

Vysoká škola obchodní a hotelová, s.r.o.

Studijní obor: Gastronomie, hotelnictví a cestovní ruch

Caroline KLETZLOVÁ

INOVACE A JEJICH ZAVÁDĚNÍ V HOTELU RELAX

Innovations and their introduction in the hotel

Relax

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Vedoucí bakalářské práce: Ing. Katarína Mrkvová, PhD.

Brno 2019

Jméno a příjmení autora: Caroline Kletzlová

Název bakalářské práce: Inovace a jejich zavádění v hotelu Relax

Název bakalářské práce v AJ: Innovations and their introduction in the hotel Relax

Studijní obor: Gastronomie, hotelnictví a cestovní ruch

Vedoucí bakalářské práce: Ing. Katarína Mrkvová, PhD.

Rok obhajoby: 2019

VYSOKÁ ŠKOLA OBCHODNÍ A HOTELOVÁ

Katedra hotelnictví a cestovního ruchu

Akademický rok: 2018/2019

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jméno a příjmení studenta: Caroline Kletzlová

Osobní číslo: 14632704

Studijní program: Gastronomie, hotelnictví a turismus (B6503)

Studijní obor: Gastronomie, hotelnictví a cestovní ruch (6501R028)

TÉMA PRÁCE:
INOVAČE A JEJICH ZAVÁDĚNÍ V HOTELU RELAX

TÉMA PRÁCE V AJ:
INNOVATIONS AND THEIR INTRODUCTION IN THE RELAX HOTEL

Cíl stanovený pro vypracování BP

1. Teoretická část BP:
 - identifikovat význam hotelnictví v cestovním ruchu, charakteristika inovačních procesů na trhu cestovního ruchu a hotelnictví
 2. Praktická část BP:
 - Analytická část:
 - poukázat na inovační proces v hotelu prostřednictvím inovace služeb, SWOT analýza hotelu Relax
- Návrhová část:
- doporučení a návrhy na zlepšení poskytovaných služeb

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] FRANKE, A. 2008. Inovace v odvětví cestovního ruchu. Praha: VŠH, 2008. 32 s.
- [2] GÚČIK, M. 2010. Cestovní ruch – Úvod do štúdia. Banská Bystrica: Slovak-Swiss Tourism, 2010. 307 s., ISBN 978-80-89090-80-8.
- [3] JAKUBÍKOVÁ, D. 2009. Marketing v cestovním ruchu. Praha: Grada Publishing, 2009. 288 s., ISBN 978-80-247-3247-3.

Další literatura dle doporučení vedoucí/ho bakalářské práce.


Vedoucí bakalářské práce: Ing. Katarína Mrkvová, PhD.


Katedra hotelnictví a cestovního ruchu

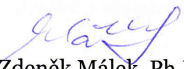
Datum zadání bakalářské práce: 31. března 2018

Termín odevzdání bakalářské práce: 12. dubna 2019

V Brně dne: 12. března 2018

VYSOKÁ ŠKOLA
OBCHODNÍ A HOTELOVÁ s.r.o.
Průmyslová 9, 602 00 Brno


Ing. Katarína Mrkvová, PhD.
vedoucí katedry


Ing. Zdeněk Málek, Ph.D.
prorektor pro vzdělávací činnost

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci na téma Inovace a jejich zavádění v hotelu Relax zpracovala samostatně a veškerou použitou literaturu a další podkladové materiály, které jsem použila, uvádím v seznamu použitých zdrojů a že svázaná a elektronická podoba práce je shodná.

V Brně

.....

Ráda bych touto cestou poděkovala Ing. Kataríne Mrkvové, Ph.D., za podporu, ochotu, trpělivost a cenné rady při konzultacích a vypracování bakalářské práce. Dále Ingrid Zlaté za poskytnutí potřebných informací a materiálů ohledně hotelu Relax.

ANOTACE

Cílem bakalářské práce „Inovace a jejich zavádění v hotelu Relax“ je vyhodnotit stávající trendy v hotelu z hlediska podnikového managementu a zavést případnou přípravu a následně efektivnější využívání manuálů s ohledem na zdokonalení činností v hotelu Relax. První část bakalářské práce je zaměřena na vysvětlení základních pojmů hotelnictví a cestovního ruchu. Pozornost je věnována procesům inovace nových služeb, které by bylo možné v hotelu zavést. Dále se zabývá kvalitou poskytovaných služeb. Pomocí dotazníku, který je určen pro zákazníky, bude zjištěna spokojenost se službami hotelu. Hlavním cílem dotazníku je, aby hotel opouštěl spokojený zákazník – tzv. satisfied leaving client.

KLÍČOVÁ SLOVA

Analýza prostředí, balíčky nových služeb, hotelnictví, proces inovace, zkvalitnění služeb

ANNOTATION

The goal of the bachelor work “Innovations and it application in the Relax hotel” is to evaluate upcoming trends in the hotel by the management side and to introduce possible preparations for more effective use of manuals for improvement of hotel services. The first part of the work is dedicated to explanation of tourism and hotel industry terms. The attention is devoted to the processes of innovation of new services which are possible to install in the hotel. Then the work is dedicated to the evaluation of the quality of the offered services. The satisfaction of the guests will be determined through questionnaire. The main goal of the questionnaire is to have the satisfied guest leaving the hotel – so called “satisfied leaving client”.

KEY WORDS

Environmental analysis, new service packages, hotel industry, innovation process, service improvement

Obsah

| | |
|--|-----------|
| ÚVOD | 9 |
| I. TEORETICKÁ ČÁST | 11 |
| 1 POJEM CESTOVNÍ RUCH | 12 |
| 1.1 Definice cestovního ruchu | 12 |
| 1.2 Historie cestovního ruchu | 13 |
| 1.3 Druhy cestovního ruchu | 14 |
| 1.3.1 Způsob realizace | 14 |
| 1.3.2 Délka pobytu..... | 15 |
| 1.3.3 Způsob a organizace průběhu akce | 15 |
| 1.3.4 Délka účasti | 15 |
| 1.3.5 Vliv na platební bilanci státu | 16 |
| 1.3.6 Způsoby financování..... | 16 |
| 1.3.7 Dopady na životní prostředí | 16 |
| 1.4 Formy cestovního ruchu | 17 |
| 2 DEFINICE INOVACE | 20 |
| 2.1 Vymezení pojmu inovace | 20 |
| 2.2 Rozdělení inovací | 21 |
| 3 HISTORIE HOTELNÍCTVÍ A VÝVOJ HOTELOVÝCH SLUŽEB | 22 |
| II. PRAKTICKÁ ČÁST | 23 |
| 4 METODIKA PRÁCE | 24 |
| 4.1 Analýza hotelových služeb | 25 |
| 4.1.1 Ubytování | 26 |
| 4.1.2 Stravování | 28 |
| 4.1.3 Konferenční prostory | 31 |
| 4.1.4 Cateringové služby | 33 |
| 4.1.5 Recepce..... | 34 |
| 4.1.6 Doplnkové služby..... | 36 |
| 4.1.7 Vedení hotelu a jeho personál | 37 |
| 5 ANALÝZA SPOKOJENOSTI A SHRUTÍ INOVACÍ V HOTELOVÉ NABÍDCE SLUŽEB | 39 |
| 6 SWOT ANALÝZA | 42 |
| 7 NÁVRHOVÁ ČÁST | 45 |
| 7.1 Balíčky služeb hotelu Relax – ubytování | 45 |
| 7.1.1 Balíček Business | 45 |
| 7.1.2 Balíček Relax..... | 46 |
| 7.1.3 Balíček Za kulturou | 47 |
| ZÁVĚR | 48 |
| POUŽITÁ LITERATURA | 50 |
| SEZNAM TABULEK | 53 |
| SEZNAM PŘÍLOH | 54 |

ÚVOD

Cestovní ruch je mezinárodně definován jako činnost osob cestujících do míst mimo své obvyklé prostředí po dobu kratší než jeden ucelený rok za účelem trávení volného času, obchodu a jiné. Velkou část těchto potřeb lze uspokojit mimo rámec cestovního ruchu, ale právě účast na cestovním ruchu představuje vyšší stupeň jejich uspokojení. Pro základní pojem „cestovní ruch“ nebo také uváděný „turismus“ (z anglického slova tourism) můžeme vyhledat nespočet charakteristik a definic z odlišných období jeho vývoje. Mnoho uznávaných osobností z oboru cestovního ruchu se jimi zabývalo a stále není možné dosáhnout jedné všemi uznávané definice. Důvodů je mnoho, jedním z hlavních příčin je i fakt, že je to neustále se rozvíjející součást aktuální moderní společnosti. Každým dnem roste význam cestovního ruchu, a to jak ze strany ekonomické a sociální, tak i ze strany regionálního či ekologického vývoje. Od druhé poloviny 20. století se postupně stal cestovní ruch samozřejmou součástí vyspělého světa. Nezbytnou a důležitou náplní cestovního ruchu jsou především souhrnné aktivity jeho účastníků, budování a provozování zařízení poskytující zákazníkům služby a aktivity.

Slovo inovace pochází ze slov s významem obnovit, udělat znovu, měnit trendy, k tomu patří i obnova lidské činnosti a myšlení. Původně pochází z ekonomického charakteru prostředí. Inovace se uvádí jako rozšíření nebo obnovení škály služeb nebo výrobků na trhu, v současné době je nezbytnou součástí fungování každodenního sociálního systému. V dnešní době již existuje více různých druhů inovací. S výjimkou technických inovací, které se zajímají především o výzkumy, jsou zde i netechnické inovace. Například se jedná o inovace, které se týkají oblasti řízení organizace, inovace trhů, modelů podnikání a inovací v marketingu. Z toho vychází hned několik kategorií inovací.

Hotel Relax se nachází 20 km východně od Mladé Boleslavi a také v blízkosti Máchova jezera, kulturních památek a v krásné přírodě. Nabízí ubytování v atraktivní lokalitě Bělé pod Bezdězem. Hotel je situován v bývalém vojenském újezdu Ralsko-Vrchbělá. V hotelu se nachází 24 pokojů a apartmánů s vybavením dle tří kvalitativních kategorií. Celková kapacita hotelu je 56 lůžek včetně přistýlek.

Pro pořádání akcí či teambuildingů slouží v hotelu konferenční sál o kapacitě až 120 osob s možností profesionálního cateringu. Součástí hotelu je hotelová restaurace, kde se podávají snídaně, obědy a večeře s využitím širokého výběru z nápojového a jídelního lístku. Daná lokalita je ideálním místem pro odpočinek, aktivní dovolenou s dětmi i pořádání firemních konferencí. Sportovně rekreační areál, do kterého hotel spadá, nabízí mnoho volnočasových aktivit. V nabídce hotelu je také možnost zapůjčení koloběžek, kol a inline bruslí. Součástí této bakalářské práce jsou návrhy a inovace na zlepšení kvality a úrovně hotelu Relax.

Téma Inovace a jejich zavádění v hotelu Relax bylo navrženo z důvodu toho, že jsem v daném hotelu absolovala praxi a tudíž mi záleží na jeho bezproblémovém fungování, dobrém jménu a na jeho prosperitě.

Cílem bakalářské práce je zhodnotit stávající trendy v hotelu z pohledu podnikového managementu a zavést nové inovace a trendy v oblasti zdokonalení činností v hotelu Relax. Předpokládá se, že navržené inovace v hotelu Relax zvýší jeho konkurenceschopnost na hotelovém trhu v oblasti Středočeského kraje.

I. TEORETICKÁ ČÁST

1 POJEM CESTOVNÍ RUCH

1.1 Definice cestovního ruchu

Cestovní ruch je internacionálně definován jako působení jednotlivých osob cestujících na místa a pobývajících v místech, která jsou mimo domácí prostředí, po dobu časového úseku kratšího než jeden celistvý rok za účelem trávení volného času nebo obchodu.[1]

Pojem cestovní ruch je odvozen od slova cestování. Jestliže pod pojmem cestování rozumíme cesty související s přechodným pobytem na jiném místě, tak cestovní ruch je pojmem daleko širšího rozsahu. Obecně je možné diskutovat, že o cestovním ruchu (na rozdíl od cestování) mluvíme jen tehdy, když se cestování začíná stávat hromadným jevem a má to spojitost s poskytováním specifických služeb (stravování, ubytování, doprava a jiné), které zajišťují specializované organizace v cestovním ruchu. Cestovní ruch je ustavičně se vyvíjející obor, má také spojitost s dlouhodobým, úsporným využíváním přírodních a antropogenních možností, které je zapotřebí chránit a nadále rozvíjet. Hlavní prioritou je udržitelnost dalšího rozvoje cestovního ruchu, která vychází z harmonizace a spolupráce veřejné a soukromé sféry a z úcty k místní komunitě (zvyky, tradice).[3]

Organizace UNWTO (v angličtině United Nations World Tourism Organisation, neboli v českém jazyce Světová organizace cestovního ruchu) je agenturou spadající pod Organizaci spojených národů (OSN). Zabývá se také podporou mezinárodního cestovního ruchu. Hlavní odlišností organizace je, že nevnímá cestovní ruch pouze jako volnočasovou aktivitu, ale vymezuje ho jako činnost lidí spojenou s cestováním (a doslovně je uvedeno jako možný účel cestování i využití volného času formou nakupování) a jinými motivy. Je však nezbytné brát v potaz, že tato definice vymezuje cestovní ruch především pro přehlednost a spojitost mezinárodních statistik v cestovním ruchu, z toho vyplývá, že redukuje tento fenomén na „aktivitu lidí“ a nepodílí se na rozvoji dalších vazeb.[2]

1.2 Historie cestovního ruchu

Dá se s nadsázkou říci, že člověk cestoval od nepaměti. Prvotními motivacemi pro cestování bylo zajištění potravy nebo obchod, později objevitelské cesty, vědecké zájmy, vojenské výpravy, vzdělání a náboženství. Cestování v historické době nebylo určitě zábavou ani vlastním účelem. Sama o sobě se moderní podoba cestovního ruchu začala vyvíjet ve druhé polovině 19. století. Vše mělo svoji souvislost s nárůstem hospodářského vývoje a nárůstem průmyslu, což mělo velký dopad na růst fondu volného času a životní úroveň obyvatelstva. Začala se také vyvíjet materiálně-technická základna cestovního ruchu, která měla za úkol vybudovat ubytovací, stravovací, komunikační, sportovní a jiné zařízení, především v rekreačních a lázeňských střediscích.[3]

Cestovní ruch se rozvíjel nadále, do první světové války se cestovalo volně bez výraznějších omezení ze strany státu. V pozdější době řada zemí zpřísnila přístup k ochranné politice v odvětví celní, vízové a pasové politiky, což podstatně změnilo mezinárodní vztahy právě v oblasti cestovního ruchu. Dostavilo se také oslabení poptávky jako hlavní důsledek světové hospodářské krize ve 30. letech 20. století a zřejmě to způsobilo druhou světovou válku. Dokonce i přes tyto záporné faktory se cestování, rekreace a trávení volného času pomalu stávají dominantními a zcela každodenními složkami životního stylu populace.[3]

O dvě desetiletí později jsou ve větším měřítku zřizovány hotelové společnosti a nadnárodní řetězce. Krátce potom se cestovní ruch stává reálným hospodářským úsekem. Je nenahraditelnou složkou spotřeby obyvatelstva ve většině států a podílí se na něm všechny vrstvy společnosti. Kladné dispozice přináší technologický rozvoj v oblasti dopravních prostředků, zejména rozvíjející se automobilizace a později oblast letecké dopravy.[4]

1.3 Druhy cestovního ruchu

1.3.1 Způsob realizace

místo realizace = stát:

- příjezdový cestovní ruch,
- domácí cestovní ruch,
- výjezdový cestovní ruch,
- vnitřní cestovní ruch.

