

VYSOKÁ ŠKOLA OBCHODNÍ A HOTELOVÁ

Študijný odbor: Gastronómia, hotelierstvo a cestovný ruch

Matija PERETIĆ

ANALÝZA UBYTOVACIEHO A GASTRONOMICKÉHO  
ZARIADENIA VILLA EVA V CHORVÁTSKU

Accommodation and Gastronomic Analysis of Villa Eva in Croatia

BAKALÁRSKA PRÁCA

Vedúci bakalárskej práce: Ing. Bc. Helena Velichová, Ph.D.

Brno, 2018

# VYSOKÁ ŠKOLA OBCHODNÍ A HOTELOVÁ

Katedra gastronomie

Akademický rok: 2017/2018

## ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jméno a příjmení studenta: Matija Peretić

Osobní číslo: 14632133

Studijní program: Gastronomie, hotelnictví a turismus (B6503)

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

### TÉMA PRÁCE:

ANALÝZA UBYTOVACÍHO A GASTRONOMICKÉHO ZAŘÍZENÍ VILLA EVA V CHORVATSKU

### TÉMA PRÁCE V AJ:

ACCOMMODATION AND GASTRONOMIC ANALYSIS OF VILLA EVA IN CROATIA

### Cíl stanovený pro vypracování BP

1. Teoretická část BP: Charakteristika a rozdělení ubytovacích a gastronomických zařízení v Chorvatsku dle klasifikace dané země. Jednotná klasifikace ubytovacích zařízení v České republice. Popis vybraného zařízení.
2. Praktická část BP:
  - Analytická část: Analyzujte vybrané ubytovací a gastronomické zařízení. Porovnejte s kapacitně shodným podnikem v České republice.

Návrhová část: Zhodnoťte výsledky a formulujte závěry a doporučení pro daný podnik.

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] HORNER, S., SWARBROOKE, J. Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času. Praha: Grada. 2003. 486 s. ISBN 80-247-0202-9.

[2] Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení České republiky 2015-2020, Metodika.

[3] Klasifikace ubytovacích zařízení Chorvatska.

Další literatura dle doporučení vedoucí/ho bakalářské práce.

Vedoucí bakalářské práce:

*Helena Velichová*  
Ing. Helena Velichová, Ph.D.

Katedra gastronomie

Datum zadání bakalářské práce: 2. května 2017

Termín odevzdání bakalářské práce: 13. dubna 2018

V Brně dne: 28. 4. 2017

L. S.

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

*Miroslav Fišera*  
doc. Ing. Miroslav Fišera, CSc.  
vedoucí katedry

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

Meno a priezvisko autora:	Matija Peretić
Názov bakalárskej práce:	Analýza ubytovacieho a gastronomického zariadenia Villa Eva v Chorvátsku
Názov bakalárskej práce v AJ:	Accommodation and Gastronomic Analysis of Villa Eva in Croatia
Študijný odbor:	Gastronómia, hotelierstvo a cestovný ruch
Vedúci bakalárskej práce:	Ing. Bc. Helena Velichová, Ph.D.
Rok obhajoby:	2018

## ČESTNÉ PREHLÁSENIE

Čestne prehlasujem, že som bakalársku prácu *Analýza ubytovacieho a gastronomického zariadenia Villa Eva v Chorvátsku* vypracoval samostatne pod vedením Ing. Bc. Heleny Velichovej, Ph.D. a uviedol som v nej všetky použité a iné odborné zdroje v súlade s aktuálnymi platnými právnymi predpismi Vysoké školy obchodní a hotelové.

V Brne dňa

.....

Vlastnoručný podpis autora

## **POĎAKOVANIE**

Rad by som poďakoval vedúcemu bakalárskej práce Ing. Bc. Helene Velichovej, Ph.D za cenné rady, odbornú pomoc a pripomienky pri spracovaní tejto bakalárskej práce, a za ochotu a ústretovosť.

## ANOTÁCIA

Cieľom tejto bakalárskej práce „*Analýza ubytovacieho a gastronomického zariadenia Villa Eva v Chorvátsku*“ je analýza vnútorného a vonkajšieho prostredia zariadenia a porovnanie z kapacitne zhodným zariadením v Českej republike. Zo začiatku bolo nutné poslucháča oboznámiť s presnou charakteristikou a rozdelením ubytovacích a gastronomických zariadení v Chorvátsku, a taktiež v Českej republike. Bolo nutné poslucháča oboznámiť s jednotlivými pravidlami, požiadavkami, typmi a kategóriami zariadení. Táto problematika sa riešila v prvej časti (teoretická časť). V druhej časti (praktická časť) bakalárskej práce sa postupne analyzovalo zariadenie Villa Eva v Chorvátsku pomocou analýz vonkajšieho a vnútorného prostredia. Taktiež sa analyzovalo zariadenie Zámecký mlýn. Posledná časť (návrhová časť) sa zaoberala zhodnotením výsledkov a vytvorením návrhu akčnej stratégie pre zariadenie Villa Eva v Chorvátsku.

Kľúčové slová: Cestovný ruch, ubytovacie zariadenie, pohostinské zariadenie, kategorizácia ubytovacích zariadení, typy ubytovacích zariadení.

## **ANNOTATION**

The aim of this bachelor thesis "Accommodation and Gastronomic Analysis of Villa Eva in Croatia" is to analyze the indoor and outdoor environment of the facility and to compare it with capacitively identical equipment in the Czech Republic. From the beginning it was necessary for the listener to get acquainted with the exact characteristics and distribution of accommodation and gastronomic facilities in Croatia, as well as in the Czech Republic. It was necessary for the listener to get acquainted with the individual rules, requirements, types and categories of devices. This issue was dealt with in the first part (theoretical part). In the second part (practical part) of the bachelor thesis, the Villa Eva facility in Croatia was gradually analyzed using external and internal environment analyzes. The facility Zámecký mlýn was also analyzed. The last part (the proposed part) deals with the evaluation of the results and the creation of an action strategy for Villa Eva in Croatia.

Keywords: Tourism, accommodation, catering, categorization of accommodation establishments, types of accommodation.



# Obsah

<b>ÚVOD .....</b>	<b>12</b>
<b>I. TEORETICKÁ ČASŤ .....</b>	<b>13</b>
<b>1. ČO JE TO CESTOVNÝ RUCH, VOĽNÝ ČAS, UBYTOVANIE A STRAVOVANIE .....</b>	<b>13</b>
1.1 Úvod.....	13
1.2 Cestovný ruch.....	13
1.3 Voľný čas .....	14
1.4 Ubytovacie a stravovacie služby.....	14
<b>2. CHARAKTERISTIKA A ROZDELENIE UBYTOVACÍCH A GASTRONOMICKÝCH ZARIADENÍ V CHORVÁTSKU PODĽA DANEJ ZEMI.....</b>	<b>15</b>
2.1 Pravidlá o triedení, kategorizácií a špeciálnych štandardoch pohostinských zariadení zo skupiny hotelov .....	15
2.1.1 Všeobecné ustanovenia .....	15
2.1.2 Minimálne požiadavky .....	17
2.1.3 Bezpečnosť hosťa a zamestnancov .....	17
2.1.4 Ubytovacie jednotky .....	18
2.1.5 Kapacita ubytovania.....	18
2.1.6 Reštaurácia .....	19
2.1.7 Typy zariadení zo skupiny hotelov .....	19
2.2 Pravidlá o triedení a kategorizácií zariadení, ktoré poskytujú pohostinské služby v domácnostiach .....	20
2.2.1 Všeobecné ustanovenia .....	20
2.2.2 Bezpečnosť hosťa.....	21
2.2.3 Inštalácie .....	22
2.2.4 Minimálne požiadavky pre izbu, apartmán, štúdio apartmán a oddychový dom	22

2.2.5	Kapacita ubytovania.....	23
2.2.6	Typy zariadení.....	24
2.2.7	Kategorizácia zariadení .....	25
<b>3. JEDNOTNÁ KLASIFIKÁCIA UBYTOVACÍCH ZARIADENÍ V ČESKEJ REPUBLIKE.....</b>		<b>27</b>
3.1	Úvod.....	27
3.2	Vymedzenie základných pojmov .....	28
3.3	Zákonná úprava .....	28
3.4	Terminológia z ČSN EN ISO.....	33
3.5	Definícia kategórií ubytovacích zariadení .....	38
3.6	Klasifikácia ubytovacích zariadení – rozdelenie do tried .....	40
<b>II. PRAKTICKÁ ČASŤ .....</b>		<b>41</b>
<b>4. CIEĽ PRÁCE.....</b>		<b>41</b>
<b>5. METODIKA PRÁCE .....</b>		<b>42</b>
<b>6. POPIS VYBRANÉHO ZARIADENIA VILLA EVA V CHORVÁTSKU.....</b>		<b>43</b>
6.1	Základne údaje .....	43
6.2	Analýza vonkajšieho prostredia .....	45
6.2.1	STEP (PEST) analýza.....	45
6.2.2	Zákazníci a segmentácia trhu .....	52
6.2.3	Porterova analýza konkurencie .....	53
6.3	Analýza vnútorného prostredia.....	56
6.3.1	Predmet podnikania.....	56
6.3.2	Spôsoby distribúcie a komunikácie.....	56
6.3.3	Cenová politika .....	57
6.4	SWOT analýza .....	59
6.5	Analýza 7S .....	60
6.6	STAKEHOLDER .....	62

<b>7. POPIS VYBRANÉHO ZARIADENIA ZÁMECKÝ MLÝN V ČESKEJ REPUBLIKE.....</b>	<b>65</b>
7.1 Základné údaje o penzióne .....	65
7.2 História penziónu.....	66
7.3 Analýza vonkajšieho prostredia .....	66
7.3.1 STEP (PEST) analýza.....	67
7.3.2 Analýza trhu.....	69
7.3.3 Porterov model konkurenčného prostredia.....	70
7.4 Analýza vnútorného prostredia.....	71
7.4.1 poslanie podniku.....	71
7.4.2 ciele podniku .....	72
7.4.3 analýza predaja.....	72
7.4.4 analýza zákazníkov.....	73
7.4.5 produktová politika .....	73
7.4.6 Ubytovanie – izby.....	73
7.4.7 Reštaurácia .....	74
7.4.8 vonkajšie priestory.....	74
7.4.9 Okolie .....	75
7.4.10 cenová politika.....	76
7.4.11 komunikačné mix.....	76
7.5 SWOT ANALÝZA .....	77
<b>8. NÁVRHOVÁ ČASŤ .....</b>	<b>79</b>
8.1 Návrh akčnej stratégie .....	79
8.2 Pozitíva/negatíva .....	80
<b>ZÁVER .....</b>	<b>82</b>
<b>ZOZNAM POUŽITEJ LITERATÚRY.....</b>	<b>83</b>

# ÚVOD

Chorvátsko je destinácia, ktorá je blízka či už pre českých alebo slovenských účastníkov cestovného ruchu. Ponúka množstvo ubytovacích a gastronomických služieb a služby s nimi spojené. V posledných rokoch je vyhľadávanou turistickou destináciou pre celú Európu, nakoľko mnohé turistické krajiny zasiahla v posledných rokoch kríza, alebo nepokoje v danom štáte.

Cieľom tejto bakalárskej práce je analýza ubytovacieho a gastronomického zariadenia Villa Eva v Chorvátsku. Porovnanie s kapacitne zhodným podnikom Zámecký mlýn v Českej republike.

V prvej časti práce (teoretická časť) si zadefinujeme základne pojmy v cestovnom ruchu. Budeme sa venovať charakteristike a rozdeleniu ubytovacích a gastronomických zariadení v Chorvátsku podľa klasifikácie danej zemi. Taktiež si popíšeme jednotnú klasifikáciu ubytovacích zariadení v Českej republike.

V druhej časti práce (praktická časť) sa zameriame na jedno zariadenie v Chorvátsku a budeme ho porovnávať s kapacitne zhodným zariadením v Českej republike. Zariadenia budeme analyzovať pomocou analýzy vonkajšieho a vnútorného prostredia, STEP analýzy, analýzy trhu, Porterovej analýzy konkurenčného prostredia a SWOT analýzy. Na záver zhodnotíme výsledky a akčnú stratégiu a prinesieme odporúčania pre zariadenie Villa Eva v Chorvátsku.

# I. TEORETICKÁ ČASŤ

## 1. ČO JE TO CESTOVNÝ RUCH, VOĽNÝ ČAS, UBYTOVANIE A STRAVOVANIE

### 1.1 Úvod

Cestovný ruch, využitie voľného času a ubytovacie a stravovacie služby sa tradične do značnej miery jak prekrývajú tak odlišujú. Všetci súhlasia s tým, že tieto tri sektory sú prepojené, ale nikdy sa nezhodnú na presnej povahe tohto prepojenia.[1]

### 1.2 Cestovný ruch

Definície cestovného ruchu mávajú niekoľko zložiek. Všeobecne sa cestovný ruch definuje ako krátkodobý presun ľudí na iné miesta, než sú miesta ich obvyklého pobytu, za účelom pre nich príjemných činností. Definícia znie jednoducho, ale nie je úplne výstižná. Nezahrňuje napríklad lukratívnu oblasť služobných ciest, kde hlavným zmyslom cestovania je práca, a nie zábava. Tak isto je zložité určiť, ako ďaleko musí človek cestovať, alebo koľko nocí musí stráviť mimo domova, aby sme ho mohli považovať za turistu. Medzi cestovným ruchom a cestovaním nepochybne existuje silná spojitosť.

Veľa ľudí nepovažuje cestovný ruch za samostatné odvetvie, ale za činnosť, ktorá je výsledkom služieb iných odvetví, ako sú ubytovanie, stravovanie a doprava. Kebyže výslovne ide o akýsi priemysel cestovného ruchu, pravdepodobne sa skladá zo služieb usporiadateľov zájazdu respektíve cestovných kancelárií, a cestovných agentúr a neexistoval až do nástupu moderného cestovného ruchu založeného na súhrnnej ponuke viacerých služieb.[1]

### **1.3 Volný čas**

Podľa Collina (1994) je voľný čas „časom, kedy môžete robiť, čo chcete“. Ten istý autor definuje odvetvia služieb pre využitie voľného času ako „firmy poskytujúce tovar a služby využívané ľuďmi počas ich voľného času (dovolenka, kino, divadlo, zábavné parky atď.)“

Tieto definície sú tak všeobecné, že môžu zahrňovať nespočítateľné množstvo rôznych činností a organizácií, ktoré na prvý pohľad nemusia mať veľa spoločného. Voľný čas sa dá využiť napríklad horolezectvom, hrami spoločenských hier, hazardnými hrami, alebo návštevou kostola.[1]

### **1.4 Ubytovacie a stravovacie služby**

Collin definuje pôvodné podstatné meno „hospitality“ ako „dobrá starostlivosť o hostí“. Výraz je charakteristický pre americkú angličtinu, ale začína sa stále viac používať aj v Európe, kde nahradzuje tradičné frázy „ubytovanie a stravovanie“. Snáď preto, že má aj kvalitatívnu dimenziu kvôli slovu „dobrá“, čo mu v súčasnej ére obľuby pojmu riadenie kvality dodáva na atraktivite. Tento autor popisuje ubytovací a stravovací priemysel ako „všetky spoločnosti zúčastnené v poskytovaní služieb hosťom (hotely, krčmy, reštaurácie a ďalšie rekreačné alebo zábavné aktivity)“. Ide teda hlavne o poskytovanie nocľahu, jedla a nápojov a nie všetci zákazníci sú turisti, ale ich určitú časť tvoria miestni ľudia, navštevujúci napríklad svoje obľúbené bary alebo reštaurácie.[1]

## **2. CHARAKTERISTIKA A ROZDELENIE UBYTOVACÍCH A GASTRONOMICKÝCH ZARIADENÍ V CHORVÁTSKU PODĽA DANEJ ZEMI**

### **Ugostiteljstvo – pohostinstvo**

Pohostinstvo je ekonomická činnosť služieb, ktorej základným poslaním je dlhodobé uspokojovanie spoločenských potrieb ubytovacími a stravovacími službami s využitím špeciálnych techník hotelového a reštauračného podnikania.

