

VYSOKÁ ŠKOLA OBCHODNÍ A HOTELOVÁ

Studijní obor: Gastronomie, hotelnictví a cestovní ruch

Šárka DVOŘÁČKOVÁ

INOVACE SLUŽEB V PENZIONU ZUBR  
SERVICE INNOVATION IN PENSION ZUBR

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Vedoucí bakalářské práce: Ing. Eva Lukášková, Ph.D.

Brno, 2021

# VYSOKÁ ŠKOLA OBCHODNÍ A HOTELOVÁ

Katedra gastronomie a hotelnictví

Akademický rok: 2020/2021

## ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jméno a příjmení studenta: Šárka Dvořáčková

Osobní číslo: 14632851

Studijní program: Gastronomie, hotelnictví a turismus (B6503)

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

TÉMA PRÁCE: INOVACE SLUŽEB V PENZIONU ZUBR

TÉMA PRÁCE V AJ: SERVICE INNOVATION IN PENSION ZUBR

### **Cíl stanovený pro vypracování BP**

1. Teoretická část BP: Vymezte problematiku podnikání v oblasti ubytovacích služeb se zaměřením na poskytování služeb penziony.

2. Praktická část BP:

- Analytická část: Analyzujte aktuálně poskytované služby ve vybraném penzionu pomocí vhodných metod.
- Návrhová část: Na základě výsledků analýzy navrhněte realizovatelné inovace v oblasti služeb v Penzionu Zubr.

Při zpracování BP vycházejte z pomůcky vydané VŠOH Brno.

Rozsah bakalářské práce bez příloh: 2 AA

Forma zpracování bakalářské práce: tištěná i elektronická

Seznam doporučené literatury:

[1] ŠEFČÍK, Vladimír, Tomáš JERÁBEK a kol. *Management služeb hotelnictví a cestovního ruchu – vybrané kapitoly*. Český Těšín: 2THETA, 2017. ISBN 978-80-86380-84-1.

[2] KOTLER, Philip a Kevin Lane KELLER. *Marketing management*. 4. vyd. Přeložil Tomáš JUPPA, přeložil Martin MACHEK. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4150-5.

[3] BLAŽEK, Ladislav. *Management*. 2. rozš. vydání. Praha: Grada Publishing, 2014. ISBN 978-80-247-4429-2.

Další literatura dle doporučení vedoucí bakalářské práce.

Vedoucí bakalářské práce: Ing. Eva Lukášková, Ph.D.  
Katedra gastronomie a hotelnictví

Datum zadání bakalářské práce: 15. června 2020

Termín odevzdání bakalářské práce: 16. dubna 2021

V Brně dne: 10. 6. 2020

L. S.

prof. Ing. Květoslava Šustová, Ph.D.  
vedoucí katedry

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

Jméno a příjmení autora: Šárka Dvořáčková

Název bakalářské práce: Inovace služeb v Penzionu Zubr

Název bakalářské práce v AJ: Service Innovation in Pension Zubr

Studijní obor: Gastronomie, hotelnictví a cestovní ruch

Vedoucí bakalářské práce: Ing. Eva Lukášková, Ph.D.

Rok obhajoby: 2021

Anotace:

Bakalářská práce s názvem *Inovace služeb v Penzionu Zubr* se zabývá analýzou poskytovaných služeb v Penzionu Zubr pomocí vhodných metod. Cílem práce je na základě výsledků analýz navrhnout realizovatelné inovace v oblasti služeb poskytovaných penzionem. V teoretické části jsou vymezeny základní pojmy týkající se oblasti podnikání, kategorizací ubytovacích zařízení a inovačními procesy v podniku. V praktické části byla využita Porterova analýza, SWOT analýza a analýza kvality služeb hodnocena zákazníkem, která byla provedena pomocí dotazníkového šetření. Z výsledků analýz vplynuly návrhy inovací realizovatelné pro Penzion Zubr.

Annotation:

This Bachelor Thesis entitled as *Service Innovation in the Pension Zubr* deals with the analysis of provided services using appropriate methods in Guesthouse Zubr. The aim of this work is to design feasible innovations in the field of services by guesthouse based on the results of analyzes. The basic concepts related to business, categorization of accommodation facilities and Innovation processes in business are defined in the theoretical part of the work. In the practical part were used Porter's analysis, SWOT analysis and analysis of service quality evaluated by customer, which was performed by using a questionnaire survey. The proposals for feasible innovations for Guesthouse Zubr resulted from the results of analyzes.

Klíčová slova:

analýza poskytovaných služeb; Penzion Zubr; podnikání v hotelnictví a v gastronomii; problematika podnikání; pobytové balíčky; penzion; realizovatelné inovace.

Key words:

analysis of provided services; Guesthouse Zubr; business in the hotel industry and gastronomy; issues in business; residential packages; Guesthouse; feasible innovation.

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci *Inovace služeb v Penzionu Zubr* vypracoval samostatně pod vedením *Ing. Bc. Evy Lukáškové, Ph.D* a uvedla v ní všechny použité literární a jiné odborné zdroje v souladu s aktuálně platnými právními předpisy a vnitřními předpisy Vysoké školy obchodní a hotelové.

V Brně dne 9. dubna 2021

vlastnoruční podpis autora

Na tomto místě bych rada poděkovala paní *Ing. Bc. Evy Lukáškové, Ph.D* za cenné informace, které mi dopomohly ke vzniku bakalářské práce. Dále bych chtěla poděkovat majitelům penzionu za ochotu a poskytnutí informací, které byly potřebné k vypracování bakalářské práce. V neposlední řadě chci poděkovat rodině a nejbližším přátelům za podporu.

# OBSAH

Úvod.....	10
<b>I. Teoretická část.....</b>	<b>12</b>
<b>1 Pojem podnikání v hotelnictví a gastronomii.....</b>	<b>13</b>
1.1 Podnikání v hotelnictví a gastronomii .....	13
1.2 Podmínky pro podnikání v ubytovacích službách a stravování .....	14
1.2.1 Všeobecné a zvláštní podmínky pro ubytovací služby a stravování.....	16
1.2.2 Materiální a finanční podmínky pro podnikání .....	17
1.3 Podnikatelské riziko v oblasti podnikání v ubytovacích službách .....	18
1.3.1 Prevence .....	19
1.3.2 Potencionální rizika.....	20
1.3.3 Krizové řízení .....	21
1.3.4 Ochrana životního prostředí .....	22
<b>2 Kategorizace ubytovacích zařízení.....</b>	<b>23</b>
2.1 Vymezení ubytovacích zařízení.....	23
2.2 Kategorizace ubytovacích zařízení .....	25
2.3 Klasifikace ubytovacích zařízení.....	26
<b>3 Inovační procesy v podniku.....</b>	<b>29</b>
<b>II. Praktická část.....</b>	<b>33</b>
<b>4 Metodika práce.....</b>	<b>34</b>
<b>5 Představení vybraného penzionu.....</b>	<b>36</b>
5.1 Penzion Zubr.....	36
5.1.1 Základní údaje.....	37



5.1.2	Lokace penzionu .....	38
5.1.3	Organizační struktura penzionu .....	40
5.2	Analýza poskytovaných služeb v Penzionu Zubr .....	41
5.2.1	Ubytovací služby .....	42
5.2.2	Stravovací služby .....	44
5.2.3	Ostatní služby poskytované penzionem .....	45
5.3	Analýza mikroprostředí Penzionu Zubr .....	45
5.3.1	Stávající konkurenti .....	46
5.3.2	Potenciální konkurenti (nově vstupující firmy) .....	49
5.3.3	Dodavatelé .....	49
5.3.4	Odběratelé .....	50
6	<b>SWOT analýza</b> .....	53
7	<b>Analýza kvality služeb hodnocená zákazníkem</b> .....	55
7.1	Shrnutí výsledků výzkumu .....	66
8	<b>Návrh inovací pro Penzion Zubr</b> .....	67
8.1	Návrh nového pobytového balíčku .....	67
8.2	Návrh inovací pro Penzion Zubr .....	68
	Závěr .....	73
	Použité zdroje .....	75
	Seznam obrázků, grafů a tabulek .....	79
	Seznam zkratk .....	81
	Přílohy .....	82

# ÚVOD

Politické, demografické a ekonomické změny, ale i změny životního prostředí, mění v určité míře podstatu každého podnikatelského subjektu, a to i v oblasti poskytování služeb. Pokud chce podnik přežít krizi a následně se neustále zlepšovat a být konkurenceschopný ve svém oboru, musí adekvátně reagovat na změny ve svém okolí a neustále inovovat svoje technologie, nabídku a systém řízení podniku.

Inovace v segmentu poskytování služeb patří do takzvaných megatrendů. Podnik, který se snaží udržet dobré postavení na trhu, musí realizovat vhodnou inovační politiku, která mu přinese dobré postavení na trhu ve srovnání s konkurencí. Konkurenční přínos může mít diakritický charakter v podobě lepších technologií v podniku, rozmanitější nabídky doplňkových služeb a kvalitnějších výrobků, které lépe vyhovují přáním a potřebám zákazníka.

Bakalářská práce je rozdělena do dvou částí. První teoretická část práce vymezuje základní pojmy týkající se podnikání a podmínek pro podnikání v hotelnictví a gastronomii. Dále se zabývá možností rizik, které můžou v této oblasti podnikání nastat, součástí této kapitoly je definování pojmů jako je prevence, potencionální riziko, krizové řízení a ochrana životního prostředí. Součástí teoretické části je vymezení pojmů týkající se kategorizace ubytovacích zařízení, která se zaměřuje na penziony. V posledním oddílu teoretické části je práce zaměřena na inovační procesy v podniku.

Druhá část bakalářské práce je část praktická, která je zaměřena na představení vybraného podniku a analýzu poskytovaných služeb. V dané části budou prováděny tři analýzy, první provedenou analýzou je Porterova analýza, která zkoumá mikroprostředí podniku a odvozuje sílu konkurence v analyzovaném odvětví. Dále pak SWOT analýza, která pomůže identifikovat silné a slabé stránky penzionu a hrozby a příležitosti, které ovlivňují postavení podniku na trhu. Poslední využitou analýzou je analýza kvality služeb hodnocená zákazníkem, která byla provedena pomocí dotazníkového šetření. Důvodem tvorby dotazníkového šetření bylo zjistit preference lidí při cestování v tuzemsku a zahraničí, konkrétně tedy aspekty ovlivňující výběr ubytovacího zařízení a samotné zhodnocení poskytovaných služeb ve vybraném penzionu. Na základně zjištěných informací byla zpracována a navržena návrhová část bakalářské práce.

Hlavním cílem bakalářské práce je na základě níže stanovených analýz zhodnotit nabídku poskytovaných služeb penzionu a navrhnout realizovatelné inovace, které Penzion Zubr

zdokonalí ve své činnosti a zvýší kvalitu poskytovaných služeb. Předpokladem pro penzion je, že navržené inovace zvýší jeho konkurenceschopnost nad ostatními podniky a díky investicím do inovací získá do budoucna vyšší rentabilitu svého podniku.

## **I. TEORETICKÁ ČÁST**

# 1 POJEM PODNIKÁNÍ V HOTELNICTVÍ A GASTRONOMII

Prosperující podnikání se projevuje v dlouhodobém dosahování růstu zisku a rentability. Úspěch je ovlivňován řadou faktorů, které jsou závislé na vhodné volbě právní formy, velikosti podniku, na účelné kombinaci výrobních činitelů a uspokojování potřeb v podmínkách konkurence [1].

## 1.1 Podnikání v hotelnictví a gastronomii

V dávné minulosti byla civilizace podmiňována výrobou hmotných statků a poskytováním služeb. Ze začátku však tato jejich činnost nebyla určena konkrétním právním rámcem tak, jak ho známe dnes. Na začátku 19. století se mezi první formy podnikání řadilo podnikání jednotlivých osob. Dělbá práce a specializace podnikatelské činnosti byla dále rozvíjena a byly nalezeny nové formy podnikání. V praxi jsou uplatňovány nejrůznější formy podnikání od těch nejjednodušších až po ty nejsložitější. Primární jednotku, v níž je realizovaná výroba nebo jsou poskytovány služby, nazýváme podnik. Podnik se vyznačuje různými podobami po právní stránce, které jsou odpovídající charakteru výroby nebo služeb společně s požadavky podnikatele. Podstata založení podniku je podmiňována zahájením konkrétní podnikatelské činnosti [1].

Různé definice podniku se nachází v odborné literatuře, například Günter WÖHE [2], který formuluje podnik *„jako plánovitě organizovanou hospodářskou jednotku, v níž se zhotovují a prodávají věcné statky a služby.“* Toto vymezení se snaží o definici podniku jako celkového objektu, který je předmětem zkoumání různých odborných disciplín. Mezi základní výrobní faktory je řazen investiční majetek, materiál a práce, tyto faktory jsou předpokladem pro naplnění a realizaci předmětu činnosti podniku [2].

V tržní ekonomice se vyskytuje velký počet podniků s nejrůznějšími zaměřeními. Tyto podniky jsou vymezeny velikostí, předmětem činnosti a rozmanitostí právních forem. Pojem podnik je v obchodním zákoníku chápán jako právní objekt vztahů. Je to soubor hmotných, osobních a nehmotných složek podnikání. Podnik je definován právy a majetkovými hodnotami, které podnikateli slouží k provozování činnosti související s podnikáním [1].

Významnou součástí národního hospodářství je cestovní ruch. Hlavní význam spočívá především v tom, že se podílí na příjmech státu, působí jako velmi významný faktor

pro rozvoj ekonomiky a vytváří nové pracovní příležitosti tím, že se v průmyslu cestovního ruchu nachází uplatnění pro značnou část obyvatelstva, ale značně působí i na rozvoj dalších odvětví národního hospodářství [3].

Předpoklad rozvoje pro cestovní ruch jsou kromě jiného i dobře fungující služby. Právě rozvoj cestovního ruchu podpořený rozvojem silniční, železnické, a především letecké dopravy vyvolal zvýšenou poptávku po službách. Zvýšená poptávka po službách je významně podpořena rozvojem v oblasti hotelnictví a stravování, projevující se ve zvyšování kvality nabízených služeb [3].

Provozování činnosti v hotelnictví a gastronomii se vyznačuje určitými specifiky oproti podnikání v ostatních odvětvích. Mezi hlavní znaky, shodné s podnikáním v ostatních odvětvích, se řadí míra rizika za vložený kapitál s tím rozdílem, že je jeho návratnost o poznání delší. Vyšší potřeba pracovníků je vyvolána významným počtem malých a středních provozních jednotek a příčinou vyšších nákladů na zajištění provozu [3].

Podnikání v hotelnictví a stravování zahrnuje:

- stravovací služby,
- ubytovací a hotelové služby,
- cateringové služby,
- společensko-zábavní služby [3].

## **1.2 Podmínky pro podnikání v ubytovacích službách a stravování**

Mezi základní subjekty ekonomiky je považován podnik. V uplynulých letech byly vybudovány tisíce nových ubytovacích a restauračních podniků. Založení podniku je spojeno s celou řadou aktivit, které se založením souvisejí a jejichž realizace je předpokladem dlouhodobého trvalého úspěchu a prosperity.

Provozování podnikatelské činnosti v hotelnictví a stravování je vymezeno stejnými obecnými předpisy a pravidly, jako podnikání v jiných podnikatelských činnostech. Platná právní úprava umožňuje:

- podnikání občanů (fyzických osob),
- podnikání v různých typech obchodních společností,

- podnikání v rámci družstev,
- ostatní [4].

Před zahájením činnosti je podnikatel nucen určit specifika a rizika, které jsou vyhodnoceny na základě rozhodnutí určující konečné výsledky působnosti. Mezi specifika patří především:

- vývoj cestovního ruchu,
- výběr takové lokality a místa podnikání, které má dispozice pro rozvoj stravovacích a ubytovacích služeb,
- dopravní přístupnost,
- vědomost o okolním prostředí a zvážení budoucího potenciálu dané lokality pro podnikání,
- fakt, že služby v hotelnictví a gastronomii podléhají více či méně sezónnosti a poptávka po nich je proměnlivá,
- situace a okolnosti na trhu práce [3].

Podnikatelé mohou podnikat podle obchodního zákoníku nebo živnostenského zákona. Podnikatelské činnosti, které mají charakter živnostenského podnikání, reguluje živnostenský zákon. Podmínky podnikání fyzických i právnických osob je určeno příslušnou právní normou. S výjimkou těchto obecných předpisů se na podnikání ve stravování a hotelnictví vztahují i některé určité předpisy, které plynou ze zvláštností pohostinských a ubytovacích služeb. Především se jedná o předpisy zdravotní a hygienické [5, 41].

Vztahy mezi podnikateli se určují podle obchodního zákoníku, vztahy se svými zaměstnanci podle zákoníku práce a se státem prostřednictvím zákonů a prováděcích předpisů. Předmět podnikání je stanoven souhrnem stravovacích, ubytovacích a společensko-zábavních služeb nebo jen jednotlivé služby jako například restaurační a ubytovací [5].

Zmíněné služby mohou být zabezpečeny vlastními pracovníky nebo dodavatelskou činností. Například ubytovací služby mohou být zajištěny penzionem, kdežto stravovací služby mohou být poskytovány jiným dodavatelským subjektem.

Podnikatel musí splnit všeobecné a zvláštní podmínky tak, aby získal živnostenské oprávnění k provozování živnosti. V České republice se provozování živnosti upravuje zákonem č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání, takzvaný živnostenský zákon. Živnostenský

zákon nám udává, že živnost je „*soustavná činnost provozovaná samostatně, vlastním jménem, na vlastní odpovědnost, za účelem dosažení zisku a za podmínek stanovených živnostenským zákonem.*“ [4, 41].

Provozování živnosti je podmíněno dodržováním konkrétních nařízení a zákonů, které umožňují ochranu životního prostředí, kulturních památek a přírodních zdrojů, které by hostinská činnost ohrozila [6].

### **1.2.1 Všeobecné a zvláštní podmínky pro ubytovací služby a stravování**

Všeobecné podmínky pro provozování pohostinské nebo ubytovací činnosti jsou bezúhonnost, dosažení věku 18 let a způsobilost k právním úkonům. Aby se jednotlivec mohl stát živnostníkem, musí splňovat podmínky vyplývající ze zákona.

Zvláštními podmínkami pro provozování živnosti je odborná způsobilost, eventuálně jiná způsobilost, jestliže ji živnostenský zákon nebo zvláštní předpisy vyžadují. Tyto podmínky musí být splněny fyzickou osobou nebo zástupcem, který je určen podnikatelem [3, 42].

Pro řemeslné činnosti se odborná způsobilost dokazuje dokladem o řádném ukončení středního vzdělání s výučním listem v příslušném oboru, s maturitní zkouškou v příslušném oboru nebo vyššího odborného vzdělání v příslušném oboru a v dalších případech uvedených jmenovitě v živnostenském zákoně, případně splněním praxe v oboru. Další způsobilost je zahrnuta morálními a profesními vlastnostmi. Živnostenský zákon rozlišuje živnosti ohlašovací a koncesované. Živnosti ohlašovací smějí být provozovány na základě ohlášení při splnění daných podmínek:

- řemeslné,
- vázané a
- volné [3].

Ohlašování je požadováno při vzniku živnosti volné, kdežto odborná způsobilost je vyžadována pro provozování živnosti řemeslné a koncesované. Poskytování stravovacích služeb patří mezi živnosti řemeslné, je označováno jako hostinská živnost, s výjimkou podávání snídaní v ubytovacích zařízeních s maximálním počtem deseti lůžek. Provozování ubytovacích služeb je řazeno do živnosti volné [3, 41].



Podnikatel je povinen svoji provozovnu viditelně označit:

- obchodní firmou, názvem nebo jménem a příjmením,
- identifikačním číslem, v němž má místo podnikání, liší-li se od místa bydliště,
- prodejní nebo provozní dobou určenou se styk se spotřebiteli, nejedná-li se o stánek či obdobná zařízení,
- kategorii a třídou ubytovacích zařízení [3].

Podnikatel je povinen při provozování činnosti plnit následující podmínky:

- provozovna musí mít výpis ze živnostenského rejstříku nebo živnostenský list,
- povinnost dokazovat pracovníkům kontrolního orgánu totožnost svoji i zaměstnanců,
- dbát na životní prostředí, přírodní zdroje a kulturní památky, které mohou být poškozeny podnikatelskou činností,
- zajistit, aby byla v provozní době přítomna osoba, která ovládá český nebo slovenský jazyk,
- zajistit dodržování předpisů o bezpečnosti práce, o požární ochraně, hygienických předpisů a dalších předpisů a platných zákonů, které se vztahují k vykonávané činnosti,
- označit zboží cenovkami, vydat zákazníkovi doklad o zakoupení zboží nebo službě,
- kontrolním orgánům prokázat hodnověrnost zboží, které je určeno k prodeji,
- živnostenskému úřadu umožnit prohlídku provozovny,
- uzavřít zákonné a smluvní pojištění zaměstnanců,
- vydat na žádost zákazníka doklady o prodeji zboží a poskytnutí služby [3].

### **1.2.2 Materiální a finanční podmínky pro podnikání**

Každý podnikatelský subjekt disponuje:

- dlouhodobý hmotný majetek (budovy, stroje, restaurační zařízení, aj.),
- dlouhodobý nehmotný majetek (software, aj.),
- oběžný majetek (inventář, ubrusy, suroviny, aj.) a
- finanční prostředky [3].

Podnikání může být provozováno na základě franchisingu, což je nájemní vztah mezi poskytovatelem licence franchisorem, který propůjčuje know-how a ukládá příjemci licence – franchisantovi provozovat činnost v souladu se smlouvou a jeho koncepcí. Franchisant je povinen uhradit poplatky za používání know-how a značky, stanovené zpravidla podle procent výnosů [3].

Způsoby získání dlouhodobého hmotného majetku podniku jsou do určité míry ovlivňovány způsobem, rentabilitou podnikání a cenovou politikou. Vybavenost podniku je podmíněna analýzou týkající se nákladů na provoz, vlivu na životní prostředí a na produktivitu práce [3].

Podmínky pro rozvoj podnikání ve stravovacích a ubytovacích zařízeních byly ovlivněny změnou politického systému roku 1989. Následující rozvoj byl ovlivněn zejména:

- vytvořením tržního prostředí,
- privatizací státních podniků a navrácení majetku původním vlastníkům,
- ustanovením práva vlastnit soukromý majetek,
- rozvojem cestovního ruchu, a tím i rostoucí poptávkou po ubytovacích a stravovacích službách,
- přílivem zahraničního kapitálu,
- navýšením životní úrovně a změnami ve společném stravování [3].

V podnikání se rozvoj projevil především velkým nárůstem živností provozovanými fyzickými osobami. Propojování českého trhu s evropskými trhy bylo zapříčiněno vstupem České republiky do Evropské unie. Tímto aktem byla zvýšena konkurence na trhu [3].

### **1.3 Podnikatelské riziko v oblasti podnikání v ubytovacích službách**

Úspěch podnikání se projevuje v dlouhodobém docilování růstu zisku a rentability, také závisí na stupni uspokojení svých potřeb v podmínkách konkurence, na účelné kombinaci výrobních činitelů, na volbě vhodné právní formy na velikosti podniku a řadě dalších činitelů [1].

Právní úpravu pro ubytovací služby a také dodržování dalších obecně platných předpisů a nařízení, kromě povinností plynoucích především ze živnostenského zákoníku musí podnikatel dodržovat a řídit se jimi. Především se jedná o občanský zákoník, obchodní zákoník, který ze strany cestovního ruchu definuje smlouvu o ubytování a odpovědnost za způsobenou škodu hostům ztrátou věci uložených v místnostech, kde je ubytovaný [1].

Pro prosperující fungování podniku je nezbytná znalost daňových zákonů, především zákon o místních poplatcích, zákon o správních poplatcích a zákon o soudních poplatcích. Závažnost se přisuzuje i znalosti zákoníků práce a souvisejících pracovně právních předpisů, znalost zákona o bezpečnosti a ochraně zdraví při práci, dále ustanovení příslušných zákonů týkajících se zdravotního a sociálního pojištění, zákona o požární ochraně, vyhlášky o požární prevenci, a především dodržování hygienických předpisů [27].

