



Ekonomická
fakulta
Faculty
of Economics

Jihočeská univerzita
v Českých Budějovicích
University of South Bohemia
in České Budějovice

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích
Ekonomická fakulta
Katedra obchodu, cestovního ruchu a jazyků

Diplomová práce

Dopad COVID-19 na ubytovací služby

Vypracovala: Bc. Tereza Malátová
Vedoucí práce: doc. Ing. Hana Doležalová Ph.D.

České Budějovice 2022

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH

Ekonomická fakulta

Akademický rok: 2020/2021

ZADÁNÍ DIPLOMOVÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: Bc. Tereza MALÁTOVÁ
Osobní číslo: E19140
Studijní program: N6208 Ekonomika a management
Studijní obor: Obchodní podnikání
Téma práce: Dopad COVID-19 na ubytovací služby
Zadávající katedra: Katedra obchodu, cestovního ruchu a jazyků

Zásady pro vypracování

Cíl práce:

V práci bude analyzován vliv pandemie COVID-19 na zařízení poskytující ubytovací služby. Bude detekován dopad vládních opatření v provozní i ekonomické rovině a míra kompenzace ztrát podnikatelským subjektům formou podpůrných programů. Předmětem analýzy budou ubytovací zařízení v rámci vybraného regionu. Součástí práce bude případová studie zaměřená na konkrétní ubytovací zařízení. Na základě analýz bude zhodnocena situace vyvolaná pandemií v tomto segmentu podnikání a navržena doporučení pro obdobné krizové situace.

Metodický postup:

1. Studium teoretických východisek
2. Zpracování literární rešerše
3. Sběr dat
4. Vyhodnocení dat
5. Návrhy a formulace závěru

Rámcová osnova:

1. Úvod. 2. Literární rešerše. 3. Cíle a metody. 4. Analýza a syntéza poznatků z vlastního zkoumání. 5. Vlastní návrhy. 6. Závěr. 7. Seznam literatury. 8. Přílohy.

Rozsah pracovní zprávy: 60 – 80 stran
Rozsah grafických prací: dle potřeby
Forma zpracování diplomové práce: tištěná

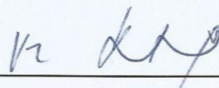
Seznam doporučené literatury:

Antušák, E., & Vilášek, J. (2016). *Základy teorie krizového managementu*. Praha: Karolinum
Beránek, J., & Kotek, P. (c2007). *Řízení hotelového provozu*. Praha: Grada Publishing
Šefčík, V., & Jeřábek, T. (2017). *Management služeb hotelnictví a cestovního ruchu – vybrané kapitoly*. Český Těšín: 2 Theta
Taranda, P. (2020). *Podnikání a koronavirus*. Český Těšín: Poradce
Váchal, J., & Vochozka, M. (2013). *Podnikové řízení*. Praha: Grada Publishing
Zuzák, R. (2015). *Krizový management*. Praha: Vysoká škola ekonomie a managementu

Vedoucí diplomové práce: doc. Ing. Hana Doležalová, Ph.D.
Katedra obchodu, cestovního ruchu a jazyků

Datum zadání diplomové práce: 22. ledna 2021

Termín odevzdání diplomové práce: 17. dubna 2021



doc. Dr. Ing. Dagmar Škodová Parmová
děkanka

JIHOČESKÁ UNIVERZITA
ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
EKONOMICKÁ FAKULTA
Studentůvská 10

670 02 České Budějovice



Ing. Roman Švec, Ph.D.
vedoucí katedry

V Českých Budějovicích dne 22. ledna 2021

Prohlášení

Prohlašuji, že svou diplomovou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své diplomové práce, a to - v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne

.....

Bc. Tereza Malátová

Poděkování

Ráda bych poděkovala doc. Ing. Haně Doležalové, Ph.D. za odborné vedení, trpělivost a ochotu při zpracování diplomové práce.

Obsah

1	Úvod	9
2	Teoretická část	10
2.1	Cestovní ruch.....	10
2.2	Ubytovací služby.....	11
2.2.1	Kategorizace ubytovacích zařízení	12
2.2.2	Řízení hotelového provozu	12
2.3	Krizový management.....	13
2.3.1	Krizové plánování.....	14
2.3.2	Řešení krize.....	15
2.4	COVID-19	17
2.4.1	Onemocnění	17
2.4.2	Průběh pandemie a vládní opatření v České republice.....	19
2.4.3	Dopad na ubytovací služby	21
2.5	Kompenzační programy.....	24
2.5.1	COVID – Ubytování.....	24
2.5.2	COVID - Ubytování II	25
2.5.3	COVID – Nájemné	26
2.5.4	Antivirus.....	27
2.5.5	COVID – Nepokryté náklady	29
2.5.6	COVID 2021	29
3	Metodika.....	31
4	Praktická část	32
4.1	Vyhodnocení dotazníkového šetření	32
4.1.1	Identifikační otázky	32
4.1.2	Dopad na ubytovací služby	37

4.2	Srovnání výsledků dotazníkového šetření s publikovanými studiemi a statistikami	67
4.2.1	Statistiky ČSÚ.....	67
4.2.2	Dopad COVID-19 na ubytovací zařízení ve Spojeném království.....	68
4.2.3	Dopad COVID-19 na pohostinství v Polsku.....	69
4.3	Vyhodnocení hypotéz	71
4.4	Dopad COVID-19 na konkrétní ubytovací zařízení	74
5	Návrhy a doporučení	79
5.1	Digitalizace.....	79
5.2	Zapojení do programu STAY SAFE.....	80
5.3	Zaměření na mladé cestovatele	81
6	Závěr.....	83

1 Úvod

V posledních několika desetiletích došlo k četným krizím a katastrofám, které negativně ovlivnily sektor cestovního ruchu. Země po celém světě zažily přírodní katastrofy, finanční krize, násilné útoky a krize veřejného zdraví. Dne 31. prosince 2019 byl v Číně zaznamenán první případ nákazy koronavirem, který se začal šířit do celého světa. O dva měsíce později se tento virus vyskytl také v České republice a vznikla tak nejistá a nestabilní situace. Aby zmírnila dopady pandemie, vláda začala omezovat volný pohyb osob, nařídila nošení roušek a omezila poskytování služeb. Řada podniků zůstala zcela uzavřena a byla vyhlášena přísná opatření pro provozování podnikatelské činnosti ve vybraných odvětvích, včetně odvětví cestovního ruchu a pohostinství.

