

Univerzita Hradec Králové  
Pedagogická fakulta  
Katedra ruského jazyka a literatury

## **Cestovní ruch a hotelnictví v Krkonoších – Hotel Davídek**

Bakalářská práce

Autor: Michaela Vybíralová  
Studijní program: B7310 Filologie  
Studijní obor: Cizí jazyky pro cestovní ruch – francouzský jazyk  
Cizí jazyky pro cestovní ruch – německý jazyk  
Vedoucí práce: Ing. Daniela Mikšovská Mandřáková



## Zadání bakalářské práce

<b>Autor:</b>	<b>Michaela Vybíralová</b>
Studium:	P131300
Studijní program:	B7310 Filologie
Studijní obor:	Cizí jazyky pro cestovní ruch - francouzský jazyk, Cizí jazyky pro cestovní ruch - německý jazyk
<b>Název bakalářské práce:</b>	<b>Cestovní ruch a hotelnictví v Krkonoších- Hotel Davídek</b>
Název bakalářské práce AJ:	Tourism and Hotel Industry in Krokonoše - Davídek Hotel

### **Cíl, metody, literatura, předpoklady:**

Tato bakalářská práce se zabývá hotelnictvím a cestovním ruchem v Krkonoších. Zaměřím se na návštěvníky Krkonoš, kteří využívají služeb v cestovním ruchu jak v zimě, tak v létě. Jako příklad jsem si vybrala popis a provoz v hotelu Davídek v Trutnově.

Garantující pracoviště:	Katedra ruského jazyka a literatury, Pedagogická fakulta
Vedoucí práce:	Ing. Daniela Mandřáková
Oponent:	Mgr. Miroslav Půža, Ph.D.
Datum zadání závěrečné práce:	22.8.2014

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala samostatně pod vedením  
Ing. Daniely Mikšovské Mandřákové a uvedla jsem všechny použité prameny a  
literaturu.

V Hradci Králové dne

-----  
Michaela Vybíralová

**Anotace**

VYBÍRALOVÁ, Michaela. Hradec Králové: Cestovní ruch a hotelnictví v Krkonoších – Hotel Davídek. Pedagogická fakulta Univerzity Hradec Králové, 2016. 46 s. Bakalářská práce.

Tato bakalářská práce se zabývá hotelnictvím a cestovním ruchem v Krkonoších. Zaměřím se na návštěvníky Krkonoš, kteří využívají služeb v cestovním ruchu jak v zimě, tak v létě. Jako příklad jsem si vybrala popis a provoz v Hotelu Davídek v Trutnově.

Klíčová slova: Krkonoše, cestovní ruch, hotel, návštěvníci

**Annotation**

VYBÍRALOVÁ, Michaela. Hradec Králové. Tourism and hotel industry in Krkonoše – Hotel Davídek. Hradec Králové: Faculty of Education University of Hradec Králové, 2016. 46 p. Bachelor Degree Thesis.

This bachelor thesis deals with hotel industry and tourism in czech mountains–Krkonoše. It is focused on tourists who use services of the industry during both summer and winter season. I used a description of Hotel Davídek and the way hotel operates as an example.

Key words: Krkonoše, tourism, hotel, visitors

## Obsah

Úvod .....	7
Teoretická část .....	9
1. Historie rozvoje turistiky v Krkonoších.....	9
1.1. Počátky kolonizace Krkonoš.....	9
1.2. Historie letní turistiky .....	9
1.3. Historie zimní turistiky.....	11
1.3.1. Počátky lyžování .....	12
2. Krkonošský národní park (KRNAP) a Karkonoski Park Narodowy .....	13
2.1. První a druhá etapa.....	13
2.2. Zásahy lidské činnosti.....	13
3. Krkonoše .....	14
3.1. Umístění Krkonoš.....	14
3.2. Klima v Krkonoších.....	14
4. Turistická centra v Krkonoších .....	15
4.1. Pec pod Sněžkou .....	15
4.2. Špindlerův Mlýn.....	15
4.3. Janské Lázně .....	15
4.3.1. Stezka korunami stromů Janské Lázně.....	16
4.3.2. SkiResort ČERNÁ HORA – PEC.....	16
4.4. Mladé Buky.....	16
4.5. Trutnov .....	17
4.5.1. Cílová skupina návštěvníků města Trutnova.....	17
Praktická část .....	18
5. Hotel Davídek .....	18
5.1. Poloha.....	18
5.2. Rozpočet výstavby .....	18
5.3. Kapacita .....	18
5.4. Pokoje.....	19
5.5. Vybavení pokojů.....	19
5.6. Konferenční prostory.....	19
5.6.1. Technické vybavení konferenční místnosti:.....	19
6. Služby hotelu .....	21
6.1. Sportovní služby .....	21
6.2. Wellness služby.....	21
6.3. Depozitní členství.....	22

6.4. Klubové členství.....	22
6.5. Gastronomické služby .....	22
6.6. Hotelové služby.....	22
7. Recepce Hotelu Davídek .....	24
7.1. Spolupráce s ostatními zaměstnanci.....	24
7.2. Denní práce recepční .....	25
7.3. Noční práce recepční.....	26
7.4. Školení recepčních .....	26
8. Provoz Hotelu Davídek .....	28
8.1. Housekeeping.....	28
8.2. Údržba hotelu a transport.....	28
8.3. Stravovací úsek.....	29
8.4. Obchodní a marketingové oddělení.....	30
8.4.1. Firemní akce .....	30
8.4.2. Pobytové balíčky.....	31
8.5. Účetnictví.....	31
8.6. Vedoucí oddělení .....	32
8.7. Výhody a nevýhody Hotelu Davídek.....	32
9. Sportovní soustředění v Hotelu Davídek .....	33
9.1. Přípravy před basketbalovým soustředěním .....	33
9.2. Příjezd celého týmu .....	33
9.3. Průběh celého soustředění .....	34
10. Cílová skupina Trutnov a Pec pod Sněžkou – rozdíly .....	35
10.1. Trutnov .....	35
10.2. Pec pod Sněžkou.....	35
10.3. Proč se lidé vrací do Krkonoš?.....	36
11. Analýza spokojenosti hostů.....	37
Dotazník.....	37
11.1. Doporučení pro Hotel Davídek.....	43
12. Závěr .....	45
13. Seznam použitých zdrojů .....	46
13.1. Literární zdroje.....	46
13.2. Internetové zdroje.....	46
13.3. Další zdroje.....	47
14. Přílohy .....	48

## Úvod

Krkonoše jsou krásné svou ojedinělou přírodou a mají své kouzlo. Začala jsem si je zamilovávat již potom, co jsem se přestěhovala do Trutnova, avšak poté, co jsem začala pracovat v Peci pod Sněžkou, jsem přišla na jejich opravdový půvab. Tyto hory nejsou tajuplné a nádherné jen díky své přírodě, ale taky díky lidem, kteří tu žijí. Nejen starousedlíci, ale také každý, kdo tu začne pracovat či žít se trochu změní. Krkonoše Vás prostě pohltí.

Z těchto důvodů jsem si vybrala k vypracování bakalářské práce cestovní ruch v Krkonoších, protože všechna krkonošská střediska a atrakce moc dobře znám a vím o nich skoro vše i díky tomu, že pracuji jako recepční, která musí hostům poskytnout dostatek informací o výletech a vyžití v místě pobytu. Ráda bych také poukázala na všechny aktivity, které může návštěvník podniknout jak v zimě, tak i v létě. Spousta lidí ani neví, co všechno Krkonoše nabízí. Není to pouze lyžování na sjezdovkách. Budu také srovnávat cílové skupiny návštěvníků v Peci pod Sněžkou a v Trutnově.

Dále se budu zabývat samotným popisem konkrétního hotelu, a to Hotelu Davídek v Trutnově, kde jsem také pracovala jako recepční. Nejdříve popíši hotel jako celek, pak všechny možnosti aktivit, které se dají podniknout v hotelu, a dostanu se i k jeho provozu. Také se budu věnovat recepci v Hotelu Davídek, protože recepční je nejdůležitější složka v tomto hotelu. Komunikuje se všemi středisky, organizuje vše a je první člověk, kterého vidí host při příjezdu.

V teoretické části popíši, jak probíhal počátek kolonizování Krkonoš. Seznámím s rozvojem letní i zimní turistiky a představím krátce KRNAP. V další části představím nejznámější skiareály a střediska Krkonoš včetně Trutnova, které lidé navštěvují. Společně s aktivitami, které jsou návštěvníkům nabízeny, budou představeny projekty, které se budou teprve realizovat nebo jsou již realizovány.

Praktická část se již bude zabývat Hotelem Davídek, samotným popisem, provozem hotelu a recepcí. V této části provedu analýzu na základě dotazníkového šetření, abych zjistila a přišla na nedostatky v hotelu či vyzdvihla jeho pozitivní stránky.

V závěru vyzdvihnu a zopakuji rozdíly cílových skupin návštěvníků Peci pod Sněžkou a Trutnova. Zaměříme se na oblíbenost Krkonoš a důvody, proč se sem lidé vrací. Cílem práce je představit krkonošská střediska, cílovou skupinu příjíždějících, zdůvodnit jejich návštěvnost a poukázat na neustálé zlepšování služeb

nabízených návštěvníkům. Zároveň se zaměřím na hotelový provoz a podle zpracovaného dotazníku zpracuji doporučení pro hotel.



# **Teoretická část**

## **1. Historie rozvoje turistiky v Krkonoších**

Vývoj pohoří se utvářel nejen přírodou, ale i rukou lidskou, hlavně kvůli své poloze v srdci Krkonoš. Proto můžeme vidět nynější Krkonoše ruku v ruce s přírodou a s lidským vlivem na ni.

### **1.1. Počátky kolonizace Krkonoš**

Osídlování severních svahů Krkonoš začalo v době neolitické v období 4000– 1770 let před n. l. a dokazuje to i nález sekyrek a mlatů v Sobieszówě a Podgórzyně.

S počátky trvalejšího osídlení se setkáváme v 9. století s příchodem slovanského kmene Bobřanů či Třebovanů. Osady se rozrostly tak, že již v roce 1305 jich bylo v Jelenohorské kotlině 33.

Nejvýznamnějším mezníkem pro osídlování jižních svahů Krkonoš se stalo lenní zřízení ve 13. a 14. století, které zrychlilo rozvoj kolonizace. Panovník dle lenního zřízení přiděloval kolonistům půdu.

Zemské stezky (středověká dálková komunikace) byly budovány především kolem toků velkých řek. Nejenže spojily severní slezskou a jižní českou stranu Krkonoš, ale také pokračovaly dále až k dalším evropským obchodním stezkám. Nejvýznamnější stezka byla Trutnovská, jinak nazývána i Žacléřská, která propojila Prahu s polskou Wrocławí. Mezi nejstarší stezku řadíme Slezskou, zaznamenanou již v 9. století.

### **1.2. Historie letní turistiky**

První výlety pořádané v Krkonoších nejsou evidovány, ale již v 15.–17.století jsou záznamy o cestách Benátčanů, Schwenckfeldta, Jiříka z Řásně i mnoha dalších. V tomto období byly však výlety určeny k jiným účelům než rekreačním. Výlety byly zaměřeny na úřední, náboženskou, hospodářskou či vědeckou činnost.

V 16. století již máme zmínku o prvním školním výletě do Krkonoš, pořádaném rektorem Kryštofem Schillingem (učitel v latinské škole Jelenia Góra). Ten každý rok pořádal výlet s žáky na Bílou louku. V témže století se zapsal do kroniky trutnovský

malíř, který Krkonoše velice dobře znal. Provedl záznam o provázení jedenácti trutnovských měšťanů k vrcholu Sněžky. Další roky začalo s provázením mnohem více lidí.

