkají Katalogu ubytovacích služeb.

Statistický údaj se neshoduje s reálným údajem. Statistický údaj zjištěný z internetových stránek ČSÚ ze dne 1. prosince 2017 uvádí, že se v Jihomoravském kraji nenachází žádný pětihvězdičkový hotel, avšak Hotel Barceló Brno Palace ***** je pětihvězdičkovým hotelem, který se nachází v JM kraji [23, 24].

Spousta hotelů neprovozuje kvalitně online marketing na sociálních sítích. Některé hotely nemají vůbec založený profil na sociální síti, jiné sice mají, ale buď nepřispívají pravidelně, anebo neodpovídají na otázky, komentáře a hodnocení (potenciálních) hostů. Toto téma je upřesněno v další subkapitole u hypotézy 2.

5.1 Ověření hypotéz

Všechny stanovené hypotézy byly vyvráceny.

Hypotéza 1: Všechny hotely v Jihomoravském kraji jsou certifikované.

Tato hypotéza byla vyvrácena. V Jihomoravském kraji se nachází dle dat ČSÚ (aktualizovaných 22. listopadu 2017) 190 hotelů. Certifikovaných je podle Katalogu AHR ale pouze 30 hotelů [23, 24].

Hypotéza 2.: Všechny certifikované hotely využívají sociální sítě ke komunikaci se zákazníky.

Byl proveden průzkum na sociální síti Facebook.com, zda certifikované hotely mají zřízený účet na této síti a jestli zde komunikují s hosty. Komunikace by měla spočívat v tom, že odepisují na komentáře s dotazy hostů a že reagují na udělená hodnocení zákazníků, kteří tento hotel navštívili.

Hypotéza byla vyvrácena. Z celkem 30 hotelů nemají tři hotely vůbec zřízený účet na zkoumané sociální síti. Jedná se o Hotel Lahofer ***, Lázně Hodonín – Budova Eva ***, a Lázně Lednice, Lázeňský dům Perla ***. Hotel Slovan **** má sice vytvořené stránky, ale jediná jejich aktivita spočívala ve vložení fotky hotelu. Zámecký hotel Lednice **** si vytvořil stránky na Facebook.com teprve 2. března 2018.

Mezi hotely, které odpovídají na hodnocení, komentáře a jsou aktivní – tedy splňují všechny tři požadavky – patří pouze šest hotelů, a to FAIRHOTEL ****, Holiday Inn Brno ****, Hotel Celnice ****, Hotel Savannah ****, Hotel Sladovna **** a My hotel **** [41].

Nejaktivnější hotel na sociální síti je Hotel Savannah ****, který odpovídá na hodnocení, přidává pravidelně příspěvky, zodpovídá dotazy lidí v komentářích, má propracovanou svou stránku – vytvořené rubriky rezervace, služby, kariéra, 3D prohlídka a podobně. Také pořádá různé soutěže – například o pobyt v hotelu nebo o poukázku na wellness a menu v restauraci.

Hypotéza 3: Lidé preferují a častěji navštěvují certifikované hotely.

Tato hypotéza byla taktéž vyvrácena. Na rezervačním portálu Tripadvisor.cz byl proveden výzkum. Na základě hodnocení od lidí – přesněji Hodnocení cestovatelů – se na seznamu mezi prvními třiceti hotely objevilo pouze deset certifikovaných.

- 1. místo: Hotel Barceló Brno Palace *****,
- 3. místo: Holiday Inn Brno *****,
- 6. místo: Best Western Premier Hotel International Brno *****,
- 7. místo: Hotel Vista *****,
- 9. místo: Hotel Avanti *****,
- 17. místo: FAIRHOTEL *****,
- 21. místo: Hotel Sladovna *****,
- 23. místo: Hotel Happy Star,
- 25. místo: Hotel Lahofer ***,
- 27. místo: Hotel Savannah **** [42].

5.2 Výhody a nevýhody certifikace Hotelstars pro provozovatele ubytovacích zařízení a pro uživatele

Tato kapitola je zaměřena na výhody a nevýhody, které vyplývají z certifikace jak pro provozovatele ubytovacích zařízení, tak i pro uživatele – návštěvníky těchto zařízení.

5.2.1 Výhody a nevýhody pro provozovatele ubytovacích zařízení

Mezi nejdůležitější výhody pro provozovatele ubytovacích zařízení patří zvýšení konkurenceschopnosti. Jedná se o výhodu oproti konkurenčním ubytovacím zařízením, která certifikovaná nejsou.