COVID-19 měl značný ekonomický dopad na ubytovací zařízení po celém světě. Nařízení sociálního distancování, příkazy k pobytu doma, omezení cestování a mobility vedlo k prudkému poklesu obsazenosti ubytovacích zařízení a jejich tržeb. Pandemie koronaviru způsobila výrazné narušení hotelového provozu, ovlivnila poptávku po ubytovacích službách a chování hostů i finanční stabilitu ubytovacích zařízení a jejich zaměstnanců.

Tato práce se zaměřuje na zkoumání dopadů, které měla pandemie COVID-19 na sektor ubytování. Teoretická část představuje literární rešerši, která je zaměřena na cestovní ruch, ubytovací služby a zařízení, pandemii COVID-19, vládní opatření a kompenzační programy. Praktická část se zaměřuje na dopady pandemie COVID-19 na oblast ubytovacích služeb, které jsou zkoumány prostřednictvím dotazníkového šetření mezi provozovateli ubytovacích zařízení v určitém regionu a analýzy dopadů na konkrétní ubytovací zařízení. Závěr práce představuje návrhy a doporučení pro ubytovací zařízení související s pandemií COVID-19.

2 Teoretická část

2.1 Cestovní ruch

„Cestovní ruch představuje činnost lidí, spočívající v cestování a pobytu mimo místo jejich obvyklého pobytu po dobu kratší jednoho roku za účelem využití volného času, obchodu a jinými účely.“ (Kotíková, 2013)

Rozlišujeme cestovní ruch domácí a zahraniční, které se dále dělí na příjezdový a výjezdový cestovní ruch. Cestovní ruch se odehrává v určité geografické oblasti. Pokud je tento prostor omezen územím státu, hovoříme o domácím cestovním ruchu, který představuje pohyb a pobyt obyvatel určitého státu na jeho území bez překračování státních hranic. Pokud se cílová destinace nachází mimo území dané země, mluvíme o zahraničním cestovním ruchu, který představuje pohyb a pobyt obyvatel dané země na území jiné země, při účasti na zahraničním cestovním ruchu jsou státní hranice překročeny. V rámci zahraničního cestovního ruchu dále rozlišujeme cestovní ruch příjezdový, kdy zahraniční účastníci cestovního ruchu přijíždějí na území konkrétní země, a cestovní ruch výjezdový, kdy obyvatelé konkrétní země odjíždějí a pobývají v zahraničí (Kotíková, 2013).

Podle Beránka (2013a) je trh cestovního ruchu dílčím trhem, který se stejně jako agregátní trh skládá z nabídky a poptávky. Hlavními subjekty trhu cestovního ruchu jsou kupující, prodávající a zprostředkovatelé a objekty trhu jsou služby a komodity cestovního ruchu, které jsou hlavním předmětem směny.

Nabídka trhu cestovního ruchu zahrnuje atraktivitu dané kulturně historickým vývojem a přírodními podmínkami. Kromě toho nabídku tvoří vybavenost, která má za úkol atraktivitu doplnit a umožnit její využití. Na nabídkové straně trhu působí společně ubytovací a stravovací zařízení, dopravní společnosti, zprostředkovatelé a další společnosti poskytující služby. S rostoucím počtem subjektů na straně nabídky bývá trh nasycený a podniky cestovního ruchu musí poskytovat vysoce kvalitní a inovativní produkty, aby zůstaly konkurenceschopné (Beránek, 2013).

Poptávku vytvářejí stále informovanější a náročnější účastníci cestovního ruchu. Nechtějí se již spokojit s nabídkami hromadných zájezdů, které pro ně nejsou šité na míru. Zvyšuje se tedy tlak nejen na kvalitu, ale i na druh služeb a strana nabídky musí plně reagovat na rostoucí požadavky zákazníků. Ubytovací, hotelový a restaurační

průmysl je nejdůležitějším odvětvím cestovního ruchu v národním hospodářství. Ubytovací služby jsou základní podmínkou rozvoje cestovního ruchu (Beránek, 2013).

2.2 Ubytovací služby

Za ubytovací služby považujeme služby, které poskytují krátkodobé ubytování a další pohostinské služby, jako jsou hotely, ubytovny, kempy a apartmány k pronájmu, jakož i další soukromá ubytovací zařízení. Poskytování ubytovacích služeb je významným předpokladem rozvoje především pobytového cestovního ruchu. Jejich cílem je poskytnout přenocování nebo dočasné ubytování účastníkům cestovního ruchu mimo jejich trvalé bydliště a zároveň uspokojit další potřeby související s přenocováním nebo přechodným ubytováním, zejména potřeby stravování (Orieška, 2010).