Cieľom pohostinstva je vytváranie symbiózy a zosúladenie rôznych vzťahov na vzťah medzi pohostinskými spoločnosťami (zariadeniami) a užívateľmi služieb pohostinstva.[2]

### **2.1 Pravidlá o triedení, kategorizácií a špeciálnych štandardoch pohostinských zariadení zo skupiny hotelov**

PRAVILNIK O RAZVRSTAVANJU, KATEGORIZACIJI I POSEBNIM  
STANDARDIMA UGOSTITELJSKIH OBJEKATA IZ SKUPINE HOTELI

#### **2.1.1 Všeobecné ustanovenia**

##### Článok 1.

- (1) Tieto pravidlá predpisujú typy pohostinských zariadení zo skupiny hotelov (ďalej len zariadenie), pohostinské služby, ktoré sa musia a môžu poskytovať v každom type, minimálne podmienky, typy, ktoré sa kategorizujú, kategórie, podmienky pre kategórie, označenie pre typy a kategórie.
- (2) Nariadenie predpisuje typy pohostinských zariadení zo skupiny hotelov, pre ktoré je možné stanoviť špecifický štandard, typy osobitných štandardov, podmienky a prvky, ktoré musia byť splnené pre daný štandard, označenia a spôsob označovania osobitných štandardov.[3]

## Článok 2.

- (1) Pohostinské zariadenie zo skupiny hotelov je podnikateľské zariadenie, v ktorom prevádzkovateľ pohostinstva zabezpečuje pohostinské služby (ubytovanie, stravovanie a nápoje) v pohostinských zariadeniach (recepčia, sociálne zariadenie, ubytovacie jednotky, priestor na stravovanie atď.).
- (2) Hostiteľ v zariadení musí poskytovať pohostinské služby predpísané týmto nariadením v povinnom obsahu a môže poskytovať ďalšie služby vo funkcii turistickej spotreby v nepovinných zariadeniach za podmienok stanovených týmto nariadením.
- (3) Ostatné fyzické a právnické osoby môžu v zariadení poskytovať služby vo funkcii turistickej spotreby, ktoré nie sú ustanovené týmto nariadením, ako povinné.[3]

## Článok 3.

- (1) Zariadenie musí v súlade s kapacitou nepretržite spĺňať všetky podmienky pre každý typ, kategóriu a špeciálny štandard predpísané týmto nariadením, pokiaľ v týchto pravidlách nie je ustanovené inak.
- (2) Všetok povinný a nepovinný obsah zariadenia, v ktorom prevádzkovateľ alebo iná fyzická alebo právnická osoba pracuje, musí mať jednotnú kvalitu zariadenia pre konkrétnu kategóriu.
- (3) Zariadenie, v ktorom prevádzkovateľ pracuje v lete od 1. Mája do 31. Októbra, nemusí spĺňať určité podmienky v súlade s prílohami k tomuto nariadeniu.
- (4) V záujme ochrany životného prostredia je možné na požiadanie host'a meniť posteľnú bielizeň a uteráky, ak je v ubytovacej jednotke poskytnuté oznámenie.[3]

## Článok 4.

- (1) Zariadenia sa delia a kategorizujú ako existujúce a nové zariadenia.
- (2) Zariadenie existuje, ak budova alebo časť budovy spĺňa jednu z nasledujúcich podmienok:
  1. že zariadenie má alebo mal riešenie typu a kategórie ako existujúce pohostinské zariadenie,



2. že budova bola postavená do 31. Decembra 2003 (bez ohľadu na účel, následnú rekonštrukciu, modernizáciu alebo nadstavbu),
  3. že konečné stavebné povolenie na výstavbu budovy bolo získané do 31. Decembra 2003,
  4. že zariadenie má úradný spis o legalizácii nezákonne postavenej budovy.
- (3) Zariadenie je nové, ak nespĺňa požiadavky z odseku 2 tohto článku.[3]

### **2.1.2 Minimálne požiadavky**

#### Článok 5.

Zariadenie, pokiaľ ide o jeho použitie, pozostáva z nasledujúcich priestorových funkčných jednotiek:

1. komunikačný priestor pre hostí a zamestnancov,
2. priestor (miestnosť) zdieľaný všetkými hosťami – spoločné pohostinské priestory (recepčia, sociálne zariadenie, miestnosť na podávanie jedál a nápojov, spoločenská miestnosť atď.),
3. priestor (miestnosť) ubytovacích jednotiek/zariadení používaných hosťom individuálne – pohostinské priestory na súkromné použitie,
4. priestory (miestnosti), ktoré využíva personál (kuchyňa, sklad, sociálne zariadenie, šatňa, servis a ďalšie).[3]

### **2.1.3 Bezpečnosť host'a a zamestnancov**

#### Článok 6.

- (1) Zariadenie musí poskytovať bezpečnosť, funkčnosť a pohodlie.
- (2) Vonkajšie prostredie a vonkajší vzhľad zariadenia musí byť upravený.
- (3) Zariadenie a vybavenie v pohostinskom zariadení nesmie byť nedostačujúce a poškodené a musí byť vo funkčnom stave.
- (4) Bielizeň, riad a ostatné, ktoré sú v priamom kontakte s hosťom, keď sa nepoužívajú, musia byť chránené pred prachom a inými kontamináciami.

- (5) V zariadení musí byť lekárnička na poskytnutie prvej pomoci.
- (6) Komunálny a iný odpad sa musí pravidelne odstraňovať zo zariadenia.[3]

#### **2.1.4 Ubytovacie jednotky**

##### Článok 13.

- (1) Zariadenie musí mať typy ubytovacích jednotiek podľa typu zariadenia.
- (2) Izba je druh alebo časť ubytovacej jednotky na spanie.
- (3) V existujúcich zariadeniach apartmán môže byť štúdio apartmán za podmienok štúdio apartmánu.
- (4) Hostiteľ musí pred vstupom host'a do ubytovacej jednotky prezrieť funkčnosť zariadení a spotrebičov a odstrániť všetky chyby.[3]

#### **2.1.5 Kapacita ubytovania**

##### Článok 15.

- (1) Kapacita zariadenia je určená počtom ubytovacích jednotiek a ich kapacitou.
- (2) Kapacita ubytovania je určená počtom pevných lôžok a v štúdio apartmáne podľa počtu pomocných a pevných lôžok v závislosti od plochy modulu.
- (3) Kapacita pre hotelový typ Integral je určená podľa počtu zariadení a ich kapacity.
- (4) Ubytovacie jednotky majú nasledovnú kapacitu:
  - 1. jednolôžková izba – jedna posteľ (jedna osoba), šírka do 120cm a kúpeľný typ do 140cm;
  - 2. dvojlôžková izba – dve lôžka (dve samostatné lôžka alebo jedná manželská posteľ),
  - 3. trojlôžková izba – tri lôžka, ak je plocha modulu pre dvojlôžkovú izbu väčšia ako 3m<sup>2</sup>,
  - 4. rodinná izba, hotelový apartmán a apartmán – jedno, dve alebo tri lôžka v každej izbe (na tretiu posteľ musí byť plocha modulu väčšia ako 3m<sup>2</sup>),

5. štúdio apartmán – maximálne štyri osoby na pomocných (rozkladacích) a/alebo pevných lôžkach v existujúcom zariadení.
- (5) V jednolôžkovej a dvojlôžkovej izbe je možné pridať prístelku, ak je plocha modulu väčšia ako 3m<sup>2</sup>.
- (6) Prístelka (skladacia) je k dispozícii na vyžiadanie hosťa (trojmiestna, dvojmiestna, rozkladacie kreslo atď.). Pri prístelke sa nemusí nachádzať predpísaný nábytok: nočný stolík alebo polička, nočná lampa, koberec pri posteli a možnosť zhasnutia a zapnutia hlavného osvetlenia z postele.
- (7) Prístelka nie je započítaná do kapacity ubytovacej jednotky, ak sa nejedná o štúdio apartmán.[3]

### **2.1.6 Reštaurácia**

#### Článok 18.

- (1) Reštaurácia musí mať kuchyňu na prípravu jedál.
- (2) Kuchyňa musí mať kapacitu zodpovedajúcu počtu spotrebiteľov v zariadení.[3]

### **2.1.7 Typy zariadení zo skupiny hotelov**

Zariadenia zo skupiny hotelov sú klasifikované podľa povinných pohostinských služieb v nasledujúcich typoch:

1. Heritage hotel,
2. Difúzny hotel,
3. Hotel,
4. Aparthotel,
5. Turistická osada,
6. Turistické apartmány,
7. Penzión,
8. Integral hotel (pridružený),

9. Liečivé typy: kúpeľný hotel, kúpeľný aparthotel, kúpeľný rezort, Spa – rekreačné apartmány,
10. Hotely špeciálneho štandardu: Hotel business, Hotel meetings, Hotel congress, Hotel club, Hotel casino, Hotel holiday resort, Hotel family.[3]

## **2.2 Pravidlá o triedení a kategorizácií zariadení, ktoré poskytujú pohostinské služby v domácnostiach**

PRAVILNIK O RAZVRSTAVANJU I KATEGORIZACIJI OBJEKATA U KOJIMA SE PRUŽAJU UGOSTITELJSKE USLUGE U DOMAĆINSTVU

### **2.2.1 Všeobecné ustanovenia**

#### Článok 1.

- (1) Táto vyhláška predpisuje minimálne podmienky pre typy zariadení, v ktorých sú poskytované pohostinské služby v domácnosti, kategórie, podmienky pre kategórie, označenie kategórií a zloženie komisie, ktorá vykonáva inšpekciu v zariadení.[4]

#### Článok 2.

- (1) Zariadenie v domácnosti (ďalej len zariadenie) je funkčná jednotka, v ktorej prenajímateľ poskytuje pohostinské služby v domácnosti.
- (2) Prenajímateľ zariadenia musí poskytnúť pohostinské služby predpísané týmto nariadením v povinnom obsahu a môže poskytovať aj iné služby za podmienok stanovených týmto nariadením.[4]

#### Článok 3.

- (1) Zariadenie musí vždy spĺňať všetky podmienky v súlade s kapacitou pre každý typ a kategóriu predpísané týmto nariadením, ak v týchto vyhláškach nie je ustanovené inak.
- (2) Všetky povinné a nepovinné obsahy zariadenia musia mať jednotnú kvalitu zariadenia.

- (3) Zariadenie, v ktorom prenajímateľ pôsobí v letnom období od 1. Mája do 31. Októbra, nemusí spĺňať určité podmienky v súlade s ustanoveniami tohto nariadenia.
- (4) V záujme ochrany životného prostredia je možné na požiadanie host'a meniť posteľnú bielizeň a uteráky, ak je v zariadení k dispozícii oznámenie.[4]

#### Článok 4.

- (1) Zariadenia sú klasifikované a kategorizované ako existujúce a nové zariadenia.
- (2) Zariadenie existuje, ak budova alebo časť budovy spĺňa jednu z nasledujúcich podmienok:
  - 1. že zariadenie má alebo malo vyhodnotenie typu a kategórie ako existujúce zariadenie,
  - 2. že budova bola postavená do 31. Decembra 2007 (bez ohľadu na účel, následnú rekonštrukciu, modernizáciu alebo nadstavbu),
  - 3. že zariadenie má úradný spis o legalizácii nezákonne postavenej stavby.
- (3) Zariadenie je nové, ak nespĺňa požiadavky odseku 2 tohto článku.[4]

### **2.2.2 Bezpečnosť host'a**

#### Článok 5.

- (1) Zariadenie musí poskytovať bezpečnosť a funkčnosť.
- (2) Vonkajšie prostredie a vonkajší vzhľad zariadenia musí byť upravený.
- (3) Zariadenie a vybavenie nesmie byť nedostačujúce a poškodené a musí byť vo funkčnom stave.
- (4) Bielizeň, riad a ostatné, ktoré sú v priamom kontakte s host'om, keď sa nepoužívajú, musia byť chránené pred prachom a inými kontamináciami.
- (5) V zariadení musí byť lekárnička na poskytnutie prvej pomoci.
- (6) Komunálny a iný odpad sa musí pravidelne odstraňovať zo zariadenia.[4]

### **2.2.3 Inštalácie**

#### Článok 8.

Zariadenie musí mať:

1. tečúcu studenú a teplú vodu s odvodom (osobná hygiena hosťa, príprava jedál a nápojov, práčovňa, čistenie),
2. elektrickú energiu s osvetlením, ktoré zabezpečuje dobrú viditeľnosť vo všetkých miestnostiach,
3. vykurovanie najmenej 20°C vo všetkých izbách, v ktorých sú hostia ubytovaní, s výnimkou zariadení, kde sa služby poskytujú v lete,
4. prírodnú alebo umelú ventiláciu vo všetkých miestnostiach,
5. verejnú telefónnu sieť, a ak nie je možné z objektívnych dôvodov sieť použiť, prenajímateľ musí zabezpečiť použitie mobilného telefónu.[4]

### **2.2.4 Minimálne požiadavky pre izbu, apartmán, štúdio apartmán a oddychový dom**

#### Článok 10.

- (1) Modul zariadenia je funkčná jednotka pre použitie hosťa so vstupom a denným svetlom (izba, obývacia izba a kúpeľňa).
- (2) Izba (miestnosť) je typ zariadenia alebo časť modulu, v ktorej sa prespáva.
- (3) Všetky miestnosti zariadenia musia byť vnútorne prepojené s výnimkou najnižšej kategórie oddychový dom.
- (4) V existujúcom zariadení modul apartmánu môže byť modul štúdio apartmánu v podmienkach štúdio apartmánu.
- (5) Modul zariadenia je špecifikovaný v závislosti od kategórie.[4]

## 2.2.5 Kapacita ubytovania

### Článok 11.

- (1) Ubytovacia kapacita zariadenia je určená počtom pevných lôžok a v štúdio apartmáne podľa počtu pomocných a pevných lôžok v závislosti od plochy modulu.
- (2) Zariadenie v domácnosti má tieto kapacity:
  1. jednolôžková izba – jedna posteľ (jedna osoba), šírka do 120cm,
  2. dvojlôžková izba – dve lôžka (dve samostatné lôžka alebo jedna manželská posteľ),
  3. trojlôžková izba – tri lôžka, ak je plocha modulu pre dvojlôžkovú izbu väčšia ako 3m<sup>2</sup>,
  4. oddychový dom a apartmán – v každej izbe je jedno, dve alebo tri lôžka (pre tretie lôžko musí byť plocha modulu väčšia ako 3m<sup>2</sup>),
  5. štúdio apartmán – maximálne štyri osoby na pomocných (rozkladacích) a/alebo pevných lôžkach v existujúcom zariadení.
- (3) V jednolôžkovej alebo dvojlôžkovej izbe je možné pridať prístelku, ak je plocha modulu väčšia ako 3m<sup>2</sup>.
- (4) V obývacej miestnosti apartmánu a oddychového domu môžu byť dve prístelky, ak nie sú v izbách.
- (5) Prístelka (skladacia) je k dispozícii na vyžiadanie hosťa (trojmiestna, dvojmiestna, rozkladacie kreslo atď.). Pri prístelke nemusí byť predpísaný nábytok: nočný stolík, polička, nočná lampa, koberec pri posteli a možnosť zhasnutia a zapnutia hlavného osvetlenia z postele.
- (6) Prístelka nie je zahrnutá do kapacity zariadenia, okrem v štúdio apartmáne.[4]

## 2.2.6 Typy zariadení

Zariadenia v domácnostiach sú klasifikované podľa povinných pohostinských služieb v týchto typoch:

1. Izba,
2. Apartmán,
3. Štúdio apartmán,
4. Oddychový dom.

### **Izba**

- (1) Izba je zariadenie, kde prenajíateľ poskytuje ubytovacie služby.
- (2) V izbe môže prenajíateľ poskytnúť stravovanie.

### **Apartmán**

- (1) Apartmán je zariadenie, v ktorom prenajíateľ poskytuje ubytovacie služby za predpokladu, že hosť si môže sám pripravovať jedlo a nápoje.
- (2) V apartmáne môže prenajíateľ poskytnúť stravovanie.

### **Štúdio apartmán**

- (1) Štúdio apartmán je zariadenie, v ktorom prenajíateľ poskytuje ubytovacie služby za predpokladu, že hosť môže v jednej izbe prenocovať, pripraviť a konzumovať jedlo a nápoje.
- (2) V štúdio apartmáne môže prenajíateľ poskytnúť stravovanie.

### **Oddychový dom**

- (1) Oddychový dom je zariadenie, v ktorom prenajíateľ poskytuje ubytovacie služby, využitie dvora a je vybavený tak, aby hosť mohol sám pripravovať a konzumovať jedlo a nápoje.
- (2) V oddychovom dome môže prenajíateľ poskytnúť stravovanie.[4]



## 2.2.7 Kategorizácia zariadení

### Článok 24.

- (1) Kategórie zariadení sa určujú na základe predpísaných podmienok na zriadenie, vybavenie, spotrebiče, služby, údržbu atď..
- (2) Kategórie majú druh: izba, štúdio apartmán, apartmán a oddychový dom.
- (3) Zariadenie môže mať jednu kategóriu.[4]

### Článok 25.

Existujúce a nové zariadenia majú nasledujúce kategórie od najnižšej po najvyššiu:

1. druh izba a štúdio apartmán má tri kategórie; dve , tri a štyri hviezdčky, druh apartmán a oddychový dom má štyri kategórie; dve, tri, štyri a päť hviezdčiek.[4]



Obrázok 1 - Kategorizácia zariadení[17]

### **3. JEDNOTNÁ KLASIFIKÁCIA UBYTOVACÍCH ZARIADENÍ V ČESKEJ REPUBLIKE**

#### **3.1 Úvod**

Asociácia hotelov a reštaurácií Českej republiky na základe Uznesenia vlády z 17. 7. 1999 č. 717 a za podpory Ministerstva pre miestny rozvoj Českej republiky a Českej centrály cestovného ruchu – CzechTourism zostavila "Oficiálnu jednotnú klasifikáciu ubytovacích zariadení Českej republiky pro kategórií hotel, hotel garni, penzión, motel a hotel " pro období 2015-2020.

Asociácia hotelov a reštaurácií Českej republiky je od roku 1993 členom európskej konfederácie HOTREC zastrešujúci hotely a reštaurácie na úrovni Európskej Únie. Klasifikačné systémy jednotlivých krajín smerujú k postupnej harmonizácii, členovia HOTREC prijali dokument 21 kritérií zjednocujúcich tieto európske klasifikačné systémy. Asociácia hotelov a reštaurácií Českej republiky na základe aktivít, ktoré vyvíja v oblasti budovania systému klasifikácie v Českej republike, prijala v roku 2010 ponuku na rozšírenie národnej klasifikácie na medzinárodnú úroveň.

Oficiálna jednotná klasifikácia ubytovacích zariadení Českej republiky sa stala súčasťou európskeho systému Hotelstars Union, ktorý v súčasnej dobe zjednocuje klasifikačné kritéria v rámci ČR, Nemecka, Rakúska, Maďarska, Švajčiarska, Švédska, Holandska, Luxemburska, Litvy, Lotyšska, Estónska, Malty, Belgicka, Dánska, Grécka a Lichtenštajnska. Hotelstars Union zaručuje rovnaké parametre kvality ubytovacích služieb v tomto významnom regióne.