Příjezdový cestovní ruch obstarává návštěvu a pobyt nerezidentů na území státu České republiky. Příjezdový cestovní ruch a jeho spotřeba je chápána jako celkový objem daných prostředků vydaných nerezidenty na cestovní ruch do navštívené země. To vyjadřuje, že započítávána je i ta součást výdajů, které jsou uhrazeny mimo území České republiky. Příkladem je ubytování v rámci zájezdu.

Domácí cestovní ruch je na území České republiky hlavní. Na co se soustředí, jsou rezidenti. Spotřeba v domácím cestovním ruchu je spotřeba rezidentů v České republice, a to i ta část spotřeby spojená s návštěvou jiné země, pokud byla realizována v České republice.

Výjezdový cestovní ruch zahrnuje také návštěvu rezidentů kromě území České republiky. Hlavní spotřeba ve výjezdovém cestovním ruchu je myšlena jako spotřeba rezidentských návštěvníků mimo ekonomické území vlastní země. Nezahrnuje výrobky pořízené na cestu nebo po cestě v České republice, tyto výrobky jsou zahrnuty do spotřeby domácího cestovního ruchu.

Vnitřní je cestovní ruch rezidentů i nerezidentů v oblasti České republiky a na jeho území. Ve vnitřním cestovním ruchu je spotřeba vyjádřena v celkovém objemu financí použitých za cestovní ruch v národním hospodářství, tedy všechny náklady za cestovní ruch realizované v České republice.[6]

1.3.2 Délka pobytu

Metoda účasti a typy úhrady nákladů:

- volný cestovní ruch = komerční,
- vázaný cestovní ruch = sociální (část je zaplacená účastníkem zájezdu, ale je obdržena příspěvek z jiných zdrojů).

Volný cestovní ruch je forma, která není úředně nijak podmíněna, a účastník je povinen si vše hradit sám v plném rozsahu ze svých finančních prostředků. Pokaždé je cena vytvořena dohodou.

Vázaný cestovní ruch je cestovním ruchem, který je „vázan“ na splnění určitých podmínek.[5]

1.3.3 Způsob a organizace průběhu akce

- organizovaný cestovní ruch (cestu i pobyt zajišťuje cestovní kancelář),
- neorganizovaný cestovní ruch,
- individuální – účastník cestuje sám – například s rodinou,
- skupinový – formální – podnikový kolektiv.

Organizovaný CR: náplň a program zájezdu má na starosti CK.

Neorganizovaný CR: program a cestu si zajišťuje účastník sám nebo částečně využije službu zprostředkovatele.

Individuální CR: cesta účastníka je doplněna lidmi, které nezná, nebo cestuje sám (např. zájezd autobusem do Londýna).

Skupinový CR: skupina účastníků zájezdu, kteří se předem znají (z práce, školy).[5]

1.3.4 Délka účasti

- krátkodobý (do 3 dnů – 2 noci – záleží, jakého státu se to týká),
- dlouhodobý – do 12 měsíců.

Krátkodobý CR znamená, že doba pobytu je určena zpravidla do 3 přenocování.

Dlouhodobý CR je specifický v tom, že se jedná o více než 3 přenocování, ale více než 6 měsíců v domácím cestovním ruchu, a nepřesáhne více než 1 rok v zahraničním CR.[6]

1.3.5 Vliv na platební bilanci státu

- aktivní,
- pasivní.

Aktivní CR: znamená příliv devizových prostředků od návštěvníků ze zahraničních zemí.

Pasivní CR: obyvatelé určité země odebírají devizové prostředky své země za záměrem nákupu zboží a služeb v ostatních zemích.[5]

1.3.6 Způsoby financování

- komerční,
- sociální.

Komerční (volný) CR znamená, že ze svých zdrojů si účastník vše potřebné hradí sám.

Sociální (vázaný) CR: účastník zde musí mít splněny všechny určité podmínky (být zaměstnán u konkrétního podniku, mít doporučení od konkrétního lékaře). Pokud je vše splněno, může poté část výdajů platit např. odborová organizace či zdravotní pojišťovna (s příspěvkem – lázeňství).[5]

1.3.7 Dopady na životní prostředí

- měkký CR,
- tvrdý CR.

Měkký CR nepatrně narušuje přirozené prostředí v navštíveném místě (např. ekoagroturistika, agroturistika)

Tvrký CR má výrazný vliv na přeměny v původním prostředí (exkurze do továren).[6]

1.4 Formy cestovního ruchu

V této části je představeno patnáct různých forem cestovního ruchu.

Rekreační CR je oddechová forma cestovního ruchu. Hlavní důvod je obnovení fyzických i duševních sil. Pobyt se odehrává ve většině případů na jednom místě, obvykle mimo prostředí běžného života (např. z města na venkov, z nížiny do hor). Rekreace není pouze pasivní odpočinek, ale i aktivní (např. plavání, míčové hry).[8]

Kulturně-poznávací CR je především zaměřen na poznávání kulturně-historických památek (např. hrady, zámky), kulturních zařízení (např. galerie, vernisáže), kulturních akcí (např. akce, festivaly), kulturní krajiny (např. parky, zahrady).[8]

Sportovně-turistický CR je krátkodobý i dlouhodobý pobyt, který obsahuje sportovní náplně. Důležitým cílem je zachovat a posílit kondici člověka. Nejvýznamnějšími druhy jsou turistika, cykloturistika, horská a vodní turistika, lyžování, běžkování, bruslení. Jako další akce bývají zařazovány cesty diváků na pořádané sportovní akce (olympijské hry, závody Grand Prix, závody Formule 1).[8]

Zdravotně orientovaný CR zahrnuje cesty do lázeňských center a rekreačních středisek. Primárním účelem je, aby došlo k výraznému zlepšení zdravotního stavu s pomocí léčebných procedur (např. masáží, koupelí, cvičení). Tato forma je odlišná od lázeňského CR.[7]

Přírodní CR je pobyt za účelem poznávání přírody a její krásy, nenarušených, unikátních a zajímavých koutů krajiny (např. přírodní rezervace, národní parky). Specifickým typem této formy je ekoturismus. Ekoturismus můžeme konkretizovat tak, že nezasahuje do přirozeného prostředí, brání přírodní hodnoty a povoluje konání aktivit (např. pěší turistika, fotografování).[7]

Vzdělávací CR je zaměřen na to, že účastníci jsou cíleně motivováni k získávání dovedností. Program je zejména přizpůsoben výuce jazyků, zvládnutí různých sportovních disciplín (např. volejbal, tenis), získání informací o historických, kulturních a přírodních památkách.[8]

Venkovský CR je pobyt, který se skládá z více dní strávených rekreačními aktivitami na venkově (např. pěší turistika, procházky v přírodě, vyjížďky na kole či koni). Další formou venkovského cestovního ruchu je např. agroturismus – účastníci jsou ubytováni na farmách u rodin, součástí pobytu obvykle bývá i účast na zemědělských pracích). Další forma je ekoagroturismus – lidé opakovaně pobývají na farmách u rodin, ale s alternativním zemědělstvím, konzumují pokrmy ze zdrojů vypěstovaných a upravovaných přímo na farmě. Pro ČR je specifickou formou venkovského CR chataření a chalupaření.[7]

Kongresový CR je směřován především na kongresy, zúčastňují se ho lidé z povolání od středního managementu v daném oboru a také zahrnuje odborníky, kteří jsou na manažerských pozicích. Hlavní orientací je obchodní, vědecká a politická úroveň. Je uskutečňován především v centrech měst. Kongresový cestovní ruch má více druhů, např. kongres (program pro firemní partnery – kulturní, gastro zaměření), symposium (vědecké, koná se pouze 4 dny), seminář (krátký, 4–8 hodin), kolokvium (vysokoškolští pedagogové), meeting, politický summit (na mezinárodní úrovni), e-konference (má formu elektronickou). Varianty zasedacího pořádku pro kongresový cestovní ruch jsou např. divadelní uspořádání míst, školní uspořádání míst, restaurační uspořádání míst, tabulové uspořádání míst. Kongresový CR se může uskutečňovat v hotelech a hotelových komplexech, na vysokých školách a univerzitách především v centrech měst (např. Praha, Brno, Plzeň).[8]

Incentivní CR je především zaměřen na motivování lidí. Jsou sem zahrnuty služební cesty pro zaměstnance a někdy i pro rodinné příslušníky (za odměnu, při posilování vztahu zaměstnanců k vlastní organizaci). Formy incentivního cestovního ruchu jsou např. poznávací, rehabilitační, rekreační, sportovní, vzdělávací nebo team-buildingové pobyty.[7]

Cestovní ruch dětí a mládeže je turistika, která je zaměřena na program a animace, služby nejsou na vysoké úrovni. Do programu jsou zahrnuty netradiční sporty, naučné aktivity, hudební a kulturní aktivity, tvořivé činnosti. Pro levnější využívání služeb a akcí v cestovním ruchu byly pro děti a mládež navrženy zvýhodněné karty typu ISIC, ITIC, IYTC. [7]

Dobrodružný CR je orientován na zájezdy a pobyty, mezi které spadá horolezectví nebo vysokohorská turistika, součástí jsou extrémní sporty v extrémních podmínkách. Účastník toto absolvuje, aby zažil neobvyklé zážitky, poznal sám sebe a hledal hranice svých možností. Také k tomu patří: alpinismus (druh horolezectví), andinismus (získávání zkušeností ve vysokém horolezectví), vysokohorská turistika, survival (život v přírodě), bungee jumping, paragliding, rafting, jet boating, zorbing, extrémní lyžování, safari a hipoturistika.[8]

Náboženská turistika je návštěva míst spojených s náboženstvím a také spjata s povinnou účastí na náboženských obřadech anebo seminářích koncentrujících se na vzdělávání v náboženství.[7]

Lovecký CR se odehrává za účasti speciálně vyškoleného doprovodu. Motivací rybářského CR je lov ryb na udici na rybnících nebo potocích. Češi nejraději rybaří v Norsku. Lovecký cestovní ruch především nabízí pobyt, regeneraci a odpočinek ve volné přírodě.[7]

Městský CR se především zabývá poznáváním kulturních a historických památek. Dále sem patří nakupování, vzdělávání, služební cesty. Účastníci mohou navštívit gastronomické zařízení, noční podniky.[7]

Cykloturistika je poznávání přírodních a společenských zajímavostí v určité oblasti na kole.[7]

2 DEFINICE INOVACE

2.1 Vymezení pojmu inovace

Inovace jako slovo pochází z latinského slova *innovare* ve smyslu obnovit, udělat znova, a tedy i obnova v lidské činnosti a myšlení. Od počátků je slovo inovace spíše ekonomického charakteru, ale v dnešní době je také nezbytnou součástí fungování každého sociálního systému. Termín inovace v ekonomické oblasti jako první použil Josef Alois Schumpeter.[9]

V dávných dobách byly inovace chápány spíše v negativním smyslu, ale s vývojem společnosti se pomalu měnilo i přemýšlení lidí. Jednotlivci začali být vyzdvihováni za své myšlenky a nápady. K inovátorskému myšlení a jeho vývoji jistou měrou přispěly vědecko-technické revoluce. Inovace se začaly vyvíjet především po skončení druhé světové války a staly se „neoddělitelným dílem společnosti vyvíjející podnikatelského ducha, kreativitu a představivost a mít chuť riskovat“.[10]

Existuje mnoho definic pojmu inovace, avšak jeho vymezení nalezneme v téměř každé práci, která se tématem zabývá. Pojem inovace byl v nedávné době zakotven v Národní inovační strategii. Tato definice s inovacemi vychází z vymezení Evropské komise. Inovace je obnovení a rozvětvení rozsahu výrobků a služeb, zavedení nových způsobů výroby, distribuce a doručování, zavedení určitých změn v řízení, uspořádání práce, pracovních podmínek a hodnocení pracovní síly.[9]

Organizace OECD určuje vymezení inovace v dokumentu „Oslo manual“, který míří především na technické inovace. Inovace je využití nových nebo významně zlepšených produktů (služeb nebo zboží) nebo procesů, nových organizačních a marketingových metod v obchodní činnosti, na pracovišti nebo vnějších vztazích. Nejmenším požadavkem je, že produkt a proces v marketingové nebo organizační metodě musí být významně zlepšen.[10]

Inovace nemusí mít pouze pozitivní účinek, je zde i riziko negativního dopadu nebo až destruktivních účinků. Převládají však vesměs pozitivní asociace pojmu inovace. Uvádí se, že „neinovovat je v dnešní době považováno za konzervatismus“.[9]

2.2 Rozdělení inovací

Inovace je tedy přeměna, kterou lze dále rozpoznávat na základě několika znaků:

Inovace produktu je inovace ve službě nebo produktu, kterou instituce poskytuje (např. změna nabídky naučných akcí).[10]

Inovace procesu je proměna ve způsobu, jakým jsou produkty nebo služby budovány a doručovány, mohou být spojovány jen s optimalizací nebo s odstraňováním nedostatků v již zaběhlých procesech.[9]

Inovace pozice je přeměna kontextu, ve kterém jsou produkty nebo služby zhotoveny a dodávány (např. výrobek, který byl poskytován jako pomoc při zotavování, se přeměnil na výrobek, který je náležitý pro sportovce).[9]

Inovace paradigmatu je změna v základním myšlenkovém modelu, který vytváří rámec toho, co konkrétní organizace vykonává (např. e-learning).[10]