F. Smetana a E. Krátká ve své knize píšou: „Úspěšnost podnikání závisí na tom, jaké je podnikatelské prostředí. Je-li toto prostředí nestabilní, nejsou-li jasně stanoveny podmínky podnikání, nejsou dodržovány zásady podnikatelské etiky, smluvní vztahy, finanční kázeň a není-li zajištěna vymahatelnost práce, je podnikání rizikovější. Tyto skutečnosti musí podnikatelé promítnout do svých podnikatelských záměrů. Podnikatel nemůže rizika úplně eliminovat, ale může je správnými opatřeními a rozhodnutími zmenšit. K těmto opatřením patří“

- *prevence,*
- *potencionální rizika,*
- *krizové řízení* [3].

### **1.3.1 Prevence**

Prevence je založena na skutečnosti, že prevence problémů a nedostatků, nebo alespoň jejich včasné řešení, je lepší než eliminace důsledků jejich neřešení za vyšší cenu. Podstata prevence je vytvořena na zavedení systému, který dokáže včas varovat před možnými riziky [3].

Mezi opatření k odhalení vznikajících problémů se zahrnují pravidelné monitorovací činnosti, zpětná vazba, výsledky schůzek, informace o provádění plánu, údaje o prodeji, náklady a formulace pohledávek a závazků. Jednou z metod je systém včasného varování, který zahrnuje monitorování vnitřních rizik (vývoj v organizaci) a vnějších rizik (právní změny, změny poptávky, konkurence). Podmínkou účinné a efektivní prevence rizik je porozumět rizikům, která generují interní aktivity společnosti a porozumět jejich důvodům. Zaměstnavatelé jsou proto povinni hledat rizika, určovat jejich příčiny a zdroje a přijímat vhodná opatření [3, 40].

### 1.3.2 Potencionální rizika

S podnikáním je spojena i určitá míra rizika. Potencionální rizika mohou být ovlivněna mnoha faktory. Kladným faktorem se rozumí očekávání kvalitních výsledků, do procesu vstupuje i faktor záporný spočívající v míře likvidity podniku [18].

Mezi nejčastější rizika patří:

- podnikatelský záměr nebo jeho naplnění je špatně zpracováno,
- příliš málo obchodních a podnikatelských znalostí,
- neúspěch a selhání managementu,
- nesprávné vedení evidence, účetnictví a kalkulace (ubytování, jídelní lístek, aj.),
- nedostatek vlastního kapitálu, který vede k vysoké závislosti na cizích zdrojích a neschopnosti je splácet,
- porušování legislativy,
- porušení závazků ze smluvních vztahů,
- nesplnění finančních povinností vůči státu a jeho orgánům,
- přecenění svých možností a velká expanze,
- špatné hospodaření,
- rychlá proměnlivost trendů ve službách a změny preferencí zákazníků,
- podnikatelské aktivity jsou negativně ovlivněny vnějšími zásahy:
  - ekonomické faktory – klesá či stagnuje fáze ekonomického cyklu, roste HDP, špatná spotřebitelská poptávka,
  - politicko-právní faktory – přísné opatření státu, zákony, daňové a sociální opatření, špatná situace pro podnikání ve státě,
  - technologické faktory – riziko konkurenceschopnosti,
  - geografické faktory – nezájem o podnik z hlediska lokality (neatraktivnost okolí ubytovací služby) [3].

V rámci prevence je povinen zaměstnavatel vyhledávat rizika, odstraňovat a zjišťovat jejich příčiny a není-li to možné, tak přijímat opatření k jejich minimalizaci [40].

### **Mezi nejčastější rizika v pohostinství a službách patří:**

- zásah elektrickým proudem nedodržením stanovených pracovních postupu, nepravidelnými kontrolami a špatným technickým stavem apod.,
- technicky nekvalitní strav strojů a zařízení, chybějící součástky apod.,
- neodpovídající pracovní prostředí, (špatné osvětlení, kluzké podlahy, aj.),
- pády ze schůdků a žebříků,
- nevyužívání předepsaných pracovních pomůcek apod [3].

### **1.3.3 Krizové řízení**

Krizový management se provádí za předpokladu, že je přežití společnosti na trhu ohroženo. Situaci je možno vyřešit zjištěním příčin způsobujících krizi. Za účelem řešení této situace se doporučuje, aby si společnost najala zkušeného krizového manažera [19]. Ovlivňujícím aspektem je považována krize likvidity, což znamená, že společnost není schopna splácet závazky dodavatelů, zaměstnanců, sociálního a zaměstnaneckého zdravotního pojištění, konkrétně státu. Jinou situací může být nehoda, při níž je poškozena nebo zničena provozní kapacita a zásoby, v důsledku toho nedojde k naplnění smluv s odběrateli či zákazníky, kteří jsou nuceni své požadavky realizovat u jiných služeb a dodavatelů [15].

Krizové situace mohou nastat i při porušování bezpečnosti a nedodržování hygieny a v důsledku toho mohou být podniky uzavřeny, což zapříčiní, že zákazníci budou nuceni vyhledat jiné služby. Podnikatelé se mohou uchýlit k různému ozdravnému procesu, jestliže se podnik nachází v krizi, například jsou provedeny změny v personální rovině [3].

Samotná problematika bezpečnosti a zdraví při práci je stanovena v zákoníku práce a dalších prováděcích předpisech. Zaměstnavatel je povinen vytvářet podmínky pro nezávadné a bezpečné a zdravé neohrožující pracovní prostředí [3].

Stravovací zařízení je při vykonávání své činnosti považováno za epidemiologicky závažné. Hygienická pravidla jsou brána za jedny z nejdůležitějších a jejich respektování je důležité právě proto, aby nedošlo k ohrožení zdraví zákazníka [3].

#### **1.3.4 Ochrana životního prostředí**

Management podniku je úzce spjat i s otázkou životního prostředí. Početná část podniků se snaží uplatňovat ekologické principy při provozování své podnikatelské činnosti, z důvodu, aby byl navyšován rozvoj cestovního ruchu a s ním spojená i podnikatelská aktivita hotelového průmyslu. Trvale udržitelný rozvoj se opírá o myšlenku omezenosti spotřeby vyčerpatelných zdrojů [10].

Významná role je přisuzována ochraně životního prostředí spočívající v Programu životního prostředí organizace spojených národů (UNEP), který propojuje zájmy veškerých odvětví, vládních i nevládních organizací při ochraně a zlepšování životního prostředí a udržení rozvoje průmyslu cestovního ruchu [3].

Ochrana životního prostředí je ovlivněna řadou opatření:

- redukce množství odpadů,
- dodržováním zákonných předpisů na ochranu životního prostředí,
- snižování spotřeby vody, energie apod.,
- partnerství s ostatními subjekty a veřejností na problematice ochrany životního prostředí,
- vykonávání školení zaměstnanců k této problematice,
- napomáhání ochraně životního prostředí a předávání svých ekologických poznatků dalším subjektům [3].

## 2 KATEGORIZACE UBYTOVACÍCH ZAŘÍZENÍ

Významný podíl cestovního ruchu je tvořen ubytovacím a stravovacím průmyslem. Od nepaměti bylo cestování doprovázeno potřebou odpočinku během cesty, kdy cestující byli nuceni hledat ubytování a jídlo. Středověké období se neslo v duchu cestování za studijními, obchodními nebo diplomatickými účely, vojenskými kampaněmi nebo náboženskými poutěmi. S tím byla spojena otázka, kde se lidé při těchto výpravách mohou najíst či ubytovat. Souvisí to se vznikem ubytovacích a stravovacích zařízení, počínaje zájezdními hostinci a konče současně moderními ubytovacími a stravovacími zařízeními. Neustálý vývoj se projevoval a projevuje v kvalitě poskytovaných služeb, což je zpravidla zapříčiněno technologickým rozvoje a celkovým pokrokem [8].

### Ubytovací zařízení

Ubytovacím prostředkem pro turisty se rozumí různé ubytovací objekty (obytné prostory, budovy atd.), které jsou turistům nabízeny jako místa pro přenocování. V jedné ze svých knih, Jaromíra Beránka a kolektiv jsou udávány charakteristické parametry ubytovacích zařízení tj:

- *celkovým počtem míst ubytovacího objektu,*
- *řízením a obsluhujícím personálem ubytovacího objektu [8].*

Přičemž řízení ubytovacího objektu je založeno na komerční osnově (platba za poskytované ubytování a další doplňkové služby) [8].

### 2.1 Vymezení ubytovacích zařízení

Celosvětově je termín „hotel“ považován za obecný termín pro širokou škálu ubytovacích zařízení, ve kterých je za poplatek poskytováno dočasné ubytování. Jedná se například o hotely v blízkosti letiště, hotely pro obchodní zákazníky, ubytovací zařízení pro konference a turistiku, lázně nebo zdravotní péči, luxusní hotely, hotely pro motoristy atd. Podle odborné literatury a pro statické záměry se za hotel považuje ubytovací zařízení nejméně s 10 pokoji pro hosty a poskytuje dočasné ubytování a související služby s tím spojené. Za hotel se tedy považuje zařízení s recepcí, službami a dalšími zařízeními, ve kterých je zajištěno ubytování a ve většině případů je zahrnuto i stravování. Na základě velikosti, vybavenosti, úrovně a rozsahu nabízených služeb bývají hotely obvykle klasifikovány do pěti tříd označených hvězdičkami. Mezi ubytovací zařízení hotelového typu se považují hotely a obdobná ubytovací zařízení, zejména penziony [9].

Hotely se liší podle:

- **velikosti**

Velikostní kategorie nejsou odbornou literaturou jasně definovány. Pro statistické účely se rozlišují velikostní kategorie podle počtu pokojů udávané Českým statistickým úřadem v databázi hromadných ubytovacích zařízení [28, 30].

- 10 a méně,
- 11 až 50,
- 51 až 100,
- 101 a více.

- **počtu lůžek na:**

- malé do 60 lůžek,
- střední od 60 do 250 lůžek,
- velké nad 250 lůžek.

- **umístění** (na pobřeží, v horách, v lázních, mimo město, v malých městečkách, ve velkoměstech),
- **doby provozu** (celoroční, sezónní),
- **poptávky** (městské hotely zaměřené na business klientelu, kongresové hotely, hotely rekreačních středisek, hotely zaměřené na sportovní kolektivy atd.),
- **třídy** (od jednohvězdičkových po pětihvězdičkové),
- **typu vlastnictví** (nezávislé, franchisingové nebo řízené skupinou),
- **prostředí** (tradiční hotely, hotely umístěné v historických objektech, hotely s rodinou atmosférou, kasino hotely atd.)

Dílčí funkce hotelu se odráží v rozsahu poskytování služeb, které dělíme na:

- **základní služby** (ubytovací a stravovací služby, dále se dělí na celou řadu dílčích služeb)
- **doplňkové služby** (například praní prádla, donáška zavazadel, směnárna, kancelářské služby atd) [9].



## 2.2 Kategorizace ubytovacích zařízení

Kategorizace je proces, ve kterém dochází k dělení jednotlivých ubytovacích zařízení podle druhů. Vychází se z daného typu poskytovaných služeb a způsobu jejich poskytování [8].

Ubytovací zařízení hotelového typu je určeno technickou normou ČSN 76 1110: Služby cestovního ruchu na následující hotelová zařízení [29]:

- **Hotel**, kterým se rozumí ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty, vybavené pro poskytování přechodného ubytování a služeb s tím spojených. Je členěn do pěti tříd. **Hotel garni** je hotel, kde je omezené stravování, běžně je nabízena pouze snídaně a je členěn do čtyř tříd.
- **Apartmentový hotel** je definován jako ubytovací zařízení, kde jsou hosté ubytováni v apartmánech (ubytování poskytující oddělenou místností pro spaní a místnost s kuchyňským koutem).
- **Motelem** se rozumí ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty, vybavené pro poskytování přechodného ubytování a služeb s tím spojených pro motoristy. Je členěn od jedné do čtyř hvězdiček.
- **Penzion** je specifikován jako ubytovací zařízení s nejmenším počtem 5 pokojů a s maximálním počtem 20 pokojů pro hosty. Služby nabízející penziony, ovšem v omezeném rozsahu doplňkových a společenských služeb, jsou srovnatelné s hotely. Je členěn do čtyř tříd. Omezenými službami je chápána absence restaurace pro hosty, penzion musí disponovat minimálně místností pro stravování, která zároveň může sloužit k dennímu odpočinku hostů.
- **Botel** je ubytovací zařízení situované v trvale zakotvené osobní lodi, zařazuje se nejvýše do čtyř hvězdiček. Na botel se vztahují veškeré požadavky a kritéria, jako na hotely s výjimkou:
  - a) u botelu není dovoleno do obytné části kajuty umístit ještě příležitostné lůžko;
  - b) rozměry lůžka včetně matrace v botelu činí minimálně 85×195 cm;
  - c) dělení na minimální obytné plochy podle tříd [30].

Specifická hotelová zařízení jsou specifikována svou polohou, poskytovanými službami, uspořádáním nebo nabídkou volnočasových aktivit.

Ubytovací zařízení se dělí podle konkrétních specifik a dle technické normy ČSN 76 1110: Služby cestovního ruchu na následující hotelová zařízení [29]:

- **Depandance** je vedlejší budova ubytovacího zařízení, která nevlastní svoji recepci. Organizačně je spojena s hlavním ubytovacím zařízením, které pro depandance zajišťuje plný rozsah služeb odpovídající dané kategorii a třídě. Depandance nemůže být ohodnoceno vyšší kategorií než příslušná hlavní budova a nesmí přesahovat víc než 500 m od hlavní budovy [9].
- **Specifická hotelová zařízení**
  - lázeňský /Spa hotel,
  - lázeňský hotel garni,
  - wellness hotel,
  - resort/Golf resort,
  - butik hotel,
  - baby hotel,
  - tranzitní hotel,
  - boarding house [9].

Vedle hromadných ubytovacích zařízení hotelového typu se nachází i další eventuality ubytování:

- **Ostatní ubytovací zařízení**
  - kemp,
  - chatová osada,
  - turistická ubytovna [9, 39].

### 2.3 Klasifikace ubytovacích zařízení

Klasifikace ubytovacích zařízení se určuje vymezením minimálních požadavků, které musí splňovat. Požadavky se týkají vybavenosti, rozsahu a úrovně poskytovaných služeb a na základě nich jsou ubytovací zařízení rozdělena do tříd. V České republice jsou ubytovací zařízení označována hvězdičkou, maximální počet hvězdiček je pět, některé druhy ubytovacích

zařízení mohou dosahovat nižšího počtu hvězdiček. Při splnění požadavků je ubytovacímu zařízení udělen certifikát a klasifikační znak dle Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení. Klasifikační systém je určujícím znakem pro potencionální hosty a zprostředkovatele jako záruka určité kvality a jistoty, že úroveň poskytovaných služeb odpovídá předpokládanému standardu [9].

S klasifikací je úzce spjat pojem standardizace, kterým se rozumí všeobecné požadavky na poskytované vybavení a služby. Certifikace je dále označována jako proces poskytnutí klasifikačního znaku a certifikátu dle Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení České republiky pro kategorii hotel, hotel garni, penzion, motel a hotel [9].

V jednotlivých státech jsou klasifikační systémy odlišovány různými faktory. Významné jsou geografické a kulturní odlišnosti, způsob, jakým byly systémy vytvářeny a zda jsou v dané zemi ze zákona povinné [9].

Snižování jednotlivých rozdílů ve světě je ovlivněno globalizací, internetem a vnímáním moderního způsobu života. Zejména u evropských států jsou požadovány změny o vytvoření jednotného klasifikačního systému hromadných ubytovacích zařízeních se stejnými podmínkami [8].

Produkce evropské a mezinárodní hotelové klasifikace je jedním z klíčových cílů mezinárodní profesní organizace HOTREC (Konfederace národních asociací hotelů, kaváren, restaurací a obdobných zařízení v Evropské unii). Momentálně 45 členských asociací z 33 evropských zemí se v současné době slučuje v organizaci HOTREC a zastupuje zájmy podniků působících v sektoru pohostinství [31].

V České republice se zabývá klasifikací AHR ČR (Asociace hotelů a restaurací České republiky) a organizace UNIHOST (Sdružení podnikatelů v pohostinství, stravování a ubytovacích službách). Tyto dvě organizace za pomoci Ministerstva pro místní rozvoj ČR a České centrály cestovního ruchu neboli Czech Tourism sestavily Oficiální jednotnou klasifikaci ubytovacích zařízení České republiky pro dané kategorie (hotel, hotel garni, penzion, motel a hotel) na určité časové období [31]. Klasifikace není stanovena českým právním řádem, má pouze doporučující charakter. Jestliže se podnikatel rozhodne usilovat o udělení certifikátu či nikoliv je pouze na

jeho vlastním uvážením [9,39].

Následující třídy ubytování se vymezují podle počtu hvězdiček:

- \*Tourist,
- \*\* Economy,
- \*\*\* Standard,
- \*\*\*\* First Class,
- \*\*\*\*\* Luxury [9].

S výjimkou hvězdiček mohou mít zařízení rovněž označení Superior, což se vyznačuje vysokým bodovým ohodnocením v rámci dané třídy a kategorie [21].

### 3 INOVAČNÍ PROCESY V PODNIKU

Marketing je pro podnik jedna ze stěžejních institucí, kterou je ovládána filozofie celého podniku a přinášena řada hlavních informací, které jsou pro fungování nezbytné. Jednou z příležitostí, jak pronikat na trh, je inovace v podniku [13].

#### **Inovace**

Inovace je definována z latinského slova „innovation“. Pojem, který v sobě nese určitou změnu. Inovace je spojována se zdokonalováním a aktivní činností osob v podniku. Inovace zaznamenává novinku, respektive změnu, díky které je ovlivňována určitá oblast společenského života [11].

Inovace je představována jako celkový proces od samotné myšlenky až po realizaci a zavedení na trh. Některé nápady na inovaci nemohou být realizovány z důvodu technického, ekonomického nebo praktického hlediska. Nové myšlenky, kreativita a nápady jsou hlavními východisky inovace [12].

Josef Alois Schumpeter byl jeden z prvních ekonomů zabývajících se inovacemi zejména v technické oblasti. Jeho teorie ekonomického vývoje je založena na inovacích, které narušují momentální rovnováhu ekonomiky a opět ji navazují, avšak na kvalitativně vyšší úrovni [11].

J. A. Schumpeter rozlišil jednu z prvních klasifikací inovací:

- zavedení nového statku/produktu v lepší kvalitě,
- zavedení nové metody výroby,
- rozvinutí nového trhu,
- využití nových surovin/zdrojů,
- vytvoření nové organizační struktury [11].

Podle E. Frankové:

*„V posledních letech je však pojem inovace vztahována nejen k výrobkům a službám, které organizace poskytují, ale také k organizačním změnám, podmiňujících pružnost a adaptivnost organizace a její schopnost:*

- vyvíjet nové výrobky a služby,
- zavádět a využívat nové technologie,

- *produkovat vysoce efektivně,*
- *uspokojovat potřeby zákazníků díky inovacím a stálému zvyšování komplexní kvality nabízených a poskytovaných produktů a služeb,*
- *rychle a pružně uplatňovat výrobky a služby na trhu [16].“*

Existuje celá řada přístupů a názorů, které se mohou odlišovat, ale díky inovacím je dosahováno efektivnosti a rozvoji ekonomických subjektů na podnikové i národní úrovni. Hybným faktorem organizace je inovace, díky které je zlepšována pozice firmy na trhu včetně posilování konkurenční pozice, zvyšuje efektivnost provozní činnosti, kvalitu, dále je díky ní aktualizováno produktové portfolio a snižování nákladů. Organizace musí být schopna zacházet s inovacemi a profitovat z nich [13, 22].

V inovacích jsou zahrnovány různé podoby, od nového zboží a služby, přes procesy podnikatelského designu. Zvyšující se význam inovací je objasňován pomocí čtyř faktorů:

- plně uspokojena poptávka na trhu,
- pokus vrácení ziskovosti produktu,
- pokus výrobců zbavit se možnosti podřízeného postavení ve spojitosti k distributorům,
- zřetel k životnímu prostředí [14].

## **Rozdělení inovací**

V organizaci OECD vznikl Oslo manuál, díky kterému jsou rozlišovány inovace do čtyř kategorií: marketingové inovace, organizační inovace, inovace produktu a inovace procesní. V manuálu je pojednáváno o aktuálních tématech, které souvisejí s inovacemi [11].

**Produktové inovace** jsou představovány zaváděním nových nebo zlepšených výrobků či služeb. Zlepšení výrobků je projevováno v technických specifikách, materiálech, softwaru a uživatelské vstřícnosti a dalších funkčních charakteristikách. Inovace produktu má charakter služby, ve které je zahrnuto, jak jsou služby poskytovány. Cílem výrobkové inovace je náhrada zastaralých výrobků za výrobky zdokonalené, díky kterým je přispíváno k zachování a zvětšení podílu na trhu [17].

**Inovace procesu** jsou představovány jako významně zlepšené nebo nově zavedené produkce či dodavatelské metody, které vedou k růstu zisku či umožnění zvolení nové varianty marketingové strategie vůči konkurenci. Pojednává se zejména o významné změně v zařízení,

zlepšení techniky, software a zařízení v připojených podpůrných aktivitách jako je údržba, odbyt, nákup, účetnictví a podobně. Procesové inovace jsou vedeny ke zlepšování pracovních podmínek, poklesu mzdových nákladů a materiálové spotřeby, poklesu energetické spotřeby, omezení zmetkovitosti a zlepšení ekologické situace. V metodách jsou zahrnovány změny v organizacích výroby nebo změny v zařízení či v kombinaci těchto dvou změn [1].

V procesu **Marketingové inovace** jsou zaváděny nové marketingové metody, které nebyly podnikem používány a jsou součástí nové strategie a marketingového konceptu. Jedná se zejména o významnou změnu v designu výrobku, v jeho obalu, v umístění výrobku na trhu prostřednictvím nových prodejních kanálů, v nově zvolené cenové strategii a v nové podpoře výrobku pomocí nástrojů komunikačního mixu [1].

**Organizační inovace** jsou inovace, které jsou zásadním způsobem významné pro změnu výkonu managementu nebo modifikaci organizační formy. V procesu organizačních inovací jsou zaváděny nové organizační metody, především v podnikových obchodních praktikách, ve vnějších vztazích a v uspořádání pracovního místa [11]. Je pojednáváno především o změně rozdělení práce uvnitř podniku mezi podnikovými aktivitami a o vytvoření nového typu spolupráce mezi dodavateli [1].

Podle E. Frankové jsou inovace kategorizovány podle obsahového zaměření a stupně originality [16].

Podle stupně originality jsou rozdělovány dvě kategorie inovací:

- ***Inovace napodobovací***, kde jsou uplatňovány změny a novinky vymyšleny jinde,
- ***Inovace originální***, kde jsou zcela nové nápady a myšlenky [16].

Podle obsahového zaměření jsou specifikovány následovně:

- *„inovace technologické,*
- *inovace výrobní,*
- *inovace poskytovaných služeb,*
- *inovace organizační (týkající se změn a novinek v oblasti organizační strategie, struktury a kultury, v sociálně-psychologické atmosféře organizace, v systémech řízení),*
- *inovace manažerské (vztahující se ke změnám a novinkách v pracovní způsobilosti*

*a v pracovních dovednostech manažerů, v celkovém konceptu vůdčí osobnosti, ve stylu řízení a v postupech uplatňovaných v řízení a vedení lidí [16].“*

V posledních letech jsou inovace představovány nejen k výrobkům a službám, které jsou organizací poskytovány, ale také k organizačním změnám v podniku. Změnu v podniku může být označována inovací, pouze pokud je skutečně realizována a zaváděná do procesu [13, 7].



## **II. PRAKTICKÁ ČÁST**

## 4 METODIKA PRÁCE

Cílem bakalářské práce je na základě níže uvedených analýz posoudit aktuálně poskytované služby ve vybraném penzionu, a poté navrhnout realizovatelné inovace pro vybraný podnik Penzion Zubr. První teoretická část je zaměřena především na shrnutí veškerých teoretických znalostí z dostupné literatury a ověřených internetových zdrojů, které se zabývají podnikáním a problematikou podnikání v oblasti ubytovacích služeb, inovačních procesích v podniku, kategorizací ubytovacích zařízení a obecně hotelovým provozem.

V analytické části byly použity tyto analýzy: Porterova analýza, SWOT analýza a analýza kvality služeb hodnocená zákazníkem, která byla provedena pomocí dotazníkového šetření.