Ubytovacie zariadenia sú zaradované do príslušných kategórií a tried podľa českej technickej normy ČSN 76 1110 Služby cestovného ruchu – Klasifikácia ubytovacích zariadení – Kategórie hotel, hotel garni, penzión, motel a hotel. Uvedená technická norma implementuje európsky systém Hotelstars Union a je s ním v zhode. Pre uľahčenie aplikácie tohto systému v praxi je spracovaná táto metodika.

Materiál klasifikácie má odporúčací charakter a slúži ako pomôcka pre zaradovanie ubytovacích zariadení kategórie hotel, hotel garni, penzión, motel a hotel do príslušných tried podľa minimálnych stanovených požiadaviek s cieľom zlepšenia orientácie spotrebiteľov – klientov a sprostredkovateľov – cestovných kancelárií a agentúr, zvýšenie transparentnosti trhu ubytovanie a skvalitnenie služieb poskytovaných ubytovacími zariadeniami.

Požiadavky sú uvádzané ako minimálne, teda ponúkaná služba či vybavenie vyššej úrovne než je uvedené je vyhovujúce pre danú triedu. Klasifikácia nie je všeobecne záväzným právnym predpisom a je na samotnom prevádzkovateľovi ubytovacieho zariadenia, či certifikáciu podstúpi, alebo nie.[5]

### **3.2 Vymedzenie základných pojmov**

- Pre označenie minimálnych požiadaviek jednotlivých tried ubytovacích zariadení je používané označenie "klasifikácia".
- Pojmy "štandard" a "normalizácia" sú chápané ako pojmy všeobecne ustanovujúce požiadavky na poskytované služby a vybavenie.
- "Kategorizácia" označuje proces, kedy dochádza k deleniu ubytovacích zariadení do jednotlivých kategórií (hotel, penzión a pod.).
- "Certifikácia" označuje proces udelenia certifikátu a klasifikačného znaku podľa oficiálnej jednotnej klasifikácie ubytovacích zariadení Českej republiky kategórie hotel, hotel garni, penzión, motel a hotel.[5]

### **3.3 Zákonná úprava**

Živnostenský zákon č. 455/1991 Zb. respektíve jeho novela č. 359/1999 Zb. z 9. Decembra 1999 dopĺňa v § 17 v odseku 8 povinnosti prevádzkovateľov ubytovacích zariadení.

Prevádzkareň určená pre predaj tovaru alebo poskytovanie služieb spotrebiteľom musí byť trvalo a zvonka označená tiež:

- a) Menom a priezviskom osoby zodpovednej za činnosť prevádzkarne.
- b) Predajnou alebo prevádzkovou dobou určenou pre styk so spotrebiteľmi, ak sa nejedná o stánok alebo podobné zariadenie.
- c) Kategóriou a triedou ubytovacieho zariadenia \* poskytujúce prechodné ubytovanie.

\*Vyhláška č. 268/2009 Zb. o technických požiadavkách na stavby.

Ministerstvo pre miestny rozvoj vo vyhláške č. 501/2006 Zb., O všeobecných požiadavkách na využitie územia v znení neskorších predpisov stanovuje (skrátaná verzia, plné znenie k dispozícii na [www.hotelstars.cz](http://www.hotelstars.cz) alebo [www.mmr.cz](http://www.mmr.cz)):

## § 2 Základné pojmy

Pre účely tejto vyhlášky sa rozumie:

- c) Stavbou ubytovacieho zariadenia je stavba alebo jej časť, kde je poskytované ubytovanie a služby s tým spojené; stavbou ubytovacieho zariadenia nie je bytový dom a rodinný dom a stavby pre rodinnú rekreáciu;

Ubytovacie zariadenia sa zaraďujú podľa druhu do kategórií:

- (1) **Hotel**, ktorým sa rozumie ubytovacie zariadenie s najmenej 10 izbami pre hostí, vybavené pre poskytovanie prechodného ubytovania a služieb s tým;
- (2) **Motel**, ktorým sa rozumie ubytovacie zariadenie s najmenej 10 izbami pre hostí, vybavené pre poskytovanie prechodného ubytovania a služieb s tým spojených pre motoristov;
- (3) **Penzión**, ktorým sa rozumie ubytovacie zariadenie s najmenej 5 izbami pre hostí, s obmedzeným rozsahom spoločenských a doplnkových služieb, avšak s ubytovacími službami porovnateľnými s hotelom; pre účely klasifikácie je penzión špecifikovaný ako ubytovacie zariadenie s najmenej 5 a maximálne 20 izbami pre hostí;

- (4) Ostatné ubytovacie zariadenia**, ktorými sú najmä ubytovne, študentské domy, slobodárne, internáty, kempy a skupiny chát alebo bungalovov, vybavené pre poskytovanie pre poskytovanie prechodného ubytovania.

Ministerstvo pre miestny rozvoj vo vyhláške č. 268/2009 Zb., O technických požiadavkách na stavby stanovuje (skrátená verzia, plné znenie k dispozícii na [www.hotelstars.cz](http://www.hotelstars.cz) alebo [www.mmr.cz](http://www.mmr.cz)):

### **§ 3 Základné pojmy**

Pre účely tejto vyhlášky sa rozumie:

- a)** Budovou nadzemná stavba vrátane jej podzemnej časti priestorovo sústredená a navonok prevažne obvodnými stenami a strešnou konštrukciou,
- b)** Stavbou s zhromažďovaným priestorom stavba, v ktorej sa nachádza priestor určený pre zhromažďovanie osôb, v ktorom počet a hustota osôb preyšuje limitné normové hodnoty a je určená na kultúrne, športové a obdobné účely,
- d)** Ubytovacou jednotkou
  - (1) Jednotlivá izba alebo súbor miestností, ktoré svojím stavebne technickým usporiadaním a vybavením spĺňajú požiadavky na prechodné ubytovanie a sú na tento účel určené,
  - (2) Ubytovacia jednotka v zariadení sociálnych služieb, určená k trvalému bývaniu,
- j)** pobytovou miestnosťou, miestnosť alebo priestor, ktorá svojou polohou, veľkosťou a stavebným usporiadaním spĺňa požiadavky na to, aby sa v nej zdržiavali osoby.

### **Šiesta časť - zvláštne požiadavky pre vybrané druhy stavieb**

#### **Stavby ubytovacích zariadení**

#### **§ 43**

- (1)** Stavba ubytovacieho zariadenia sa zaraďuje podľa požiadaviek na plochu a vybavenie do tried, ktoré sa označujú hviezdikami, stanovenej normovými hodnotami (STN 76 1110). Hotely sa členia do piatich tried; hotel garní má vybavenie len pre obmedzený rozsah stravovania, minimálne však raňajky

a člení sa do štyroch tried. Motel a penzión sa členia do štyroch tried. Turistické ubytovne sa zaraďujú do dvoch tried a kempy, skupiny chát a bungalovy sa zaraďujú do štyroch tried.

- (2) Priestory vstupnej časti stavby ubytovacieho zariadenia musia umožňovať plynulý príjem a odbavenie hostí.
- (3) Minimálna šírka chodieb pre hostí je 1500mm, najmenšia priechodná šírka schodiska pre hostí je 1100mm. Najmenšia šírka chodby pre zamestnancov je 1200mm, najmenšia priechodná šírka schodiska pre zamestnancov je 1100mm. Komunikácia zamestnancov sa nesmie krížiť s komunikáciou hostí.
- (4) Svetlá výška izby musí byť minimálne 2600mm. V časti izby so šikmým stropom sa do jeho plochy započítava plocha, ktorej svetlá výška je najmenej 1600mm. Plocha izby pod šikmým stropom môže zaberat' najviac 30% celkovej plochy izby.
- (5) Predsieň izby host'a musí mať minimálnu priechodnú šírku 900mm, u izieb určených na ubytovanie osôb s obmedzenou schopnosťou pohybu a orientácie musí byť priechodná šírka predsieni 1500mm a dĺžka 2200mm; nemusí byť od izby host'a oddelená dverami. Vstup do hygienického zariadenia sa rieši z tejto predsieni.

#### § 44

- (1) Najmenšia rozloha izby v ubytovacej jednotke v členení do tried je:
  - a) 8 m<sup>2</sup> jednolôžková izba, 12,6 m<sup>2</sup> dvojlôžková izba pre triedu jedna a dve hviezdičky,
  - b) 9 m<sup>2</sup> jednolôžková izba, 13,3 m<sup>2</sup> dvojlôžková izba pre triedu tri hviezdičky,
  - c) 11,4 m<sup>2</sup> jednolôžková izba, 13,3 m<sup>2</sup> dvojlôžková izba pre triedu štyri hviezdičky,
  - d) 12 m<sup>2</sup> jednolôžková izba, 16 m<sup>2</sup> dvojlôžková izba pre triedu päť hviezdičiek.

Ak sú v ubytovacej jednotke triedy jedna až tri hviezdičky viac ako dve lôžka, pre každé ďalšie lôžko sa rozloha izby zväčšuje o 5 m<sup>2</sup>.

- (2) Hygienické zariadenie ubytovacej jednotky musí mať rozlohu najmenej 4 m<sup>2</sup>.

- (3) Ubytovacia jednotka v ubytovacích zariadeniach zaradených do triedy tri až päť hviezdíčiek musí mať hygienické zariadenie prístupné z predsieň. Pri ostatných ubytovacích zariadeniach musí byť v izbe aspoň umývadlo s tečúcou vodou. V týchto prípadoch je potrebné aby bolo na každom poschodí, minimálne však pre každých 10 izieb zriadená kúpeľňa s vaňou, alebo so sprchovacím kútom a umývadlom, a ďalej oddelený záchod pre mužov a pre ženy s predsieňou a umývadlom.
- (4) Stavba ubytovacieho zariadenia s viac ako tromi nadzemnými podlažiami musí byť vybavená výťahom.
- (5) V časti ubytovacieho zariadenia, kde sú poskytované stravovacie služby a kde je prevádzkovaná spoločenská alebo kultúrna činnosť, musí byť samostatná miestnosť s toaletou pre verejnosť oddelená pre mužov a pre ženy, oboje s predsieňou a umývadlom. Požaduje sa:
- a) Pre ženy jedna záchodová misa na 10 žien, pre každých ďalších 20 žien jedna ďalšia záchodová misa,
  - b) Pre mužov jedna záchodová misa a jeden pisoár na 10 mužov, pre každých ďalších 40 mužov jedna ďalšia záchodová misa a jeden pisoár.
- (6) Podľa ustanovenia odseku 5 sa postupuje aj u samostatných prevádzok stravovacích služieb.

## § 45

- (1) Hygienické zariadenia v častiach ubytovacích zariadení uvedených v § 45 odseku 5 a v samostatných prevádzkach stravovacích služieb musia byť vybavené podtlakovým vetraním, ktoré musí byť v prevádzke po celú ich prevádzkovú dobu, pokiaľ nie je nainštalovaná časová regulácia.
- (2) Každé ubytovacie zariadenie musí byť pripojené na verejnú telefónnu sieť. Ubytovacie zariadenie s ubytovacou kapacitou vyššou ako 75 osôb musí byť vybavené rozhlasom umožňujúcim riadenia evakuácie. Ubytovacie zariadenia s ubytovacou kapacitou vyššou ako 30 osôb musí byť vybavené zariadením pre akustický a optický signál hlásenia poplachu.



- (3) Všetky únikové cesty musia mať núdzové osvetlenie a vyznačený smer úniku.
- (4) Rozvody vzduchotechnických zariadení musia byť z nehorľavých hmôt. Vzduchotechnické zariadenia ubytovacej časti nesmú byť napojené na vzduchotechnické zariadenia kuchýň.[5]

### 3.4 Terminológia z ČSN EN ISO

#### Typy ubytovacích jednotiek:

- **Jednoposteľová izba** – izba s lôžkom pre jednu osobu
- **Dvojlôžková izba** – izba s dvoma lôžkami, a to vo forme manželskej postele alebo vo forme dvoch lôžok umiestnených vedľa seba
- **Dvojlôžková izba** – twin – izba s dvoma oddelenými lôžkami
- **Viac lôžková izba** – izba s troma alebo viacerými lôžkami
- **Rodinná izba** – izba s troma alebo viacerými lôžkami, z ktorých aspoň dve sú vhodné pre dospelé osoby
- **Spoločná spálňa** – viac lôžková izba ponúkajúca lôžka pre osoby, ktoré môžu alebo nemusia patriť k určitej skupine
- **Junior suite** – ubytovanie so zvláštnym miestom pre sedenie v jednej izbe
- **Suite** – ubytovanie poskytované vo vzájomne oddelených prepojených miestnostiach s lôžkom (spálňa) a sedacou súpravou (obývací izba)
- **Apartmán / apartment** – ubytovanie poskytujúce oddelenú miestnosť pre spanie a miestnosť so sedacou súpravou a kuchynským kútom
- **Štúdio** – ubytovanie v jednej izbe s kuchynským kútom
- **Spojené izby** – samostatné izby s lôžkami prepojené spojovacími dverami
- **Duplex** – ubytovanie na viacerých podlažiach s vyhradeným prepojením jednotlivých podlaží

**Sadzba:**

- **Ubytovanie bez raňajok** – sadzba, pri ktorej cena ubytovanie neobsahuje jedlá ani nápoje
- **Ubytovanie s raňajkami** – sadzba, pri ktorej sú do ceny ubytovania zahrnuté raňajky
- **Polpenzia** – sadzba, pri ktorej sú do ceny ubytovania zahrnuté raňajky a ďalej buď obed, alebo večera
- **Plná penzia** – sadzba, pri ktorej sú do ceny ubytovania zahrnuté raňajky, obed a večera
- **All inclusive, všetko v cene** – sadzba, pri ktorej je do ceny zahrnuté ubytovanie, strava a určené nápoje, spoločne s užívaním stravovacích zariadení

**Ďalšie nadväzujúce terminológie:**

Vybrané druhy postelí:

- **Double bed** – posteľ pre dve osoby (manželská posteľ) s jedným matracom (Min. 180 x 190 cm; 180 x 200 cm; 200 x 200 cm)
- **Twin beds** – dve oddelené postele s dvoma matracmi (Min. 90 x 200 cm), dajú sa v prípade potreby použiť ako double bed (spojením postelí)
- **Single bed** – posteľ pre jednu osobu s jedným matracom (Min. 90 x 200 cm)
- **Queen bed** – posteľ pre jednu osobu s jedným matracom (Min. 150 x 200 cm)
- **King bed** – posteľ pre dve osoby s jedným matracom (Min. 200 x 200 cm), často je súčasťou kategórie izieb (napr. Deluxe room, Junior suite, Suite, ...)
- **California king bed** – posteľ pre dve osoby s jedným matracom (Min. 255 x 230 cm).

### **Pokrmý a nápoje:**

- **Kontinentálne raňajky** – raňajky obsahujúce aspoň chlieb, maslo, marmeládu alebo džem a horúci nápoj
- **Rozšírené raňajky** – kontinentálne raňajky doplnené o väčší výber chlebov a pečiva, marmelády alebo džemu, studených nápojov a syrov alebo studených mäsových výrobkov
- **Raňajky formou švédskych stolov (Švédsky stôl)** – samoobslužný voľný výber prinajmenšom v rovnakom rozsahu ako rozšírené raňajky
- **Anglické raňajky** – rozšírené raňajky doplnené ďalšími horúcimi a studenými pokrmami, v niektorých krajinách sú uvádzané ako úplné, alebo americké raňajky

### **Ďalšie služby:**

- **Zariadenia pre telesne postihnutých** – zariadenia pre zabezpečenie špeciálnych potrieb telesne postihnutých
- **Miestnosť na batožinu** – určená miestnosť, v ktorej sú uložené batožiny hostí
- **Lyžiareň** – miestnosť na úschovu lyží a lyžiarok
- **Šatňa**
- **Úschovňa bicyklov**
- **Parkovanie pre hotelových hostí** – garáž, parkovisko
- **Pranie bielizne a chemické čistenie**
- **Valet service** – donášková služba
- **Kamerové systémy**
- **Kontrola objektu**

## Zariadenia pre hostí:

- **Lobby** – lobby je priestor slúžiaci k odpočinku hostí a miesto, kde môžu hostia čakať na poskytnutie hotelových služieb, súčasťou lobby je recepcia, priestor pre usadenie hostí, prípadne s možnosťou podávania občerstvenia a taktiež s možnosťou pripojenia k internetu a do elektrickej siete
- **Business Centre** – priestor pre zaistenie sekretárskych služieb hosťom
- **Concierge** – informačné centrum pre hostí s možnosťou poradenskej činnosti v oblasti poskytovania lokálnych služieb, zaisťujúce sprostredkovanie hotelových služieb rovnako ako služieb, ktoré hotel nemá vo svojej ponuke a tieto služby sa zaisťujú mimo hotela
- **Reštaurácia** – priestor pre podávanie jedál hosťom s možnosťou stravovania hotelových i nehotelových hostí, otvorená minimálne na obedy a večere
- **Kaviareň** – odbytové spoločensko-zábavné stredisko zamerané na podávanie teplých nápojov, alkoholických a nealkoholických nápojov a základného občerstvenia pre hostí
- **Bar** – odbytové spoločensko-zábavné stredisko zamerané na podávanie alkoholických a nealkoholických nápojov, vybavené barovým pultom a priestorom na usadenie hostí
- **Vináreň** – spoločensko-zábavné stredisko, ktorého hlavným zameraním je podávanie vín a drobného občerstvenia – môže mať tiež charakter reštaurácie s rozšírenou ponukou vín
- **Guest Relations** – hosteska – pracovník pre styk so zákazníkom – zaisťuje komunikáciu s hosťom ako pred príchodom, tak počas jeho pobytu
- **Konferenčné a kongresové priestory** – priestory technicky vybavené pre zaistenie rokovania, konferencií a spoločenských akcií
- **Recepcia / recepcia s barom** – priestor pre registráciu hosťa a vyúčtovanie pri odchode, podávacie informácií a zabezpečenie

služieb počas pobytu hosťa. V niektorých prípadoch môže byť súčasťou recepcie Concierge, zmenáreň a barový priestor

