

Vysoká škola logistiky o. p. s.

**Zefektivnění logistických služeb pro zvýšení
konkurenční schopnosti hotelu Fit**

(Diplomová práce)

Přerov 2019

Bc. Renáta Šlemendová



Vysoká škola
logistiky
o.p.s.

Zadání diplomové práce

studentka	Bc. Renáta Šlemendová
studijní program	Logistika
obor	Logistika

Vedoucí Katedry magisterského studia Vám ve smyslu čl. 22 Studijního a zkušebního řádu Vysoké školy logistiky o.p.s. pro studium v navazujícím magisterském studijním programu určuje tuto diplomovou práci:

Název tématu: **Projekt zefektivnění logistických služeb pro zvýšení konkurenční schopnosti hotelu Fit v Přerově**

Cíl práce:

Na základě analýzy současného stavu logistických služeb v hotelu Fit navrhnout projekt směřující k zefektivnění těchto služeb.

Zásady pro vypracování:

Využijte teoretických východisek oboru logistika. Čerpejte z literatury doporučené vedoucím práce a při zpracování práce postupujte v souladu s pokyny VŠLG a doporučeními vedoucího práce. Části práce využívající neveřejné informace uveďte v samostatné příloze.

Diplomovou práci zpracujte v těchto bodech:

Úvod

1. Literární rešerše z problematiky logistických služeb a konkurenční schopnosti
2. Charakteristika hotelu Fit a jeho konkurence
3. Analýza logistických služeb v hotelu Fit
4. Návrh projektu zefektivnění logistických služeb v uvedeném hotelovém zařízení
5. Zhodnocení návrhu

Závěr

Rozsah práce: 50 – 60 normostran textu

Seznam odborné literatury:

BARTES, František. Strategie konkurenčních střetů. Ostrava, KEY Publishing, 2011. ISBN 978-80-7418-100-9.

BERÁNEK, Jaromír. Moderní řízení hotelového provozu. Praha: Grada, 2016. ISBN 978-80-86724-45-4.

GROS, Ivan, BARANČÍK, Ivan a Zdeněk ČUJAN. Velká kniha logistiky. Praha: ČVUT, 2016. ISBN 978-80-7080-952-5.

KŘÍŽEK, Felix a Josef NEUFUS. Moderní hotelový management. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-4835-1.

Vedoucí diplomové práce:

doc. Ing. Josef Kubík, CSc.

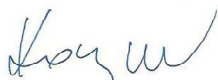
Datum zadání diplomové práce:

31. 10. 2018

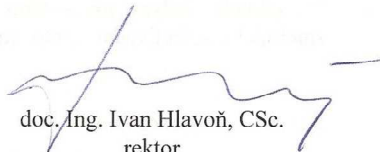
Datum odevzdání diplomové práce:

11. 5. 2019

Přerov 31. 10. 2018



doc. Dr. Ing. Oldřich Kodym
vedoucí katedry



doc. Ing. Ivan Hlavoň, CSc.
rektor

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že předložená diplomová práce je původní a že jsem ji vypracovala samostatně. Prohlašuji, že citace použitých pramenů je úplná a že jsem v práci neporušila autorská práva ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o autorském právu, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů.

Prohlašuji, že jsem byla také seznámena s tím, že se na mou diplomovou práci plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, zejména § 60 – školní dílo. Beru na vědomí, že Vysoká škola logistiky o.p.s. nezasahuje do mých autorských práv užitím mé diplomové práce pro pedagogické, vědecké a prezentační účely školy. Užiji-li svou diplomovou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědoma povinnosti informovat před tím o této skutečnosti Vysokou školu logistiky o.p.s. prorektora pro vzdělávání.

Prohlašuji, že jsem byla poučena o tom, že diplomová práce je veřejná ve smyslu zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, zejména § 47b. Taktéž dávám souhlas Vysoké škole logistiky o.p.s. pro pedagogické, vědecké a prezentační účely.

Prohlašuji, že odevzdaná tištěná verze diplomové práce, elektronická verze na odevzdaném optickém médiu a verze nahraná do informačního systému jsou totožné.

V Přerově, dne 09. 05. 2019

.....

podpis

Poděkování

Mé poděkování patří zejména mému vedoucímu diplomové práce doc. Ing. Josef Kubíkovi, PhD., za jeho odborné vedení, cenné rady a trpělivý přístup, kterým mi pomohl při psaní mé diplomové práce.

Anotace

Diplomová práce je zaměřena na poskytované služby hotelu Fit v Přerově. Cílem diplomové práce je na základě analýzy současného stavu logistických služeb v hotelu Fit navrhnout projekt směřující k zefektivnění těchto služeb. Práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část. V teoretické části je zaměřena pozornost na literární rešerši z problematiky logistických služeb a konkurenční schopnosti. Blíže jsou specifikovány pojmy, jako je logistika, služba, ubytovací zařízení a její kategorizace. Dále je v teoretické části zaměřena pozornost na charakteristiku hotelu Fit v Přerově. V praktické části je provedena analýza logistických služeb v hotelu Fit. Na základě zjištěných výsledků jsou navržena doporučení pro hotel Fit.

Klíčová slova

logistika, logistické služby, hotelnictví, hotel Fit

Annotation

This diploma thesis is focused on a provided services of the Fit hotel in Přerov. The aim of this diploma thesis is to devise a project which could raise the efficiency of these services based on analysis of the current state of the logistics services in the Fit hotel. Diploma thesis is divided into theoretical and practical part. The theoretical part is focused on the literary research which deals with the issues of logistical services and competitive abilities. There are also concepts such as a logistics, service, accommodation services and their categorization specified in more details. This part also includes a characteristics of the hotel Fit in Přerov. Than, in the practical part, there is a description of an analysis of the logistics services in the Fit hotel. Based on the results, there are recommendations for the Fit hotel suggested.

Keywords

logistics, logistics services, hotel industry, hotel Fit

Obsah

Úvod.....	9
1 Literární rešerše z problematiky logistických služeb a konkurenční schopnosti.....	10
1.1 Logistika.....	10
1.1.1 Dodavatelský řetězec.....	10
1.1.2 Logistický řetězec	11
1.1.3 Logistický systém.....	11
1.1.4 Dodavatelský systém	11
1.2 Služba.....	11
1.2.1 Vlastnosti služeb.....	12
1.3 Cestovní ruch.....	14
1.4 Kategorizace ubytovacích zařízení.....	14
1.4.1 Hotel.....	15
1.4.2 Hotel garni	17
1.4.3 Motel.....	17
1.4.4 Penzion.....	17
1.4.5 Boarding house	17
1.4.6 Horská chata	17
1.4.7 Apartmánový hotel	17
1.4.8 Botel	17
1.5 Typy ubytovacích jednotek	18
1.6 Klasifikace a standardizace ubytovacích zařízení.....	19
1.7 Legislativa	22
2 Charakteristika hotelu Fit a jeho konkurence	25
2.1 Organizační struktura Hotelu FIT	26

2.2	Poskytované služby Hotelu Fit.....	28
2.2.1	Ubytování	28
2.2.2	Firemní konference a akce	30
2.2.3	Gastronomie	30
2.3	Konkurence	31
2.4	Konkurenční podniky v Přerově	32
3	Analýza logistických služeb hotelu Fit	35
3.1	Struktura tržeb hotelu Fit.....	35
3.2	Struktura plateb za služby hotelu Fit.....	36
3.3	Tržby vzniklé z provozu v hotelu Fit	37
3.3.1	Analýza tržeb ubytování hotelu Fit.....	37
3.4	Náklady vzniklé v provozu hotelu Fit.....	39
3.4.1	Náklady restaurace hotelu Fit.....	40
3.4.2	Náklady na 1 osobu	41
3.5	Struktura hostů hotelu Fit.....	42
3.6	Analýza využití ubytovacích kapacit hotelu	43
3.7	Analýza Benchmarking	45
3.8	SWOT analýza	48
3.8.1	Vyhodnocení SWOT analýzy	50
3.9	Dotazníkové šetření.....	53
4	Návrh projektu zefektivnění logistických služeb v uvedeném hotelovém zařízení ..	59
5	Zhodnocení návrhu	69
	Závěr.....	70
	Soupis bibliografických citací	71
	Seznam ilustrací a tabulek.....	73

Úvod

Diplomová práce se zabývá zefektivněním logistických služeb pro zvýšení konkurenční schopnosti hotelu Fit v Přerově. V České republice dochází v posledních letech k výraznému oživování cestovního ruchu. Mezi roky 2014 a 2015 to bylo nejzřetelnější, kdy se znatelně navyšovala jak návštěvnost České republiky, tak i počet přenocování v ubytovacích zařízeních v České republice. Na tuto situaci reagoval i trh ubytovacích kapacit, kdy po propadu mezi roky 2013 až 2014 o více jak 6 %, docházelo k navyšování hromadných ubytovacích kapacit, kam se řadí hotely a další ubytovací zařízení jako jsou: hotely vyšší kategorie, ostatní hotely, penziony, dále kempy, chatové osady, turistické ubytovny a ostatní. Na oživení tohoto odvětví se velkou měrou podílí zlepšující se ekonomická situace a nárůst zaměstnanosti a mezd, jež zvyšuje kupní sílu a spotřebu domácností. Vedle těchto makroekonomických faktorů k tomu přispívá i bezpečnost regionu, dostupnost i změna v režimu dovolených, kdy část Čechů jezdí častěji na dovolené či na tzv. prodloužené víkendy, jež jsou pro návštěvu regionů v ČR příhodné. (Vývoj cestovního ruchu a hotelnictví v ČR - eDOTACE, © 2019)

Cílem diplomové práce je na základě analýzy současného stavu logistických služeb v hotelu Fit navrhnout projekt směřující k zefektivnění těchto služeb.

Diplomová práce je rozčleněna na teoretickou a praktickou část, strukturována je do 5 hlavních kapitol. V první kapitole je přiblížena literární rešerše z problematiky logistických služeb a konkurenčních schopnosti. Druhá kapitola se zabývá charakteristikou hotelu Fit v Přerově a jeho konkurencí. V teoretické části je na základě studia odborné literatury metoda deskripce.

Praktickou část představují třetí, čtvrtá a pátá kapitola. Ve třetí kapitole je provedena analýza logistických služeb v hotelu Fit v Přerově v poslední době za rok 2018 a v rozmezí posledních let. Pozornost je věnována tržbám, příjmům a nákladům vzniklým z provozu hotelu Fit. Dále je směřována pozornost na strukturu zákazníků a také je uvedeno dotazníkové šetření, které je zpracováno graficky. Obsahem čtvrté kapitoly je zaměření na návrhy na zefektivnění logistických služeb v uvedeném hotelovém zařízení. V páté kapitole je zhodnocení předešlého návrhu.

1 Literární rešerše z problematiky logistických služeb a konkurenční schopnosti

V této kapitole je definována terminologie z problematiky logistických služeb a konkurenční schopnosti, kde bude věnována pozornost pojmům související s cestovním ruchem, logistikou a všech zúčastněných osob v dané problematice. Také v této kapitole budou vysvětleny pojmy, jako je hotel, penzion, aj. Díky pojmu hotel budou specifikovány jednotlivé kategorie hotelu, jak se liší, co nabízí a jak co mohou potencionální zákazníci očekávat od takového hotelu, jaké služby jim budou nabízeny.

1.1 Logistika

Logistika je vědní obor, která se v různých odborných publikacích definuje rozdílně např. dle profesora Grose a kolektivu je nadefinována: *„Logistika je ta část řízení dodavatelského řetězce, která plánuje, realizuje a efektivně a účinně řídí dopředné i zpětné toky výrobků, služeb a příslušných informací od místa původu do místa spotřeby a skladování zboží tak, aby byly splněny požadavky konečného zákazníka. K typickým řízeným aktivitám patří doprava, správa vozového parku, skladování, manipulace s materiály, plnění objednávek, návrh logistické sítě, řízení zásob, plánování nabídky a poptávky a řízení poskytovatelů logistických služeb. V různé míře logistické funkce zahrnují také vyhledávání zdrojů a nákup, plánování a rozvrhování výroby, balení a kompletace a služby zákazníkům. Je zapojena do všech úrovní plánování a realizace – strategické, operativní a taktické. Řízení logistiky je integrující funkce, která koordinuje a optimalizuje všechny logistické činnosti, stejně jako se podílí na propojení logistických činností s dalšími funkcemi, včetně marketingu, výroby, prodeje, financí a informačních technologií.“* (Gros a kol., 2016, s. 25)

1.1.1 Dodavatelský řetězec

Dodavatelský řetězec je prostředí, v němž dochází k postupné přeměně tzv. zdrojů ve výrobky a služby konečnému zákazníkovi. Nejdůležitější pojetí je především o posloupnosti, množinách organizací, které jsou nositeli funkcí nutných pro realizaci a zároveň sled kroků, událostí (či aktivit nebo procesů).

Řízení dodavatelských řetězců v sobě zahrnuje plánování a řízení všech aktivit, počínaje vyhledáváním zdrojů a nákupem přes transformaci zdrojů a realizaci dalších logistických aktivit. Významná skutečnost je, že zahrnuje koordinaci a spolupráci mezi partnery v řetězci, např. dodavatelé, zprostředkovatelé, poskytovatelé služeb a zákazníci. Dodavatelský řetězec integruje řízení nabídky a poptávky uvnitř organizace a zároveň i mezi jinými organizacemi spojenými s uvedenou společností. (Gros a kol., 2016)

1.1.2 Logistický řetězec

Logistický řetězec je posloupnost činností, jejichž výkon je nezbytný pro splnění požadavků finálního zákazníka v požadovaném čase, množství, kvalitě a v požadovaném místě. Logistický řetězec lze představit jako podmnožinu dodavatelského řetězce. Přechod od logistického k dodavatelskému systému zvyšuje nároky na systém jejich řízení, dále na strukturu a funkčnost toku informací ve struktuře stále složitějších systémů. (Gros a kol., 2016)

1.1.3 Logistický systém

Logistický systém je jako množina organizací a vazeb mezi nimi, jehož prvky se podílejí na plánování a výkonu posloupnosti činností v logistickém řetězci. (Gros a kol., 2016)

1.1.4 Dodavatelský systém

Dodatelský systém je nadefinován jako množina organizací a vazeb mezi nimi, která se podílí na plánování a výkonu posloupnosti činností v dodavatelském řetězci. (Gros a kol., 2016)

1.2 Služba

Definice pojmu služba je hned několik např. američtí autoři Kotler a Armstrong ji definují takto: „**Služba je jakákoliv činnost nebo výhoda, kterou jedna strana může nabídnout druhé straně, je v zásadě nehmotná a jejím výsledkem není vlastnictví. Produkce služby může, ale nemusí být spojena s hmotným produktem.**“

Funkční rozdíly vycházejí především z vlastností služeb a zdůvodňují charakteristické rozdílné faktory služeb:

- ❖ služby nelze skladovat,
- ❖ pokud existují distribuční kanály, jsou krátké,
- ❖ neexistuje patentová ochrana,
- ❖ v sektoru služeb neexistuje masová produkce, proto je obtížné je standardizovat,
- ❖ služby nelze balit,
- ❖ nelze poskytovat vzorky,
- ❖ vzhledem k nehmotné povaze služeb je obtížné využít ekonomickou teorii nabídky, poptávky a nákladů aj.

Vzhledem k heterogenitě nelze služby zobecňovat jak v jejich vlastnostech, tak ve funkčních rozdílech. U pokusů zobecnit určité rysy společné pro všechny služby v minulosti ukázaly jako nepravdivé.

1.2.1 Vlastnosti služeb

Mezi nejvýznamnější vlastnosti služeb patří:

- 1) nehmotnost
- 2) neoddělitelnost
- 3) heterogenita
- 4) zničitelnost
- 5) nemožnost vlastnictví

1) Nehmotnost

Nehmotnost je nejcharakterističtější vlastností služeb a od této vlastnosti se odvíjejí další. Službu nelze zhodnotit žádným fyzickým smyslem – nelze si ji prohlédnout a pouze jen v málo případech si ji lze vyzkoušet. Mnoho vlastností, které při podpoře prodeje zboží odvolává reklama a které může zákazník pouhým pohledem ověřit, zůstává při prodeji zákazníkovi skryto. Některé prvky představující kvalitu nabízené

služby jako je např. spolehlivost, osobní přístup poskytovatele, důvěryhodnost, jistota aj., lze ověřit až při nákupu služby. Z toho vyplývá větší míra nejistoty zákazníka. Zákazník tak má ztížený výběr mezi konkurujícími si poskytovateli totožných či podobných služeb.

2) Neoddělitelnost

Služba je produkována v přítomnosti zákazníka, zákazník se přímo účastní poskytování služby, je tedy neoddělitelnou součástí produkce služby. Producent služby a zákazník se musejí setkat v místě a v čase tak, aby výhoda, kterou zákazník získává poskytnutím služby, mohla být realizována. Zákazník zpravidla nemusí být přítomen po celou dobu poskytování služby, jako např. při poskytování jídla v hotelu je uvařeno bez přítomnosti zákazníka. K vzájemnému spojení zákazníka s poskytovatelem služby přispívá logistika služeb. Producenta služby lze v některých případech nahradit strojem (např. bankomat).

3) Heterogenita

Variabilita služeb souvisí především se standardem kvality služby. V procesu poskytování služby jsou přítomni lidé – zákazníci a poskytovatelé služby, jejich chování se nedá předvídat. Nelze provádět výstupní kontroly kvality před dodáním služby tak, jako tomu bývá u zboží. Proto se může stát, že poskytnutí jedné a totožné služby u více zákazníků se kvalitou může lišit. Poskytovatel služby je ovlivněn různými vlivy např. odpočatý lektor dopoledne přednese živou a zajímavou přednášku, zatímco večer ten samý lektor je už unavený a nezabývá se vysvětlením obtížných míst a příkladů z praxe, aj. Nehmotnost a heterogenita služeb vedou k tomu, že služby je obtížné patentovat. V některých případech se lze setkat s franchisingem např. při poskytování rychlého občerstvení (KFC, MC, ...), hotelových služeb (hotel Hilton), poradenských služeb, kdy je do jisté míry chráněn způsob, tj. proces poskytování služby. Heterogenita vede k větší účasti lidí při procesu poskytování služby, což vede k tomu, že vstup na trh je snadnější, ale je zde více konkurentů.

4) Zničitelnost

Nehmotnost služeb vede k tomu, že služby nelze skladovat, uchovávat, znovu prodávat nebo vracet. Ať je to sedadlo v divadle, místo na zájezdu či znalosti jazykového lektora, které nejsou využity (prodány) v čase, kdy jsou nabízeny, nelze je skladovat ani prodat později. Pro daný okamžik jsou ztracené, zničené. Např. prohraný soudní spor vinou špatného advokáta nelze nahradit, zatímco dojem ze špatné přednášky v soukromé škole

lze po reklamaci zlepšit poskytnutím náhradní lekce. Většinou lze náhradou vrátit zaplacenou cenu služby, případně poskytnout slevu z ceny. Je snaha sladit nabídku s poptávkou, tj. kapacity producentů s reálným kupním potenciálem předpokládaného trhu. To vede ke značné flexibilitě cen služeb.