Porterův model pěti sil je řazen k nejvýznamnějším nástrojům pro analýzu konkurenčního prostředí firmy a jejich strategického řízení. Model usiluje o odvádění síly konkurence v analyzovaném odvětví a ziskovost v daném sektoru trhu. Cílem Porterovy analýzy je prozkoumat potencionální konkurenty na trhu a zmapovat konkurenční prostředí a vyhodnotit postavení penzionu na trhu [25].

SWOT analýza je nástroj zaměřený na charakteristiku klíčových faktorů, jímž je ovlivňováno strategické postavení firmy. Cílem analýzy je identifikovat silná a slabá místa firmy, která mohou nastat v prostředí a do jaké míry firma využívá příležitosti a přijímá hrozby [24].

Analýza kvality poskytovaných služeb ve vybraném penzionu hodnocená zákazníkem byla provedena pomocí dotazníkového šetření, přičemž informace byly získávány prostřednictvím kvantitativního výzkumu. Dotazníkové šetření bylo tvořeno sběrem informací od různých respondentů, poté byly informace zpracovány a jejich výsledky využity při návrhové části bakalářské práce. Šetření bylo respondentům k dispozici v elektronické podobě na webových stránkách penzionu a sociálních sítích Facebook a Instagram, dále pak byly dotazníky rozepisovány prostřednictvím zpráv na sociálních sítích a e-mailem. Sběr dat trval 3 dny a dohromady zodpovědělo 107 respondentů. Záměrem dotazníkového šetření bylo zjistit preference lidí při cestování, aspekty ovlivňující výběr ubytovacího zařízení a samotné hodnocení kvality služeb, které vybraný penzion poskytuje.

Cílem zmíněných analýz bylo zjištění nezbytných informací potřebných pro zpracování návrhové části bakalářské práce, která se zaměřovala na Návrh inovací pro Penzion Zubr.

Získané informace byly upotřebeny pro návrh realizovatelných inovací do vybraného penzionu, které autorka práce dále ekonomicky vyhodnotila.

## 5 PŘEDSTAVENÍ VYBRANÉHO PENZIONU

Analytická část bakalářské práce bude zaměřena na analýzu vybraného penzionu pomocí vhodných metod a navržení inovací do jednotlivých služeb nabízených penzionem.

### 5.1 Penzion Zubr

Rodinný penzion Zubr, který částečně nese název podle pověsti pernštejnského zuba, byl vybudován roku 1960 Středomoravskými závody města Brna, kterým sloužil jako rekreační středisko pro své zaměstnance. Zaměstnanci těchto závodů využívali objekt jako místo pro trávení letní i zimní dovolené společně s celou rodinou. Prostory byly využívány pro školení různého druhu, pracovní semináře a později pro rekreaci základních škol, mateřských školek a seniorů. Po roce 1990 byla budova odkoupena novým majitelem, kterým byla zrušena ubytovací činnost. V areálu budovy vznikl hostinec, který byl provozován majitelem necelých pět let, a poté byl prodán novému majiteli, kterým byly částečně obnovené ubytovací služby. Roku 2010 dochází k dalšímu prodeji, ve kterém nastala změna názvu na současný název Penzion Zubr, avšak po 2 letech je penzion prodán současnému majiteli. V květnu roku 2013 je penzion po rekonstrukci celého areálu, restaurace a ubytování uveden do provozu. Do provozu jsou zaváděny i restaurační služby, které slouží pro ubytované hosty penzionu a veřejnost. Penzion je provozován celoročně, zatímco restaurace je otevřena pro veřejnost pouze v hlavní letní sezoně (červenec, srpen) a o víkendech.

Penzion Zubr se nachází na okraji malé obce Ujčov, kterou protéká řeka Svatka. Penzion je umístěn přímo u řeky Svatky, která je vodácky využitelná, a to především úsek mezi vodní nádrží Vír a Doubravníkem. Řeka Svatka se lemuje podél vesnic, lesů a krásných údolí se skalami. Penzion je ideálně situován do drsného kraje Vysočina, okresu Žďár nad Sázavou. Konkrétně je jeho poloha 36 km jihovýchodně od Žďáru nad Sázavou a 45 km severozápadně od Brna. Díky dobré lokalitě a okolní přírodě je penzion především navštěvován rodinami s dětmi, cyklisty, základními školami, mateřskými školkami, stacionáři a skupinami sportovců, kteří využívají sportovní hřiště v obci Ujčov. V okolí patří mezi dominantní místa především hrad Pernštejn, Vířská přehrada, Poutní kostel sv. Jana Nepomuckého na Zelené Hoře a krajinná oblast Žďárské vrchy, které jsou přírodním dědictvím kraje Vysočina.

V areálu Penzion Zubr se nachází venkovní bazén, restaurace s odděleným salonkem, terasou s grilem, venkovní zahrádkou a dětským hřištěm. Celý areál je oplocena disponuje třemi

parkovišti, které jsou částečně zastřešené. Penzionem jsou poskytovány stravovací, ubytovací a ostatní služby, které jsou blíže rozebrány v kapitole 5.2 Analýza poskytovaných služeb v Penzionu Zubr.

Motto Penzionu Zubr je: „*Přinášíme pohodu, klid a nezapomenutelný odpočinek pro Vás a Vaši rodinu.*“ Hlavním cílem organizace Penzionu Zubr je dostatek výkonných a motivovaných zaměstnanců, kteří budou nápomocni k dobrému jménu a bezproblémovému fungování celého penzionu [32].

### **5.1.1 Základní údaje**

Datum vzniku a zápisu: 7. ledna 2011

Provozovna: Penzion Zubr

Obchodní firma: PENZION ZUBR s.r.o.

IČO: 29261481

Sídlo: Lískovec 31, 592 62, Ujčov

Předmět podnikání:

výroba, obchod a služby neuvedené v přílohách 1 až 3 živnostenského zákona  
hostinská činnost

Právní forma: Společnost s.r.o.

Statutární orgán:

Jednatel – Pavel Dvořáček, okres Žďár nad Sázavou, den vzniku funkce: 3. říjen 2012

Jednatel – Iveta Dvořáčková, okres Žďár nad Sázavou, den vzniku funkce: 3. říjen 2012

Způsob jednání – za společnost jedná každý z jednatelů ve všech věcech samostatně.

Telefon: 566 566 630

E-mail: info@penzion-zubr.cz

Webové stránky: www.penzion-zubr.cz [32].

Aktuální výpis z obchodního rejstříku je aktuální výpis údajů firmy PENZION ZUBR s.r.o. k datu 24. května 2020 z or.justice.cz [34, 33].

### 5.1.2 Lokace penzionu

Penzion Zubr je situován v malé obci Ujčov, která má 467 obyvatel. Obec se nachází v přírodním parku Svratecká hornatina ve východní části Českomoravské vrchoviny, v nadmořské výšce 334 m, na mapě ji nalezneme jihovýchodně od Žďáru nad Sázavou a severozápadně od Brna. Místní krajina je jednou z nejkrásnějších na Vysočině díky protékající řece Svratce, která tvoří krásné přírodní bohatství. Oblast je známá především díky kulturně historickému bohatství a přírodě, která nabízí pro návštěvníky nespočet možností pro cestování. Krajina má ideální podmínky pro cyklistiku a rekreační turistiku díky řadě stezek a cyklotras, které v oblasti najdeme. Kupříkladu síť cyklotras Zubří stezka, díky které lze poznat oblast Bystřicka a její kulturní a historická místa. Jednotlivé trasy jsou navrhovány tak, aby byla návštěvníkem zvolena délka, obtížnost a druh trasy. Přímo v obci Ujčov se nachází Kaple sv. Františka, která byla vysvěcena brněnským biskupem V. Cikrlem. V dolní části vesnice je postaven mramorový pomník padlým vojákům a Boží muka s vyobrazením sv. Floriána a Antonína, k vyhledávané památce patří také kostel sv. Václava na Dolním Čepí a Pomník 2. světové války. V roce 2020 vznikla v obci koňská farma Paddock Paradise Vysočina, kterou je nabízeno ustájení koní, aktivity s koňmi pro děti i dospělé a výukové středisko pro učně.

Místní krajina je obohacována přírodními památkami, hrady, zámky, zříceninami, vyhlídkami a rozhlednami [20]:

- ve vzdálenosti 6,5 km od obce Ujčov nalezneme středověký hrad Pernštejn, který byl základnou pánů z Pernštejna,
- zřícenina hradu Zubštejn, která se nachází na vrcholu protáhlého kopce asi 8 km severně od obce Ujčov,
- kostela sv. Jana Nepomuckého na Zelené hoře ve Žďáru nad Sázavou, který je 37 km jihovýchodně od obce Ujčov. Kostel sv. Jana Nepomuckého na Zelené hoře ve Žďáru nad Sázavou je národní kulturní památkou, zapsanou na Seznamu světového dědictví UNESCO,
- ve vzdálenosti 13 km od obce Ujčov je situována přehrada Vír, která je známá díky Chudobínské borovici, rostoucí na skalnatém výběžku levého břehu Vírské přehrady. Pojmenování nese po zatopené obci Chudobín, která byla obětována pro výstavbu vodní nádrže,

- a rozhlednu Karasín, která se nachází v severozápadní části Vysočina na kopci zvaném Přední skála [35].

Pro návštěvníky s dětmi je v okolí penzionu vybudováno spousta atrakcí, kam mohou hosté zavítat:

- Strašidelný zámek Draxmor v Dolní Rožince, kde jsou nabízeny strašidelně-fantastické expozice, 3D kino, strašidelný výtah a zámecké nádvoří,
- Westernového městečka Šiklův mlýn, které je považováno za jedno z největších zábavních areálů v České republice,
- Dětský přírodní zábavní areál Salón Expres Vagón, který je situován do prostředí Stříbrného rybníka, místních luk lesů a samotné okolní přírody,
- Muzeum nové generace ve Žďáru nad Sázavou, které je považováno za nejkreativnější muzeum ve střední Evropě, je držitelem několik ocenění, jako jsou Živa award a 2. místo v kategorii Muzea České republiky,
- centrum EDEN, kde jsou představovány rozličné a zajímavé expozice jako Pánský dvůr, pivovar, farma, eko pavilon, horácká vesnice a jízdárna. Centru EDEN seznamuje návštěvníky s jejich kořeny, s budoucími otázkami ekologie a šetrného přístupu k přírodě. Návštěvníci si mohou vyzkoušet lidová řemesla, výrobu místních produktů a poznání života na farmě,
- rekreační volno – časový areál Pilák, který se nachází v přírodním prostředí na břehu Pílské nádrže v chráněné krajinné oblasti Žďárské vrchy [36].

V zimních měsících je lokalita vyhledávaná fanoušky zimních aktivit a sportů:

- Ve vzdálenosti 25 km od obce Ujčov najdeme Nové město na Moravě, které je známo především fanouškům závodu v běhu na lyžích a biatlonu. Největší biatlonový a lyžařský areál v České republice, Vysočina Arena, se nachází na západním okraji Nového města na Moravě. V areálu Vysočina Areny se každoročně konají světové závody, které jsou ve velkém počtu navštěvovány místními i zahraničními diváky. Mimo závod je Vysočina Arena pro veřejnost volně přístupná a s příznivými klimatickými podmínky jsou v zimě nabízeny 1,5-5 km dlouhé upravené běžkařské

tratě. V období průběhu světového závodu je nabízen penzionem transport přímo na místo konání.

- Běžkaři mohou v zimě využít běžkařských tras v okolí 25 km od penzionu. Pro příznivce horské cyklistiky se v areálu Vysočina Arény nachází trasy pro horská kola, které jsou odstupňovány dle obtížnosti.
- Lyžaři mohou v lokalitě penzionu navštívit mnoho lyžařských středisek, tato nabídka je ovlivněna především klimatickými podmínkami – Lyžařské středisko Karasín a Olešnice, Ski areál Hodonín a Harusák a lyžařský vlek Věžná [35, 36].

Jednou ze silných stránek penzionu je jeho poloha, která je situována v samém srdci Vysočiny. Penzion se nachází v klidném prostředí, kde není velká koncentrace návštěvníků a vyhledávané turistické cíle jsou vzdáleny několik kilometrů. V období pandemie Covid-19 je zřejmé, že návštěvníky budou tyto lokality vyhledávány a upřednostňovány.

### 5.1.3 Organizační struktura penzionu

Organizační struktura je představována jako řízenost a koordinace jednotlivých úseků a členů v podniku, díky které je umožněno splňovat dané cíle organizace. Organizační struktura, která je určena z činnosti nebo z jejich výsledků je struktura funkční, jenž je seskupována pracovníky dle analogie daných aktivit a úkolů. V čele útvaru je postaven ředitel, který je specializovaný na funkci daného úseku. Funkční struktura je nejvíce využívána malými a středními podniky, ve kterých převládá soustředěnost do jednoho organizačního ústředí [9].

Organizační struktura Penzionu Zubr je odpovídající velikosti, je jednoduše a přesně formulována, přičemž jsou si jednotlivé úseky v organizace nápomocni. V organizaci jsou jasně stanoveny úkoly pro každého zaměstnance, přesně nastavené pravomoci a odpovědnosti za dané úkoly. V čele vedení penzionu figurují dva majitelé, kteří se aktivně do chodu penzionu zapojují. Jak už bylo zmíněno, jedná se o menší rodinný penzion, ve kterém je velká část pracovníků rodinnými příslušníky. Penzionem je v současné době zaměstnáváno 7 zaměstnanců na trvalý pracovní poměr v následujícím uspořádání:

- *jednatel a ředitel penzionu (majitelé penzionu),*
- *vedoucí recepce,*
- *1 pokojská,*

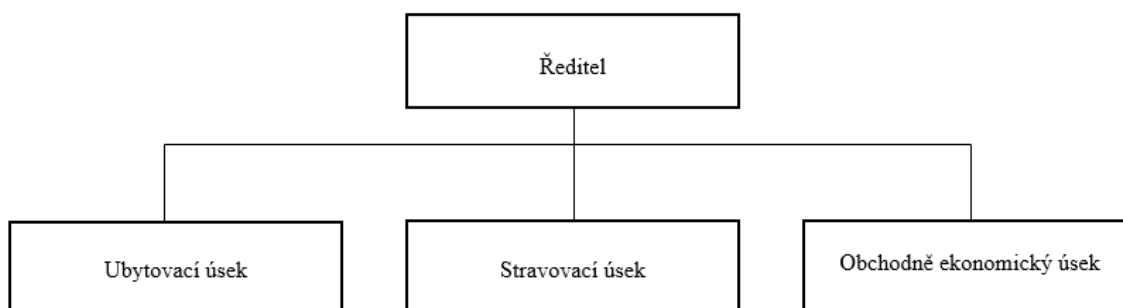


- 2 hlavní číšníci a
- 2 kuchaři.

Penzion má dále vytvořenou databázi stálých brigádníků, kteří jsou penzionem kvalifikovaně zaškolováni. V případě nemoci či dovolené stálých zaměstnanců mohou na určité časové období zastoupit osobu z určitého úseku. Pracovníci jsou penzionem zaměstnáváni výhradně formou „Dohody o provedení práce“, jedná se o pozice pomocná síla v kuchyni, pokojská a číšník.

Přestože je snahou a cílem organizace vytvořit stabilní tým zaměstnanců, nedaří se penzionu dlouhodobě získat kvalitní a spolehlivý personál, a to především v oblasti stravovacího úseku. Funkce v části restaurace jsou zajišťovány majitelem a jeho rodinou.

Zobrazení funkční organizační struktury [9]:



Obrázek č. 1: Funkční organizační struktura  
Zdroj: autorka [9]

## 5.2 Analýza poskytovaných služeb v Penzionu Zubr

Prvotní dojem při příjezdu do penzionu je pozitivní, před vjezdem do areálu jsou informační tabule, ze kterých je již z dálky zřejmé, že se jedná o nově zrekonstruovaný penzion s restaurací. Před hlavním vstupem do celého areálu penzionu jsou tři parkoviště, která jsou částečně zastřešena s přibližnou kapacitou 40 parkovacích míst. Celkový vzhled penzionu je v souladu s okolním prostředím a působí příjemným dojmem. Venkovní prostory jsou tvořeny především květinami a přírodními prvky, které tvoří ideální místo pro relaxaci. Ve spodní části areálu je venkovní bazén a užitková zahrada, kde jsou pěstovány některé byliny, ovoce a zelenina. Venkovní prostor penzionu je vhodný pro rodiny s dětmi, a to díky prostorné zahradě

se skákacím hradem, dětským hřištěm, trampolínou, basketbalovým košem, pingpongovým stolem a pískovištěm. Při dobrém počasí je hosty využívána zahrádka s letní terasou.

### 5.2.1 Ubytovací služby

Penzionem je nabízeno 13 pokojů s komplexní kapacitou 39 pevných lůžek a 22 přistýlek. Z toho jsou nabízeny 4 pokoje s balkonem a 2 pokoje s bezbariérovým přístupem pro handicapované osoby. Penzion je vybaven v moderním stylu, příjemnou atmosféru podtrhují prvky dřeva a pálených cihel, které jsou po celém interiéru a exteriéru budovy. Každý pokoj je vybaven koupelnou se sprchovým koutek a toaletou, LCD televizorem, satelitním připojením a Wi-Fi internetovým připojením. Jednotlivé pokoje jsou vybaveny základním nábytkem a příslušenstvím jako je menší lednička, noční stolek, sedací gauč, židle, postel s vysokou matrací, vysoušeč vlasů, ručníky a balíček kosmetiky. Na chodbě penzionu je k dispozici mikrovlnná trouba, varná konvice, větší lednice a botník, který je využíván především školami a mateřskými školkami.

V ceně ubytování je zahrnuta snídaně, která je podávána formou bufetu, za zvýhodněnou cenu si mohou hosté objednat polopenzi či plnou penzi, která je podávána v restauraci penzionu. Penzion umožňuje upravení cen, a to například při opakované návštěvnosti či dlouhodobému pobytu v penzionu, tato služba je možná na základě předchozí konzultace s majitelem.

Jednotlivé ceny a kapacitu nabízených pokojů představuje tabulka č. 1. Penzionem jsou nabízeny pobytové balíčky, které jsou měněny v určitém čase a ročním období, v současné době jsou nabízeny na webových stránkách penzionu čtyři zvýhodněné pobytové balíčky.

- *Velikonoční pobyt,*
- *Valentýnský balíček na Vysočině,*
- *Víkendový pobytový balíček,*
- *Rodinný prázdninový balíček s polopenzí [32].*

Ceník ubytovacích služeb Penzionu Zubr:

Tab. č. 1 zobrazuje cenu ubytování za jednu noc pro daný počet osob, která automaticky zahrnuje i snídani. Dítě do 3 let je zdarma, ovšem nemá nárok na lůžko.

Typ ubytování	1 osoba	2osoby	3osoby	4 osoby	5 osob	6 osob	7 osob
Dvoulůžkový pokoj [2+0]	1 700 Kč	1 700 Kč	2 550 Kč				
Dvojlůžkový pokoj [2+2]	1 700 Kč	1 700 Kč	2 550 Kč	3 400 Kč			
Třilůžkový pokoj [3+0]	1 700 Kč	1 700 Kč	2 550 Kč				
Čtyřlůžkový pokoj [4+1]	1 700 Kč	1 700 Kč	2 550 Kč	3 400 Kč	4 250 Kč		
Třilůžkový pokoj [3+2]	1 700 Kč	1 700 Kč	2 550 Kč	3 400 Kč	4 250 Kč		
Pětilůžkový pokoj [5+2]	1 700 Kč	1 700 Kč	2 550 Kč	3 400 Kč	4 250 Kč	5 100 Kč	5 950Kč
Pětilůžkový pokoj [5+0]	1 700 Kč	1 700 Kč	2 550 Kč	3 400 Kč	4 250 Kč		
Pěti lůžkový pokoj, imobilní [5+2]	1 700 Kč	1 700 Kč	2 550 Kč	3 400 Kč	4 250 Kč	5 100 Kč	5 950Kč

Tabulka č. 1: Ceník ubytovacích služeb Penzionu Zubr

Zdroj: Penzion Zubr 2021, autorka

Poplatky za ubytování Penzionu Zubr:

	Dospělí	Dítě do 12 let	Senioři	Dítě 12-18 let	Dítě do 3 let
<b>Poplatek z pobytu</b>	v ceně	v ceně	v ceně	v ceně	v ceně

Tabulka č. 2: Poplatky za ubytování Penzionu Zubr

Zdroj: Penzion Zubr 2021, autorka

Slevy/příplatky Penzionu Zubr:

	Druhy slev	Sleva/příplatek
<b>Děti do 12 let</b>	Kategorie hostů	Sleva 13 %
<b>Děti do 3 let</b>	Kategorie hostů	Sleva 100 %
<b>Poplatek za zvíře</b>		250 Kč/1 noc

Tabulka č. 3: Slevy a příplatky Penzionu Zubr

Zdroj: Penzion Zubr 2021, autorka

Ceník ubytování za noc v Penzionu Zubr:

	Přenocování se snídaní	Polopenze	Plná penze
<b>Dospělá osoba</b>	850 Kč	1 100 Kč	1 350 Kč
<b>Děti do 12 let</b>	750 Kč	1 000 Kč	1 250 Kč
<b>Děti do 3 let</b>	0 Kč	0 Kč	0 Kč

Tabulka č. 4: Ceník ubytování za noc v Penzionu Zubr

Zdroj: Penzion Zubr 2021, autorka

Při poskytování služby je důležitá komunikace s hostem, zjišťování potřeb a přání hostů předchází případným stížnostem, přičemž hosté mohou mít pocit individuálního přístupu a důležitosti. Pro vedení ubytovacích služeb jsou připomínky, přání a stížnosti důležitým aspektem, na který mohou operativně reagovat a vzniklé problémy řešit. Spokojený zákazník se bude do penzionu vracet, ale možné veřejné vyjádření se spokojeností kvality služeb v penzionu významně ovlivní potencionálního zákazníky při výběru a rozhodnutí [23].

### **5.2.2 Stravovací služby**

Stravovací neboli gastronomické služby jsou rozvíjeny společně se službami ubytovacími a slouží k zajištění základních potřeb jídla a pití, ale také především k zábavě a společenským setkáním [23]. Penzion nabízí nekuřáckou restauraci s letní terasou pro hosty penzionu i veřejnost, salónkové prostory pro školení, semináře, pracovní jednání, rodinné oslavy, svatby a různé slavnostní příležitosti. Restaurace je zaměřena na kvalitní suroviny získané především od lokálních dodavatelů. Jídelní lístek je sestavován z pokrmů, které jsou v souladu s ročním obdobím a aktuálností daných surovin. Menu jsou neustále obměňováno, během roku jsou pořádány různé tematicky gastronomické víkendy, jako například Svatomartinské slavnosti či menu zaměřené na podzim a zvěřinu. Kapacita uvnitř restaurace je 70 míst, přičemž salonek má kapacitu 40-50 míst. Salonek disponuje data projektem, který je možno využívat při pracovních jednání či různých prezentací a školení. Venkovní posezení je částečně kryté slunečníky s kapacitou 40 míst k sezení, k dispozici jsou i komfortní sedačky a lehátka pro pohodlnou relaxaci hostů. Nápojový a jídelní lístek je zobrazen v příloze bakalářské práce [32].

Stravovací služby souvisí s lidskou výživou, tedy jde o činnost velmi odpovědnou a potencionálně rizikovou. Při výkonu dané činnosti je nezbytné dodržovat povinná opatření v oblasti hygieny a zpracování potravin. V stravovacích službách jsou povinné právní předpisy spojené s legislativou Evropské unie plané pro oblast gastronomie. Tyto předpisy jsou opírány o správné hygienické a výrobní praxe a o zavedené systémy kritických bodů HACCP, sloužící pro systém preventivních opatření, k zajištění zdravotní nezávadnosti potravin a pokrmů během všech činností od výroby až k prodeji konečnému spotřebiteli [23].