- **Doplňkový predaj** – predajňa s doplnkovým predajom predmetov dennej potreby hosťa, suvenírov a ďalšieho tovaru. Niekedy býva táto služba zaistená recepciou
- **Halové služby** – zaisťujú prepravu a úschovu batožiny hostí, informačné služby a prípadne službu vrátnika
- **Miestnosť na podávanie raňajok** – miestnosť slúžiaca na podávanie raňajok, vybavená priestorom na usadenie hostí, konzumáciu raňajok a podľa charakteru podávania raňajok (à la carte alebo Buffett) ďalej vybavená potrebným zariadením (ponukové stoly a pod.)
- **Room Service** – Etážová služba – služba donášky jedál a nápojov na izbu
- **Televízna miestnosť** – spoločná miestnosť alebo priestor pre hostí určený na sledovanie televíznych programov alebo videí
- **Miestnosť na čítanie (čítareň)** – oddelená spoločná miestnosť alebo priestor pre hostí výslovne určený na čítanie
- **Salónik** – spoločná miestnosť alebo priestor na sedenie hostí
- **Knižnica** – spoločná miestnosť alebo priestor, v ktorom sú pre hostí k dispozícii knihy alebo iné médiá na zapožičanie alebo k nahliadnutiu
- **Herňa** – spoločná miestnosť alebo priestor poskytujúci hosťom výber rôznych hier
- **Denná miestnosť pre deti s odborným dohľadom** – zvláštna miestnosť alebo priestor, v ktorom sú deti pod stálym dohľadom zodpovednej osoby
- **Detská herňa (detský kútik)** – spoločná miestnosť alebo priestor, ktorý má vybavenie a materiál určený na detskú zábavu
- **Plavecký bazén** – vnútorný alebo vonkajší bazén určený na plávanie, ktorý nevyžaduje vyhrievanie
- **Spoločensko-zábavné stredisko** – vináreň, bar, kaviareň, herňa, wellness, športové centrum a ďalšie služby pre odpočinok hostí

- **Wellness** – priestor na relaxáciu hostí
- **Bazén** – vnútorný a vonkajší slúži k športovému využitiu a na relaxáciu
- **Fitness** – slúži k športovému využitiu hostí[5]

### 3.5 *Definícia kategórií ubytovacích zariadení*

1. **Hotel** je ubytovacie zariadenie s najmenej 10 izbami pre hostí vybavené pre poskytovanie prechodného ubytovania a služieb s tým spojených (najmä stravovacie). Člení sa do piatich tried. Hotel garní má vybavenie len pre obmedzený rozsah stravovania (najmenej raňajky) a člení sa do štyroch tried.
2. **Motel** je ubytovacie zariadenie s najmenej 10 izbami pre hostí poskytujúce prechodné ubytovanie a služby s tým spojené najmä pre motoristov a člení sa do štyroch tried. Zariadenie sa nachádza v blízkosti pozemných komunikácií s možnosťou parkovania. Recepčia a reštaurácia môže byť mimo ubytovacej časti. Ubytovacie zariadenie inak spĺňa všetky požiadavky pre kategóriu hotel 1\* – 4\*.
3. **Penzión** je ubytovacie zariadenie s najmenej 5 a maximálne 20 izbami pre hostí, s obmedzeným rozsahom spoločenských a doplnkových služieb a člení sa do štyroch tried. Obmedzené stravovacie služby spočívajú v absencii reštaurácie. Penzión však musí minimálne disponovať miestnosťou na stravovanie, ktorá zároveň môže slúžiť k dennému odpočinku hostí. [1]
4. **Botel** je ubytovacie zariadenie umiestnené v trvalo zakotvenej osobnej lodi. Botel sa zaraďuje najviac do štyroch hviezdíčiek. Na botel sa vzťahujú všetky požiadavky a kritéria ako na hotely príslušnej triedy \* až \*\*\*\* okrem:
  - a) V boteli nie je možné v obytnej časti kajuty (izby) umiestniť ešte príležitostné lôžko;
  - b) Minimálne rozmery lôžka vrátane matracu v boteli sú 85 x 195 cm;
  - c) Minimálne obytné plochy podľa tried

Kategória	Trieda	Jednolôžková kajuta (m <sup>2</sup> )	Dvojlôžková kajuta (m <sup>2</sup> )
Botel	*	8	9
Botel	**	9	10
Botel	***	9	10
Botel	****	10	12

### 5. Špecifické hotelové zariadenia:

- Kúpeľné / Spa hotel
- Resort / Golf resort hotel

#### **Kúpeľné / Spa hotel**

Ubytovacie zariadenie, ktoré sa nachádza v mieste so štatútom kúpeľného miesta podľa Zákona č. 164/2001 Zb. (Kúpeľný zákon) v aktuálnom znení, ktoré spĺňa všetky požiadavky pre kategóriu hotel (okrem à la carte reštaurácie) a ktoré zaisťuje zároveň kúpeľnú starostlivosť podľa § 33 zák. č. 48/1997 Zb.

#### **Kúpeľný hotel garni**

Ubytovacie zariadenie, ktoré sa nachádza v mieste so štatútom kúpeľného miesta podľa Zákona č. 164/2001 Zb. (Kúpeľný zákon) v aktuálnom znení, ktoré spĺňa všetky požiadavky pre kategóriu hotel garni a zaisťuje zároveň kúpeľnú starostlivosť podľa § 33 zák. č. 48/1997 Zb.

#### **Resort / Golf Resort**

Ubytovacie zariadenie, ktoré spĺňa požiadavky pre kategóriu Hotel 3\* – 5\*, jedná sa o uzavretý súbor objektov, kde môže byť reštaurácia a recepcia mimo ubytovacej časti. Zariadenie poskytuje spoločensko-kultúrne a športové vyžitie. Do triedy 4\* môže mať recepcia obmedzenú prevádzku na minimálne 16 hodín.

Golf Resort musí byť okrem vyššie uvedeného vybavený minimálne deväť jamkovým normovaným ihriskom podľa parametrov ČGF (Českej golfovej federácie).

**6. Depandance** je vedľajšia budova ubytovacieho zariadenia bez vlastnej recepcie, organizačne súvisiaca s hlavným ubytovacím zariadením, ktoré pre depandance zaisťuje plný rozsah služieb zodpovedajúci príslušnej kategórie a stupňa a nesmie byť vzdialená viac ako 500m od hlavného zariadenia. Depandance nemôže mať vyššiu kategóriu ako príslušná hlavná budova.

#### **7. Ostatné ubytovacie zariadenia**

- Kemp (táborisko)
- Chatová osada
- Turistická ubytovňa[5]

### ***3.6 Klasifikácia ubytovacích zariadení – rozdelenie do tried***

- \* Tourist
- \*\* Economy
- \*\*\* Standard
- \*\*\*\* First Class
- \*\*\*\*\* Luxury

Ubytovacím zariadením kategórie typu hotel garni, penzión, motel, hotel a depandance môžu byť pridelené maximálne štyri hviezdičky. Tie ubytovacie zariadenia, ktoré spĺňajú v rámci jednotlivých tried klasifikácie viac než len povinné kritéria a minimálny počet nepovinných kritérií, môžu získať okrem označenia "hviezdičkami" navyše ešte označenie "Superior".[5]



## II. PRAKTICKÁ ČASŤ

### 4. CIEĽ PRÁCE

Cieľom tejto bakalárskej práce je analýza ubytovacieho a gastronomického zariadenia Villa Eva v Chorvátsku. Porovnanie s kapacitne zhodným podnikom Zámecký mlýn v Českej republike.

#### **Teoretická časť**

- Charakteristika cestovného ruchu
- Charakteristika a rozdelenie typov ubytovacích a gastronomických zariadení v Chorvátsku
- Charakteristika a rozdelenie typov ubytovacích zariadení v Českej republike

#### **Praktická časť**

- Popis a analýza ubytovacieho a gastronomického zariadenia Villa Eva v Chorvátsku
- Popis a analýza ubytovacieho a gastronomického zariadenia Zámecký mlýn v Českej republike
- Porovnať zariadenie Villa Eva s kapacitne zhodným zariadením Zámecký mlýn v Českej republike

## **5. METODIKA PRÁCE**

V druhej časti práce (praktická časť) sa zameriame na jedno zariadenie v Chorvátsku a budeme ho porovnávať s kapacitne zhodným zariadením v Českej republike. Zariadenia budeme analyzovať pomocou analýzy vonkajšieho a vnútorného prostredia, STEP analýzy, analýzy trhu, Porterovej analýzy konkurenčného prostredia a SWOT analýzy. Na záver zhodnotíme výsledky a akčnú stratégiu a prinesieme odporúčania pre zariadenie Villa Eva v Chorvátsku.

## 6. POPIS VYBRANÉHO ZARIADENIA VILLA EVA V CHORVÁTSKU

### 6.1 Základne údaje

Názov: Ugostiteljski obrt Villa Eva d.o.o.  
Majiteľ: Ivica Peretić (fyzická osoba)  
OIB: 55834073268  
Adresa: Zagradi 4, Omišalj, ostrov Krk, Chorvátsko  
Prevádzkar: Nikola Peretić

#### **Villa Eva**

Je rodinný podnik založený v roku 1996, ktorý sa delí na ubytovacie a stravovacie zariadenie. Objekt sa nachádza v Chorvátsku v malom prímorskom mestečku Omišalj.

Villa Eva leží na samom pobreží Omišaljského zálivu. Kedysi bola súčasťou hotela Adriatic, využívaná najmä pre významných hostí. Dnes je súkromným vlastníctvom. Funguje formou penziónu (nocľah + raňajky), poskytuje ubytovanie v 2-, 3- a 4-posteľových izbách a apartmánoch. Všetky izby majú krásny výhľad na more a sú plne vybavené (kúpeľňa + WC, SAT TV, minibar, klimatizácia). Pre ubytovaných hostí je k dispozícii posedenie v záhradnom altánku, s možnosťou grilovania, súkromná pláž s ležadlami a slnečníkmi bez poplatku priamo pred villou. Pre hostí je taktiež určené parkovisko, ktoré je súčasťou objektu.

Súčasťou objektu je aj reštaurácia a pizzeria s krásnou terasou priamo na mori, ktorá ponúka hosťom širokú škálu jedál, morských špecialít a nápojov, ako aj výbornú pizzu.

Ak by sme poskytované služby mali rozdeliť na platené a neplatené, medzi platené by patrili ubytovacie a stravovacie služby. Medzi neplatené služby by patrilo využívanie parkoviska pre hostí, posedenie v záhrade a využívanie plážových ležadiel a slnečníkov. Prijemnú atmosféru dovolenky tu dotvára prívetivý a ochotný personál.

Personál i majitelia vytvárajú pre hostí uvoľnené a domáce prostredie. Sú v stálom kontakte s klientmi, či už pri raňajkách, večeri, na pláži, alebo pri večerných posedeniach pri dobrom víne. Práve tento priateľský prístup si získal mnohých zákazníkov, ktorý sa sem vracajú už niekoľko rokov.



Obrázok 2 - Zariadenie Villa Eva[18]

## OMIŠALJ

Mesto Omišalj je prvé mesto na ostrove, keď prejdete Krčký most, vzdialené iba 2km. Je to jediné mestečko, ktoré je v Riječkom zálive vidieť zo všetkých strán. Zároveň je to aj najbližší prístav na Krku, keď by ste sa na ostrov vydali z mesta Rijeka po mori. Mesto Omišalj vo výške 85m.n.m., na severozápadnej strane ostrova Krk, dominuje s 3km dlhým zálivom. Omišalj je obzvlášť atraktívne mestečko s asi 2000 obyvateľmi. Priemerná ročná teplota je tu 16C, najteplejšie je v júli, kedy sú teploty vyššie ako 30C, a najchladnejšie je v decembri, kedy je teplota vzduchu okolo 8C. Teplota mora tu v lete dosahuje až do 28C. Ročne je tu viac ako 2000 slnečných hodín.

Dnes, ako jedno z najstarších miest na ostrove, je Omišalj dôležité hlaholické a kultúrne centrum. Kľukaté kamenné uličky s nízkymi domčekmi ukrývajú v sebe drahocenné kultúrne a historické dedičstvo. Okrem bohatého kultúrno-historického dedičstva, časť ponuky tvoria aj hotely, penzióny, súkromné apartmány, kemp, ako aj reštaurácie a „konoby“ s bohatou gastronómickou ponukou. Nájdete tu aj centrum pre rekreáciu a šport (tenis, stolný tenis, mini golf, detské ihrisko...)

K zaujímavostiam mesta Omišalj patrí aj zachovaný starý zvyk, je to oslava odvíjajúca sa od cirkevného sviatku, „Na nebo vstúpenie Panny Márie“, „Stomorina“ – je to zábava organizovaná na námestí, typická tancom, dobrým vínom a vôňou pečených rýb.

## **6.2 Analýza vonkajšieho prostredia**

Do vonkajšieho (externého) prostredia zahrňame také faktory, ktoré pôsobia zvonka firmy a ovplyvňujú ju málo kontrolovateľným spôsobom. Sú nimi najmä demografické, ekonomické, politicko-právne, prírodné a technologické faktory. Robíme teda analýzu trhu a analýzu konkurencie. Tým rozumieme kontinuálne sledovanie vývoja trhu, produktov a služieb či priamo definovaných subjektov. Na analýzu konkurencie využijeme Porterov model konkurenčného prostredia, ten určí rivalitu a konkurenčné tlaky na trhu. Na analýzu trhu potom STEP (SLEPT) analýzu. [6]

### **6.2.1 STEP (PEST) analýza**

Táto analýza spočíva v hodnotení faktorov ovplyvňujúcich vývoj makro prostredia podniku v minulosti (sociálne, legislatívne, ekonomické, politické, technologická a ekologická hľadiska, ktorá pôsobí na podnik priamo alebo nepriamo), ďalej monitoruje a prehodnocuje spôsoby zmien týchto faktorov v čase. Pre daný podnik by

mali byť získané informácie podkladom pre predpoveď budúcich vplyvov vonkajšieho prostredia. Podnik a jeho okolie je závislé najmä na týchto 4 skupinách faktorov a ich prvkoch:

### **1. S – Sociálne a kultúrne faktory**

Medzi sociálne a kultúrne faktory zahrňujeme faktory súvisiace so spôsobom života ľudí vrátane ich životných hodnôt.

- Demografia, demografické trendy, demografická krivka.
- Distribúcia príjmov, vzťah medzi firmami v regióne.
- Mobilita obyvateľstva, životný štýl a životnú úroveň, rekreácie.
- Miera vzdelania obyvateľstva, ponuka vzdelanie, prístupy k práci a voľnému času.

### **2. T - Technologické faktory**

Tieto faktory monitorujú vývoj výrobných prostriedkov, materiálov, procesov a know-how.

- Nové objavy, vynálezy, patenty, rýchlosť ich rozšírenie.
- Hĺbka a frekvencia technologických zmien.
- Celková technologická úroveň, miera zastarávania výrobných prostriedkov.
- Vládne výdavky na vedu a výskum.

### **3. E - Ekonomické faktory**

Zahrňajú tie ekonomické faktory súvisia predovšetkým s toky peňazí, služieb, tovaru, informácií a energie, ktoré môžu ovplyvniť existenciu, pozíciu a chod firmy.

- Vývoj domáceho hrubého produktu.
- Úrokové sadzby, ponuka peňazí.
- Miera inflácie a nezamestnanosti.
- Životný cyklus podniku.

#### **4. P - Politicko-právne faktory**

Medzi tieto faktory môžeme zaradiť:

- Stabilitu vlády, sociálnu politiku.
- Reguláciu zahraničného obchodu.
- Daňovú politiku, monopolné legislatívu.
- Ochranu životného prostredia.

Keď vykonávame STEP analýzu, je nutné si uvedomiť, že niektoré faktory pôsobia na celonárodnej úrovni, dnes sa dá povedať aj na úrovni nadnárodnej, alebo na úrovni regionálnej či iba miestnej. Podľa toho k nim musíme pristupovať. Pred začatím analýzy musíme definovať rozsah analýzy prostredia, a to v súvislosti so spádovou oblasťou firmy. Musíme sa zaoberať iba tými faktormi, ktoré majú alebo môžu mať priamy vplyv na konkrétnu firmu. Tiež by sme mali rozlišovať vplyvy priame, s tými sa firma stretáva a reaguje na ne, nepriame, ktoré firmu ovplyvňujú sprostredkovane, alebo dokonca idú mimo nej. Musíme brať do úvahy aj časový ukazovateľ. Potom rozlíšiť vplyvy, ktoré pôsobia krátkodobo, od vplyvov ovplyvňujúcich firmu dlhodobo. [6]

### **STEP (PEST) analýza zariadenia Villa Eva**

#### **Sociálne a kultúrne faktory**

Životná úroveň v Chorvátsku je celkovo nižšia ako v Českej republike. Konkrétne na ostrove Krk je nižšia ako v celom Chorvátsku, no obyvateľom ostrova Krk to postačuje a uspokojia sa s tým čo majú k dispozícii.

Demografický vývoj populácie sa v Chorvátsku posúva k lepšiemu. Vzhľadom na to, že v 90. rokoch minulého storočia prevládala mortalita, ktorá bola zapríčinená vojnou, kde umieralo veľa nevinných ľudí. Momentálne sa natalita v celom Chorvátsku posúva vyššie a prevláda natalita nad mortalitou. Čo sa týka ostrova Krk a mestečka

Omišalj natalita a mortalita je na rovnakej úrovni a rodí sa približne rovnaký počet obyvateľov ako ich umiera.