S koncem útrap prožitých ve třicetileté válce se začínají plnit Krkonoše významnými osobnostmi, které nezapomínají své zajímavé zážitky zvěčnit v tisku. Bohuslav Balbín se řadí mezi nejvýznamnější osobnosti navštěvující v této době Krkonoše. Tento učený jezuita v r. 1679 kráčel Krkonošemi křížem krážem a poté zvěčnil své poznatky v knize *Miscellanea historica regni Bohemiae*.

Ke kvantitativní změně daly podnět dvě důležité nábožensko-politické akce: svěcení labského pramene r. 1684 a vysvěcení kaple na Sněžce r. 1681. Od té doby sem chodila jak náboženská procesí, tak i mnoho jednotlivců z obou stran Krkonoš. Jejich zájem se nesoustřeďoval pouze na oba zmíněné objekty, ale postupně se rozšiřoval i na zajímavé přírodní útvary a scenérie v celých horách.<sup>1</sup>

J. J. Rousseau, šířící ideu krásy a návratu k přírodě, koncem 18. století ovlivnil nynější lid se zájmem o poznávání přírody.

Horská příroda a její vesničky začaly žít s přicházejícími návštěvníky, i když cestování v horách bylo pořád obtížné a proměnlivé počasí horského klimatu k tomu také nepřispělo. Hlavně z důvodu nemožnosti úkrytu se při špatném počasí. Někteří budaři i obyvatelé horských vesnic dělali průvodce nebo na nosítkách vynášeli majetné osoby na výlety na hřebeny Krkonoš.<sup>2</sup>

Vynášení na nosítkách, lépe řečeno na židlích, se dochovalo až do 1. světové války.

Od 18. století byly vytvářeny a vydávány různé příručky, mapky či průvodce, které nesloužily pouze pro popis cest, ale i pro stručné zápisky o přírodě a historických údajích či o obsahu činností a zvyků obyvatel horských vesniček. V příručkách bylo možné nalézt, kam se vydat, kde se dobře najíst nebo jak se správně obléci.

Snaha velkostatků po likvidaci pastvy, vzmáhající se turistický ruch a možnost snazšího výdělků obyvatel v průmyslu vedly k úpadku budního hospodářství a k likvidaci některých bud.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Výlety do hor, Letní turistika. *Toulky krkonošskou minulostí*. Hradec Králové: Kruh, 1978, s. 169. ISBN 316300107844.

<sup>2</sup> Výlety do hor, Letní turistika. *Toulky krkonošskou minulostí*. Hradec Králové: Kruh, 1978, s. 171. ISBN 316300107844.

<sup>3</sup> Výlety do hor, Letní turistika. *Toulky krkonošskou minulostí*. Hradec Králové: Kruh, 1978, s. 173. ISBN 316300107844.

Pro zpříjemnění cest čekali na návštěvníky u bud muzikanti a také byly po cestách připraveny atrakce jako např. spouštění Labského vodopádu nebo postavení rozhledny na vrcholku Žalého.

Cestovní ruch neovlivnil pouze ráz krajiny a hřebeny hor, ale i život obyvatel – dřevorubců, uhlířů, sklářů, horníků v chudých vesničkách, kde se z obyčejných domů stávaly hospody, hotely, noclehárny či penziony.

Centry cestovního ruchu se staly na slezské straně Sklarská Poreba, Kowary, Karpacz, na české straně Harrachov, Velká Úpa, Pec pod Sněžkou a zejména Špindlerův Mlýn.<sup>4</sup>

Cestovní ruch doputoval i na Sněžku, kde stála kaple, která byla v té době k dispozici pro nocležníky i pro turisty, kteří se přišli občerstvit.

### 1.3. Historie zimní turistiky

Výlety do Krkonoš v zimě byly jen pro otrlejší, vzhledem k neprostupnosti cest, vánicím i sněžení. Budaři i obyvatelé horských vesniček také nevycházeli ze svých obydlí, pokud zrovna nemuseli. K lepšímu zdolávání sněhu se používaly sněžnice (dřevěné obruče přivázané provazy k botě).

Až na začátku 19. století se v zimě ve vhodných přírodních podmínkách skoro každý týden objevovali na Sněžce výletníci. V této době se již jezdilo na saních nazývajících se „rohačky“, které se původně používaly ke svážení dřeva. Tato prvotina zimního cestovního ruchu byla dobře promyšlená, protože cestou na Pomezní boudy člověk tažený koňmi prochladl, takže se velice rád před cestou dolů na saních zastavil na kávu, čaj či sklenku vína. Poté svezl zkušený horal turisty na „rohačkách“ do údolí. Po čase se začalo zakládat více nových sánkařských tras.

Krkonoše se rozezněly zvukem rolniček a jásotem rozjařených sportovců. Je pochopitelné, že to nebyly jenom boudy u sánkařských drah, které v zimě ožily. Výletníci navštěvovali i další dostupné boudy.<sup>5</sup>

---

<sup>4</sup> Výlety do hor, Letní turistika. *Toulky krkonošskou minulostí*. Hradec Králové: Kruh, 1978, s. 179. ISBN 316300107844.

<sup>5</sup> Výlety do hor, Letní turistika. *Toulky krkonošskou minulostí*. Hradec Králové: Kruh, 1978, s. 182. ISBN 316300107844.

### 1.3.1. Počátky lyžování

Lyžování se objevilo v Krkonoších velice pozdě, až v 90. letech 19. století. První lyže byly vynalezeny či dovezeny r. 1889. Zakládaly se ski kluby, např. v Peci pod Sněžkou, Harrachově, Vrchlabí nebo Jilemnici. Poprvé byly v Krkonoších použity lyže pro pracovní účely, konkrétně pro lesnictví. Hrabě Jan Harrach daroval lyže přivezené z Norska lesníkům pro lepší přepravu dřeva. K rozvoji zimní turistiky přispěl velkým dílem štěpanický učitel Jan Buchar, který zařadil lyžování do tělesné výchovy, nebo také Josef Aleš, příbuzný Mikoláše Alše. Nemohlo se zapomenout ani na skoky na lyžích. Skokanské můstky byly stavěny nejdříve ze sněhu, poté se ale stavěly i velké dřevěné můstky. První byl vystavěn na sv. Petru.

S rozvojem lyžování se výrazně zvýšila návštěvnost Krkonoš, které se staly celoročně turisticky navštěvovaným pohořím. Lyže byly důležitým dopravním prostředkem pro obyvatele hor. Vysoká návštěvnost Krkonoš v zimním období má i negativní dopad v podobě zvyšujícího se počtu obětí na životech. Neúspěšné hledání dvou důstojníků v Labském dole v r. 1934 mělo za následek založení Horské záchranné služby. Horská služba na polské straně byla založena až o pár let později a to v r. 1952. Od doby založení horských služeb se členové starají o bezpečnost a nejrychlejší zdravotnickou službu v horách.

## **2. Krkonošský národní park (KRNAP) a Karkonoski Park Narodowy**

O založení KRNAPu se zasloužili botanici, okresní konzervátoři, zoologové i lesníci. Na polské straně to byly hlavně odborníci z univerzit v Poznani a Wrocławu.

### **2.1. První a druhá etapa**

První etapou můžeme chápat proces zpracování podkladů ke KRNAPu, které provedli učené přírodovědci, čímž došlo k vyhlášení šesti úplných a dvou částečných rezervací. Samotnou druhou etapou můžeme chápat jako „oficiální“ (přehlášení vládního nařízení).

KRNAP je rozdělen do tří zón ochrany, I. (přísná, přírodní), II. (řízená, přírodní) a III. (okrajová). KRNAP se zasazuje o to, aby nebylo zasahováno do přírody a nebyla trvale poničena.

### **2.2. Zásahy lidské činnosti**

Nesmazatelnou stopu zanechaly činnosti, které člověk v průběhu století provedl. Probíhala zde výroba skla, těžba dřeva i budní hospodářství. Člověk zásadně ovlivnil charakter přírody zastavěnou plochou v krajině, a dokonce zde najdeme skryté stopy dopadu člověka jako např. změny přírodních podmínek a prostředí.

## 3. Krkonoše

V úvodu budou představeny Krkonoše společně s jejich umístěním a klimatickými podmínkami.

### 3.1. Umístění Krkonoš

Krkonoše nalezneme na severovýchodě Čech na státní hranici s Polskem. Rozprostírají se na rozloze 631 km<sup>2</sup>. Česká strana zaujímá většinu rozlohy hor se svými 454 km<sup>2</sup>. Polská strana, na které se rozprostírá jen zlomek Krkonoš, má rozlohu 177 km<sup>2</sup>. Velká výhoda je jejich umístění v rámci střední Evropy. Na území Krkonoš, nejvyšším pohoří České republiky, se nachází nejvyšší hora Sněžka (1602 m n. m.), která patří mezi hlavní turistické trasy návštěvníků.

### 3.2. Klima v Krkonoších

Poloha Krkonoš ve střední Evropě v klimatickém mírném pásu zajišťuje pravidelné střídání ročních období. Silnou proměnlivost počasí a nízké teploty mají za následek vliv proudění vlhkého a chladného vzduchu z Atlantského oceánu. <sup>6</sup>

Sněhové vločky nebo krupky padají ve vyšších polohách Krkonoš prakticky po celý rok, souvislá sněhová pokrývka se však vytváří pravidelně až v listopadu a dosahuje vrstvy 100 až 300 cm. V podhůří sníh leží v průměru 70–120 dní, ve středních horských polohách 135–160 dní a ve vrcholových polohách více než 180 dní v roce. <sup>7</sup>

---

<sup>6</sup> [krnep.cz: Podnebí](http://www.krnep.cz/podnebi/) [online]. [cit. 2017-06-15] Dostupné z: <http://www.krnep.cz/podnebi/>

<sup>7</sup> [krnep.cz: Sníh a laviny](http://www.krnep.cz/snih-a-laviny/) [online]. [cit. 2017-06-18] Dostupné z: <http://www.krnep.cz/snih-a-laviny/>

## 4. Turistická centra v Krkonoších

V následující kapitole se představí turistické destinace, které turisté s oblibou navštěvují.

### 4.1. Pec pod Sněžkou

Pec pod Sněžkou je město, které láká turisty především v zimních měsících díky svému skiareálu a službami s ním spojenými. Nabízí pro jednodenní návštěvníky parkování a bezplatné skibusy po celé Peci až k lanovce na Sněžku. Avšak v několika letech roste počet návštěvníků i v letních obdobích. V létě jezdí turisté do Peci pod Sněžkou hlavně kvůli návštěvě Sněžky a okolním krásným pěším trasám, ale v současné době nabízí město vyžití i pro děti a celou rodinu. Najdete zde dětský park s bobovou dráhou a lanový park.

### 4.2. Špindlerův Mlýn

Špindlerův Mlýn je dvakrát větší město než Pec pod Sněžkou, a proto se zde nachází větší noční vyžití a spousta fun parků pro děti. Skiparkem je však srovnatelné s Peci pod Sněžkou. Město Špindlerův Mlýn využívá jako marketingovou reklamu pro turisty služby Après-Ski, což jsou všechny aktivity, které může člověk využívat po lyžování. To je taky přesný překlad z francouzštiny – „po lyžování“. Touto reklamou se chce město přiblížit alpským střediskům, odkud Après-Ski pochází. Proto město rozšiřuje nespočet aktivit, které lyžař může provozovat, když skončí s lyžováním. Jsou to například: indoor golf, squash, aquapark, bobová dráha, sáňkařská dráha, snowtubing atd. Nenabízí jen vyžití v zimě, ale i v létě jezdí lidé do Špindlerova Mlýna kvůli výletům do přírody a krásným cyklo i pěším trasám přes vrcholky hor.