Je zde také spousta výhod ze strany AHR. Mezi výhody, které nabízí certifikovaným hotelům AHR, patří například podpora agentury CzechTourism, propagace hotelů v regionálním tisku, prezentace na regionálních portálech, online podpora, reklama v odborných časopisech, na akcích AHR, na výstavách a veletrzích. Také v informačních turistických centrech jsou preferována certifikovaná zařízení [43].

Za nevýhodu lze považovat pouze vyšší cenu klasifikace u hotelů, které mají hodně pokojů, nebo se snaží získat 5 hvězdiček. Také je vyšší cena v případě, že tato zařízení nejsou členy AHR. Ceník je popsán v teoretické části v kapitole „Postup při certifikaci“.

5.2.2 Výhody a nevýhody pro uživatele

Výhoda pro uživatele, tedy hosty, spočívá v tom, že již před příjezdem na hotel se mohou přesvědčit, jaké služby hotel poskytuje, a na jaké úrovni budou, vzhledem k tomu, že hotel musí splňovat určité podmínky, aby mohl být certifikován. Hosté si tedy mohou být jisti, že jim budou poskytnuty stejně kvalitní služby jako v jakémkoliv jiném hotelu, který je na stejné úrovni [44].

Nevýhodu lze spatřit, podobně jako u nevýhod pro provozovatele ubytovacích zařízení, cenu. Hotely mohou zdražit své služby po udělení certifikace.

5.3 Návrhy

Návrhová část se skládá ze dvou částí. První část je zaměřena na Asociaci hotelů a restaurací, tedy navržení změn, které by asociace měla změnit v Katalogu ubytovacích zařízení, aby došlo k zefektivnění jejich služeb. V druhé části jsou navrženy změny, které by měly uskutečnit samotné hotely.

Návrhy pro AHR

1. *Katalog by měl být pravidelně aktualizován.* (Několik certifikací bylo po splatnosti).
2. *Sjednocení fotografií hotelů.* AHR by měla dohlédnout na to, aby byly obrázky u všech hotelů sjednocené. U některých hotelů je obrázek budovy hotelu, u jiných například fotografie pokoje. Také je zde problém s tím, že každá fotografie má jinou velikost, což nepůsobí profesionálně. Měli by tedy sjednotit tyto fotografie, aby u každého hotelu byla například fotografie budovy hotelu a ve stejné velikosti.
3. *Popisy hotelů a piktogramy* – je zde problém v tom, že u některých hotelů chybí popis hotelu a seznam piktogramů se službami, které hotel nabízí. Tyto informace by u žádného hotelu neměly chybět, takže by je měli u všech hotelů, u nichž tyto údaje chybí, doplnit. S tímto problémem také souvisí problematika popisu hotelů. Měli by sjednotit popisy a uvést v nich například hlavní přednosti a zaměření hotelu.

Návrhy pro hotely

Z výsledků šetření vyplývá doporučení na zefektivnění komunikace s hosty na sociálních sítích, vzhledem k tomu, že ne všechny hotely tuto komunikaci na sociálních sítích provozují. Pro hotely, které nevyžívají sociální sítě, by bylo vhodné vytvořit profil na sociální síti a pravidelně reagovat na reakce hostů. Hotelům, které využívají komunikaci na sociální síti, je doporučeno zvýšení aktivity a časté aktualizace informací o službách.

ZÁVĚR

Bakalářská práce s názvem „Systém podpory růstu základny certifikovaných zařízení projektu Hotelstars“ je zaměřena na prozkoumání metodiky projektu Hotelstars.

Teoretická část bakalářské práce seznámila čtenáře se základními pojmy, které se týkají ubytovacích zařízení za využití literárních zdrojů, které jsou uvedeny v seznamu literatury. Bylo zde zpracované rozdělení ubytovacích zařízení z různých hledisek, historie ubytovacích zařízení – jak se postupem času vyvíjela, rozdělení ubytovacích zařízení dle klasifikace a tříd. Dále byl popsán projekt Hotelstars podporovaný Asociací hotelů a restaurací a „Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení České republiky 2015–2020: Metodika“ – terminologie, metoda udělování certifikátů a klasifikačních znaků a postup při certifikaci. Navazoval popis hotelového marketingu, který obsahuje i marketing na sociálních sítích, což je jeden z nynějších marketingových trendů, který by měl provozovat každý hotel. Poslední kapitola teoretické části se zabírala managementem služeb.