Na ostrove Krk a v meste Omišalj sú veľké zmeny životného cyklu a sú zapríčinené hlavne tým, že sa jedná o turistickú oblasť kde väčšina ľudí pracuje hlavne cez letnú sezónu, čiže od jari do jesene a cez zimu žijú len z toho čo zarobili počas leta.

V celom Chorvátsku je veľmi dobre vybudovaná infraštruktúra ciest. To znamená, že na ostrove Krk je veľmi dobrá mobilita a obyvatelia sa vedú bez problémov presúvať z jedného miesta na druhé.

Úroveň vzdelávania na ostrove Krk nie je až taká vysoká. Veľké percento obyvateľov nemá vysokú školu, keďže sú dosť vzdialené a tak isto aj finančne náročné. Na ostrove Krk sa nachádza jedna stredná škola ktorá je zameraná na hotelový a gastronomický priemysel. Ľudia, ktorí chcú študovať inú vysokú školu musia dochádzať do mesta Rijeka, ktoré je vzdialené približne 30km, čo je časovo aj finančne náročné.

Prístup k práci v mestečku Omišalj nie je ideálny, veľa obyvateľov pracuje iba cez leto a nerobia si z práce ťažkú hlavu. Za to prístup k voľnému času majú úplne iný, keďže by sa vedeli baviť po celé dni.

Náboženstvo tu prevláda katolícke až 80%, ale je tu aj veľa pravoslávne veriacich 20%.

Hlavný a úradný jazyk je chorvátčina, ale nájdú sa tu aj ľudia, ktorí hovoria srbsky alebo albánsky.[7]

## **Technologické faktory**

Na ostrove Krk sa nachádzajú ropné nádrže, keďže je to najsevernejší prístup k celému pobrežiu strednej Európy. Jedná sa o ropovod Adria, cez ktorý sa prepravuje ropa do celej Európy na objednávku daného štátu. V skutočnosti to znamená, že príde 100 metrov dlhý tanker plný ropy, ktorý do nádrži vypustí nespracovanú ropu. Momentálne sa na ostrove Krk budujú aj nádrže na plyn, ktorý sa tu zmení z plynného skupenstva na tekuté a bude sa ďalej taktiež predávať do Európy. Bohužiaľ tieto firmy



nedbali na turistický priemysel a ani na životné prostredie. Čo je pozitívne, k znečisteniu vody neprichádza.

### **Ekonomické faktory**

Rast hospodárstva za rok 2016 dosiahol priemernej úrovne cca 2,1 až 2,7%, začiatkom roka 2017 až 2,9% a podľa údajov niektorých analytikov a bánk aj cez 3%. Rast bol podporený najmä oživením domáceho i priemyselného dopytu, zvýšeným vývozom a v neposlednom rade pretrvávajúcimi nízkymi cenami komodít a úspešnú turistickou sezónou. Stále však platí, že vzhľadom k zadlženosti krajiny a pokrytie dlhovej služby by Chorvátsko potrebovalo trvalo udržateľný rast HDP najmenej vo výške 3,5%. S rastom ekonomiky bol spojený aj mierny pokles nezamestnanosti, ktorá sa teraz pohybuje na úrovni okolo 14%. V porovnaní s minulým rokom tak bolo vytvorené o 40 tisíc viac pracovných miest. Nezamestnanosť ďalej klesala a na jar 2017 dosiahla rekordnú nízku úroveň cca 11%, čo predstavuje cca 190 tisíc ľudí bez práce. Určité priaznivé trendy sa objavili aj v zahraničnom obchode, je to zrejme napríklad z vyššieho pokrytia dovozu vývozom v roku 2016 oproti roku 2015 o viac ako 5%. Deficit štátneho rozpočtu klesol z 3,4% v 2016 na iba 0,8% v prvom polroku 2017, verejný dlh sa pohybuje okolo 84%.

Doteraz neprebehla dôsledná reštrukturalizácia a privatizácia štátnych podnikov, ani liberalizácia trhu práce, nebola vykonaná zásadná reforma dôchodkového a zdravotného systému. Počas minulého roka bývalá vláda iba čiastočne realizovala niektoré reformné kroky, ktoré sama iniciovala napr. Reformu daňového systému a zavedenie dane z nehnuteľností. Krajina sa zároveň stretáva s defláciou, ktorej výška sa pohybovala na úrovni cca -0,1%.

Podľa najnovšieho rebríčka konkurencieschopnosti, ktorý vyjadruje úroveň produktivity jednotlivých krajín, obsadilo Chorvátsko nevelmi lichotivé 77. miesto. V regióne je horšie iba Srbsko na 94. mieste a Bosna a Hercegovina na 111. mieste (ČR obsadila 31. miesto). Medzi hlavné faktory, ktoré majú vplyv na umiestnenie Chorvátska, je nízka účinnosť štátnej správy, výška daňových sadzieb, ťažko dostupné

zdroje financovania, reštriktívne pracovné právo, zložitost' daňových predpisov, nedostatočne vzdelaná pracovná sila a korupcia.

Chorvátska vláda sa vďaka neutešenému vývoju makroekonomických ukazovateľov a vážavý reformnému úsiliu dostáva pravidelne pod kritiku zo strany Európskej komisie, aj keď je nutné aj priznať, že najmä koncom roka 2016 a začiatkom 2017 vykázalo Chorvátsko prekvapivo dobré hospodárske výsledky. Chorvátsko má teda predpoklady, aby všetky ekonomické ťažkosti zvládlo a v nasledujúcich rokoch vytvorilo prosperujúcu ekonomiku. Pre Českú republiku by Chorvátsko mohlo byť (a v mnohých oblastiach už je) významným odberateľom technológií a tovar vo vybraných odboroch ako je potravinársky a spracovateľský priemysel, ekologické strojárstvo, odpadové hospodárstvo, energetika, dopravná infraštruktúra, zdravotníctvo, strojárské a produkcie priemyselných výrobkov). Český vývoz do Chorvátska v roku 2016 dosiahol 457 mil. Eur, čo je historicky najvyšší vývoz, ktorý má aj naďalej udržateľný trend. [8]

### **Fiškálnizácia**

Najnovšie čísla o pokladničnom plnení štátneho rozpočtu Chorvátska jednoznačne potvrdzujú úspešnosť daňových opatrení s fiškálnizáciou (elektronickou evidenciou tržieb), ktorá bola v Chorvátsku zavedená v roku 2013. Chorvátsky štát tak vybral viac na daniach a jeho rozpočet je prvýkrát za osem rokov v primárnom prebytku (ten nezahŕňa splátky dlhov, rozpočty organizácií sociálneho zabezpečenia a miestnych samospráv). Pokračujúci trend rastu inkasa DPH v tomto roku potvrdzuje, že zavedenie fiškálnizácie bolo úspešné, pretože umožnila už skôr znížiť daň z pridanej hodnoty aj daň z príjmov, a napriek tomu viedla k absolútnemu rastu inkasa. [8]

### **Politicko-právne faktory**

Cez všetky snahy vlády na zvýšenie konkurencieschopnosti je schopnosť chorvátskych výrobkov presadiť sa na zahraničných trhoch stále obmedzená. Nepomáhajú ani opatrenia na sprísnenie kontroly dovážaného tovaru, od ktorých si vláda sľubuje zníženie objemu dovozu do Chorvátska, zvlášť u menej kvalitného tovaru. Chorvátsko sa vstupom do EÚ (júl 2013) sa stalo súčasťou spoločného trhu EÚ

a musia čeliť na trhoch týchto krajín tvrdej konkurencii. Tiež muselo otvoriť svoj vnútorný trh konkurencii z krajín EÚ.

Vstupom Chorvátska do EÚ došlo tiež k jeho ukončenie členstva v tzv. CEFTA, čím Chorvátsko stratilo preferenčný prístup na trhy okolitých krajín mimo EÚ (najmä Srbska a BiH) s nepriaznivým dopadom na obchodnú bilanciu s týmito krajinami. Nepriaznivý vývoj v obchode s tovarom je čiastočne kompenzovaný službami spojenými s turistickým ruchom. Príjem z týchto služieb bol za rok 2016 cca 8 mld. EUR.

Zahraničný obchod: Vývoz Chorvátska vlani predstavoval 12 321 mil. Eur, dovoz 19 987 mil. EUR so schodkom 7 666 mil. Eur. Vývoz do krajín EÚ predstavoval 66, 4% a dovoz 77,2%. Celosvetovo najväčší obchodní partneri sú: Taliansko, Slovinsko, Nemecko, Bosna a Hercegovina, Rakúsko, Srbsko, Maďarsko, USA, Holandsko a Francúzsko

Investície (Total Gross Investment): Dosiahli v roku 2015/16 (posledný dostupný údaj) 46,439,6 mil. HRK. Vďaka oneskorenej privatizácii a pretrvávajúcej pomerne veľkej nepriehľadnosti investičnému prostrediu sa prílev zahraničných investícií nezväčšuje. Chorvátska vláda sľubuje maximálne zjednodušenie celého procesu a vytvorenie viac priateľského investičného prostredia. resp. podmienok pre investorov. Napríklad významné zahraničné investície môžu byť schvaľované v zrýchlenom a preferenčnom konaní. [9]

## Obchodní bilance za posledních 5 let – vývoz, dovoz, saldo

	2012	2013	2014	2015	2016
Vývoz zboží	9 628	9 589	10 347	11 530	12 321
Dovoz zboží	16 215	16 527	16 692	18 482	19 689
Obchodní obrat	25 834	26 381	27 039	30 012	32 010
Saldo	-6 587	-6 938	-6 345	-6 952	-7 367

Údaje v mil. EUR

Zdroj: *Gospodarska kretanja br. 1/2, 2017, str. 5*

Obrázok 3 - Obchodná bilancia Chorvátska za posledných 5 rokov[19]

### 6.2.2 Zákazníci a segmentácia trhu

#### Geografická segmentácia

Penzión Villa Eva navštevujú prevažne ľudia z Európy. Ich najhlavnejším dôvodom prečo sa ubytujú v tomto penzióne je dovolenka a oddych. Samozrejme nejedná sa len o ľudí z Európy, ale z celého sveta. Veľké plus je medzinárodné letisko, ktoré sa nachádza približne 4km od penziónu. Najčastejšími hosťami sú Slováci potom Nemci, Rakúšania, Taliani, Maďari, Izraelčania, Rusi a hostia zo Škandinávie.

#### Demografická segmentácia

Penzión navštevujú prevažne rodiny s deťmi, ktoré prídu na dovolenku, ale tak isto aj dôchodcovia. Väčšinou sa jedná o strednú vrstvu, ktorá v penzióne strávi priemerne 7 až 14 dní. Záleží na type dovolenky, či ju strávia iba v tomto penzióne, alebo cestujú ešte aj na iné miesta. Nájdú sa aj zákazníci, ktorí majú pracovný status a ubytujú sa v penzióne pretože to majú blízko svojho pracovného stretnutia. Takýto hostia strávia v penzióne priemerne 2 až 3 dni. Mimo letnej sezóny sa ubytovávajú

v penzióne aj pracovníci veľkých chorvátskych firiem, ktorí sú ubytovaní od pondelka do piatku. Chodia na takzvané týždňovky.

### **Psychografická segmentácia**

Tento penzión väčšinou vyhľadávajú ľudia ktorí hľadajú pokoj, oddych a tiché prostredie. Nenájdu tu žiadne rušné veľkomesto ani nával turistov, ale starodávne prímorské mestečko so svojou typickou kamennou infraštruktúrou.

### **Charakteristika typického zákazníka**

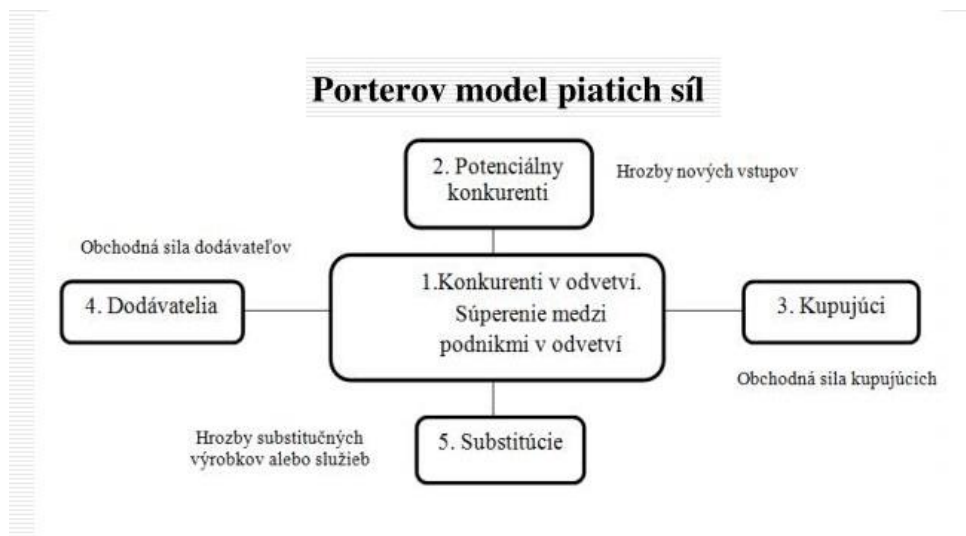
Typickými zákazníkmi tohto penziónu sú rodiny s malými deťmi, ktoré tu strávia svoju letnú dovolenku trvajúcu v priemere 7 až 14 dní. Títo zákazníci navštívia v priemere počas dovolenky ďalšie 2-3 mestá na ostrove. Celý deň strávia v objekte, keďže sa v ňom nachádza všetko čo potrebujú počas dovolenkového dňa. Na jednom mieste majú k dispozícii raňajky, reštauráciu, bar, detské ihrisko, altánok s grilom a súkromnú pláž s ležadlami a slnečníkmi samozrejme aj s obsluhou.

### **6.2.3 Porterova analýza konkurencie**

Porterova analýza konkurencie vychádza zo systematického skúmania vplyvov pôsobiacich na jednotlivé podniky vstupujúce a realizujúce svoje produkty na trhu. Porter zostavil model fungovanie trhu na 5 faktoroch. Týmito faktormi sú:

- Rivalita medzi konkurentmi.
- Vyjednávacía sila dodávateľov.

- Vyjednávací sila odberateľov.
- Ohrozenie zo strany nových konkurentov.
- Ohrozenie zo strany nových substitútov.



Obrázok 4 - Porterov model piatich síl[20]

Porterov model piatich síl opisuje konkurenčné okolie podniku. pôsobenie uvedených faktorov rozhoduje o tom, či bude podnik konkurencieschopný.

O tom, či bude podnik konkurencie schopný rozhoduje najmä pôsobenie faktorov:

- Potenciálne vstupujúce firmy – hrozba vstupu nových konkurentov je ovplyvnená kapitálovou náročnosťou, úsporami v rozsahu, diferenciaciou výrobkov, nákladovým znevýhodnením, prístupom k distribučným kanálom a vládnu politikou.
- Odberatelia – tí môžu výrazne ovplyvňovať aktivity firmy či ziskovosť odvetvia pomocou tlaku na cenu alebo kvalitu produkcie odvetvia.
- Dodávatelia – môžu ovplyvniť cenu a kvalitu dodávaných surovín.
- Substitúty a komponenty – u substitútov a komponentov platí, že čím ľahšie možno produkt nahradiť, tým menej atraktívne je dané odvetvie. Úspech aj zisk podniku závisí od dostupnosti, kvality a nákladoch substitútov ich výrobkov.
- Konkurenti v odvetví – výsledkom snahy o dobré trhové postavenie je veľká rivalita medzi podnikmi. Rivalita sa zvyšuje keď konkurujúce podniky sú početné, miera rastu v odvetví je nízka a zvýšenie trhového podielu je možné len

na úkor konkurenta, fixné alebo skladovacie náklady sú v pomere k realizačnej cene vysoké atď.[10]

### **Konkurenti**

Konkurencia pre ubytovacie zariadenie Villa Eva sú ďalšie hotely, reštaurácie a ubytovacie zariadenia nachádzajúce sa v jeho blízkosti. Neponúkajú síce také nadštandardné služby, ale majú zase nižšie ceny ubytovania, čo môže byť konkurenčná výhoda.

### **Odberatelia**

Za odberateľov ubytovacieho zariadenia Villa Eva sa považujú stály zákazníci, ktorí sú spokojní s jeho službami. Taktiež to sú rôzne spoločnosti ktoré opakovane využívajú jeho služby, na stravovanie alebo ubytovanie. Títo odberatelia môžu v prípade nespokojnosti ľahko prejsť aj ku konkurencii, čo by pre ubytovacie zariadenie znamenalo hrozbu.

### **Dodávatelia**

Ubytovacie zariadenie spolupracuje s množstvom dodávateľov rôznych produktov. Potrpí si na kvalitu dodávateľsko-odberateľských vzťahov, ale aj dodávaných produktov a ich cenu. Taktiež neustále sleduje ponuku dodávateľov a kvalitu ich produktov pre prípad, že by bola výhodnejšia.

### **Substitúty**

Analýza substitútov je pri prevádzkovaní ubytovacieho zariadenia veľmi dôležitá. Sleduje sa cena, úroveň a kvalita produktov podobných aké hotel ponúka. V prípade poklesu ceny substitútov na to ubytovacie zariadenie rýchlo zareaguje a podľa situácie sa im prispôsobí, alebo nie.

## **Novo vstupujúce firmy na trh**

Ubytovacie zariadenie tiež sleduje aj prípadné novo vstupujúce firmy na trh, ich produkty, image, ceny a podobne. V prípade, že sa objaví nejaká nová firma s rovnakými, prípadne lepšími produktmi, môže sa ľahko stať silným konkurentom. Preto je filozofia ubytovacieho zariadenia nastavená na neustále zdokonaľovanie všetkých jeho súčastí a poskytovaných služieb.