### **5.2.3 Ostatní služby poskytované penzionem**

Penzion poskytuje mimo základních služeb i další služby. Návštěvníci mohou využít uzamykatelné garáže, kam si uschovají svůj majetek, jako jsou cyklistická kola, lodě, lyže a další. Hosté mohou využít také půjčovnu sportovních potřeb, na tenis, basketbal a ping pong. Po předchozí domluvě jsou penzionem zajišťovány dopravní služby jako minibus, který je dopraví na požadovaná místa v okolí. V obci se nachází tenisový kurt, nově zrekonstruované fotbalové hřiště s kabinami a kulturní dům, který lze využít jako tělocvična či taneční parket. Penzion zajistí za zvýhodněnou cenu pronájem daných objektů, které jsou využívány především fotbalovými soustředěními, tanečními skupinami, mateřskými školkami a školami v přírodě. Pro stacionáře, mateřské školky a školy v přírodě je penzionem nabízeno domluvení prohlídky areálu Agria Ujčov, kde uvidí fungování zemědělské výroby a prohlídku areálu Paddock Paradise Vysočina, kde je menší koňská farma. Restaurací penzionu jsou na přání zákazníků uspořádávány akce. K nejčastěji organizovaným patří svatební obřady, svatební hostiny, narozeniny, křtiny, školní srazy, vánoční večírky či různá výročí. Při pořádání svateb je penzionem nabízena možnost pořádání svatebních obřadů přímo na zahradě penzionu s poskytnutím veškerého vybavení a uzavření celého areálu. Prostory salonku jsou vhodné i pro firemní klientelu, které mohou sloužit jako učebna, tělocvična či taneční parket s možností videoprojekce a ozvučením. Penzionem je nabízeno uspořádání velkých akcí mimo penzion a nabídka dodávky občerstvení a cateringových služeb na jakoukoliv příležitost [32].

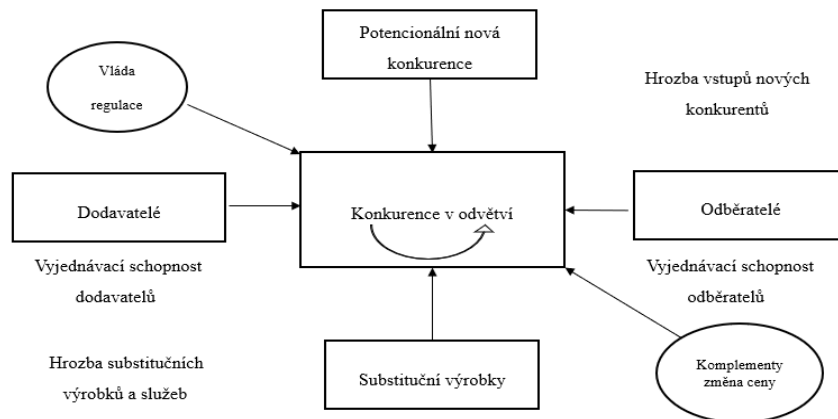
### **5.3 Analýza mikroprostředí Penzionu Zubr**

V marketingovém mikroprostředí, ve kterém firma podniká, jsou zahrnuty okolnosti, vlivy a situace, které firma dokáže svými aktivitami výrazně ovlivnit. Každý podnikatel by měl před začátkem a během své podnikatelské činnosti analyzovat nabídku konkurence v okolí a prozkoumávat konkurenční trh tak, aby objevil s jak silnou konkurencí se potýká. Cílem analýzy mikroprostředí je identifikovat základní hybné síly, které mohou v odvětví působit a základním způsobem mohou mít vliv na činnost podniku [26].

Porterův model pěti sil je řazen k nejvýznamnějším nástrojům pro analýzu konkurenčního prostředí firma a jejích strategického řízení. Model usiluje o odvádění síly konkurence v analyzovaném odvětví a ziskovost v daném sektoru trhu. K získání dosaženého cíle jsou

rozebírány klíčové vlivy neboli 5 F, které jsou konkurenceschopností firmy přímo či nepřímo ovlivněny [14].

Pět dynamických konkurenčních faktorů, kterými je rozhodováno o výnosnosti odvětví [25]:



Obrázek č. 2: Porterův model pěti sil

Zdroj: autorka [25]

### 5.3.1 Stávající konkurenti

Hlavním klíčovým faktorem dle Porterova modelu pěti sil je provádět analýzu stávající konkurence v prostředí podniku. Mezi konkurenty je v určité míře stálá rivalita, kterou je ovlivněna cena nabízeného produktu či služby. Do stávající konkurence penzionu jsou zařazeny veškerá ubytovací zařízení, které se nachází v blízkém okolí, ale také v rámci celého kraje a České republiky. Samotná analýza bude zaměřena na konkrétní konkurenční podniky, na které by měl brát penzion zřetel a dosáhnout tím konkurenční výhody. Analýza bude provedena v okolí Ujčova do 15 km. Penzion Zubr má lokalitu cca 10 minut od turistických oblastí, ve kterých je mnoho ubytovacích a restauračních zařízení, z tohoto hlediska budou analyzovány podniky, které jsou považovány z hlediska nabídky ubytovacích služeb za největší konkurenty.

Hotel Nedvědice a restaurace Pod Věžičkou

Nejbližším konkurentem Penzionu Zubr je nově zrekonstruovaný Hotel Nedvědice a restaurace Pod Věžičkou, který je umístěn 5 km od penzionu v městyse Nedvědice. Hostům je nabízeno ubytování v pěti stylově zařízených dvoulůžkových pokojích, jednom třílůžkovém s možností přistýlky a jednom dvoulůžkovém pokoji s oddělenými postelemi. Celková kapacita hotelu

je 16 lůžek. Dále je nabízeno stravování v restauraci, dětský koutek, zahrádka u restaurace s dětským hřištěm a parkování zdarma. Součástí hotelu je ubytovna s kapacitou 8 pokojů po 2 lůžkách. Ubytovna je nabízena jako forma dostupnějšího krátkodobého i dlouhodobého ubytování se společnou kuchyní a dvěma toaletami se sprchovým koutem pro všechny pokoje.

Cena za ubytování za noc v Hotel Nedvědice [37]:

Typy pokojů	Od 1.dubna do 31. srpna	Od 1.zářří do 31. března
<b>Dvojlůžkový pokoj</b>	1 450 Kč	1 390 Kč
<b>Dvojlůžkový pokoj s oddělenými posteli</b>	1 450 Kč	1 390 Kč
<b>Dvojlůžkový pokoj s přistýlkou</b>	1 750 Kč	1 590 Kč
<b>Třílůžkový pokoj</b>	1 950 Kč	1 890 Kč
<b>Třílůžkový pokoj s přistýlkou</b>	2 100 Kč	1 990 Kč
<b>1 osoba na dvojlůžkovém pokoji</b>	850 Kč	790 Kč

*Tabulka č. 5: Ceník ubytování za noc v Hotelu Nedvědice*

*Zdroj: Hotel Nedvědice 2020, autorka*

Ceny jsou měněny dle obsazenosti hotelu a výběru daného termínu. Při ubytování nad 10 dnů jsou hotelem poskytovány individuální ceny. Děti do 3 let mají ubytovací služby zdarma. Hotelem jsou nabízeny snídaně od 65 Kč dle snídaňového jídelního lístku. Hotel nabízí využití restaurace s vnitřní kapacitou 30 míst a venkovní kapacitou až 60 míst k sezení, dále nabízí pivnici s kapacitou cca 30 míst. Restaurace nabízí rozsáhlý jídelní lístek, který nelze připravovat z čerstvých a kvalitních surovin, namísto toho z chlazených či mražených polotovarů. Dle recenzí návštěvníků jsou ubytovací služby hodnoceny kladně, zatímco služby stravovací spíše negativně.

Penzion Zubr disponuje s větší ubytovací i restaurační kapacitou než Hotel Nedvědice, což patří k jeho výhodě, ceny ubytování a menu jsou ve stejné cenové kategorii. Penzion Zubr je hodnocen lépe z pohledu kvality marketingové propagace, především na sociálních sítích, nabídky ubytovacích balíčků, a především vhodného areálu pro rodiny s dětmi. Značnou výhodou může být fakt, že je penzion na trhu několikátým rokem, přičemž si vybudoval stálou klientelu návštěvníků v segmentu ubytování a pořádání akcí. Na druhou stranu Hotel Nedvědice disponuje lepší lokací, je situován u nejvyhledávanějšího hradu Pernštejn (přibližně 1,5 km), což může zvyšovat přitažlivost hotelu.

## Ala hotel

Ala hotel se nachází v Bystřici nad Pernštejnem v průmyslové zóně přibližně 10 km od Penzionu Zubr. Hotel poskytuje ubytovací služby především pro návštěvníky, kteří ocení moderní styl architektury. Hotel je zaměřen na segment zákazníků poptávající firemní ubytování. Hotelem jsou nabízeny především služby jako je realizace konferencí, seminářů, meetingů, workshop a firemních akcí. Hotel disponuje s 15 pokoji s celkovou kapacitou 30 lůžek. Pokoj lze rezervovat ve variantách double nebo s oddělenými lůžky.

Cena za ubytování v Ala Hotel za jednu noc [38]:

Typy pokojů	1 osoba	2 osoby
<b>Dvojlůžkový pokoj Standard</b>	1 600 Kč	1 850 Kč
<b>Dvojlůžkový pokoj Standard s klimatizací</b>	1 700 Kč	1 950 Kč
<b>Dvoulůžkový pokoj Superior</b>	1 800 Kč	2 050 Kč
<b>Dvoulůžkový pokoj Deluxe</b>	2 600 Kč	2 850 Kč

*Tabulka č. 6: Ceník ubytování za noc v Ala Hotelu*

*Zdroj: Ala Hotel 2021, autorka*

V ceně ubytování je zahrnuta snídaně formou bufetu, parkovací místo na hotelovém parkovišti hlídané kamerovým systémem a vouchery na taxi do restaurace s kterou hotel spolupracuje formou. Hotel nedisponuje restaurací, strava je nabízena pouze formou snídaně, která je podávána přímo v hotelu. Hotelem jsou dále nabízeny služby jako praní a žehlení prádla, kopírování, tisk, skenování, organizace školení, konferencí a dalších akcí ve vlastních prostorách restaurace (vzdálenost od hotelu cca 1,4 km).

Výraznou výhodou vůči penzionu je moderní vzhled celého interiéru hotelu a spolupráce s budovou areálu sportu a kultury nabízející bowling, horolezeckou stěnu, squash, vnitřní bazén a posilovnu. Hlavní konkurenční výhodou Penzionu Zubr je především nižší cena poskytovaných služeb a nabídka pobytových balíčků pro rodiny s dětmi. Dále penzion lépe propaguje na veřejnosti a sociálních sítích svoji značku neboli logo, které je lépe dostáváno do podvědomí zákazníků.



### 5.3.2 Potenciální konkurenti (nově vstupující firmy)

Konkurence pro podnik narůstá, jak v restauračních službách, tak v ubytovacích službách. Aby podnik zamezil nepříznivému vlivu potenciální konkurence, musí neustále zdokonalovat a inovovat nabídku poskytovaných služeb a inovovat interiér a exteriér penzionu. Penzionem jsou zajišťovány odborné kvalifikace ve výčepu piva a přípravy kávy tak, aby byla zdokonalována profesionalita zaměstnanců.

Pro penzion je tedy klíčové monitorovat potenciální konkurenty, kteří by mohli uvést do provozu ubytovací nebo restaurační zařízení v jeho okolí. V Ujčově není známa nová výstavba ubytovacích a restauračních zařízení, v blízkém okolí penzionu byla zahájena výstavba nového ubytovacího zařízení a restaurace, které se nachází 12 km od Penzionu Zubr. Značnou výhodou může být fakt, že je penzion na trhu několikátým rokem, přičemž si vybudoval dobré jméno, určitou kvalitu poskytovaných služeb a stále zákazníky, kteří penzion opakovaně navštěvují.

### 5.3.3 Dodavatelé

K významnému faktoru v podnikání patří i spolupráce a dobré vztahy s dodavateli. Na trhu v odvětví gastronomie lze nalézt řadu dodavatelů, kteří si vzájemně konkurují ochotou při spolupráci, cenou, kvalitou a distribucí výrobků a služeb, tudíž vyjednávací síla dodavatelů není příliš vysoká. Penzionem jsou udržovány vztahy především s menším počtem stálých dodavatelů v blízkém okolí, od kterých jsou pořizovány základní produkty jako je maso, mléko a mléčné výrobky, vejce, ryby a brambory. Ostatní produkty jsou pořizovány dle konkrétní nabídky od jiných dodavatelů, penzionem jsou využívány velkoobchodní i maloobchodní prodejny. V neposlední řadě jsou společnostmi využívány služby prádelny a čistírny ze Žďáru nad Sázavou, která při čištění zaručuje ekologickou nezávadnost v provozu.

Stálí dodavatelé penzionu jsou:

- Makro – velkoobchod potravin a dalšího zboží,
- Bidfood – výrobce a distributor dalšího zboží,
- Vodňanská drůbež a.s.,
- Jaso, Zon Třebíč, Kofola Originál, Plzeňský prazdroj a
- CORMEN s.r.o. – kosmetiky, bytová a průmyslová drogerie, chemie a dezinfekce.

Lokální a regionální dodavatelé penzionu jsou:

- Agria Ujčov a.s. – čerstvé mléko,
- Ovocnářství Zdeněk Loukota v Ujčově – jablečný mošt a med,
- Pěstitel Špaček z Vysočiny – brambory,
- Farma Eden – vejce,
- Klouda, Sláma a Šutera – maso a mastné výrobky od regionálních řezníků,
- Rohozenská farma – husy a kachny z Rohozné,
- Rybářství Kolář, sádky v Ujčově – ryby (siven americký, pstruh obecný a duhový).
- Dobručky z Vysočiny – medové perníky a cukroví,
- Sedlářovo pekařství ve Věchnově – chléb, bílé a sladké pečivo a
- Penzionem jsou vyráběny – zavařeniny (husí játra a paštika, ovoce-hrušky, třešně a višně) a sirupy na výrobu limonády (mátová, bezová, a lesní plody).

#### 5.3.4 Odběratelé

Odběratelé neboli zákazníci tvoří podstatu a základ podnikatelské činnosti, podnik udržují na trhu a dodávají mu potřebný zisk k jeho fungování. Do obce Ujčov zavítají hosté za cílem rekreace spojené s cyklistikou, turistikou a podnikání výletů v okolí [22].

Penzion představuje svou podnikatelskou činnost jako rodinný penzion s přátelskou atmosférou, kam mohou návštěvníci zavítat za cílem relaxace a odpočinku. Restaurace je zaměřována na návštěvníky všech věkových kategorií, kteří preferují kvalitní a dobré jídlo, ceny pokrmů restaurace jsou oproti konkurenci mírně vyšší, přičemž by měly odpovídat dané kvalitě nabízeného menu.

#### Hlavní segmenty navštěvující penzion:

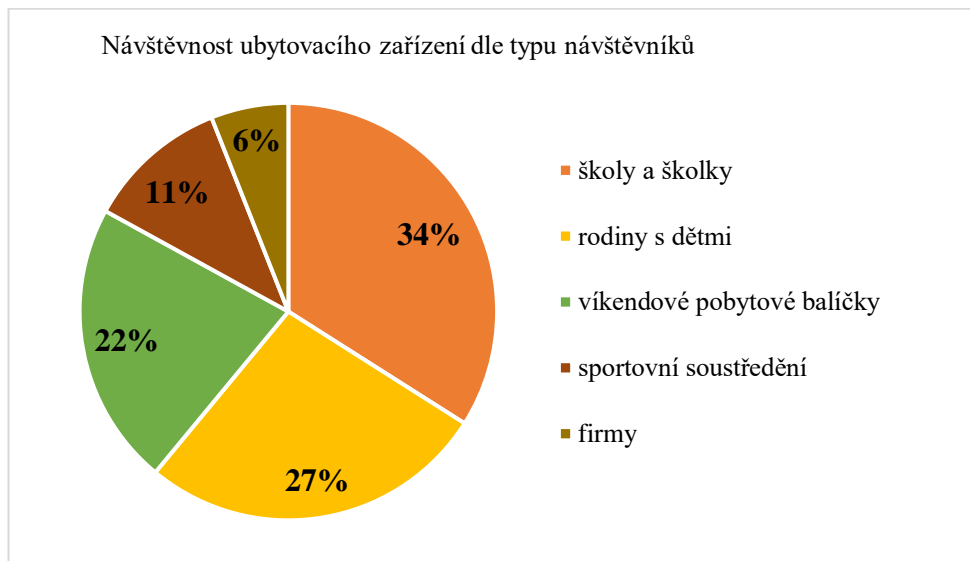
- *segment rodin s dětmi*, kteří navštěvují penzion především v letních měsících (červenec, srpen, začátek září),
- *segment základních škol a mateřských školek*, které využívají penzion pro pobyty školy v přírodě, (konec března, duben, květen, červen),
- *segment vyživující zvýhodněné víkendové pobytové balíčky* (kupříkladu Den

sv. Valentýna, velikonoční svátky, světový pohár v biatlonu v Novém Městě na Moravě, Svátek svatého Martina atd.),

- *segment sportovních soustředění*, kteří využívají penzion pro víkendové pobyty (jarní a letní měsíce),
- *segment příležitostných firemních pobytů*.

K nejvýraznější skupině typů návštěvníků (34 %) jsou řazeny školy a školky v přírodě, které jezdí do penzionu pravidelně na pěti denní pobyty v průměru každý týden během měsíců března, duben, květen a červen. Během jarních měsíců tak penzionu zajišťují téměř plnou kapacitu obsazenosti. K dalšímu důležitému segmentu návštěvníků (27 %) patří rodiny s dětmi, kterými je penzion navštěvován především v letních měsících po dobu týdenní dovolené. Důležitý segment, na který je penzion zaměřován především mimo hlavní sezonu, je segment vyživající zvýhodněné víkendové pobytové balíčky (přibližně 22 %) dle typu návštěvníků. S nižší intenzitou je penzion navštěvován sportovními skupinami, jejich výskyt se pohybuje okolo 11 %. Poptávka po sportovních soustředěních by mohla být větší s předpokladem lepší nabídky a komunikace při pronájmu nově zrekonstruovaného fotbalového hřiště. S nízkou intenzitou 6 % navštěvují penzion firmy, které do penzionu zavítají příležitostně, a to především firmy školící (sdružení pěstounských rodin). V zimních měsících je návštěvnost penzionu nižší, penzionem mohou být tvořeny zvýhodněné pobytové balíčky pro zimní období tak, aby byl upoután segment vyhledávající aktivní dovolenou v zimních měsících. S ohledem na dobrou lokaci penzionu od lyžařských středisek a zimních atrakcí by mohl mít penzion v oslovení daného segmentu určitý potenciál. Následující graf vypovídá o výše popsané návštěvnosti dle typu návštěvníků.

Návštěvnost ubytovacího zařízení dle typu návštěvníků:



Graf č. 1: Návštěvnost ubytovacího zařízení dle typu návštěvníků

Zdroj: Penzion Zubr 2019, autorka

## 6 SWOT ANALÝZA

Prostřednictvím SWOT analýzy bude provedena analýza vnitřního a vnějšího prostředí penzionu. V oblasti vnitřního prostředí budou identifikovány silné a slabé stránky, vnější prostředí bude zanalyzováno pomocí příležitostí a hrozeb vznikajících pro podnik.

SWOT analýza zaměřena na Penzion Zubr:

Silné stránky				Slabé stránky			
	Váha	Hodnocení	Součin		Váha	Hodnocení	Součin
Dobré jméno na trhu	0,3	5	1,5	Nízká nabídka doplňkových služeb	0,2	- 3	-0,6
Strategické umístění penzionu z hlediska potenciálního cestovního ruchu	0,2	4	0,8	Sezónní výkyvy v návštěvnosti	0,3	- 4	-1,2
Dobrá propagace na sociálních sítích	0,1	3	0,3	Nestabilní personál	0,2	- 2	-0,4
Rodinné prostředí	0,2	3	0,6	V pokojích chybí klimatizace	0,2	-2	-0,2
Restaurace zaměřující se na sezónní suroviny a regionální dodavatele	0,2	4	0,8	Restaurace nedisponuje krytou venkovní terasu	0,1	-3	-0,3
<b>Σ</b>	<b>1</b>		<b>4</b>	<b>Σ</b>	<b>1</b>		<b>-2,7</b>
Příležitosti				Hrozby			
	Váha	Hodnocení	Součin		Váha	Hodnocení	Součin
Vystavění cyklostezek	0,1	3	0,3	Politicko-právní faktory – vládní nařízení spojené s COVID-19	0,3	-4	-1,2
Nové technologie a zařízení	0,2	3	0,6	Vysoké provozní náklady (nárůst cen surovin, pohonných hmot)	0,2	-3	-0,6
Vytvoření dlouhodobého partnerství s dodavateli	0,2	3	0,6	Narůstající konkurence	0,2	-2	-0,4
Výstavba wellness centra	0,3	4	1,2	Celosvětová hospodářská krize – snížení poptávky po	0,2	-4	-0,8

				produktech cestovního ruchu			
Vyšší návštěvnost regionu Vysočina	0,2	5	1	Nemožnost nalezení kvalifikovaných zaměstnanců v regionu	0,1	-2	-0,2
$\Sigma$	<b>1</b>		<b>3,7</b>	$\Sigma$	<b>1</b>		<b>-3,2</b>

Tabulka č. 7: SWOT analýza zaměřená na Penzion Zubr

Zdroj: autorka

*Hodnocení: Silné stránky a příležitosti, které jsou zobrazeny v tabulce jako kladná stupnice od 1 do 5, přičemž hodnocení 1 znamená nejnižší spokojenost a hodnocení 5 nejvyšší spokojenost. Slabé stránky a hrozby jsou zobrazeny jako záporná stupnice od -1 do -5, přičemž hodnota -1 je zobrazována jako nejnižší stupeň nespokojenosti a -5 jako nejvyšší stupeň nespokojenosti [23].*

*Váha: Vyjádření důležitosti jednotlivých položek v dané kategorii, kde součet musí být vždy jedna. Čím vyšší číslo důležitosti, tím větší důležitost v dané kategorii [23].*

Vyhodnocení	
Interní (silné stránky + slabé stránky)	1,3
Externí (příležitosti + hrozby)	0,5
Výsledek	<b>Bilance je kladná</b>

Tabulka č. 8: Vyhodnocení SWOT analýzy Penzionu Zubr

Zdroj: autorka

Nejvyšší hodnoty vyšly u stránek silných (4) a příležitostí (3,7), zatímco nejnižší hodnoty jsou u slabých stránek (2,7) a hrozeb (3,2). Dle metodologie by se měl penzion snažit maximalizovat hodnoty silných stránek a příležitostí, a naopak snižovat hodnoty slabých stránek a hrozeb. Silné stránky jsou společností využívány dobře. Penzion by měl pokračovat v budování dobrého jména na trhu a zvyšování kvality poskytovaných služeb. V analýze je zřejmé, že nejvyššího zlepšení je možné dosáhnout v interní části podniku. Zásadní potenciál k celkovému zlepšení bilance ve SWOT analýze představuje – Sezonní výkyvy v návštěvnosti a Nízká nabídka doplňkových služeb. Z dat, které byly vytvořeny v předchozí analytické části a z výsledných dat dotazníkového šetření, budou v návrhové části navrženy inovace, které mohou napomoci ke zlepšení slabých stránek penzionu. Výsledek externí části SWOT analýzy nepředstavuje možné ovlivnění, většina indikovaných hrozeb se týká vnějšího prostředí, na které penzion nemá vliv. Pro podnik je však důležité včas hrozby identifikovat.

## 7 ANALÝZA KVALITY SLUŽEB HODNOCENÁ ZÁKAZNÍKEM

Analýza primárních dat byla provedena na základě dotazníkového šetření. Důvodem tvorby dotazníkového šetření bylo zjistit preference lidí při cestování v tuzemsku a zahraničí, konkrétně tedy aspekty ovlivňujících výběr ubytovacího zařízení a služby spojené s ním. Dotazníkové šetření bylo rozděleno na tři části. V první části byly kladeny všeobecné otázky, které zjišťovaly kritéria při výběru dovolené. V druhé části dotazníku byly kladeny otázky přímo k službám, které jsou Penzionem Zubr nabízeny. Poslední část dotazníkového šetření byla zaměřena na všeobecné informace o respondentovi, jako je pohlaví, věk a kraj ve kterém žije. Ukázkou dotazníkového šetření najdeme v příloze č. 3 bakalářské práce.

Dotazníky byly rozesílány pouze elektronickou formou, a to prostřednictvím rozesílání zpráv na sociálních sítích a e-mailem. Sběr dotazníkového šetření trval 3 dny a dohromady bylo zodpovězeno 107 dotazníků. Většina respondentů, kteří vyplnili dotazník, byly ženy. Dohromady odpovědělo 71 žen, to je tedy 66,4 % respondentů ženského pohlaví. Zbýlých 33,6 % respondentů tvořilo mužské pohlaví, tedy celkově dotazník zodpovědělo 36 mužů.