5) Nemožnost vlastnictví

Nemožnost vlastnit službu souvisí s její nehmotností a zničitelností. Při nákupu zboží přechází na zákazníka právo vlastnit, avšak při poskytnutí služby zákazník nezíská za své peníze žádné vlastnictví. Zákazník si kupuje pouze právo na poskytnutí služby, např. čas lektora při přednášce či právo použít veřejný dopravní prostředek. V případě veřejných služeb je právo využívat služby produkované státem nabízeno za směnu jím placenými daněmi nebo sociální či zdravotní pojištění. Na zprostředkovatele nemůže přecházet vlastnické právo, jako tomu bývá u výrobků. (Halásek a Caletková, 2015)

1.3 Cestovní ruch

Cestovní ruch je významný pro společensko-ekonomický fenomén jak z pohledu jednotlivce, tak i společnosti. Každoročně představuje největší pohyb lidské populace za rekreací, poznáváním a naplněním vlastních představ o dovolené. (Hesková, 2011)

Cestovní ruch i s hotelnictvím v roce 2017 silně rostl, kopíroval ekonomický vývoj v Česku i ve světě. Počet hostů v hromadných ubytovacích zařízeních poprvé překročil hodnotu 20 mil. a počet uživatelů, kteří přenocovali, byl více než 53 milionů. (Tourism and the sharing economy - Think Tank, 2018)

1.4 Kategorizace ubytovacích zařízení

Kategorizace je pojem znamenající proces, kdy dochází k dělení ubytovacích zařízení do jednotlivých kategorií – hotel, hotel garni, motel, penzion, hotel, ubytovna, kolej, svobodárna, internát, kemp a skupiny chat nebo bungalovů apod. (Křížek a Neufus, 2014)

1.4.1 Hotel

Je obecný pojem pro široké spektrum ubytovacích zařízení, kde se za úplatu poskytuje přechodné ubytování. Podle odborné literatury a pro statistické účely se za hotel považuje ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty, vybavené pro poskytování přechodného ubytování a služby s ním spojené (zejména služby recepce, celodenní stravování, každodenní úklid, stlaní lůžka atd.). (Beránek, 2013)

Vedle ubytovacích služeb jsou v závislosti na klasifikaci, respektive na závislosti poskytování dalších služeb – stravovací, společensko-zábavní, relaxační, konferenční a obecně všechny služby, které jsou relevantní v této oblasti služeb. (Křížek a Neufus, 2014)

Na základě velikosti a vybavenosti bývají hotely klasifikovány do pěti tříd označených hvězdičkami. Mezi ubytovacími zařízeními hotelového typu rozlišují hotely a obdobná ubytovací zařízení např. penzion. Hotely se liší dle:

❖ Velikosti

Velikostní kategorie nejsou přesně definovány odbornou literaturou, avšak pro statistické účely rozlišuje Český Statistický Úřad v databázi hromadných ubytovacích zařízení dle počtu pokojů

- Malé (do 60 lůžek).
- Střední (60 až 250 lůžek).
- Velké (nad 250 lůžek).

❖ Umístění

- Přímořské.
- Horské.
- Městské.
- Lázeňské.
- Rekreační.

❖ Doby provozu

- Celoroční.
- Sezónní.

- ❖ Poptávky
 - Městské hotely zaměřené na business klientelu.
 - Kongresové hotely.
 - Hotely rekreačních středisek.
 - Hotely zaměřené na sportovní klientelu atd.
- ❖ Třídy
 - Neklasifikované ubytování.
 - Jednohvězdičkové hotely.
 - Dvouhvězdičkové hotely.
 - Tříhvězdičkové hotely.
 - Čtyřhvězdičkové hotely.
 - Pětihvězdičkové hotely.
- ❖ Formy řízení
 - Nezávislé.
 - Franchisingové.
 - Řízené skupinou.
- ❖ Prostředí
 - Tradiční hotely.
 - Hotely v historických objektech.
 - Hotely s rodinnou atmosférou atd.

Funkce hotelu se odráží v rozsahu poskytovaných služeb. Hotelové služby se dělí na:

- ❖ Základní služby – služby ubytovací a stravovací, tyto se dále dělí na celou řadu procesů v návaznosti na kategorii, třídu a velikostní typ hromadného ubytovacího zařízení.
- ❖ Doplňkové služby – např. donáška zavazadel, praní prádla, směnárna, kancelářské služby (tisk dokumentů, kopírování dokumentů, odesílání faxů), animační programy, zajištění dopravy k hotelu (z letiště či z nádraží), rezervace vstupenek a letenek aj. (Beránek, 2013)

1.4.2 Hotel garni

Hotel garni je ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty poskytující přechodné ubytování a má vybavení jen pro omezený rozsah stravování (většinou pouze snídaně). (Beránek, 2013)

1.4.3 Motel

Motel je ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty poskytující přechodné ubytování a služby s tím spojené zejména pro motoristy, člení se do čtyř tříd. Zařízení se nachází v blízkosti pozemních komunikací s možností parkování. Recepce i restaurace může být mimo ubytovací část. (Beránek, 2013)

1.4.4 Penzion

Penzion je ubytovací zařízení s nejméně 5 a maximálně 20 pokoji pro hosty, s omezeným rozsahem společenských a doplňkových služeb (chybí restaurace). (Křížek a Neufus, 2014)

1.4.5 Boarding house

Boarding house je označení pro hotel v městském prostředí, kde je ubytování poskytováno na delší časové rozmezí. (Beránek, 2013)

1.4.6 Horská chata

Horská chata je turistické ubytovací zařízení vhodné k poskytnutí ubytování pro horolezce a horským turistům v odlehlých horských oblastech. (Beránek, 2013)

1.4.7 Apartmánový hotel

Apartmánový hotel představuje hotel, kde jsou hosté ubytováni v apartmánech. Apartmán = ubytování poskytující oddělenou místnost pro spaní a místnost se sedací soupravou a kuchyňským koutem). (Beránek, 2013)

1.4.8 Botel

Botel je ubytovací zařízení umístěné v trvale zakotvené osobní lodi. (Křížek a Neufus, 2014)

1.5 Typy ubytovacích jednotek

- Jednolůžkový pokoj – pokoj s lůžkem pro jednu osobu.
- Dvoulůžkový pokoj – pokoj se dvěma lůžky a to ve formě dvoulůžka nebo ve formě dvou lůžek umístěných vedle sebe.
- Dvoulůžkový pokoj (twin) – pokoj se dvěma oddělenými lůžky.
- Vícelůžkový pokoj – pokoj se třemi nebo více lůžky.
- Rodinný pokoj – pokoj se třemi nebo více lůžky, z nichž alespoň dvě lůžka jsou vhodná pro dospělé osoby.
- Společná ložnice – vícelůžkový pokoj nabízející lůžka pro osoby, které mohou nebo nemusí patřit k určité skupině.
- Junior suite – ubytování se zvláštním místem pro sezení v jednom pokoji.
- Suite – ubytování poskytované ve vzájemně oddělených propojených místnostech s lůžkem (ložnice) a sedací soupravou (obývací pokoj).
- Apartmá – ubytování poskytující oddělenou místnost pro spaní a místnost se sedací soupravou a kuchyňským koutem.
- Studio – ubytování v jednom pokoji s kuchyňským koutem.
- Spojené pokoje – samostatné pokoje s lůžky propojené spojovacími dveřmi.
- Duplex – ubytování na více podlažích s vyhrazeným propojením jednotlivých podlaží.

Strava a sazba za ubytování:

- Ubytování bez snídaně – sazba, při které cena ubytování neobsahuje jídla ani nápoje.
- Ubytování se snídaní – sazba, při které je do ceny zahrnuta snídaně.
- Polopenze – sazba, při které je do ceny zahrnuta snídaně a dále buď oběd, nebo večeře.
- Plná penze – sazba, při které je do ceny zahrnuta snídaně, oběd a večeře.

- All inclusive (vše v ceně) – sazba, při které je do ceny ubytování zahrnuta strava a určené nápoje, společně s užíváním stanovených zařízení. (Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení České republiky 2015 - 2020: Metodika, 2019)

1.6 Klasifikace a standardizace ubytovacích zařízení

Pojem klasifikace znamená vymezení minimálních požadavků, které musí splňovat jednotlivé třídy ubytovacích zařízení. Jestliže ubytovací zařízení splní tyto požadavky je ubytovacím zařízením udělen certifikát a klasifikační znak (nejčastěji v podobě samolepek s odpovídajícím počtem hvězdiček) dle Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení. Klasifikační systém je nápomocný především pro hosty a zprostředkovatele v podobě záruky kvality a jistoty, že úroveň vybavení a poskytovaných služeb budou odpovídat očekávanému standardu. S klasifikací souvisí pojem standardizace, což jsou obecné požadavky na poskytované služby vybavení. Certifikace označuje proces udělení certifikátu a klasifikačního znaku dle Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení České republiky pro kategorii hotel, hotel garni, pension, motel a hotel. Klasifikační systémy se v jednotlivých státech liší, což je pro účastníky cestovního ruchu problém. Hlavní roli zde hrají především kulturní a geografické rozdíly, dále způsoby jakými byly systémy vyvinuty (státními orgány nebo profesními sdruženími) a zda jsou v daném státě tyto certifikáty ze zákona povinné. V poslední době díky globalizaci, internetu a modernímu způsobu života došlo ke snížení těchto rozdílů a i jednotlivé státy projevují snahu a postupnou harmonizaci o vytvoření jednotného klasifikačního systému hromadných ubytovacích zařízení se stejnými kritérii, alespoň na úrovni Evropské unie. V České republice se klasifikací zabývá Asociace hotelů a restaurací ČR a organizace UNIOST – Sdružení podnikatelů, pohostinství, ve stravovacích a ubytovacích službách. Tyto organizace za podpory Ministerstva pro místní rozvoj ČR a České centrály cestovního ruchu – Czech Tourism sestavily oficiální jednotnou klasifikaci ubytovacích zařízení ČR. Na základě rozsahu poskytovaných služeb může být hotelu uděleno 1-5 hvězdiček. Podle počtu hvězdiček se vymezují následující třídy ubytování:

- Tourist (1 hvězdička).
- Economy (2 hvězdičky).

- Standard (3 hvězdičky).
- First Class (4 hvězdičky).
- Luxury (5 hvězdiček).

V kategorii **Tourist** * je zahrnuto:

- každodenní úklid pokoje;
- 100 % pokojů má barevnou TV včetně dálkového ovladače nebo nabízí možnost TV zapůjčit;
- stůl a židle;
- mýdlo nebo tekuté tělové mýdlo, 1 ručník na osobu;
- služby recepce k dispozici;
- možnost přijetí a odesílání faxů;
- veřejně přístupný telefon pro hosty;
- snídaňová nabídka;
- nabídka nápojů v hotelu (např. automaty na chodbách);
- možnost uložení cenností.

V kategorii **Economy** ** je:

- každodenní úklid pokoje, každodenní výměna ručníků na požádání;
- 100 % pokojů má barevnou TV včetně dálkového ovladače nebo nabízí možnost TV zapůjčit;
- světlo na čtení vedle lůžka;
- přísada do koupele nebo sprchový gel/mýdlo;
- 1 ručník, 1 osuška na osobu, poličky na prádlo;
- nabídka hygienických předmětů (např. zubní kartáček, zubní pasta, holicí souprava);
- možnost placení kreditními kartami;

- snídaně formou bufetu nebo odpovídající snídaňový lístek;
- možnost uložení cenností.

Kategorie **Standard ***** nabízí:

- 100 % pokojů má barevnou TV včetně dálkového ovladače, rozhlas;
- telefon v pokoji, noční stolek, světlo ke čtení;
- přístup na internet v pokoji nebo ve veřejných prostorech;
- topení v koupelně, vysoušeč vlasů, kosmetické ubrousky;
- zrcadlo na výšku postavy, místo pro uložení zavazadla/kufru;
- šitíčko, pomůcky na čištění obuvi, služba prádelny, žehlení;
- polštář a přikrývky navíc na požádání;
- recepce otevřená 14 hodin, telefonicky dostupná 24 hodin denně, personál hovořící dvěma jazyky (čeština, a jeden světový jazyk);
- místa k sezení v prostoru recepce, pomoc se zavazadly;
- centrální trezor nebo trezor na pokoji;
- přehledný systém vyřizování stížností;
- restaurace otevřená alespoň 5 dnů v týdnu.

V kategorii **First Class ******* obsahuje:

- čalouněné křeslo/pohovka se stolkem;
- kosmetické produkty (např. sprchovací čepice, pilníček na nehty, bavlněné tampony), kosmetické zrcátko, velká odkládací plocha v koupelně;
- osušky, pantofle na požádání, krejčovská služba – drobné opravy;
- přístup na internet a internetový terminál, možnost IT podpory;
- recepce otevřená 18 hodin, telefonicky dostupná 24 hodin;
- hotelová hala s místy k sezení a nápojovým servisem, hotelový bar;

- snídaňový bufet nebo snídaňový jídelní lístek prostřednictvím Room Service;
- restaurace s nabídkou otevřená alespoň 6 dnů v týdnu;
- zjišťování a vyhodnocování připomínek hostů.

V kategorii **Luxury ******* jsou:

- produkty osobní péče v lahvičkách, župan na pokoji;
- internet – PC v pokoji, trezor v pokoji;
- služba žehlení (navrácení do 1 hodiny), služba čištění obuvi;
- concierge, bagážista, dveřník;
- recepce otevřená 24 hodin, výcejazyčný personál (čeština a alespoň dva světové jazyky);
- prostorná hala recepce s místy k sezení a nápojovým servisem, hotelový bar;
- osobní uvítání každého hosta;
- minibar a nabídka pokrmů a nápojů prostřednictvím Room Service 24 hodin denně;
- restaurace s nabídkou otevřená 7 dní v týdnu;
- kontroly Mystery Guest. (Beránek, 2011)

1.7 Legislativa

Obecné předpisy pro podnikání v hotelnictví. Řídí se stejnými podmínkami a obecnými předpisy jako v jiných oborech:

Živnostenský zákon č. 455/1991 Sb. respektive jeho novela č. 356/1999 Sb. ze dne 9. prosince 1999 doplňuje v § 17 v odstavci 8 povinnosti provozovatelů ubytovacích zařízení.

Zákon o obchodních korporacích č. 90/2012 Sb. – podnikání právnických osob jako obchodní společnost (nejčastěji v hotelnictví s.r.o., a.s.).

V hotelnictví musí být splněny všechny **všeobecné a zvláštní podmínky** k provozování podnikatelské činnosti, které se týkají fyzických i právnických osob nebo stanovený zákonný zástupce.

Všeobecné podmínky:

- dosažení plnoletosti – min. 18 let;
- právní způsobilost – svéprávnost (vlastní zodpovědnost);
- trestní bezúhonnost – výpis z trestního rejstříku;
- doklad o daňových nedoplatcích – předložení dokladu, že podnikatel nemá vůči územním finančním státním orgánům daňové nedoplatky.

Zvláštní podmínky

- odborná způsobilost – doložení odborné způsobilosti a splnění požadované praxe v oboru (výuční list, vysvědčení o závěrečné zkoušce, vysvědčení o maturitní zkoušce, diplom nebo jiný doklad o absolvování vysoké školy, osvědčení o rekvalifikaci nebo doklad o vykonání kvalifikační zkoušky). Novela živnostenského zákona připouští, že doklady o odborné způsobilosti mohou být nahrazeny dokladem o vykonání šestileté praxe v oboru. Při splnění veškerých podmínek je vydán Živnostenský list. Živnostenské oprávnění není přenosné na jinou osobu. Ubytování je možné v současné době provozovat dvěma způsoby:
- živnostenské oprávnění Ubytovací služby – živnost volná
- živnostenské oprávnění Hostinská činnost – živnost řemeslná

Ministerstvo pro místní rozvoj ve **Vyhláše č. 501/2006 Sb., o obecných požadavcích na využití území**. Tento zákon stanovuje pojmy jako je hotel, motel, penzion, ostatní ubytovací zařízení.

Ministerstvo pro místní rozvoj ve **Vyhláše č. 268/2009 Sb., o technických požadavcích na stavby**. Tento zákon upravuje především požadavky na stavby, velikost pozemků, velikost staveb, aj.

Ministerstvo pro místní rozvoj ve **Vyhlášce č. 23/2008 Sb., o technických podmínkách požární ochrany staveb**. Tento zákon upravuje jak daleko mají být únikové schodiště, jak daleko od sebe má být hasící přístroje, evakuační výtah, požární alarm, aj.

Ministerstvo pro místní rozvoj ve **Vyhlášce č. 398/2009 Sb., o obecných technických požadavcích zabezpečujících bezbariérové užívání staveb**. Tento zákon upravuje pojem stavba s bezbariérovým přístupem, bezbariérovou rampu či výtah, bezpečnost užívání bezbariérových prostor pro veřejnost, aj. (Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení české republiky 2015-2020, Metodika, 2018)

2 Charakteristika hotelu Fit a jeho konkurence

Hotel FIT plus, a.s. se nachází v Olomouckém kraji v okrese Přerov. Přesná adresa Hotelu FIT plus, a.s. je na ulici Dvořákova 21b v Přerově. Dostupnost Hotelu FIT je dobrá díky MHD, které má zastávku 200 metrů od hotelu. Autobusové i vlakové nádraží je ve vzdálenosti 2000 metrů od hotelu a do centra je možné dojít pěšky či jet MHD, jelikož se nachází 700 metrů od hotelu FIT. Hotel FIT patří do ubytovacího zařízení kategorie Standard.

Společnost Hotel FIT plus a.s. vznikla změnou názvu společnosti BOND kapitál, a.s. K této změně došlo v lednu roku 2005 za rozhodnutí mimořádné valné hromady. Při zasedání valné hromady došlo také ke změně sídla a předmětu podnikání společnosti. Všechny tyto změny byly provedeny za účelem změny obchodní strategie společnosti, která se nově zaměřila na podnikání v cestovním ruchu, konkrétně na provoz Hotelu FIT v Přerově a tyto změny byly zapsány do Obchodního rejstříku v roce 2005.

Jediným akcionářem a majitelem je od 3. ledna 2019 Travel & Sport Management s.r.o. se sídlem v Lipníku nad Bečvou. Za společnost jedná člen představenstva ve všech záležitostech samostatně. V současné době je za jednání společnosti zodpovědný Mgr. Jiří Otáhal. Základní kapitál této společnosti činí 10 000 000,- Kč.