## **6.3 Analýza vnútorného prostredia**

### **6.3.1 Predmet podnikania**

Penzión ponúka ubytovacie a stravovacie služby svojim zákazníkom počas celého roka, to znamená Bed&Breakfast.

Medzi hlavné služby penziónu patrí ubytovacia a stravovacia činnosť s nonstop recepciou.

Ako doplnkové služby penzión poskytuje hosťom zdarma súkromné parkovisko, zdarma odvoz na letisko, súkromnú pláž s ležadlami a slnečníkmi, streetworkout park, detské ihrisko, altánok s grilom, Wi-Fi, rezerváciu rôznych výletov, svadby a oslavy.

### **6.3.2 Spôsoby distribúcie a komunikácie**

#### **Priamy predaj**

Rezervácie prostredníctvom vlastnej webovej stránky [www.villa-eva.com](http://www.villa-eva.com), alebo prostredníctvom tel. kontaktu.



## **Nepriamy predaj**

Rezervácie prostredníctvom rezervačného portálu Adriaticana.sk a Booking.com, cez ktorý môžu návštevníci pridávať svoje recenzie, ktoré sa významne podieľajú na reklame. Momentálne má penzión hodnotenie 8,6 bodov z možných 10.

## **Reklama**

Propagácia penziónu cez sociálne siete Facebook a Instagram. Na týchto sieťach sú zverejňované najnovšie príspevky a fotografie, ktoré môžu pridávať aj samotný hostia. Tak isto aj propagácia pomocou prospektov penziónu, letákov a billboardov na ostrove. Penzión si robí reklamu aj na miestnych zábavách, kde máva svoje stánky s vynikajúcim jedlom a kvalitným vínom.

### **6.3.3 Cenová politika**

Cenu izieb si penzión stanovuje podľa toho aké je ročné obdobie. Cez letnú sezónu je samozrejme cena najvyššia a počas zimy zase najnižšia. Ceny sa pohybujú od 30 € do 42 € na osobu, s raňajkami ktoré sú podávané formou švédskych stolov.

Cena je stanovená na základe nákladov, konkurencie a či sa jedná o sezónu alebo mimo sezónu.

Penzión samozrejme poskytuje aj zľavy, ale len vo svojej reštaurácii. Prostredníctvom svojich vernostných kariet, ktoré dostávajú verní zákazníci. Zľava sa poskytuje teda len v reštaurácii a to 20% z celého účtu.

V penzióne a v reštaurácii sa dá platiť prostredníctvom debetnej/kreditnej karty a hotovosťou. To, že sa dá v penzióne platiť kartou je veľké plus keďže v Chorvátsku ešte nie je samozrejmosťou platba kartou v každom zariadení.

# VILLA EVA

## CENNÍK 2018

### nocľah & raňajky

Dátum	Cena / osoba / noc nocľah&raňajky
20.04.2018 – 01.06.2018	30,00 €
02.06.2018 – 22.06.2018	35,00 €
23.06.2018 – 14.09.2018	42,00 €
15.09.2018 – 31.10.2018	35,00 €
<b>Podkrovná izba ½ – nocľah + raňajky (osoba / noc)</b>	
20.04.2018 – 31.10.2018	30,00 €
<b>Zľava pre deti</b>	
Deti do 3 rokov	zadarmo
Deti od 3 do 12 rokov	- 50,00%
<b>turistická taxa (osoba / noc)</b>	
Dospelí	1,00 €
Deti od 12 do 18 rokov	0,50 €
Deti do 12 rokov	zadarmo

Obrázok 5 – Cenník zariadenia Villa Eva[21]

## 6.4 SWOT analýza

SWOT analýza je jednou zo základných metód marketingového auditu. pomocou SWOT analýzy je možné identifikovať silné a slabé stránky, príležitosti a hrozby súvisiace s určitým projektom, typom podnikania, politikou a pod. SWOT analýza komplexne vyhodnotí fungovanie firmy, nájde problémy alebo nové možnosti rastu. je súčasťou strategického (dlhodobého) plánovania spoločnosti. Základom metódy je klasifikovať a ohodnotiť jednotlivé faktory rozdelené do 4 uvedených základných skupín.

SWOT je skratkou slov z angličtiny:

- Strengths (prednosti = silné stránky).
- Weaknesses (nedostatky = slabé stránky).
- Opportunities (príležitosti).
- Threats (hrozby).

**Faktory ovplyvňujúce silné stránky podniku sú:** patenty, nové produkty a služby, umiestnenia podniku, nová technológia, silná značka a receptúra, nákladová výhoda atď.

**Faktory ovplyvňujúce slabé stránky podniku sú:** zlá marketingová stratégia, zlé distribučné kanály, zlá kvalita produktov a služieb, nízka produktivita atď.

**Príležitosti podniku:** plniť prania zákazníka, využitie nových trhov, medzinárodný obchod, odstránenie obchodných bariér, oslovenie nových segmentov, strategické partnerstvo atď.

**Hrozby podniku:** cenová vojna, regulácia trhu, nová konkurencia na trhu, zvýšenie trhových bariér, konkurencia prináša nové inovatívne riešenia, zavedenie zdaňovania na vyrábané produkty atď. [11]

## **SWOT analýza zariadenia Villa Eva**

### **Silné stránky:**

Medzi silné stránky ubytovacieho zariadenia Villa Eva patrí určite jeho výborná poloha priamo 10m od mora. Je to jediný hotel svojho druhu v jeho okolí, čo mu dáva určitú výhodu. Ponúka štandardné služby vysokej kvality, za primeranú cenu.

### **Slabé stránky:**

Medzi slabé stránky hotela patrí výhľad na druhý koniec zálivu, pretože sú tam nádrže na ropu.

### **Príležitosti:**

Ubytovacie zariadenie má príležitosť spolupracovať s ostatnými hotelovými zariadeniami na ostrove Krk a v jeho okolí, prípadne spolupráca s ostatnými podnikmi CR (reštaurácie, bary, cestovné agentúry). Tvorba zaujímavých ponúk a balíčkov.

### **Hrozby:**

Hrozby, s ktorými sa ubytovacie zariadenie môže stretnúť sú: inflácia, prírodné katastrofy, zvyšovanie cien potravín, spotrebného tovaru a podobne.

## **6.5 Analýza 7S**

McKinsey 7S je analytická technika používaná pre hodnotenie kritických faktorov organizácie, je používaná najmä v podnikoch. Americkí konzultanti Anthony Athos, Richard Pascale, Tom Peters a Robert H. Waterman, Jr. zo spoločnosti

McKinsey & Company navrhli koncom 70. rokov sedemprvkový spôsob dekompozície organizácie na tieto komponenty:

- Skupina - cielene orientované spoločenstvo ľudí
- Stratégia - definícia cieľov skupiny a spôsobu ich dosiahnutia
- Zdieľané hodnoty - vízia, poslanie, firemná kultúra
- Schopnosti - zručnosti, vedomosti, skúsenosti
- Štýl - charakteristický spôsob konania, rokovania, správanie
- Štruktúra – organizačné usporiadanie skupiny, mechanizmus riadenia
- Systémy - metódy, postupy, procesy, vrátane technických systémov, informačných systémov a technológií[12]

## **Štruktúra**

Organizačná štruktúra ubytovacieho zariadenia je líniová a centralizovaná. Jednotlivé oblasti, či už čašníci, kuchári, upratovačky spolu navzájom spolupracujú a komunikujú. Každý zamestnanec má jasne stanovené kompetencie, zodpovednosti a náplň práce. Táto štruktúra vyhovuje firemnej stratégii.

## **Stratégia**

Stratégia ubytovacieho zariadenia je neustále zlepšovanie a skvalitňovanie služieb. K tomu patrí zlepšovanie kvality riadiacich procesov, vzdelávania personálu, výber kvalitných dodávateľov a množstvo ďalších vecí. Táto stratégia je dlhodobou orientovaná a vďaka nej sa hotel približuje k stanoveným cieľom.

## **Systémy**

Ubytovacie zariadenie používa svoje vlastné komunikačné a logistické systémy. Tieto systémy sú efektívne a pravidelne vylepšované o nové prvky a procesy.

## **Spolupracovníci**

Zamestnanci ubytovacieho zariadenia sú kvalifikovaní, skúsení a vyškolení. Pri výbere nových zamestnancov sú na nich kladené vysoké nároky, ako napríklad: počet rokov praxe v oblasti, vzdelanie, vystupovanie, správanie a podobne.

## **Schopnosti**

Schopnosť ubytovacieho zariadenia je široká ponuka štandardných služieb vysokej kvality. Tvoria ich hlavne doplnkové služby, ktorými ubytovacie zariadenie vyniká.

## **Štýl**

Komunikácia medzi nadriadenými a podriadenými je formálna. V prípade problému sú zamestnanci schopní urýchlene reagovať a čo najefektívnejšie ho vyriešiť.

## **Zdieľané hodnoty a ciele**

Všetci pracovníci ubytovacieho zariadenia zdieľajú spoločnú myšlienku neustáleho zdokonaľovania sa a podávania čo najlepšieho výkonu. Zdieľajú spoločnú myšlienku vytvoriť také prostredie, v ktorom sa zákazník bude cítiť čo najpríjemnejšie a vždy sa do ubytovacieho zariadenia rád vráti.

## **6.6 STAKEHOLDER**

Pojem stakeholder ako jeden z mála v manažmente nemá ustálený slovenský preklad. Asi najpresnejším vyjadrením významu tohto pojmu sú "zainteresované strany."

Pojem stakeholder sa v manažmente prvýkrát objavil v roku 1963 na Stanford Research Institute a definoval stakeholders ako "skupiny ľudí, bez ktorých pomoci by organizácia prestala existovať." V 80. rokoch potom okolo tohto pojmu R. Edward Freeman vybudoval celú teóriu, ktorá sa prakticky v nezmenenej podobe používa

dodnes. Pôvodne sa pritom pojem stakeholder využíval pre dočasného držiteľa peňazí alebo majetku v oblasti práva a hazardu.

V skutočnosti je najpresnejším popisom asi to, že je to ktokoľvek, kto akýmkoľvek spôsobom prichádza do kontaktu s vašou firmou. Ktokoľvek, ktorého život alebo chod vaša firma ovplyvňuje, a to napríklad aj nepriamo. Niektorí autori pritom pojem stakeholder vzťahujú už aj k jednotlivcom, avšak použitie tohto pojmu je vzťah k firmám. U firiem sa títo Stakeholder delia na vnútorné a vonkajšie. Tými vnútornými sú zamestnanci, manažéri (z právneho hľadiska nemusia byť vždy zamestnanci) a vlastníci, čo u akciových spoločností obchodujúcich na burze môže byť pomerne široká skupina stakeholderov. Tými vonkajšími sú potom zákazníci, dodávatelia, obchodní partneri, veritelia, miestna samospráva, vláda a v neposlednom rade aj ľudia žijúci v okolí firmy. Nezriedka sa pridávajú aj rodiny zamestnancov, pretože aj ich chod je bezprostredne ovplyvňovaný tým, ako sa firma k svojmu zamestnancovi chová. [13]

### **Vlastníci a investori**

Vlastníkov a investorov zaujíma hlavne zisk spoločnosti, rast hodnoty podniku a jeho transparentnosť.

### **Zákazníci**

Zákazníkov ubytovacieho zariadenia zaujímajú hlavne kvalitné produkty a služby za prijateľnú cenu. Taktiež ich zaujíma predajný servis, akým spôsobom sú im produkty ponúkané a ochota personálu pri plnení ich požiadaviek.

### **Obchodní partneri a dodávatelia**

Obchodní partneri a dodávatelia si hlavne potrpia na kvalitu zmlúv a spôsob komunikácie medzi nimi a ubytovacím zariadením. Taktiež ich ale najviac zaujíma včasné plnenie záväzkov a zmluvných podmienok ktoré sú stanovené.

## **Zamestnanci**

Zamestnancov ubytovacieho zariadenia zaujíma hlavne priemerná mzda a nefinančné benefity za odvedenú prácu. Taktiež sa zaujímajú aj o pracovné podmienky, profesný rast a možnosť vzdelávania.

## **Miestna komunita**

Miestna komunita sa zaujíma o finančnú a materiálnu podporu, získanie know how od firemných dobrovoľníkov a podobne.

## **Enviromentálne a neziskové organizácie**

Tieto organizácie sa zaujímajú hlavne o ekologickú výrobu, produkty, služby a minimálnu záťaž podniku na životné prostredie.



## **7. POPIS VYBRANÉHO ZARIADENIA ZÁMECKÝ MLÝN V ČESKEJ REPUBLIKE**

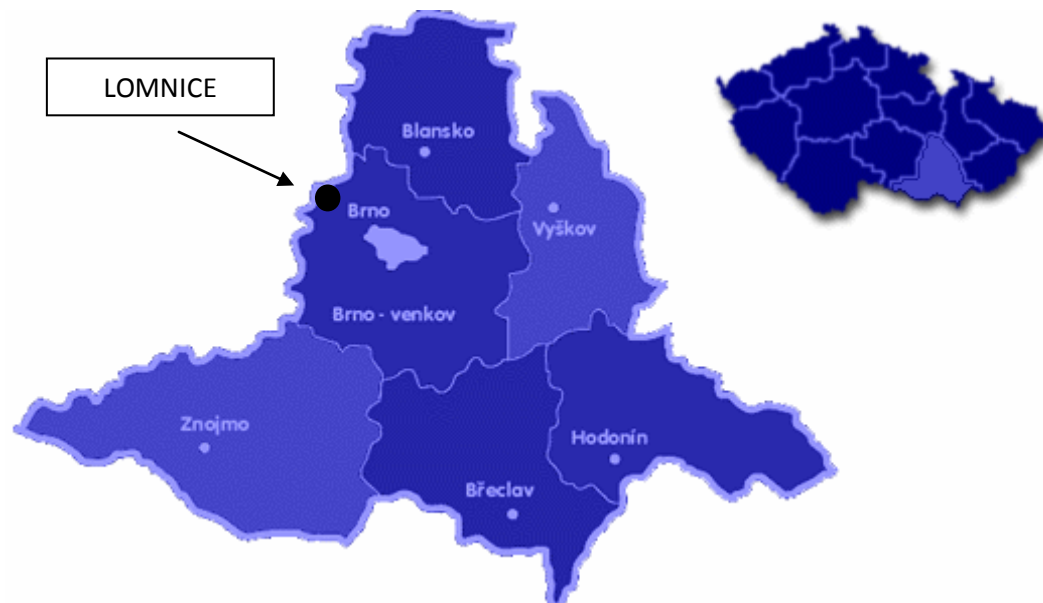
### **7.1 Základné údaje o penzióne**

Rodinný penzión Zámocký mlyn vznikol v roku 2005. Majiteľom penziónu je spoločnosť Foract s.r.o., ktorej jediným vlastníkom je Ing. František Pozděna. Penzión leží v prostredí začínajúcej Vysočiny, v obci Lomnice. Penzión je vzdialený od juhomoravskej metropoly Brna 33 km. Penzión ponúka kvalitné a štýlové ubytovanie, stravovanie v reštaurácii "Osvěžovna u Lojzičky", detské ihrisko, ihrisko na petaque a kriket. Súčasťou penziónu je "Šafářův dvor", kde majiteľ chová kone, osly, poníky, ovce a kozy.

### **Obec Lomnice**

Lomnice je mestečko nachádzajúce sa v Juhomoravskom kraji v okrese Brno-venkov. Jeho historické centrum je mestskou pamiatkovou zónou. Prvá písomná zmienka pochádza z roku 1281, kedy istý Tas, z rodu pánov z Lomnice, svedčí na listine Artleba Dubna, ktorý predáva kláštora v Tišnove dedinu Újezd u Pohořelic. Ide tu o prvú zmienku Lomnice ako obývaného miesta, ale tiež o prvú zmienku šľachtického rodu, ktorý obýval Lomnický hrad. Prírodné hranicu Lomnice tvorí údolie rieky Svratky a údolia Chlébského potoka. Na východe je územie ohraničené v katastre obcí, ktoré patrili k lomnickému panstvu - Zhoře, Bukovice a Unína. Južná hranica ide cez Jamné a Lomničku ku Štěpánovicím. Toto územie má plochu cez 100 km<sup>2</sup>. Najvyšším bodom Lomnice je kopec s názvom Sýkoř s nadmorskú výškou 704 m n. m. Oproti Sýkoři je najnižším miestom mestečka potok Besének s nadmorskou výškou 270 m n. m.

Medzi pamätihodnosti a turistické zaujímavosti patrí kostol Navštívenia Panny Márie, lomnický zámok s kaplnkou, lomnická radnica, morový stĺp, Kaplnka sv. Antonína Paduánskeho, Lomnická synagóga a židovský cintorín.



Obrázok 6 - Mapa ČR a vyznačenie Lomnice[22]

## 7.2 *História penziónu*

História penziónu siaha až do 18. storočia, kedy bola budova penziónu ako vtedajší mlyn založená a postavená. Prvý záznam je z roku 1815, z tohto roku existuje aj dobová fotografia mlynu. Budova penziónu je teda stará minimálne 200 rokov. Na prelome 19. a 20. storočia bola ukončená funkcie mlynu a z objektu sa stalo ubytovacie zariadenie pre zámockého správcu poľesí. Potom bola budova využívaná ako obytný dom. Po revolúcii vlastnil dom pán Kubíček, ktorý nevykonal žiadnu rekonštrukciu. Od roku 2004 vlastní penzión spoločnosť Foract s.r.o., ktorej jediným majiteľom je Ing. František Pozděna. Ten začal rekonštrukčné práce v roku 2004. V roku 2005 bolo ako prvé otvorené reštauračné zariadenie, ktoré je súčasťou penziónu, rekonštrukcia pokračovali ďalej a rok potom boli ponúknuté na ubytovanie 2 izby na prízemí. V roku 2007 boli dokončené ďalšie 3 izby na prvom poschodí. Súčasná podoba a funkčnosť penziónu bola dokončená v roku 2008.