Základní podmínkou pro poskytování ubytovacích služeb je existence veřejných ubytovacích zařízení, jejichž cílem je vytváření zisku, nebo neziskových ubytovacích zařízení, která poskytují ubytování většímu počtu účastníků cestovního ruchu. Ubytovací zařízení lze definovat jako místa, která poskytují placené (zpravidla krátkodobé) ubytování všem kategoriím turistů. Kromě ubytovacích služeb poskytují další služby - stravovací, společenské a zábavní, relaxační, konferenční a veškeré související služby. Mohou existovat jako individuální ubytovací zařízení nebo mohou být vybudovány ve spojení se stravovacím zařízením. Kromě již zmíněných typů mohou účastníci cestovního ruchu navštěvovat soukromá ubytování (chaty, chalupy) nebo využívat ubytovací prostředky (stany, karavany). Ubytovací jednotka je základem ubytovacího zařízení. Ubytovací jednotkou se rozumí samostatný pokoj nebo skupina místností, které svým technickým uspořádáním a vybavením splňují požadavky na přechodné ubytování a jsou k tomuto účelu určeny (Orieška, 2010).

2.2.1 Kategorizace ubytovacích zařízení

První z kategorií ubytovacích zařízení je hotel, za který považujeme ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji, poskytující přechodné ubytování a související služby (zejména stravovací) zákazníkům a je rozdělen do pěti tříd. Druhou kategorií je hotel garni, což je ubytovací zařízení s minimálně 10 pokoji, nabízející přechodné ubytování s omezenou nabídkou stravování (minimálně snídaně), rozdělené do čtyř tříd (Křížek & Neufus, 2014).

Motel je ubytovací zařízení s minimálně 10 pokoji pro hosty, specializující se na přechodné ubytování a související služby pro motoristy a dělí se do čtyř tříd. Nemovitost se obvykle nachází v blízkosti silnice, kde je možné zaparkovat, recepce a restaurace mohou být umístěny mimo ubytovací část. Penzion je ubytovací zařízení, které hostům nabízí minimálně 5 a maximálně 20 pokojů s omezeným rozsahem doplňkových služeb (např. bez stravování) a je rozděleno do čtyř tříd. Další kategorií je ubytovací zařízení zvané botel, které se nachází na trvale zakotvené osobní lodi a je rozděleno do čtyř tříd. Mezi další ubytovací zařízení patří kempy, chatové osady a turistické ubytovny (Křížek & Neufus, 2014).

2.2.2 Řízení hotelového provozu

Mezi klíčové oblasti řízení provozu hotelu patří hosté, zaměstnanci a aktiva. Aktiva uspokojují potřeby zákazníků prostřednictvím znalostí a dovedností personálu. U hostů se cílí na zajištění jejich spokojenosti, u aktiv je důležitá jejich ochrana před možnými hrozbami a u personálu je cílem udržení a zlepšování jejich výkonnosti, znalostí a dovedností. Tyto oblasti se doplňují a překrývají a jejich vzájemné vztahy jsou primárními cíli řízení. Vztah zaměstnanec-zákazník vytváří oblast služeb, vztah zaměstnanec-aktiva ovlivňuje oblast produktivity a působení aktiv a zákazníků vytváří oblast příjmů. Interakce těchto tří oblastí vytváří oblast kvality (Beránek & Kotek, 2003).

Zákazníci jsou klíčovou oblastí a dělí se do několika kategorií. Jedná se o hotelové hosty, kteří bydlí přímo v hotelu, dále o hosty, kteří využívají stravovací a jiné služby, a o společnosti, se kterými hotel spolupracuje (cestovní kanceláře a agentury). Jak již bylo zmíněno dříve, podstatou zákazníků je uspokojit jejich potřeby. Tato oblast patří spíše do oblasti marketingu a její podstatou je poskytovat služby, které nejlépe

odpovídají potřebám zákazníků. Aktiva zahrnují hotel jako budovu, jeho vybavení, zařízení a zásoby, investovaný kapitál a provozní výnosy. Majetek přispívá k úspěchu hotelového podnikání prostřednictvím svého konceptu a designu a úkolem manažera je zajistit, aby aktiva efektivně uspokojovala potřeby a očekávání hostů i v budoucnu (Beránek & Kotek, 2003).

K hlavním úkolům manažera v oblasti pracovních sil patří udržování a zvyšování výkonnosti pracovníků. Důležitým úkolem manažera je využít lidský kapitál co nejefektivněji z důvodu vysokého podílu mezd na nákladech. Z pohledu výkonnosti pracovníků je třeba brát v úvahu jak výkonnost jednotlivců, tak i celého kolektivu, jelikož dobrá týmová práce nezávisí pouze na výkonnosti jednotlivých členů, ale také na mnoha jiných faktorech. Slabá výkonnost pracovníků negativně ovlivňuje výkonnost celého hotelu. Základem dosažení odpovídající výkonnosti pracovníků je vyrovnaný vztah mezi plněním zadaných úkolů a osobním uspokojením pracovníka (Beránek & Kotek, 2003).