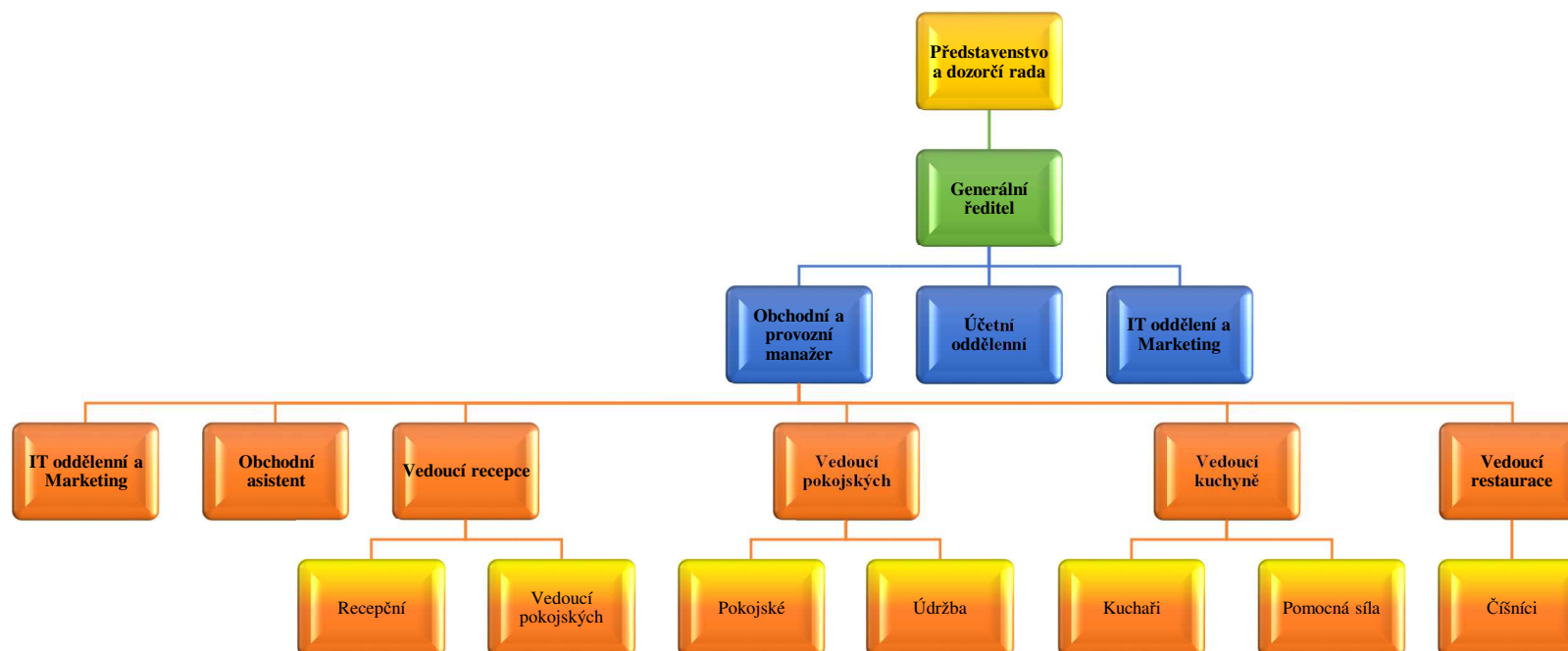
Hlavním předmětem podnikání společnosti

- ubytovací služby;
- pořádání kulturních produkcí, zábav a provozování zařízení sloužících zábavě;
- hostinská činnost;
- reklamní činnost a marketing;
- výroba, obchod a služby neuvedené v přílohách 1 až 3 živnostenského zákona;
- provozování tělovýchovných a sportovních služeb v oblasti vodních sportů;
- prodej lihovin. (Veřejný rejstřík a Sbírka listin - Ministerstvo spravedlnosti České republiky, 2019)

2.1 Organizační struktura Hotelu FIT

V této podkapitole je popsána struktura Hotelu FIT v Přerově. Dále pak budou charakterizovány jednotlivé pozice a oddělení. Také v této kapitole budou popsány jednotlivé povinnosti těchto pracovišť.

Schéma 2.1 Organizační struktura Hotelu FIT v Přerově



Zdroj: vlastní zpracování.

Generální ředitel hotelu – řídí činnost hotelu v souladu se zákony a ostatními obecně závaznými předpisy a vyhláškami, dále zabezpečuje plnění úkolů, které mu ukládají orgány společnosti a odpovídá za řízení hotelu a splnění úkolů orgánů společnosti.

Manažer hotelu – musí mít vůdčí a dobré organizační schopnosti. Dovednosti této profese spočívají obzvláště v obchodní znalosti, schopnosti předpovídat a přizpůsobit se dle zvyků různých zákazníků, schopnost ovládat různé typy počítačových programů, atd. Tato profese vyžaduje vysokoškolské vzdělání v hotelovém managementu nebo kvalifikaci s obchodním vzděláním pro práci v hotelu. Rozsah jeho činností je dle typu a velikosti hotelu. Je odpovědný především za plánování, organizování a řízení veškerých hotelových služeb, tvorbu strategického plánu hotelu s cílem maximalizace zisku, řízení cen, proces zásobování a mnoho dalších.

Účetní oddělení – jsou lidé, kteří navrhují a zajišťují systematické používání účetnictví pro snadné rozhodování managementu obchodu. Mezi hlavní aktivity patří: vytváření a systematické doplňování účtů, definování vztahů mezi jednotlivými položkami, sestavování analýz příjmů a nákladů, apod.

IT oddělení a marketing – pracovník, jehož úkolem je koordinovat, plánovat a dohlížet na veškeré aktivity související s informačními technologiemi. Měl by mít vysokoškolské vzdělání v oboru informačních technologií nebo zkušenosti z obchodní sféry. Je zodpovědný za zavádění a aktualizaci hotelového softwaru instalací a obnovu hardwaru, vytváření a údržbu sítě, správu internetových stránek atd.

Vedoucí recepce – zajišťuje bezproblémový každodenní chod recepce a halových služeb. Spolupracuje s ostatními úseky hotelu, především s ekonomickým oddělením a provádí reporty pro vyšší management. Mezi hlavní činnosti spadají: organizace a řízení pracovníků recepce, kontrola evidence hostů, provádění rozpisu služeb aj.

Vedoucí pokojských – je klíčová součást ubytovacího úseku. Důležité je, aby správně komunikovala s vedoucí recepce. Vedoucí odpovídá za plánování, organizování, a běžný provoz ubytovací části hotelu, je nadřízeným pokojským a uklízečkám, dohlíží na dodržování požadovaných standardů kvality služeb atd.

Recepční – musí být schopen rozpoznávat zákazníky a umět reagovat v jakékoliv situaci. Tato profese v sobě obnáší mít dobré administrativní a účetní znalosti, mít dobrý přehled o cestovním ruchu, musí podávat informace nově příchozím hostům, musí znát počítačové programy pro rezervaci a ubytování hostů. Dále tato profese musí

ovládat komunikační schopnosti a mít chuť se stále učit novým věcem. Mezi hlavní povinnosti patří: příjem a evidence hostů, poskytování informací o nabízených službách, pokladní činnost, vyřizování reklamací hostů, předávání pokynů spolupracovníkům zajišťující servis hotelovým hostům, aj.

Pokojská – v této profesi je důležitá spolehlivost, diskrétnost, rychlost, smysl pro čistotu a pořádek. Pokojská musí být seznámena s prostředky, které při své práci používá, a s postupy hotelového vybavení. Hlavní náplní této profese je: provádění úklidu pokojů, výměna ložního prádla, ručníků a toaletních potřeb. Dále pak zajišťuje ve spolupráci s prádelnou praní a čišťení oblečení hostů.

Uklízečka – je osoba, která vykonává úklid společných prostorů hotelu například: vstupní hala, chodby, toalety, aj. (Beránek a kolektiv, 2013)

2.2 Poskytované služby Hotelu Fit

Hotel FIT nabízí kvalitní ubytování i gastronomii pro region Přerov a jeho okolí. Mezi další činnosti, které jsou poskytovány, patří např. zajišťování konferencí, firemní večírky, svatby a jiné společenské události. Taktéž jsou nabízeny volnočasové aktivity jako je Indoor Golf se simulátorem, či saunou.

2.2.1 Ubytování

Hotel FIT nabízí ubytování v 76 pokojích různých kategorií, které se člení na tři typy: Standard, Business a Apartmán. Pokoje jsou umístěny v osmi podlažích.

Business – jsou dvoulůžkové pokoje s manželskou postelí či dvěma oddělenými postelemi s možností umístění přistýlky. K základnímu vybavení pokojů patří vlastní sociální zařízení s vanou nebo sprchovým koutem, telefonem, televizí a internetové připojení zdarma. Všechny pokoje jsou nekuřácké. Hotel v této kategorii nabízí 40 pokojů.

Comfort – Všechny pokoje jsou dvoulůžkové s dvěma oddělenými postelemi. Pokoje je vybaven sociálním zařízením s vanou nebo sprchovým koutem, pracovním stolem, televizí a internetem zdarma. Pokoje jsou nekuřácké. V hotelu je nabízeno celkem 32 pokojů tohoto typu.

Apartment – Tyto pokoje jsou rozděleny na obývací část, vybavené sedací soupravou, pracovní zónou s velkým pracovním stolem a spací částí s manželskou postelí. V hotelu jsou celkem čtyři a jsou vybaveny vlastním sociálním zařízením s vanou, telefonem, televizí a bezplatným internetem. Apartmány jsou nekuřácké. V hotelu jsou celkem 4 pokoje tohoto typu.

Tab. 2.1 Ceník ubytovacích prostor

Typ lůžka	Cena	Korporátní ceny
Comfort – jedna osoba	999,-	750,-
Comfort – dvě osoby	1 390,-	1260,-
Business – jedna osoba	1 290,-	860,-
Business – dvě osoby	1990,-	1450,-
Apartment (1-2 osoby)	2 500,-	-

Zdroj: Hotel FIT, 2018.

Ceny ubytování se dělí na ceny pultové a ceny korporátní. Ceny pultové dostává každý příchozí host, který si objedná pokoj přes internet, zavoláním do hotelu či přímo na místě. Korporátní ceny jsou pro hosty, kteří mají buď sami, nebo jejich firma sepsanou smlouvu a většinou obývají velmi často v hotelu Fit. U cen korporátních musí daný člověk potvrdit, že je z uvedených firem tím způsobem, že firma, která vyslala svého zaměstnance, musí předem poslat oznamovací email o tom, že daný host je z jejich firmy a má nárok na korporátní ceny.

Do ceny za ubytování není zahrnut městský poplatek, který platí každý host při příjezdu do hotelu, v ceně 6,- Kč na osobu/noc. Zákazníci hotelu mohou využít služby přistýlek, které jsou různě oceněny. Přistýlka pro děti do 6 let je zdarma a zároveň je dítě bez nároku na stravu. Cena přistýlky pro děti do 12 let je 350 Kč/noc a pro dospělého se pohybuje v ceně 500 Kč/noc. Pokud si hosté přivezou svého čtyřnohého miláčka je poplatek za psa ve výši 150 Kč/noc. V ceně ubytování je nárok osob, kromě výjimky dětí do 6 let na nárok na stravu (snídaně – formou švédských stolů) a také zaparkování vozidla v hlídaném parkovacím parku hotelu.

2.2.2 Firemní konference a akce

Dalším důležitým zaměřením podniku jsou konference a semináře. Hotel Fit nabízí konferenční prostory pro 420 osob, jestliže jsou všechny níže zmíněné salóanky uspořádány do divadelního uspořádání. Počet osob se mění dle uspořádání stolů ve všech salóancích. Všechny sály a salóanky jsou vybaveny moderní technikou, která nabízí organizátorům kvalitní zázemí pro všechny typy akcí. Hotel má k dispozici různé velké prostory od malých salóanků, které jsou vhodné pro privátní jednání, až po konferenční sál s kapacitou 220 osob v divadelním uspořádání.

Tab. 2.2 Cena za pronájem konferenčních prostor

	Kapacita	Cena
Konferenční sál laguna	220	1200,- /h.
Malý konferenční sál	120	800,-/ h.
Salonek I	32	250,-/ h.
Salonek II	48	350,-/ h.

Zdroj: Hotel FIT, 2018.

Všechny hotelové sály mají variabilní charakter a lze je přizpůsobit povaze jednotlivých akcí. Všechny konferenční prostory nabízí bezdrátové internetové připojení a technické vybavení jako diaprojektor, notebook, projekční plátno, flipchart, DVD přehrávač, videorekordér, bezdrátový mikrofon a ukazovátka.

2.2.3 Gastronomie

Velkým plusem hotelu je vlastní hotelová restaurace Harmonie. Také je v letních měsících možnost letní zahrádky, kde si hosté mohou posedět a dát si jídlo z jídelního lístku či ochutnat grilované speciality.

Restaurace

Hotelová restaurace nabízí bohatý výběr minutkových i hotových jídel. Restaurace disponuje posezením až pro 150 hostů, je klimatizovaná a nekuřácká. Restaurace

Harmonie vlastní profesionální obsluhu, pořádá speciální akce. V letních měsících mohou klienti využít posezení na terase, která disponuje místy až pro 40 osob. V Harmonii si zákazník může vybrat jak z jídelního lístku, tak i z denního menu. Restaurace získala ocenění a certifikáty Czech Specials ve třech oblastech, a to národní specialita, z regionu a zdravě. Je zde možné využít komplexních služeb spojených se svatební hostinou.

Catering

Hotel Fit nabízí jednotlivcům či firmám komplexní zabezpečení cateringových služeb. Cílem hotelu je nabídnout komplexní služby a připravit akci pro klienty přímo šité jim na míru, podle zadaných požadavků. Zaručuje osobní přístup ke každému zákazníkovi a flexibilní jednání. Hotel zajišťuje kompletní servis, obsluhu, inventář i výzdobu. Nejčastěji realizuje svatby, konferenční coffee breaky a rauty pro firemní akce přímo v prostorách hotelu v salóncích, konferenčních sálech nebo přímo v restauraci.

Sportovní vybavení a regenerace

V hotelu je k dispozici Indoor golf se simulátorem Fullswing verze 3.0. Také je v hotelu nabízena laserová střelnice. Hotelové středisko dále nabízí příjemnou relaxaci v sauně s možností masáží. V těsné blízkosti hotelu se nachází tenisový areál s antukovými kurty a halou, které odchovaly řadu osobností tenisového světa.

2.3 Konkurence

„Konkurenci lze považovat jako soupeření či soutěžení mezi dvěma či více subjekty. Je důležité si uvědomit, že aby mohl podnik vstoupit do konkurenčního vztahu, musí být splněny dvě základní podmínky a to:

- *Subjekt musí být konkurenční – musí mít určitý potenciál.*
- *Subjekt musí mít konkurenční zájem – musí chtít vstoupit do konkurenčního prostředí.“ (Mikoláš, 2005, s. 65)*

„Konkurenci lze taktéž chápat jako projev chování firmy na trhu. Lze ji vnímat jako obecné okolí firmy, kde působí mnoho jiných vlivů, které mají výrazný dopad

na konkurenceschopnost podniku. Konkurenční prostředí je charakteristické tím, že je proměnlivé a rychle se vyvíjí. Mnoho podniků si myslí, že zná své konkurenty velmi dobře, což není vždy pravdou. Důležité je neustále monitorovat současný stav na trhu a mít velmi dobrý přehled o tom, kdo na trhu již působí a kdo na trh vstupuje jako „nováček“. I vstupující firma s krédem „nováček“ dokáže nemile překvapit například velmi dobře zvolenou strategií, která jí může zajistit velmi výhodné postavení na trhu.“ (Zich, 2012, s. 48)

Typologie konkurence

Z pohledu mikroekonomie, je možné konkurenci členit následujícími způsoby:

„Konkurence mezi nabídkou a poptávkou – vyznačuje se tím, že výrobci chtějí prodat vše, co vyrobili a to za nejvyšší možnou cenu. Naopak snahou spotřebitele je uspokojit své potřeby nákupem daného produktu za co nejnižší cenu. Výsledkem je dojít ke kompromisu mezi oběma stranami. Konkurence na straně poptávky – souvisí se vstupem nových spotřebitelů na trh, kdy spotřebitel chce nakoupit co nejvíce produktů za co nejnižší cenu. Pokud poptávka přesahuje nabídku, budou ceny daného produktu stoupat. Konkurence na straně nabídky – snahou výrobce je prodat co nejvíce výrobků, za co nejvýhodnější cenu, která mu umožní dosáhnout co nejvyššího zisku. Cílem je zároveň oslabit své konkurenty na trhu. Tento typ konkurence je možné dále členit dle způsobu získání zákazníka a to: na cenovou X na necenovou nabídku. Z hlediska tržních podmínek se může členit na dokonalou X nedokonalou nabídku konkurenci.“ (Mikoláš, 2005, s. 66 – 67)

2.4 Konkurenční podniky v Přerově

Hotel Jana **Wellness & Congres**

Hotel Jana je považován za největšího konkurenta a to především díky své poloze, která se nachází v těsné blízkosti Hotelu FIT. Hotel Jana vznikl již v roce 1998 a proto již na trhu působí déle jak 20 let. V roce 2010 prošly pokoje komplexní rekonstrukcí. Taktéž v tomto roce byl vybudován nový velký kongresový a společenský sál, zimní zahrada, zahradní restaurace wellness a bowling. Hotel Jana disponuje 93 pokoji a 191 lůžky, dále má k dispozici 9 kongresových sálů, a jejich vybavení zahrnuje plátna a dataprojektory. Velký kongresový sál i společenský sál disponují divadelní technikou

a dokáží tak během 30 minut změnit na sál s tanečním parketem, kde se mohou pořádat plesy či jiné akce tohoto rázu. Hosté mají možnost využít parkoviště před budovou hotelu o celkové kapacitě 108 automobilů a dvou autobusů. Host si může v místní restauraci vybrat pokrm z domácí či mezinárodní kuchyně. Kapacita restaurace je 110 míst a disponuje dalšími pěti salónky. V rámci různých akcí např. firemních, hotel zabezpečuje catering, teplé bufety a rauty. Hotel nabízí pro své hosty možnost wellnessu, kde mohou strávit příjemné chvíle. Nabízí se wellness se solnou a aroma párou, sennou bio, aroma bio a finskou saunou, taktéž tu je možnost navštívit whirlpool, vodní jeskyni, masáže, Kneippový chodník aj. Nabídka volnočasových aktivit je rovněž bohatá. Domácí mazlíčci zde nejsou povoleni. (LH Hotel Jana **** Congress & Wellness, © 2018)

Hotel Zimní stadion**

Hotel Zimní stadion se nachází v klidné části Přerova cca 1000 metrů od Hotelu FIT. Hotel má k dispozici 11 pokojů po 4 lůžkách, všechny pokoje jsou vybaveny sociálním zařízením, TV a chladničkou. Samozřejmostí v dnešní době je bezdrátová síť Wi-Fi. Pro hosty je zařízeno bezplatné parkování před budovou hotelu. Součástí hotelu je restaurace, která prošla kompletní rekonstrukcí. Její současný stav dokážu obsloužit až 70 hostů. Za prostory restaurace je umístěný salónek o celkové kapacitě 50 osob, který slouží k domluveným společenským akcím. Hotel má k dispozici wellness, které nabízí finskou saunu, infrasaunu, posilovnu a whirlpool. (Hotel Přerov, © 2019)