## 7.3 *Analýza vonkajšieho prostredia*

Pri analýze vonkajšieho prostredia bude zamerané na STEP analýzu, analýzu trhu a Porterovú analýzu konkurencie.

### **7.3.1 STEP (PEST) analýza**

#### **S - Sociálno-kultúrne faktory**

##### **populácia ČR**

Celkový počet obyvateľov v Českej republike, ktorý bol podľa sčítania obyvateľstva k 31.12.2017 je približne 10,6 miliónov, sa neustále zvyšuje, najmä v dôsledku pribúdajúcich cudzincov. Kladný prírastok bol zaznamenaný aj v prirodzenom prírastku, počtu narodených detí, sobášov, prisťahovaných. [14]

##### **Návštevníci Juhomoravského kraja**

Už piaty rok vzrastá návštevnosť južnej Moravy. V roku 2017 využilo služby ubytovacích zariadení takmer 1,9 milióna osôb, čo radí Juhomoravský kraj na druhé miesto v krajskom porovnaní. K medziročnému nárastu došlo aj v porovnaní 4. štvrťroku, kedy sa počet klientov zvýšil o viac ako 50-tisíc osôb. V dĺžke prenocovania klientov je však Juhomoravský kraj stále na poslednom mieste s najnižšou hodnotou - necelé 2 noci na jedného host'a.

Najviac zahraničných hostí prišlo v 4. štvrťroku 2017 do Juhomoravského kraja zo Slovenska (26,5 tisíc), Nemecka (14,6 tisíc) a Poľska (11,8 tisíc). Oproti predchádzajúcemu štvrťroku sa poradie krajín zmenilo - tabuľku viedli Poliaci, Nemci boli na treťom mieste. Ale v počte prenocovaní je poradie krajín rovnaké - Slovensko (43,6 tisíc prenocovaní), Nemecko (30,1 tisíc) a Poľsko (18,0 tisíc). Najdlhšie na južnej Morave pobývali Mexičania. Tých sa ubytovalo 298 a strávili tu 2 060 nocí. [15]

#### **T - Technologické faktory**

Pre penzión nehrá technologické prostredie podstatnú úlohu. Ale vývoj technológií ide neustále dopredu, a preto sa ním musia riadiť aj tuzemské ubytovacie a stravovacie zariadenia. Na penzión pôsobí hlavne v oblasti hygieny. Ďalším faktorom je vývoj IT technológií, kedy bezdrôtové pripojenie k internetu a Wifi je dnes v každom ubytovacom zariadení samozrejmosťou.

## **E - Ekonomické faktory**

Tuzemská ekonomika v poslednom štvrtroku 2017 rástla o medziročných 5,5 percenta, medzi kvartálne voči tretiemu štvrtroku potom o 0,8 percenta. Dáta zverejnil Český štatistický úrad a finálnymi údajmi tak revidoval nahor druhý odhad, ktorý hovoril o medzi kvartálnom raste o 0,5 percenta a medziročnom o 5,2 percenta. Pri zostavení sektorových účtov za 4. štvrtrok 2017 boli zapracované aj nové údaje za sektor verejnej správy, čo viedlo k spresneniu odhadu mier rastu hrubého domáceho produktu (HDP).

Za celý rok 2017 tuzemská ekonomika vzrástla o 4,6 percenta.

Výsledok rastu ekonomiky Česka vyšiel mierne nad očakávaním centrálnej banky. Tá vo februárovej makroekonomickej prognóze predpovedala pre štvrtý kvartál minulého roka medziročné zvýšenie HDP o 5,4 percenta a pre celý rok 2017 rast o 4,5 percenta. [16]

## **P - Politicko-právne faktory**

Organizácia cestovného ruchu je ovplyvňovaná na národnej úrovni Ministerstvom pre miestny rozvoj a agentúrou CzechTourism, ktorej cieľom je propagácia Českej republiky ako destinácie cestovného ruchu v zahraničí i tuzemsku. Na krajskej úrovni sú za rozvoj cestovného ruchu zodpovedné krajské úrady.

Podstatný vplyv na podnikanie v ubytovacích a stravovacích zariadeniach má daňová a sociálna politika. S rokom 2010 začal platiť rad daňových zmien. Zvýšila sa daň z pridanej hodnoty a spotrebnej dane. Prebehlo zvýšenie sadzby DPH na 10%, resp. 20%.

Zvýšenie daňového zaťaženia viedlo k zvýšeniu cien výrobkov a teda aj poskytovaných služieb. To môže mať za následok pokles zákazníkov navštevujúcich penzión. penzióna samotného sa teda týka hlavne Zákon č. 593/1992 Zb. o daniach z

príjmov, Zákon 38 č. 235/2004 Zb. o dani z pridanej hodnoty a tiež Zákon č. 455/1991 Zb., o živnostenskom podnikaní.

Ovplyvnenie politicko-právnymi faktormi môžeme sledovať tiež od 21.12.2007, kedy sa Česká republika stala súčasťou Schengenského priestoru, ktorý odstraňuje kontroly na hraniciach s ostatnými krajinami EÚ. Uľahčuje vstup zahraničných turistov na územie Českej republiky.

### **7.3.2 Analýza trhu**

Penzión navštevujú klienti z tuzemska i zahraničia. Prevažujúca časť sú obyvatelia Českej republiky, zahraniční klienti sú predovšetkým z Nemecka, Poľska a Slovenska. Penzión navštevujú rovnomerne muži a ženy v zastúpení všetkých vekových skupín. Ubytovanie je ponúkané ako osobám bez zdravotných indispozícií, tak je určené aj pre osoby so zníženou mobilitou.

#### **Potenciálny trh**

Potenciálny trh zahŕňa spotrebiteľov, ktorí môžu alebo majú o ponuku záujem. Jedná sa teda predovšetkým o jednotlivcov, páry či rodiny s deťmi, ktorí sa chcú rekreovať, ubytovať, cestovať po Juhomoravskom kraji, relaxovať v prírode atď. Ponúkané služby musia byť potenciálnym spotrebiteľom trhu finančne dostupné. U potenciálnych klientov sa predpokladá dobrá finančná situácia.

#### **Aktuálny trh**

Aktuálny trh tvorí rovnaká skupina obyvateľov, ako sú aj potenciálni zákazníci. V súčasnej dobe navštevujú penzión manželské aj nemanželské páry rôznych vekových skupín, rodiny s deťmi, turisti z celej Českej republiky. Penzión však často nemá naplnenú kapacitu na sto percent. V zimnom období je penzión v podstate nevyužitý. Prvými klientmi prichádzajú s príchodom jari. V letnej sezóne je návštevnosť najvyššia, dosahuje aj 100%. Penzión je v prevádzke zhruba do novembra.

### **7.3.3 Porterov model konkurenčného prostredia**

Firmy uspokojujúce zákazníkov určitými službami si vzájomne konkurujú a sú tiež závislé na skupine dodávateľov. Porterov model konkurenčného prostredia vychádza z predpokladu, že strategická pozícia firmy pôsobiacej v odvetví a na určitom trhu je predovšetkým určovaná základnými faktormi.

#### **Potenciálne vstupujúce firmy**

Začať podnikat' v odvetví ubytovacích zariadení je celkom jednoduché, preto miera hrozby vstupu nových konkurentov je vysoká. Je potrebné dostatočne vysokého kapitálu na nákup či prenájom objektu, kde bude penzión či hotel prevádzkovaný. Ďalej na jeho vybavenie, na kvalitnú propagáciu a tiež personál. Užitočné sú predovšetkým predošlé skúsenosti z oboru, ktoré sa nedajú peňažne vyčíslit'.

#### **odberatelia**

Odberatelia značne ovplyvňujú aktivity firmy a ziskovosť odvetvia. V prípade ubytovania, ktoré je ponúkané mnoho ďalšími subjektmi, je vyjednávací sila zákazníkov daná práve veľkou konkurenciou v tomto odvetví. Pri výbere ubytovania je výber podmienený kvalitou ubytovania, lokalitou, dobrou dostupnosťou atď. Zákazníci môžu prejsť ku konkurencii z dôvodu vysokej alebo neprimeranej ceny za ubytovanie, keď požadujú väčší komfort, ochotnejší personál, alebo širšie vybavenie penziónu. Tu je vyjednávací sila zákazník celkom vysoká.

#### **dodávatelia**

Medzi ďalšie faktor radíme vyjednávaciu silu dodávateľov. Penzión sa dopredu zásobuje v malom množstve. Má stále dodávateľa nealkoholických nápojov, mrazených výrobkov a surovín pre reštauráciu. Ostatné vybavenie je odoberané od súkromníkov. Penzión má stáleho dodávateľa posteľnej bielizne. Ostatné produkty pre chod penziónu sú zabezpečované z rôznych veľkoobchodov, maloobchodov a predajní. Vyjednávací sila dodávateľov je teda nízka.

## **Substitúty a komponenty**

Nahradiť ubytovanie v penzióne je celkom jednoduché. V oblasti ubytovacích služieb môžeme voliť z ubytovania v hoteli, hosteli, alebo zvoliť súkromné ubytovanie v prenajatej chate, chalupe či apartmáne. Pre menej náročných sa ponúka možnosť ubytovania pod stanom, prípadne ubytovanie v pojazdnom automobile - karavane. Preto sa tu znižuje atraktivnosť daného odvetvia. Dôvodom je ľahké nahradenie produktu.

Penzión Zámocký mlyn je odlišný od ostatných produktov svojím zameraním na ubytovanie rodín s deťmi v pokojnom prostredí, v blízkosti lesa a možnosti vychádzok na koňoch a staranie sa o domáce zvieratá.

Dostupnosť penziónu je dobrá, k penziónu vedie cesta III. triedy. Dôjsť sa teda dá ako automobilom, na bicykli, tak i autobusom.

Náklady na substitúty sú pre každý subjekt iné. Penzión Zámocký mlyn má ceny porovnateľné s konkurenciou, preto by mal dosiahnuť úspech aj zisku.

## **7.4 Analýza vnútorného prostredia**

Analýza vnútorného prostredia podniku je zameraná na poslanie podniku, ciele podniku, analýzu zákazníkov a predaj a analýzu marketingového mixu.

### **7.4.1 poslanie podniku**

Poslanie podniku zachytáva zmysel jeho založenia, je súčasťou strategického zamerania podniku. Poslanie sa líši podľa času, obsahu, formátu a presnosti. Penzión Zámocký mlyn vznikol v roku 2004. Vtedy sa rozhodol jeho majiteľ pre vznik penziónu, ktorý bude poskytovať kompletné ubytovacie služby so stravovaním vo vlastnej reštaurácii. Odkúpenie objektu od bývalého majiteľa, pána Kubíčka, bol hlavným impulzom pre vznik penziónu. Súčasný majiteľ penziónu sa snažil vyplniť miesto na trhu s ubytovaním v mikroregióne Lomnicko. V tej dobe sa podobné ubytovanie v spomínanej lokalite nenachádzalo. Penzión sa zameral na štýlové a originálne ubytovanie. Od roku 2004 prešiel objekt rozsiahlou rekonštrukciou.

V roku 2006 boli ponúknuté na ubytovanie 2 zrekonštruované izby na prízemí. na trhu však bol dopyt po ubytovaní v tejto lokalite vyšší, preto došlo počas dvoch rokov k rekonštrukcii aj ďalších troch izieb na prvom poschodí.

Poslanie podniku je teda trhovo orientované na sektor ubytovacích zariadení. Penzión Zámocký mlyn chce aj naďalej ponúkať kvalitné ubytovanie s možnosťou stravovania vo vlastnej reštaurácii. Ďalej rozšíriť svoje služby predovšetkým pre cyklistov a rodiny s deťmi. Mať povest' serióznej firmy, ktorá neustále zvyšuje svoje kvality.

#### **7.4.2 ciele podniku**

Hlavným cieľom penziónu Zámocký mlyn je uspokojiť potreby a želania klientov penziónu. Ďalej dosahovať ziskov, ktoré pokryjú všetky výdavky na chod penziónu a reštaurácie, na ďalšie rekonštrukcie a modernizácie penziónu. Udržiavať platobnú schopnosť penziónu, nedlžiť dodávateľom za prijatý tovar.

#### **7.4.3 analýza predaja**

Najvyššie zisky i návštevnosť dosahuje penzión v letnej sezóne, v júli a auguste. V týchto mesiacoch je návštevnosť penziónu stopercentná. V ďalších mesiacoch je návštevnosť veľmi priemerná, dosahuje asi 40% z celkovej kapacity penziónu. Penzión by zabezpečil zisk po celý rok, keby zvolil lepšiu stratégiu propagácie a dôslednejšie dbal na celkovú marketingovú stratégiu. Pre zaistenie ľahšieho prieniku na trh ubytovacích služieb by mala firma zvážiť ponuku nových produktov, ako sú ciele né zájazdy pre cieľovú skupinu zákazníkov penziónu.



#### **7.4.4 analýza zákazníkov**

Zákazníci v penzióne bývajú rozmanité skupiny ľudí. Sú to rodiny s deťmi, manželské páry i jednotlivci. Prichádzajú ako z tuzemska, tak zo zahraničia. Ponúkané služby čerpajú v penzióne a jeho blízkom okolí. Ako sa už skôr majiteľovi potvrdilo, zákazníci hľadajú kvalitné ubytovanie za prijateľnú cenu. Zákazníci tiež uprednostňujú ľahkú rezerváciu ubytovanie, ktoré im umožňujú webové stránky. Platba za službu je potom hradená na mieste v hotovosti.

#### **7.4.5 produktová politika**

Medzi produkty penziónu radíme jeho ponúkané ubytovanie, funkčnosť a vybavenie izieb, ďalej reštauráciu a v nej ponúkané jedlá, okolie penziónu, ako je vonkajšia posedenie a možnosť výletov do okolia. Jednotlivé produkty sú popísané nižšie.

#### **7.4.6 Ubytovanie – izby**

Penzión Zámocký mlyn ponúka ubytovanie v šiestich štýlovo zariadených izbách. Z toho jeden apartmán je na prízemí, ďalších päť izieb spolu so spoločenskou halou sú na poschodí. Izby sú zariadené starožitným nábytkom a pomenované po pánoch z Lomnice: Markvart, Proček, Smil, Znata, Katarína a Sklenený apartmán. Ako zaujímavosť sú v izbách inštalované tzv. "brlohy". Je to priestor vytvorený pod stropnou konštrukciou určený pre spanie detí. Týmto šikovným nápadom sa zvýši kapacita izby až o 3 lôžka pre deti. Všetky izby sú štýlovo vybavené dobovým nábytkom. Sú odlišené ako názvom, tak farebou stien. Použité boli odtiene zelenej, ružovej, oranžovej, okrovej, modrej a žltej. V každej izbe je k dispozícii kúpeľňa so záchodom, nechýba vyhrievaná podlaha a elektrický sušiaci na uteráky. Okná sú osadené drevenými žalúziami. Na stenách visia zarámované fotografie z okolia, ktoré je možné si zakúpiť.

### **7.4.7 Reštaurácia**

Súčasťou penziónu Zámocký mlyn je reštaurácia s názvom "Osvěžovna u Lojzičky". Kapacita reštaurácie je 25 miest. Na stoly ide vykonať rezervácie cez internetové stránky penziónu. Celá reštaurácia je nefajčiarska. Prevádzková doba sa líši v závislosti od letnej a zimnej sezóny, ale aj na počasí daného dňa. Cez letnú sezónu je otváracia doba od 10 h do 22 h, v zimnej sezóne len od 16 h - do 20 h. K samotnej reštaurácii patrí aj židovská jedáleň. Tá ponúka na posedenie ďalších 8 miest. V reštaurácii je možné si objednať typické židovské jedlá.

Reštaurácia ponúka typické české jedlá. Toto stále menu je doplnené sezónnymi pochúťkami, ako je kozí syr, alebo šopský šalát. V jedálnom lístku sa objavujú tiež bio pokrmy. Z bio pokrmov je možné vymenovať bio hrstkovú polievku alebo pohánkové karbonátky. V židovskej jedálni sa podávajú tematické jedlá, napr. Šolet či Cimes. Ceny i porcie jedál sú porovnateľné s okolitými reštauráciami.

Nápojový lístok ponúka teplé i chladené nápoje. Ten sa nijako významne od konkurenčných reštaurácií nelíši. Podáva sa káva Lavazza a čaj Dilmah, čapuje sa pivo Bernard a točená Kofola.

### **7.4.8 vonkajšie priestory**

Penzión Zámocký mlyn disponuje vonkajším posedením a saunou priamo pred penziónom. Vonkajšie posedenie môžeme rozdeliť na dve časti.

Prvá časť je nekrytá, je to posedenie s kapacitou 55 miest s drevenými stolmi a lavicami so slnečníkmi. Stoly sú obsluhované personálom z reštaurácie. V blízkosti stolov je vybudované väčšie detské ihrisko. To sa skladá z detského hradu, šmýkačiek a rôznych drevených konštrukcií. V letnej sezóne sú za poplatok k dispozícii dve trampolíny. Ďalej je v nekrytej časti umiestnená hracia plocha pre spoločenské hry.

Druhá časť vonkajšieho posedenia je krytá, teda zastrešená. Je vybudovaná v rovnakom dizajne ako penzión. Kapacita je 35 miest na sedenie. V letnej sezóne sa

priamo v krytej časti podáva občerstvenie. Pri firemných akciách je tu možné premietanie.

K vonkajšiemu posedenie ďalej patrí sociálne zariadenie, detský kútik, prebaľovací kútik pre matky s možnosťou ohrevu detských jedál v mikrovlnnej rúre.