Nejnavštěvovanější jsou Medvědín, Pramen Labe, Špindlerova bouda nebo také Labský a Pančavský vodopád. Pro rodiny s dětmi zde jezdí výletní vláček. Ve městě děti najdou bobovou dráhu, monkey park, adventure park nebo také minigolf. Proto můžete Špindlerův Mlýn navštívit jak v létě, tak v zimě.

### 4.3. Janské Lázně

Město Janské Lázně s cca 800 obyvateli má jednu velkou výhodu oproti ostatním městům v Krkonoších. Nabízí lázeňské služby, proto tu nenajdeme jen

klientelu výletníků a lyžařů, ale také lidi, kteří si sem přišli odpočinout a zotavit se. Janské Lázně léčí nemoci pohybového aparátu, nervová onemocnění a také onemocnění dýchacího ústrojí. I když je toto lázeňské městečko malé, návštěvníci se zde nebudou nudit. Je tu kino, noční kluby a spousta restaurací. V zimní sezóně nabízí Černá hora lyžování se skibusy, které Vás dopraví až do Pece pod Sněžkou, pokud by Vám Černá hora nestačila. Pro běžkaře jsou tu speciálně upravené trasy a pro nelyžaře sáňkařská dráha. V letní sezóně mohou turisté jet lanovou dráhou na Černou horu a dolů sjet na koloběžce anebo jít přímo z Černé hory pěší trasou do Pece pod Sněžkou.

#### **4.3.1. Stezka korunami stromů Janské Lázně**

Tento rok byla vystavěna v Janských Lázních Stezka korunami stromů, která byla již vybudována např. v Dolní Moravě. Tato stavba pozvedla cestovní ruch v Krkonoších a pojmula větší nárůst návštěvníků. Stezka se otevřela již 2. 7. 2017. Vyhlídková věž nabízí krásný výhled do širokého okolí, a navíc je zcela bezbariérová, což je velké plus pro rodiny s kočárkem.

#### **4.3.2. SkiResort ČERNÁ HORA – PEC**

Novinkou, kterou připravila spolupráce Janských Lázní a Pece pod Sněžkou, jsou propojené skiresorty mezi středisky. Návštěvníci si mohou zakoupit jeden skipas, na který využívají služby sjezdovek na Černé hoře v Janských Lázních, Peci pod Sněžkou, Portáškách ve Velké Úpě, v Černém Dole nebo ve Svobodě nad Úpou.

Mezi těmito středisky jezdí pravidelné skibusy, a tak se dostanou lyžaři a snowboardisté pohodlně až ke sjezdovkám. Skibusy jsou mezi středisky bezplatné. Pro majitele skipasu se nabízí ještě služba Skitour, která nabízí vyjížďku ve dvou speciálních rolbách na Černé hoře a v Peci pod Sněžkou.

#### **4.4. Mladé Buky**

Toto malé městečko uvádím z důvodu blízkosti Trutnova, protože se zde nachází soukromý skiresort. Mladé Buky jsou vzdálené pouhých 10 km od Trutnova. V zimních měsících je tu k dispozici 7 vleků s délkou sjezdovek 5 km. Tento skiresort je vhodný pro rekreační lyžování, pro děti a začátečníky. Po celý rok je v provozu bobová dráha nacházející se vedle sjezdovky, kterou hojně využívají rodiny s dětmi hned po lyžování.



Přímo v areálu se nachází restaurace Kravín, kde si návštěvníci pochutnají na domácí pizze a ohřejí se u plápolajícího ohně v krbu. V letní sezóně se mění areál v dětský ráj. Pro děti i dospělé se zde nachází okružní čertovská stezka se sochami čertů. Přímo v areálu mohou děti vyzkoušet letní tubing nebo si mohou zaplatit vstup do baldova světa, kde se nachází houpačky, prolézačky, trampolíny, vodní hřiště, mini zoo, maxi Člověče, nezlob se nebo dlouhá nafukovací housenka.

## **4.5. Trutnov**

Město Trutnov, nacházející se v krkonošském podhůří, má skoro 31 tis. obyvatel. Trutnov není daleko od Krkonoš, a přitom je to velké město, které nabízí možnosti vyžití. Město disponuje venkovním koupalištěm a vnitřním bazénem, zimním stadionem, několika sportovišti, velkým kempem s rybníkem, cyklostezkou podél řeky; kinem, kulturním domem UFFO (výstavy, koncerty, plesy, trhy), lesoparkem s běžeckými trasami, kaplí na památku obětím bitvy r. 1866. atd. Toto město nabízí nespočet aktivit nejen pro obyvatele, ale také pro návštěvníky.

### **4.5.1. Cílová skupina návštěvníků města Trutnova**

Do Trutnova se jezdí lidé nejen pobavit, např. na Dračí, Vinařské či Pivní slavnosti, ale i navštívit památky, muzeum nebo Galerii Draka, kde se návštěvníci dozví, jak se stal drak znakem města. Trutnov také pořádá dva velké festivaly, na které se sjíždí lidé z celého světa. Slavnosti však nejsou lákadlem jen pro dospělé, ale také pro celou rodinu. Dračí slavnosti nabízí pro děti dílničky, dětské divadlo a jarmark. Festival umělců CIRK-UFF nabízí dětem podívanou, kterou by neviděly ani v cirkusu.

V Trutnově se nachází několik světově známých firem, kam jezdí lidé na služební cesty. Spousta businessmanů tak pozná krásy Trutnova společně s pracovními povinnostmi. Nemůžeme opomenout spoustu bývalých pohraničních německých občanů, kteří se po odsunu vrací, aby si připomněli dětská léta prožitá v České republice. Protože je Trutnov velké město, koná se tu mnoho sportovních akcí, jako jsou půlmaraton, různá mistrovství ČR, závody atd. Proto sem závodníci nejezdí jen na jeden den, ale musí tu i přespát a najít si nocleh v Trutnově.

# **Praktická část**

## **5. Hotel Davídek**

Hotel Davídek je čtyřhvězdičkový sporthotel. Davídek je nový, moderní hotel vystavěný v roce 2013. Byl stavěn od července 2011 do ledna 2013. V lednu 2013 bylo otevřeno sportovní centrum. V únoru byl již otevřen i hotel a restaurace. Jeho majitelem je Tomáš Davídek.

Tomáš Davídek si dal za cíl vystavět sportovně-relaxační hotel jak pro ubytované hosty, tak pro širokou veřejnost, která má možnost navštívit restauraci CuBe, sportbar nebo sportovně-relaxační služby, jako jsou: fitness, sauna, vířivka, badminton, tenisové kurty, masérna nebo relaxační místnost. Nezapomněl však ani na rodiny s dětmi, pro které jsou tu k dispozici dětský koutek a pravidelné lekce tenisu pro nejmenší. Je to také ideální místo pro pořádání konferencí v trutnovském regionu.

### **5.1. Poloha**

Hotel Davídek se nachází v okrajové městské části Zelená Louka v Trutnově. Není v centru města, proto je znevýhodněn oproti jiným hotelům, které se nachází přímo v centru s širokou nabídkou restaurací a zábavy. Výhodou je, že má k dispozici hotelové taxi pro ubytované hosty, proto pro ně není problém ho využít do centra města i nazpět. Je často využíváno hosty i jako transfer z Letiště Václava Havla v Praze nebo jako každodenní doprava do práce.

### **5.2. Rozpočet výstavby**

Výstavba hotelu dosáhla až na 88 mil. Kč. Velká část byla financována z evropských fondů prostřednictvím ROP NUTS II Severovýchod. Poměrná část prostředků z Evropské unie činí 52 mil. Kč.

### **5.3. Kapacita**

Hostům poskytuje 53 stálých lůžek, celková kapacita včetně přistýlek je 81 lůžek. V hotelu se mohou lidé ubytovat ve 24 dvoulůžkových pokojích, 1 jednolůžkovém pokoji a ve 2 apartmánech, které pojmu až 4 osoby.

## 5.4. Pokoje

Pokoje nabízí moderní ubytování nejvyššího standardu. Jsou jednoduché, prostorné a vzdušné. Jsou vystavěny v moderním designu s komfortním vybavením

a praktickým uspořádáním. Jediná nevýhoda je absence klimatizace v pokojích.

## 5.5. Vybavení pokoje

- digitální LED TV s českými i zahraničními programy
- velká odkládací i pracovní plocha s elektrickými zásuvkami a dostatečným osvětlením
- rádio budík
- bezdrátový přístup na internet
- pokojový trezor s možností napájení notebooku
- minibar
- župany a pantofle na požádání
- čištění obuvi <sup>8</sup>

## 5.6. Konferenční prostory

Konferenční prostor, který se nachází v prvním patře hotelu, disponuje kapacitou 100 míst. Tento prostor má možnost rozdělení na polovinu, čímž je umožněno pořádat dvě konference zároveň nebo dva workshopy, u kterých se mohou zaměstnanci firmy paralelně měnit. Součástí tohoto prostoru je i jednací salonek s kapacitou 20 míst. Nezapomnělo se ani na malou místnost u salonku, která usnadní zaměstnancům připravit vše potřebné pro coffee break. K dispozici je odvětrávání, které zajistí čerstvý vzduch v místnostech. Hala je celá prosklená, a tak mohou mít hosté příjemný výhled do okolí, v případě nežádoucích slunečních paprsků jsou zde za okny žaluzie.

### 5.6.1. Technické vybavení konferenční místnosti:

- dataprojektor "Acer U5200" (Full HD, připojení 2x VGA -D-Sub, S-Video, kompozitní vstup, 2x digitální HDMI)
- flipchart (4 ks) - white board / papír

---

<sup>8</sup> [hoteldavidek.cz](http://hoteldavidek.cz): Hotel Davidek- ubytování Trutnov[online]. [cit. 2017-05-08] Dostupné z: <http://www.hoteldavidek.cz/cs/hotel/>

- TV projekce (4 ks LG 50")
- smartboard "Ésprit plus 2x3m" + PC s Windows 7 Pro (možnost prezentace na vlastním flash USB disku)
- bezdrátová klávesnice a myš Logitech
- ozvučení
- mikrofon
- prezentér "Logitech Wireless r400" <sup>9</sup>

a další technické vybavení na míru dle přání návštěvníků.

---

<sup>9</sup> [hoteldavidek.cz](http://www.hoteldavidek.cz/cs/konference/): Konferenční prostory- Hotel Davídek Trutnov[online].[cit. 2017-04-04]Dostupné z: <http://www.hoteldavidek.cz/cs/konference/>

## **6. Služby hotelu**

### **6.1. Sportovní služby**

Celá budova byla již od počátku vystavěna jako sporthotel, proto je k dispozici množství sportovních aktivit a také z toho důvodu si vybírá pobyt v hotelu spousta týmů jako soustředění a výbornou přípravu před důležitými akcemi. V minulých letech navštívila hotel například česká basketbalová reprezentace, jak mužská, tak i ženská. Můžeme zde najít po levé straně od recepce víceúčelovou halu, která se dá využít na squash, badminton i ping-pong. K hraní badmintonu stačí jen natáhnout síť a vytvoří se hřiště. K možnosti hraní squashe se využije posuvné zdi, díky které vzniknou dva squashové kurty. Skládací pingpongový stůl je postaven za dveřmi k badmintonu. Badmintonové kurty se po vyklizení dají využít jako tělocvična pro sporty, jako jsou např. jóga, aerobic, pilates,...

V budově se také nachází malé fitness, které nabízí nejdůležitější posilovací stroje a televizi. Okny ze sportbaru jsou vidět dva tenisové kurty, které mají povrch z červeného písku a nahrazují antuku. V zimní sezóně je hřiště kryté přetlakovou halou, čímž je zajištěn celoroční provoz tenisových kurtů. Za nimi se nachází multifunkční hřiště s umělou trávou, které je zaměřeno především na volejbal, nohejbal, fotbal a streetball. Hřiště má rozměry 15x24 metrů.