Inovace se mohou také lišit dle míry novosti. Jedná se tedy o inkrementální přírůstkové inovace, které se zaměřují na malé zlepšení, nebo o radikální přeměny, které transformují způsob, jakým o věcech přemýšlíme a jak je používáme. Především se tyto změny spojují s určitým sektorem nebo druhem činností. Inkrementální inovace může být schopná, eventuálně říditelná, poněvadž pracuje s tím, co již víme, a po čase se to snažíme usilovně vylepšit.[10]

3 HISTORIE HOTELNÍCTVÍ A VÝVOJ HOТЕLOVÝCH SLUŽEB

Lidstvo již od starověku zná cestování, převážně kvůli tomu, že se spojuje s náboženstvím. Jedním z důvodů byla také válečná tažení, diplomatické, studijní cesty či cesty za obchodem, ale i důvody existenční. S ohledem na to, že většina lidí cestovala převážně pěšky, jen bohatší lidé měli k dispozici koně a jen nepatrná část obyvatelstva disponovala nějakými jednoduchými vozítky, trvaly takové cesty dny, týdny, někdy i měsíce. Cestující byli na cestách celou dobu vystaveni na pospas zvěři, nemocem a dalším nástrahám středověku.[10]

Po rozvratu Římské říše ve 4. a 5. století přišlo dlouhodobé stěhování obyvatelů národů a cestování se až do 9. století nevyvíjelo. Převrat nastal v 10. století, kdy vladařské skupiny putovaly z náboženských důvodů do klášterů za účelem křtin nebo cestovaly kvůli diplomatickým záležitostem. Velké množství křesťanů cestovalo za odlišným účelem – toužili po návštěvě Svaté země. Jeden z prvních českých poutníků byl panovník Asnius, přišel do Jeruzaléma před rokem 1092, jak sděluje Kosmas ve své kronice. V souvislosti s rozšiřováním křesťanství se na cestách začaly objevovat kupecké skupiny poutníků. Při svých cestách napříč Evropou za svatými místy tito obchodující měšťané vyvíjeli tlak na panovníky, kteří dbali na udržování komunikační sítě. Z blátivých cest se tak začaly stávat cesty udržované. Tyto náboženské a obchodní cesty podnítily budování opěrných bodů, které zabezpečovaly ubytování např. poslům. V Čechách bylo zemskou povinností hradu ubytovat u sebe tyto posly a královské úředníky a zajistit jim stravu.[10]

Cesty delší než jeden den znamenaly pro cestovatele vyřešit prioritní problém – nocleh a stravu. Ubytování bylo poskytováno v nuzných a obyčejných přístřešcích postrádajících základní i sociální vybavení. Zařízení, která vznikla 2 000 let př. n. l, se tak díky hospodářskému vývoji, polickým událostem, migracím a kulturní diferenciaci postupně vyvíjela. Dala tak vzniknout ubytovacím zařízením, známým dnes jako penziony a hotely, až po rozsáhlé resorty a komplexy ubytovacích kapacit. Spolu s ubytovacím zařízením se rozvíjely i služby.[10]

II. PRAKTICKÁ ČÁST

4 METODIKA PRÁCE

První, teoretická část, je věnována především shrnutí veškerých teoretických znalostí z dostupné literatury, která byla doposud používána jak z tištěných, tak z internetových zdrojů, které se věnují cestovnímu ruchu a zavádění inovací hotelu obecně.

Druhá, praktická část, bude zaměřena na praxi, budou uvedena reálná fakta, která se budou týkat přímo hotelu Relax. V praktické části bude vypracována a zhotovena analýza hotelových služeb, SWOT analýza, velká část praktické části se bude zabývat též inovacemi a jejich zavedením do hotelu a nakonec bude provedeno dotazníkové šetření zaměřené na spokojenost hostů se službami hotelu. Dotazník bude poté vyhodnocen a jeho výsledky budou zpracovány formou grafů.

Počátečním krokem k vypracování bakalářské práce o hotelu Relax bylo studium odborné literatury se zaměřením na hotelový provoz a cestovní ruch. Pro naplnění cílů bakalářské práce byla umožněna praxe ve zvoleném hotelu, která přispěla k lepšímu pochopení vedení hotelu a jeho celkového chodu. K seznámení se s nabídkou hotelu a jeho provozem přispěly rozhovory s několika zaměstnanci hotelu. Vzápětí na to byl ze základních informací o hotelu vytvořen dotazník, který byl vypracován pro dotazníkové šetření. Výsledky dotazníkového šetření mají být použity pro analýzu poskytovaných služeb hotelu a pro nový návrh služeb. Bakalářská práce byla vypracována z primárních i sekundárních informačních zdrojů. Primární informace byly získávány použitím dvou metod, a to rozhovory se zaměstnanci a provozovateli hotelu a pomocí dotazníkového šetření. Při získávání sekundárních dat byla použita především odborná literatura typu prospektů, statistických materiálů hotelu a hlavně data z webových stránek.

Jednotlivé metodické postupy při shromažďování dat:

- odborné studium literatury,
- shromáždění primárních dat, a to zejména prostřednictvím následujících metod:

Rozhovory s provozovateli hotelu a zaměstnanci

Řízené rozhovory s provozovateli hotelu a poté i se zaměstnanci byly realizovány během letní sezóny 2018. Z rozhovorů byly získány informace o nabídce služeb poskytovaných hotelem, o dalších dodatečných službách pro hosty, o cenách za služby, které mohou klienti hotelu využít. Právě tyto rozhovory posloužily ke správnému pochopení a nasměrování chodu hotelu a jeho řízení.

4.1 Analýza hotelových služeb

Hotel

Primární dojem a pocit z hotelu již při příjezdu je velmi kladný. Hotel je situován v krásném okolí Bělé pod Bezdězem, obklopený přírodou. K hotelu vede dobře přístupná a označená cesta, informační tabule jsou již z dálky jasné a dobře čitelné a lze rozeznat, že se jedná o hotel. Hotelová fasáda je obložená dřevem, a tak zapadá do prostředí hotelu a působí příjemným dojmem. Lokace a umístění hotelu v prostředí malebných lesů s výhledem na hrad Bezděz je přímo ideální. Celkový vzhled hotelu je unikátní a již na první dojem lze říct, že hotel náramně zapadá do okolního prostředí a je přímo ideálním místem jak na relaxaci, tak i na sportovní aktivity.

Hlavní vchod do hotelu je velmi příjemný, oklopený dekorativními soškami, působí upraveně. Vstupní hala je docela prostorná, voní čistotou, vše je důkladně upravené a naleštěné. Vzduch v celém hotelu je čerstvý, protože hotel je umístěný v přírodě. V hotelu jsou také rozmístěny kvalitní vonné tyčinky a v zásuvkách elektrická zařízení s vůní lesa. Prostory v hotelu jsou dostatečně osvětleny, výmalba působí čistě, klidně a příjemně, nechybí zde ani čerstvé květinové dekorace, které zdobí každý jeden kout hotelu, a tím dodávají svěžest a vytvářejí příjemné prostředí pro hotelové hosty.

4.1.1 Ubytování

Hotel nabízí ubytování v celkem 24 pokojích, z toho 1 apartmá. V hotelu se nachází 12 pokojů s výhledem na les a 12 pokojů s terasou, které mají výhled na příjezdovou cestu do hotelu. V nabídce hotelu jsou 2 bezbariérové pokoje pro handicapované osoby.

Každý pokoj je vybaven koupelnou s toaletou, vanou nebo sprchou podle typu pokoje, LCD televizorem, satelitním připojením, telefonem a vysokorychlostním internetovým připojením Wi-fi, které je v dnešní době nezbytné v každém hotelu. Pokoj má základní nábytek: postel, noční stolky, psací stůl, židli a skříň. Dětské postýlky jsou na recepci na vyžádání a to platí i pro přistýlky. Přistýlky jsou za poplatek. Za příplatek je možné v hotelu objednat snídaně na pokoj, láhev sektu a kytici na pokoj.[12]

Typy pokojů:

Standardní pokoj

Standardní pokoj v hotelu Relax se skládá z předsíně, kde je zabudovaná šatní skříň a zrcadlo, dále z koupelny, která má sprchový kout, sociální zařízení a umyvadlo. Hlavní pokoj je s manželskou postelí, nebo na vyžádání je možné mít dvě samostatné postele. Nábytek v pokoji, jako je psací stůl, židle, noční stolky, má odstín přírodního dřeva, aby vše ladilo k okolí hotelu.[12]

Apartment

Jedná se o velký apartmán s předsíní, skládá se ze dvou oddělených pokojů – ložnice s velkou postelí, z obývacího pokoje s pohovkou, který je propojen s kuchyní, ve které se též nachází velký kulatý jídelní stůl. V apartmánu se nachází koupelna s vanou a pračkou a další nezbytný nábytek a elektronika, skříň, police, televize, lednice.

Pro možnost zanalyzování pokojů hotelu Relax mi bylo umožněno po dobu mé praxe být ubytována na standardním pokoji a také nahlédnout do pokoje typu apartmán s číslem 116. První pocit při vstupu do pokoje je kladný.

Pokoj působí velice vzdušně, prostorně a je situován přesně tak, aby byl výhledem na hrad Bezděz. Čistota pokoje je bezchybná, pokoj působí čistě a voňavě. Apartmán je situován na severovýchod s výhledem na hrad Bezděz a okolní lesy, tím je garantován klid, žádný hluk, pouze jemné tóny přírody. Vybavení apartmánu odpovídá klasifikaci hotelu. Pokoj je také přizpůsoben pro pracující hosty na cestách, nabízí možnost pracovat přímo na pokoji, je zde psací stůl s vhodným osvětlením. Postele jsou dostačující pro dvě osoby, jsou druhu „king bed“, míry postele jsou 200 × 200 cm. Veškerá okna v pokoji jsou naleštěná a průzračně čistá. Všechno technické vybavení v pokoji je zcela funkční, nechybí ani hotelové desky s celkovými informacemi a instrukcemi o fungování TV, jsou zde také vloženy informace o umístění únikových cest v případě evakuace. V pokoji je umístěna skříň s úložnými prostory pro hostovy oděvy. Ve skříni je uspokojivé množství ramínek a věšáků. Koupelna s toaletou je velice prostorná, dobře osvětlená a voní čistotou. Součástí koupelny je pračka, vysoušeč vlasů, ručníky a balíček kosmetiky.

Inovace

V ubytovací části hotelu jsou na pokojích některé oblasti, které by si žádaly pozornost a případné vylepšení.

Přesto, že je hotel skoro nový, i zde se najdou na pokojích určité nedostatky a věci, které nebyly úplně dotaženy do konce. Hlavní problém, který mezi ně patří, je rozdělení balkonů. Především tedy u pokojů, které mají svůj balkon jako součást pokoje. Primární důvod, proč je to závažná věc, je, že spojené balkony ničí soukromí hostů. K vyřešení problému by bylo nejvhodnější předělit balkony předělovací stěnou. Předělení balkonů by musela provést specializovaná firma. Do dalšího vylepšení standardních pokojů by patřilo vybavení pokojů minibarem, který by byl hostům k dispozici, se základními položkami, jako je například balená voda, mini lahvičky alkoholu a drobné občerstvení, jako například oříšky, čokoláda apod. Vše by bylo samozřejmě naceněno ve speciálním minibarovém menu na pokoji a při odhlašování z hotelu by došlo k vyúčtování konzumace z minibaru. Co se týče vybavení pokoje, to je teoreticky zcela nové, tam by nemuselo dojít k žádným změnám.

Tabulka č. 1: Ceník ubytování v hotelu Relax

| | Zimní | Letní |
|--|-----------------|-----------------|
| Dvoulůžkový pokoj s balkonem – 1. patro [2+0] | 1 200 Kč | 1 590 Kč |
| Dvoulůžkový pokoj s výhledem na les – 2. patro [2+0] | 1 200 Kč | 1 590 Kč |
| Apartmán [4+0] | 1 500 Kč | 1 890 Kč |
| Dvoulůžkový pokoj s balkonem bezbariérový – 1. patro [2+0] | 1 200 Kč | 1 590 Kč |

Poplatky za ubytování

| Poplatky | Cena pro Kategorie hostů (1 noc) | |
|--------------------|----------------------------------|---------------|
| | dospělý | dítě do 3 let |
| Ubytovací poplatek | v ceně | v ceně |
| Rekreační poplatek | v ceně | v ceně |

Slevy

| Kategorie hostů | |
|-----------------|--------------------|
| dítě do 3 let | sleva 100 % |

Zdroj: vlastní zpracování na základě informací hotelu Relax

4.1.2 Stravování

Stravování v hotelu Relax zajišťuje hotelová restaurace s kapacitou 50 míst k sezení, která je zaměřena především na českou kuchyni s nádechem moderní gastronomie. Příprava pokrmů je garantována tím, že jsou připravovány pouze z lokálních surovin.

Restaurace disponuje přírodním interiérem, ochotnou a rychlou obsluhou a především lokální kuchyní. Restaurace je dokonalým místem nejen pro milé posezení s vychutnáním si výborné gastronomie, ale také ideálním místem na konference, pracovní schůzky, osobní setkání nebo konání nezapomenutelných rodinných oslav

a firemních večírků. V restauraci je také umístěn barový pult, kde je možnost vychutnat si fantastický drink při poslechu příjemné hudby.

Mystery shopping – fiktivní zákazník

Pro provedení analýzy restaurace v hotelu Relax jsem provedla určitý mystery shopping. Moje kamarádka byla vyslána do restaurace za účelem zjištění kvality služeb a pokrmů. Dotyčná kamarádka tedy byla mystery shopper, takzvaný výzkumník neboli fiktivní zákazník. Jednoho dne se vydala do restaurace v utajení na oběd. První dojem při vstupu do restaurace je kladný. Restaurace byla čistá, voňavá a krásně designově navržená. Veškerý design přesně zapadal do okolí hotelu.