Praktická část zkoumala v rámci naplnění cílů práce základnu certifikovaných ubytovacích zařízení, a to pomocí metodiky Asociace hotelů a restaurací České republiky. Byly stanoveny a ověřeny tři hypotézy, které byly na základě šetření vyvráceny. Vzhledem k rozsahu bakalářské práce byly zmapovány pouze hotely nacházející se v Jihomoravském kraji. Součástí analýzy byly zmíněny také další projekty AHR. Rovněž byly vymezeny výhody a nevýhody certifikace, jak pro provozovatele ubytovacích zařízení, tak i pro uživatele. Z vypracovaných výhod a nevýhod pro provozovatele ubytovacích služeb a uživatele vyplývá, že certifikace je přínosem pro obě strany – převažují výhody.

Při zpracování textu byla použita metoda rešerše literatury, kvalitativní výzkum s kvantitativními metodami, analýza a komparace hotelových subjektů a syntéza při vytváření doporučení a návrhů.

Cílem bakalářské práce bylo navrhnout systém podpory růstu pro ubytovací zařízení, které využívají projekt Hotelstars. V rámci naplnění cílů práce bylo doporučeno Asociaci hotelů a restaurací několik návrhů pro zefektivnění projektu Hotelstars.

ZDROJE

- [1] KRŽÍZEK, Felix a Josef NEUFUS. *Moderní hotelový management: nové trendy a metody v řízení hotelů, aktualizované informace o hotelovém provozu a jeho organizaci, optimalizace provozu s ohledem na ekologii a etiku, praktické příklady a fotografická příloha. 2., aktualiz. a rozš. vyd.* Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-4835-1.
- [2] ŠEFCÍK, Vladimír a Tomáš JEŘÁBEK. *Management služeb hotelnictví a cestovního ruchu - vybrané kapitoly.* Český Těšín: 2 Theta, 2017. ISBN 978-80-86380-84-1.
- [3] RYGLOVÁ, Kateřina, Michal BURIAN a Ida VAJČNEROVÁ. *Cestovní ruch - podnikatelské principy a příležitosti v praxi.* Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-4039-3.
- [4] PATÚŠ, Peter a Marian GÚČIK. *Manažment ubytovacej prevádzky hotela.* Banská Bystrica: Slovensko-švajčiarské združenie pre rozvoj cestovného ruchu, 2004. ISBN 80-88945-81-X.
- [5] KOSTKOVÁ, Miroslava. *Management hotelového provozu: distanční studijní opora.* Karviná: Slezská univerzita v Opavě, Obchodně podnikatelská fakulta v Karviné, 2011. ISBN 978-80-7248-633-5.
- [6] Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení České republiky 2015-2020: Metodika. *Hotelstars*[online]. [cit. 2017-11-05]. Dostupné z: <http://www.hotelstars.cz>
- [7] HÁN, Jan, Martina BERÁNEK, Stanislava BELEŠOVÁ, Dan MRKOS, Petr STUDNIČKA a Martina SOCHŮRKOVÁ. *Vybrané kapitoly z hotelnictví a gastronomie.* Praha: Wolters Kluwer, 2016. ISBN 978-80-7552-253-5.
- [8] Co znamenají hotelové hvězdičky: Nejsou HVĚZDY JAKO HVĚZDY. *Hotelstars* [online]. [cit. 2017-11-04]. Dostupné z: <http://www.hotelstars.cz/co-znamenaji-hotelove-hvezdicky>
- [9] ČERNÝ, Jiří a Jiří KRUPÍČKA. *Moderní hotel: nový.* 2. vyd. Úvaly: Ratio, 2003. ISBN 80-863-5107-6.
- [10] Klasifikace hotelu: HOTELSTARS Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení ČR. *UNIHOST - Informační server pro provozovatele restaurací a hotelů* [online]. [cit. 2017-11-04]. Dostupné z: <http://www.unihostostrava.cz/www/cz/klasifikace-hotelu/>
- [11] JAKUBÍKOVÁ, Dagmar. *Strategický marketing: strategie a trendy.* 2., rozš. vyd. Praha: Grada, 2013. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-4670-8.