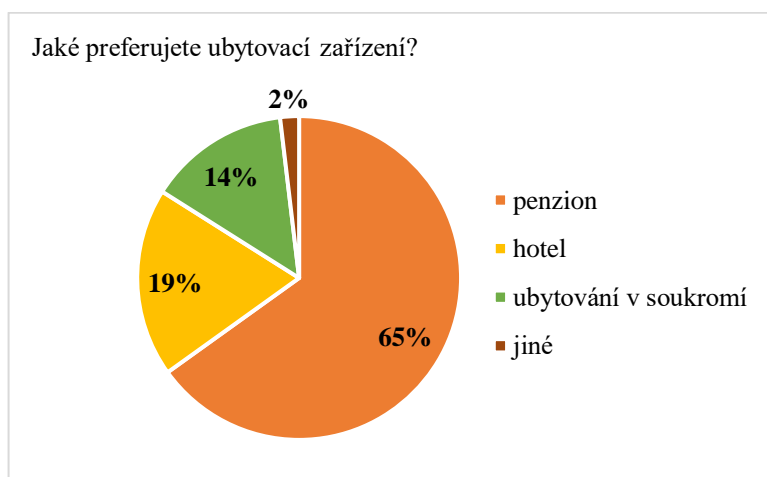
Při dotazníkovém šetření se autorka bakalářské práce snažila zahrnout všechny věkové kategorie. Důvodem zaměření na více věkových kategorií je zjistit jejich preference při cestování. Největší procento respondentů, kteří odpověděli na dotazník, bylo ve věku 18–30 let s procentuálním podílem 52,3 % odpovědí. Následovala skupina ve věku 31–40 let s procentuálním podílem 26,2 %. Dále pak 13,1 % byli respondenti ve věku 41–50 let a 4,7 % respondentů ve věku 51–60 let. Nejméně respondentů bylo ve věku 60 let a více, jejich procentuální podíl 2,8 % dále pak 18 let a méně s procentuální podílem 0,9 %.

Dále pak největší část dotazovaných, konkrétně 52,3 %, žije v kraji Vysočina. Druhá největší část lidí, kteří zodpověděli dotazník, žije v Jihomoravském kraji s procentuálním podílem 28 %. Ve Zlínském a Karlovarském kraji žije 4,7 % dotazovaných osob, v Olomouckém a Pardubickém kraji žije 2,8 % dotazovaných osob. V ostatních krajích žije jen nízké procento respondentů, kteří vyplnili dotazníkové šetření. Z otázky lze vyvodit, že z důvodu lokace a umístění penzionu je nejvíce návštěvníků z Vysočiny a Jihomoravského kraje.

Dotazníkové šetření obsahuje osmnáct otázek. Sedmnáct otázek bylo tvořeno uzavřenou formou a jedna otázka byla tvořena třemi podotázkami, které se hodnotily pomocí škály od 1 do 5 tak jako ve škole. U uzavřených otázek bylo možné uvést pouze jednu odpověď, z toho jedna otázka měla možnost zvolit více odpovědí, při negativním hodnocení bylo možné uvést důvod negativního hodnocení.

### 1. Jaké preferujete ubytovací zařízení?

První otázka byla mířena na to, jaké respondenti preferují ubytovací zařízení při výběru své dovolené. Nejvíce respondentů zvolilo penzion, jejich procentuální podíl činí 63,9 % a tvoří nadpoloviční většinu. Na druhém místě se umístil hotel, který měl 20,4 %. S menším procentuální podílem 13,9 % bylo zvoleno ubytování v soukromí. V prostoru pro jinou odpověď nebyla přesně zmíněna preference ubytovacího zařízení, tato odpověď činí nejmenší procentuální podíl a to 1,9 %. Z otázky lze vyhodnotit, že penzion preferují ženy ve věkové kategorii 18-30 let, zatímco muži preferují penzion ve věkovém rozmezí 31–40 let. Dále pak nejvíce odpovědí „penzion“ bylo vybráno v kraji Vysočina.



Graf č. 2: Grafický náhled na odpovědi otázky č.1

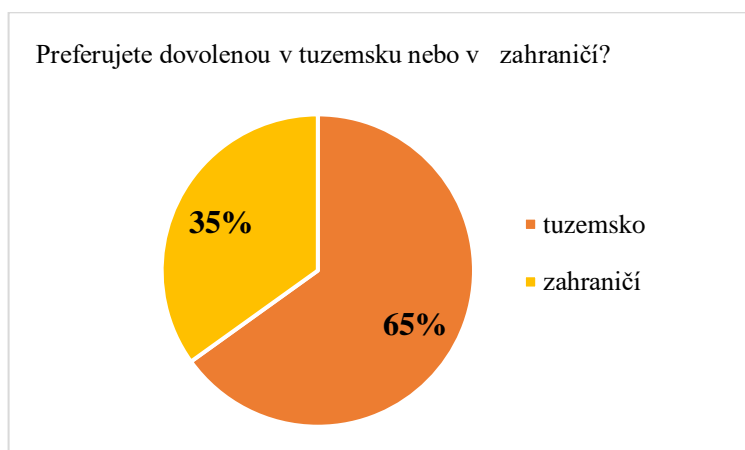
Zdroj: autorka

### 2. Preferujete dovolenou v tuzemsku nebo v zahraničí?

Následně respondenti zodpovídali na otázku, zda preferují dovolenou v tuzemsku nebo v zahraničí. Výrazně převažující odpovědí bylo zvoleno tuzemsko s 63,9 % procentuálním podílem. Zbýlá čtvrtina respondentů s procentuálním podílem 36,1 % zvolila zahraničí. Z otázky lze vyhodnotit, že ženy pocházející z Vysočiny, zvolily dovolenou v tuzemsku, zatímco ženy pocházející z Jihomoravského kraje, zvolily dovolenou v zahraničí.



Celkově byla preference dovolené v zahraničí větší u mužů ve věkové kategorii 31-40 let. Značným důvodem převyšujících odpovědí preferující dovolenou v tuzemsku může být omezení cestování spojené s pandemií Covid-19, které v době rozesílání dotazníku bylo aktuální.

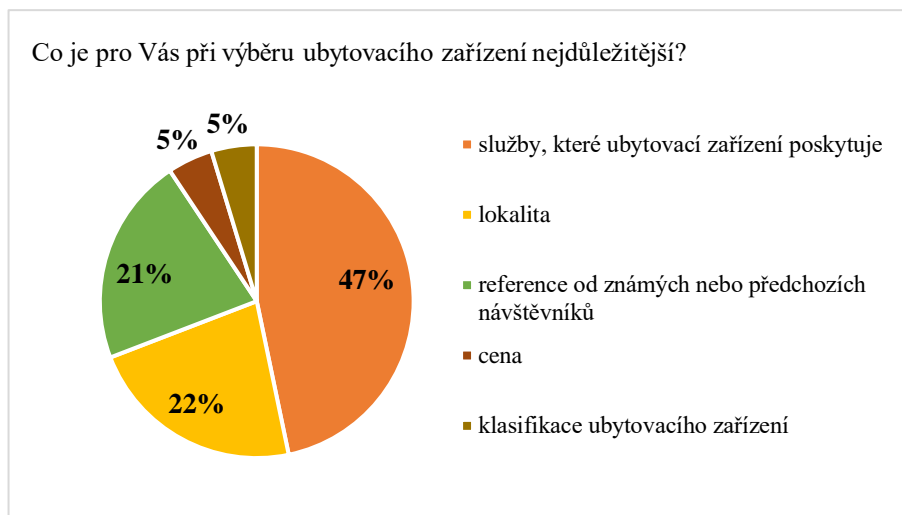


Graf č. 3: Grafický náhled na odpovědi otázky č.2

Zdroj: autorka

### 3. Co je pro Vás při výběru ubytovacího zařízení nejdůležitější?

Třetí otázka byla zaměřena na priority, které respondenti mají při výběru ubytovacího zařízení. Pro 47,2 % respondentů jsou při výběru ubytovacího zařízení nejdůležitější služby, které ubytovací zařízení poskytuje. Pro 22,2 % respondentů je důležitá lokalita, kde se ubytovací zařízení nachází. Menší podíl 21,3 % respondentů zvolilo jako odpověď reference od známých nebo předchozích návštěvníků. Zbylé dvě kategorie byly vyrovnané. 4,6 % respondentů odpovědělo, že je při výběru ubytovacího zařízení důležitá cena a klasifikace ubytovacího zařízení. Z otázky lze vyhodnotit, že ženám ve středním věku ve velké míře záleží na službách, které ubytovací zařízení poskytuje. Zatímco u mužů byla nejvíce zvolenou odpovědí lokalita a reference od známých nebo předchozích návštěvníků. Odpověď „služby, které ubytovací zařízení poskytuje“ zvolilo nejvíce respondentů z kraje Vysočina, dále pak z Jihomoravského kraje.



Graf č. 4: Grafický náhled na odpovědi otázky č.3

Zdroj: autorka

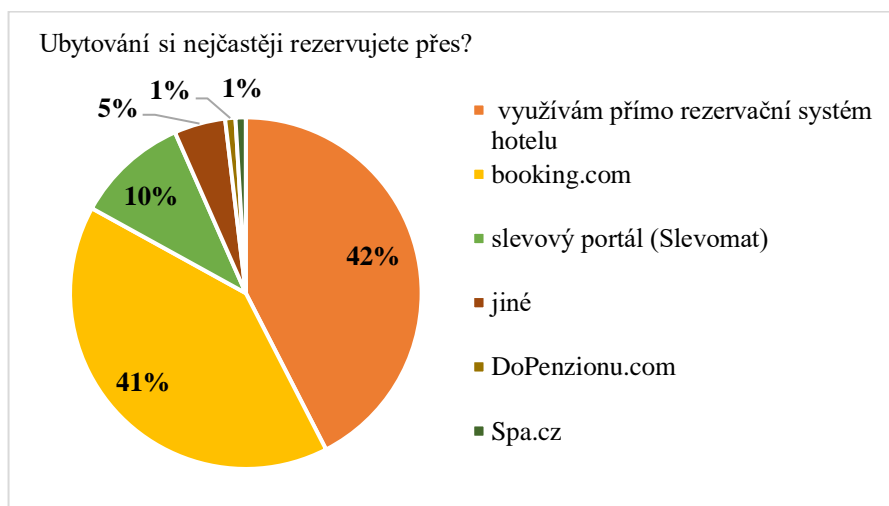
#### 4. Za jakým účelem jezdíte na dovolenou?

Otázka čtvrtá byla zaměřena na to, za jakým účelem jezdí respondent na dovolenou. U této otázky měl respondent výběr z více možných odpovědí. Téměř 82 % respondentů zvolilo jako odpověď rekreaci a odpočinek. Další dvě kategorie byly vyrovnané, 38 % respondentů zodpovědělo, že jezdí na dovolenou za účelem poznávání kultury a historie a 35,2 % respondentů odpovědělo, že jezdí za poznáním okolní přírody. 13,9 % respondentů jezdí na dovolenou za sportovním účelem, z těchto odpovědí je zřejmé, že dotazníky byly vyplněny sportovními soustředěními, které penzion každoročně navštěvují. Pouhých 3,7 % respondentů odpovědělo, že jezdí za účelem návštěvy příbuzných a známých. Z otázky můžeme vyhodnotit, že ženy ve věkové kategorii 18–30 let jezdí víc na dovolenou za účelem rekreace a odpočinku, dále pak za poznáním kultury, historie a přírody. U respondentů mužského pohlaví byla nejčastější odpovědí rekreace a odpočinek, nejčastěji takto odpověděli muži žijící v Jihomoravském kraji.

#### 5. Ubytování si nejčastěji rezervujete přes?

Další otázka byla položena s cílem zjištění, přes jaké portály si nejčastěji respondenti rezervují svoje pobyty. Nejčastěji zvolenou odpovědí byl přímo rezervační systém hotelu s 42,6 % procentním podílem. 39,8 % respondentů si ubytování nejčastěji rezervuje přes online rezervační systém Booking.com. S menším procentuálním podílem 10,2 % byla zvolena odpověď Slevový portál Slevomat. S nejmenším procentuálním podílem 0,9 % se objevovaly odpovědi trivago.cz, Spa.cz a DoPenzionu.cz. V otázce byla varianta odpovědi „jiná“, kterou

zvolilo 4,6 % respondentů. Z vyhodnocení otázky je zřejmé, že většina mužů ve věku 18–30 let preferuje rezervační systém Booking.com, zatímco ženy upřednostňují přímo rezervační systém hotelu a komunikaci s ním samotným. Dále pak nejvíce opakující se odpověď „využívám přímo rezervační systém hotelu“ s procentuálním podílem 54,4 % bylo odpovězeno respondenty žijící v kraji Vysočina.



Graf č. 5: Grafický náhled na odpovědi otázky č.5

Zdroj: autorka

## 6. Preferujete ubytovací zařízení, kde jsou nabízeny wellness služby?

U šesté otázky „Preferujete ubytovací zařízení, kde jsou nabízeny wellness služby?“ byla možnost odpovědi pouze „ano“ nebo „ne“. Cílem bylo zjistit, kolik % tázaných respondentů preferuje ubytovací zařízení, kde jsou nabízeny služby wellness. 68,5 % respondentů preferuje ubytování poskytující wellness služby. Zbýlých 31,5 % respondentů nepreferují ubytovací zařízení, kde jsou služby wellness nabízeny. O nabízené wellness služby projevují zájem nejvíce ženy ve věkové kategorii 18–40 let, muži o nabízené wellness služby projevují zájem o trochu menší. Z otázky je zřejmé, že většina respondentů z Vysočiny a Jihomoravského kraje projevuje o tyto služby zájem.

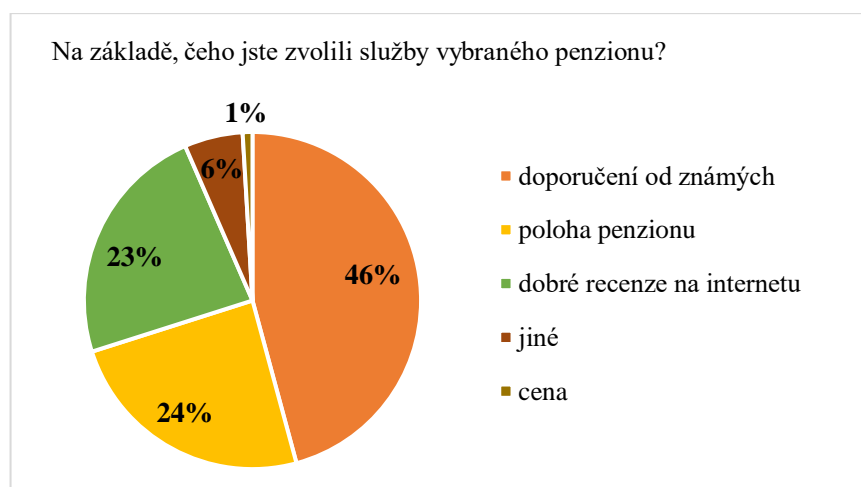
## 7. Zvyšuje se v poslední době Váš zájem o jídlo sebou?

Poslední otázka v první části dotazníku „Zvyšuje se v poslední době Váš zájem o jídlo sebou?“ byla možnost odpovědi pouze „ano“ nebo „ne“. Cílem této otázky bylo zjistit, zda se v poslední době zvýšil zájem o jídlo s sebou. U 60,2 % respondentů nevzrostl zájem o jídlo s sebou, zatímco u 39,8 % respondentů zájem o jídlo s sebou vzrostl. Z otázky je zřejmé,

že u tázaných respondentů zájem o jídlo s sebou nevzrostl. O jídlo s sebou projevují nejmenší zájem muži žijící v Jihomoravském kraji a Vysočině, a to s procentuálním podílem 73 %. U žen zájem o jídlo s sebou také nevzrostl, ale je procentuálně nižší než u respondentů mužského pohlaví. O jídlo s sebou projevují zájem nejvíce ženy ve věkové kategorii 18–30 let.

#### 8. Na základě, čeho jste zvolili, služby vybraného penzionu?

Otázka číslo 8 je první otázkou v dotazníkovém šetření, která je zaměřena přímo na Penzion Zubr. Cílem bylo zjistit na základě čeho si respondenti zvolili vybraný penzion. Téměř 47 % respondentů zvolila odpověď doporučení od předchozích návštěvníků a známých. Další dvě kategorie byly velmi vyrovnané. 24,1 % respondentů odpovědělo, že si penzion zvolili na základě jeho polohy. Poté následovala odpověď s podílem 23,1 % respondentů, kteří si zvolili penzion díky dobrým recenzím na internetu. V otázce byla varianta odpovědi „jiná“, kterou zvolilo 5,6 % respondentů. Pouhých 0,9 % respondentů odpovědělo, že zvolili služby vybraného penzionu díky ceně. Z otázky lze vyhodnotit, že nejčastější odpověď „doporučení od předchozích návštěvníků a známých“ a „dobré recenze na internetu“ zvolily spíše ženy žijící v Jihomoravském kraji a Vysočině. Zatímco druhou nečastější odpovědí „poloha penzionu“ zvolili více muži žijící v Jihomoravském kraji ve věkové kategorii 31–40 let.

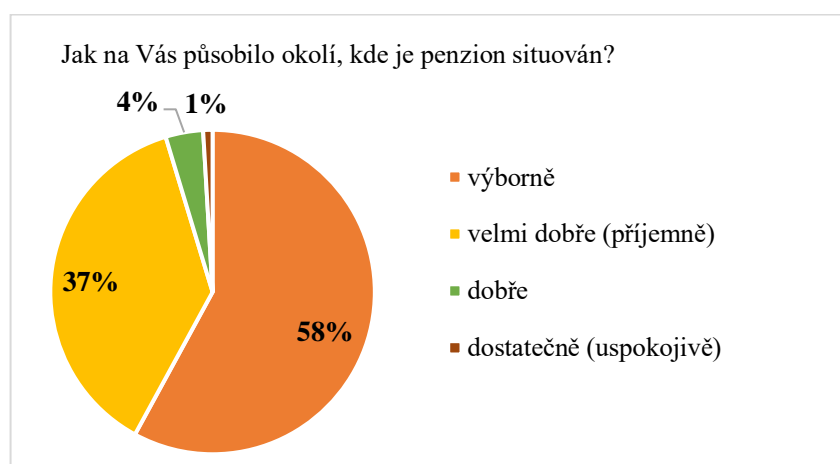


Graf č. 6: Grafický náhled na odpovědi otázky č.8

Zdroj: autorka

## 9. Jak na Vás působilo okolí, kde je penzion situován?

U otázky „Jak na Vás působilo okolí, kde je penzion situován?“ bylo cílem zjistit, jak lidé vnímají prostředí penzionu. Nejpočetnější odpověď byla „výborně“, která měla procentuální hodnotu 57,4 %. Více než 38 % respondentů vnímá okolí penzionu velmi dobře (příjemně). 3,7 % respondentů vnímá okolí penzionu dobře, pouhých 0,9 % respondentů vnímá okolí penzionu dostatečně (uspokojivě). Z vyhodnocení otázky je zřejmé, že okolí, kde je penzion situován, na návštěvníky penzionu působí spíše pozitivním dojmem než negativním. Nejvíce opakující se odpovědi „výborně“ zvolily ženy žijící v kraji Vysočina ve věkové kategorii 31–40 let. Zatímco u mužů ve věkové kategorii 18–30 let byla nejčastěji zvolena odpověď „velmi dobře (příjemně)“.

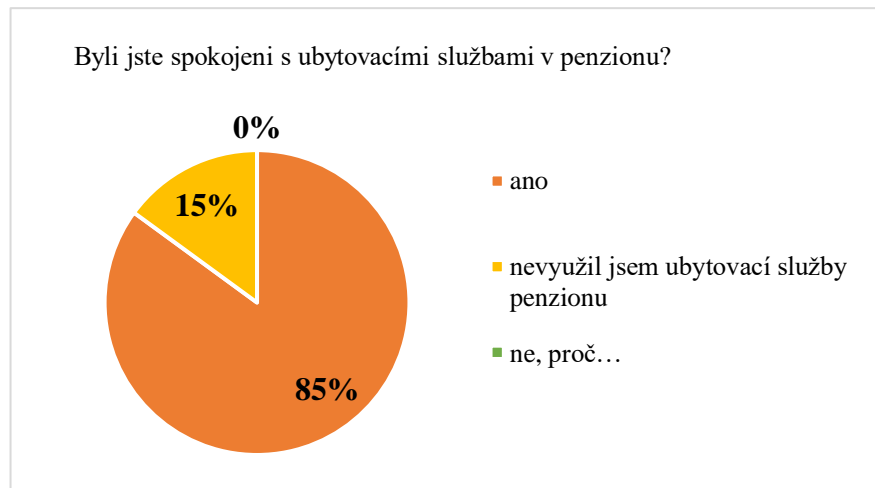


Graf č. 7: Grafický náhled na odpovědi otázky č.9

Zdroj: autorka

## 10. Byli jste spokojeni s ubytovacími službami v penzionu?

Otázka byla cílena na spokojenost s ubytovacími službami, které penzion poskytuje. 85,05 % respondentů odpovědělo, že jsou s ubytovacími službami spokojeni. Z výsledků je zřejmé, že v oblasti poskytování ubytovacích služeb, si vede penzion dobře. 14,95 % respondentů nevyužili ubytovací služby penzionu. Ze 107 tázaných respondentů nikdo nezvolil negativní odpověď z hlediska poskytování ubytování. Z otázky lze vyhodnotit, že ubytovací služby penzionu nevyužili respondenti žijící přímo v kraji Vysočina, kde je penzion situován, dále pak v Jihomoravském a Zlínském kraji.



Graf č. 8: Grafický náhled na odpovědi otázky č.10

Zdroj: autorka

### 11. V následující otázce je použita škála, kde 1= nejlepší hodnocení, 5= nejhorší hodnocení

Otázka byla cílena na přesné hodnocení jednotlivých segmentů v penzionu. U otázky měl respondent ohodnotit vybavenosti pokojů v penzionu, nabídku pokrmů v restauraci a schopnosti personálu penzionu. V dotazníku byla použita škála hodnocení, přičemž 1 znamenalo nejlepší hodnocení a 5 nejhorší hodnocení. Otázka je pravděpodobně špatně postavená, z důvodu použití špatného typu škály hodnocení, která může být zavádějící.

V následující otázce je použita škála, kde 1= nejlepší hodnocení, 5=nejhorší hodnocení

#### Jak hodnotíte vybavenost pokojů?

61,7 % respondentů ohodnotilo vybavenost pokojů na výbornou. Necelých 25 % bylo s vybaveností pokojů spokojeno na chvalitebnou. Zbylých 14,2 % respondentů hodnotilo vybavenost pokojů negativním hodnocení, přičemž nejčastější uvedly důvod: v horkých dnech chyběla na pokojích klimatizace. Větší počet negativního hodnocení zvolily ženy z Jihomoravského kraje ve věkové kategorii 18–30 let. Nejvíce byli spokojeni respondenti z kraje Vysočina, dále pak z Jihomoravského kraje.

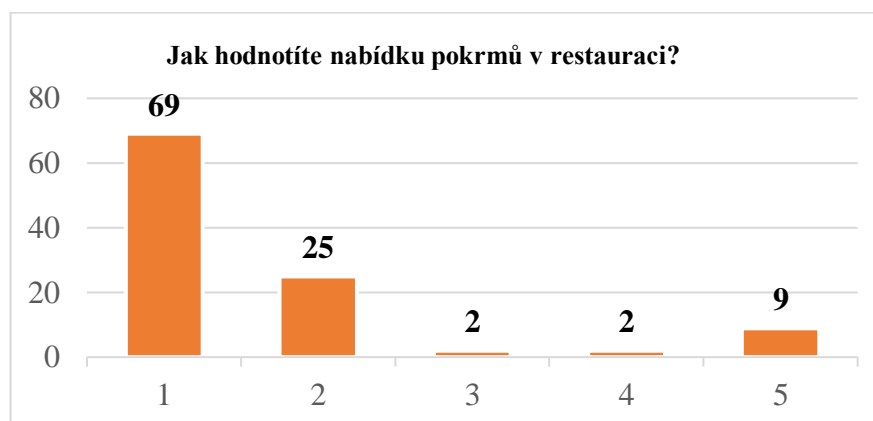


Graf č. 9: Grafický náhled na odpovědi otázky č.11

Zdroj: autorka

### Jak hodnotíte nabídku pokrmů v restauraci?

64,5 % respondentů odpovědělo na nabídku pokrmů v restauraci na výbornou. Dalších 23,4 % bylo s nabídkou pokrmů v restauraci spokojeno na chvalitebnou. Zbýlých 12,1 % hodnotilo nabídku pokrmů negativním způsobem, přičemž byl uveden pouhý jeden důvod: v jídelním lístku chybělo veganské jídlo. Větší počet negativního hodnocení zvolily ženy z kraje Vysočina ve věkové kategorii 30–41 let. Nejvíce byli spokojeni na „výborně“ respondenti z kraje Vysočina, dále pak Jihomoravského kraje.