V zimě přijde vhod lyžařům lyžárna, kde mohou odložit své lyžařské a snowboardové vybavení. V letní sezóně se promění lyžárna v kolárnu. Nejenže si sem mohou hosté odložit kola, ale také si je mohou přímo zde vypůjčit včetně vozíku za kolo. Příchozí se převléknou v šatně se sprchami, které jsou odděleny zvlášť pro muže a pro ženy.

Pro hosty i návštěvníky hotelu je na sportbaru k dispozici půjčovna vybavení. Jsou zde i malé tenisové a badmintonové rakety pro děti. Pro wellness a sport využívá hotel stránky [jdemenato.cz](http://jdemenato.cz). Tato stránka má i svou aplikaci na telefon, a tak mohou lidé vyhledat již jen podle města hotel a zarezervovat si sport či wellness.

### **6.2. Wellness služby**

V zadní části komplexu se nachází wellness se dvěma saunami, klasickou finskou a infrasaunou. Hned vedle je relaxační místnost s televizí a na druhé straně najdeme sprchu pro osvěžení po sauně. Ze sauny se dostaneme do místnosti

s ochlazovacím bazénkem a lehátkem s výhledem do zahrady. Tam se nachází venkovní sprcha s vírivkou. Když vyjdeme z wellness, dostaneme se druhými dveřmi do masérny se speciálním lehátkem.

### **6.3. Depozitní členství**

Pro stálé hosty je možné zařídit depozitní kartu za 100 Kč, na kterou si návštěvníci nahrají určitou částku, ze které se pak může odečíst obnos, jak na služby, tak na stravování ze sportbaru. Podle výše vkladu na kartu dostane host při každé platbě slevu. Sleva se pohybuje od 5 % do 20 % s nejvyšší možnou vloženou částkou 20 000 Kč. Karty s depozitem do 5 tisíc jsou přenosné, ale s vyšší částkou jsou již na jméno, to znamená, že jsou nepřenosné. Platnost karty se automaticky prodlouží s novým vkladem.<sup>10</sup>

### **6.4. Klubové členství**

Nabízí předplatné na určitou dobu a zahrnuje všechny sportovní služby, včetně tenisu v letní sezóně, a na ostatní služby je poskytnuta sleva. Např. 25% sleva na tenis v zimní sezóně nebo 5 % ve sportbaru a v restauraci. Návštěvníci si mohou zaplatit měsíční členství na zkoušku a poté je k dispozici půlroční a roční předplatné.<sup>11</sup>

### **6.5. Gastronomické služby**

Široká je i nabídka stravovacích služeb, ve které hosté najdou restauraci CuBe s kapacitou 60 míst s venkovním posezením, sportovním barem Fifteen se 40 místy a venkovní terasou, která pojme až 80 osob. Děti se mohou zabavit v dětském koutku, který se nachází vedle fitness.

### **6.6. Hotelové služby**

- 24h provoz recepce
- prodej kosmetiky na recepci
- 24h hlídané parkoviště před hotelem

---

<sup>10</sup> [hoteldavidek.cz](http://www.hoteldavidek.cz): Depozitní členství [online]. [cit. 2017-06-12] Dostupné z: <http://www.hoteldavidek.cz/cs/sport/depozitni-clenstvi/>

<sup>11</sup> [hoteldavidek.cz](http://www.hoteldavidek.cz): Konferenční prostory- Hotel Davidek Trutnov [online]. [cit. 2017-06-12] Dostupné z: <http://www.hoteldavidek.cz/cs/sport/klubove-clenstvi/>

- 24h pokojová služba
- přístup na internet prostřednictvím wi-fi ve veřejných prostorech hotelu
- u recepcie jsou hostům bezplatně k dispozici dva počítače s kamerou a sluchátky
- hotelová přeprava
- restaurace a sportbar
- wellness centrum <sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> [hoteldavidek.cz](http://www.hoteldavidek.cz): Služby hotelu[online]. [cit. 2017-06-12] Dostupné z: <http://www.hoteldavidek.cz/cs/hotel/sluzby-hotelu/>

## 7. Recepce Hotelu Davídek

Hlavním úkolem pro recepci je check-in (registrace hostů) a check-out (odhlašování hostů). Již při příjezdu hosta by se měla recepční snažit o bezproblémový průběh registrace hosta, v případě jeho nesouhlasu odevzdat příslušný doklad, poučít z jakého důvodu je povinnost předkládat doklad totožnosti.

Hotel Davídek si zakládá na tom, aby byla recepční hotelu jeho vizitkou, především tím, jak se chová a vystupuje. Již na pohovoru se bere v potaz, zda je recepční milá, komunikativní a ovládá alespoň na komunikativní úrovni anglický a německý jazyk. Jazyková vybavenost recepčních je důležitým faktorem, protože většina ubytovaných v Hotelu Davídek jsou cizinci. Při provádění rezervací musí zvládat dobře komunikaci v cizím jazyce, bez znatelných gramatických chyb. V případě stížností se snaží vyjít hostovi vstříc, jak nejlépe to půjde, pokud je to v jejích silách. Když přijde ubytovaný na recepci s jakoukoliv prosbou o pomoc, např. chce zavolat taxi, rezervovat místo v restauraci či cokoliv jiného, ochotně recepční pomůže.

### 7.1. Spolupráce s ostatními zaměstnanci

Housekeeping: když přijde recepční nová rezervace, zavolá pokojské o úpravu pokoje (všechny pokoje jsou ustlány a připraveny pro jednu osobu). Při každém odjezdu volá pokojské, zda by se šla kouknout na pokoj, jestli host neměl něco z minibaru. Předává prádlo, které si ubytovaní nechali na recepci k vyprání a vyžehlení. Nahlašuje se ráno, jestli někdo nebyl v sauně či vířivce.

Údržba: zapisuje se do knihy závad, když host nahlásí nějakou poruchu na pokoji či je něco potřeba opravit v areálu hotelu.

Restaurace: při objednání jídla či snídaně na pokoj i v případě rezervace stolů nebo reklamace pokrmů spolupracuje recepce s restaurací. Zároveň když si host objedná sekt k vířivce nebo ho mají v ceně romantického balíčku, musí poprosit o přípravu sklenek, sektu s ledem a ovocnou mísu.

Sportbar recepce (funguje jen v zimních měsících, když je mnoho tenisových rezervací): mimo zimní měsíce má na starosti sportbar recepční hotelu. Její náplní práce je domluvit rezervaci wellness nebo sportů, když si bude ubytovaný přát, nebo ho přímo nasměrovat na recepci.



## 7.2. Denní práce recepční

V hotelu Davídek mají recepční 12hodinové směny. Směny se střídají vždy před sedmou hodinou ranní nebo večerní. Když přijde recepční ráno do práce, tak si zapíše docházku a má za úkol si vyměnit s druhou recepční směnu. To znamená vyslechnout všechny vzkazy, které jí recepční předá, a přepočítat pokladnu. Když toto proběhne v pořádku, podepíše příchozí předávací list. Ráno čekají na zaměstnance odjezdy, které je potřeba řádně zkontrolovat. Zjistit, zda host má platit na recepci nebo jestli má účet na fakturu, aby nedošlo k nepříjemné situaci, kdy chce recepční po hostovi zaplatit účet, který platit nemá. Také přepočítat účtenky z restaurace a podívat se, jestli jsou podepsané.

Mimo recepci chodí v týdnu do práce vedoucí recepce, která kontroluje její správný chod a je nápomocná recepční s jakýmkoliv problémem. Majitel hotelu má stejně jako vedoucí recepce vedle recepce kancelář. V kanceláři je většinou v týdnu a řeší problémy, které by nebyla schopná vyřešit vedoucí recepce. Hotel má velice dobrý hotelový systém s názvem FIDELIO. V tomto systému se provádí vše, co má něco společného s recepcí. Odjezdy, příjezdy, účty, denní uzávěrky, noční audity atd. Během dne je úkolem vyřešit všechny telefony a všechny příchozí e-maily. Když přivezou zboží a není přítomný číšník nebo kuchař, má recepční povinnost přebrat, zkontrolovat a odnést věci na příslušné místo. Mimo zimní období chodí recepční na sportbar a stará se o hosty, kteří přijdou využít sportovní nebo wellness služby. Provádí rezervace na příští návštěvu, případně točí pivo nebo vaří kávu.

Číšník přichází do restaurace na snídani a po snídaních se vrací až okolo 16. hod., kdy se otevírá restaurace. Po dobu nepřítomnosti číšníka má recepční povinnost se starat o hosty i v případě objednání nápojů či připravených sendvičů z lednice.

Badminton a squash v hotelu jsou 2v1, proto se musí individuálně dle potřeby upravovat. Rozkládací pingpongový stůl stojí za dveřmi k badmintonu. Na sportbaru jsou kamery, ze kterých je vidět na recepci, a tak si může recepční kontrolovat, zda tam nejsou nějací hosté. Tyto kamery jsou i na recepci.

Když hotel obdrží rezervace na wellness, připraví se v sauně džbánek s vodou, prostěradla, ručníky a zkontroluje se, zda je sauna uklizena a připravena pro hosty. Poté se zapne tlačítka na sportbaru sauna a infrasauna. Infrasauna se po každých dvaceti minutách vypne, tak se musí hlídat pravidelné zapínání.

Hosté si mohou objednat i vířivku, která se nachází ve venkovní části hotelu hned za saunou. V tom případě se zatáhnou rolety na badmintonu, aby nebylo na hosty vidět, odkryje se plachta a zapne se vířivka. Je tu možnost objednání ovocné mísy a láhve sektu k vířivce, které objednává recepční na restauraci a pak je odnáší k vířivce.

### **7.3. Noční práce recepční**

Noční směna začíná stejně jako denní s výměnou směny a přepočtem peněz v kase. Poté se musí zjistit, kolik ještě zbývá hostů, kteří se mají ubytovat. I přes noc se vyřizují e-maily a příchozí telefonáty. Až do 22:00 funguje sportbar i wellness, o které se recepční stará. Po uzavření se zkontrolují šatny a sauna s vířivkou, odkud se odnesou mokré ručníky a prostěradla do sušárny. Ze sušárny si pak druhý den ráno pokojská ručníky a prostěradla odnáší.

Ve 22:00 se také zavírá restaurace a číšník po úklidu a vypnutí všech kávovarů přináší tržbu za uplynulý den. Recepční má povinnost zkontrolovat všechny účtenky na pokoje, zda jsou podepsané a přepočítat, jestli sedí s vyjetou účtenkou z kasy. Je potřeba zkontrolovat všechny převzaté účtenky placené kreditní kartou, zda na nich nechybí vyjetá účtenka z platebního terminálu. Poté se ze systému vytiskne účet, který číšník podepíše. Na noční službě recepční uklízí recepci, toalety na recepci a zároveň provádí obchůzky celého hotelu, aby zjistila, že je vše v pořádku. Ráno okolo čtvrté se dováží čerstvé pečivo z pekárny, které musí recepční zkontrolovat a připravit do restaurace. Přidaný dodací list založí. Ráno před sedmou hodinou již přichází kolegyně na výměnu směny.

### **7.4. Školení recepčních**

V hotelu jsou pravidelná školení o bezpečnosti, kde je recepčním vysvětleno, jak na nočních službách zacházet s alarmem, co dělat, když alarm začne pípat nebo nastane jeho závada. Zaměstnanci jsou také poučeni, jak se chovat v případě požáru, a jak se bude chovat zabezpečovací systém, když zjistí, že je v hotelu požár. Hotel má samozřejmě protipožární hlásič, který začne pípat hned potom, když si host zapálí cigaretu z okna a kouř se dostane do pokoje. Proto musí rychle jednat a zjistit závadu, než začne pípat požární hlásič. Recepční je poučena i o chodu výtahu a co dělat v případě závady nebo uvíznutí ve výtahu.