- [12] BARROWS, Clayton W., Thomas F. POWERS a Dennis E. REYNOLDS. *Introduction to Management in the Hospitality Industry*. Tenth Edition /. Hoboken, New Jersey: Wiley, 2011. ISBN 978-047-0399-743.
- [13] KIRÁĽOVÁ, Alžbeta. *Marketing hotelových služeb: [předpoklady využití marketingu v hotelu, marketingová strategie, aktivizace marketingového mixu, koordinace marketingových činností]*. Vyd. 2. Praha: Ekopress, 2006. ISBN 80-869-2905-1.
- [14] O'FALLON, Michael J. a Denney G. RUTHERFORD. *Hotel management and operations*. 5th ed. Hoboken, N.J: Wiley, 2009. ISBN 978-047-0177-143.
- [15] VAŠTÍKOVÁ, Miroslava. *Marketing služeb: efektivně a moderně. 2., aktualiz. a rozš. vyd.* Praha: Grada, 2014. Manažer. ISBN 978-80-247-5037-8.
- [16] Marketingový mix. *Sun Marketing* [online]. [cit. 2017-11-08]. Dostupné z: <http://www.sunmarketing.cz/nastroje/navody-pro-klienty/marketingovy-mix>
- [17] HOZA, Ignác a Jana ŠTOFILOVÁ. *Marketingový management v hotelnictví a cestovním ruchu*. Brno: Vysoká škola obchodní a hotelová, 2012. ISBN 978-80-87300-29-9.
- [18] TESONE, D. V. *Zásady řízení pro obor hotelnictví, gastronomie a turismu*. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2011. ISBN 978-80-7357-655-4.
- [19] SUCHÁNEK, Petr. *Management hotelnictví a cestovního ruchu*. Brno: Vysoká škola obchodní a hotelová, 2012. ISBN 978-80-87300-25-1.
- [20] ŠPERKOVÁ, R. *Management hotelnictví a cestovního ruchu*. (přednáška) Brno: Vysoká škola obchodní a hotelová, 10. 3. 2016.
- [21] BERÁNEK, Jaromír. *Řízení hotelového provozu*. 3. přeprac. vyd. Praha: MAG Consulting, 2003. ISBN 80-86724-00-x.
- [22] HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-0982-9.
- [23] Hromadná ubytovací zařízení ČR: Jihomoravský kraj. *Český statistický úřad* [online]. [cit. 2017-12-01]. Dostupné z: <https://vdb.czso.cz/huz/kraj.jsp?k=CZ064>
- [24] Ubytovací zařízení. *Hotelstars - ubytovací zařízení České Republiky* [online]. [cit. 2018-01-25]. Dostupné z: <http://www.hsukatalog.cz/ubytovaci-zarizeni/hotely/jihomoravsky-kraj/>
- [25] *Barceló Hotel Group: Hotel Barceló Brno Palace* [online]. [cit. 2017-12-01]. Dostupné z: <https://www.barcelo.com/cs/hotely/ceska-republika/brno/barcelo-brno-palace/>

- [26] Ubytování. *Hotel Happy Star Znojmo, Jižní Morava* [online]. [cit. 2017-12-01]. Dostupné z: <http://www.hotelhappystar.cz/ubytovani/>
- [27] *Hotel Sladovna Černá Hora: Wellness, pivní lázně, gastronomie, svatby* [online]. [cit. 2017-12-01]. Dostupné z: <http://www.hotelsladovna.cz/>
- [28] *Poznejte náš hotel: BEST WESTERN PREMIER Hotel International Brno* [online]. [cit. 2017-12-01]. Dostupné z: <https://www.hotelinternational.cz/rs/o-nas/>
- [29] *FAIRHOTEL: Vychutnejte si Brno. Naplno.* [online]. [cit. 2017-12-01]. Dostupné z: <http://www.fairhotel.cz/>
- [30] *Trans World Hotel Savannah - Znojmo* [online]. [cit. 2017-12-01]. Dostupné z: <http://www.znojmo.twhotels.cz/>
- [31] *Hotel Vista Brno: Hotel.cz* [online]. [cit. 2017-12-26]. Dostupné z: <https://hotel-vista-brno.hotel.cz/>
- [32] *Hotel Victory Brno: Oficiální stránky Hotel Victory Brno* [online]. [cit. 2017-12-26]. Dostupné z: <https://www.hotelvictory.cz/cz/>
- [33] *Zámecký hotel Lednice* [online]. [cit. 2017-12-26]. Dostupné z: <http://www.hotellednice.cz/>
- [34] *Hotel Slovan Brno **** [online]. [cit. 2017-12-26]. Dostupné z: <http://www.hotelslovan.cz/2010/index.php>
- [35] *Lázně Hodonín* [online]. [cit. 2017-12-26]. Dostupné z: <http://www.laznehodonin.cz/>
- [36] *Hotel Atrium Vyškov* [online]. [cit. 2017-12-26]. Dostupné z: <http://www.hotelatrium.eu/cs/cz-hotel/>
- [37] *Hotel Selský dvůr: Kvalitní ubytování a restaurace ve Vyškově, ubytování na Moravě* [online]. [cit. 2017-12-26]. Dostupné z: <http://www.selskydvur.eu/cs/page/uvod/>
- [38] *Hotel Vinopa: Hustopeče **** [online]. [cit. 2017-12-26]. Dostupné z: <http://www.hotelvinopa.cz/>
- [39] *Wellness hotel IRIS*** v Pavlově* [online]. [cit. 2017-12-26]. Dostupné z: <http://www.hotel-iris.cz/>
- [40] *Projekty. Asociace hotelů a restaurací České republiky* [online]. [cit. 2018-01-20]. Dostupné z: <http://www.ahrcr.cz/projekty/>