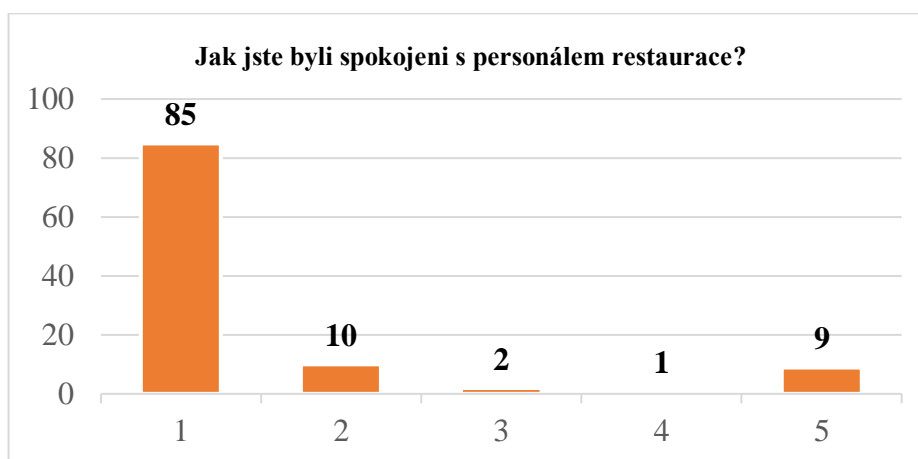


Graf č. 10: Grafický náhled na odpovědi otázky č.11

Zdroj: autorka

### Jak jste byli spokojeni s personálem restaurace?

79,4 % respondentů bylo s personálem restaurace spokojeno na výborné hodnocení. Dalších 9,3 % ohodnotilo spokojenost na chvalitebnou. Zbylých 11,3 % respondentů ohodnotilo spokojenost s personálem negativním hodnocením, přičemž nebyl uveden důvod negativního hodnocení. Negativní hodnocení zvolily pouze ženy, a to nejvíce ve věkové kategorii 30-41 let, žijící v kraji Vysočina. Respondenti mužského pohlaví hodnotili personál restaurace pouze kladným hodnocením a to na „výborně“ nebo „chvalitebně“.



Graf č. 11: Grafický náhled na odpovědi otázky č.11

Zdroj: autorka

### 12. V případě negativního hodnocení uveďte důvod?

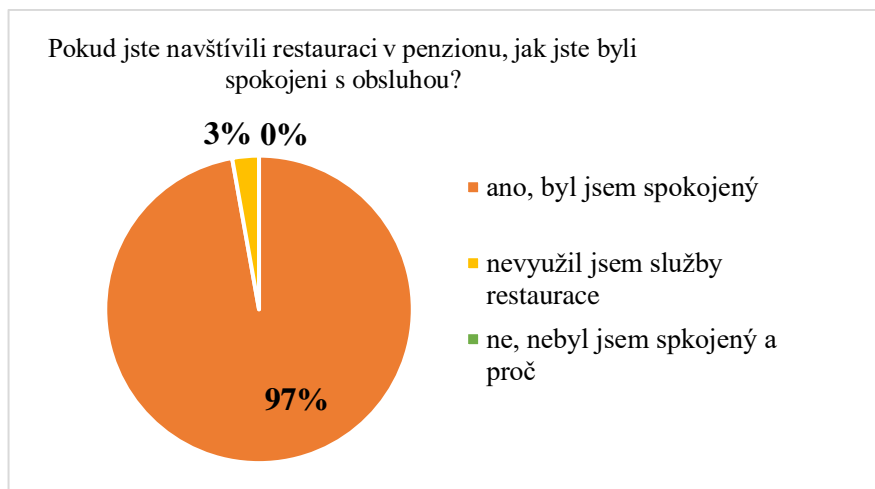
Navazující otázka je otázka č. 12. V případě negativního hodnocení v předchozí otázce byla možnost vepsání důvodu špatného hodnocení. V této možnosti se nejvíce objevovaly typy odpovědí jako: v horkých dnech chyběla klimatizace, v teplých dnech bylo na pokoji velké horko, tudíž bych uvítala klimatizaci, penzion jsem navštívil v letních měsících – na pokoji bylo horko a v nabídce jídel mi chybělo veganské jídlo. Dle výsledků z dotazníkového šetření je zřejmé, že hostům v penzionu chybí v horkých dnech klimatizace, která byla nejvíce opakující se odpověď od respondentů v dotazníkovém šetření.

### 13. Pokud jste navštívili restauraci v penzionu, jak jste byli spokojeni s obsluhou?

Celková většina 97,2 % respondentů odpovědělo, že bylo spokojeno s obsluhou v restauraci. Zbylých 2,8 % návštěvníků nevyužili služby v restauraci. Z výsledků je zřejmé, že s obsluhou



v restauraci jsou návštěvníci spokojeni. Ze 107 tázaných respondentů nebyla zvolena negativní odpověď z hlediska personálu obsluhující hosty v restauraci.



Graf č. 12: Grafický náhled na odpovědi otázky č.13

Zdroj: autorka

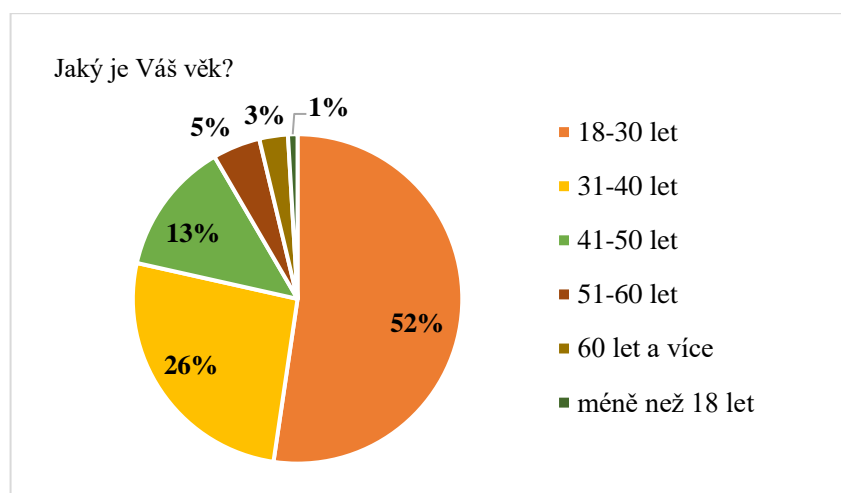
#### 14. Doporučili byste penzion Vaším známým?

Čtrnáctá otázka byla cílena na zjištění, zda by respondenti doporučili penzion svým známým. U otázky měl respondent z výběru pouze „ano“ nebo „ne“. Všechny 107 respondentů by doporučilo penzion svým známým. Z vyhodnocení otázky je zřejmé, že celkově si penzion vede dobře a hosté by se do penzionu znovu vrátili a doporučili ho dalším návštěvníkům.

#### 15. Byla u Vás při check-outu zjišťována spokojenost s pobytem v penzionu?

Poslední otázka z druhé části dotazníku měla zjistit, zda byla při check-outu zjišťována spokojenost s pobytem. 78,5 % respondentů odpovědělo, že u nich byla zjišťována spokojenost při odjezdu. Dalších 21,5 % odpovědělo, že u nich při odjezdu spokojenost zjišťována nebyla. Cílem otázky bylo zjistit, zda se personál při odjezdu hostů zajímá o spokojenost se službami v penzionu. Více respondentů, kteří odpověděli „ne“, byly ženy ve věkové kategorii 41–50 let, žijící v Jihomoravském kraji a Pardubickém kraji. Tato otázka může být zavádějící z důvodu, že ne všichni respondenti využili ubytovací služby, ale využili pouze služby stravovací.

## 16. Jaký je Váš věk?



Graf č. 13: Grafický náhled na odpovědi otázky č.17

Zdroj: autorka

### 7.1 Shrnutí výsledků výzkumu

Dotazníkové šetření na téma „Analýza kvality služeb hodnocená zákazníkem“ se zúčastnily všechny věkové kategorie v rozmezí 18 let a více než 61 let. V dotazníkovém šetření odpovědělo více žen než mužů, nejvíce odpovědí bylo sesbíráno respondenty, kteří žijí na Vysočině a v Jihomoravském kraji. Důvodem vytvoření analýzy kvality služeb hodnoceno zákazníkem je následné zjištění, jaké jsou jejich kritéria při volbě ubytovacího zařízení, a poté zhodnocení kvality služeb, které Penzion Zubr poskytuje. Všechny informace, které byly v dotazníku zjištěny, jsou použity ke zpracování bakalářské práce, a to především v další části, kterou je návrhová část Návrh inovací pro Penzion Zubr.

## 8 NÁVRH INOVACÍ PRO PENZION ZUBR

Návrhová část bakalářské práce byla zpracována na základě výsledků provedených analýz (dotazníkové šetření, analýza poskytovaných služeb). Na základě zjištěných informací byla navržena následující část bakalářské práce, a to návrh realizovatelných inovací pro Penzion Zubr.

### 8.1 Návrh nového pobytového balíčku

U pobytového balíčku „*Dovolená plná chuti Vysočiny*“ se jedná o nabídku ubytování na šest nocí s možností využití aktivního programu především pro rodiny s dětmi a skupiny osob, kteří mají zájem o aktivní dovolenou a dobré jídlo. Pobytový balíček „*Dovolená plná chuti Vysočiny*“, který je navržen v bakalářské práci, bude reálně využíván až to vládní nařízení spojené s onemocněním Covid-19 umožní a penzion bude moci opět fungovat v běžném režimu. Tento balíček je zaměřen na Mikroregion Bystřicka a okolí s návazností na putování údolím řeky Svratky, a to převážně v jarních a letních měsících. Hlavní myšlenkou nového pobytového balíčku je ochutnat regionální suroviny od místních dodavatelů a možnost navštívit farmy a výrobny, kde jednotlivé suroviny vznikají. Při návržení nového pobytového balíčku byla důležitým aspektem spolupráce s jinými subjekty v regionu. Předností tohoto balíčku může být to, že je tvořen tak, aby docházelo k co nejmenšímu seskupování osob na jednom místě. Většina aktivit, které jsou zahrnuty v pobytovém balíčku, jsou v přírodě nebo venkovních prostorech.

Návrh nového pobytového balíčku:

Název pobytového balíčku	Pobytový balíček v Penzionu Zubr na Vysočině „DOVOLENÁ PLNÁ CHUTI VYSOČINY“
Pro koho je balíček určen	<ul style="list-style-type: none"><li>• rodiny s dětmi,</li><li>• pro osoby, kteří mají rádi aktivní dovolenou.</li></ul>
Služby v balíčku	<ul style="list-style-type: none"><li>• ubytování na šest nocí ve vybraném termínu,</li><li>• snídaně v ceně pobytu (převážně sestavena od místních a regionálních dodavatelů),</li><li>• polopenze či tříhodová večeře v ceně pobytu (převážně sestavena od místních</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>a regionálních dodavatelů),</li> <li>možnost využít aktivního plánu dovolené, sestaveného na šest dní (možnost výběru pouze některých dní),</li> <li>sleva na vybrané služby ve výši 30 %.</li> </ul>
Cena	<ul style="list-style-type: none"> <li>cena balíčku pro jednu dospělou osobu je cca 950 Kč/ na jednu noc.</li> </ul>
Cíl balíčku	<ul style="list-style-type: none"> <li>rozšířit klientelu,</li> <li>spolupracovat s okolními subjekty a dodavateli.</li> </ul>
Marketing	<ul style="list-style-type: none"> <li>webové stránky,</li> <li>propagace na billboardech, poutače v okolí penzionu,</li> <li>Direct mailing potenciálním klientům,</li> <li>Direct mailing stávajícím klientům.</li> </ul>

Tabulka č.9: Návrh nového pobytového balíčku

Zdroj: autorka

Návrh na jednotlivé dny v pobytovém balíčku „DOVOLENÁ PLNÁ CHUTI VYSOČINY“ najdeme v příloze č. 4 bakalářské práce.

## 8.2 Návrh inovací pro Penzion Zubr

V roce 2020–2021 pandemie Covid–19 těžce zasáhla celý svět, a to i oblast cestovního ruchu a s ním spojnou oblast podnikání v hotelnictví a gastronomii. Autorka práce konstatuje, že velice důležitou roli v penzionu bude hrát bezpečnost, která bude postavena na první místo. Návrhem pro penzion by bylo sestavení nabídky automatických prostředků pro větší bezpečnost osob, které penzion navštíví. Prvním navrženým prostředkem je **technologie čištění vzduchu pomocí ozonu**, která je vhodnou prevencí proti plísním, bakteriím, virům, astma, alergiím či zápachům. Ozón funguje jako přírodní čistič, neutralizátor nežádoucích pachů a dezinfekce prostoru. Cílem zakoupení přístroje je zajistit čisté a příjemné prostředí v prostorách penzionu a snižování možnosti výskytů šíření virů a bakterií. Náklady na pořízení technologie čištění vzduchu pomocí ozonu jsou 7 790 Kč včetně DPH. Díky dobré manipulaci s přístrojem je možné dezinfikovat ozónem jakékoliv objekty, například i sklady s ovocem a zeleninou. Dezinfekce ozónem a její doba záleží na velikosti dané místnosti, jednotlivé pokoje v penzionu mohou trvat něco přes 30 minut.

V dotazníkovém šetření bylo zjištěno, že 40 % tázaných respondentů projevují zájem o jídlo sebou. Z důvodu nemožnosti mít otevřený prostor restaurace, ale pouze fungovat přes výdejní okénko, je důležité zajistit kvalitní a bezpečné zabalení jídla s sebou. Dalším návrhem je tedy koupě **Stroje na balení misek na hotové jídlo**, které zajistí nejlepší způsob, jak dostat jídlo k zákazníkům v době vládních opatření spojené s pandemií, tak i při klasickém provozu. Pokrmy zatavené v krabičkách se lépe skladují a zaberou méně místa při převážení v termoboxech. Pokrmy v zatavených miskách zachovávají lákavý vzhled a jejich přeprava je zároveň mnohem hygieničtější. Při zatavování je možné nastavit přesnou teplotu sváření fólie. Pracovní prostor přístroje je z hlediska hygieny snadno udržovatelný. Cílem zakoupení přístroje je nabízet hostům pohodlně jídlo s sebou, a především zvýšit možnost množství vydaných jídel, a to samozřejmě v miskách, které jsou plně kompostovatelné a vyrobené z dřevitého vlákna a obsahují o 85 % méně plastu. Celkové odhadované náklady na pořízení zatavovací balíčky potravinových jednodílných či dvojitých zatavovacích misek a příslušenství k ní jsou 25 000 Kč včetně DPH.

Dalším návrhem je navržení **systému hotelových karet** pro zajištění veškerých činností spojených s pobytem hosta a provozem penzionu. Hotelový systém ACS-line je kartový zámkový systém, který je zvolen z důvodu, že podporuje hotelový systémem Agnis, který Penzion Zubr využívá. Funkce hotelového systému je zajištění kontrolovaného a bezpečného přístupu do pokoje, a poté možnost minimálního setkávání s personálem. Ke každé z karet může být přiděleno jedno nebo více oprávnění pro vstup do pokojů a související prostory penzionu (garáž na kola). V praxi každý host při příjezdu obdrží elektronickou hotelovou kartu namísto klasického klíče, přičemž by byl vždy obdržen pouze jeden klíč pro daný pokoj. Kartou může být kontrolován pohyb hosta v rámci penzionu a čerpání různých doplňkových služeb. Tam, kde bude chtít penzion používat hotelovou kartu, musí být dané místo vybaveno čtečkou, která provede načtení karty. Veškeré informace o použití karty jsou přenášeny do centrální databáze, aby tak byla možná evidence společného vyúčtování, například i možná platba hotelovou kartou v restauraci. Cílem zavedení systému hotelových karet je zkvalitnění a zjednodušení služeb jak pro návštěvníky, tak pro zaměstnance například z hlediska propojení se s docházkovým systémem. Software hotelového systému je navržen modulově a jeho rozsah lze libovolně sestavit pro dané potřeby penzionu a softwarové moduly mohou být používány samostatně nebo v provázaném celku. Komunikace se čtečkami probíhá online

formou, přičemž funkce spojené s hotelovými kartami mohou být pro penzion ulehčením. Náklady spojené s tímto systémem budou počítány na 13 pokojů a přibližně na dalších 6 místnostích v penzionu, přibližná cena je 350 000 Kč. Dále autorka práce konstatuje, že penzion má připravenou elektroniku na možnou funkci zavedení tohoto zařízení.

V dotazníkovém šetření byla položena otázka spokojenosti ohledně vybavenosti pokojů a celkově ohledně interiéru penzionu. Nejvíce opakujících se negativních odpovědí bylo, že na pokojích chyběla klimatizace, a tak bylo v letních dnech na pokoji velké horko. Mezi další návrhy pro penzion patří **vybudování klimatizace** v jednotlivých pokojích a v salonku restaurace. V momentální situaci lze tento problém vyřešit dočasným řešením, a to umístěním přenosných větráků na každý pokoj v přibližné hodnotě 1 590 Kč na jeden větrák. V budoucnu lze uvažovat o koupi klimatizace do jednotlivých pokojů penzionu a klimatizace v salonku restaurace, kde je v letních měsících velké horko. Výhodou klimatizace je celoroční využití, v letních měsících je to především chlazení, a to tedy zajištění dané optimální teploty a v zimních měsících je to možnost topení. Klimatizace je tedy velice výhodnou investicí do budoucna. Její předností je nízká náročnost na spotřebu. energii získává z okolního ovzduší, díky čemuž dokáže ušetřit až 70 % běžných nákladů a rychle se tak vrátí výdaje spojené s pořízením klimatizace. Oproti ostatním formám vytápění tato klimatizace zvládne vyprodukovat až čtyřnásobek tepelné energie v poměru ke spotřebované elektřině. S předpokladem koupi klimatizace, která spadá do vyšší třídy a zaručuje tedy moderní vzhled, maximální úsporu energie, tichost, funkci chlazení/vytápění a vysokou úroveň filtrace vzduchu jako je plazmový filtr, SUPER ionizátor vzduchu a samočisticí funkce, její odhadované náklady budou v průměru 33 990 Kč včetně 15 % DPH za jednu klimatizaci a její montáž. Do celého penzionu bude potřeba celkově 14 klimatizací, do pokojů se využije 13 klimatizací a 1 klimatizace bude určena do salonku v restauraci, tato klimatizace bude o něco dražší z důvodu většího prostoru místnosti. Celkové odhadované náklady, do kterých je zahrnuta instalace a montáž klimatizací budou 575 860 Kč včetně 15 % DPH.

Dalším návrhem, pro penzion je přidání doplňkových služeb, a to nabídnout návštěvníkům penzionu **možnost zapůjčení koloběžek**. V analýze vnějšího prostředí byla uvedena příležitost, a to vystavění cyklostezek. V okolí penzionu se nachází několik cyklostezek vhodných pro tuto aktivitu. Přímo v obci Ujčov, kde je penzion umístěn, najdeme cyklostezku, která vede do vedlejší vesnice Dolní Čepí, a to podél řeky Svratky. Právě díky této možnosti výletu by bylo

dobře pořídit koloběžky tak, aby byly hostům k dispozici. Cílem koupě koloběžek je nabídnout návštěvníkům penzionu další doplňkovou službu, která se dá provozovat přímo v obci, kde je penzion situován. Velká část návštěvníků tvoří rodiny s dětmi, kteří z výsledků analýzy o podobné doplňkové služby projevují zájem. Přibližné náklady na pořízení 15 koloběžek v lepší kvalitě budou 49 350 Kč včetně DPH.

Ve SWOT analýze v slabých stránkách penzionu je uvedeno, že restaurace nedisponuje venkovní krytou terasou. Z informací, které byly poskytnuty od majitelů penzionu, není v této chvíli možné navrhnout realizovatelnou inovaci z důvodu nemožnosti vystavění venkovní terasy z požárně bezpečnostního hlediska. Poslední návrh, který bude zmíněn především z důvodu vyplynutí v dotazníkovém šetření je fakt, že 68,5 % návštěvníků preferuje ubytování poskytující wellness služby. Penzion by měl do budoucna o takových investicích a o vytvoření určité relaxační zóny uvažovat. Dále autorka práce konstatuje, že penzion již určité wellness produkty vlastní, ale v této chvíli nějak nepokračuje na realizaci wellness zařízení.

V tabulce č. 11 jsou uvedeny návrhy inovací pro Penzion Zubr:

Typ inovace	Předmět inovace	Realizátor procesu	Časový harmonogram	Další informace
Inovace produktu	Nabídnout nový balíček cílený na dané segmenty a zvýšit spolupráci s okolními subjekty	Vrcholový management a šéfkuchař	Červen 2021	Předpokládané náklady 35.000 Kč (marketingová podpora –billboardy, webové stránky).
Inovace produktu	Propracovat nabízené balíčky služeb (sestavení nabízení automatických prostředků pro větší bezpečnost osob, které penzion navštíví)	Vrcholový a střední management	Červen 2021	Technologie čištění vzduchu pomocí ozonu. Předpokládané náklady 7 790 Kč. Stroj na balení misek na hotové jídlo Předpokládané náklady 25 000 Kč.
Inovace produktu	Koupě klimatizace do všech pokojů a salónku restaurace	Střední management	2022	Předpokládané náklady na realizaci jsou 575 860 Kč.
Inovace technologická	Koupě systému hotelových karet	Vrcholový a střední management	Začátek roku 2022	Předpokládané náklady na realizaci jsou 350 000 Kč.

Inovace služeb	Zkvalitnit nabízené doplňkové služby – koupě 15 koloběžek	Střední management	2021	Předpokládané náklady na koupě koloběžek jsou 49 350 Kč.
Inovace procesu	Zvýšit ochotu personálu (informovanost o spokojenosti návštěvníků, prodávání dalších služeb penzionu)	Vrcholový a střední management, zaměstnanci recepce a restaurace	2021	Především motivace v podobě osobního ohodnocení ve mzdě zaměstnance.
Inovace procesu	Zvýšit kvalitu zaměstnanců pomocí školení	Vrcholový a střední management, zaměstnanci restaurace	2021	Zdarma (Plzeňský prazdroj a dodavatel kávy nabízí službu školení personálu).

*Tabulka č. 10: Návrh inovací pro Penzion Zubr*

*Zdroj: autorka*



## ZÁVĚR

Cílem bakalářské práce *Inovace služeb v Penzionu Zubr* bylo na základě stanovených analýz zhodnotit nabídku poskytovaných služeb penzionu a navrhnout realizovatelné inovace, které Penzion Zubr zdokonalí ve své činnosti a celkově zvýší návštěvnost penzionu.

Přínosem práce v teoretické rovině je vymezení pojmů z oblasti podnikání v hotelnictví a gastronomii, kategorizací ubytovacích zařízení a v neposlední řadě inovace a inovační procesy v podniku. Vymezení pojmů v teoretické části bylo důležitým aspektem pro vypracování praktické části bakalářské práce.

V praktické části bakalářské práce byla nejdříve provedena analýza poskytovaných služeb penzionu, poté byly aplikovány tři analýzy: Poretova analýza, SWOT analýza a analýza kvality služeb hodnocena zákazníkem, která byla provedena pomocí dotazníkové šetření. Využití metody analyzovaly situaci Penzionu Zubr na trhu a hodnotily kvalitu poskytovaných služeb penzionu. Cílem Porterovy analýzy je identifikovat základní hybné síly, které mohou v odvětví působit, a tak mohou mít základním způsobem vliv na činnost podniku. Z analýzy je zřejmé, že se podnik potýká s konkurencí jak v restauračních, tak ubytovacích službách, proto je pro podnik důležité neustále zdokonalovat a inovovat nabídku poskytovaných služeb. Výsledkem analýzy bylo zmapování konkurence Penzionu Zubr a následné zjištění informací bylo použito pro návrhovou část bakalářské práce.