Hotel Na Jižní ***

Hotel Na Jižní je situován v poměrně klidné části města Přerova. Hotel Na Jižní se nachází cca 2 km od Hotelu Fit. Hotel Na Jižní nabízí ubytování v jednolůžkových pokojích, dvoulůžkových pokojích nebo apartmánech, kde celková kapacita lůžek činí 81 míst. Pokoje jsou vybaveny klimatizací, telefonem, ledničkou, televizí, WI-FI a sociálním zařízením. Veškeré prostory hotelu jsou klimatizovány. Součástí hotelu je restaurace. V restauraci je kapacitně až 50 míst k sezení, kde host má možnost ochutnat různé české speciality, ale také zde může zakusit mezinárodní kuchyni. Vedle restaurace jsou situovány dva salonky, které jsou využívány pro různé společenské účely, jako jsou rodinné oslavy, svatební hostiny, smuteční hostiny, firemní rauty, semináře a různá školení – firemní, při rekvalifikaci, aj. Tyto salónky disponují kapacitou 40 osob (větší

salónek) a 20 osob (menší salónek). V prostorech hotelu se nacházejí ještě dva salónky vhodné k pořádání spíše firemních akcí. Disponují potřebným vybavením, jako jsou dataprojektory, plátna, flipcharty s fixy, DVD přehrávače a TV. Hotel nabízí relaxační i sportovní využití. Do relaxačních možností spadá sauna s ochlazovacím bazénkem, která je využívána hlavně sezónně. V sportcentru je možnost využít bowling, lukostřelbu, metanou a také pin pong. Součástí sportcentra je sportbar, který je možno využít pro osvěžení. Pro hosty je samozřejmostí bezplatné parkování v areálu hotelu. Pro majitele domácích mazlíčků, je zde možnost za příplatek ubytovat se i se svými zvířaty. (Hotel Přerov - penzion, ubytování a restaurace | Na Jižní Přerov, © 2015)

Penzion u Slunce

Penzion U Slunce je lokalizován v centru města Přerova. Klientům poskytuje ubytovací kapacitu o 6 dvoulůžkových pokojích, do jejichž vybavení spadá klimatizace, vlastní sociální zařízení, LED televize, WI-FI, lednice a bezpečnostní trezor. V penzionu je místní restaurace, kde kapacita je pro 50 osob. Penzion se zaměřuje na přípravu českých jídel, ale je možné ochutnat i mezinárodní kuchyni. Penzion umožňuje pořádat i menší společenské akce. V penzionu nejsou poskytovány wellness služby. Podnik nemá k dispozici vlastní parkovací místa, lze však parkovat v nedalekém okolí od penzionu. (Penzion U Slunce, © 2017)

Penzion Labuť

Penzion je umístěný v klidné části města Přerova nedaleko centra. V penzionu je poskytováno celkem 54 míst k ubytování a to v 18 dvoulůžkových pokojích a 6 vícelůžkových pokojích. Také je zde k dispozici 1 apartmán. Jednotlivé pokoje jsou vybaveny vlastním sociálním zařízením, WI-FI, TV. Některé z pokojů nabízejí i lednici. Penzion nemá restauraci v prostorách ubytování, ale nachází se ve vedlejší budově, kde hosté mají možnost využít stravovací služby. Služby wellnessu nejsou v penzionu poskytovány. Pro hosty je parkování zajištěno v areálu budovy zdarma. V tomto penzionu je možné přivést si s sebou svého mazlíčka ovšem pouze do velikosti 40 cm za určitý poplatek. (RESTAURACE U LABUTĚ, PŘEROV, © 2019)

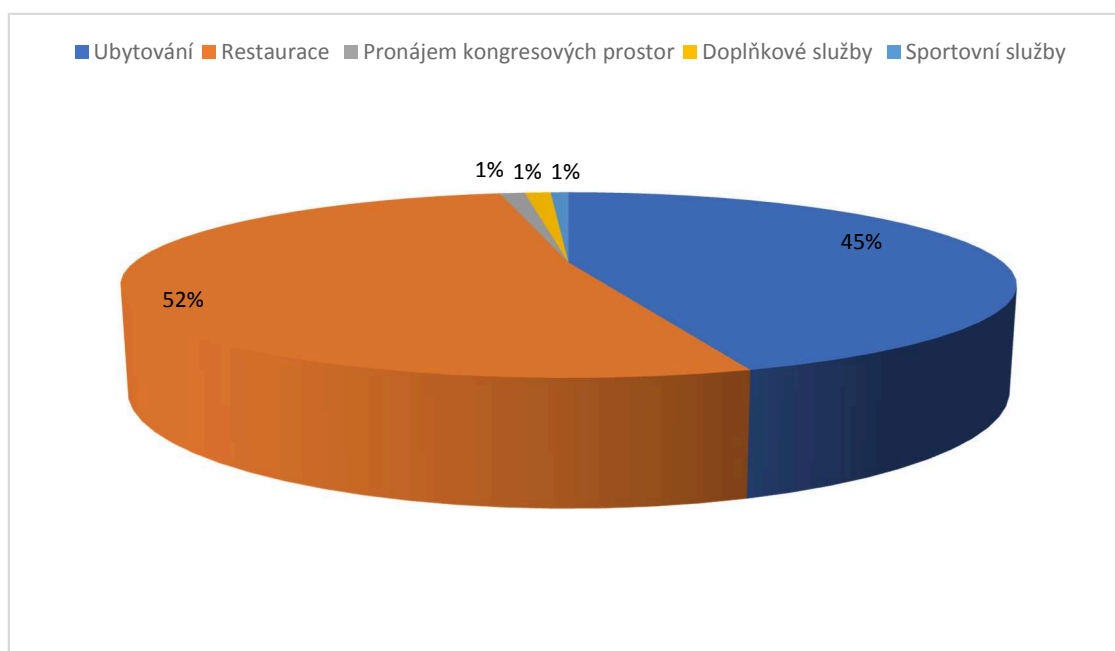
3 Analýza logistických služeb hotelu Fit

V této kapitole bude pojednáváno o praktických činnostech hotelu Fit. Budou zde jednotlivé analýzy provedené za rok 2018 či za delší časové období 2012-2018. Nejdříve bude na grafu zaznamenána celková struktura tržeb hotelu Fit, poté budou poukázány jednotlivé platby, které učinili hosté hotelu Fit. Platby budou rozděleny podle druhu použitých platebních prostředků za posledních 7 let. Níže budou poukázány i analýzy tržeb a nákladů hotelu Fit, které budou podrobněji specifikovány. Dále zde budou analyzovány ubytovací služby a také v této kapitole budou provedeny analýzy typu benchmarking a SWOT analýza, které budou jednotlivě podrobně popsány. V poslední řadě budou zde charakterizovány dotazníky spokojenosti, ze kterých budou vyvozeny výsledky podle dotázaných hostů.

3.1 Struktura tržeb hotelu Fit

Následující graf znázorňuje přibližnou strukturu tržeb za rok 2018. Jak lze z níže uvedeného grafu vidět, tak největší podíl mají tržby z restaurace a tržby za ubytování, které jsou plus mínus na stejno. Zatímco doplňkové služby, sportovní služby i pronájem kongresových prostor zaujímá velmi nízké procento. Do doplňkových služeb patří: prodej cigaret, prodej památkových předmětů, prodej občerstvení na recepci. Prodeje občerstvení je nejvíce využíváno, když je restaurace zavřená. Do sportovních služeb patří: platby za pronájem, například za možnost zahrát si na laserové střelnici, indoor golfu či jít do sauny. Při laserové střelnici hosté platí poplatek při vypůjčení zbraní nutné k této hře, který jim je vrácen, pokud vrátí zbraně nazpátek na recepci bez poškození či odcizení. Do pronájmu kongresových prostor patří tržby za pronájem místností, tržby při pořizování fotokopií, za půjčení flipchartu aj. Ceny při poskytování coffe breaku či jiného občerstvení odehrávající se v konferenčních místnostech jsou zaznamenávány do tržeb restaurace, proto neovlivňují tržby za pronájem kongresových prostor.

Graf 3.1 Struktura tržeb hotelu Fit 2018



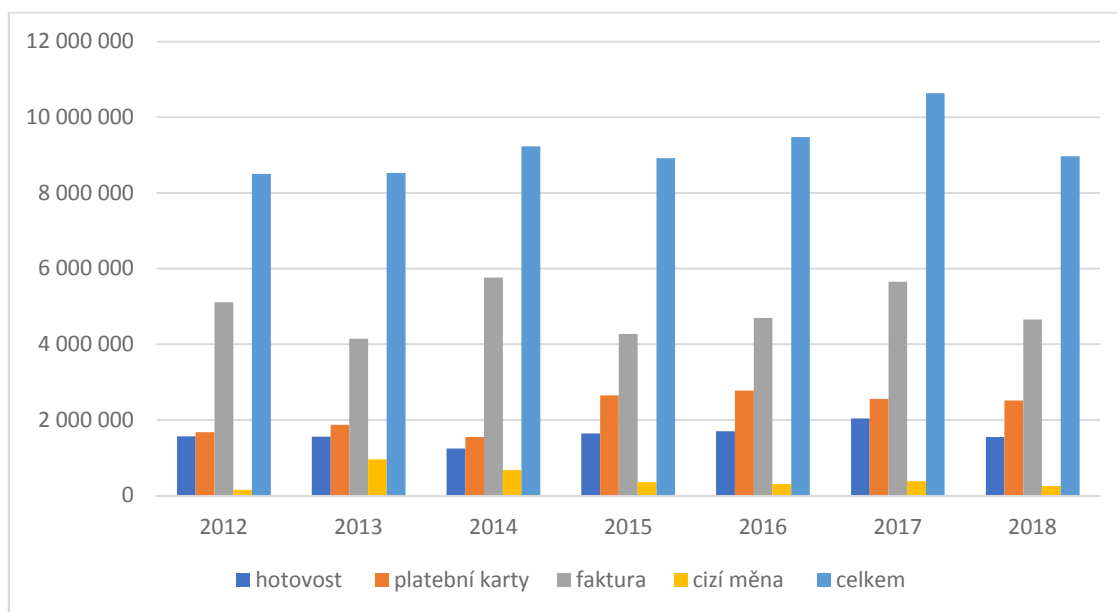
Zdroj: vlastní zpracování.

3.2 Struktura plateb za služby hotelu Fit

V níže uvedeném grafu za období posledních 6 let od roku 2012-2018. Od roku 2012-2014 byly celkové příjmy restaurace rostoucí. V roce 2015 byl mírný pokles v celkových příjmech restaurace, avšak od tohoto roku příjmy opět lineárně rostly, až do roku 2018, kdy byl opět mírný propad v celkových příjmech hotelové restaurace.

Nejvýznamnější podíl celkových příjmů restaurace tvoří faktury poskytnuté klientům, které tvoří více každý rok jak 50 % z celkových příjmů restaurace. Na druhém místě v pořadí důležitosti se nacházejí příjmy placené platebními kartami, které tvoří v letech 2012-2014 okolo 20 %, avšak od roku 2015 je vidět patrný růst těchto příjmů, který vytváří okolo 30 %. Je to především díky rostoucímu trendu bezkontaktních plateb pomocí platební karty. Na třetí pozici se nachází platby v hotovosti, které tvoří na celkových příjmech restaurace hotelu Fit zhruba 18 %. Na poslední pozici se nachází platby cizími měnami, které v průměru tvoří okolo 4 % z celkových příjmů restaurace hotelu Fit.

Graf 3.2 Struktura tržeb dle provedených plateb za období 2012-2018



Zdroj: vlastní zpracování.

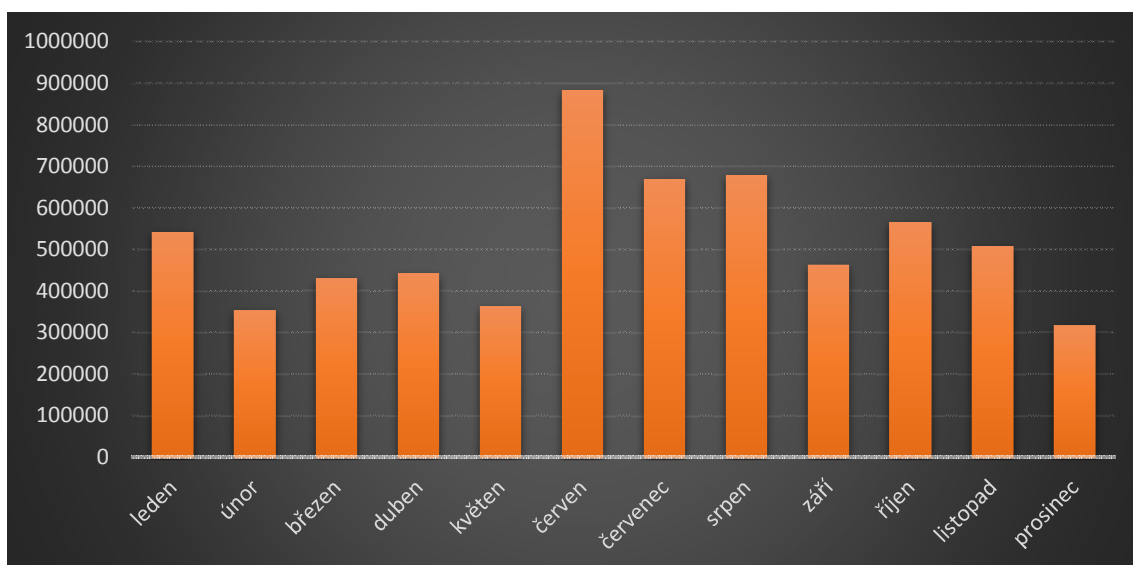
3.3 Tržby vzniklé z provozu v hotelu Fit

V následující podkapitole bude pojednáváno o vzniklých tržbách v hotelu Fit. Jednotlivé tržby budou rozděleny dle vzniku, a to na tržby z restaurace a tržby za ubytování, které poskytuje hotel Fit v Přerově. Jak tržby z restaurace, tak i tržby za ubytování budou prokázány pomocí grafu, z něhož budou vyvozeny výsledky provozu hotelu Fit v Přerově. Obě analýzy budou provedeny na základě skutečností z předešlého roku, tj. rok 2018, kde budou přiblíženy pomocí jednotlivých měsíců a výše tržeb.

3.3.1 Analýza tržeb ubytování hotelu Fit

V této analýze budou uvedeny tržby za poslední rok 2018 v hotelu Fit v Přerově. Ty budou znázorněny pomocí grafu podle jednotlivých měsíců.

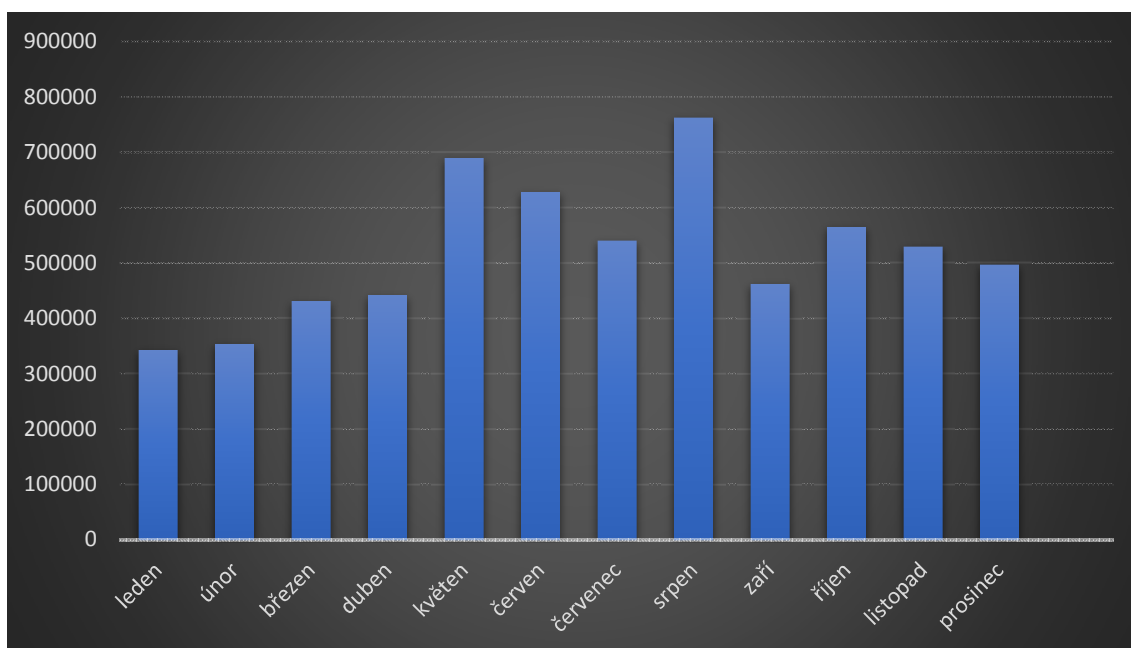
Graf 3.3 Struktura tržeb za ubytování v roce 2018



Zdroj: vlastní zpracování dle Hotelu Fit, 2018.

Jak je možné z výše uvedeného grafu určit, největší tržby za ubytování v uplynulém roce 2018, byly nejvyšší v červnu, červenci a srpnu. Z toho je možné usuzovat, že v období letních měsíců a období školních letních prázdnin jsou největší tržby za ubytování, díky tomu, že je krásné počasí a lidé si berou dovolenou. V letních měsících jsou pro potenciální hosty uspořádány poznávací balíčky po Kroměřížsku, které jsou hojně zakupovány přes slevový portál Slevomat. Přes rok jsou tržby za ubytování nestabilní, což prokazuje výše uvedený graf. Po celý rok jsou tržby za ubytování přijímány především díky kongresové turistice a díky tomu, že Hotel Fit je sportovně založen, proto mnoho hostů, kteří se zúčastňují konaných sportovních akcí, se ubytovávají v hotelu Fit. Díky stálým hostům, kteří jsou věrní hotelu Fit, i přes rostoucí konkurenci, jsou tržby za ubytování stále v průměru 52 000 za měsíc.

Graf 3.4 Analýza tržeb restaurace hotelu Fit za rok 2018



Zdroj: vlastní zpracování dle Hotelu Fit, 2018.

Jak je z výše uvedeného grafu možné vidět, největší tržby byly v měsících květen, červen a srpen. V srpnu byly tržby z celého roku největší, kdy tržby činily 13 % z celkových tržeb restaurace hotelu Fit. Hned za srpnem jsou největší tržby v květnu, které činily 12 % z celkových tržeb restaurace. A v červnu byly třetí největší tržby, které činily 11 % z celkových tržeb. Jak je možné vidět, tržby nesouvisí s obsazeností hotelu. Tržby se spíše odvíjí podle kulturních a společenských akcí pořádaných hotelem Fit.