Řešení restaurační místnosti, uspořádání jídelních stolů a židlí je velice praktické už na první pohled. V místnosti je ideální teplota, osvětlení zcela dostačující, i vzduch v místnosti restaurace je příjemný, žádný zápach z kuchyně. Stoly jsou čistě a vhodně prostřeny. Na každém stole jsou ve váze čerstvé květiny a sada koření. Židle jsou klasické dřevěné, pohodlné a nábytek i dekorace v restauraci se náramně hodí k celému typu restaurace. Vše je laděno do dřeva s kombinací oranžové barvy tak, jak je navržen celý hotel, působí přírodně, čistě a pohodlně. V restauraci se také nachází velký dřevěný bar s barovými židlemi. Součástí restaurace je také restaurační zahrádka neboli venkovní posezení s výhledem na inline dráhu umístěnou v lese. Na restaurační zahrádce se nachází 6 stolečků po 4 židlích. V letních dnech bývá venkovní posezení zcela zaplněno zejména návštěvníky na kolech. Veškeré skleněné plochy v hotelu jsou čisté a naleštěné.[13]

Personál hotelu má uniformy, které jsou stylizované do oranžové barvy tak, aby ladily s logem hotelu. Uniformy jsou čisté a nažehlené. Obsluha má černé kalhoty nebo sukni, k tomu bílé tričko nebo košili s oranžovým logem hotelu, které je umístěno na oblečení napravo. Lze vidět, už na první pohled, že restaurační personál je vzdělaný ve svém oboru a je ve vykonávání svého oboru i dobře proškolen. Po vstupu do restaurace obsluha hosta automaticky přivítá, pozdraví a doprovodí ho ke stolu. Poté je přinesen jídelní lístek a hostu se nabídne také polední menu, napojový lístek a v případě zájmu také vinný lístek.

Také jsou hostu doporučeny speciality, které jsou sezonní a nemusí se opakovat. Obsluha se optá hosta, zda má už vybráno, pokud ano, obsluha si to podrobně zapíše a zpátky si vybere jídelní lístek. Jídelní lístek je přehledně seřazený a je napsán v českém a německém jazyce. Pokrmy jsou seřazené v jídelním lístku takto: předkrmy, polévky, saláty, těstoviny, specialita šéfkuchaře, česká kuchyně, maso a ryby, přílohy a dezerty. Nabídka nápojového lístku i vinné karty je velmi obsáhlá.

Veškeré pokrmy jsou na talíři působivě a designově upraveny. Velikost porcí pokrmu je dostatečně velká za uvedenou cenu. Správně přehřáté talíře pro teplé pokrmy ukazují znalost gastronomie. Příbory, talíře a sklenice jsou vypulirované a naleštěné. Obsluha se hosta také průběžně dotazuje na spokojenost s pokrmem a na jeho případná další přání. Po hlavním jídle mu obsluha doporučí domácí dezert nebo nabídne kávu. Na závěr návštěvy restaurace je přinesen účet, je přehledně uspořádán a v pořádku kalkulován.

Inovace

Z hlediska stravování je hotel zcela bezchybný. Restaurace používá systém Agnis, který je přehledný a jednoduchý na pochopení pro zaměstnance. Doposud se nevyskytl žádný problém, není tedy potřeba výměna restauračního systému. Restaurční menu je specializované především na českou kuchyni s malými výjimkami typu těstoviny a burgery, které už jsou v dnešní době nezbytnou součástí jídelního lístku. Mnou navržená inovace se týká jídelního lístku, a to více pracovat s aktuálními surovinami v daném ročním období. Je tím myšleno to, že na podzim je dýňové období, navrhuji tedy připravit speciální podzimní menu, které se bude zakládat na dýňových specialitách.

Další poznatek je, že restaurace by mohla více pořádat akce typu ochutnávka neboli košť vín, ochutnávka tamějších specialit, gastronomické večírky, toto by určitě přilákalo do hotelu novou klientelu. Také je možnost jednou za měsíc udělat degustační menu za symbolickou cenu a tím způsobem přilákat nové hosty. Jinak po gastronomické a personální stránce je restaurace zcela v pořádku.

4.1.3 Konferenční prostory

Hotel Relax je často využíván pro konání svateb, kongresů, konferencí, seminářů či teambuildingů, a proto se v hotelu nacházejí hned dva konferenční prostory. Hotel zajišťuje pro konání akcí v kongresových místnostech catering (občerstvení) pro všechny firmy. V cateringové nabídce je uvítací nápoj v podobě nealkoholického nápoje, dále ranní káva a drobné banketové občerstvení, oběd v hotelové restauraci, odpolední káva a drobné banketové občerstvení a večere také podávaná v hotelové restauraci. Všechno technické vybavení konferenčních prostor je funkční a více než uspokojivé. Konferenční prostory jsou vybaveny dataprojektorem, mikrofonem, projekčním plátnem, nesmí chybět ani flipchart (bílá tabule) a zajisté je garantováno kvalitní ozvučení místnosti. V případě potřeby je hotel ochoten za příplatek obstarat další potřebné technické vybavení.

Konferenční prostory hotelu Relax: hlavní konferenční prostor a malý konferenční prostor

Hlavní konferenční prostor

Hlavní konferenční prostor je velmi vzdušný, prostorný a jeho součástí je vstup na restaurační terasu s výhledem na přírodu v okolí hotelu Relax. Terasa je ideálním místem pro podávání občerstvení během konferencí, firemních jednání a také pro konání večírků a svateb o počtu 30 až 130 účastníků.[14]

Malý konferenční prostor

Malý kongresový prostor lze využít pro různé akce s účastí 10 až 20 osob podle uspořádání a typu stolů v místnosti. Sál je přímo vytvořen pro pořádání menších seminářů, konferencí, podnikových prezentací, pro teambuildingy a malé tiskové konference. Výhodou tohoto sálu je, že se nachází v prvním patře hotelu a je blízko výtahu. Samozřejmostí je denní světlo, výhled na krajinu, Wi-fi připojení, kvalitní diaprojektor, ozvučení místnosti a velká sedací souprava.[14]

Inovace

Konferenční prostory svojí vybaveností zcela odpovídají všem požadavkům klientů. Část tohoto hotelu je víceméně v naprostém pořádku. Konferenční sál je kvalitně osvětlen a celkově působí příjemně, dostačující světlo z venku náramně doplňuje celkové prosvětlení místnosti. Doporučení na nové vybavení: v konferenční místnosti by bylo dobré vyměnit nábytek. Je sice ještě celkem nový, ale nekvalitní. Největší problém je s rozpadajícími se židlemi a stoly, které již nevyhovují pro další používání. Stoly samotné nepředstavují až takový problém vzhledem k tomu, že je lze pokrýt pěknými ubrusy, a tím zakrýt veškeré nedostatky.

V principu by se tedy jednalo o menší kosmetická vylepšení celkového dojmu konferenční místnosti. Další součástí konferenčního sálu je bar, který působí chladně, a hlavně je málo využíván.

Vhodná přeměna baru do příjemného a odpovídajícího stylu by byla přínosem jak pro klienty, tak pro zaměstnance. Jednou z možností je úplné zrušení, neboť v prostoru sálu působí rušivým dojmem, jelikož je nedokončený. Zvláště pak v situaci, kdy je k dispozici další bar v hotelové restauraci. Poslední věc, která chybí v konferenční místnosti, jsou otevírací okna. V sále je 10 oken a dvojce dveře, jedny se otvírají na terasu a druhé na recepci. Okna v konferenční místnosti, která se dají pouze vyklápat, jsou při akci se 130 hosty zcela nepraktická, když chce personál hotelu udělat průvan a vyčistit vzduch. V celém hotelu je zabudován odvětrávací systém. Proto je důležité problém s okny v konferenční místnosti vyřešit co nejdříve. Je zde možnost zakoupení klimatizace do celého hotelu, ale na to teď hotel nemá dostatečný finanční rozpočet, proto by raději zvolil variantu výměny oken v konferenční místnosti. Do budoucna hotel bude uvažovat o zakoupení klimatizace do celého hotelu.

Tabulka č. 2: Ceník konferenčních místností

| | | |
|-----------------------------|-----------------|----------------------------------|
| Konferenční místnosti | | |
| Hlavní konferenční místnost | 5 000 Kč | Do 130 osob / dle domluvi |
| Malá konferenční místnost | 2 000 Kč | Do 20 osob / na den |

Zdroj: vlastní zpracování na základě informací hotelu Relax

4.1.4 Cateringové služby

Profesionální tým hotelu Relax zajišťuje i catering pro případné akce v hotelu, ale také i pro externí pořádání akcí. Na veškeré cateringové akce je vše připravováno v hotelové kuchyni. Počínaje od výrobků studené kuchyně, cukrářských výrobků, teplého bufetu přes složitou přípravu moderních gastronomických pokrmů až po přípravu velkých gala večeří. K nabídce cateringu je také možnost obstarání nápojů. V určené nabídce kalkulací od hotelu je možnost si vybrat z hotových cateringových menu podle rozpočtu, jaký má klient k dispozici. Je možnost si cateringové menu sestavit podle vlastních požadavků, ale je tam třeba počítat s většími náklady tím, že je to sestavováno na míru klienta.

Pro hosty hotelu, kteří chystají rodinnou oslavu či akci, je možnost v hotelu obstarat dorty, cukroví a koláčky, nachystání dopoledních coffee breaků, odpoledních a večerních občerstvení, na vyžádání je možno obstarat venkovní grilování. Na akce konané v hotelu nebo jeho okolí typu oslavy a podobné akce je hotel schopný zajistit party stany, během svatebních obřadů nebo rodinných oslav lze v hotelu využít zapůjčení itineráře. Pro konání svateb má hotel takzvaný „Svatební balíček“, který se skládá ze zapůjčení návleků na židle, svatební brány, mikrofónů, aparatury na přehrání muziky a také z obstarání celkového obřadu, květinové výzdoby, přípitku a práce koordinátorky. Všechny služby v tomto balíčku jsou zpoplatněny cenou 7 000 Kč. Na veškerý samostatný itinerář je kalkulovaná cena k zapůjčení na den.

Hotel je také schopen zajistit dostatečný personál na určitou akci. Pouze musí být stanoven přesný počet účastníků akce od klienta a pořadatele akce.

Základní sestava cateringového rautu a jeho menu se pohybuje v rozmezí 300–1 500 Kč/osobu. Pro firmy, které mají v hotelu 1–3hodinové jednání, postačí coffee break v rozmezí 130–440 Kč/osobu. Je také možnost nabídnout servírované menu, které se pohybuje v rozmezí 200–400 Kč/osobu. Všechny tři okruhy nabídek jsou vytvořeny přímo podle poptávky hostů. Každá nabídka je sestavena z více variant pokrmů.

Inovace

Cateringové služby od hotelu jsou při pořádání akcí s klienty žádané čím dál tím víc. I přesto, že hotel má své cateringové služby velice dobře řízené, vždy se najdou určité nedostatky. Pro vylepšení nabízeného cateringu by byla vhodná spolupráce s určitými dalšími firmami. Vhodná by byla spolupráce s firmou, která dodává dekorace, výzdobu a veškerý inventář na pořádání akcí, konferencí, oslav, svateb. Důležitá je také dobrá spolupráce s květinářstvím, pokud by si klient přál obstarat výzdobu nad rámec služeb poskytovaných hotelem. Hotel obstarává na svatby a oslavy dorty, ale pokud je přání klienta mít na akci, svatbě, konferenci apod. candy bar, musí si jej obstarat sám, proto by byla dobrá příležitost najít firmu, která by mohla pro hotel vždy obstarat tento druh služby, a tím ulehčit klientům zařizování akce. Co se týče cateringového menu, je zcela bezproblémové. Výběr z menu je pestrý, od klasicky českých pokrmů až po exotické mořské delikatesy.

Vylepšení cateringových služeb v hotelu by mohlo přivést další potenciální zájemce o pořádání akcí v hotelu Relax.

4.1.5 Recepce

V hotelu Relax je recepce k dispozici pro ubytované hosty 24 hodin a 7 dní v týdnu. Současně recepční slouží i jako noční ostraha v areálu hotelu. Tím, že je hotel situován mimo vesnici, dalo by se říci na okraji ničeho, je zde potřeba 24hodinová

služba na kontrolu objektu. Během dne má recepční povinnost vyřizovat veškeré dotazy a připomínky hostů.

Na recepci je v případě zájmu možnost vypůjčení kolečkových bruslí, koloběžek a kol. Jednotná sazba na půjčení sportovních pomůcek je 100 Kč/hodinu.

Pro sportovní a adrenalinové nadšence může hotelová recepce zarezervovat motokrosový zážitek ve vedlejším motokrosovém areálu. Motokrosový areál nabízí hostům svezení se na čtyřkolových motocyklech, buggynách, dále také možnost řízení předváděcí jízdy terénních automobilů. V areálu jsou k dispozici celkem 3 km asfaltových silnic a pro terénní auta více než 2 km offroadových cest s písčitým podkladem. Areál motokrosu je rozvržen do mnoha zón, které nabízejí vyžití v možných aktivitách a jsou především využívány k pořádání různých firemních akcí. Hlavně motokrosový areál je především zábavná část firemní akce, konference nebo teambuildingu. V areálu se také nachází školící a konferenční místnosti vhodné pro firmy. K dispozici jsou také prostory pro jízdu na kolech a v blízkém okolí areálu je rybník, lze zde provozovat rybolov, především pro ty, kteří nejsou nadšenci do motorových sportů. Hosté hotelu si také mohou svůj pobyt zpříjemnit návštěvou hradu Bezděz. Lístky na určitou hodinu prohlídky hradu se dají rezervovat na recepci hotelu nebo na internetových stránkách.

Inovace

Recepce hotelu je zachovalá a nábytek je dostačující. Na recepci jsou dva hlavní problémy. První problém se týká výměny hotelového rezervačního systému a druhý zavedení karetního systému na otevírání dveří místo klíčů od pokojů. Recepce používá hotelový rezervační systém Previo, který už není dostačující, neustále se přehřívá a neplní své úkoly, jak by měl, proto by pro hotel bylo velkým přínosem vyměnit rezervační systém na recepci. Druhý hlavní problém se týká karetního systému na otevírání dveří, který doposud na hotelu nebyl zaveden, a používá se stále starý způsob otevírání pokojů pomocí klíčů. Zprv je hotel Relax je tříhvězdičkový hotel a hosté potřebují mít na hotelu určitý komfort. Klíčový systém otevírání dveří je velice problematický tím, že se často stává, že hosté se zabouchnou, ztrácejí klíče od pokojů, zalomí klíč v zámku. Karetním systémem by se veškeré problémy vyřešily.

4.1.6 Doplnkové služby

Parkování u hotelu je zcela bezproblémové. Přímo před hotelem se nachází celkem 30 parkovacích míst. Hotel také má 4 vyhrazená místa pro vozíčkáře. V celém areálu hotelu se nachází dalších 60 míst na parkování, ale ta jsou situována dál od hotelu a jsou především pro návštěvníky inlinové dráhy. Parkoviště jak pro hosty hotelu, tak pro návštěvníky inlinové dráhy jsou střežena ostrahou a jsou bez poplatku.