#### **7.4.9 Okolie**

Ako už bolo napísané v úvode, penzión Zámocký mlyn leží v prostredí začínajúcej Vysočiny, v kaňone potoku Besének v obci Lomnice. Penzión je vzdialený od juhomoravskej metropoly Brna 33 km. V okolí penziónu sa nachádza mnoho zaujímavostí, či už prírodných alebo historických pamiatok, ktoré nabádajú k návšteve. Za zmienku stojí:

Zámok Lomnice u Tišnova.	Vzdialenosť: 0,2 km.
Zrúcanina Dolní Loučky.	Vzdialenosť: 12 km.
Rozhľadňa Tišnov - Klucanina.	Vzdialenosť: 7,5 km.
Zrúcanina Skryje.	Vzdialenosť: 19 km.
Zrúcanina Újezd u Tišnova.	Vzdialenosť: 16 km.
Hrad Pernštejn.	Vzdialenosť: 13 km.

#### cyklotrasa

Penzión leží na hlavnej cyklistickej trase C1, spájajúcej Brno a Prahu. Táto cyklotrasa ponúka v okolí veľa možností k výletu na bicykli. Sú tu trasy ľahké, stredne ťažké aj pre zdatných cyklistov.

#### 7.4.10 cenová politika

O výške cien rozhoduje majiteľ penziónu. Medzi najvýznamnejšie faktory pre stanovenie cien za poskytovanú službu patrí reálne náklady, požadovaná veľkosť zisku, ktorého chce penzión dosiahnuť a v neposlednom rade očakávania zákazníkov. Cena by mala byť kompromisom medzi požiadavkami penziónu a jeho zákazníkmi.

Skleněný pokoj ( cena pro 2 osoby / noc ) .....	3480 Kč
Markvart ( cena pro 2 osoby / noc ) .....	2880 Kč
Kateřina ( cena pro 2 osoby / noc ) .....	2880 Kč
Proček ( cena pro 2 osoby / noc ) .....	2480 Kč
Znata ( cena pro 2 osoby / noc ) .....	2480 Kč
Smil ( cena pro 2 osoby / noc ) .....	2480 Kč

Obrázok 7 - Cenník zariadenia Zámecký mlýn[23]

#### 7.4.11 komunikačné mix

Medzi dostupné prostriedky komunikačného mixu možno zahrnúť reklamu, podporu predaja, public relations, osobný predaj, priamy marketing, sponzorstvo, internet.

Penzión Zámecký mlýn nevyužíva k svojej propagácii žiadne reklamy, okrem internetovej. Penzión má svoje internetové stránky, na ktorých poskytuje všetky informácie, vrátane rezervačného systému. Nemá žiadne inzeráty v novinách, spoty v rádiách, ani reklamu v televízii. Zameriava sa na public relations. Snaží sa poskytovať také služby, aby zákazníci odporučili po svojom pobyte penzión k návšteve aj svojmu okoliu. Ďalej ponúka pri sedemdňovom pobyte v letnej sezóne jednu noc zadarmo a pri štyroch a viac denných pobytoch mimo sezónu jednu noc zdarma. Žiadne ďalšie prvky komunikačného mixu penzión k svojmu zviditeľneniu nepoužíva.

## **7.5 SWOT ANALÝZA**

Pomocou SWOT analýzy identifikujeme silné a slabé stránky, príležitosti a hrozby súvisiace s penziónom. Je súčasťou strategického (dlhodobého) plánovania spoločnosti. Základom metódy je klasifikovať a ohodnotiť jednotlivé faktory rozdelené do 4 uvedených základných skupín.

Aby penzión dosiahol úspech, musí maximalizovať svoje prednosti a príležitosti, naopak minimalizovať nedostatky a hrozby.

### **silné stránky**

Medzi silné stránky penziónu určite patrí jeho umiestnenie. Nachádza sa v pokojnom a čistom prostredí, neďaleko od námestia mestečka Lomnice. Ďalej je táto poloha výhodná z pohľadu blízkosti moravskej metropoly Brna, ktorá je vzdialená asi 33 km. V prijateľnej vzdialenosti sa nachádza aj Moravský kras, Lednicko-Valtický areál a územie Vysočiny.

Ďalšou silnou stránkou penziónu je štýlové ubytovanie v izbách so sociálnym zariadením. Súčasťou každej izby je internetové pripojenie Wi-Fi. Ďalej vybavenie izieb pre deti, ktoré môžu využívať "detskej brloh". K areálu penziónu patrí aj detské ihrisko a parkovisko.

Silnou stránkou je aj zameranie na handicapované osoby, pre ktoré ponúka penzión bezbariérový prístup.

Významnou silnou stránkou je aj možnosť vychádzok na koňoch a staranie sa o domáce zvieratá.

### **slabé stránky**

Najzásadnejšou slabou stránkou je nedostatočná propagácia penziónu, opierajúci sa iba o internetové stránky. Žiadne ďalšie propagačné materiály nie sú pre propagáciu penziónu využité.

Ďalším faktorom je cenová politika. Ceny sú v porovnaní s okolitou konkurenciou vyššie.

## **príležitosti**

Ak by sa penzión zamerlal na svoju propagáciu v rôznych cestovných agentúrach a informačných turistických centrách, mohol by osloviť oveľa viac zákazníkov. Ponúknuť nový produkt v podobe pobytov s koňmi, alebo agroturistiky. V súčasnej dobe o agroturistiku záujem rapídne rastie. Tým krokom by penzión vstúpil na nové trhy.

Tento krok sa týka tiež oslovenie klientov, ako sú rodiny s deťmi, pre ktoré je v penzióne už mnohé vybavenie zaistené, a tiež cyklistov. Dobrá poloha penziónu na trase C1 Praha - Brno k tomu zaiste nabáda.

## **hrozby**

Najväčšou hrozbou, ako vo všetkých odvetviach, je pre penzión konkurencia. vstup každého nového konkurenta na trh je pre penzión Zámocký mlyn ohrozenie. Dôvodom je celkom jednoduchý vstup na trh. Penzión si však za dobu svojej existencie získal už stálych klientov.

Pre penzión môže byť hrozbou aj vzrast predaja substitútov, ako je v letnej sezóne ubytovanie v kempoch, či celoročne ubytovanie v hoteloch, či prenajatých chalupách a chatách.

Dopyt po ubytovaní môže klesnúť aj v prípade zmien zákazníckych postupov. Niektorí zákazníci uprednostňujú cenu pred kvalitou ponúkaných služieb a postačí im ubytovanie napr. pod stanom v kempe. Iní zákazníci sa môžu rozhodnúť danú službu vôbec nevyužiť.

Ďalšou hrozbou by mohlo byť zvýšenie sadzby dane na danú službu.

## 8. NÁVRHOVÁ ČASŤ

Zariadeniu by sme odporučili zväčšenie objektu, ktoré by prinieslo viac turistov počas letnej sezóny. Vytvorenie oddychovej zóny na relax. Vytvorenie sauny a vnútorného bazéna, ktorý by prispel k tomu aby sa letná sezóna predĺžila o minimálne 1 až 2 mesiace. Tak isto aj lepšiu reklamu mimo ostrova, ktorá by zase priniesla viac zákazníkov do reštaurácie. Zariadenie by mohlo viac využiť miestne atrakcie na tvorbu balíčkov pre hostí ako napríklad prenájom tenisových kurtov, alebo kajakov. Nebolo by na škodu ak by zariadenie malo bezbariérový prístup. A v neposlednom rade by sme odporučili penziónu lepšie školenie zamestnancov, keďže zamestnanci, ktorí pracujú iba počas letnej sezóny nie sú oboznámení so všetkým čo by pre svoju prácu potrebovali vedieť a tak niekedy príde k nedorozumeniam a neskôr sa to rieši až počas sezóny.

### 8.1 *Návrh akčnej stratégie*

#### **Neustála orientácia na zákazníka**

Snažiť sa čo najlepšie splniť požiadavky zákazníkov. Zisťovať ich spokojnosť s produktmi a službami prostredníctvom dotazníkov, internetových hodnotení a podobne. V prípade negatívnej recenzie sa dajú eliminovať prípadné nedostatky.

#### **Skvalitňovanie produktov a služieb**

Tento cieľ sa dá dosiahnuť zavedením QMS (Systému managementu kvality). Je to vlastne systematické riadenie podniku, ktoré obsahuje procesy napomáhajúce zvyšovaniu kvality riadenia, procesov, produktov, služieb, komunikácie a podobne.

#### **Pružné a pohotové reagovanie na zmenu cien v odvetví**

V prípade, že by sa vyskytlo nečakané zníženie, prípadne zvýšenie cien produktov a služieb v oblasti hotelových služieb, ubytovacie zariadenie by malo byť pripravené na to pohotovo zareagovať a podľa situácie prispôbiť cenu svojich produktov a služieb.

## **Propagácia a reklama**

Propagácia a reklama hrá veľmi dôležitú úlohu pri trvalom udržaní cestovného ruchu. Reklama pomáha oboznámiť ľudí o existencii podniku, jeho prednostiach a službách, ktoré ponúka. Investícia do reklamy sa mnoho krát oplatí. Taktiež sa dá dosiahnuť aj spolupráca s ostatnými podnikmi CR, spoločnou reklamou a odporúčaním sa navzájom podporovať.

## **Tvorba balíčkov a špeciálnych ponúk**

Na udržanie stálych, prípadne stále nových spokojných zákazníkov je dôležité taktiež marketingová stratégia. Nové balíčky pobytov, prípadne špeciálnych ponúk produktov a služieb ponúkaných ubytovacím zariadením, majú schopnosť prilákať nových, potenciálnych ale aj stálych zákazníkov.

## **Šetrenie energií**

Šetrenie energií môže pomôcť ubytovaciemu zariadeniu ušetriť finančné prostriedky. To sa dá dosiahnuť napríklad prostredníctvom používania úsporných žiaroviek, recyklovania odpadu (sklo, plast, batérie, ...), zavádzania technológií pre šetrenie energií, ako je voda, elektrina, plyn a podobne.

## **8.2 Pozitíva/negatíva**

### **Pozitíva**

Ako veľké plus je to, že personál je veľmi milý a priateľsky a vždy vyhovie každému zákazníkovi. Veď ako sa hovorí náš zákazník, náš pán. Ďalej by sme podotkli, že letisko ktoré je vzdialené od objektu cca 4 km je veľké pozitívum a hosťom vždy personál vyhovie ak sa potrebujú prepraviť zo zariadenia na letisko alebo opačne. Určite je pozitívom skutočnosť, že zariadenie sa nachádza priamo pri mori a ľudia nemusia chodiť autami na pláž. A tak tiež majú všetky dôležité veci po ruke. V tomto okolí sa nachádza množstvo turistických, športových a kultúrnych atrakcií ako napr. výlet loďou, festivaly, športoviská a kultúrne pamiatky. Ďalším pozitívom je aj fakt že prostredie v tomto mestečku je pekné a skôr je to destinácia na oddych pre rodiny



a môžu si tu v tichom a pokojnom prostredí vychutnať dovolenku. A v neposlednom rade je určite veľké plus to, že v celkom objekte je Wi – Fi. A súkromná pláž a záhrada dopĺňajú skvelú rodinnú atmosféru.

### **Negatíva**

Ako najväčšie negatívum čo sa týka tohto objektu je asi betónová pláž, ktorá možno nie všetkým turistom vyhovuje, ale predsa len Chorvátsko má more a to je dôležité. Tak tiež je negatívom aj ten fakt, že zariadenie je v prevádzke aj mimo sezónu, ktorá nie vždy je uspokojujúca, ale to je asi problém každého takéhoto zariadenia v Chorvátsku. A ako posledné negatívum by sme spomenuli každoročné veľké investície, ktoré si tento objekt samozrejme vyžaduje.

## ZÁVER

V súčasnej dobe zvädzajú podniky každý deň boj o priazeň zákazníka. aby spoločnosť dobre fungovala je potrebné využiť všetky možné spôsoby na získanie konkurenčnej výhody.

V bakalárskej práci je vykonaná analýza súčasnej situácie a vytvorený návrh akčnej stratégie pre zariadenie Villa Eva. Zariadenie sa nachádza v meste Omišalj na ostrove Krk v Chorvátsku. Zariadenie si za dobu svojej existencie získalo stálych zákazníkov, avšak ich počet celoročne nenapĺňa kapacitu zariadenia. Hlavným cieľom teda bolo navrhnúť akčnú stratégiu a spraviť odporúčania pre zariadenie tak, aby sa zvýšila návštevnosť zariadenia a aby sa zariadenie neustále napredovalo vo všetkých smeroch.

V prvej časti práce sme sa zameriavali na vymedzenie základných pojmov z oblasti cestovného ruchu a bližšie sme si priblížili charakteristiku a rozdelenie ubytovacích a gastronomických zariadení v Chorvátsku podľa klasifikácie danej zemi. Taktiež sme si priblížili jednotnú klasifikáciu ubytovacích zariadení v Českej republike.

Druhá časť práce analyzuje súčasný stav zariadenia Villa Eva. K popisu súčasného stavu vonkajšieho prostredia bola využitá STEP analýza, Porterova analýza konkurencie. Na účely zistenia slabých a silných stránok i príležitosti a hrozieb je použitá súhrnná metóda SWOT. Výsledky metódy SWOT sú vyhodnotené z analýzy vnútorného a vonkajšieho prostredia penziónu. Zariadenie sme porovnali z kapacitne zhodným zariadením Zámecký mlýn v Českej republike.

V návrhovej časti dochádza k návrhu akčnej stratégie a k odporúčaniam na zlepšenie na napredovanie zariadenia vo všetkých smeroch

Villa Eva je ubytovacie zariadenie na ktoré sa dá aplikovať množstvo metód, ktoré prispievajú k jeho trvalej udržateľnosti. V tejto práci sme vykonali analýzy, vnútorného, ale aj vonkajšieho prostredia a na ich základe sme navrhli prípadné stratégie, ktoré by mohli pomôcť zlepšiť, alebo zdokonaľiť súčasti ubytovacieho zariadenia.

## ZOZNAM POUŽITEJ LITERATÚRY

- [1] HORNER, S., SWARBROOKE, J. Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času. Praha: Grada. 2003. 486 s. ISBN 80-247-0202-9.
- [2] MARIĆ, Rajko. Menadžment turizma i ugostiteljstva. Beogradska poslovna škola, 2007. ISBN 9788671691734.
- [3] Pravidnik o razvrstavanju, kategorizaciji i posebnim standardima ugostiteljskih objekata iz skupine Hoteli [online]. Dostupné na internete: [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2016\\_06\\_56\\_1451.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2016_06_56_1451.html)
- [4] Pravidnik o razvrstavanju i kategorizaciji objekata u kojima se pružaju ugostiteljske usluge u domaćinstvu [online]. Dostupné na internete: [https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2016\\_01\\_9\\_241.html](https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/2016_01_9_241.html)
- [5] Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení České republiky 2015-2020, Metodika.
- [6] HORÁKOVÁ, Helena. Strategický marketing. 1. vydání. Praha: Grada, 2003. 200 s. ISBN 80-247-0447-1.
- [7] Demografické tendence [online]. Dostupné na internete: <http://www.businessinfo.cz/cs/clanky/chorvatsko-zakladni-charakteristika-teritoria-18778.html#sec2>
- [8] Chorvátsko: Základní ekonomický přehled [online]. Dostupné na internete: <http://www.businessinfo.cz/cs/clanky/chorvatsko-zakladni-charakteristika-teritoria-18778.html>
- [9] Chorvátsko: Zahraniční obchod a investice [online]. Dostupné na internete: <http://www.businessinfo.cz/cs/clanky/chorvatsko-zahranicni-obchod-a-investice-18779.html>

- [10] MEFFERT, Heribert. Marketing management. Praha: Grada Publishing, 1996. 551 s. ISBN 80-7169-329-4.
- [11] KOTLER, Philip. Marketing management. 11. vydání. Praha: Grada, 2003. 706 s. ISBN 0-13-033629-7.
- [12] McKinsey 7s [online]. Dostupné na internete: <https://managementmania.com/cs/mckinsey-7s>
- [13] Stakeholders [online]. Dostupné na internete: <http://www.businessvize.cz/strategie/kdo-jsou-to-vlastne-stakeholders-a-proc-a-jak-se-o-ne-zajimat>
- [14] Populace ČR [online]. Dostupné na internete: [https://www.czso.cz/csu/czso/obyvatelstvo\\_lide](https://www.czso.cz/csu/czso/obyvatelstvo_lide)
- [15] Cestovní ruch v Jihomoravském kraji v roce 2017 [online]. Dostupné na internete: <https://www.czso.cz/csu/xb/cestovni-ruch-v-jihomoravskem-kraji-v-roce-2017>
- [16] Česká ekonomika [online]. Dostupné na internete: <https://www.kurzy.cz/makroekonomika/hdp/?imakroGraphFrom=1.1.2017>
- [17] Odkaz na obrázok Kategorizácia zariadení [online]. Dostupné na internete: <https://narodne-novine.nn.hr/clanci/sluzbeni/dodatni/439160.jpg>
- [18] Vlastná tvorba obrázka Zariadenie Villa Eva [autor].
- [19] Odkaz na obrázok Obchodná bilancia Chorvátska za posledných 5 rokov [online]. Dostupné na internete: <http://www.businessinfo.cz/cs/clanky/chorvatsko-zahranicni-obchod-a-investice-18779.html>
- [20] Vlastná tvorba obrázka Porterov model piatich síl [autor].

- [21] Vlastná tvorba obrázka Cenník zariadenia Villa Eva [autor].
- [22] Vlastná tvorba obrázka Mapa ČR a vyznačenie Lomnice [autor].
- [23] Odkaz na obrázok Cenník zariadenia Zámecký mlýn [online]. Dostupné na internete: <http://www.novy-svet.cz/cenik>