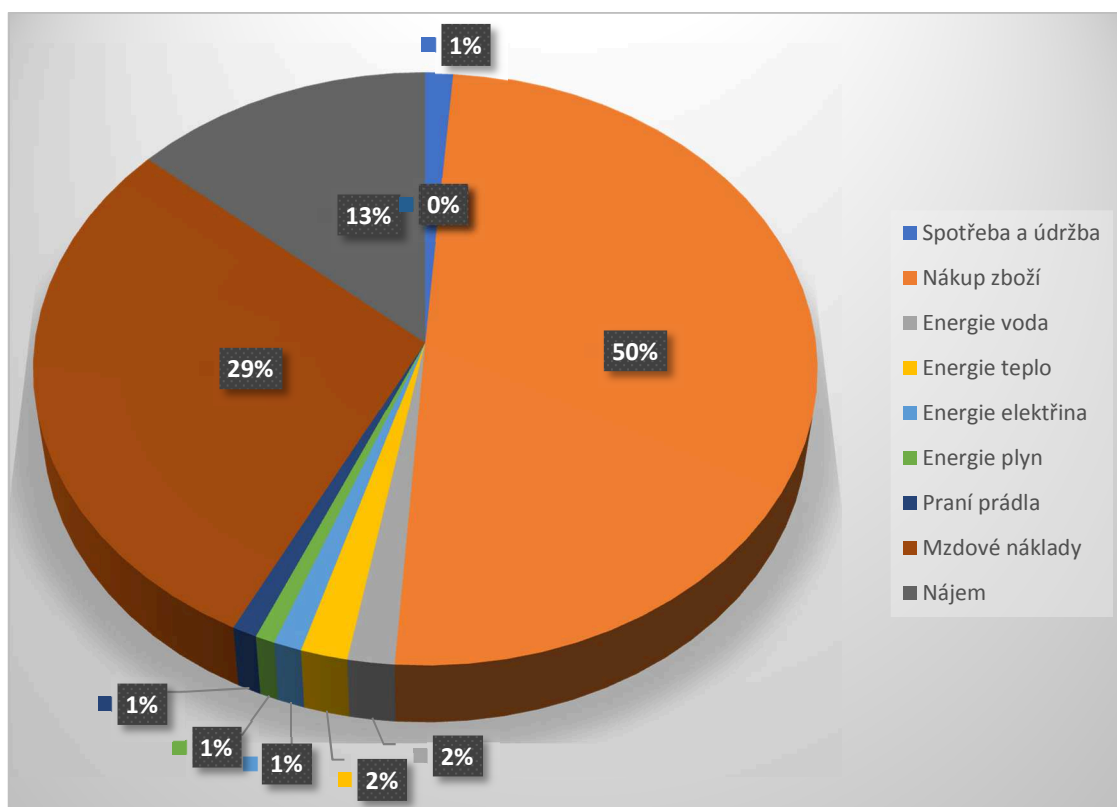
3.4 Náklady vzniklé v provozu hotelu Fit

V následující podkapitole bude pojednáváno o vzniklých nákladech hotelu Fit. Jednotlivé náklady budou rozděleny dle vzniku, a to na náklady restaurace a na náklady na 1 osobu, které vznikly v hotelu Fit v Přerově. Jak náklady restaurace, tak i náklady na 1 osobu budou prokázány pomocí grafu, který bude popsán na základě vzniklých výsledků. Obě analýzy budou provedeny na základě skutečností z předešlého roku, tj. rok 2018, kde budou přiblíženy pomocí jednotlivých skupin nákladů a výše nákladů, budou provedeny na základě měsíčních výdajů.

3.4.1 Náklady restaurace hotelu Fit

Níže bude uveden graf, ve kterém bude možno vidět strukturu jednotlivých nákladů vznikajících při provozu restaurace a jejich procentuální využití z celkových nákladů vzniklých v restauraci.

Graf 3.5 Náklady restaurace hotelu Fit



Zdroj: vlastní zpracování dle Hotelu Fit, 2018.

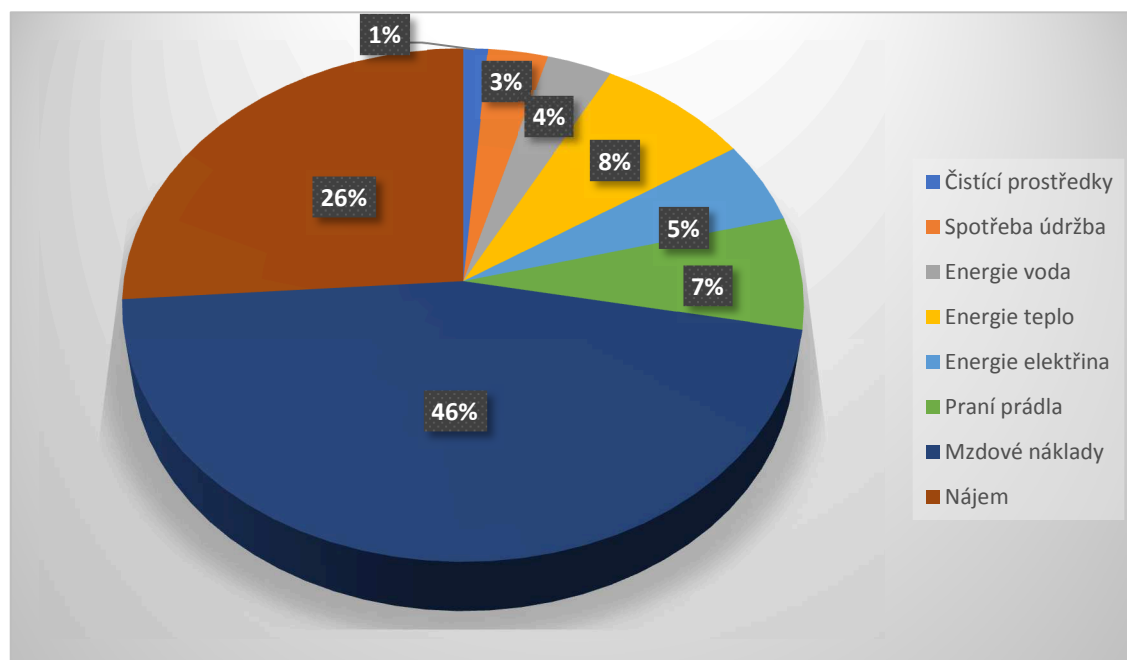
Jak výše uvedený graf ukazuje, největší podíl na nákladech má nákup zboží, který tvoří 50 % z celkových nákladů restaurace. Tyto náklady zahrnují nejen nákup potravin, nápojů včetně lihovin, ale i nákup potřebného skla, talířů, pánví a jiných kuchyňských potřeb. Dále zahrnují také nákup ubrusů a dekorací, potřebných pro pořádání meetingů, svateb a jiných akcí pořádaných hotelem Fit. Na druhé pozici z nejvýznamnějších nákladů jsou mzdové náklady, které jsou ve výši 29 %. V těchto nákladech jsou zahrnuty platy obsluhy, kuchařů a pomocných sil v kuchyni. Na třetím místě jsou

náklady za nájem, které činí 13 % z celkových nákladů. Ze zbylých 8 % tvoří hlavně 7 % energie, které pokrývají vodu, teplo, elektřinu, plyn a poslední 1 % nákladů, tvoří praní prádla pro restauraci.

3.4.2 Náklady na 1 osobu

V níže uveden grafu jsou situovány náklady na 1 osobu při ubytování v hotelu Fit. Jednotlivé náklady na osobu budou jmenovitě vypočteny a také budou procentuálně zobrazeny.

Graf 3.6 Náklady vzniklé na 1 osobu při ubytování



Zdroj: vlastní zpracování dle Hotelu Fit, 2018.

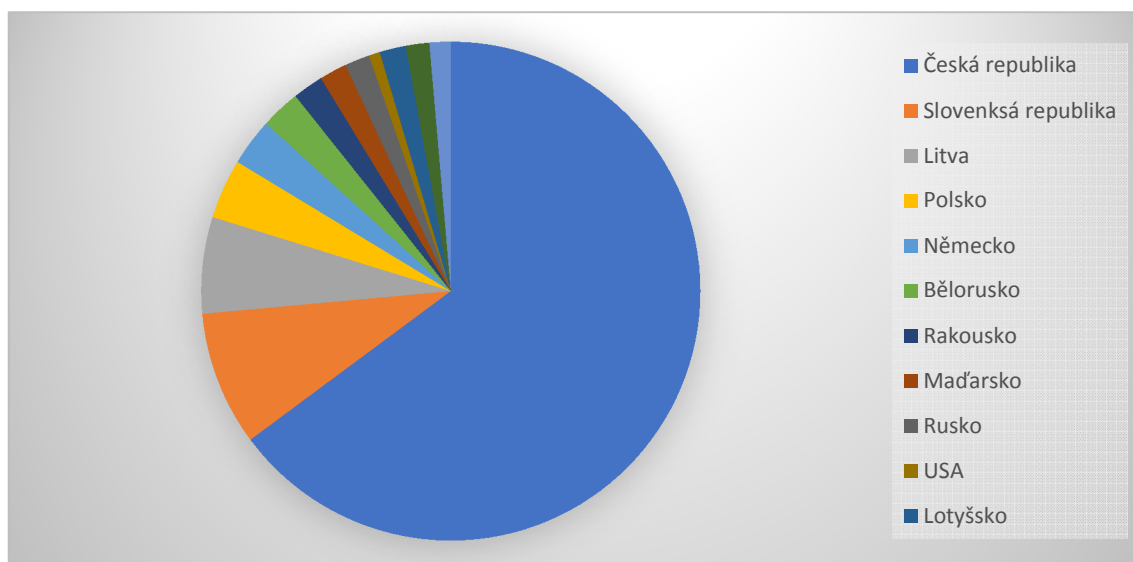
Jak lze z výše uvedeného grafu vidět, největší náklady na 1 osobu při ubytování tvoří mzdové náklady, které z celkových nákladů tvoří 46 %. V těchto nákladech nalezneme platy pokojských, recepčních, uklízečů, vedení aj. Na druhém místě významnosti jsou náklady za nájem budovy, které činí 26 % z celkových nákladů na jednu osobu. Ostatní složky, jsou méně významné dle počtu %, avšak nejsou nevýznamné pro potenciální hosty. Na třetím místě dle procentuálního propočtu jsou energie tvořící 17 % z celkových nákladů. Praní prádla a nákup čistících prostředků tvoří zbylých 8 % z celkových nákladů, které dle procentuálního využití jsou velmi nízké, avšak

pro potencionálního hosta jsou velmi důležité. Žádný z potencionálních hostů by nechtěl spát v neuklizeném pokoji, či v pokoji, který byl obydlen jiným hostem a nebyly by po něm převlečeny peřiny, což by bylo nejen nehygienické ale také především pro hosta nepřijatelné.

3.5 Struktura hostů hotelu Fit

Z níže uvedeného grafu bude možnost vyčíst, kolik procent z celkového počtu hostů hotelu Fit bylo cizinců a jaké národnostní skupiny byli.

Graf 3.7 Struktura hostů hotelu Fit



Zdroj: vlastní zpracování dle Hotelu Fit, 2018.

Jak lze z výše uvedeného grafu vidět největším podílem z celé struktury hostů hotelu Fit jsou Češi, kteří tvoří 65 % z celkového počtu hostů. Na druhém místě jsou Slováci, kteří tvoří 9 % z celkového počtu návštěvníků hotelu Fit. Na třetím místě jsou Litevčani tvořící 6 % z celkového počtu, hned po nich následují Poláci tvořící 4 % a Němci kteří tvoří 3 %. Zbytek hostů tvoří většinou mezi 1-2 % což dle počtu hostů je zhruba mezi 122 až 43 obyvateli hotelu z daného státu. Nejzajímavější je ovšem to, že např. hostů přijíždějících z Korejské republiky bylo více než hostů z Itálie. Nejméně hostů přijelo z USA, kterých bylo do počtu jen 43. Většina hostů s více jak 100 osobami jsou lidé z okolních států České republiky.

3.6 Analýza využití ubytovacích kapacit hotelu

Hotelnictví je náročným oborem nejen ve velkém objemu kapitálu ale především na neskladovatelnosti charakteru služeb. Rentabilita se odvíjí od využitelnosti kapacity hotelu. Optimální využití kapacity se udává kolem 70 %.

Pro statistické účely je sledováno v první řadě čisté využití lůžek (lůžkodny) a dále využití lůžkové kapacity, vyjadřující přenocování jedné či více osob v pokoji (pokojdny). Pokojdny jsou získávány, vynásobí-li se počet pokojů s počtem dní provozu v měsíci, kde získáme počet dní, kdy je možné obsadit pokoje pro hosty. Parametr obsazenosti lůžek neboli využití lůžkové kapacity, je získáno změnou tohoto vzorce, kdy celkový počet lůžek je vynásoben počtem dní provozu zařízení v měsíci.

V analýze obsazenosti pokojů a lůžek jsou sledovány především kolik pokojů a lůžek, bylo obsazeno vzhledem k celkové kapacitě. V rámci pokojdnů a lůžkodnů je celková kapacita kolísavá v závislosti na počtu dnů v měsíci. Jsou sledovány též pokoje a lůžka, která byla ten měsíc mimo provoz z technických důvodů, procentuální vytíženosti pokojů a lůžek, přesný počet hostů a jejich průměrnou délku pobytu.

Tab. 3.1 Obsazenost hotelu Fit za období 2012-2018

Rok		Celková kapacita	Mimo provoz	Obsazenost	Neobsazenost	Vytíženost v %	Počet hostů	Průměr. délka pobytu
2012	PokojDny	26 718	1 048	6 192	19 478	23,2 %	4 624	1,65
	LůžkoDny	53 140	2 283	8 399	42 458	15,8 %		
2013	PokojDny	26 645	1 195	6 256	19 194	23,5 %	5 484	1,63
	LůžkoDny	53 095	2 536	8 945	41 614	16,8 %		
2014	PokojDny	26 645	1 335	6 395	18 915	24 %	4 520	2,09
	LůžkoDny	52 642	2 804	9 450	40 388	18 %		
2015	PokojDny	26 645	2 236	6 338	18 071	23,8 %	5 078	1,79
	LůžkoDny	53 712	4 579	9 098	40 035	16,9 %		
2016	PokojDny	26 718	3 405	6 440	16 873	24,1 %	5 429	1,72
	LůžkoDny	54 264	6 913	9 320	38 031	17,2 %		
2017	PokojDny	25 961	4 397	7 557	14 007	29,1 %	5 757	1,95
	LůžkoDny	53 359	8 785	11 226	33 348	21 %		
2018	PokojDny	25 915	2 529	9 576	12 947	40,3 %	6 215	2,5
	LůžkoDny	53 290	5 089	14 114	32 364	29,7 %		

Zdroj: vlastní zpracování dle Hotelu Fit, 2018.

Jak lze z výše uvedené tabulky vyčíst, celková vytíženost hotelu je stále mnohem menší než 70 %. Celková uvedená kapacita pokojdny se postupem času snižovala a zároveň se snižovala celková kapacita i u lůžkodnů. Z výše uvedené tabulky je možnost vyčíst, že obsazenost je konstantně rostoucí. V roce 2012 byla vytíženost dle lůžkodnů 8 399 a vzrostla až na 14 114 v roce 2018. Stejně tak i pokojdny mají konstantně rostoucí směr. Největší patrný nárůst ve vytíženosti, co se týče ukazatele pokojdny je v roce

2018, kdy vytíženost narostla na 40 %. Obsazenost hotelu hosty byla od roku 2012-2016 téměř totožná činila v průměru 6 324 hostů za daný rok. Až od roku 2017 se obsazenost hotelu navýšila o více než 100 hostů za rok a v roce 2018 byla celková obsazenost dle pokojů ve výši 9 576 hostů za rok. Celková průměrná délka pobytu je za posledních 7 let různorodá, od roku 2012 do 2014 byla průměrná délka pobytu rostoucí, avšak v roce 2015 se propadla o 0,3 %, až v roce 2017 se průměrná délka pobytu hosta opět navýšila až na 1,95 dnů a loňský rok byl prozatím tím nejlepším za celou sledovanou dobu, kdy navýšení na průměrné délce pobytu bylo oproti předchozímu roku o 0,55 dnů, čímž dosáhl hotel Fit hodnoty 2,5 dnů.

3.7 Analýza Benchmarking

Za srovnávací kritéria byla zvolena počet lůžek, zařízení jednotlivých pokojů, cena ubytování, možnost doplňkových služeb, jestliže je daný hotel nabízí, kvalita restaurace, kongresové prostory a internetová prezentace. U těchto ukazatelů mohly hotely dosáhnout 1 až 10 bodů, kde 1 bod je nejnižší ohodnocení, 10 bodů nejvyšší, a 0 představuje, že zařízení službu neposkytuje. Dále je každému faktoru přiřazena váha důležitosti pro hotel co do variability a kvality služeb.

Pořadí umístění zařízení je sestaveno dle násobku hodnocení a váhy jednotlivých ukazatelů služeb vybraných hotelů. Nejlépe si vedl hotel Jana, hotel Fit skončil na druhém místě.

Co do kapacity ubytování je největší hotel Jana, který má 202 lůžek. Hotel Fit je kapacitou téměř srovnatelný s hotelem Jana, ostatní zařízení dosahují maximálně do 40 % z výše uvedených počtů lůžek. Nejmenší ubytovací kapacitu má Penzion U Slunce, který tvoří 6 % z výše uvedené kapacity hotelu Jana.

Další bod hodnocení je zařízení pokojů. Nejlépe byl opět vyhodnocen hotel Jana především díky rozmanitému výběru ubytovacích kategorií. Potencionální host si může zvolit od standartního pokoje po prezidentské apartmá. Poté jsou nejlépe ohodnoceny hotel Fit a Hotel Na Jižní, i když se každý liší vybavením. Hotel Na Jižní má sice možnost klimatizace na pokojích, ale bohužel je zastaralá a často poruchová, jsou zde zastaralé TV, kterými oplývá i hotel Fit. Hotel Fit sice klimatizací nemá, ale zase má zrekonstruované pokoje typu Business, dále se snaží postupně obměňovat nábytek

na pokojích za novější. V hotelu Fit se typ pokojů dělí pouze ve stylu nábytku v daném pokoji. Ostatní zařízení mají standardní vybavení pokojů.

Ve třetím bodě je uvedena cena za ubytování, kde se nejlépe umístil Hotel Zimní stadion, a cena odpovídá kvalitě zařízení pokoje. Hotel Fit i hotel Na Jižní, mají téměř totožnou cenovou relaci za pokoje, proto jsou na stejné pozici v hodnocení. Také je zde uveden Penzion U Slunce, který je hodnocen stejně díky zařízení a ceně, které jsou k sobě úměrné. Nejhůře je hodnocen hotel Jana, který i když je v kategorii 4 hvězdiček, tak cena je nadsazená. Dražší ubytování v Přerově není možné nalézt.