Kromě standardních služeb může hotel zajistit a připravit firemní večírky, akce, teambuildingy, plesy, karaoke večery, speciální programy dle přání klienta, doplňkové služby. Pro pořádání dětských oslav není problém obstarání živého divadla, loutkového představení, malování na obličej a také klauna a kouzelníka. Pro pořádání rodiných oslav pro dospělé je možné obstarat zpěváka, kapelu a také baby sitting pro nejmenší hotelové hosty, aby i děti byly spokojené a rodiče si mohli naplno užít oslavu. Firemní večírky jsou v hotelu jednou z nejvíce žádaných akcí. I pro firemní večírky zde mají několik možností, jak zdokonalit a vytvořit večírek tak, aby byl nezapomenutelný. Hotel je schopen zařídit foto koutek, tetování hennou, kvalitní hudební produkci, hostesky a barmany pro namíchání skvělých drinků. Hotel může zadarmo zapůjčit mini fotbalík, stolní hry a ping pong. Tyto všechny uvedené služby lze zajistit pro konkrétní akci v hotelu Relax.[15]

Inovace

V hotelu chybí doplňkové služby typu spolupráce s informačním centrem Bělá pod Bezdězem nebo spolupráce s cestovní agenturou. Informační centrum v Bělé pod Bezdězem by přineslo další přínosy jak pro hotel, tak i pro jeho hosty. Přínosem spolupráce s informačním centrem by mohli být noví potenciální klienti, propagace hotelu pomocí informačního střediska, spolupráce s informačním centrem, doporučení hotelu od informačního centra. Učítý přínos by to byl i pro hosty ve smyslu spolupráce na zájezdech pro hosty, levnější vstupné pro hotelové hosty na památky a atrakce v okolí Bělé pod Bezdězem. Dalším přínosem pro nové potenciální hosty by byla výstavba wellness centra pro hosty v krásném okolí hotelu obklopeného přírodou a pro nadšence sportů by byla velkým přínosem výstavba tenisových kurtů. Výstavbou dvou dalších areálů pro hosty by se dalo vyhovět jak rekreačně, tak sportovně založeným klientům.

Tabulka č. 3: Půjčovné sportovních pomůcek

| Typ | Dospělí [Kč] | Děti [Kč] | Kauce [Kč] |
|-----------------------------------|--------------|-----------|------------|
| Koloběžka (60 minut) | 100 CZK | 50 CZK | 200 CZK |
| Kolo trail bike (2 hodiny) | 100 CZK | 50 CZK | 500 CZK |
| Kolo trail bike (4 den) | 200 CZK | 100 CZK | 500 CZK |
| Kolo trail bike (1 den) | 300 CZK | 200 CZK | 500 CZK |
| Inline brusle (60 minut) | 100 CZK | 50 CZK | 200 CZK |
| Inline brusle (2 hodiny) | 150 CZK | 50 CZK | 200 CZK |
| Chrániče na Inline brusle | 40 CZK | - | - |
| Helma (1/2 dne) | 40 CZK | - | - |
| Helma (1 den) | 80 CZK | - | - |

Zdroj: vlastní zpracování na základě informací hotelu Relax

4.1.7 Vedení hotelu a jeho personál

Zákazníci tohoto hotelu jsou dle slov vedoucího pracovníka v rukách profesionálního týmu. Problémy, které nastávají, se většinou vyskytují pouze u brigádníků nebo u nově přijatých zaměstnanců. Hotel dodržuje a dbá na pravidelná školení pracovníků, hlavní vedoucí osobně kontroluje namátkově pracovníky, zda nosí svoji pracovní uniformu, a především, zda je práce kvalitně a správně vykonána.

V hotelu pracuje 20 stálých zaměstnanců na plný úvazek, počet zaměstnanců se však během sezóny mění. Podle potřeby se stav navyšuje o určitý počet brigádníků, a pokud je přebytek zaměstnanců, pak je hotel nucen dát některým zaměstnancům výpověď, ale to se příliš často nestává. Především hotel zajišťuje brigádníky při pořádání velkých akcí, kde je potřeba pomoci s cateringem.

Hotel uplatňuje snadný systém řízení hotelu – tzv. liniovou organizační strukturu. Ve vedení hotelu je generální ředitel, který má jednoho podřízeného. Ten bere zodpovědnost za veškeré úseky provozu v hotelu, a za ty dále odpovídají jednotliví

zaměstnanci hotelu. Jelikož je to hotel s malou kapacitou, není zde potřeba více manažerů než jeden.

Inovace

Vedení hotelu Relax má jednoho ředitele a jednoho manažera, který vede veškeré úseky hotelu. Jediný problém, který se na hotelu vyskytuje v úseku zaměstnanců, je špatná kvalifikovanost pracovní síly a špatné podmínky na dojíždění do práce. Kvalifikovanost pracovní síly je velice špatná a je to způsobeno tím, že v Mladé Boleslavi je velký závod automobilového průmyslu a většina lidí pracuje v automobilovém průmyslu a gastronomii lidé vystudovanou nemají. Najde se několik lidí, kteří gastronomii vystudovanou mají, ale i to málo kvalifikovaných pracovních sil pracuje v automobilovém průmyslu, protože je to lépe placené. Jediná možnost je zaplatit agenturu, která má kvalifikovanou pracovní sílu a má možnost dosadit ji do hotelu Relax. S tím souvisí i to, že hotel je situován na okraji vesnice a minimum zaměstnanců má auto, kterým by se mohli dopravit do práce. Zde vzniká problém dopravy zaměstnanců do hotelu. Je zde možnost pořídit firemní auto, kterým by vozilo zaměstnance do práce a z práce, nebo přispívat na benzín jednomu zaměstnanci, který má auto, a ten by vozil ostatní kolegy.

5 ANALÝZA SPOKOJENOSTI A SHRNUÍ INOVACÍ V HOTELOVÉ NABÍDCE SLUŽEB

Hotel má vysokou návštěvnost hostů tří kategorií. První kategorie, která navštěvuje hotel, je turistická klientela. Tento typ hostů přijíždí do hotelu za poznáním okolí hotelu, sportovním vyžitím a hlavně za poznáním památek v bezprostředním okolí. Druhá kategorie klientů jsou manažeři, kteří přijíždějí do hotelu za účelem konání konference nebo jednání buď v hotelovém zařízení, nebo mimo něj. Hlavní důvod příjezdu je konání akce v automobilové firmě Škoda v Mladé Boleslavi. Třetí skupina hostů ubytovaná v hotelu je sportovně založená klientela. Tato klientela přijela do hotelu za účelem sportování. Tato skupina hostů má k dispozici přímo v areálu hotelu inlinovou cestu s možností zapůjčit si na hotelové recepci sportovní vybavení. Služby pro všechny tři skupiny klientů je třeba doplňovat, vylepšovat, reagovat na jejich požadavky, aby se klienti nadále vraceli do hotelu a služby měly pořád stejnou kvalitu.

Dotazníkové šetření a jeho výsledky ukázaly, že velká většina hostů, která navštívila hotel, byla spokojena jak s personálem, tak se službami hotelu. Veškeré služby byly hodnoceny kladně.

V ubytovací části hotelu jsem navrhla vybudování stěny mezi balkony pro větší soukromí i bezpečnost hostů. Další věc, kterou bych v hotelovém pokoji doplnila, je nezbytný minibar. Jeho zakoupení na každý pokoj by bylo velkým přínosem pro zvýšení kvality ubytování a pohodlí hostů na hotelovém pokoji.

Stravovací část hotelu je zcela bezchybná, byla tak ohodnocena i v dotazníkovém šetření u hotelových hostů. Jsou zde ale dvě věci, které by byly dobrým přínosem a vylepšením dosavadní kvality hotelové restaurace. První je větší využívání tuzemských surovin k přípravě pokrmů a zaměření se na potraviny v daném ročním období a vytváření pokrmů z nich. Zadruhé více pořádat akce spojené s gastronomií typu degustace vín, zabijačky, grilování a degustační večer se známým kuchařem. Určitě by to zvýšilo návštěvnost restaurace a každá dobře udělaná akce v hotelu je i určitý typ dobré reputace a reklamy pro restauraci i celé hotelové zařízení.

Konferenční prostor v hotelu je ve velkém využíván především na pořádání firemních akcí. Inovace navržené v konferenční místnosti jsou nezbytné k opravě a vylepšení. Malé kosmetické úpravy v konferenční místnosti se týkají nábytku – židle a stoly by už potřebovaly vyměnit, jelikož na tomto nábytku lze poznat, že není nejnovější. Dále okna v konferenční místnosti se nedají otevřít dokořán, pouze vyklopit, zde je nutná výměna oken nebo zakoupení klimatizace do celého hotelu. V konferenční místnosti se také nachází bar, který je zcela nevyužívaný. Bylo by dobré začít využívat bar, který je k dispozici, ale potřeboval by kosmetické úpravy, aby nepůsobil tak chladně a nevýrazně.

Cateringové služby hotelu jsou využívány při každé akci, která se v hotelu koná, ale také klienti, kteří pořádají akce mimo hotel, mají o hotelový catering zájem.

Pro vylepšení cateringových služeb by bylo vhodné navázat spolupráci s firmami, které by toto mohly zajistit. Firmy typu dekorační, floristické, které se starají o květinovou výzdobu.

Pro klienty, kteří v hotelu pořádají svatbu, by byla nápomocná spolupráce s cukrářskou firmou, čímž by se jim ulehčilo při hledání kvalitních cukrářských výrobků. Každá jedna další spolupráce je velkým přínosem jak pro hotel, tak i pro klienty, kteří v hotelu pořádají akci.

Na hotelové recepci jsou dva základní problémy, které je nutné vyřešit co nejdříve. Jako první je důležité vyměnit rezervační systém Previo, který je zastaralý a zdaleka už není vyhovující. Jednou z nejzávažnějších věcí na hotelu je, že hotel doposud nemá karetní systém k přístupu na hotelové pokoje. Pro hotel by měl být prvotní věcí, kterou budou v hotelu realizovat a inovovat, právě karetní systém.

Doplňkové služby v hotelu Relax doposud hoteloví hosté příliš nevyužívali, jelikož hotel nespolupracuje s informačním centrem ani žádnou cestovní agenturou. Velkým přínosem pro hotelové hosty i pro hotel by byla spolupráce s danými organizacemi. Další doplňková služba typu vybudování wellness centra a tenisových kurtů v areálu hotelu by přilákala další potenciální klienty hotelu.

Poslední návrh k inovacím se týká vedení hotelu a jeho zaměstnanců. Vedení hotelu je postaveno na dvou hlavních osobách, které svoji práci odvádějí bez problémů. To stejné se ale nedá říci o brigádnících hotelu. Kvalitně svou práci neodvádějí převážně

brigádníci, kteří doplňují stav personálu a kteří nemají potřebné gastronomické vzdělání. Velká většina najatých brigádníků má úplně jiné vzdělání a vyučení. Jelikož se hotel nachází v oblasti Mladé Boleslavi, kde je 0% nezaměstnanost díky automobilovému průmyslu, není možné si brigádníky vybírat. Další věc je, že hotel se nachází na okraji vesnice Bělá pod Bezdězem a doprava do hotelu je možná pouze automobilem. Zde vzniká problém dopravy zaměstnanců do hotelu, jelikož ne každý zaměstnanec má auto. Proto je zde navržena inovace zakoupení firemního auta pro zaměstnance, anebo přispívání zaměstnancům na benzín.

6 SWOT ANALÝZA

The below SWOT analysis will take its starting point in the Hotel Relax and will be based on findings made in the above preformed internal- and external analyses, furthermore will there only be focused on one element per section.

SWOT analýza neboli Strengths – silné stránky, Weaknesses – slabé stránky, Opportunities – příležitosti a Threats – hrozby.

Silné stránky přináší výhody jak pro samotný hotel, tak i pro hosty. Hlavní, o co se jedná, jsou interní faktory, které budují jeho odolnou pozici na trhu. Velké využití je pak i pro stanovení konkurenčních výhod.

Stránky slabé představují skutečnosti, ve kterých si hotel nevede dobře, nebo si jiné hotely v určitých skutečnostech vedou lépe.

Příležitosti jsou chápány tak, že mohou zvýšit poptávku po hotelu nebo mohou lépe vyhovět hostům, a tím přinést hotelu úspěch.

A na závěr hrozby jsou skutečnosti, události, trendy, které na druhou stranu mohou dosáhnout toho, že sníží poptávku nebo způsobí nespokojenost hostů se službami hotelu.[16]

Tabulka č. 4: Swot analýza graf

| | |
|----------------------|----------------------|
| Silné stránky | Slabé stránky |
| Příležitosti | Hrozby |

Zdroj: autorka

Tabulka č. 5: Swot analýza graf zaměřen na hotel Relax

| | |
|--|--|
| <p>Silné stránky</p> <ul style="list-style-type: none"> • Strategické umístění hotelu z hlediska potenciálního cestovního ruchu, mnoho historických a kulturních památek v blízkém okolí hotelu • Dva velké konferenční prostory s kompletním zajištěním techniky pro konání konferencí • Restaurace s venkovním posezením a výhledem na okolí obklopené lesem • Hotel umístěn ve sportovně rekreačním areálu • Žádná konkurence v blízkém okolí | <p>Slabé stránky</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nestabilní personál hotelu • V období zimy nižší zájem o služby hotelu • Hotel není situován v centru, je na okraji vesnice • V zimním období se příjezdová cesta do hotelu neudrzuje • Žádná autobusová spojení do hotelu |
| <p>Příležitosti</p> <ul style="list-style-type: none"> • Spolupráce s novými internetovými agenturami • Spolupráce s místní CK • Vytvoření dlouhodobého partnerství s dodavateli • Dobrá spolupráce s informačním centrem Bělá pod Bezdězem • Dlouhodobá spolupráce s automobilkou Škoda • Výstavba wellness centra a tenisových kurtů pro hosty | <p>Hrozby</p> <ul style="list-style-type: none"> • Příchod konkurence v bezprostředním okolí • Ztráta kvalifikovaného personálu • Úpadek cestovního ruchu • Ekonomická krize |

Zdroj: vlastní zpracování na základě informací hotelu Relax

Pomocí swot analýzy zaměřené na hotel Relax byly přesně definovány silné,slabé stránky a příležitosti,hrozby. První kategorie jsou silné stránky hotelu Relax ,které jsou uvedeny v tabulce. Silné stránky se týkají strategické umístění hotelu ve sportovně rekreačním areálu,konferenční místnosti a žádná konkurence v blízkém okolí. Slabé stránky , které se vyskytli jsou nestabilní personál, v zimní období pokles zájmu o služby hotelu a umístění hotelu na okraji vesnice, špatná doprava do hotelu. Příležitostmi pro hotel Relax jsou spolupráce s cestovní kanceláří a informačním centrem, partnerství s automobilkou Škoda a výstavba wellness a tenisových kurtů. Na závěr - hrozby hotelu jsou příchod konkurence, ztráta personálu, úpadek cestovního ruchu a příchod ekonomické krize.