- [41] *Facebook* [online]. [cit. 2018-03-27]. Dostupné z: <https://www.facebook.com/>
- [42] Hotely: Jihomoravský kraj. *TripAdvisor* [online]. [cit. 2018-03-25]. Dostupné z: https://www.tripadvisor.cz/Hotels-g2423267-South_Moravian_Region_Moravia-Hotels.html
- [43] Newsletter: eZPRAVODAJ OFICIÁLNÍ JEDNOTNÉ KLASIFIKACE UBYTOVACÍCH ZAŘÍZENÍ ČR. *Hotelstars Union* [online]. [cit. 2018-03-31]. Dostupné z: http://www.hotelstars.cz/resources/certificationmodule/newsletter_klasifikace_5.pdf
- [44] Hvězdičky pro zákazníka: Jak poznat "Hvězdný hotel". *Hotelstars: Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení ČR* [online]. [cit. 2018-04-01]. Dostupné z: <http://www.hotelstars.cz/hvezdicky-pro-zakaznika>

SEZNAM ZKRATEK

ČSN	Česká technická norma
EN	Evropská norma
ISO	International Organization for Standardization – Mezinárodní organizace pro normalizaci
ČR	Česká republika
MMR	Ministerstvo pro místní rozvoj
EU	Evropská unie
AHR	Asociace hotelů a restaurací
ČSÚ	Český statistický úřad
BVV	Brněnské veletrhy a výstavy/Brněnské výstaviště
JM	Jihomoravský kraj

SEZNAM TABULEK

Tab. 1 Třídy

Tab. 2 Ceník klasifikace

Tab. 3 Otázka č. 9: Věk

Tab. 4 Otázka č. 11: V jakém oboru vykonáváte Vaše zaměstnání?

SEZNAM GRAFŮ

Graf 1 Otázka č. 4: Co Vás zajímá při výběru hotelu?

Graf 2 Otázka č. 6: V případě, že vyhledáváte hotely v Jihomoravském kraji, uveďte, která z nabídek Vás zaujme.

PŘÍLOHY

Otázky ankety

Dobrý den, ráda bych Vás požádala o vyplnění ankety, která je součástí mé bakalářské práce na téma „Systém podpory růstu základny certifikovaných zařízení projektu Hotelstars“.

Certifikovaný hotel je takový hotel, kterému byl udělen počet hvězdiček dle metodiky certifikace od Asociace Hotelů a restaurací České republiky, tedy hotel si nestanovuje počet hvězdiček sám, ale jsou mu uděleny dle splněných podmínek.

Předem děkuji za spolupráci.

1. Řešíte při výběru hotelu, zda je hotel certifikovaný?

- ano
- ne

2. Hledáte si hotel sami, nebo preferujete rezervační systémy?

- Sám(a)
- Rezervační systém

3. Uveďte, který rezervační systém využíváte.

- Booking.com
- Tripadvisor.cz
- Nevyužívám
- Jiný, uveďte

4. Co Vás zajímá při výběru hotelu? (lze vybrat více možností)

- Počet hvězdiček
- Nabízené služby
- Cena
- Gastronomie
- Poloha hotelu
- Okolí hotelu
- Dostupnost

5. Preferujete určitý kraj nebo místo v ČR, které rádi navštěvujete?

- Nepreferuji žádný určitý kraj/místo

- Ano (vypsát který)
6. V případě, že vyhledáváte hotely v Jihomoravském kraji, uveďte, která z nabídek Vás zaujme.
- Kultura
 - Víno
 - Umění
 - Jiné (vypsát)
7. Máte nějaký oblíbený hotel v Jihomoravském kraji?
- Ano (vypsát jaký)
 - Ne
8. Pohlaví
- Muž
 - Žena
9. Věk
- 15-19
 - 20-39
 - 30-39
 - 40-49
 - 50 a více
10. Dosažené vzdělání:
- Základní
 - Střední bez maturity/vyučení
 - Střední s maturitou
 - Vysokoškolské
11. V jakém oboru vykonáváte Vaše zaměstnání?
- Průmysl
 - Obchod
 - Služby
 - IT
 - Veřejná správa

- Student
- Nezaměstnaný
- Jiné, uveďte

12. Kraj odkud pocházíte:

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