Doplňkových služeb nejvíce nabízí hotel Jana, jelikož jeho wellness centrum je velkým přínosem nejen pro hotel ale i pro město Přerov, díky němuž roste cestovní ruch ve městě. Wellness centrum navštěvují nejen hosté hotelu Jana, ale i hosté ostatních ubytovacích zařízení. Na druhém místě je vyhodnocen hotel Na Jižní – kromě široké nabídky sportovních služeb, je zde bowling, sauna, dárkové poukázky, masáže, a dokonce i room service, v čemž je jediný ve městě. Hotel Fit se svými doplňkovými službami je na třetím místě.

Nejlépe ohodnocena je restaurace U Labutě, která poskytuje stravu hostům penzionu U Labutě. Restaurace je ve městě vyhlášená, a navštěvují ji i hosté ostatních ubytovacích zařízení. Podobně populární je i penzion U Slunce, kde velmi dobře vaří. Na třetím místě je uveden Hotel Jana. O čtvrtou pozici se dělí hotel Fit a hotel Na Jižní se svými 7 body. Restaurace jsou poměrně oblíbené, ať už se jedná o rodinné akce, jako jsou například svatby, oslavy narozenin či smuteční hostiny. Denně tyto hotely navštěvuje velké množství obyvatelstva Přerova na denní menu. Strava je kvalitní a porce jsou dostačující.

Pronájem kongresových prostor nabízejí pouze 3 zařízení. Největší prostory nabízí hotel Jana, kde se konají velké akce, jako jsou například plesy, či velké konference, ať už mezinárodní či vnitropodnikové. Hotel Fit nabízí také velké prostory k pronájmu, avšak na akce typu ples, zde není kapacita, ačkoliv největší sál je tvořen 220 místy. Hotel Jana, hotel Fit i hotel Na Jižní nabízí prostory pro malá komorní jednání. Hotel na Jižní bohužel nenabízí prostory pro velké kongresy, jelikož nejsou kapacitně dostačující.

Internetová prezentace byla hodnocena dle kvality grafického zpracování, dostupnosti stránek, přehlednosti stránek, informačního účelu a možností přes rezervační systém zadat rezervaci do hotelu.

Benchmarkingová analýza ukázala, že nejsilnějším konkurentem hotelu Fit je hotel Jana. Hotel Jana je co do kapacity ubytování, tak do kapacity pronájmu kongresových prostor větší. Dále nabízí více doplňkových služeb, které Hotel Fit nemá. Musí se brát v potaz, že hotel Jana je čtyřhvězdičkový hotel, zatímco hotel Fit má jen tři hvězdičky, díky čemuž je hotel Fit cenově mnohem výhodnější.

Dalším silným konkurentem je hotel Na Jižní, který je cenově mírně výhodnější (avšak ne o tolik, aby se v analýze musela dát jiná hodnota). Zároveň hotel Na Jižní nabízí mnohem více doplňkových služeb, a přitom odpovídá úrovni hotelu Fit. Na rezervačních portálech má velmi dobré hodnocení. Hotel Na Jižní nemá takovou kapacitu ubytování ani prostor k pronájmu kongresového využití. Hotel Fit by mohl rozšířit nabídku doplňkových služeb, které by více odpovídaly cenové nabídce tohoto zařízení.

Největší výhodou zbylých analyzovaných ubytovacích zařízení je cena ubytování. Nevýhodou jsou kapacitní poměry ubytovacích zařízení a také chybějící prostory ke kongresu, které mohou značně ovlivňovat potencionální hosty. Další nevýhodou je slabá nabídka doplňkových služeb. I přes tyto nedostatky je Penzion U Labutě velmi oblíbený, díky skvělé restauraci a velmi příjemné atmosféře.

Tab. 3.2 Analýza Benchmarking

Kritérium	Hotel Fit	Hotel Jana	Hotel Zimní stadion	Hotel Na Jižní	Penzion U Slunce	Penzion U Labutě	Váha
Počet lůžek	9	10	4	8	2	4	0,2
Zařízení pokojů	5	10	4	5	4	4	0,15
Cena ubytování	5	3	6	5	6	6	0,25
Doplňkové služby	6	9	5	8	2	2	0,05
Restaurace	7	8	6	7	9	10	0,1
Kongresové prostory	9	10	0	7	0	0	0,2
Internetová prezentace	8	9	8	8	7	4	0,05
Vážený průměr	7	7,95	4,15	6,5	3,85	4,2	X
Pořadí	2.	1.	5.	3.	6.	4.	X

Zdroj: vlastní zpracování dle Hotelu Fit, 2018.

3.8 SWOT analýza

Pro zobrazení současného stavu hotelu Fit, bude zobrazena analýza SWOT. SWOT analýza, popíše vnitřní i vnější činitele, kteří ovlivňují podnikatelský záměr hotelu Fit. Na základě těchto zjištění může podnik využít své silné stránky a snažit se eliminovat slabé stránky, dále se může chopit příležitostí a minimalizovat své hrozby.

Tab. 3.3 SWOT analýza hotelu Fit

Silné stránky	Slabé stránky
Databáze zákazníků	Vnější vzhled hotelu
Bezbariérový přístup	Nerovnoměrná obsazenost hotelu dle ročních období
Zrekonstruovaná restaurace	Zastaralé sociální zařízení na společných prostorech
Nekuřácké prostory	Nízká návštěvnost místních obyvatel
Možnost ubytování domácích mazlíčků	Zastaralé televize na pokojích a zastaralé chladničky
Lokalita hotelu (dobrá dostupnost – MHD, Taxi i chůzí)	Omezené doplňkové služby
Individuální přístup k zákazníkovi	Nedostatečné množství postýlek pro děti
Indoorgolf, laserová střelnice a sauna	Při vyšší množství ubytovaných osob, nedostatek náhradních pokrývek a polštářů
Kapacita ubytování	Špatná komunikace mezi jednotlivými odděleními
Kongresové prostory	Zastaralé dřevěná okna
Příležitosti	Hrozby
Rozvoj cestovního ruchu	Špatná ekonomická situace
Poptávka po team buildingových aktivitách	Image města Přerova
Poptávka po prostorech k uspořádání osobních akcí	Vysoká nabídka konkurenčních zařízení
Zvyšující se životní úroveň obyvatel	Odchod stálých hostů ke konkurentům
Poskytované dotace	Legislativní změny, růst DPH

Zdroj: vlastní zpracování.

3.8.1 Vyhodnocení SWOT analýzy

Následující matice vyobrazuje vzájemné působení silných a slabých stránek, příležitostí a hrozeb v již zmíněné SWOT analýze. Jednotlivé váhy jsou stanoveny takto:

1 – pro označení velkého vzájemného vlivu subjektů;

0 – pro označení malého vzájemného vlivu subjektů;

X – označuje vzájemnou neovlivnitelnost subjektů.

Tab. 3.4 Matice SWOT analýzy

		Příležitosti					Hrozby					suma 1	suma 0
		Rozvoj cestovního ruchu	Poptávka po team buildingových aktivitách	Poptávka po prostorech k uspořádání osobních akcí	Zvyšující se životní úroveň obyvatel	Poskytované dotace	Špatná ekonomická situace	Image města Přerova	Vysoká nabídka konkurenčních zařízení	Odchod stálých hostů ke konkurentům	Legislativní změny, růst DPH		
Silné stránky	Databáze zákazníků	X	1	0	X	X	X	X	1	0	X	2	2
	Bezbariérový přístup	1	1	1	0	X	X	1	1	1	1	7	1
	Zrekonstruovaná restaurace	1	0	1	1	X	0	X	0	1	X	4	3
	Nekuřácké prostory	1	0	1	1	0	X	1	1	1	X	6	2
	Možnost ubytování domácích mazlíčků	1	X	X	0	X	X	X	0	0	0	1	4
	Lokalita hotelu (dobrá dostupnost – MHD, Taxi i chůzí)	X	1	1	X	1	X	1	0	1	X	5	1
	Individuální přístup k zákazníkovi	X	1	1	X	X	0	0	1	1	X	4	2
	Indoorgolf, laserová střílnice a sauna	1	1	X	1	0	1	1	1	0	0	6	3
	Kapacita ubytování	X	0	0	X	0	0	0	1	1	0	2	6
Kongresové prostory	X	1	1	X	0	0	0	1	0	0	2	5	
Slabé stránky	Vnější vzhled hotelu	0	0	0	0	X	X	1	0	0	0	1	7
	Nerovnoměrná obsazenost hotelu dle ročních období	1	X	X	1	1	1	0	1	0	X	5	2
	Zastaralé sociální zařízení na společných prostorech	1	X	0	1	0	0	0	0	0	X	2	6
	Nízká návštěvnost místních obyvatel	1	1	X	1	1	1	X	X	X	0	5	1
	Zastaralé televize na pokojích a zastaralé chladničky	1	X	X	1	0	0	0	1	1	X	4	3
	Omezené doplňkové služby	1	0	0	1	0	0	1	1	1	X	5	4
	Při vyšší množství ubytovaných osob, nedostatek náhradních pokrývek a polštářů	X	X	0	X	X	0	X	0	0	X	0	4
	Špatná komunikace mezi jednotlivými odděleními	X	0	0	X	1	X	X	0	1	0	2	4
	Zastaralé dřevěná okna	0	0	0	0	0	0	1	0	0	X	1	8
	Nedostatečné množství postýlek pro děti	1	X	X	1	X	0	X	0	0	X	2	3
suma 1	11	7	6	9	4	3	7	10	9	1			
suma 0	2	7	8	3	8	10	6	9	9	7			

Zdroj: vlastní zpracování

Hotel Fit je strategicky umístěn v klidné části města. Nachází se blízko tenisových kurtů, řeky Bečvy a parku Michalov, který je v Přerově populárním místem k odpočinku. Hotel Fit nabízí velmi dobrou dopravní dostupnost, díky níž je možné přijet k hotelu autem i MHD. Autem cesta z nádraží k Hotelu Fit trvá přibližně 4 minuty, MHD tuto trasu zvládá okolo 8 minut a pěšky je daná vzdálenost překonána okolo 35 minut, ale může být zvládnuta i dříve, čas se odvíjí dle rychlosti chůze.

Hotelové pokoje jsou jen nekuřácké, včetně chodeb. Hostům je umožněno kouřit na balkónech, což je vyhovující pro naprostou většinu hostů. Přístup do hotelu i do jednotlivých pokojů je bezbariérový.

Velmi důležitým lákadlem pro hosty je indoor golf. V Olomouckém kraji ho nabízí pouze hotel Fit, ve zbylých krajích je indoor golf nabízen ve městech Kroměříž, Jihlava, Brno, Ostrava a Praha. Zákazníky je indoor golf využíván především v zimním období a v období letních prázdnin, kdy přijíždějí rodiny s dětmi, či osoby, které se snaží poznat krásy Olomouckého kraje. Momentální novinkou je vytváření poznávacích balíčků přes slevový portál Slevomat, kde je nabízen třídní pobyt v Hotelu Fit s možností polopenze či snídaně. Tento balíček zahrnuje 1 hodinu v indoor golfu či laserové střelnice, a také Region Card. Region Card slouží jako slevová karta při vstupu do jednotlivých památek či atrakcí, kam se hosté vydají. V zimních měsících je velmi oblíbená infra sauna, která je navštěvována nejen hosty hotelu ale i hosty, kteří si dopředu rezervují termín.

Databáze klientů významně podporuje obsazenost hotelu, bohužel není možnost obsadit hotel rovnoměrně po celý rok. Nejsilnějším propagačním prvkem jsou internetové stránky hotelu, které působí uspořádaně a profesionálně. Dalším propagačním prvkem mohou být i poznávací balíčky, které jsou nabízeny přes slevový portál Slevomat. Propagaci by bylo dobré rozšířit. Především na obyvatele města, v němž se hotel nachází, kdyby se jednalo o speciální akce v restauraci, indoor golf nebo saunu.

Hlavní slabinou hotelu je vzhled budovy. Přestavěná ubytovna stále působí dojmem zašlého panelového domu. Nová fasáda, zateplení a nově natřené zábradlí by podpořilo potencionální hosty v jejich rozhodnutí zvolit si právě Hotel Fit. Změna fasády a zateplení je ovšem nákladná. Pozornost by si zasloužila i sociální zařízení v některých částech hotelu, především v restauraci, na recepci a na některých pokojích, kde občas dochází k ucpání či odtokům vody.

Vyplývající příležitosti pro hotel jsou:

- zvýšení cestovního ruchu Přerovska – například zrealizuje-li město Přerov některé ze svých projektů jako stavba dálnice D1, stavba rychlostní komunikace R55, realizace

cyklostezek Přerov – Čekyně, či vznik nových zážitkových aktivit, který by mohl také zvýšit turistický ruch: Mamutov – Svět lovců mamutů. (Koncepce, studie, strategie - Město Přerov, © 2019)

- rozvoj trendu kongresové turistiky – rozvoj tohoto druhu cestovního ruchu je značně významný pro hotel Fit v mnoha směrech. Organizátoři těchto akcí vyhledávají především kapacitně vyhovující prostory pro konference, školení a jiné firemní akce za přijatelné ceny, a spíše, než turisticky atraktivní lokalita je zajímavá šíře, dostupnost a variabilita služeb pro dané skupiny účastníků akce;

- s předchozím bodem souvisí poptávka po teambuildingových aktivitách, která je narůstající v rámci rozvoje kongresového cestovního ruchu. Firmy i ostatní subjekty na trhu si vybírají pro své konference a školení dostatečné prostory a ubytovací kapacity, kde své spolupracovníky či zaměstnance učí stmelení kolektivu a lepší komunikaci.

Naopak hrozba je image města Přerova, která vážně ovlivňuje návštěvnost a tím pádem i návštěvnost hotelu Fit. Město Přerov se v současné době snaží cestovní ruch podporovat tím, že se snaží dostavět dálnici D1 a rychlostní silnice, také se snaží vytvořit vhodné podmínky pro milovníky cykloturistiky, stavěním cyklostezek, čímž by mohlo město přilákat další potencionální zákazníky hotelu Fit, bohužel vše o čemž je výše zmíněno bude trvat delší dobu. V současnosti je zrekonstruováno vlakové i autobusové nádraží v Přerově, což by mohlo image města Přerova zlepšit.

Ohrozit společnost Hotel Fit mohou stále rostoucí nabídky konkurence, a její neustálé zdokonalování. Dále nízká kupní síla obyvatelstva z důvodu nezaměstnanosti či jen z důvodu nevědomosti o Hotelu Fit. Závažné mohou být rostoucí fixní náklady – na energie či opravy a udržování Hotelu Fit, z důvodu rostoucímu HDP a také nízké obsazenosti hotelu.

3.9 Dotazníkové šetření

Níže v uvedeném textu bude uveden dotazník spokojenosti, který sestavil hotel Fit pro své hosty. Pod dotazníkem budou uvedeny grafy vyplývající z dotazníkového šetření. Stejný dotazník je pro cizince proveden i v anglickém jazyce, aby zlepšování služeb mohlo být produktivnější.

Dotazník Spokojenosti

Jaký je důvod Vaší návštěvy? _____
 Obchodní, pracovní, školení apod. _____
 Účastník kongresu v blízkém městě _____
 Sportovní soustředění, organizovaný pobyt _____
 Cykloturistika _____
 Akce hotelu nebo nějaký balíček _____
 Jiné sportovní aktivity _____
 Rodinná dovolená _____
 Návštěva města, kultura, nákupy, zábava _____
 Rodinná akce, svatba, narozeniny _____
 Jak jste se dozvěděli o Hotelu FIT? _____
 Zaměstnavatel _____
 Od Přátel _____
 Internet _____
 Billboard _____

Jak dlouhý byl Váš pobyt? _____
 1 – 2 noci _____
 2 – 3 noci _____
 4 – 5 nocí _____
 6 – 7 nocí _____
 8 a déle nocí _____



Oznámkuje prosím následující otázky (1 nejlepší – 5 Nejhorší)

Úprava a čistota bezprostředního okolí hotelu?

1 2 3 4 5

Ochota a zdvořilost recepce, vyřizování formalit?

1 2 3 4 5

Vybavení a zařízení pokoje, čistota pokoje?

1 2 3 4 5

Nabídka a pestrost snídaní?

1 2 3 4 5

Kvalita podávaných jídel a nápojů?

1 2 3 4 5

Pozornost a ochota personálu?

1 2 3 4 5

Cena za kterou jsou nabízeny veškeré služby hotelu?

1 2 3 4 5

Vybral/a by jste si náš hotel pro Váš pobyt i příště?

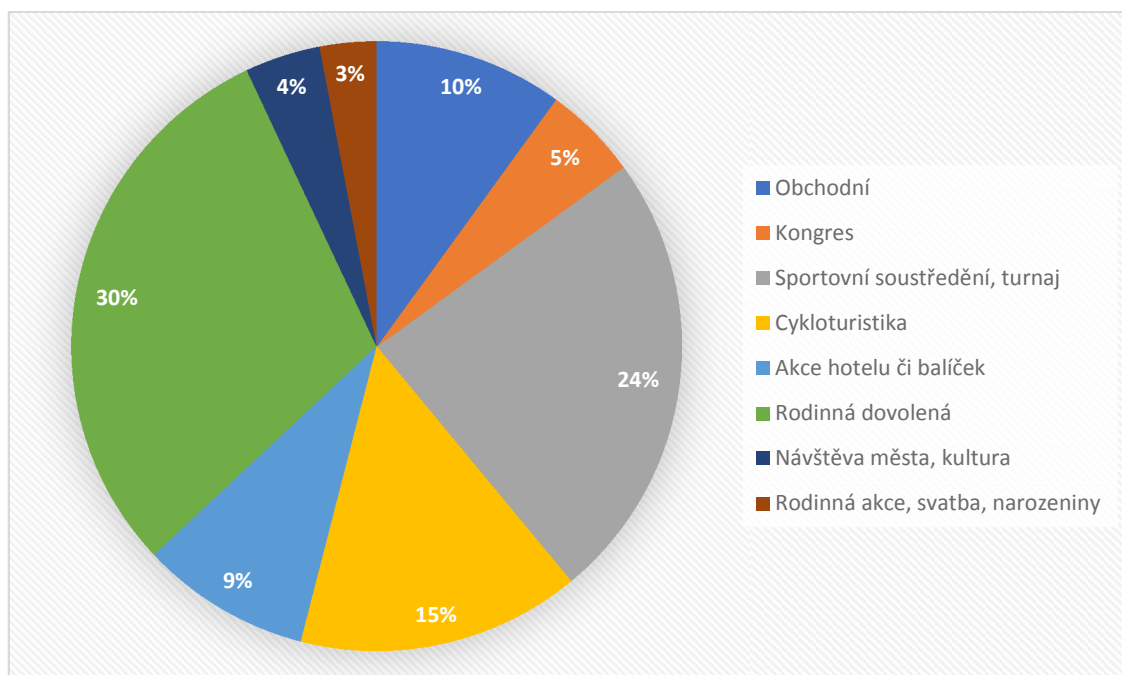
Určitě ano ___ Spíše ano ___ Spíše ne ___ Určitě ne ___

Tab. 3.5 Vyhodnocení dotazníků

Důvod návštěvy	Počet
Obchodní	10
Kongres	5
Sportovní soustředění, turnaj	24
Cykloturistika	15
Akce hotelu či balíček	9
Rodinná dovolená	30
Návštěva města, kultura	4
Rodinná akce, svatba, narozeniny, ...	3
Celkem	80

Zdroj: vlastní zpracování dle Hotelu Fit, 2018.