7 NÁVRHOVÁ ČÁST

Převážnou část hotelových hostů během roku tvoří celkem dvě skupiny hostů, a to především turisté a firemní klientela, která se skládá zejména z klientů okolních firem. Hlavní firma, která v hotelu ubytovává své obchodní partnery a klienty, je firma Škoda z Mladé Boleslavi. Pro tyto dva typy hostů by bylo přívětivé nabídnout možné zvýhodněné pobytové balíčky, které by hotel Relax vytvořil pro tento typ hostů. Zvýhodněné pobytové balíčky jsou jednou z nejvýhodnějších a nejoblíbenějších možností při výběru a plánování krátkodobých návštěv hotelu. Charakteristické pro oba tyto balíčky bývá dopředu zvolený program pobytu, který z části řeší denní program hostů, a tím pádem není nutno vymýšlet aktivity a zábavu pro hosty. Pobytové balíčky jsou výhodné často i pro samotné hotely, a to z jediného prostého důvodu, že napomáhají k obsazenosti hotelu v období, kdy obsazenost hotelu klesá, a to ať už jsou příčiny a důvody jakéhokoli rázu. Většinou se pokles obsazenosti hotelu nejvíce váže na zimní roční období. Tyto balíčky bývají vytvořeny přímo na míru pro specifické skupiny hostů. Balíčky lze přizpůsobovat a upravovat na míru potřebám klienta. Ke zvýšení obsazenosti hotelu jsou navrženy a vytvořeny následující tři návrhy možných pobytových balíčků. Každý balíček je specializovaný na různé skupiny hostů.

7.1 Balíčky služeb hotelu Relax – ubytování

7.1.1 Balíček Business

Jedná se o nabídku ubytování na jednu až dvě noci s využitím konferenčních prostor hotelu k firemním školením, teambuildingům a akcím především určeným pro skupiny lidí větší než 10 osob. Cílem tohoto balíčku je dát k dispozici prostory vyhovující pro konání dané akce, ale také zajistit kompletní komfort a atmosféru, která je pro obchodní schůzku vyhovující. S tím souvisí i možné připravení cateringu podle představ pořadatelů akce i další doplňkové služby. Jako odreagování po náročné konferenci je umožněno hostům tohoto balíčku vypůjčení sportovních pomůcek zdarma.

Specifikace:

- ubytování 1–2 noci se snídaní,
- využití konferenčního sálu malého/velkého na firemní školení minimálně pro 10 osob,
- drobné občerstvení v rámci školení (coffee break),
- zapůjčení projektoru, plátna a zvukové techniky,
- možnost zařízení cateringu oběda, večeře,
- vypůjčení kol, koloběžek a inline bruslí za zvýhodněnou cenu

7.1.2 Balíček Relax

Balíček je zaměřen zejména na krátkodobý pobyt o víkendu s flexibilním programem specializovaným na relaxaci hostů. Hosté budou mít k dispozici zvýhodněné ceny na zapůjčení kol, koloběžek a bruslí a také možnost využít slevu 50 % na vstup do areálu Máchova jezera. Tento balíček je také doporučován pro rodiny s dětmi. Pro pobyty v hotelu s dětmi je zde možnost navštívit mini zoo a lezecké centrum, které je situováno za budovou hotelu ve sportovně-relaxačním areálu.

Specifikace:

- ubytování od pátku do neděle ve vybraném termínu,
- polopenze v ceně pobytu,
- možnost využití sportovně-relaxačního areálu,
- zapůjčení sportovních pomůcek za zvýhodněné ceny,
- vstup s 50% slevou do areálu Máchova jezera,
- 50% sleva na dítě.

7.1.3 Balíček Za kulturou

Tento balíček je přímo vytvořen pro hosty, kteří chtějí spojit relaxační pobyt v Bělé pod Bezdězem s dávkou kulturního programu. Vzhledem k tomu, že hotel je situován v Bělé pod Bezdězem, je v dobré vzdálenosti ke kulturním památkám. Hosté tedy mají na výběr ze široké škály kulturních památek a jiného vyžití přímo v bezprostřední blízkosti. Hostům bude při příjezdu na hotel poskytnut balíček složený z map a informačních letáčků o okolí a tipy a rady, kam na výlet nebo za památkou. Po náročných dnech po výletech a památkách si mohou hosté dopřát vhodný odpočinek u romantické večeře v hotelové restauraci – součástí balíčku je také zvýhodněná cena večeře v hotelové restauraci.

Specifikace:

- ubytování od pátku do neděle ve vybraném termínu,
- polopenze v ceně ubytování,
- zajištění informačních letáčků o okolí a turistické mapy okolí,
- 50% sleva na večeři v hotelové restauraci.

ZÁVĚR

Hlavním cílem této bakalářské práce bylo analyzovat provoz hotelu Relax a následně přijít s různými druhy inovací do určitých úseků hotelu. Za úkol bylo představit hotel a jeho služby a především přiblížit způsob vedení a fungování celého hotelu pomocí analýzy služeb. Také v úvodu bakalářské práce bylo stanoveno, že bude provedena analýza služeb nabízených v hotelu Relax, poté se řešilo dotazníkové šetření a nakonec byla vypracována SWOT analýza. Veškeré cíle stanovené v této práci byly splněny. Již od začátku byl hotel podrobně a detailně představen, k tomu byly napomocné rozhovory se zaměstnanci hotelu, ale i s managementem. Každý jeden úsek v hotelu byl popsán a v návaznosti na problém hotelu byly v každém úseku navrženy určité inovace. Následně bylo zpracováno dotazníkové šetření a hostům hotelu byly pokládány otázky z dotazníkového šetření a ze všech odpovědí byly udělány celkové součty a vyhodnotily se v grafické podobě. SWOT analýza neboli takzvaná analýza silných a slabých stránek, příležitostí a hrozeb hotelu Relax byla podrobně zanalyzována. Pomocí SWOT analýzy se zřetelně ukázaly veškeré vlastnosti hotelu.

Provedeným dotazníkovým šetřením se ukázalo, jak jsou hoteloví hosté spokojeni se službami hotelu, a také se pomocí dotazníkového šetření narazilo na určité problémy, které byly následně potvrzeny i v analýze hotelových služeb. O těchto určitých problémech je zde prostor pro zmínění a vyjádření názoru a návrhu nejúčinnějšího a nejefektivnějšího odstranění problémů, které by vylepšilo kvalitu služeb poskytovaných v hotelu Relax. Při vyplňování dotazníku byli poptáváni hosté na několik vedlejších otázek, které byly zajímavé a to jak pro účely analýzy hotelových služeb. Ubytování hosté, kteří vyplňovali dotazník, se často po vyplnění dotazníku zmínili o nevyhovujícím klíčovém systému v hotelu. Co se týká tohoto problému, už byla v inovacích navržena jeho výměna za karetní systém, která bude ze strany hotelu realizována co nejdříve. Také několik hostů ubytovaných na straně s balkonem se zmínilo, že během pobytu neměli pocit soukromí a bezpečí z toho důvodu, že balkon není předělaný. Při příští návštěvě by hosté ocenili více soukromí, které by poskytla předělovací stěna. Co se týká stížností na personál hotelu a z části na recepci a restauraci, zde byly při vyhodnocování pozitivních a negativních komentářů

v dotazníkovém šetření drobné připomínky ze strany dotazovaných. Našlo se i malé procento hostů, kteří kritizovali personál hotelu, ale naopak mnoho hostů zase personál hotelu chválilo.

Na závěr pouze to, že na základě analyzování a zkoumání hotelu a hotelových služeb jak v primárních, tak sekundárních datech je hotel Relax ve výborné lokalitě a má v sobě veliký potenciál pro nové klienty. Obrovskou výhodou hotelu je, že hotel Relax je jediný hotel v okolí Mladé Boleslavi, a tak si může sám nastavit ceny i podmínky a nemusí brát ohled na žádnou konkurenci. S vylepšením chyb a věcí, které byly navrženy do inovací, se stane hotel zcela bezchybným, ale je nutno zapracovat na uvedených chybách a snažit se je v co nejkratší době uvést do pořádku a nedovolit, aby se určité chyby dále vyskytovaly, anebo je alespoň minimalizovat, aby hosté neměli pocit nedostatků jak v hotelu, tak i v hotelových službách. Velkou zásluhu na dobrém vedení hotelu má ředitelka Ingrid Zlatá, která hotel výborně vede.

POUŽITÁ LITERATURA

[1] PÁSKOVÁ, M. – ZELENKA, J. 2012. *Cestovní ruch. Výkladový slovník*. Praha: C Linde a. s., 2012, 83 s. ISBN 978-80-7201-880-2.

[2] b. a. 2007. *UNWTO to boost youth tourism*. [online]. 2007. [cit. 11. 11. 2018]. Dostupné z: <http://www.union-network.org/>

[3] RYGLOVÁ, Kateřina. *Cestovní ruch: soubor studijních materiálů*. Ostrava: Key publishing, 2009, 67 s. ISBN 978-80-7418-028-6.

[4] DROBNÁ, Daniela. *Cestovní ruch: pro střední školy a veřejnost*. Praha: Fortuna, 2011, 102 s. ISBN 978-80-7373-079-6.

[5] HESKOVÁ, Marie. *Cestovní ruch*. Praha: Fortuna, 2011, 120 s. ISBN 978-80-7373-107-6.

[6] HESKOVÁ, Marie. *Cestovní ruch: pro vyšší odborné školy*. Praha: Fortuna, 2006, 56 s. ISBN 80-7168-948-3.

[7] SYROVÁTKOVÁ, Jaroslava. *Specifické formy cestovního ruchu*. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2013, 66 s. ISBN 978-80-7372-927-8.

[8] Korvas, P. *Formy cestovního ruchu*. Brno: Masarykova univerzita, 2007, 78 s. ISBN 968-88-7372-933-8.

[9] FRANKE, A. Inovace v odvětví cestovního ruchu. Praha: VSH, 2008, 35 s. ISBN 988-80-9633-079-3.

[10] NOVÁK, A. Inovace v hotelu. Kompletní návod. Praha: Grada Publishing, 2016, 88 s. ISBN 978-80-271-0323-1.

[11] Vystoupil J. a Šauer M. Základy cestovního ruchu a jeho historie. Brno: ESF MU, 2006, 62 s. ISBN 70-210-4285-1.

[12] Nabídka ubytování. Relax – Vrchbělá [online]. 2017. [cit. 08. 02. 2019]. Dostupné z: <http://www.hotelrelax-vrchbela.cz/ubytovani>

[13] HORNER, S., SWARBROOKE, J. Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času. 1. vydání. Praha: Grada, 2003, 48 s. ISBN 80-247-0212-9.

[14] Nabídka konferenčních prostor. Hotel Relax – Vrchbělá [online]. 2017. [cit. 22. 02. 2019]. Dostupné z: <http://www.hotelrelax-vrchbela.cz/konferencni prostory>

[15] HAZDRA, Adam. Skvělé služby: jak dělat služby, které vaše zákazníci nadchnou. 1.vyd. Praha: Grada, 2013, 66 s. ISBN 978-80-247-4711-8.

[16] Swot analýza- ManagemenMania.com. [online]. 2013. [cit. 20-02-19]. Dostupné z: <https://managementmania.com/cs/swot-analyza>

[17] Obrázky. Relax – Vrchbělá [online]. 2017. [cit. 22. 02. 2019]. Dostupné z: <http://www.hotelrelax-vrchbela.cz>

[18] KLAPALOVÁ, Alena, TROJAN, Jakub a MÁLEK, Zdeněk. Zpracování kvalifikačních prací – metodická pomůcka pro psaní závěrečných a studentských vědeckých odborných prací. Brno: Vysoká škola obchodní a hotelová. 2013. ISBN 978-80-87300-45-9.

SEZNAM TABULEK

| | |
|---|----|
| Tabulka č. 1: Ceník ubytování v hotelu Relax..... | 25 |
| Tabulka č. 2: Ceník konferenčních místností..... | 28 |
| Tabulka č. 3: Půjčovně sportovních pomůcek..... | 31 |
| Tabulka č. 4: Swot analýza | 35 |
| Tabulka č. 5: Swot analýza zaměřena na hotel Relax..... | 36 |

SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1 Fotografie hotelu Relax

Příloha č. 2 Dotazníkové šetření

Příloha č. 3 Ceníky catering a menu

OBRÁZKY HOTELU RELAX



Obrázek 1: Budova Hotelu

Zdroj: hotelrelax-vrchbela.cz [17]



Obrázek 2: Zahrádka s posezením z přední strany Hotelu

Zdroj: hotelrelax-vrchbela.cz [17]



Obrázek 3: Terasa z hotelové restaurace

Zdroj: hotelrelax-vrchbela.cz [17]



Obrázek 4: Recepce Hotelu

Zdroj: hotelrelax-vrchbela.cz [17]



Obrázek 5: Posezení u recepcce hotelu

Zdroj: hotelrelax-vrchbela.cz [17]



Obrázek 6: Hotelová Restaurace

Zdroj: hotelrelax-vrchbela.cz [17]



Obrázek 7: Hotelový Bar

Zdroj: hotelrelax-vrchbela.cz [17]



Obrázek 8: Velká konferenční místnost v Hotelu

Zdroj: hotelrelax-vrchbela.cz [17]



Obrázek 9: Malá hotelová konferenční místnost v Hotelu

Zdroj: hotelrelax-vrchbela.cz [17]



Obrázek 10: Standardní pokoj v Hotelu Relax

Zdroj: hotelrelax-vrchbela.cz [17]



Obrázek 11: Psací stůl v hotelovém pokoji

Zdroj: hotelrelax-vrchbela.cz [17]



Obrázek 12: Koupelna v hotelovém standartním pokoji

Zdroj: hotelrelax-vrchbela.cz [17]

DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ

Šetření pomocí dotazníku bylo uskutečněno v průběhu roků 2018–2019 přímo v hotelu u hotelových hostů. Jednotlivé dotazníky byly situovány na pokoje hotelových hostů nebo byly vloženy do informačního letáčku při check in. Dotazníky byly také uloženy na recepci hotelu, některé dotazníky byly vyplňovány hotelovými hosty až při odchodu z hotelu. Celkově bylo osloveno 80 respondentů.

V dotazníku bylo celkem 11 otázek, z toho 9 otázek výběrových a 2 otázky měly hodnotící stupnici.