V konferenčních prostorech se také např. pořádalo dvoudenní školení o chodu recepcce. Školení Recepce a Recepce II bylo uspořádáno přes organizaci CzechTourism (Česká centrála cestovního ruchu).

Jednalo se o projekt Rozvoj kvalifikační úrovně a kompetencí pracovníků v cestovním ruchu, který byl realizován přes Operační program Lidské zdroje a zaměstnanost. Projekt byl financován ze státního rozpočtu a Evropského sociálního fondu.

Školení probíhalo ve dvou dnech a každý den byl věnován jiné části činnosti recepčních. Na školení nebyli jen zaměstnanci Hotelu Davídek, ale také recepční z širokého okolí, které se přišly vzdělat a dozvědět se více ohledně chodu recepcce. Každý účastník dostal výuková skripta, desky, sylabus a výčet z prezentací. Hlavní školitel byl Jaroslav Vaculka, zkušený v oblasti jak recepčních, tak provozních služeb v hotelech mezinárodního rázu.

Prostudoval se podrobně upselling, což znamená prodej nad rámec nabízených služeb klienta. Jak postupovat a jak dosáhnout či přesvědčit hosta, aby si službu navíc zaplatil. Neznamená to jen nabídnout ubytovanému lepší pokoj, ale také nastínit a obeznámit ho se všemi službami, které hotel nabízí, a tak přesvědčit hosta k jejich využití. Po úspěšném absolvování kurzu obdržel každý účastník certifikát.

Hotel Davídek nabízí pro recepční bonusy v případě, že prodá hostovi lepší pokoj, než si objednal. Podle toho, jaký typ pokoje prodá, se odvíjí výše bonusů. Jako další bonus pro recepční je přesvědčení hosta při odjezdu o kladnou recenzi na TripAdvisoru. Po vložení recenze na TripAdvisor dostává recepční bonus.

## **8. Provoz Hotelu Davídek**

### **8.1. Housekeeping**

Je část ubytovacího úseku, která se stará o čistotu a veškerý úklid hotelu. Pokojské na žádost hostů mohou vyprat nebo vyžehlit oblečení. Všechny pokoje se stelou pro 1 osobu, a to z důvodu časté návštěvnosti osob na služebních cestách. V hotelu jsou dvě pokojské, které se střídají po 12 hodinách a uklízí nejen pokoje, ale i sportovní, wellness prostory a restaurace.

Všechny pokoje by měly být v den odjezdu hostů uklizeny, aby byla možnost ubytovat i příchozí potencionální hosty, kteří nemají rezervaci. Při úklidu musí pokojská doplnit minibar a jeho stav průběžně nahlašovat na recepci.

Pokojské mají zvláštní sešit, do kterého píší stavy minibarů, a jeden sešit, kam píší recepční vzkazy pro pokojskou. Vzkazy jako jsou např. úklid sauny po hostech, půjčení peřiny, ručníků či peřin z jiného pokoje atd. Hotel nevyužívá vlastní prádelnu, a tak je prádlo dováženo z nedaleké prádelny. Pokojské si prádlo převezmou, zkontrolují a předají recepci dodací doklad. Nejčastěji spolupracují pokojské s recepcí, se kterou řeší veškeré problémy týkající se pokojů.

### **8.2. Údržba hotelu a transport**

Údržbář, který přijíždí do hotelu, když je potřeba nebo párkrát za týden, požádá recepční o nahlédnutí do knihy závad, kde si přečte poruchy, které nastaly, a prokonzultuje je s recepcí. Poté také prochází hotel a zjišťuje, zda je vše v pořádku.

Kontroluje sportovní část, wellness i kuchyň. V minulých letech měl údržbář za úkol i transport hostů. Hotel má vlastní taxi, velký Volkswagen Multivan, který disponuje kapacitou 8 míst. Hosté se často nechávají odvézt do práce a z práce do hotelu.

Taxi je ale také často využíváno jen jako transport do centra města za zábavou či večerí. Cizinci, kteří přilétají letadlem, mají výhodu, že je taxi vyzvedne přímo před letištěm a vystoupí před vchodem do Hotelu Davídek. Multivan je často využíván jako transport na letiště, avšak v době festivalů v Trutnově je hojně využíván pro dopravu po městě. Hosté rádi využijí nonstop taxi v době festivalů přímo před hotel.

### 8.3. Stravovací úsek

Stravovací úsek spolupracuje s recepcí, když je potřeba nahlásit rezervaci stolů či nějakou velkou akci nebo večeři pro početnou skupinu hostů. Recepce také nahlašuje každý den restauraci počet snídaní na daný den. Když je málo hostů, pomáhá či dělá recepce samostatně snídaně pro hosty.

Rezervace stolů v restauraci nyní probíhá i přes web restu.cz. Houskeeping nahlašuje restauraci případné snídaně na pokoj a přebírá nápoje, kterými pokojské doplňují minibar. Stravovací úsek v Hotelu Davídek můžeme rozdělit na dvě složky: kuchyně a restaurace.

Když je uspořádána konference či nějaká větší událost v konferenčních prostorech, jsou posíleny směny číšníků, aby se zvládlo vše připravit a zároveň, aby mohla klasicky fungovat restaurace. Vše potřebné pro coffee break musí být nejprve převezeno vozíky do prvního patra a teprve poté je možné vše připravit.

Číšník, který má směnu, přichází brzo ráno na snídaně, které připraví, obslouží hosty a odnáší použité nádobí do kuchyně. Musí se postarat také o pravidelné doplňování stolů. Okolo desáté hodiny po úklidu restaurace odchází a vrací se okolo 16. hodiny. Dříve byla v provozu restaurace i na obědové menu, ale to nemělo úspěch, a tak se zrušilo. Tím, že se hotel nachází mimo centrum, nebyla restaurace na obědy tolik navštěvována. Restaurace CuBe se otevírá v 17 hod., přičemž číšník obsluhuje jak lidi v restauraci, tak ve sportbaru a na venkovní terase. V případě, že jsou lidé ve sportbaru a chtějí pouze zaplatit nebo si objednat hotelovou službu, tak jde recepční pomoci číšníkovi.

V hotelu se střídají dva kuchaři a kuchařka na snídaně. Kuchař jde někdy na výpomoc i na snídaně. Kuchaři mají každoročně několik kurzů a sami se dobrovolně hlásí na kuchařské soutěže, ve kterých jsou velice úspěšní. V hotelu je možnost také uspořádat svatbu s kompletní přípravou svatební hostiny včetně svatebního dortu. Kuchyně v restauraci CuBe se zavděčí opravdu každému. Kuchař Vám na přání uvaří degustační menu pro dvě osoby.

V romantických balíčcích, které nabízí hotel, mají hosté v ceně večeři při svíčkách. Personál si dává záležet nejen na prostření stolu, ale také na prezentaci pokrmů při podávání. Pro vegetariány jsou zde např. vegetariánský burger nebo pečený lilek. Pro příznivce salátů bude v restauraci nabídnut Caesar salát na několik způsobů. Komu by se nezavděčili salátem, může ochutnat rybí pokrmy a steaky, které budou

připraveny a propečeny přesně podle přání návštěvníka. Pro děti jsou v menu speciální jídla. Bar nabízí nepřeberné množství alkoholu, vybraného vína nebo piva v podobě točeného Krakonoše, Bernarda a Plzně. Na přání návštěvníka vystaví recepce voucher přesně na míru.

Když se v hotelu koná důležitá večere, dohlíží na hladký průběh vedoucí recepce, která pomáhá v restauraci. Ta má za úkol při firemních akcích komunikovat s hosty, zařídit, aby bylo vše připraveno (přestavění stolů, prostírání, ozdoba na stole v podobě květiny) a přivítat hosty v restauraci či v jiných firmou pronajatých prostorech.

## **8.4. Obchodní a marketingové oddělení**

Oddělení jako je toto v hotelu není. Tyto služby uskutečňuje hlavně majitel hotelu, který se stará o reklamu a webové stránky hotelu. Zavedl do povědomí lidí sportovní služby, které hotel nabízí, a to díky rezervačnímu webu [jdemenato.cz](http://jdemenato.cz). Díky tomuto webu hotel přilákal lidi z širokého okolí, kteří si přijdou zasportovat nebo si odpočinout do wellness. Tento online rezervační systém je nejen jako webová stránka, ale zároveň aplikace do chytrých telefonů. Proto pak není problém zarezervovat si služby jen pouhým kliknutím v telefonu.

Pan Davídek nezajistil tímto jedinou reklamu, ale začal také využívat rezervační web stravovacích zařízení po celé České republice [Restu.cz](http://Restu.cz). [Restu.cz](http://Restu.cz) není jen rezervační web, ale také je to průvodce restauracemi. Člověk si tak jen vyhledá město a ukážou se mu restaurace, které jsou k dispozici v okolí. Ke každé restauraci je možnost vyhledat recenze, jídelní lístek, polední menu nebo si tam přímo zarezervovat stůl.

Pan Davídek také zařizuje společně s vedoucí recepce firemní akce nebo sportovní soustředění, jak již bylo řečeno. Např. soustředění basketbalové reprezentace nebo softballového týmu z Anglie.

### **8.4.1. Firemní akce**

Hotel nabízí pro firemní akce širokou nabídku volnočasových aktivit, které zpříjemní chvíle mezi konferencemi. Personál pro firmy zorganizuje tenisové, squashové nebo badmintonové turnaje přímo v areálu hotelu. Je možnost

zajistit i soukromé wellness služby jen pro návštěvníky firemní akce či speciální sportovní a relaxační masáže.

K večernímu posezení mohou mít připravenou degustaci těch nejlepších vín. Kdo by hledal pro své zaměstnance trochu dobrodružství, zajistí se pro ně výlet po okolí na čtyřkolkách s instruktorem. K utužení kolektivu jsou nejlepší teambuldingové aktivity, které jsou součástí nabídky společně i s venkovním volejbalem či fotbálkem.

#### **8.4.2. Pobytové balíčky**

Tím, že je hotel prezentován spíše jako business hotel pro hosty, kteří přijíždí hlavně v týdnu, vymyslely se pobytové balíčky, které by přivábily návštěvníky hlavně na víkendové pobyty. Mezi oblíbené patří klasický romantický pobyt pro dva s romantickou večeří, vířivkou a hodinou squashu. Zamilované páry mají v luxusním hotelu vše, co potřebují. Relax, sport a gurmánský zážitek v jednom.

Jako další nabízí hotel balíček pro celou rodinu, která může využít luxus hotelu a zároveň si užít táborák, který pro ně hotel i s plným košem uzenin a omáček připraví. Pro děti je jako pozornost připraveno na pokoji malé překvapení.

Zimní balíčky jsou nabízeny pro lyžaře a snowboardisty, díky nedalekému skiresortu a bobové dráze v Mladých Bukách, které jsou vzdáleny pouhých 7 km od hotelu. V zimních balíčcích je možno najít skipasy se vstupem na bobovou dráhu, svačiny na sjezdovku nebo vstup do wellness zóny. Nemůže chybět ani silvestrovský balíček se spoustou výhod a jako bonus soukromý ohňostroj u hotelu.

Mezi další balíčky patří tenisový na dvě noci nabitý sportem, již podle názvu hlavně tenisem. Nebo akční balíček 4=5, což znamená, že při rezervaci čtyř nocí máte pátou zdarma.