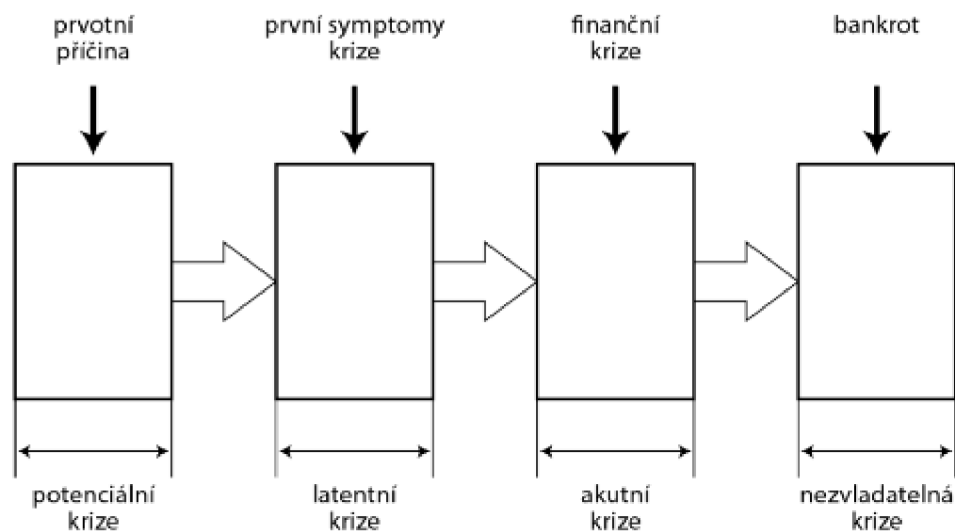
2.3 Krizový management

Krizové řízení se týká identifikace hrozby pro organizaci a její zainteresované strany za účelem efektivní reakce na ni. Kvůli nepředvídatelnosti globálních událostí se mnoho moderních organizací pokouší identifikovat potenciální krize dříve, než nastanou, aby vytvořily plány, jak se s nimi vypořádat. Pokud dojde ke krizi, musí být organizace schopna drasticky změnit kurz, aby přežila. Krize COVID-19 se stala učebnicovým příkladem krizového managementu. Podniky po celém světě byly nuceny zavřít, miliony zaměstnanců byly poslány domů a základní služby měly potíže s fungováním. Jakýkoli podnik, velký nebo malý, se může dostat do problémů, které negativně ovlivní jeho provoz (Crisis management, 2021).

Krizové řízení je specifický soubor metod, přístupů a nástrojů používaných manažery k zajištění řádného fungování podniku v případě nepříznivých následků vyplývajících z eskalace hrozeb. Krizové řízení je ucelený soubor přístupů, praktických rad a metod zaměřených na snížení pravděpodobnosti vzniku krize, minimalizaci rozsahu škod a doby trvání krize. Nedílnou součástí krizového řízení je také odstraňování následků negativních krizových faktorů, obnova systému a jeho uvedení do nového normálu (Antušák & Vilášek, 2016).

Níže uvedené schéma ukazuje všechny po sobě jdoucí fáze krize. Jejich trvání má tendenci se lišit. Pokud se potenciální krize chápe jako krize, pak se jedná o krizi trvalou. Je vždy přítomna v každé společnosti. Latentní fáze vyvolává dojem, že se ve firmě nic nenormálního nestalo a vzniklé problémy jsou obecné problémy, které nevyžadují zvláštní pozornost a zavedení opatření. Jsou známy případy, kdy společnosti procházejí latentní fází několik let, než vstoupí do akutní fáze. Někdy do této fáze vstoupí velmi náhle a prudce. Společnost dlouho osciluje mezi latentní a akutní fází, pak stačí malý impuls, který způsobí posun a začne nerovnovážný růst. Třetí i čtvrtá fáze mají obvykle mnohem kratší dobu trvání (Zuzák & Königová, 2009).

Obrázek 1: Fáze krize



Zdroj: Zuzák & Königová, 2009

2.3.1 Krizové plánování

Krizové plánování splňuje tři základní úkoly:

1. Krizové plánování dává krizovým manažerům a týmům mimořádné právní a administrativní pravomoci jednat; v rámci každé organizace by tyto pravomoci měly být zakotveny v příslušných vnitřních předpisech, např. v krizových plánech.
2. Krizový plán poskytuje vodítko pro provádění vhodné reakce na mimořádné události.

3. Krizové plány zavádějí systémy, které pomáhají krizovým manažerům zmírnit dopad mimořádné události a zabránit tomu, aby tato událost přerostla v krizi nebo sérii krizí (Smejkal & Rais, c2006).

Krizový plán je soubor postupů, který řeší očekávané události, jež jsou posuzovány na základě analýzy rizik. Obecné principy pro každou událost určují cíle, kterých má být dosaženo, posloupnost rozhodnutí a zásahů, které mají být učiněny, když k události dojde, a soubory údajů, které umožňují tato rozhodnutí a zásahy učinit. Je zřejmé, že správnou prezentací těchto rozhodnutí a zásahů by byl logický diagram, ten však nerespektuje zásady přehlednosti a rychlé dostupnosti. Mnoho rozhodnutí a intervencí může být založeno na výsledcích předchozích rozhodnutí a zásahů. Tyto vztahy pak vysvětluje matice odpovědnosti (Smejkal & Rais, c2006).

Krizový plán je nutné neustále revidovat, udržovat, testovat, trénovat a nacvičovat. Postupy pro další očekávané události jsou postupně doplňovány do krizového plánu, které jsou vyhodnocovány podle měnících se podmínek, sociální situace, vývoje společnosti - tedy na základě permanentní (opakující se) analýzy rizik. Krizové plány by měly být udržovány prostřednictvím pravidelných kontrol a aktualizací, aby byla zajištěna jejich trvalá platnost a účinnost. Měla by být stanovena odpovědnost za pravidelné přezkoumání každého krizového plánu. Po změnách vnitřních nebo vnějších podmínek organizace (dosud nepromítnutých do krizového plánu) je nutné jej odpovídajícím způsobem aktualizovat (Smejkal & Rais, c2006).

2.3.2 Řešení krize

Pro řešení krize je k dispozici řada postupů, jejichž použití se odvíjí od stavu vývoje krize a míry dopadu krize na podnikání. V krizovém řízení, kdy vývojem krize nebyly vyčerpány zdroje a potenciál společnosti a stabilita společnosti nebyla vážně ohrožena, je konsolidace společnosti poměrně jednoduchým způsobem řešení krize. Účelem **konsolidace** je posílit pozici společnosti a zabránit jejímu zhoršování odstraněním zdroje problému. **Revitalizací** se rozumí zásahy v situaci, kdy se podnik pohybuje „na hraně“ a stagnuje a tato situace následně může vyústit do krize, nebo je v počáteční akutní krizi. Revitalizace se rovněž doporučuje provádět v situaci ještě před stagnací podniku. Cílem je nastartování růstu a posílení pozice, např. v některých podnikových oblastech. **Fúze** znamená spojení zpravidla dvou podniků. Spojí se s jiným podnikem a vytvoří nový celek, do kterého fúzující podniky přinášejí jak svá hodnotná aktiva,

tak pasiva. Fúze může vyřešit problém platební neschopnosti, ale jako taková je poměrně náročným procesem (Zuzák, 2015).