Pomocí SWOT analýzy byly zjištěny silné a slabé stránky, příležitosti a hrozby penzionu. Z analýzy je zřejmé, že nejvyššího zlepšení je možné dosáhnout v interní části podniku. Zásadním potenciálem pro celkové zlepšení bilance SWOT analýzy jsou sezonní výkyvy v návštěvnosti a nízká nabídka doplňkových služeb. Výsledkem dané analýzy bylo zhodnocení aktuálního stavu Penzionu Zubr na trhu a využití potřebných informací pro návrhovou část bakalářské práce.

Analýza kvality služeb hodnocena zákazníkem byla provedena pomocí dotazníkového šetření, ve kterém byly zjištěny potřebné informace o preferencích lidí při cestování v tuzemsku a zahraničí, konkrétně tedy aspekty ovlivňujících výběr ubytovacího zařízení a služby spojené s ním a samotné zhodnocení kvality poskytovaných služeb v Penzionu Zubr. Z dotazníkového šetření je zřejmé, že všeobecně si penzion vede dobře, všech 107 tázaných respondentů by penzion znovu navštívilo a doporučilo by ho svým známým. Výsledkem této metody bylo

zjištění potřebných informací od respondentů a následné využití pro návrhovou část bakalářské práce.

Návrhová část bakalářské práce byla provedena z výsledků analýz a výzkumů autorky práce, které byly provedeny formou dotazníkového šetření a analýzy poskytovaných služeb penzionem. Na základě zjištěných informací byly zpracovány a navrženy realizovatelné inovace pro Penzion Zubr. Autorka práce konstatuje, že velice důležitou roli v penzionu bude hrát bezpečnost, která bude postavena na první místo, proto byla navržena určitá nabídka automatizovaných prostředků, která zvýší bezpečnost pro osoby navštěvující penzion.

Dále byl v bakalářské práci navrhnout pobytový balíček „*Dovolená plná chuti Vysočiny*“, kde se jedná o nabídku ubytování na šest nocí s možností využití aktivního plánu, který je zaměřen na poznání mikroregionu Bystřicka a okolí s návazností na putování údolím řeky Svratky. Hlavní myšlenkou nového pobytového balíčku je ochutnat regionální suroviny od místních dodavatelů a možnost navštívit farmy a výroby, kde jednotlivé suroviny vznikají. Nový pobytový balíček „*Dovolená plná chuti Vysočiny*“ a navržené inovace byly autorkou následně ekonomicky vyhodnoceny.

Cíl práce byl splněn a pro Penzion Zubr byly navrženy realizovatelné inovace, které dopomůžou ke zkvalitnění poskytovaných služeb.

# POUŽITÉ ZDROJE

## Literatura

- [1] SYNEK A KOLEKTIV, Miloslav. *Manažerská ekonomika: aktualizované a doplněné vydání*. 5 vydání. Praha: Grada Publishing, 2011. ISBN 978-80-247-3494-1.
- [2] WÖHE, Günter a Eva KISLINGEROVÁ. *Úvod do podnikového hospodářství: Beckovy ekonomické učebnice*. 2 vydání. Praha: C.H. Beck, 2007. ISBN 978-80-7179-2.
- [3] SMETANA, František a Eva KRÁTKÁ. *Podnikání v hotelnictví a gastronomii: pro střední a vyšší hotelové školy*. Praha: FORTUNA, 2009. ISBN 978-80-7373-054-3.
- [4] ÚZ 1369 *Živnostenské podnikání, volný pohyb služeb, podpora podnikání*. 1369. Praha: Sagit, 2020. ISBN 978-80-7488-404-7.
- [5] SRPOVÁ, Jitka a Václav ŘEHOŘ A KOLEKTIV. *Základy podnikání: Teoretické poznatky, příklady a zkušenosti českých podnikatelů*. Praha: Grada Publishing, 2010. ISBN 978-80-247-3339-5.
- [6] FIŠERA, Miroslav. *GASTRONOMIE: vybrané kapitoly*. 1. vydání Český Těšín: 2 THETA, 2016. ISBN 978-80-86380-78-0.
- [7] JIRÁSEK, Jaroslav A. *Management budoucnosti*. Praha: Professional Publishing, 2008. ISBN 978-80-86946-82-5.
- [8] BERÁNEK A KOLEKTIV, Jaromír. *Ekonomika: CESTOVNÍHO RUCHU*. Praha: MAG CONSULTING, 2013. ISBN 978-80-86724-46-1.
- [9] BERÁNEK A KOLEKTIV, Jaromír. *Moderní řízení: HOTELOVÉHO PROVOZU*. 5 vydání. Praha: MAG CONSULTING, 2013. ISBN 978-80-86724-45-4.
- [10] CULLEN, Paul. *The Food and Beverage Manager*. Melbourne: Hospitality Press, 1997. ISBN 1862504598.
- [11] VEBER A KOLEKTIV, Jaromír. *MANAGEMENT INOVACÍ*. Praha: Management Press, 2016. ISBN 978-80-7261-42-3.
- [12] FRANKOVÁ, Emilie. *Kreativita a inovace v organizaci*. Praha: Grada Publishing, 2011. ISBN 978-80-247-3317-3.
- [13] KOŠTURIÁK, Jan a Ján CHAĽ. *INOVACE: Vaše konkurenční výhoda!* Brno: Computer Press, 2008. ISBN 978-80-251-1929-7.
- [14] JAKUBÍKOVÁ, Dagmar. *Strategický marketing: Strategie a trendy*. 2. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-4670-8.
- [15] BLAŽEK, Ladislav. *Management*. 2. rozš. vydání. Praha: Grada Publishing, 2014. ISBN 978-80-247-4429-2.

- [16] FRANKOVÁ, Emilie, Růžena LUKÁŠKOVÁ a Ivan NOVÝ A KOLEKTIV. *Organizační kultura podporující Inovace: Organizační kultura. Od sdílených hodnot a cílů k vyšší výkonnosti podniku*. Grada Publishing, 2004. ISBN 80-247-0648-2.
- [17] BARTES, František. *INOVACE V PODNIKU*. Brno: Vysoké učení technické v Brně, 2005. ISBN 80-214-3086-9.
- [18] KOTLER, Philip a Kevin Lane KELLER. *Marketing management*. 4. vyd. Přeložil Tomáš JUPPA, přeložil Martin MACHEK. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4150-5.
- [19] ŠEFČÍK, Vladimír, Tomáš JEŘÁBEK a kol. *Management služeb hotelnictví a cestovního ruchu – vybrané kapitoly*. Český Těšín: 2THETA, 2017. ISBN 978-80-86380-84-1.
- [20] DAVID, Petr a Vladimír SOUKUP. *Velká turistická encyklopedie: Vysočina*. Praha: Euromedia Group, k.s – Knižní klub, 2009. ISBN 978-80-2422-580-7.
- [21] VAŠTÍKOVÁ, Miroslava. *MARKETING SLUŽEB: efektivně a moderně. 2., aktualizované a rozšířené vydání*. Praha: Grada Publishing, 2014. ISBN 978-80-247-5037-8.
- [22] PALATKOVÁ, Monika a Jitka ZICHOVÁ. *Ekonomika turismu: Turismus České republiky. 2., aktualizované a rozšířené vydání*. Praha: Grada Publishing, 2014. ISBN 978-80-247-3643-3.
- [23] RAŠOVSKÁ, Ida a Kateřina RYGLOVÁ. *MANAGEMENT KVALITY SLUŽEB: v cestovním ruchu*. Praha: Grada Publishing, 2017. ISBN 978-80-247-5021-7.
- [24] JAKUBÍKOVÁ, Dagmar. *Marketing v cestovním ruchu: Jak uspět v domácí a světové konkurenci. 2., aktualizované a rozšířené vydání*. Praha: Grada Publishing, 2012. ISBN 978-80-247-4209-0.
- [25] PORTER, Michael E. *Competitive Advantage*. London: Harper Collins Publishers, 2004. ISBN 0743260872.
- [26] BOUČKOVÁ, J. a kol., *Základy marketingu*. Praha: Vysoká škola ekonomická, 1999, 220 s. ISBN 80-7079-527-1.

### **Internetové zdroje**

- [27] ANONYM, *Jaké jsou požadavky hygienické stanice na ubytovny/hotely/motely/kempy*. Hygienická stanice hlavního města Prahy [online]. Copyright © 2016 [cit. 04.11.2020]. Dostupné z: [http://www.hygpaha.cz/dokumenty/jake-jsou-pozadavky-hygienicke-stanice-na-ubytovny-hotely-motely-kempy-3736\\_3736\\_161\\_1.html](http://www.hygpaha.cz/dokumenty/jake-jsou-pozadavky-hygienicke-stanice-na-ubytovny-hotely-motely-kempy-3736_3736_161_1.html)
- [28] ANONYM, *Informace o Seznamu hromadných ubytovacích zařízení | ČSÚ*. Český statistický úřad | ČSÚ [online]. Copyright © 2020 [cit. 10.02.2021]. Dostupné z:

<https://www.czso.cz/csu/czso/informace-o-seznamu-hromadnych-ubytovacich-zarizeni-kdfpvl3yu1>

[29] ANONYM, ČSN 76 1110 (761110) - *Služby cestovního ruchu* – Klasifikace ubytovacích zařízení – Kategorie hotel, hotel garni, penzion, motel a hotel – říjen 2016 - Technické normy - Ing. Jiří Hrazdil. Prodej norem ČSN [online]. Copyright © 2003 [cit. 23.11.2020]. Dostupné z: <https://shop.normy.biz/detail/500709>

[30] ANONYM, Metodika | *HotelStars.cz*. Hotelstars | HotelStars.cz [online]. Copyright © HOTREC 2018 [cit. 17.02.2021] Dostupné z: [https://www.hotelstars.eu/cs/czech\\_republic](https://www.hotelstars.eu/cs/czech_republic)

[31] ANONYM, Homepage – *HOTREC* is the umbrella Association of Hotels, Restaurants Homepage – *HOTREC* is the umbrella Association of Hotels, Restaurants. [online]. Copyright © HOTREC 2018 [cit. 10.11.2020]. Dostupné z: <https://www.hotrec.eu/>

[32] ANONYM, Penzion Zubr. *Penzion Zubr* [online]. Copyright © 2000 [cit. 04.01.2021]. Dostupné z: <https://www.penzion-zubr.cz/>

[33] ANONYM, PENZION ZUBR s.r.o., Ujčov IČO 29261481 - *Obchodní rejstřík firem* | Kurzy.cz. Obchodní rejstřík firem – vazby a vztahy z justice.cz | Kurzy.cz [online]. Copyright © 2000 [cit. 20.11.2020]. Dostupné z: <https://rejstrik-firem.kurzy.cz/29261481/penzion-zubr-sro/>

[34] ANONYM, Aktuality – *Portál justice*. Aktuality – Portál justice [online]. Copyright © 2017 Ministerstvo spravedlnosti České republiky [cit. 02.11.2020]. Dostupné z: <https://www.justice.cz/>

[35] ANONYM, *Objevujte a relaxujte na Vysočině* - korunavysociny.cz. Objevujte a relaxujte na Vysočině - korunavysociny.cz [online]. Copyright © 2021 Koruna Vysočiny [cit. 05.01.2021]. Dostupné z: <https://www.korunavysociny.cz/>

[36] ANONYM, *Poznejte s námi krásy čisté Vysočiny* - vysocina.eu. Poznejte s námi krásy čisté Vysočiny - vysocina.eu [online]. Copyright © 2021 [cit. 05.01.2021]. Dostupné z: <https://www.vysocina.eu/>

[37] ANONYM, Restaurace – Hotel Nedvědice. *Hotel Nedvědice* [online]. Copyright © 2021 Hotel Nedvědice [cit. 13.01.2021]. Dostupné z: <https://www.hotelnedvedice.cz/restaurace/>

[38] ANONYM, Ala Hotel [online]. Copyright © 2021 *Hotel Ala* [cit. 14.01.2021]. [online]. Dostupné z: <https://www.ala-hotel.cz/>

[39] ANONYM, *Jednotná klasifikace hotelů, hotelů garni, motelů a penzionů*. Cestovní-ruch [online]. Copyright © 2018 [cit. 23.11.2020]. Dostupné z: <http://www.cestovnuruch.cz/kategorizace/jednotna.php>

[40] ANONYM, *Prevence rizik – vyhledávání a hodnocení rizik* - iPodnikatel.cz. Home - iPodnikatel.cz [online]. Copyright © 2020 [cit. 09.03.2021]. Dostupné z: <https://www.ipodnikatel.cz/prevence-rizik-vyhledavani-a-hodnoceni-rizik/>

[41] ANONYM, 455/1991 Sb. *Živnostenský zákon*. *Zákony pro lidi – Sběrka zákonů ČR v aktuálním konsolidovaném znění* [online]. Copyright © AION CS, s.r.o. 2010 [cit. 10.02.2021]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1991-455>

[42] ANONYM, Zákon č. 513/1991 Sb. *Obchodní zákoník*. *Zákony pro lidi – Sběrka zákonů ČR v aktuálním konsolidovaném znění* [online]. Copyright © AION CS, s.r.o. 2010 [cit. 02.11.2020]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1991-513>

# SEZNAM OBRÁZKŮ, GRAFŮ A TABULEK

## Obrázky

Obrázek č. 1: Funkční organizační struktura

Obrázek č. 2: Porterův model pěti sil

Obrázek č. 3: Nápojový lístek

Obrázek č. 4: Jídelní lístek

Obrázek č. 5: Penzion Zubr a zahrada

Obrázek č. 6: Restaurace penzionu

Obrázek č. 7: Penzion Zubr

## Grafy

Graf č. 1: Návštěvnost ubytovacího zařízení dle typu návštěvníků

Graf č. 2: Grafický náhled na odpovědi otázky č.1

Graf č. 3: Grafický náhled na odpovědi otázky č.2

Graf č. 4: Grafický náhled na odpovědi otázky č.3

Graf č. 5: Grafický náhled na odpovědi otázky č.5

Graf č. 6: Grafický náhled na odpovědi otázky č.8

Graf č. 7: Grafický náhled na odpovědi otázky č.9

Graf č. 8: Grafický náhled na odpovědi otázky č.10

Graf č. 9: Grafický náhled na odpovědi otázky č.11

Graf č. 10: Grafický náhled na odpovědi otázky č.11

Graf č. 11: Grafický náhled na odpovědi otázky č.11

Graf č. 12: Grafický náhled na odpovědi otázky č.13

Graf č. 13: Grafický náhled na odpovědi otázky č.17

## **Tabulky**

Tabulka č. 1: Ceník ubytovacích služeb Penzionu Zubr

Tabulka č. 2: Poplatky za ubytování Penzionu Zubr

Tabulka č. 3: Slevy a příplatky Penzionu Zubr

Tabulka č. 4: Ceník ubytování za noc v Penzionu Zubr

Tabulka č. 5: Ceník ubytování za noc v Hotelu Nedvědice

Tabulka č. 6: Ceník ubytování za noc v Ala Hotelu

Tabulka č. 7: SWOT analýza zaměřená na Penzion Zubr

Tabulka č. 8: Vyhodnocení SWOT analýzy Penzionu Zubr

Tabulka č. 9: Návrh nového pobytového balíčku „*Dovolená plná chuti Vysočiny*“

Tabulka č. 10: Návrh inovací pro Penzion Zubr



## **SEZNAM ZKRATEK**

*ČSN EN ISO – Česká technická norma, která zavádí do soustavy českých norem evropskou normu identickou s mezinárodní normou ISO*

*UNEP – z anglického United Nations Environment Programme, Program OSN pro kontrolu životního prostředí*

*HOTREC – Konfederace národních asociací hotelů, restaurací, kaváren a obdobných zařízení v Evropské unii a evropském ekonomickém prostoru.*

*AHR ČR – Asociace hotelů a restaurací České republiky*

*UNIHOST – Sdružení podnikatelů v pohostinství, stravování a ubytovacích službách*

*OECD – Organizace pro hospodářskou spolupráci a rozvoj*

*HACCP – Hazard Analysis and Critical Control point*

*S.R.O. – Společnost s ručením omezeným*

*KČ – Koruna česká – měnová jednotka současné České republiky*

## **PŘÍLOHY**

Příloha č. 1 Ukázka nápojového lístku

Příloha č. 2 Ukázka jídelního lístku

Příloha č. 3 Dotazník pro bakalářskou práci

Příloha č. 4 Návrh na jednotlivé dny v pobytovém balíčku „DOVOLENÁ PLNÁ CHUTI VYSOČINY“

Příloha č. 5 Ukázka Penzionu Zubr – fotografie

## Příloha č. 1 Ukázka nápojového lístku





### • NÁPOJOVÝ LÍSTEK •

#### ČEPOVANÉ PIVO

	<b>Pilsner Urquell, světlý ležák</b> Zažijte originalitu chuti českého národního bohatství. Alc	0,5l ... 42,- 0,3l ... 35,-
	<b>Radegasť Ryze Hořká 12, světlý ležák</b> Ležák plnější a hořké chuti s výrazným chmelovým aroma. Alc	0,5l ... 34,- 0,3l ... 29,-
	<b>Velkopopovický Kozel 11, světlý ležák</b> Pacivé vařené ležák s plnější chutí. Perfektné vyjádřené kombinace tří druhů sladů a jemné chmelové hořkosti. Alc	0,5l ... 30,- 0,3l ... 25,-

#### PLECHOVKOVÉ PIVO

	<b>Pilsner Urquell, světlý ležák</b> Zažijte originalitu chuti českého národního bohatství. Alc	0,33l ... 37,-
	<b>Gambrinus Šťavnatý grep, ochucené alkoholické pivo, plechovka</b> Osvěžující nápoj z piva Gambrinus a grepové šťávy. Alc	0,5l ... 35,-

#### CIDER

sezónní nápoj

	<b>Kingswood Original, láhev</b> Cider s vyváženou jablečnou chutí díky ideální kombinaci sladkých a kyselých jablek. Alc	0,4l ... 38,-
---	--	---------------



Chráněné zeměpisné označení České pivo garantuje, že pivo bylo uvařeno v Česku za použití českých pivovarských surovin při dodržení tradičních pivovarských postupů. Dodržování písmených kritérií této známky kontroluje Státní zemědělská a potravinářská inspekce.



**Slad**  
pocházející ze schválených odrůd ječmene

**Voda**  
pocházející pouze z místních zdrojů



**Chmel**  
schválené odrůdy chmele

**Pivovarské kvasinky**  
spodního kvašení



## • NÁPOJOVÝ LÍSTEK •

### TOČENÝ BIRELL



**Birell Pomelo & Grep, točené  
ochucené nealkoholické pivo**  
Osvěžující nápoj z nealkoholického  
piva s příchuťmi pomela a grepu. Alc

0,5l ... 35,-  
0,3l ... 30,-

### TOČENÉ NEALKO KOFOLA ORIGINAL

Kofola original 0,5 l ..... 30,-  
Kofola original 0,3 l ..... 28,-

### TOČENÉ NEALKO ZONKA

Zonka točená 0,5 l ..... 27,-  
Zonka točená 0,3 l ..... 22,-

### NEALKOHOLICKÉ NÁPOJE

**Birell Světlý, nealkoholické  
pivo 0,5l Alc** ..... 35,-  
Oblíbené nealkoholické pivo, které díky  
speciálnímu druhu kvasinek zaručuje pravou  
chuť piva.  
**Birell Polotmavý, nealkoholické  
pivo 0,5l Alc** ..... 35,-  
Nealkoholické polotmavé pivo, které v sobě  
snoubí osvěžující kombinaci chmelové hořkosti  
a chutí karamelových sladů.  
**Coca Cola 0,33l** ..... 35,-  
**Tonic 0,33l** ..... 35,-  
**Sprite 0,33l** ..... 35,-  
**Perlivá voda s citronem a  
mátou / 1 l karafa / 1l** ..... 45,-  
**Perlivá voda s citronem a  
mátou 0,33 l** ..... 25,-

### DŽUSY

**Džus rozlévaný dle nabídky  
0,5 l** ..... 45,-  
**Džus rozlévaný dle nabídky  
0,3 l** ..... 30,-  
**Džus cappý 0,2 l - jahoda,  
hruška, černý rybíz, jablko** ..... 30,-

### UJČOVSKÝ JABLEČNÝ MOŠT

Jablečný mošt z ovocnářství Zdeněk  
Louka. 100% Jablečná šťáva, nefiltrovaná,  
nepříslazovaná, pasterovaná

Ujčovský jablečný mošt 0,33 l ..... 40,-

### OSVĚŽUJÍCÍ LETNÍ NÁPOJ

sezónní nápoj

**Aperol Spritz / aperol,  
prosecco, soda, led,  
pomeranč /** ..... 80,-

### DOMÁCÍ LIMONÁDA

sezónní nápoj

**Domácí bezová limonáda /  
Bezová šťáva, máta, citron,  
ovoce, led, voda / 0,33 l** ..... 55,-

### ENERGETICKÉ NÁPOJE (0,25 l)

**RED BULL** ..... 60,-

### APERITIVY

**Metropol bianco 0,1 l** ..... 45,-

## • NÁPOJOVÝ LÍSTEK •

### VÍNA ZNOVÍN ZNOJMO SE SÍDLEM V ŠATOVĚ

Vyzkoušejte jedno ze skvělých vín z vinařství Znovín Znojmo se sídlem v Šatově, Znovín Znojmo je výrobce tradičních odrůdových vín. Vedle rozmanitého sortimentu tradičních odrůdových vín najdete v naší nabídce také speciality - suché a polosuché pozdní sběry, vína kategorie výběr z hroznů a výběr z bobulí. Vína každoročně získávají řady prestižních tuzemských a mezinárodních cen.

### BÍLÉ VÍNO ZNOVÍN ZNOJMO ROZLÍVANÉ

Rulandské šedé 0,2 l AI2	75,-
Rulandské šedé 0,75 l AI2	280,-
Odrůdové bílé víno jakostní - suché	
Müller Thurgau 0,2 l AI2	65,-
Müller Thurgau 0,75 l AI2	240,-
Odrůdové bílé víno jakostní - suché	
Veltlínské zelené 0,2 l AI2	65,-
Veltlínské zelené 0,75 l AI2	240,-
Odrůdové bílé víno jakostní - suché	
Muskát Moravský 0,2 l	65,-
Muskát Moravský 0,75 l	240,-
Odrůdové bílé víno jakostní - polosuché	

### ČERVENÉ VÍNO ZNOVÍN ZNOJMO ROZLÍVANÉ

Frankovka 0,2 l	65,-
Frankovka 0,75 l	240,-
Odrůdové červené víno jakostní - suché	
Svatovavřínecké 0,2 l	65,-
Svatovavřínecké 0,75 l	240,-
Odrůdové červené víno jakostní - suché	
Zweigeltrebe 0,2 l	75,-
Zweigeltrebe 0,75 l	280,-
Odrůdové červené víno jakostní - suché	

### RŮŽOVÉ VÍNO ZNOVIN ZNOJMO

Vinařství Znovín Znojmo, a.s. - vína hrdá na svůj původ

Cabernet Sauvignon rosé 0,2 l AI2	75,-
Cabernet Sauvignon rosé 0,75 l AI2	280,-
Odrůdové růžové jakostní polosuché	

Nabídka vín se neustále mění, v podzimní nabídce jsou skvělá mladá a Svatomartinská vína, která jsou specifická svojí jemnou a svěží chutí. Ve vinotéce také naleznete různá jubilejní vína, výběry z hroznů, nebo vína, která byla oceněna medailemi.