Graf 3.8 Struktura návštěvy hotelu Fit v Přerově



Zdroj: vlastní zpracování dle Hotelu Fit, 2018.

Jak lze z výše uvedeného grafu vidět, největší procentuální podíl na návštěvnosti hotelu Fit vyjadřují rodinné dovolené, které již jak byly zmíněny v analýze ubytování hotelu Fit, jsou především v letních měsících. Na druhé pozici se dle druhu návštěvnosti nacházejí sportovní soustředění a turnaje. To jsou také cíloví hosté hotelu Fit. Hotel Fit je právě především navštěvován účastníky turnajů ať již tenisového či jiných jako jsou turnaje in-line hokeje, hokeje či kulturisti. Třetím nejvýznamnější návštěvností je díky cykloturistice, která je v poslední době stále oblíbenější. 10 % podílem návštěvnosti jsou obchodní cesty. Jen o jedno procento méně jsou akce tvořené přímo hotelem, jako jsou poznávací zájezdy prodávané přes slevový portál Slevomat. Zbytek návštěvnosti je tvořen jen v malých procentech dle druhu, jsou to návštěvy obchodního, kongresového, kulturního či rodinného charakteru. Rodinné akce tvoří 3 % z celkové návštěvnosti, díky čemuž jsou na poslední pozici návštěvnosti a tyto akce jsou tvořeny například svatbami, oslavami narozenin, plesy, smutečními hostinami a jinými akcemi osobního charakteru.

Tab. 3.6 Navázání kontaktu hotelu Fit

Jak jste se dozvěděli o hotelu Fit?	Počet
Zaměstnavatel	0
Od přátel	8
Internet	72
Bilboard	0

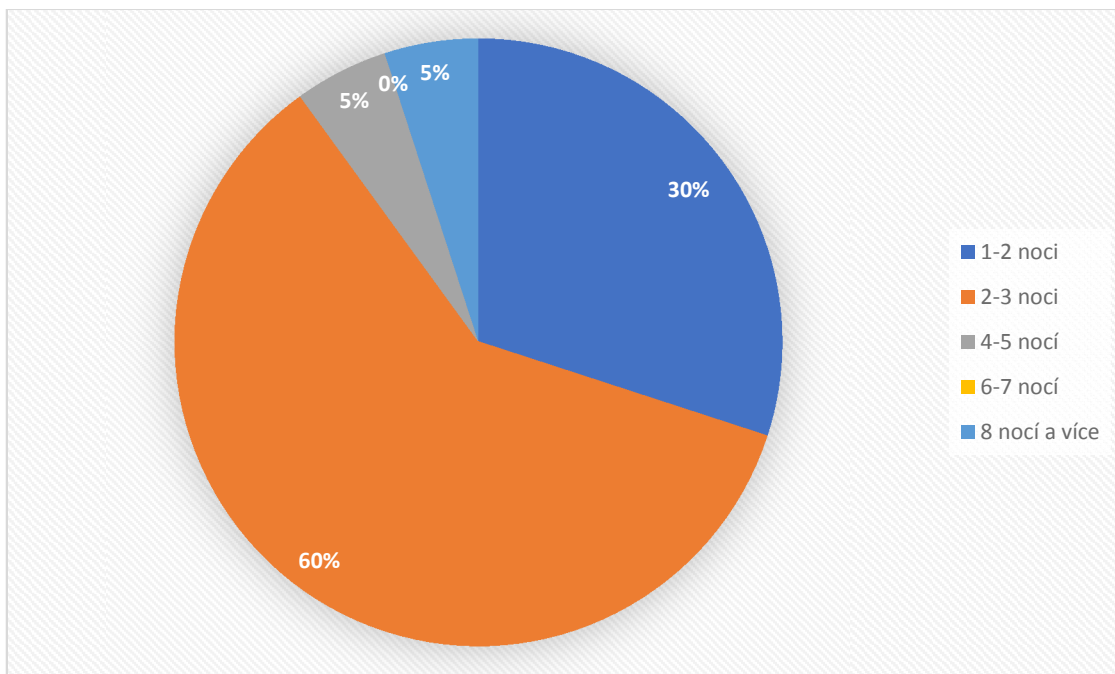
Zdroj: vlastní zpracování dle Hotelu Fit, 2018.

Jednoznačně lze z výše uvedené tabulky vidět, že hlavní doménou při navázání kontaktu hostů s hotelem Fit je přes internet. Ať již na portálech jako je Booking, Hotely.cz a mnoha jiných portálů určené k nabídce ubytování v daném kraji.

V níže uvedeném grafu je možné shlédnout procentuální podíl délky pobytu v hotelu Fit v Přerově. Největší podíl má s 60 % návštěvnost hostů v rozmezí 2-3 dnů. Na druhém místě jsou pobyty v délce 1-2 noci se 30 % v celkové návštěvnosti hostů. Bohužel

v delším časovém úseky od 4 nocí a více je maximálně 5 % z celkové návštěvnosti. V rozmezí 6-7 dny nejsou prozatím žádní hosté evidováni.

Graf 3.9 Délka pobytu v hotelu Fit



Zdroj: vlastní zpracování dle Hotelu Fit, 2018.

V následujících otázkách jsou odpovědi zaznamenány podle známek spokojenosti hostů hotelu Fit. Známky jsou od 1 – což je nejlepší ohodnocení po 5 – což je nejhorší ohodnocení. Jak lze z níže uvedené tabulky vidět jednotlivé ohodnocení je subjektivní. Hosté převážně služby hotelu Fit ocenili jako nejlepší. Nejvíce nespokojených osob označilo bezprostřední okolí a čistotu hotelu.

Tab. 3.7 Ohodnocení zadaných otázek v dotazníku spokojenosti na základě známek

Otázka	Známky a jejich počet					Celkem
	1	2	3	4	5	
Personál	60	8	0	8	4	80
Kvalita jídla a nápojů	52	16	4	4	4	80
Kvalita snídaní	36	24	8	8	4	80
Cena, za kterou jsou služby nabízeny	48	16	8	4	4	80
Vybavení a zařízení pokoje a čistota pokojů	56	12	4	8	0	80
Čistota a okolí hotelu	48	16	4	13	0	80

Zdroj: vlastní zpracování dle Hotelu Fit, 2018.

4 Návrh projektu zefektivnění logistických služeb v uvedeném hotelovém zařízení

Autorka diplomové práce navrhuje změnu fasády a zateplení hotelu Fit v Přerově. Nejdříve budou vybráni tři dodavatelé, kteří se zabývají zateplením i fasádami. Tyto zvolené firmy budou následně charakterizovány, a nakonec bude uvedena cenová kalkulace, ke které se autorka práce vyjádří a navrhne nejlepší z nich. Jelikož díky interním informacím autorka práce zná výši kapitálu, který je možný investovat, může posoudit, že kapitál může být investován i z cizích zdrojů. Neúčelovou půjčku autorka práce zvolila, protože u ní nemusí ubytovací zařízení hotel Fit ručit svým majetkem.

Všechny níže uvedené kalkulace budou pouze orientační, a to na základě zastavěné plochy v m².

První dodavatel: Weber Saint – Gobain

Spadá do divize Weber, Saint-Gobain Construction Products CZ a.s. dnes je v České republice jedním z nejvýznamnějších dodavatelů a výrobců vysoce kvalitních štukových a tepelně izolačních omítek, zateplovacích systémů, sanačních omítkových systémů, nátěrů, vyrovnávacích a samonivelačních podlahových hmot, lepidel na obklady a dlažbu. Vznik firmy je na počátku 20. století ve Francii, kde vznikly dvě firmy, a to společnosti Weber a Broutin. Tyto společnosti vyráběly ve svých pařížských závodech sádrové a vápenné dvouvrstvé omítky. Společnosti se spojily v roce 1927.

Tato firma nabízí ve svém sortimentu řešení pro:

- a) Fasády – kde je zahrnuto krášlení a zároveň i ochrana starých i nových fasád, v kombinaci barev a struktur. Současně je respektováno začlenění těchto staveb do okolí, berou se v úvahu různé architektonické styly a zachovává se kulturní dědictví.
- b) Obklady a dlažby, přírodní kameny – kam spadá lepení všech druhů dlaždic na všechny druhy podkladů, ozdobné i technické spárování, ochrana proti vlhkosti a příprava pro úspěšnou a bezpečnou aplikaci.

- c) Podlahy – kam spadá komplexní řešení pro podlahové systémy, pro všechny typy podkladů, za pomoci všech druhů aplikací: ruční i strojní zpracování. Příprava podkladů pro podlahové krytiny, včetně penetrací.
- d) Založená na technických maltách – kde je důležitá úspora času, bezpečná a jednoduchá aplikace. Usnadňují lepení, fixaci, spojování, tmelení a vyrovnání. Od drobných prací až po silnice a mosty, a to ve všech fázích stavby.

Principy firmy jsou založeny především na stavebních hmotách, kde nabízí komplexní škálu řešení, je využito moderních technologií, založených na nejvyšších technických požadavcích.

Tab. 4.1 Kalkulace fasády pro hotel Fit od společnosti Weber

Položka	Cena za balení s DPH	Počet balení	Cena celkem
Penetrace podkladu	133,10Kč	71	9 450 Kč
Lepící hmota	260,15 Kč	227	59 054 Kč
Izolant	344,85 Kč	594	204 840 Kč
Hmoždinka	968 Kč	85	82 280 Kč
Výztužná síť	1677,06 Kč	30	50 312 Kč
Stěrková hmota	1645,60 Kč	227	373 551 Kč
Penetrace	92 Kč	283	26 025 Kč
Omítka	2238,50 Kč	131	293 244 Kč
Souhrn	X	X	1 098 756 Kč

Zdroj: vlastní zpracování dle (WEBER Saint-Gobain © 2017) 2019.

Druhý dodavatel: DEK

Stavebniny DEK a.s. jsou největší společností skupiny DEK. Ta byla založena v roce 1993 (pod názvem DEKTRADE s.r.o.), zabývá se výhradně obchodem se stavebními

materiály. V roce 2003 došlo k transformaci na akciovou společnost. Obchodní značku STAVEBNINY DEK začala společnost používat v průběhu roku 2015.

Činnosti Stavebniny Dek a.s. jsou členěny na obchodní činnosti, které jsou strukturovány geograficky podle prodejen, a také podle produktů dle divizí. Kromě obchodní činnosti nabízí pod značkou ATELIER DEK ve všech regionech ČR technickou podporu realizačním firmám, program technické podpory určený profesionálům ve stavebnictví, návrhy detailů a skladeb, konzultace na stavbách a pořádá produktová školení. V roce 2017 rozšířila firma sortiment o elektroinstalační materiál a produkty oboru voda-topení-plyn. Většina divizí je ve svém sortimentu lídrem českého trhu stavebních materiálů.

Síť poboček Stavebnin DEK je rozmístěna po celém území České republiky a pokrývá všechna regionálně významná města.

Tab. 4.2 Kalkulace fasády pro hotel Fit od společnosti DEK

Položka	Cena za balení	Počet balení	Cena celkem
Typ omítky	1 270 Kč	165	209 633 Kč
Lepící a stěrkové hmoty	203 Kč	453	92 021 Kč
Výztuž	1 195 Kč	30	35 860 Kč
Penetrace	1 379 Kč	16	22 070 Kč
Tepelná izolace	434 Kč	1238	537 331 Kč
Hmoždinky	828 Kč	85	70 426 Kč
Rozšiřovací talířky	574 Kč	85	48 802 Kč
Zátky na hmoždinky	134 Kč	85	11 412 Kč
Souhrn	X	X	1 027 555 Kč

Zdroj: vlastní zpracování dle Konfigurátor zateplovacích systémů | Stavebniny DEK, © 2019.

Třetí dodavatel: PekStav

Zakladatelem je pan Snopek, který se věnuje stavařině 15 let. Nejprve podnikal jako OSVČ, ale nyní je jednatelem firmy PekStav s.r.o. Firma se nachází v Brně, ale stavební divize se nachází v Praze a firma působí po celé České republice. Filozofie firmy je: „Zákazník na prvním místě.“

Kalkulace v této firmě je pouze orientační, kde je hlavním podnětem typ fasády. Podle tohoto ceníku, který je dostupný na webových stránkách autorka diplomové práce spočítala, že celková kalkulační částka bude vypočítána: rozměr v m² * cena v Kč = výsledná částka

Tab. 4.3 Kalkulace fasády pro hotel Fit od společnosti PekStav

Zastavěná plocha	Cena v Kč	Celkem
1 414 m ²	1 100 Kč	1 555 400 Kč

Zdroj: vlastní zpracování dle Ceníku zateplení fasády bytových a panelových domů polystyrenem i vatou - Pekstav, 2019.

Autorka diplomové práce doporučuje dle ceny společnost DEK, která činí 1 027 555 Kč, což z výše zmíněných částek je nejnižší. Tuto firmu by autorka práce doporučila i z toho důvodu, že kalkulátor na webových stránkách je velmi přehledný a detailně udělaný: Pokud by autorka práce měla podrobné informace mohla by vypočítat přesnou částku, díky mnoha specifikacím, které lze u tohoto kalkulátoru spatřit. Je možné zadat nejen základní požadavky ale i lišty a profily, specifikuje se i typ stavby, tloušťka izolace, barva fasády a další.

Pokud by autorka práce brala v úvahu recenze spokojených uživatelů, dle portálu Heuréka, byla by nejlépe ohodnocena společnost DEK, která získala 94 % dle spokojenosti uživatelů těchto služeb. Společnost Weber ani Pek Stav na portálu nejsou prozatím ohodnoceny, ale na svých webových stránkách mají velmi hezké recenze od spokojených zákazníků, které tvrdí, že služby jsou kvalitní a prozatím nebyla žádná reklamace ani stížnost na odvedenou práci. Dostupnost služeb je u všech

zmíněných společností stejně dobrá, jelikož není problém ani pro jednu firmu za zakázkou cestovat či odkázat na blízké divize otevřené po celé České republice. Tento návrh by pomohl zlepšit estetický dojem hotelu Fit, čímž by nalákal vícero potencionálních hostů, kteří se často rozmyšlí i podle vzhledu budovy a recenzí na internetu.

Druhý návrh spočívá v rekonstrukci hotelových pokojů, u kterých by autorka práce doporučila nákup nového vybavení pokoje a nová výmalba pokoje. Autorka práce navrhne orientační cenu, na základě spočítané předběžné kalkulace. V kalkulaci je zahrnuta cena za přistýlku, skříň, postel, zrcadlo, noční stolky a minibar. Kalkulace je určena pro 50 pokojů, které zabírají 5 pater v hotelu Fit. Na každém patře je přibližně 8 až 9 pokojů, proto autor práce zaokrouhlil cenu prozatím na 50 pokojů. Autorka práce bere v úvahu i to, že některé pokoje jsou využívány především hokejisty, kteří zde bydlí nebo pro cestovky, které tvoří pobyt na jeden max. dva dny, proto nechává autorka práce 3 patra prozatím bez toho, že by se měli modernizovat, které budou složité pro uvedené účely.

Tab. 4.4 Kalkulace za modernizaci pokoje

Položka	Množství	Cena pro jednolůžkový pokoj	Cena pro dvoulůžkový pokoj
Přistýlka	1 ks nebo (2 ks)	5 890 Kč	11 780 Kč
Skříň	1 ks	3 139 Kč	3 139 Kč
Postel	1 ks	14 460 Kč	17 240 Kč
Zrcadlo	1 ks	2 088 Kč	2 088 Kč
Noční stolek	1 ks nebo (2 ks)	3 955 Kč	7 910 Kč
Minibar	1 ks	3 750 Kč	3 750 Kč
Celkem	X	33 282 Kč	45 907 Kč

Zdroj: vlastní zpracování dle: Minibary - Alda.cz, 2018 a Nábytek do hotelů a restaurací | Hurá-Nábytek.cz, 2018

Z internetového obchodu alda.cz autorka práce vybrala minibar o objemu 40 litrů s rozměry, které činí 545x435x455 mm (v x š x h). A také z tohoto obchodu je zvolena přistýlka, u které je pružinová matrace a rozměry činí 195x90x15 cm (d x š x v). Ostatní uvedené věci v cenové kalkulaci jsou vybrány z internetového obchodu huranabytek.cz, odkud autorka práce vybrala volně stojící zrcadlo v přírodním rámu o rozměru 46x140 cm (š x v), které je možné upevnit na stěnu naproti skříni. Postel pro jednolůžkový pokoj má rozměry 90x200 cm a pro dvoulůžkový pokoj má postel rozměr 180x200 cm (š x d). Vše je vyrobeno z masivního bukového dřeva a je laděno do klasického designu, který je nadčasový. Skříň je o velikosti 167x117x51 cm (v x š x h), je vyrobena z laminátu v dekoru dubu. Je rozdělena na dvě části, z nichž jedna část má možnost na zavěšení věcí na ramínka a druhá půlka je zhotovená na fochy, do kterých je možnost volně ložit oblečení a boty.

Pokud z výše uvedených 50 pokojů bude 20 pokojů jednolůžkových a 30 dvoulůžkových, kde autorka práce nebere v potaz apartmány, které mají možnost ubytovat až 5 hostů na 1 pokoji. Celková kalkulace pro 20 jednolůžkových pokojích s možností jedné přistýlky bude činit částku ve výši 665 640 Kč a celková výše kalkulace pro 30 pokojů pro dvoulůžkové pokoje s možností se dvěma přistýlkami bude ve výši 1 377 210 Kč. Celková kalkulace uvedených 50 pokojů bude činit 2 042 850 Kč. Díky interním informacím může autorka práce uvést, že hotel Fit je schopný takovouto modernizaci pokojů uskutečnit, aniž by si hotel Fit musel brát cizí kapitál ve formě půjček od bank. Pokud by se tato modernizace uskutečnila, zvednou se náklady hotelu Fit, které by se ale mohly promítnout do ceny, čímž by to navýšilo příjmy hotelu Fit. Zároveň by tato modernizace zvedla prestiž hotelu Fit.