Restrukturalizace podniku je nezbytná v klasické krizi, kdy je podnik v kritické fázi a rozhoduje se o jeho přežití. V podnikání musí dojít k zásadní změně, zejména v podobě vyřazení nemocného organismu z podnikání a posílení zdravé a životaschopné části. Nemocná část podnikání není vyléčena, ale v podstatě odstraněna. **Sanace** znamená výběr vhodných opatření, za účelem odstranění ztrát společnosti nebo zvrácení nepříznivého vývoje společnosti, ohrožujícího existenci společnosti, vhodnými opatřeními. Cílem je zabránit vývoji, který vede k bankrotu, a vrátit společnost alespoň na úroveň před krizí. **Likvidaci** řeší majitel podniku v situaci, kdy je podnik v krizi a majitel chce zabránit dalšímu zhoršování, zejména závazků vůči věřitelům a tedy očekávanému úpadku. Výsledkem likvidace je uspokojení všech věřitelů včetně státu, dodavatelů a vypořádání se s vlastníky (Zuzák, 2015).

V akutní fázi krize se podniku nedostávají finanční zdroje. Primárním cílem krizového manažera je tyto zdroje lokalizovat. Kvalifikovaní manažeři mají často jasnou představu o tom, jak toho dosáhnout a nabízí se jim celá řada postupů. První je snaha o snižování nákladů. Obvykle se nejprve snižují náklady na vzdělávání, reklamu a služební cesty. Dochází i ke snižování platů, v praxi to většinou neplatí pro vyšší manažery. Dochází také k prodeji majetku, zejména nemovitostí, pozemků, celých divizí a továren. Prodejem ztrácí podnik natrvalo svůj majetek, a proto je nutné do budoucna taková rozhodnutí zvážit (Zuzák, 2015).

V době krize často dochází k propouštění zaměstnanců. Tento přístup má několik negativních stránek. Zaměstnancům se musí vyplatit odstupné, dojde ke ztrátě zapracovaných pracovníků, zvyšují se náklady na zapracování nových zaměstnanců a propouštění negativně ovlivní efektivitu práce zaměstnanců a image společnosti. Další možností je posunutí termínů splátek závazků. U obchodních partnerů, se kterými má společnost dlouhodobě dobré obchodní vztahy, je možné odložit platbu vyúčtování. Dalším způsobem, jak získat finanční prostředky, je prodej zásob. Zásoby nepotřebného materiálu a náhradních dílů, stejně jako zásoby hotového zboží na skladě se sníží, dojde k prodeji i za nižší ceny, ale za hotové peníze nebo s krátkou dobou splatnosti (Zuzák, 2015).

2.4 COVID-19

2.4.1 Onemocnění

COVID-19, onemocnění způsobené virem SARS-CoV-2, se objevilo koncem roku 2019 a velmi rychle se rozšířilo po celém světě. Během prvních dvou let pandemie COVID-19 bylo celosvětově hlášeno více než 450 milionů případů, z toho více než 100 milionů jen v Evropské unii. SARS-CoV-2 se šíří především kapénkami dýchacích cest, včetně aerosolů, od nakažené osoby, která kýchá, kašle, mluví, zpívá nebo dýchá v těsné blízkosti jiných osob. Kapénky mohou být vdechnuty nebo se mohou usadit v nose a ústech nebo na očích (COVID-19, 2022).

Příznaky COVID-19 mohou nabývat různé intenzity, od žádných (asymptomatických) až po horečku, kašel, bolest v krku, celkovou slabost, únavu a bolest svalů, ztrátu čichu a chuti. Nejzávažnější případy mohou vést k dušnosti v důsledku zápalu plic a syndromu akutní respirační tísně, jakož i k dalším komplikacím, které mohou vést až k úmrtí. Infekce také může být způsobena kontaktem s povrchy kontaminovanými kapénkami (COVID-19, 2022).

Nakažená osoba může virus přenášet až dva dny předtím, než se u ní projeví příznaky, i v době, kdy příznaky má. SARS-CoV-2 lze zjistit 1 až 3 dny před začátkem příznaků. Detekce viru však nemusí nutně znamenat, že je osoba infekční a schopná šířit virus na ostatní. Důkazy naznačují, že lidé se stávají infekčními přibližně 48 hodin před začátkem příznaků, ale nejvíce infekční jsou v okamžiku, kdy se u nich projeví příznaky, a to i v případě, že jsou mírné a nespecifické. Dostupné údaje naznačují, že dospělí s mírným až středně těžkým průběhem viru COVID-19 zůstávají infekční nejdéle 10 dní po začátku příznaků. Tento odhad byl stejný i pro varianty vzbuzující obavy, jako jsou Delta a Omicron (COVID-19, 2022).

Během této pandemie se na celém světě vyskytlo mnoho variant viru, který způsobuje COVID-19. Mezi nejznámější patří Delta a Omicron. Omicronová subvarianta viru COVID-19 se stala jedním z dominantních kmenů viru a je to dosud nejsnáze se šířící kmen, který se dokáže vyhnout imunitě vůči infekci a očkování. Omicron se šíří mnohem snadněji než ostatní varianty. Každý, kdo je nakažen tímto virem, bez ohledu na stav očkování nebo na to, zda má či nemá příznaky, může virus šířit na ostatní. Dostupné údaje naznačují, že tato varianta může způsobit opětovnou infekci, a to i u osob, které se z COVID-19 vyléčily. Příznaky jsou podobné, jako u jiných

variant. Podle dostupných údajů způsobuje Omicron obecně méně závažná onemocnění, nicméně prudký nárůst případů může vést ke zvýšení počtu hospitalizací a úmrtí (Variants of the Virus, 2021).