#### **8.5. Účetnictví**

Účetní pracuje externě ve firmě, kterou vlastní pan Davídek. Účetní má na recepci svou poličku, kam se pro ni odkládají všechny důležité dokumenty. Ta si pak pro ně několikrát do týdne jezdí. V případě problému nebo požadavku na účetní se komunikuje e-mailem, případně telefonicky. Účetní několikrát do pracovního týdne zasílá důležité dokumenty na recepci.

## **8.6. Vedoucí oddělení**

Hlavním vedoucím celého hotelu a také zastávající pozici ředitele hotelu je jeho majitel, který kontroluje veškerou činnost. Společně s ním se podílí na personálních záležitostech matka pana majitele, která se zároveň stará o jejich firmu. Paní Davídková společně s panem Davídkem provádí pohovory a výběr zaměstnanců. Paní Davídková se stará o směny na recepci, o kontrolu recepční činnosti přes vedoucí recepcie a samozřejmě i o výplaty, smlouvy zaměstnanců a příslušné dokumenty, které zaměstnanec potřebuje k zaměstnání.

## **8.7. Výhody a nevýhody Hotelu Davídek**

Velkou nevýhodou je umístění komplexu, protože se Hotel Davídek nachází na okraji města. Hosté tak musí vždy, když chtějí jet za zábavou, využít taxi nebo vlastní automobil. Rozdíl je v tom velký, protože návštěvníci Trutnova, kteří se přijedou pobavit nebo navštívit nějakou akci ve městě, se radši ubytují do sice jednoduššího hotelu, ale za stejnou cenu v centru. Hotel tak má alespoň k dispozici své taxi.

Druhá velká nevýhoda, která je rozhodující hlavně v letních měsících, je absence klimatizace v pokojích. Konferenční místnosti, restaurace i recepce klimatizaci mají. Hosté si pak v horkých letních měsících často stěžují na velké horko nebo na ruch ze silnice, když mají otevřené okno, aby měli v pokoji lepší vzduch. Když je místo, snaží se recepční hosty v letních měsících ubytovávat na stranu k lesu, kde si mohou alespoň otevřít okno, bez ruchu z ulice.

Výhod, které má hotel, je spousta. Nejen díky nabídce sem jezdí mnoho hostů, ale také kvůli krásným čistým pokojům a luxusnímu hotelu. Velkou výhodou je široká nabídka sportů a wellness, čímž se stává hotel zajímavý i pro lidi z nedalekého okolí. Tímto také hotel vydělává nejen z ubytování, ale také ze sportovních a wellness služeb, stravovacích služeb a z nabídky konferenčních prostor.



## **9. Sportovní soustředění v Hotelu Davídek**

Ráda bych popsala, jak probíhají přípravy a průběh sportovního soustředění v Hotelu Davídek. Vybrala jsem si konkrétní soustředění české basketbalové reprezentace, kterého jsem se sama zúčastnila na pozici recepční v hotelu.

### **9.1. Přípravy před basketbalovým soustředěním**

Prvním krokem pro uskutečnění soustředění byla jasná a rychlá domluva ze strany pana Davídka, který celé soustředění domluvil a vyšel vstříc ve všem, o co reprezentace požádala. Poté komunikoval s vedoucí recepce, která pomohla recepčním vše připravit do systému v počítači.

Na bezproblémový a rychlý check-in dohlížela vedoucí recepce vzhledem k tomu, že celá skupina přijede najednou. Poté se muselo vyřešit rozdělení směn jak číšníků, tak kuchařů, protože hotel Davídek nemá tolik zaměstnanců. Číšníci i kuchaři museli být přítomni na obědy, které si sportovní tým objednal. Měli by mít připravené i svačiny a nepřetržitý bufet, tak jak si přáli kvůli pravidelné a vydatné stravě sportovců.

To také znamená, že se musel vymyslet jídelníček speciálně pro sportovce, ze kterého budou mít hráči dostatek všech živin a energie. V rezervačním systému se musely zablokovat badmintonová hřiště, protože je hráči potřebovali na celou dobu pobytu.

### **9.2. Příjezd celého týmu**

V den příjezdu sportovního týmu byl majitel přítomen, aby příchozí přivítal. Na recepci byly dvě recepční, aby zvládly všechny hráče i realizační tým ubytovat. Nejjednodušším řešením bylo vybrat od všech průkazy totožnosti a po zadání do systému jim je vrátit. Mezitím, co recepční zadávaly všechna jména pečlivě do systému, byly hostům vydány klíče s příslušnými informacemi o pobytu v hotelu. Po příjezdu vznesl realizační tým požadavek k uložení všech přivezených věcí pro hráče. Recepce jim uvolnila konferenční prostory, kam se všechny věci, které si přivezli, vešly.

Poté přišlo na řadu připravit restauraci na bufetové večere, uzavřít restauraci, ubytovaným hostům se slušně omluvit za uzavřenou společnost v restauraci

a nabídnout posezení ve Fifteen baru. Kuchař tak musel být připravený i na hosty, kteří u nás byli ubytováni nebo na neubytované, kteří by přišli jen na večeři.

### **9.3. Průběh celého soustředění**

Basketbalový tým měl svůj harmonogram cvičení a stravování, o kterém byla restaurace obeznámena, aby věděla, v kolik hodin se bude podávat oběd a večeře. Recepční byla k dispozici pomoci, když si ve volném čase chtěli hráči například zahrát badminton, půjčit míčky či cokoliv jiného.

Nastalé problémy se snažila recepční ihned řešit, po stěžování si trenéra na veliké horko v pokojích obstaral pan majitel 3 větráky, které byly zapůjčeny na dobu pobytu. Po uzavření restaurace bylo čistě jen na recepční, zda poskytne realizačnímu týmu ještě další nápoje. Po prosbě bylo samozřejmě poskytnuto hostům nápojového lístku a recepční se o ně postarala.

Po zbytek pobytu proběhlo vše v nejlepším pořádku a pak zbývalo jen panu majiteli rozloučit se s celým týmem a zeptat se na zpětnou vazbu všech ubytovaných, zda byli se vším spokojeni a nic jim nechybělo.

## **10. Cílová skupina Trutnov a Pec pod Sněžkou – rozdíly**

Pokud bychom chtěli porovnávat tato dvě města, měli bychom o nich vědět vše důležité ohledně cestovního ruchu. Proto jsou v teoretické části představena města v Krkonoších. Vybrala jsem si pro porovnávání cílových skupin právě Pec pod Sněžkou, protože jsem tam pracovala také jako recepční, proto bude snadné porovnat cílovou skupiny návštěvníků.

### **10.1. Trutnov**

Trutnov, jak již bylo představeno, je velké město, kde se pořádá mnoho kulturních akcí, které přitáhnou návštěvníky. Ojedinělé festivaly, které jinde v republice nenajdete. Proto sem jezdí lidé hlavně za zábavou, na diskotéky a do vyhlášených restaurací.

Trutnov má také skvělou polohu, je blízko Krkonoš, Adršpašských skal, Polska, ale i velkých měst, jako je Hradec Králové. V zimě je skvělé pro lyžaře, kteří se chtějí večer pobavit. V létě je skvělým místem pro rodiny s dětmi, které by rády jely každý den na výlet a v horkých letních dnech mohly navštívit trutnovské koupaliště.

### **10.2. Pec pod Sněžkou**

Oproti tomu malé městečko Pec pod Sněžkou přitáhne návštěvníky hlavně kvůli své krásné přírodě a nejvyšší hoře České republiky. Koncerty, které se tu konají, jsou jen příjemnou třešničkou na dortu. Jezdí sem rekreanti jak v létě, tak v zimě. Samozřejmě jsou všechna krkonošská lyžařská střediska ovlivněna počasím. Když se lyžuje až do konce března a je dobrá sezóna, mají hotely v Peci pod Sněžkou plnou kapacitu. V případě špatného počasí lidé pobyty odřeknou nebo zkrátí. Většina ubytovacích zařízení má však na zimní sezónu zálohy na pobyt nejméně 20 %. Proto návštěvníci i přes nepřízeň počasí přijedou, než aby si nechali propadnout zálohy. Letní sezóna v Krkonoších byla ovlivněna i strachem lidí před teroristickými útoky v cizině, a tak se rozhodli zůstat v Čechách a strávit dovolenou na horách.

### 10.3. Proč se lidé vrací do Krkonoš?

Návštěvníci Krkonoš si chtějí zalyžovat nebo vidět Sněžku. Ale co přiměje tyto návštěvníky vrátit se další rok do Krkonoš? V této době je již jednoduché zajet si k ledovci zalyžovat, kde máte jistotu krásného sněhu. Proč jet tedy do Krkonoš např. lyžovat? Z tohoto důvodu se snaží krkonošská střediska neustále vylepšovat, nabízet návštěvníkům více nových aktivit. Je to také o penězích, které město může poskytnout pro zlepšení jeho podmínek.

Je jasné, že větší město jako je Špindlerův Mlýn může poskytnout více peněz než Janské Lázně. Návštěvníkům se snaží střediska nabízet pořád nové aktivity. Nejen Špindlerův Mlýn se svým Après-Ski, ale také Pec pod Sněžkou s novou nabídkou parkovacích míst a především Janské Lázně se Stezkou korunami stromů.

Důležitým faktorem návštěvnosti je i dobrá dostupnost např. pro lidi z Prahy, Hradce Králové nebo Pardubic. Lidé tak nemusí řídit dlouho, jako kdyby se rozhodli jet do Rakouska na ledovec. Za pár hodin se ocitnou ve sněhovém ráji. Druhá důležitá věc, která by se měla zmínit, jsou ceny, které jsou v Čechách nižší, než kdyby se chtěli návštěvníci stravovat například v Rakousku nebo Itálii.

I ceny za ubytování a za skipas vychází levněji u nás než v cizině. Rozhodující je to také určitě pro rodiny s dětmi, kde už je rozdíl ceny poměrně velký, než kdyby jeli dva dospělí lidé. Rodiče potřebují pro děti kompletní služby včetně hlídání a lyžařské školičky a instruktoři v cizině umí jen stěží český jazyk.

## 11. Analýza spokojenosti hostů

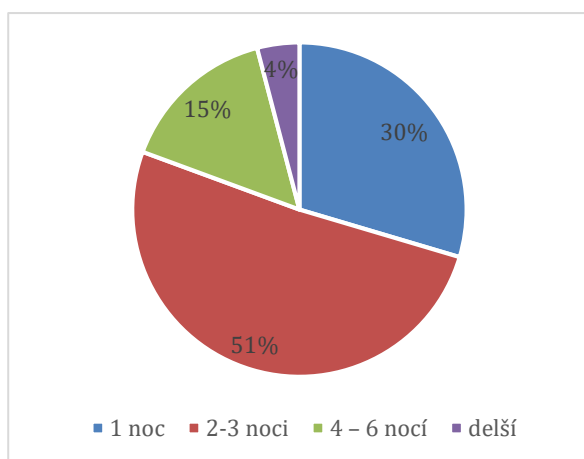
Abych docílila úspěšného výsledku, zvolila jsem formu dotazníku. Obsahuje různorodé otázky. Otázky jsou otevřené i uzavřené.

Dotazníky byly poskytnuty hostům, kteří zde přenocovali, na pokoji k dobrovolnému vyplnění. Podařilo se mi získat alespoň částečně vyplněné dotazníky od 104 hostů. Na každou otázku je jiný počet odpovídajících, proto je u analýzy vždy tabulka s počtem respondentů. Zpracované grafy mají procentuální podobu.