Pro srovnání autorka práce uvádí firmu transylvania-nabytek.cz, kde rovněž uvádí totožné informace a vypočítá se, kolik by stálo hotel Fit nákup vybavení pokojů v tomto obchodě, který je poněkud dražší, ale je vyrobeno z pravého dřeva a vypadá luxusněji, čímž by mnohonásobně pozvedlo úroveň hotelu Fit. Bohužel tento obchod nedisponuje Minibarem, proto by autorka práce doporučila počítat cenovou kalkulaci s minibarem od firmy alda.cz, jehož výše činí 3 750 Kč. O tuto částku by se zvýšila cena jak pro jednolůžkový pokoj, tak pro dvoulůžkový pokoj a zároveň by to ovlivnilo i celkovou kalkulaci na výše zmíněných 50 pokojích.

Tab. 4.5 Kalkulace vybavení pokoje od firmy Transylvania nábytek

Položka	Množství	Cena pro jednolůžkový pokoj	Cena pro dvoulůžkový pokoj
Přistýlka	1 ks nebo (2 ks)	15 000 Kč	30 000 Kč
Skříň	1 ks	30 000 Kč	30 000 Kč
Postel	1 ks	15 000 Kč	21 000 Kč
Zrcadlo	1 ks	4 000 Kč	4 000 Kč
Noční stolek	1 ks nebo (2 ks)	6 500 Kč	13 000 Kč
Minibar	1 ks	X	X
Celkem	X	70 500 Kč	98 000 Kč

Zdroj: vlastní zpracování dle NÁBYTEK PRO HOTELY | Transylvania NÁBYTEK © 2019.

Pokud z výše uvedených 50 pokojů bude 20 pokojů jednolůžkových a 30 dvoulůžkových, kde autorka práce nebere v potaz apartmány, které mají možnost ubytovat až 5 hostů na 1 pokoji. Celková kalkulace pro 20 jednolůžkových pokojích s možností jedné přistýlky bude činit částku ve výši 1 410 000 Kč a celková výše kalkulace pro 30 pokojů pro dvoulůžkové pokoje s možností se dvěma přistýlkami bude ve výši 2 940 000 Kč. Celková kalkulace uvedených 50 pokojů bude činit 4 350 000 Kč. Hotel Fit by byl finančně schopný investovat do zařízení pokojů, ale nejspíše by si musel vzít neúčelovou půjčku, protože u ní nemusí ubytovací zařízení hotel Fit ručit svým majetkem.

Autorka práce by z hlediska finanční dostupnosti raději doporučila nákup na vybavení pokojů ze společnosti hura-nabytek.cz, který je finančně lépe dostupný. Zároveň tato společnost získala ocenění od živých firem za spolehlivost firmy v roce 2018, což zaručuje seriózní jednání s potencionálními zákazníky (hotel Fit). Dále by autorka práce ráda doporučila tuto firmu i z hlediska velmi kladných recenzí od jiných uživatelů, které se dají ověřit na webových stránkách heuréka.cz.

Třetí návrh spočívá v nákupu hygienických potřeb a upomínkových předmětů na pokoje společnosti hotelu Fit. Do hygienických potřeb spadá tvrdé mýdlo, šampón,

kondicionér, vatové tyčinky, odličovací tampóny, dentální nit a do upomínkových předmětů by autorka práce zařadila šitíčko, notýsek na připomínky, tužky a propisky. Pokud by hotel Fit byl ochoten investovat do těchto maličností, udělal by si tím velkou reklamu u hostů a také by tím udělal mnohem lepší dojem pro své zákazníky. Autorka práce by si představovala, že šampón a kondicionér na vlasy by byly umístěny v dávkovačích ve sprše, které by mohli klienti hotelu využít podle libosti, aniž by jim byly naúčtovány poplatky navíc. Pro hosty by to bylo milé zpříjemnění a díky nenásilné reklamě by se zvedla poptávka po pokojích v tomto hotelu a zároveň by to mohlo mít i velmi dobrý dopad na image hotelu Fit, čímž se opět zvednou tržby hotelu Fit. Bohužel ceny není možné dohledat, pokud by hotel Fit měl zájem, musí kontaktovat obchody, které poskytují tyto služby a zažádat o ceník.

Čtvrtý návrh spočívá v reklamě na hotel Fit. Pokud je autorce známo, hotel Fit nemá žádnou reklamu. Proto by bylo vhodné zadat reklamu do místních novin a na internet. Dále by bylo vhodné vytvořit plakáty a rozvěsit je na veřejných místech k tomu určených, kde by se o hotelu Fit dozvědělo mnohem více lidí. Také by autorka práce navrhovala, aby hotel Fit vytvořil vývěsnou tabuli, která by oznamovala příjíždějícím hostům, kde se nachází. Hotel Fit již takovou reklamní tabuli měl, ale za určitou dobu se tabule poškodila a už nevypadá nejlépe, proto by bylo vhodné ji buď opravit anebo vytvořit novou. Tyto plakáty, letáky a vizitky, jídelní lístky či cedulky Prosím nerušit, by si hotel Fit měl nechat navrhnout odborníkem na grafický, reklamní a tiskový servis, který je nabízen na internetu Palec.Net. Ukázku z jejich výroby je možné vidět níže na obrázku. Díky takovýmto maličkostem se opět pozvedne úroveň hotelu Fit a zároveň to povzbudí zákazníky k další návštěvě hotelu. Bohužel ceny není možné dohledat, pokud by hotel Fit měl zájem, musí kontaktovat obchody, které poskytují tyto služby a zažádat o ceník.

Obr. 4.1 Ukázka vyrobených reklamních předmětů



Zdroj: Detail projektu – Studio Palec, Olomouc | reklama | grafika & design | tisk, 2017 Dostupné z: <https://www.palec.net/projekt.php?id=196>.

Co se týče reklamy, dále by autorka práce navrhovala, aby hotel Fit začal myslet na akce pro veřejnost. Do takovýchto akcí by mohly patřit plesy nebo tematické večírky. U tematických večírků si autorka práce myslí, že by bylo dobré vytvořit například maškarní ples, halloweenský večírek aj., kde by tato akce trvala od odpoledne, až do noci. Odpoledne by byla určená pro děti a rodiny s dětmi, začínala by např. od 13 hodin a končila by kolem 20 hodiny. V této době by byl večírek uspořádán s aktivitami pro děti a pro podporu rodiny jako je kreslení, tanec, skákací hrad aj. Od 20 hodiny by byla určená pro dospělé a ukončení akce by bylo podle hostů, kteří se akce zúčastní. Na této akci by byl povinný kostým, díky kterému by bylo nižší vstupné a hosté či občané bez kostýmu by zaplatili vstupné v plné výši.

Další možností, jak zvýšit reklamu hotelu Fit je pořádáním akcí typu masové hody, které jsou u konkurence velmi žádané a vždy velmi rychle vyprodané. Takovéto akce by bylo možno pořádat třikrát do měsíce v rozmezí tří dnů. Mohl by se vytvořit balíček na slevové portály typu Slevomat, kde by byla možnost ubytování na 1 či 2 noci s možností ochutnávky masových hodů, které by si potencionální zákazníci museli předem telefonicky či přes internet zadat. Díky takovéto akci, by bylo možné vyvážit špatnou vytiženost pokojů, která je v určitých měsících velmi nízká. V těchto měsících

by byly vytvořeny právě akce, které by navýšily vytíženost lůžek i pokojů a navýšily by se tím příjmy hotelu Fit. Zároveň by se mohla navýšit i návštěvnost místních obyvatel, pokud by tu byla možnost dvoudenního pobytu s ochutnávkou. Samozřejmě, že by cenu musela stanovit odpovědná osoba, aby hotel Fit byl v zisku, avšak cena nesmí být přemrštěná, jinak by to nikdo nekoupil.

Pátý návrh spočívá v modernizaci restaurace a venkovní zahrádky. Při modernizaci restaurace by bylo vhodné vytvořit vizualizaci, jak si vedení a odpovědná osoba představují, jak by měla vypadat, zda by se zasahovalo i do rekonstrukce týkající se bourání a přestavování zdí nebo se bude jednat spíše o modernizaci vybavení a vzhledu restaurace. Autorka práce by doporučila spíše modernizaci nábytku, kde by se nakoupilo nové vybavení, jako jsou stoly, jídelní a barové židle, koberec a doplňky spojené se servírováním a stolováním.

5 Zhodnocení návrhu

V diplomové práci autorka práce uvedla 5 návrhů na zlepšení a modernizaci hotelu Fit v Přerově. První návrh pojednává o zateplení a nové fasádě hotelu Fit v Přerově, kde jsou zvoleni tři dodavatelé těchto služeb. Autorka práce navrhla jako nejlepší firmu stavebniny DEK, která je dle autorky práce nejlepší volbou nejen cenovou ale také podle dosud možných recenzí uživatelů těchto služeb. Díky možnosti interních zdrojů autorka práce ví, že by hotel Fit byl schopen financovat tento návrh z vlastních prostředků. Pokud by hotel Fit chtěl financovat novou fasádu a zateplení pomocí cizího kapitálu, musel by si vzít neúčelovou půjčku od banky.

Druhý návrh spočívá v rekonstrukci hotelových pokojů, u kterých by autorka práce doporučila nákup nového vybavení pokojů a novou výmalbu pokojů. Díky této modernizaci pokojů by se navýšily tržby za poskytované ubytování v hotelu. I tento návrh by byl možný financovat díky zisku, který hotel Fit má. Autorka práce by doporučila financování z vlastních zdrojů.

Třetí návrh spočívá v nákupu hygienických potřeb a upomínkových předmětů na pokoje společnosti hotelu Fit, díky čemuž by si hotel Fit udělal nejen dobré jméno, ale také by tím mohl nalákat mnohem více potencionálních zákazníků. Díky upomínkovým předmětům si hotel Fit dělá nenápadnou reklamu. Dále by autorka práce navrhovala, aby hotel Fit začal myslet na akce pro veřejnost.

Čtvrtý návrh ukazuje hodnotu na tvorbě reklamy, kde autorka práce navrhuje zadat reklamu do místních novin a na internet. Dále by bylo vhodné vytvořit plakáty a rozvěsit je na veřejných místech k tomu určeným, kde by se o hotelu Fit dozvědělo mnohem více lidí. Dále by autorka práce navrhovala pořádání tematických večírků, plesů či jiných akcí.

Pátý návrh spočívá v modernizaci restaurace a venkovní zahrádky. Kde autorka práce navrhuje modernizaci nábytku v restauraci a také modernizaci venkovní zahrádky.

Závěr

Diplomová práce se zabývá zefektivněním logistických služeb pro zvýšení konkurenční schopnosti hotelu Fit v Přerově. Cílem diplomové práce je na základě analýzy současného stavu logistických služeb v hotelu Fit navrhnout projekt směřující k zefektivnění těchto služeb.

Diplomová práce je rozčleněna na teoretickou a praktickou část, strukturována je do pěti hlavních kapitol. V první kapitole je přiblížena literární rešerše z problematiky logistických služeb a konkurenčních schopnosti. Druhá kapitola se zabývá charakteristikou hotelu Fit v Přerově a jeho konkurenci.

Praktickou část představují třetí, čtvrtá a pátá kapitola. Ve třetí kapitole je provedena analýza logistických služeb v hotelu Fit v Přerově v poslední době za rok 2018 a v rozmezí poslední let. Pozornost je věnována tržbám, příjmům a nákladům vzniklým z provozu hotelu Fit. Dále je směřována pozornost na strukturu zákazníků, a také je uvedeno dotazníkové šetření, které je zpracováno graficky. Obsahem čtvrté kapitoly je zaměření na návrhy na zefektivnění logistických služeb v uvedeném hotelovém zařízení. V páté kapitole je zhodnocení předešlého návrhu.

Soupis bibliografických citací

Tištěné zdroje

BERÁNEK, Jaromír. *Moderní řízení hotelového provozu*. 5., zcela přeprac. vyd. Praha: MAG Consulting, 2013. ISBN 978-80-86724-45-4.

GROS, Ivan a kol. *Velká kniha logistiky*. Praha: Vysoká škola chemicko-technologická, 2016. ISBN 978-80-7080-952-5.

HALÁSEK, Dušan a Růžena CALETKOVÁ. *Služby hospodářské povahy*. Přerov: Vysoká škola logistiky o.p.s., 2015. ISBN 978-80-87179-36-9.

HESKOVÁ, Marie. *Cestovní ruch: pro vyšší odborné školy a vysoké školy*. 2., upr. vyd. Praha: Fortuna, 2011. ISBN 978-80-7373-107-6.

KŘÍŽEK, Felix a Josef NEUFUS. *Moderní hotelový management: nové trendy a metody v řízení hotelů, aktualizované informace o hotelovém provozu a jeho organizaci, optimalizace provozu s ohledem na ekologii a etiku, praktické příklady a fotografická příloha*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-4835-1.

Elektronické zdroje

LH Hotel Jana **** Congress & Wellness [online]. Přerov, 2018 [2018-12-12]. Dostupné z: <https://www.hotel-jana.cz/>.

Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení České republiky 2015 - 2020: Metodika. ASOCIACE HOTELŮ A RESTAURACÍ ČESKÉ REPUBLIKY O. S. Hotelstars | HotelStars.cz [online]. Praha: Asociace hotelů a restaurací České republiky, 2019 [cit. 2019-02-28]. Dostupné z: <https://www.hotelstars.cz/?do=methodology>.

Veřejný rejstřík a Sběrka listin - Ministerstvo spravedlnosti České republiky [online]. 2018 [2018-11-02]. Dostupné z: <https://or.justice.cz/ias/ui/rejstrik-firma.vysledky?subjektId=445107&typ=UPLNY>.

Hotel Přerov [online]. Přerov, 2019 [2018-12-12]. Dostupné z: <http://www.hotelprerov.cz/hotel-prerov>

Koncepce, studie, strategie - Město Přerov [online]. Přerov, 2019 [2018-12-12]. Dostupné z: <https://www.prerov.eu/cs/magistrat/rozvoj-mesta/koncepce-studie-strategie/>)

Vývoj cestovního ruchu a hotelnictví v ČR - eDOTACE, [online]. 2019 [2018-12-17]. Dostupné z: <http://www.edotace.cz/clanky/vyvoj-cestovniho-ruchu-a-hotelnictvi-v-cr>

Penzion U Slunce [online]. Přerov, 2017 [2018-12-17]. Dostupné z: <https://www.restauraceprerov.cz/>

RESTAURACE U LABUTĚ, PŘEROV [online]. Přerov, 2019 [2018-12-17]. Dostupné z: <http://labut.cz/>

Hotel Přerov - penzion, ubytování a restaurace | Na Jižní Přerov [online]. Přerov, 2015 [2018-12-17]. Dostupné z: <https://www.najizni.cz/>

WEBER Saint-Gobain [online]. 2017 [2019-01-17]. Dostupné z: <https://www.weber-kalkulator.cz/>

Konfigurátor zateplovacích systémů | Stavebniny DEK, [online]. 2019. [2019-01-17]. Dostupné z: <https://www.dek.cz/konfigurator/7999/?hash=1556638571>

NÁBYTEK PRO HOTELY | Transylvania NÁBYTEK [online]. 2019. [2019-01-17]. Dostupné z: <http://www.transylvania-nabytek.cz/content/nabytek-pro-hotely>

Detail projektu – Studio Palec, Olomouc | reklama | grafika & amp; design | tisk, [online]. 2017. [2019-02-17]. Dostupné z: <https://www.palec.net/projekt.php?id=196>.

Ceníku zateplení fasády bytových a panelových domů polystyrenem i vatou – Pekstav [online]. 2015. [2019-02-17]. Dostupné z: <https://www.pekstav.cz/cenik-zatepleni/>

Minibary - Alda.cz [online]. 2018. [2019-03-01]. Dostupné z: <https://www.alda.cz/cs/pokoj/minibary>

Nábytek do hotelů a restaurací | Hurá-Nábytek.cz [online]. 2018. [2019-03-01]. Dostupné z: <https://www.hura-nabytek.cz/hotely-restaurace-ubytovny/>

Seznam ilustrací a tabulek

Seznam grafů

Graf 3.1	Struktura tržeb hotelu Fit 2018	36
Graf 3.2	Struktura tržeb dle provedených plateb za období 2012-2018	37
Graf 3.3	Struktura tržeb za ubytování v roce 2018	38
Graf 3.4	Analýza tržeb restaurace hotelu Fit za rok 2018.....	39
Graf 3.5	Náklady restaurace hotelu Fit	40
Graf 3.6	Náklady vzniklé na 1 osobu při ubytování	41
Graf 3.7	Struktura hostů hotelu Fit	42
Graf 3.8	Struktura návštěvy hotelu Fit v Přerově	55
Graf 3.9	Délka pobytu v hotelu Fit	57

Obrázek

Obr. 4.1	Ukázka vyrobených reklamních předmětů	67
----------	---	----

Schéma

Schéma 2.1	Organizační struktura Hotelu FIT v Přerově	26
------------	--	----

Seznam tabulek

Tab. 2.1	Ceník ubytovacích prostor	29
Tab. 2.2	Cena za pronájem konferenčních prostor	30
Tab. 3.1	Obsazenost hotelu Fit za období 2012-2018.....	44
Tab. 3.2	Analýza Benchmarking.....	48
Tab. 3.3	SWOT analýza hotelu Fit	49
Tab. 3.4	Matice SWOT analýzy.....	51
Tab. 3.5	Vyhodnocení dotazníků	55
Tab. 3.6	Navázání kontaktu hotelu Fit.....	56
Tab. 3.7	Ohodnocení zadaných otázek v dotazníku spokojenosti na základě známek..	58
Tab. 4.1	Kalkulace fasády pro hotel Fit od společnosti Weber	60
Tab. 4.2	Kalkulace fasády pro hotel Fit od společnosti DEK.....	61

Tab. 4.3	Kalkulace fasády pro hotel Fit od společnosti PekStav	62
Tab. 4.4	Kalkulace za modernizaci pokoje	63
Tab. 4.5	Kalkulace vybavení pokoje od firmy Transylvania nábytek	65

Autorka (vypracovala)	Bc. Renáta Šlemendová
Název DP	Zefektivnění logistických služeb pro zvýšení konkurenční schopnosti hotelu Fit
Studijní obor	Logistika
Rok obhajoby DP	2019
Počet stran	63
Počet příloh	0
Vedoucí DP	Doc. Ing. Josef Kubík, PhD.
Oponent DP	
Anotace	Diplomová práce je zaměřena na poskytované služby hotelu Fit v Přerově. Cílem diplomové práce je na základě analýzy současného stavu logistických služeb v hotelu Fit navrhnout projekt směřující k zefektivnění těchto služeb. Práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část. V teoretické části je zaměřena pozornost na literární rešerši z problematiky logistických služeb a konkurenční schopnosti. Blíže jsou specifikovány pojmy, jako je logistika, služba, ubytovací zařízení a její kategorizace. Dále je v teoretické části zaměřena pozornost na charakteristiku hotelu Fit v Přerově. V praktické části je provedena analýza logistických služeb v hotelu Fit. Na základě zjištěných výsledků jsou navržena doporučení pro hotel Fit
Klíčová slova	logistika, logistické služby, hotelnictví, hotel Fit
Místo uložení	ITC (knihovna) Vysoké školy logistiky v Přerově
Signatura	