Varianta Delta, která pochází z Indie, se začala rychle šířit zhruba v polovině června 2021. Příznaky Delta varianty se zdají být stejné jako u původní verze COVID-19. Lékaři však pozorovali, že lidé onemocní rychleji, zejména pak mladší osoby. Nedávný výzkum zjistil, že delta varianta roste rychleji - a v mnohem větším množství - v dýchacích cestách. Pokud se očkovaní lidé nakazí variantou delta, jsou obvykle buď bez příznaků, nebo mají velmi mírné příznaky. Jejich příznaky se podobají spíše příznakům běžného nachlazení, jako je kašel, horečka nebo bolest hlavy, navíc s výraznou ztrátou čichu (Delta variant: Things you should know about this COVID-19 strain, 2022).

Pro zabránění infekci a zpomalení přenosu je nejlepší postupovat takto:

- Nechat se očkovat.
- Zůstat alespoň 1 metr od ostatních, i když nevypadají, že jsou nemocní.
- Nosit správně nasazenou masku, když není možný fyzický odstup nebo když se lidí nacházejí ve špatně větraném prostředí.
- Upřednostňovat otevřené, dobře větrané prostory před uzavřenými.
- Pravidelně si mýt ruce mýdlem a vodou nebo je čistit dezinfekčním prostředkem na ruce na bázi alkoholu.
- Při kašli nebo kýchání si zakrýt ústa a nos.
- Pokud se lidé necítí dobře, měli by zůstat doma a izolovat se, dokud se neuzdraví (Coronavirus disease (COVID-19), 2020).

V důsledku rychlého šíření onemocnění byly vyvinuty vakcíny pro zpomalení přenosu viru. Následujícím vakcínám byla udělena podmíněná registrace pro použití v EU: Comirnaty (společnosti BioNTech a Pfizer), Spikevax (výrobce Moderna Biotech Spain SL), Vaxzevria (výrobce AstraZeneca AB), Janssen (výrobce Janssen-Cilag International NV) a Nuvaxovid (výrobce Novavax CZ). Obecně lze mezi výhody vakcín zařadit prevenci infekce SARS-CoV-2 u očkovaných osob, snížení závažnosti onemocnění (pokud jsou očkovaní jedinci infikováni), snížení rizika úmrtí u očkovaných osob, snížení počtu nakažených osob v populacích s odpovídajícím počtem očkovaných osob a snížení přenosu viru v populacích s dostatečným příjmem vakcíny (Questions and answers on COVID-19: Vaccines, 2022).

2.4.2 Průběh pandemie a vládní opatření v České republice

Prvního března 2020 testy v Česku odhalili první tři případy nákazy koronavirem. Vláda o 10 dní později vyhlásila nouzový stav, zakázala společenské, kulturní či sportovní akce, zavřela některé obchody a restaurace a zavedla povinnost nošení roušek. Dne 16. března byly uzavřeny hranice a začalo platit omezení volného pohybu s výjimkami cesty do práce, na nákup. Došlo k plošnému uzavření služeb včetně hotelů, penzionů a dalších ubytovacích zařízení. V druhém týdnu v květnu se otevřely ubytovací zařízení, nákupní centra a zahrádky restaurací, skončil nouzový stav a přestala platit povinnost nošení roušek. V říjnu 2020 po skončení krajských voleb došlo k opětovnému vyhlášení nouzového stavu a vláda zavedla restriktce, došlo k uzavření ubytovacích zařízení. Dne 2. prosince bylo možno otevřít ubytovací zařízení, ale 18. prosince již došlo k opětovnému uzavření. Mezi výjimky patřilo ubytování spojené s výkonem zaměstnání nebo podnikatelské činnosti a případně také za poskytnutím zdravotní služby (Mimořádná opatření, 2021).

Na začátku ledna 2021 Česko zaznamenalo do té doby nejvyšší nárůst nakažených za den, téměř 18 tisíc, vláda prodloužila nouzový stav a spustila systém pro registraci k očkování pro lidi starší 80 let. Začátkem února opatření přestávala fungovat, denní nárůsty nakažených se zvyšovaly i přes řadu přísných pravidel, jako je uzavření služeb a omezení pohybu. Během dubna se epidemická situace v Česku postupně zlepšovala a vláda mohla přistoupit k rozvolnění ve školství, obchodu a službách. Skončil nouzový stav. Dne 12. dubna skončil zákaz cestování mezi okresy i zákaz nočního vycházení mezi 21:00 a 5:00. V květnu se registrace na očkování postupně otevřela pro další skupiny, na konci měsíce se mohli hlásit lidé starší 30 let (Mimořádná opatření, 2021).