Primárním cílem dotazníkového šetření bylo stanovení, jaké ze služeb návštěvníci hotelu nejčastěji využívají, za jakým účelem do hotelu přijíždějí, jakou roli hraje poloha hotelu při rozhodování, hodnocení a kvalita poskytovaných služeb, jaké služby hosté postrádali během pobytu a konec dotazníku byl zaměřen na hodnocení služeb při odchodu z hotelu. Získané údaje od hostů z dotazníkového šetření byly poté důkladně zpracovány a na počítači graficky znázorněny. Následné výsledky z dotazníkového šetření jsou uvedeny v této bakalářské práci. Bakalářská práce byla především vypracována pomocí dotazníků, které vypisovali hosté hotelu Relax. Otázky byly postavené tak, aby co nejlépe naznačily spokojenost zákazníků s poskytovanými službami, které má hotel ve své nabídce. Důležitým cílem bylo oslovit co nejvíce respondentů z různých věkových a sociálních skupin, aby se do dotazníkového šetření zobrazily různé názory a preference respondentů. Respondenti odpovídali na určených 11 otázkách.

Jednotlivé otázky pro hotel Relax vyplývají z dotazníkového šetření a jsou vyhodnoceny pomocí grafů a doplněné slovním komentářem.

Příloha 1: Dotazník k diplomové práci o hotelu Relax

1. Proč jste si vybrali právě tento hotel pro pobyt?

1. Doporučení od přátel
 2. Internetové stránky hotelu
 3. Prostřednictvím sociálních sítí
 4. Poloha hotelu v přírodě
-
2. Za jakým účelem navštěvujete vybraný hotel?
 1. Pracovní jednání (konference, seminář)
 2. Víkendový pobyt s rodinou
 3. Rekreace
 4. Volný čas – prohlídka historických památek v okolí hotelu
-
3. Jak často využíváte ubytování v hotelu?
 1. 1x týdně
 2. 3x měsíčně
 3. 3x ročně
 4. Méně než 3 návštěvy za rok

Otázky přímo k hotelu Relax:

4. Jaký byl váš první dojem při příchodu do hotelu?

1. Výborný
2. Velmi dobrý
3. Dobrý
4. Dostačující, uspokojující

5. Jak na vás zapůsobilo okolí, kde je hotel situován?

1. Výborně
2. Velmi dobře, příjemně
3. Dobře
4. Dostatečně, uspokojivě

6. Jak jste byli spokojeni při příchodu se službami recepce?

1 2 3 4 5 (známkování jako ve škole)

7. Jak jste byli spokojeni s personálem recepce?

1 2 3 4 5 (známkování jako ve škole)

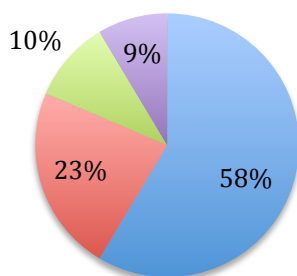
8. Jak jste spokojeni s nabízenými doprovodnými službami hotelu?

(myšleno inline dráha, lanové centrum, mini zoo)

1. Ano, jsem spokojen/a
 2. Nejsem spokojen/a
 3. Služby mi nevyhovují
 4. Služby nevyužívám
9. Pokud jste navštívili restauraci v hotelu, jak jste byli spokojeni s obsluhou?
1. Výborně
 2. Velmi dobře, příjemně
 3. Dobře
 4. Službu jsem nevyužil/a
 5. Nespokojenost
10. Byla u vás při Check-outu zjišťována spokojenost s pobytem v hotelu Relax?
- a) Ano
 - b) Ne
11. Byli jste spokojeni se standardním vybavením pokoje odpovídajícím *** hotelu?
- a) Ano
 - b) Ne

1. Proč jste si vybrali právě tento hotel pro pobyt?

- Doporučení od přátel
- Internetové stránky hotelu
- Poloha hotelu v přírodě
- Prostřednictvím sociálních sítí

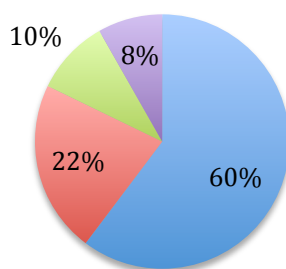


Zdroj: autorka

Z grafu vyplývá, že 58 % klientů navštívilo hotel z důvodu doporučení od přátel, 23 % klientů zaujal hotel Relax svými internetovými stránkami a dalšími externími stránkami, které propagují a nabízejí hotel. Celkem 10 % respondentů si vybralo hotel ke svému pobytu kvůli jeho lokaci v přírodě a zbylých 9 % respondentů si vybralo hotel kvůli propagaci a hodnocení hotelu na sociálních sítích. Z dotazníkového šetření je patrné, že většina klientů dala na rady svých přátel a známých, a proto využila ke svému pobytu právě hotel Relax.

2. Za jakým účelem navštívujete vybraný hotel?

■ Víkendový pobyt s rodinou ■ Pracovní jednání ■ Rekreace ■ Volný čas

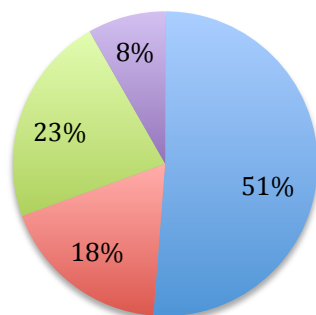


Zdroj: autorka

Nejvíce odpovědí od respondentů bylo za účelem víkendového pobytu s rodinou, a to 60 %. Dalších 22 % dotazovaných využilo služeb hotelu za účelem pracovního jednání v hotelu nebo mimo něj. Zbýlých 18 % tento hotel navštívilo za účelem rekreace a strávení volného času. Z daného grafu lze lehce rozeznat, že převažují v hotelu ve velké míře víkendové pobyty s rodinami, a to díky vysoké škále doplňkových sportovních aktivit v okolí hotelu.

3. Jak často využíváte ubytování v hotelu?

■ 3x měsíčně ■ Méně než 3 návštěvy za rok ■ 3x ročně ■ 1x týdně



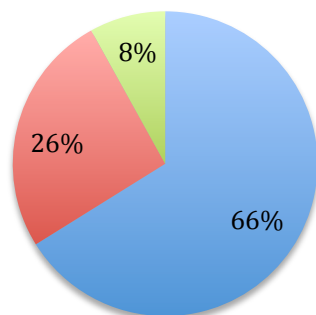
Zdroj: autorka

Z grafu je patrné, že 51 % dotazovaných navštěvuje hotel třikrát do měsíce. Jsou bráni jako stálí hosté tohoto hotelu. Využívají aktivně veškeré doprovodné aktivity hotelu.

Třikrát ročně navštíví hotel 23 % dotazovaných a více než tři návštěvy za rok jsou realizované v rámci jednání anebo rekreace. Zbýlých 8 % návštěvníků navštíví hotel jedenkrát do týdne. Většina hostů jsou zaměstnanci a programátoři automobilky Škoda ze zahraničí. Vedení hotelu by se mělo zaměřit na navázání spolupráce s automobilovou firmou Škoda, a získat tak více klientů, kteří budou stálými hosty hotelu při každé konferenci nebo jednání v Mladé Boleslavi.

4. Jaký byl váš první dojem při příchodu do hotelu?

■ Výborný ■ Velmi dobrý ■ Dobrý

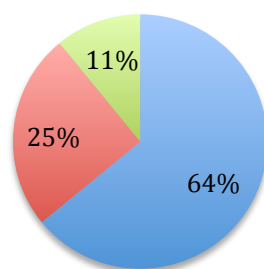


Zdroj: autorka

První dojem při příchodu do hotelu je velice důležitý a v mnoha případech může ovlivnit celý pobyt v hotelovém zařízení. Na tomhle grafu lze vidět, že stupnice hodnocení byla od 1 do 3. To znamená, že všichni byli spokojeni a ani jeden respondent nebyl nespokojen, a tím pádem nehodnotil známkou 5. První dojem při vstupu do hotelu byl všemi respondenty hodnocen kladně.

5. Jak na vás zapůsobilo okolí, kde je hotel situován?

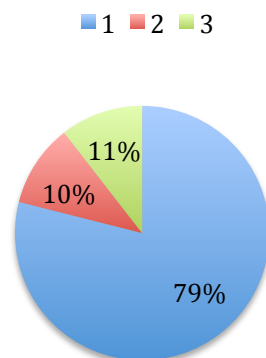
■ Výborně ■ Velmi dobře, příjemně ■ Dobře



Zdroj: autorka

Velice kladně, stupněm 1, hodnotilo okolí hotelu 64 % respondentů. Dalších 36 % respondentů také uvedlo, že budova hotelu je situována na dobrém místě. Hotel je položen přímo v lese, okolní příroda náramně doplňuje celý objekt hotelu. Hosté se tedy cítí příjemně a na čerstvém vzduchu.

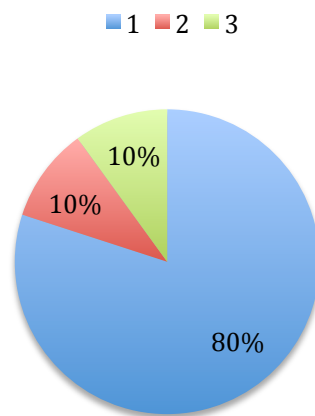
6. Jak jste byli spokojeni při příchodu se službami recepce?



Zdroj: autorka

Přesně 79 % respondentů odpovědělo, že se službami recepce byli spokojeni, a ohodnotili tedy známkou 1, 2 a 3. Ubytování hosté byli spokojeni s kvalifikovanou obsluhou a milým jednáním zaměstnanců na recepci.

7. Jak jste byli spokojeni s personálem recepce?

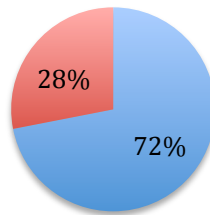


Zdroj: autorka

Spokojenost s personálem hotelu byla ve většině odpovědí ohodnocena známkou 1 a 2. Poskytnuté služby na recepci a úroveň jejich kvality se názorně ukázala ve spokojnosti hostů. Hosté ubytovaní v hotelu byli nad míru spokojeni s kvalifikovaným a milým personálem na recepci. Tedy lze odvodit, že personál na recepci vykonává svoji práci bezchybně. Hodnocení tohoto grafu je kladné.

8. Jak jste spokojeni s nabízenými doprovodnými službami hotelu (myšleno inline dráha, lanové centrum, mini zoo)?

■ Ano, jsem spokojena ■ Služby nevyužívám

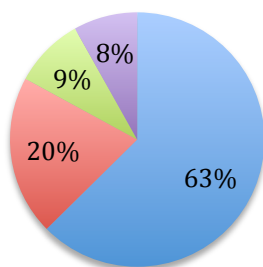


Zdroj: autorka

Výsledky tohoto grafu ukázaly, že velká většina respondentů, přesně 72 %, využívá možnosti doprovodných služeb hotelu. Druhá polovina respondentů, přesně 28 %, doplňkové služby nevyužívá. Hlavní důvod nevyužívání služeb je ten, že hosté měli v plánu jiné doprovodné aktivity než ty v okolí hotelu. To je vhodný podnět pro větší propagaci doplňkových služeb v okolí hotelu.

9. Pokud jste navštívili restauraci v hotelu, jak jste byli spokojeni s obsluhou?

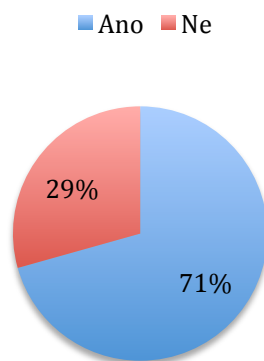
■ Výborně ■ Velmi dobře, příjemně ■ Dobře ■ Službu jsem nevyužil/a



Zdroj: autorka

Hotelovou restauraci navštívilo 92 % respondentů v průběhu svého pobytu v hotelu a bylo spokojeno s obsluhou restaurace. Zbýlých 8 % respondentů hotelovou restauraci během svého pobytu v hotelu nenavštívilo, a tedy nemohlo služby restaurace hodnotit.

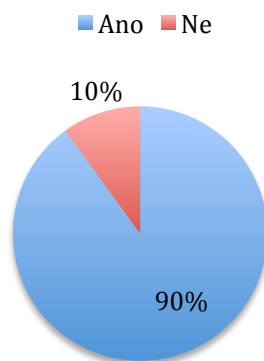
10. Byla u vás při check-outu zjišťována spokojenost s pobytem v hotelu Relax?



Zdroj: autorka

Celých 71 % respondentů odpovědělo, že při odchodu z hotelu byla zjišťována jejich spokojenost se službami hotelu. U dalších 29 % respondentů nebyla spokojenost od hostů zjišťována. Personál na recepci by neměl zapomínat pokaždé se hostů při odchodu ptát, zdali bylo vše v pořádku. Komunikace s hosty je ta nejdůležitější. Pokud hosté pocítí, že vážne komunikace mezi hotelem a hostem, může se stát, že hotel ztratí klienty.

11. Byli jste spokojeni se standardním vybavením pokoje odpovídajícím *** hotelu?



Zdroj: autorka

Celých 90 % respondentů ohodnotilo hotelový pokoj tak, že standartní vybavení hotelového pokoje indisponuje kvalifikaci. Standartní hotelový pokoj v hotelu Relax obsahuje vše, co má obsahovat na svoji kvalifikaci tříhvězdičkového hotelového pokoje. Zbýlých 10 % respondentů nebylo s vybavením pokoje spokojeno. Důvod nespokojenosti vzešel především od těch hostů, kteří byli ubytováni v pokojích s terasou, která již není dořešená a je stále průchozí, a hosté tak nemají pocit soukromí a bezpečí.

Shrnutí výsledků dotazníkového šetření

V dotazníkovém šetření bylo osloveno celkem 80 respondentů ve věku od 28 do 60 let. Většina dotazovaných pocházela z České republiky, zbylí zahraniční návštěvníci hotelu pocházeli z Německa, Rakouska a Ruska. Zahraniční klientela byla v hotelu ubytovaná převážně za účelem konání se konference anebo konání akce v automobilové firmě Škoda. Spokojenost klientů se službami a personálem hotelu byla hodnocena pouze kladně. Potvrdily to i výsledky dotazníkového šetření, kde respondenti ohodnotili celkové služby hotelu, příjemné prostředí a kvalifikovaný personál. Celkové hodnocení všech uvedených grafů je hodnocené více než výborně. Malé procento dotazovaných uvedlo také určité námítky a připomínky ohledně služeb poskytovaných v hotelovém zařízení. Námítky hostů byly předány hotelovému managementu k jejich posouzení a případné nápravě.