### Dotazník

1. Jak dlouhý byl Váš pobyt v Hotelu Davídek? / How many nights did you spend in the Davídek Hotel?

- 1 noc / 1 night
- 2–3 noci / 2–3 nights
- 4–6 nocí / 4–6 nights
- delší pobyt / more than 6 nights



Délka pobytu	Počet odpovědí
1 noc	29
2–3 noci	50
4–6 nocí	15
delší	4

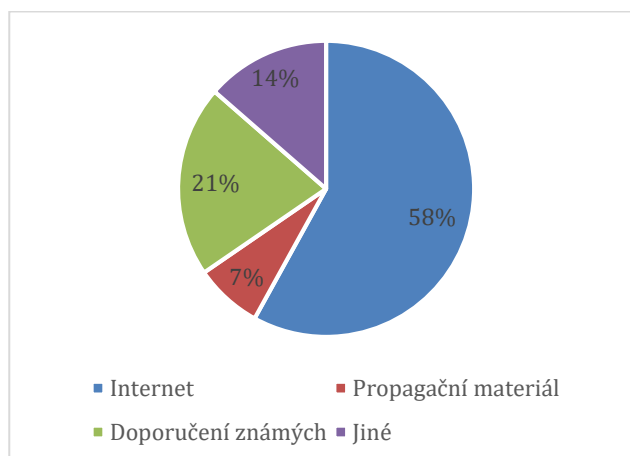
Na tuto otázku jsem dostala 100 odpovědí. Dle odpovědí mohu soudit, že 51 % lidí se jezdí ubytovat do hotelu na 2–3 noci. Delší přenocování je jen ve výjimečných případech.

2. Jak jste se dozvěděli o Hotelu Davídek? / Where did you hear about the Davídek Hotel?

- Internet / Web sites
- Propagační materiál / Promotional material

- Doporučení známých / References from friends
- Jiné / Other .....

Informace o hotelu	Počet odpovědí
Internet	47
Propagační materiál	6
Doporučení známých	17
Jiné	11

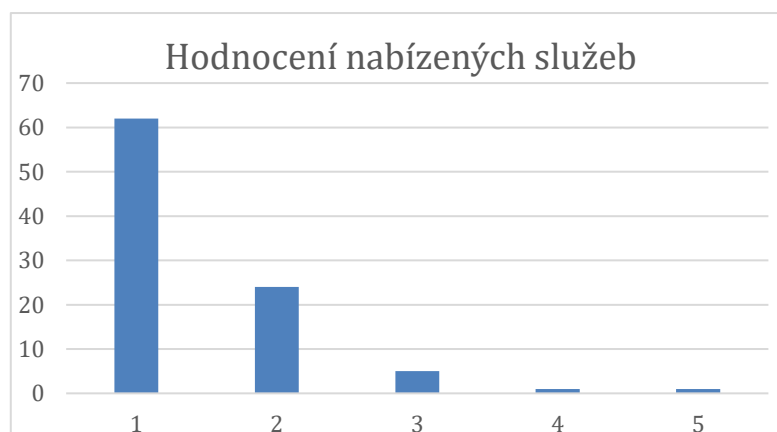


Na otázku, jak se dozvěděli hosté o hotelu, odpovědělo 47 lidí – z internetu. Důvodem toho bude také, že lidé nenajdou hotel jen na jeho webových stránkách, ale také na stránkách jdemenato.cz či restu.cz. Jiní si všimli nabídky hotelu na billboardu či se dozvěděli o hotelu přes svou firmu.

3. Hodnocení nabízených služeb: (1 - nejlepší, 5 - nejhorší) / Evaluate our hotel services (1 - the best, 5 - the worst)

3.1. Zařízení pokojů / Room equipment 1 / 2 / 3 / 4 / 5

Zařízení pokojů	
1	62
2	24
3	5
4	1
5	1



Počet odpovědí na zařízení pokojů je 93. Největší počet respondentů dalo zařízení pokojů 1, protože je pokoj moderní, jednoduchý a vkusně zařízený. Minimální počet bylo nespokojeno se svým pokojem.

### 3.2. Čistota pokojů / Cleanness of your room 1 / 2 / 3 / 4 / 5

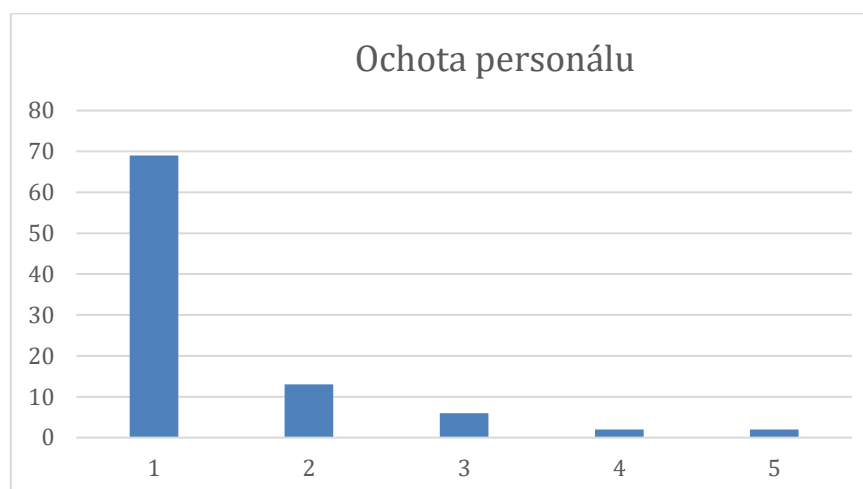
Čistota pokojů	
1	67
2	21
3	1
4	2
5	1



Čistotu pokojů ohodnotilo 92 lidí. Nejvyšší známkou ohodnotilo nejvíce hostů.

### 3.3. Ochota personálu / Willingness of the staff 1 / 2 / 3 / 4 / 5

Ochota personálu	
1	69
2	13
3	6
4	2
5	2

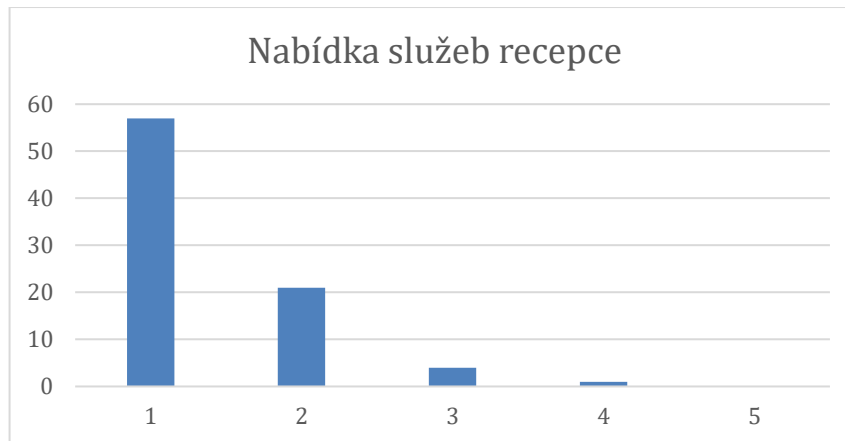


Počet odpovědí na spokojenost s personálem je 92. Z odpovědí vyplývá, že jsou hosté spokojeni s přístupem personálu.

### 3.4. Nabídka služeb recepce / Front office service 1 / 2 / 3 / 4 / 5

Nabídka služeb recepce	
1	57
2	21
3	4
4	1

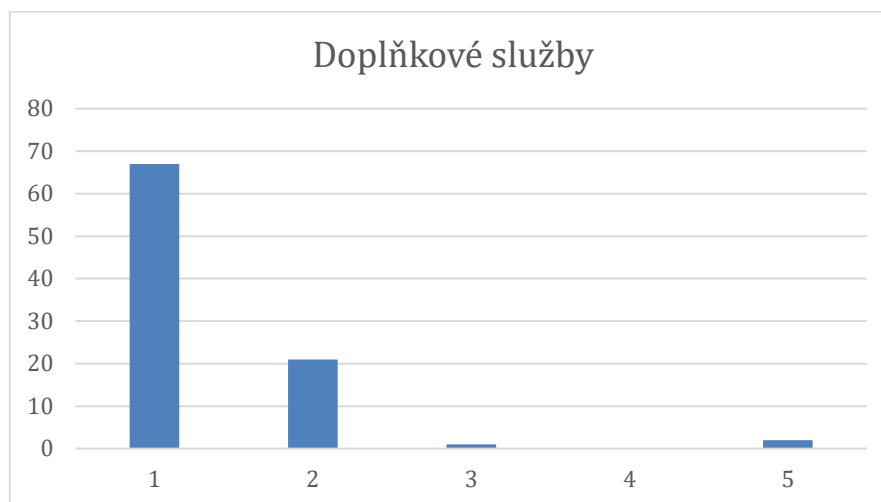
5	0
---	---



Na tuto otázku odpovědělo 82 lidí. Mohu soudit, že nabídka služeb recepce je pro většinu dostatečná.

3.5. Doplnkové služby (wellness, sport,...) / Additional services (wellness, sport,...) 1 / 2 / 3 / 4 / 5

Doplňkové služby	
1	67
2	21
3	1
4	0
5	2



Doplňkové služby čítají 91 odpovědí. S touto službou jsou hosté také spokojeni.

4. Co se Vám na našem hotelu nejvíce líbí? / What do you like the most in our hotel?

1/ čistota 2/ vybavení hotelu 3/ zařízení pokoje 4/ ochotná a vstřícná obsluha 5/ stravování a kuchyně 6/ wellness a masáže 7/ prostředí

1/ cleanness 2/ hotel equipment 3/ room 4/ staff helpfulness 5/ restaurant and kitchen  
6/wellness and massage 7/atmosphere



Co se Vám na našem hotelu nejvíce líbí?	
1	čistota
2	vybavení hotelu
3	zařízení pokoje
4	ochotná a vstřícná obsluha
5	stravování a kuchyně
6	wellness a masáže
7	prostředí

5. Co se Vám na našem hotelu nelíbí nebo Vám nevyhovuje? / What doesn't site you in our hotel?

1/ chybějící klimatizace 2/ hluk v nočních hodinách 3/ málo odhlučněné pokoje 4/ výhled z pokoje

5 / obsluha

1/ missing air-conditioning 2/ noise in the night 3/ bad soundproofed rooms 4/ view from the room 5/ service

Co se Vám na našem hotelu nelíbí nebo Vám nevyhovuje?	
1	chybějící klimatizace
2	hluk
3	málo odhlučněné pokoje
4	výhled z pokoje
5	obsluha

Hosté byli nejvíce spokojeni s čistotou hotelu, a naopak jim chyběla v hotelu klimatizace.

6. Vaše vlastní připomínky a návrhy na zlepšení: / Your suggestions and recommendations:

- ceny jídla dost vysoké
- chybějící klimatizace
- volný vstup do sauny během pobytu
- otevření restaurace i na oběd

V dotaznících hosté mimo jiné navrhli otevření restaurace i na obědy, avšak to se již jednou neosvědčilo. Hostům chyběla klimatizace v pokoji a zdála se jim jídla

v restauraci příliš drahá. Dalším návrhem byl např. volný vstup do sauny během pobytu, což mi přijde zbytečné pro hotel.

7. Která města či atrakitivity v blízkém okolí jste navštívili? / Which places and attractions have you visited in our surroundings?

Pec pod Sněžkou / Mladé Buky / Janské Lázně / Dvůr Králové nad Labem

Navštívená místa
Pec pod Sněžkou
Janské Lázně
Mladé Buky
Dvůr Králové nad Labem

Mezi nejvíce navštívené místo určili respondenti Pec pod Sněžkou a Janské Lázně. Na poslední místo zvolili Dvůr Králové, protože je to město, které se nachází nejdále od Trutnova.

8. Statistické údaje / Statistics

Pohlaví / Gender:            Muž / Male        Žena / Female

Pohlaví	Počet
Muž	79
Žena	15

Počet odpovědí ke statistickým údajům je 94. Jak je zřejmé z odpovědí, velká většina odpovídajících byli muži.