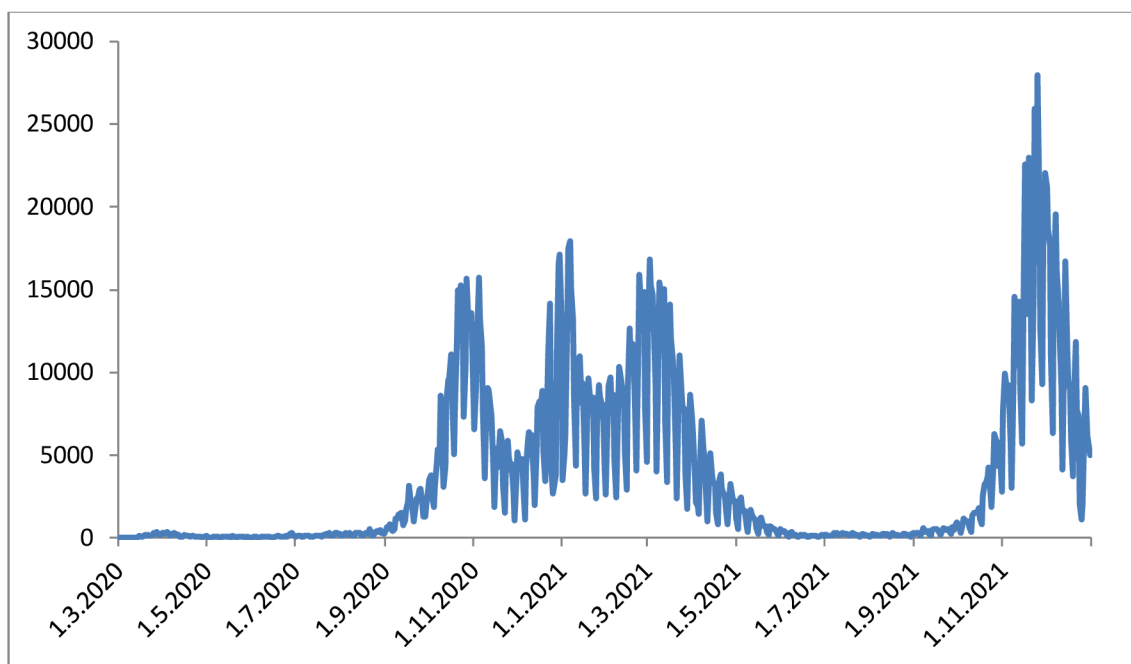
Od 24. května se uvolnilo v plném režimu poskytování ubytovacích služeb. Všichni hosté se museli prokázat tím, že jsou očkovaní, testovaní s negativním výsledkem nebo prodělali nemoc. Dle opatření byl provozovatel dále povinen splnit tyto podmínky: pro zákazníky musí být zajištěna možnost vydezinfikování rukou, a to při vstupu i ve vnitřní části provozovny; bude zajištěna pravidelná dezinfekce často dotýkaných ploch, jako jsou kliky, madla, vypínače, zábradlí a další (Anatomie selhání: Dva roky covidu v Česku, 2022).

V červnu 2021 epidemie dál slábla, vláda rozhodla o omezení nošení roušek, navýšení kapacity akcí a zmírnění pravidel pro cestování. Od 4. června se mohli k očkování

registrovat všichni lidé starší 16 let. Během července počet případů znovu rostl. Vláda zrušila uznávání první dávky očkování k prokázání tzv. bezinfekčnosti. V srpnu vláda zmírnila některá další opatření, navýšila maximální kapacitu na akcích či koupalištích, v klubech povolila tanec. Na některých místech bylo však nutné se prokázat potvrzením o očkování, prodělání nemoci nebo testem. V listopadu se šíření opět vymklo kontrole, počty nakažených překonávaly nejhorší čísla z minulosti (Anatomie selhání: Dva roky covidu v Česku, 2022).

Zdravotní pojišťovny přestaly od 1. listopadu proplácet preventivní testy pro dospělé. Z veřejného zdravotního pojištění začaly být testy hrazeny pouze dětem a mladistvým do 18 let, plně očkovaným, lidem se zahájeným očkovaním nebo těm, kteří se nemohou očkovat. Testy nařizené lékařem nebo hygienikem byly dál zdarma. Negativní testy na koronavirus se od pondělí 22. listopadu přestaly uznávat. Například u kadeřníka, v restauracích, v hotelech, na kulturních či sportovních akcích nebo při návštěvách památek a muzeí se lidé museli prokázat kompletním očkovaním, nebo tím, že nemoc v posledním půlroce prodělali (Mimořádná opatření, 2021).

Graf 1: Vývoj počtu nakažených v ČR od 1. 3. 2020 do 31. 12. 2021



Zdroj: vlastní zpracování

2.4.3 Dopad na ubytovací služby

Odvětví pohostinství je vysoce citlivé na negativní environmentální faktory, jako jsou ekonomické krize, přírodní katastrofy, války a terorismus. Takové události mají velmi intenzivní negativní dopady na segmenty pohostinského sektoru (letecké společnosti, restaurace, ubytovací služby). V posledních dvaceti letech zasáhla mezinárodní cestovní ruch přímo celá řada krizí: teroristické útoky 11. září 2001, vypuknutí těžkého akutního respiračního syndromu (SARS) v roce 2003 nebo celosvětová hospodářská a finanční krize. Žádná z těchto rušivých událostí se však svým rozsahem nevyrovná dopadu COVID-19. Globální rozsah pandemie a bezprecedentní okolnosti jsou ve skutečnosti známkami nejen toho, že tato krize je jiná, ale že může být důvodem k dlouhodobým transformačním změnám v pohostinství (Garrido-Moreno et al., 2021).

Propuknutí nakažlivých chorob způsobuje náhlý pokles poptávky po mezinárodním cestovním ruchu. Pandemie COVID-19 drasticky snížila poptávku po ubytovacích službách a několik odborníků uvedlo, že bude trvat několik let, než se výkonnost ubytovacích zařízení vrátí na úroveň, na které byla před vypuknutím pandemie. Intenzivnější pokyny pro úklid a hygienu byly přijímány téměř každým hotelem a hotely začaly využívat různé bezkontaktní služby s cílem vytvořit bezpečné prostředí. Začalo se dbát na intenzivnější úklid pokojů, se zaměřením na místa, kterých se návštěvníci nejvíce dotýkají, jako jsou kliky dveří a nábytku. Hotely také začaly poskytovat nové vybavení a různé nástroje za účelem kontroly šíření koronaviru (Jinkyung & Heesup, 2022).