NÁHLED CENÍKŮ A SORTIMENTŮ CATERINGU

1. Obědové menu v hotelové restauraci



Polévka

0,2l Pórková polévka s vejcem /1,3/

39,- Kč

Hlavní jídla

300g Tagliatelle pomodoro s bazalkou sypané sýrem Grana Padano
/1,3,7,12/

99,- Kč

150g Segedínský guláš s houskovým knedlíkem /1,7/

119,- Kč

150g Kuřecí steak s hermelínem a brusinkovou omáčkou, hranolky
/7,12/

149,- Kč

Dezerty

Palačinky s jahodami a zmrzlinou /1,3,7/

79,- Kč

**Přejeme Vám dobrou chuť!
Možnost platby stravenkami**

Seznam alergenů na vyžádání u obsluhy

Hotel Relax / Vrchbělá 1560/ 294 21 Bělá pod Bezdězem / recepce@hotelrelax-vrchbela.cz / www.hotelrelax-vrchbela.cz / IČO: 28255585 /

2. Sortiment nápojů na catering

Nápoje

V případě zájmu jsme schopni zajistit širší nápojový sortiment:

Nealkoholické nápoje


- Nealkoholické pivo Svijany
- Sortiment nápojů PepsiCo
- Džus – pomeranč, jablko (ostatní dle domluvy)
- Red Bull
- Bonaqua – jemně perlivá, neperlivá

Alkoholické nápoje

- Alkoholické pivo Svijany, Pilsner Urquell
- Víno a sekt dle nabídky vinného lístku
- Destiláty dle nabídky

Teplé nápoje

- Káva (Camardo - Itálie)
- Čaj (výběr čajů Lipton)



BELA MOTOWLAND Provozovna / Vrchbětá / 294 21 Bělá pod Bezdězem / Sídlu / Chobotická 365 / 293 01 Mladá Boleslav
+420 734 267 786 / www.hotelrelax-vrchbela.cz

CATERING

Zdroj: vlastní zpracování na základě informací hotelu Relax

3. Servírované menu na catering

Servírované menu

MENU I. - 180,-

- 0,33l Kuřecí vývar s domácím kapáním a zeleninou
- 150g Hovězí na červeném víně s rýží
- 1ks Ovocný řez se šlehačkou

MENU II. - 180,-

- 0,33l Hráškový krém s krutony
- 150g Kuřecí steak na bylinkách, šťouchaný brambor s jarní cibulkou
- 1ks Bábovka

MENU III. - 220,-

- 0,33l Bramborová polévka s hřibky
- 200g Špenátové tagliatelle s lososem a kapkou smetany
- 1ks Piškotový řez

MENU IV. - 180,-

- 0,33l Hovězí vývar s masem anudlemi
- 150g Vepřová pečeně s bramborovým knedlíkem, zelí
- 1ks Domácí jablečný závin

MENU V. - 180,-

- 0,33l Žampionový krém
- 150g Zeleninový salát s kuřecím masem a bylinkovým dresingem
- 1ks Ovocný řez se šlehačkou

MENU VI. - 200,-

- 0,33l Cibulová polévka s krutony
- 150g Steak z vepřové krkovičky s opečeným bramborem
- 1ks Makovec



Provozovna / Vrchbělá / 294 21 Bělá pod Bezdězem / Sídlu / Chobotecká 365 / 293 01 Mladá Boleslav
+420 734 267 786 / www.hotelrelax-vrchbela.cz

CATERING



Zdroj: vlastní zpracování na základě informací hotelu Relax

Zdroj: vlastní zpracování na základě informací hotelu Relax

4. Cateringový raut v hodnotě 300 Kč

Raut 300 var. 1

Polévka

- 0,33l Hovězí vývar s domácími nudlemi

Výběr ze 2 hlavních chodů

- 100g Gulášek, houskový knedlík
- 1ks Pečená kuřecí palička, vařený brambor

Studené menu

- 80g Zeleninový salát
- 80g Ovocná mísa

Dezert

- 1ks Jablečný závin



Provozovna / Vrchbělá / 294 21 Bělá pod Bezdězem / Sídlu / Chobotecká 365 / 293 01 Mladá Boleslav
+420 734 267 786 / www.hotelrelax-vrchbela.cz

CATERING



Provozovna / Vrchbělá / 294 21 Bělá pod Bezdězem / Sídlu / Chobotecká 365 / 293 01 Mladá Boleslav
+420 734 267 786 / www.hotelrelax-vrchbela.cz

CATERING

Zdroj: vlastní zpracování na základě informací hotelu Relax

5. Cateringový raut v hodnotě 700 Kč

Raut 700 var. 1

Polévka

- 0.33l Gulášová polévka
- 0.33l Kukuřičný krém se zázvorem a koriandrem

Dezerty

- 1ks Domácí bublanina
- 2ks Domácí koláčky

Výběr ze 3 hlavních chodů:

- 100g Grilovaná vepřová krkovice, pečené brambory
- 100g Svičková na smetaně, houskový knedlík
- 100g Kuřecí kung pao, jasmínová rýže

Studené menu

- 50g Rolka z roastbeefu s křenovým dipem
- 50g Uzený losos s limetkou
- 50g Kuřecí roláda s masovou faší
- 50g Těstovinový salát s tuňákem a kukuřicí
- 50g Kuřecí a vepřové mini řízečky, kyselá okurka
- 50g Variace uzenin a sýrů podávané na břídlíci
- 80g Ovocný koš
- 2ks Pečivo

Saláty

- 80g Šopský salát
- 50g Waldorf salát

BELA MOTORLAND Provozovna / Vrchbělá / 294 21 Běhá pod Bezdězem / Sídlo / Chobotecká 365 / 293 01 Mladá Boleslav
+420 734 267 786 / www.hotelrelax-vrchbela.cz

CATERING

Zdroj: vlastní zpracování na základě informací hotelu Relax


Coffee Break 130

Nápoje

- 1 šálek Káva (Camardo - Itálie)
- 1 šálek Čaj (výběr čajů Lipton)
- 2dcl Domácí limonáda
- Voda s citronem

Dezert

- 1ks Domácí piškotový řez



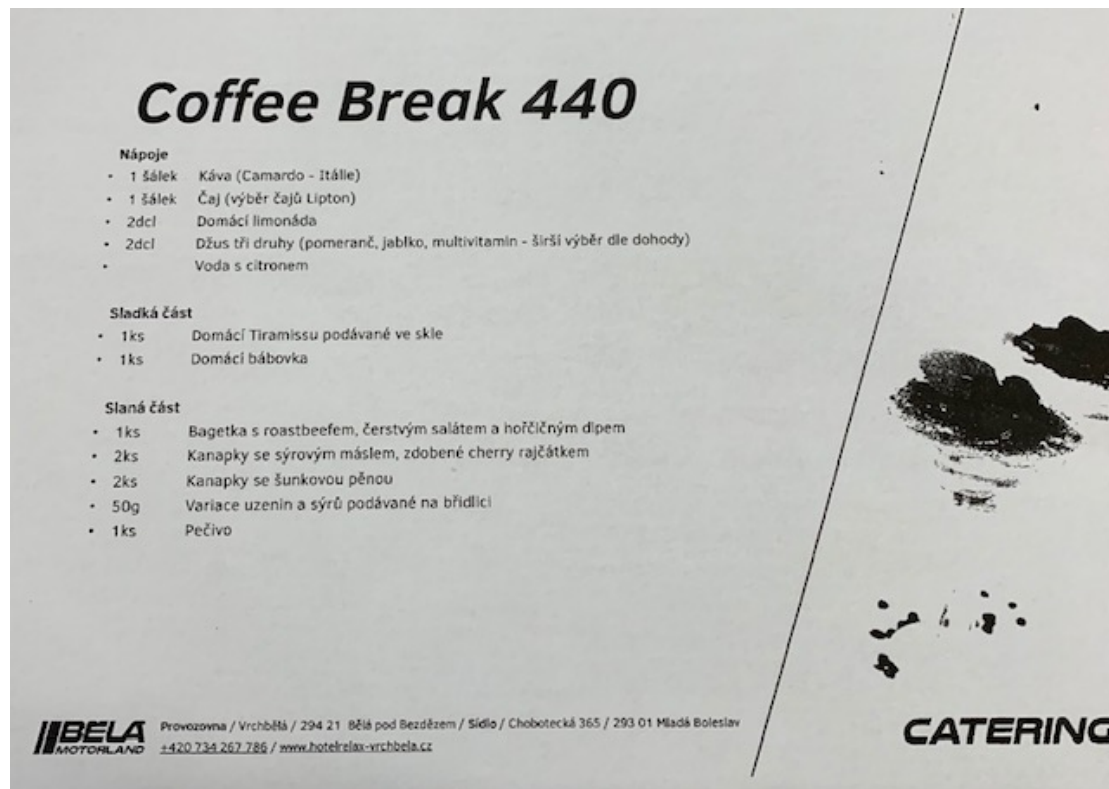
BELA MOTORLAND Provozovna / Vrchbělá / 294 21 Bělá pod Bezdězem / Sídlá / Chobotická 365 / 293 01 Mladá Boleslav
+420 734 262 786 / www.hotelrelax-vrchbela.cz

CATERING

6. Nabídka Coffee Break 130 Kč

Zdroj: vlastní zpracování na základě informací hotelu Relax

7. Nabídka Coffee Break 440 Kč



Coffee Break 440

Nápoje

- 1 šálek Káva (Camardo - Itálie)
- 1 šálek Čaj (výběr čajů Lipton)
- 2dcl Domácí limonáda
- 2dcl Džus tři druhy (pomeranč, jablko, multivitamin - širší výběr dle dohody)
- Voda s citronem

Sladká část

- 1ks Domácí Tiramisu podávané ve skle
- 1ks Domácí bábovka

Slaná část


- 1ks Bagetka s roastbeefem, čerstvým salátem a hořčičným dipem
- 2ks Kanapky se sýrovým máslem, zdobené cherry rajčátkem
- 2ks Kanapky se šunkovou pěnou
- 50g Variace uzenin a sýrů podávané na bifidlici
- 1ks Pečivo

BELA MOTORLAND Provozovna / Vrchbětě / 294 21 Bělá pod Bezdězem / Sídlů / Chobotecká 365 / 293 01 Mladá Boleslav
+420 734 267 786 / www.hotelrelax-vrchbela.cz

CATERING

Zdroj: vlastní zpracování na základě informací hotelu Relax

8. Nabídka svatebního menu

|  | |
|---|----------|
| <u>NABÍDKA SVATEBNÍHO MENU</u> | |
| 1. Předkrm: 100g Vepřová šunka od kosti plněná křenovou pěnou, zdobená šlehačkou, bagetka | 125,- Kč |
| Polévka: Consommé (hovězí vývar) s játrovými knedlíčky a domácími nudlemi | 45,- Kč |
| Hlavní chod: 150g Svižková hovězí pečeně s houskovým knedlíkem, dekgrovaná brusinkami a šlehačkou | 165,- Kč |
| 2. Předkrm: Italská bruschetta s rajčátky, mozzarellou a bazalkou, dekgrovaná balzamikovou redukcí | 125,- Kč |
| Polévka: Consommé (hovězí vývar) z vlašské ořechy, doplněné celestýnskými nudlemi | 45,- Kč |
| Hlavní chod: 150g Kuličky rohlíka plněná čerstvým špenátem, bramborovo-petrželové pyré, pečená křotočka | 225,- Kč |
| 3. Předkrm: 80 g Prosciutto podávané s cukrovým melounem Kantalupe | 125,- Kč |
| Polévka: Slepíčí bujon s masem a zeleninou Julienne | 45,- Kč |
| Hlavní chod: 150g Hovězí řízek Bourgogne podávaná s jemným bramborovým pyré | 225,- Kč |
| 4. Předkrm: Marinovaná červená řepa s kozím sýrem, vlašskými ořechy a medem | 145,- Kč |
| Polévka: Jemný zeleninový krém s máslovými krutony | 45,- Kč |
| Hlavní chod: 150g Staročeský hovězí gulášek sypaný křenem a cibulkou, podávaný s domácími bramboráčky | 165,- Kč |
| 5. Předkrm: 100g Uzená šunka od kosti s jablkovo-hořčičnou glazurou | 125,- Kč |
| Polévka: Tradiční kulajda s hříbky, bramborami a vejcem | 45,- Kč |
| Hlavní chod: 150g Pečený dančův řízek s šípkovou omáčkou, podávaný s bramborovými placičkami | |

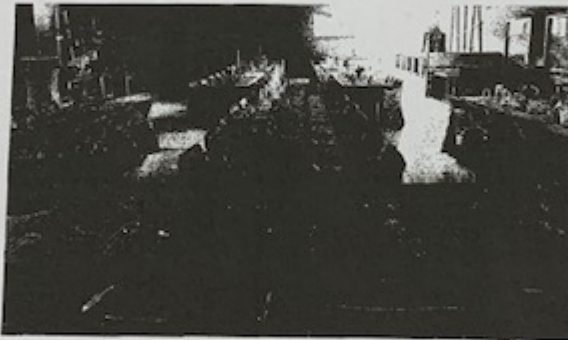
AUTOSPORT Promotion / Provozna / Vrchbělá / 294 21 Bělá pod Bezdězem / Sídlo / Chobotecká 365 / 293 01 Mladá Boleslav
recepce@hotelrelax-vrchbela.cz / www.hotelrelax-vrchbela.cz / IČO: 28255585 / DIČ: C228255585

Zdroj: vlastní zpracování na základě informací hotelu Relax

6. Předkrm: 80g Carpaccio s uzeným lososem s limetkovou salsou a virginie olivovým olejem 195,- Kč
- Polévka: Polévka Minestrone dekovaná hoblíčkami parmezánu a čerstvou bazalkou 45,- Kč
- Hlavní chod: 200g Vepřová panenka plněná sušenými švestkami, a slaninou, podávané s gratinovanými brambory 280,- Kč

Vegetariánská varianta:

- Předkrm: Rozpečený toast s mexickým guacamole, dekováný cherry rajčátky 115,- Kč
- Polévka: Hráškový krém s máslotvými krutony 45,- Kč
- Hlavní chod: 150g Fileťky z lososa pečené v papilotě s mátou a rajčátky 305,- Kč
- Předkrm: 100g Žampiony Portobello plněné sýrem cheddar a rajčaty, provněné čerstvou perzelkou 115,- Kč
- Polévka: Brokoliceový krém s bylinkovými krutony 45,- Kč
- Hlavní chod: 150g Fettuccine s listy čerstvého špenátu, smetanovou omáčkou a parmezánem 175,- Kč



Zdroj: vlastní zpracování na základě informací hotelu Relax