### VÍNA ZNOVÍN ZNOJMO

Tato vína jsou podávána pouze po celých lahvích

Sauvignon GREEN	350,-
Vino s přívlastkem pozdní sběr - suché 0,75 l	
Sauvignon ROUGE	350,-
Vino s přívlastkem pozdní sběr - polosuché 0,75 l	
Sauvignon TROPICAL	350,-
Vino s přívlastkem pozdní sběr - polosuché 0,75 l	
Sauvignon RETRO STYLE	350,-
Bílé víno s přívlastkem pozdní sběr - suché 0,75 l	
Sauvignon TERROIR LACERTA VIRIDIS	350,-
Bílé víno s přívlastkem pozdní sběr, Terroir Lacerta Viridis (ješterka zelená) - suché 0,75 l	
Rulandské bílé	350,-
Bílé víno s přívlastkem pozdní sběr, Terroir Lacerta Viridis (ješterka zelená) - suché 0,75 l	
Rulandské šedé	360,-
Bílé víno s přívlastkem výběr z hroznů - suché 0,75 l	
Ryzlink Rýnský	360,-
Bílé víno s přívlastkem výběr z hroznů, oceněno zlatou medailí Fest Wine 2018 - polosuché 0,75 l	

## • NÁPOJOVÝ LÍSTEK •

Sauvignon .....	280,-
Odrůdové bílé víno jakostní - suché 0,75 l	
Ryzlink Rýnský .....	280,-
Odrůdové bílé víno jakostní - polosuché 0,75 l	

### DESTILÁTY (0,04 l)

Hruškovice Williams " Originál	
Psenner " s ovocem .....	60,-
Grapa "Dolce Vite" .....	45,-
Tuzemák Božkov Alb .....	32,-
Zelená Božkov .....	32,-

### LIKÉRY (0,04 l)

Jägermeister .....	50,-
Metaxa ***** .....	50,-
Becherovka .....	40,-
Becherovka Lemond .....	40,-
Fernet Stock /original, citrus/ .....	35,-
Jelzin Cherry liqueur .....	30,-

### VODKA (0,04 l)

Vodka Finlandia .....	50,-
Vodka Amundsen .....	40,-

### COGNAC (0,04 l)

Koňak Rémy Martiny "fine champagne cognac" .....	80,-
---	------

### TEQUILA (0,04 l)

Tequila Olmeca Gold .....	50,-
Tequila Olmeca Blanco .....	50,-

### WHISKY (0,04 l)

Jack Daniels " Tennessee Whiskey " Alb .....	70,-
FIRE, HONEY	
Ballantine's Finest whisky Alb .....	60,-
Four Roses Bourbon Alb .....	60,-

### RUM (0,04 l)

Pravý Rum Ron Zapa "23 letý " .....	110,-
Captain Morgan spiced gold .....	45,-
Bacardi Carta Negra .....	55,-

Sředně plný imový rum araje okolo 4 let v silné vepřelých dubových soudcích. Má chuť sušených švestek, sladkého topického ovoce a vanilky, v závěru dotek lékořice.

### KÁVA

Espresso,7 g .....	45,-
Double espresso,14 g .....	90,-
Caffé Latte Macchiato A7 .....	60,-
Cappuccino A7 .....	55,-
Káva Alžírská /káva, vaječný likér ,domáci šlehačka/ A7 .....	65,-
Káva Vídeňská /káva, domáci šlehačka/ A7 .....	50,-
Káva rozpustná .....	35,-
Káva turecká .....	35,-

### STUDENÉ KÁVY

Sezónní nápoj

Ledová káva se zmrzlinou /espresso, mléko, led ,zmrzlina , domáci šlehačka/ A7 .....	80,-
Caffé Frappé /espresso, mléko, led/ A7 .....	65,-

### TEPLÉ NÁPOJE

Čaj .....	35,-
Med do čaje .....	5,-
Horský Ujčovský mošt s kořením a ovocem .....	55,-
Horský Ujčovský mošt s kořením, ovocem a slivovici .....	60,-
Svažené víno s kořením .....	75,-
Grog s citronem a kořením .....	60,-

Změna nápojového lístku  
vyhrazena, některé nápoje jsou  
podávány pouze v určitém ročním  
období



## • DENNÍ MENU •

### PŘEDKRMY

80 g	Hovězí carpaccio s kapary, rukolou, citronem a hoblinkami parmezánu, domácí chléb a ořechy A1a, A3, A7, A8c, A10	129,-
80 g	Husí jaterka v sádle /petržel, smažená cibulka/ podávaná s domácím chlebem s ořechy <b>WZKOUSKATE</b> A1a, A3, A7, A8c	89,-

### POLÉVKY

0,33 l	Hovězí vývar s játrovou růží, kořenovou zeleninou a domácími nudlemi <b>WZKOUSKATE</b> A1a, A3, A7, A9	49,-
0,33 l	Kulajda s čerstvým koprem a houbami A1a, A3, A7	49,-

### SPECIALITY Z GRILU

300 g	Hovězí flank steak /hovězí pupek/ s čerstvou grilovanou zeleninou a pepřovou omáčkou a cibulovou marmeládou <b>SPECIALITA ŠPACUJANĚ</b> A7, A9 Doporučujeme rozpečený chléb s bylinkovým máslem	249,-
200 g	Grilovaný telecí hřbet s čerstvou grilovanou zeleninou a pepřovou omáčkou A7, A9 Doporučujeme rozpečený chléb s bylinkovým máslem	399,-
200 g	Grilovaná vepřová panenka podávaná s pepřovou omáčkou a čerstvou grilovanou zeleninou A9 Doporučujeme bramborové pyré	189,-
200 g	Krůtí steak podávaný na bazalkovém pestu a dýňových semínkách, čerstvá grilovaná zelenina s česnekem a bylinkami A7 Doporučujeme pečené brambory s rozmarýnem a parmezánem	179,-
200 g	Grilovaná krkovička na tymiánu zapečená kozím sýrem podávaná s houbovým ragú A7, A9 Doporučujeme pečené brambory s rozmarýnem a parmezánem	179,-

### HAMBURGERY


Domácí máslová bulka

200 g	Hamburger classic //hovězí maso, rajče, americké okurky, slanina, BBQ omáčka, sýr cheddar, cibulová marmeláda/ podávaný s domácími hranolky A1a, A3, A7, A9, A10	249,-
200 g	Hamburger jalapenos /hovězí maso, rajče, americké okurky, slanina, BBQ omáčka, cheddar, papričky jalapenos, cibulová marmeláda/ domácí hranolky <b>SPECIALITA ŠPACUJANĚ</b> A1a, A3, A7, A9, A10	249,-



## • DENNÍ MENU •

### VÍKENDOVÉ SPECIALITY

Ks	Konfitované KACHNÍ STEHNO na rozmarýnu podávané s bílým zelím, domácí houskový a bramborový knedlík A1a, A3, A7	240,-
	Maso pochází z rodinné kachní a husí farmy z Rohozné na Vysočině. Farma se můžeme pochlubit dlouholetou tradicí v chovu hus a kachen, díky dlouholetým zkušenostem Vám garantují maso té nejvyšší kvality.	
200 g	Grilovaný filet ze SIVENA s bylinkovým máslem podávaný s čerstvou grilovanou zeleninou a omáčkou z citrusů a bílého vína / RYBÁŘSTVÍ KOLÁŘ- ocenění KLASA, ČESKÝ VÝROBEK, TOP DELIKATESA/ A1a, A3, A4	210,-
	Domácí chléb s ořechy a cibulkou	
200 g	Smažená husí játra A1a, A3, A7	159,-
	Doporučujeme domácí bramborový salát	
150 g	Listový salát s kozím sýrem, praženými vlašskými ořechy, cherry rajčaty a hruškami, podávaný s hořčicovo-medovým dresingem, domácí chléb s ořechy a cibulkou VEGETARIÁNSKÉ  A1a, A3, A7, A8c, A10	169,-
3 ks	Domácí kynuté knedlíky plněné jahodami podávané se smetanou a tvarohem, sypané cukrem A1a, A3, A7	149,-

### DĚTSKÁ JÍDLA

120 g	Smažený kuřecí řízek podávaný s bramborovým pyré a čerstvou zeleninou A1a, A3, A7	149,-
2 ks	Domácí kynuté knedlíky plněné jahodami podávané se smetanou a tvarohem, sypané cukrem A1a, A3, A7	129,-

### PŘÍLOHY

Opečené brambory s rozmarýnem sypané parmezánem A7	45,-
Bramborové pyré A7	45,-
Domácí bramborový salát A1a, A3, A9, A10	45,-
Čerstvá grilovaná zelenina	55,-
Salátek z čerstvé zeleniny	55,-
Domácí chléb s ořechy a cibulkou A1a, A3, A7, A8c	40,-
Domácí tatarka a kečup A3, A7	20,-

### DEZERT

Tiramisu s čerstvými jahodami <del>VZKOUSKATE</del> A1a, A3, A7	79,-
Smetanový krém /jablka, švestky, skořice, drobenka/, domácí šlehačka A1a, A3, A7	79,-
Dezert je podávaný ve skle	
Jablečný závin s vanilkovým krémem, mandlemi a domácí šlehačkou A1a, A3, A7, A8a	89,-



Všechny ceny v menu jsou uvedeny v Kč

Obrázek č. 4: Jídelní lístek

Zdroj: autorka



## Příloha č. 3 Dotazník pro bakalářskou práci

### Dotazník pro bakalářskou práci

#### Inovace služeb v Penzionu Zubr

Dobrý den Vážená paní, Vážený pane,

jsem studentkou Vysoké školy obchodní a hotelové v Brně se zaměřením na gastronomii, hotelnictví a cestovní ruch. Touto cestou bych Vás ráda požádala o vyplnění krátkého dotazníku, který zabere pár minut. Dotazník je anonymní a jeho výsledky budou použity pouze jako podklady k mé bakalářské práci na téma Inovace služeb v Penzionu Zubr na Vysočině.

Předem Vám děkuji za spolupráci a Vámi věnovaný čas.

- 1.) Jaké preferujete ubytovací zařízení?
  - a.) hotel
  - b.) penzion
  - c.) ubytování v soukromí
  - d.) jiné
- 2.) Preferujete dovolenou v tuzemsku nebo v zahraničí?
  - a.) tuzemsko
  - b.) zahraničí
- 3.) Co je pro Vás při výběru ubytovacího zařízení nejdůležitější?
  - a.) cena
  - b.) služby, které ubytovací zařízení poskytuje (bazén, dětský koutek)
  - c.) klasifikace ubytovacího zařízení (počet hvězdiček)
  - d.) reference od známých nebo předchozích návštěvníků
  - e.) lokalita
- 4.) Za jakým účelem jezdíte na dovolenou?
  - a.) rekreace a odpočinek
  - b.) poznávání kultury a historie
  - c.) sport
  - d.) příroda
  - e.) návštěva příbuzných a známých

- 5.) Ubytování si nejčastěji rezervujete přes?
- a.) booking.com
  - b.) hotels.com
  - c.) trivago.cz
  - d.) slevový portál (Slevomat)
  - e.) využívám přímo rezervační systém hotelu
  - f.) DoPenzionu.cz
  - g.) Spa.cz
  - h.) jiné
- 6.) Preferujete ubytovací zařízení, kde jsou nabízeny služby wellness?
- a.) ano
  - b.) ne
- 7.) Zvyšuje se v poslední době Váš zájem o jídlo sebou?
- a.) ano
  - b.) ne

#### Otázky přímo k Penzionu Zubr

- 8.) Na základě, čeho jste zvolili služby vybraného penzionu?
- a.) poloha penzionu
  - b.) cena
  - c.) doporučení od známých
  - d.) dobré recenze na internetu
  - e.) jiné
- 9.) Jak na Vás působilo okolí, kde je penzion situován?
- a.) výborně
  - b.) velmi dobře (příjemně)
  - c.) dobře
  - d.) dostatečně (uspokojivě)
- 10.) Byli jste spokojeni s ubytovacími službami v penzionu?
- a.) ano
  - b.) nevyužil jsem ubytovací služby

c.) ne, proč.....

11.) V následující otázce je použita škála, kde 1= nejlepší hodnocení, 5=nejhorší hodnocení.

a.) Jak hodnotíte vybavenost pokojů? 1 2 3 4 5

V případě negativního hodnocení uveďte důvod:

.....

b.) Jak hodnotíte nabídku pokrmů v restauraci? 1 2 3 4 5

V případě negativního hodnocení uveďte důvod:

.....

c.) Jak jste byli spokojeni s personálem penzionu? 1 2 3 4 5

V případě negativního hodnocení uveďte důvod:

.....

12.) Pokud jste navštívili restauraci v penzionu, jak jste byli spokojeni s obsluhou?

a.) ano

b.) nevyužil jsem služby restaurace

c.) ne, proč.....

13.) Doporučily byste penzion Vaším známým?

a.) ano

b.) ne

14.) Byla u Vás při check-outu zjišťována spokojenost s pobytem v penzionu?

a.) ano

b.) ne

15.) Pohlaví

a.) muž

b.) žena

16.) Věk

a.) Méně než 18 let

b.) 18–30 let

c.) 31–40 let

d.) 41–50 let

e.) 51–60 let

f.) 61 let a více

17.) Kraj, ve kterém žijete

a.) Praha

b.) Středočeský kraj

c.) Jihočeský kraj

d.) Plzeňský kraj

e.) Ústecký kraj

f.) Karlovarský kraj

g.) Liberecký kraj

h.) Královéhradecký kraj

i.) Pardubický kraj

j.) Vysočina

k.) Zlínský kraj

l.) Jihomoravský kraj

m.) Olomoucký kraj

n.) Moravskoslezský kraj

Děkuji Vám za Váš čas.

## Příloha č. 4 Návrh na jednotlivé dny v pobytovém balíčku „DOVOLENÁ PLNÁ CHUTI VYSOČINY“

### **1. DEN PŘÍJEZDU NA DOVOLENOU**

v ceně pobytu:

- snídaně a ochutnávka tříchodového menu /sestaveného ze surovin od místních a regionálních dodavatelů/.

Doporučená místa výletu v 1. den příjezdu – Procházka na Dolní a Horní Čepí

- Návštěva kostelu sv. Václava v Dolním Čepí a památníku partyzánů na Horním Čepí, tato obec je nositelem čestného titulu "Partyzánská obec". Mezi lety 1944–1945 v obci a blízkém okolí aktivně působila partyzánská skupina Jerma, Zarevo a Kozina.
- Prohlídka obory nad Horním Čepí / tato farma se zabývá chovem Skotský náhorní skot neboli highland cattle a ovce/.

Obtížnost trasy:

Pěšky: vzdálenost 3,6 km, čas 45 min

Na kole: vzdálenost 3,6 km, čas 25 min

Autem: vzdálenost 7,3 km, čas 15 min

### **2. DEN DOVOLENÉ – VÝLET ZA MÍSTNÍMI SUROVINAMI**

v ceně pobytu:

- snídaně a ochutnávka tříchodového menu /sestaveného ze surovin od místních a regionálních dodavatelů/.

Doporučená místa výletu v 2. den – Výlet za místními surovinami

- Návštěva místní ovocnářské firmy Zdeňka Loukoty – po předchozí domluvě je možná prohlídka ovocných sadů, včelína nebo návštěva výroby ujčovského moštu.

Obtížnost trasy:

Pěšky: vzdálenost 1,5 km, čas 15 min

Na kole: vzdálenost 1,5 km, čas 7 min

Autem: vzdálenost 1,5 km, čas 2 min

- Návštěva Sedlářova pekařství ve Věchnově – menší rodinná firma zaměřující se na kvalitu všech svých výrobků.

Obtížnost trasy:

Pěšky: vzdálenost 6,2 km, čas 1:15 hod

Na kole: vzdálenost 6,2 km, čas 45 min

Autem: vzdálenost 6,2 km, čas 20 min

- Výlet na Mitrov a okolí– možnost prohlídky stáda masného hovězího skotu Angus a ochutnávka přímo tohoto masa v jejich restauraci. Dále mohou návštěvníci navštívit Penzion Podmitrov, kde najdou dětský zábavní park, mini ZOO a zříceninu hradu Mitrov.

Obtížnost trasy:

Pěšky: vzdálenost 18 km, čas 3:35 hod

Na kole: vzdálenost 18 km, čas 2 hod

Autem: vzdálenost 21 km, čas 30 min

### **3.DEN DOVOLENÉ – VÝLET ZA POZNÁNÍM MIKROREGIONU BYSTRICKA**

v ceně pobytu:

- snídaně a večeře.

Doporučená místa výletu v 3. den – Výlet za poznáním mikroregionu Bystřicka.

- Návštěva Vírského údolí s prohlídkou Vírské přehrady

Obtížnost trasy:

Pěšky: vzdálenost 13 km, čas 2:30 hod

Na kole: vzdálenost 13 km, čas 45 min

Autem: vzdálenost 13 km, čas 20 min

- Návštěva Penzionu u Klujů ve Žlebech – zde se můžete občerstvit a ochutnat pivo z pivovaru Chotěboř, které je držitelem značky „Regionální produkt Vysočiny“.

Obtížnost trasy:

Pěšky: vzdálenost 12,5 km, čas 2:20 hod

Na kole: vzdálenost 12,5 km, čas 40 min

Autem: vzdálenost 12,5 km, čas 15 min

- Návštěva rozhledny Horní Les u Rovečného s výhledy na celé místní okolí – na ocelovou věž vede 201 ocelových schodů, které se točí po směru hodinových ručiček, ve výšce 38 metrů.

Obtížnost trasy:

Pěšky: vzdálenost 15,5 km, čas 3:10 hod

Na kole: vzdálenost 15,5 km, čas 1:30 hod

Autem: vzdálenost 12,5 km, čas 1 hod

- Návštěva rozhledny Karasín s výhledy na celé okolí Bystřicka – na zděnou rozhlednu vede 128 schodů ve výšce 25 metrů.

Obtížnost trasy:

Pěšky: vzdálenost 14 km, čas 2:40 hod

Na kole: vzdálenost 14 km, čas 1:30 hod

Autem: vzdálenost 14 km, čas 20 min

- Výlet do návštěvnického centra EDEN

Obtížnost trasy:

Pěšky: vzdálenost 11 km, čas 2:10 hod

Na kole: vzdálenost 11 km, čas 1:20 hod

Autem: vzdálenost 11 km, čas 15 min

#### **4.DEN DOVOLENÉ – VÝLET ZA MÍSTNÍMI PAMÁTKAMI RODU PERNŠTEJNŮ**

v ceně pobytu:

- snídaně a večeře,
- možnost přichystání špekáčků od firmy Sláma (držitel značky kvality KLASA), u zřícenin hradů se nacházejí ohniště, kde je možnost špekáčky připravit.

Návrh plánu čtvrtého dne je sestaven z celodenního výletu po zříceninách hradů v blízkém okolí, kterými jsou hrady Zubštejn, Aueršperk, Pyšolec a Dalečín.

Doporučené místa výletu v 4. den – Výlet za místními památkami rodu Pernštejnů

- Výlet na zříceninu Zubštejn – nejnápadnější hradní zřícenina na Bystřicku, svým rozsahem a zejména dochováním mohutných pozůstatků obytného paláce a vstupní věže se řadí mezi nejvýznamnější památky středověkých dějin mikroregionu Bystřicka. Zubštejn je rozsáhlou zříceninou, která se nalézá na výrazném horském hřbetu mezi vesnicemi Pivonicemi a Kobylnicemi v nadmořské výšce cca 688 metrů.

Obtížnost trasy:

Pěšky: vzdálenost 7,5 km, čas 1:35 hod

Na kole: vzdálenost 7,5 km, čas 45 min

Autem: vzdálenost 7,5 km, čas 10 min

- Výlet ze zříceniny Zubštejn na zříceninu Aueršperk – Aueršperk vystavěl rod Pernštejnů. Archeologickými nálezy je jeho vznik datován do 2. poloviny 13. století.

Obtížnost trasy:

Pěšky: vzdálenost 3,3 km, čas 50 min

Na kole: vzdálenost 3,3 km, čas 20 min

- Výlet ze Zříceniny Aueršperk na zříceninu Pyšolec – Zbytky Pyšolce se tyčí vysoko nad řekou, Svratka je tu obtéká ze tří stran a chrání společně se skalnatými srázy.

Obtížnost trasy:

Pěšky: vzdálenost 6,5 km, čas 2:20 hod

Na kole: vzdálenost 8 km, čas 40 min

- Výlet ze Zříceniny Pyšolec na zříceninu Dalečín – hrad Dalečín nedaleko Bystřice nad Pernštejnem se nazýval Tolenstein. Vnější zeď kruhového hradního paláce se dochoval téměř v původní výšce, proto i dnes působí pořád monumentálně. Zeď je horizontálně členěna dvěma řadami otvorů po trámech pater a směrem k řece se v prvním a druhém patře otevírá velkými okny někdejšího hradního paláce.

Obtížnost trasy:

Pěšky: vzdálenost 11 km, čas 2:40 hod

Na kole: vzdálenost 11 km, čas 1 hod

## **5.DEN DOVOLENÉ – VÝLET PLNÝ ADRENALINU V ÚDOLÍ ŘEKY SVRATKY**

v ceně pobytu:

- snídaně a večeře,
- možnost 30 % sleva na zapůjčení sportovních pomůcek a vybavení od firmy Adrex.

Pátý den dovolené je možné využít „akčnější“ formou zábavy. Obchodním partnerem Penzionu Zubr je firma Adrex, kde si mohou hosté zapůjčit kola, elektrické koloběžky, lezecké pomůcky a další.

Doporučené místa výletu v 5. den – Výlet plný adrenalinu v údolí řeky Svratky

- Výlet za adrenalinovými sporty do Víru Adrex Base Camp – Adrex Base Camp je unikátní testovací centrum a půjčovna materiálu v jednom. Ve Vírě nedaleko



přehradu jsou vystavěni tři cvičné Ferraty – Via Ferrata Ledová stěna, Via Ferrata Jezerní stěna a Via Ferrata Horní vyhlídka. Ferraty je součástí 4 km dlouhé trasy, která je vedena přes hráz Vířské přehradu, okruhy jsou zaměřovány na formu horolezectví přinášející "zážitkové lezení" pro celou rodinu s možností výběru obtížnosti trasy.

Obtížnost trasy:

Pěšky: vzdálenost 12 km, čas 2:20 hod

Na kole: vzdálenost 12 km, čas 40 min

Autem: vzdálenost 12 km, čas 15 min

- Návštěva Šiklova mlýna – Šikland je komplex zábavních areálů s největší nabídkou služeb a zábavy v České republice.

Obtížnost trasy:

Pěšky: vzdálenost 18 km, čas 3:45 hod

Na kole: vzdálenost 18 km, čas 2:30 hod

Autem: vzdálenost 23,5 km, čas 30 min

## **6.DEN DOVOLENÉ – VÝLET ZA TRADIČNÍMI PRODUKTY**

v ceně pobytu:

- ochutnávka tříchodového menu /sestaveného ze surovin od místních a regionálních dodavatelů/,
- dárek v podobě medových perníčků od firmy Dobruška z Vysočiny, jež jsou držitelé certifikátu „VYSOČINA regionální produkt“.

Doporučené místa výletu v 6. den – Výlet za tradičními produkty

- Návštěva Olejového Mlýna Petráveč ve Velkém Meziříčí a prohlídka okolí –Rozvíjí nové myšlenky a postupy, aby dali vzniknout špičkovým výrobkům té nejvyšší kvality. Tyto výrobky (mák, kmín, olej z bílých máků a kmínový olej) jsou oceněny certifikáty „Regionální potravina Vysočiny“ a certifikátem kvality „Klasa“.

Obtížnost trasy:

Na kole: vzdálenost 47 km, čas 3:20 hod

Autem: vzdálenost 44 km, čas 1 hod

- Výlet na Kozí farmu Dvůr Ratibořice u Třebíče – skoro šest set kusů koz bílých krátkosrstých obývá Kozí farmu Dvůr Ratibořice. Specializují se tam nejen na chov koz,

ale také na produkci výrobků z koziho mléka, z nichž celá řada je označena značkou BIO. Kozí mléko se zpracovává v mlékárně, která je součástí farmy a sortiment výrobků je široký, od mléka až po jogurty nebo sýry. Po předchozí domluvě je možné poznat život na farmě formou exkurze, jejíž součástí je návštěva stáji se zvířaty a ochutnávka výrobků z koziho mléka. Farmu lze navštívit v sobotu a větší skupiny potom kdykoliv po domluvě.

Obtížnost trasy:

Na kole: vzdálenost 78 km, čas 6 hod

Autem: vzdálenost 81 km, čas 1:30 hod

Příloha č. 5 ukázka Penzionu Zubr:



*Obrázek č. 5: Penzion Zubr a zahrada, Zdroj: autorka*



*Obrázek č. 6: Restaurace penzionu, Zdroj: autorka*



*Obrázek č. 7: Penzion Zubr, Zdroj: autorka*