Věk / Age

Méně než 18 let / Under 18

19–30 let / 19–30 years

31–45 let / 31–45 years

46 let a více / more than 46 years

Věk	Počet
Méně než 18	4
19–30 let	19
31–45 let	57
46 a více let	21

Nejvíce přijíždějících hostů jsou muži v průměrném produktivním věku 31–45 let.

### 11.1. Doporučení pro Hotel Davídek

Na základě zpracování dotazníkového řešení bych ráda navrhla doporučení a návrhy pro zlepšení služeb v hotelu.

Z dotazníku jsem se dozvěděla, že jsou hosté velice spokojeni s čistotou pokojů, vybavením i ochotou personálu. To mohu jen potvrdit, že z této stránky má hotel vše skvěle zvládnuté. Další informace, získaná z dotazníku, je, že do hotelu přijíždí především muži ve věku 31–45 let. Velká většina hostů přenocuje v hotelu 2–3 noci. Tato fakta jen dokazují skutečnost o pobytech cestujících za prací.

Navrhla bych zlepšení služeb a větší zaměření na hosty, kteří jezdí na víkend či na delší pobyt za letní a zimní turistikou. Je potřeba zaujmout lidi na víkendové a lyžařské pobyty. Zkusit obměnit pobytové balíčky, zpestřit služby či domluvit spolupráci i se SkiResortem Černá Hora – Pec, protože dle dotazníku navštěvují hosté i Janské Lázně a Pec pod Sněžkou.

V připomínkách respondenti zapsali přání o obědy v restauraci. V restauraci již tato služba byla a neosvědčila se, protože hotel se nenachází v centru města. V případě volby obědů by se muselo znovu zvážit, co udělat jinak a co zlepšit. Kdyby hotel nabízel i rozvoz obědů, tak by se to mohlo pravděpodobně vyplatit.

V případě připomínky chybějící klimatizace je asi jediné možné řešení, a to pořídit na letní měsíce více větráků k dispozici pro hosty. Vybudování nové klimatizace by bylo příliš nákladné a zbytečné, protože v hotelu je jen několik měsíců v roce, kdy je potřeba.

Má vlastní připomínka, bez závislosti na dotazníku, by bylo uspořádání více akcí ve sportbaru u tenisových kurtů. Udělat akci na pivo či drinky v průběhu mistrovství a turnajů konaných v televizi, a tím přitáhnout i více obyvatel Trutnova. Tento bar má

velký potenciál i kvůli svému promítacímu plátnu.

## 12. Závěr

Cílem této práce mělo být poukázání na silný, rychle se rozvíjející cestovní ruch v Krkonoších, na aktivity, které je možné v oblasti podniknout, a provést analýzu hotelu, podle které se mělo zjistit, kolik nedostatků se v hotelu nachází. K těmto nedostatkům se pokusit najít řešení či doporučení, která by v budoucnu hotelu pomohla.

Teoretická část seznámila s rozvojem turistiky v Krkonoších. Dalším bodem bylo společně s představením rekreačních areálů také seznámení s novými projekty, probíhajícími či již realizovanými.

Praktická část byla věnována samotnému Hotelu Davídek. Byla představena jednotlivá střediska v hotelu, úkoly zaměstnanců i činnosti, které musí zastávat. Více prostoru bylo věnováno recepci, která vykonává mnoho úkolů v hotelu. Hotel byl podrobně popsán a bylo zjištěno, jaký byl rozpočet a z jaké části byl hotel financován z jiných prostředků. Byly představeny pobytové balíčky, které hotel nabízí, a bylo zmíněno, co dělá pan majitel společně s recepcí, aby se sem přijelo více hostů nejen ubytovat, ale také jen na večeři nebo využít sportovní i wellness služby. Vyličení proběhlo podle toho, co jsem v hotelu prožila a jak to tam dle mého názoru funguje.

Velice zajímavé jsou prostředky, kterými na sebe hotel upozorňuje širokou veřejnost. Využitím internetových stránek a jejich aplikací [restu.cz](http://restu.cz) a [jdemenato.cz](http://jdemenato.cz). se dostává hotel do povědomí veřejnosti, obyvatelů města i jednodenních návštěvníků. Lidé si tak podle města vyhledají hotel a společné informace o něm. S [restu.cz](http://restu.cz) je pozvednut stravovací úsek a s [jdemenato.cz](http://jdemenato.cz) sportovní a wellness služby.

Zpracovala jsem také dotazník, který pomohl při hledání nedostatků a návrhů na zlepšení. Dle analýzy jsem zjistila, že by si lidé přáli obědové menu, které již v hotelu v provozu bylo a nesetkalo se s úspěchem. Řešení vidím například v rozvozu menu po městě Trutnově. Další nedostatek, který hosté našli, je chybějící klimatizace, která se dá v letních měsících nahradit větráky.

Naopak největší výhodu vidí hosté v čistotě, ochotě personálu a zařízení pokoje. Personál je v hotelu velice profesionální a čistota zde patří na první místo.

Myslela jsem si, že bude mít dotazník převážně kladné výsledky, protože hotel je nově zbudován a je moderní a čistý. To se i potvrdilo.

Tato bakalářská práce byla zpracována se spoluprací s Hotelem Davídek. Doufám, že bude pro hotel v budoucnosti přínosem.

## 13. Seznam použitých zdrojů

### 13.1. Literární zdroje

KŘÍŽEK, Felix a Josef NEUFUS. Moderní hotelový management. Praha: Grada Publishing, a.s., 2011, 200 s. ISBN 978-80-247-3868-0.

KŘÍŽEK, Felix a Josef NEUFUS. Moderní hotelový management: Rozdělení ubytovacích zařízení. 2., aktualizované a rozšířené vydání. Praha: Grada Publishing, 2014, 224 s. ISBN 978-80-247-4835-1.

BERÁNEK, Jaromír a Pavel KOTEK. Řízení hotelového provozu. 4. přepracované vydání. Praha: MAG Consulting s.r.o., 2007, 240 s. ISBN 978-80-86724-30-0.

JAKUBÍKOVÁ, Dagmar. Marketing v cestovním ruchu. Praha: Grada Publishing, 2009, 288 s. ISBN 978-80-2473247-3.

*Krkonošská encyklopedie*. Vrchlabí: Správa Krkonošského národního parku, 2013. ISBN 9788086418872.

Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času: Aplikovaný marketing služeb. Praha 7: Grada Publishing, 2003. ISBN 9788024702025.

Toulky Krkonošskou minulostí. Hradec Králové: Kruh, 1978. ISBN 316300107844.

### 13.2. Internetové zdroje

[ergis.cz](http://www.ergis.cz): Informace o regionu Krkonoše[online].[cit. 2017-06-06] Dostupné z:

[http://www.ergis.cz/krkonose/index.php?lang=cz&menu=1&navid=225&search\\_filter=category=-2:search=true](http://www.ergis.cz/krkonose/index.php?lang=cz&menu=1&navid=225&search_filter=category=-2:search=true)

[krnapp.cz](http://www.krnapp.cz): Podnebí [online].[cit. 2017-06-15] Dostupné z:<http://www.krnapp.cz/podnebi/>

[hoteldavidek.cz](http://www.hoteldavidek.cz): Hotel Davídek- ubytování Trutnov[online].[cit. 2017-05-08] Dostupné z: <http://www.hoteldavidek.cz/cs/hotel/>

[hoteldavidek.cz](http://www.hoteldavidek.cz): Konferenční prostory- Hotel Davídek Trutnov[online].[cit. 2017-04-04]Dostupné z: <http://www.hoteldavidek.cz/cs/konference/>

[hoteldavidek.cz](http://www.hoteldavidek.cz): Depozitní členství [online].[cit. 2017-06-12]Dostupné z: <http://www.hoteldavidek.cz/cs/sport/depozitni-clenstvi/>

[hoteldavidek.cz](http://www.hoteldavidek.cz): Konferenční prostory- Hotel Davídek Trutnov[online].[cit. 2017-06-12]Dostupné z: <http://www.hoteldavidek.cz/cs/sport/klubove-clenstvi/>

[hoteldavidek.cz](http://www.hoteldavidek.cz): *Služby hotelu*[online].[cit. 2017-06-12]*Dostupné z:*  
<http://www.hoteldavidek.cz/cs/hotel/sluzby-hotelu/>

### **13.3. Další zdroje**

ŠIMKOVÁ, Eva. Přednášky z předmětu Teorie cestovního ruchu. Hradec Králové, 2015

VACULKA, Jaroslav. Školení Recepce II. Trutnov, 25. 5. 2015

## 14. Přílohy



Obrázek A exteriér Hotelu Davídek

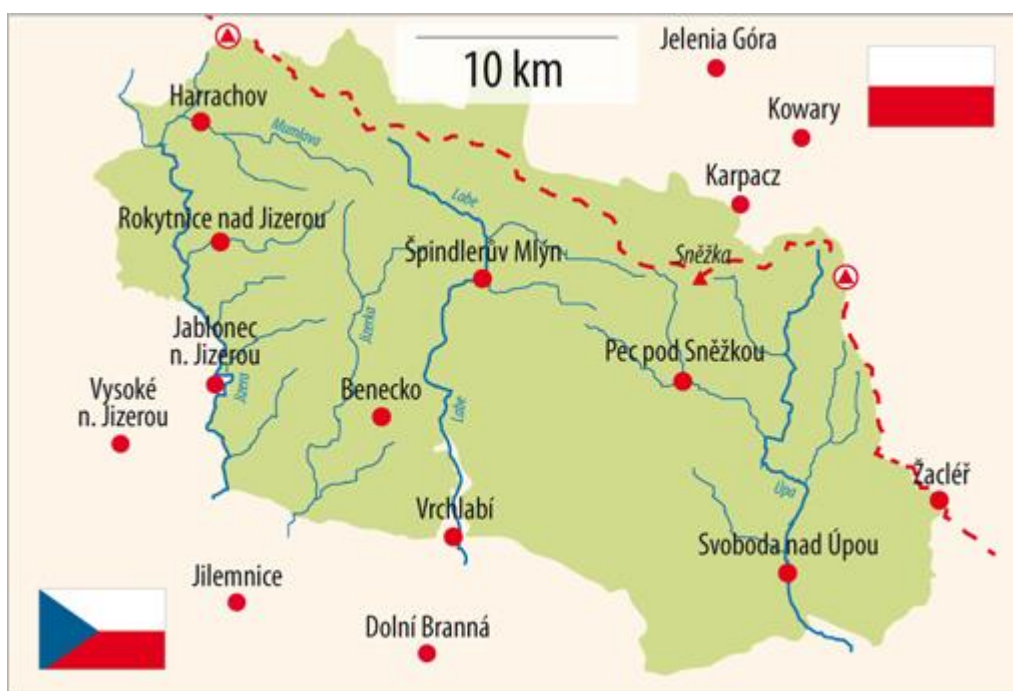


Obrázek A konferenční místnost





Obrázek C mapa Krkonošského národního parku <sup>13</sup>



Obrázek D mapa Krkonoš <sup>14</sup>

<sup>13</sup> Krkonoše na mapě: Krkonošský Národní Park - zonace. In: Visitkrkonose [online]. České Budějovice: MCU, 2019 [cit. 2019-01-01]. Dostupné z: [www.visitkrkonose.cz](http://www.visitkrkonose.cz)

<sup>14</sup> Krkonoše na mapě: Mapa Krkonoš. In: Visitkrkonose [online]. České Budějovice: MCU, 2019 [cit. 2019-01-01]. Dostupné z: [www.visitkrkonose.cz](http://www.visitkrkonose.cz)