Cestovní omezení okamžitě ovlivnila národní ekonomiky, včetně cestovního ruchu, tj. mezinárodní a domácí cestovní ruch, jednodenní návštěvy a mnoho různých segmentů, jako je letecká a veřejná doprava, ubytování, kavárny a restaurace, kongresy, festivaly, setkání nebo sportovní akce. S tím, jak se mezinárodní letecká doprava v důsledku krize rychle zpomalila, a mnoho zemí zavedlo zákaz cestování, uzavřelo hranice nebo zavedlo karanténní období, mezinárodní a domácí cestovní ruch během několika týdnů strmě poklesl. Země se snažily vrátit cestující domů, což zahrnovalo statisíce občanů ve všech částech světa (Gössling et al., 2021).

Rok 2020

Po mnoha letech nepřetržitého růstu došlo u návštěvnosti ubytovacích zařízení v České republice k výraznému poklesu. Počet hostů ubytovaných v hromadných ubytovacích zařízeních v roce 2020 dosáhl 10,8 milionu, což bylo o 11,2 milionu méně než v roce 2019 (pokles o 51 %). Domácích hostů se ubytovalo téměř 8 milionů, tedy o 28 % méně v předchozím roce. Počet ubytovaných cizinců v Česku se snížil o 74,4 %. Počet přenocování v hromadných ubytovacích zařízeních činil 31,2 milionu nocí, což představuje pokles o 45,3 % oproti předchozímu roku. Počet strávených nocí tuzemskými turisty se snížil o 20,3 %, u zahraničních návštěvníků to bylo o 72,9 %. Počet zaměstnaných osob v ubytovacích zařízeních klesl o 14,8 %. Tržby v odvětví ubytování ve srovnání s rokem 2019 reálně propadly o 55,9 % (Cestovní ruch - 4. čtvrtletí 2020, 2021).

Téměř 45 % z počtu hostů v České republice v roce 2020 se ubytovalo během července a srpna. Oživení přišlo především od domácích návštěvníků. Z letního oživení těžily všechny regiony a všechny hlavní kategorie ubytování. Částečně se navrátili i zahraniční turisté, zejména ze sousedních zemí ČR (Obchod, pohostinství, ubytování – statistický přehled, 2021).

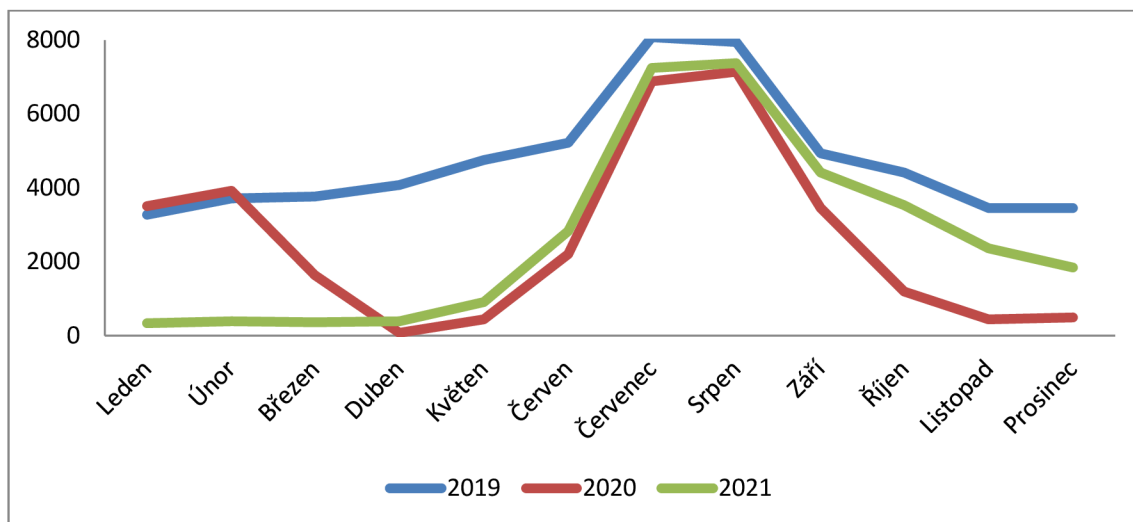
Rok 2021

Návštěvnost v roce 2021 zůstala ovlivněna pandemickou situací u nás i ve světě. Hromadná ubytovací zařízení zaznamenala v roce 2021 nárůst příjezdů a přenocování. Počet ubytovaných hostů činil 11,4 mil. (+5,2 %) a celkový počet přenocování 32,0 mil. (+1,8 %). Ubytovalo se 8,8 milionu tuzemských návštěvníků, což je nárůst o 9,6 % ve srovnání s rokem 2020. Počet přenocování domácích návštěvníků se zvýšil o 5,9 %. Příjezdy ze zahraničí klesly o 7,6 % na 2,6 milionu a přenocování o 11,4 % na 6,5 milionu přenocování. Ve srovnání s rokem 2019 celkový počet příjezdů v roce 2021 představuje 52 % příjezdů a 56 % přenocování. Ve srovnání s rokem 2019 se v roce 2021 ubytovalo 79 % rezidentů. V roce 2021 představovali zahraniční návštěvníci pouze 24 % jejich úrovně před pandemií (Cestovní ruch - 4. čtvrtletí 2021, 2022).

Na grafu č. 1 můžeme vidět vývoj počtu přenocování v hromadných ubytovacích zařízeních v České republice v letech 2019 až 2021. Z grafu je zřejmý velký propad v březnu 2020, kdy začala platit první opatření a následné rozvolnění opatření v letních měsících, kdy se počet přenocování blížil hodnotám v předchozím roce. Po tomto

výkyvu následovala druhá vlna pandemie, která způsobila opět velký pokles, který trval až do dubna 2021. Od tohoto momentu došlo opět k rozvolnění a následnému zrušení veškerých opatření a počet přenocování se začal blížit hodnotám před pandemií. Koncem roku 2021 se situace opět zhoršovala a následoval další propad.

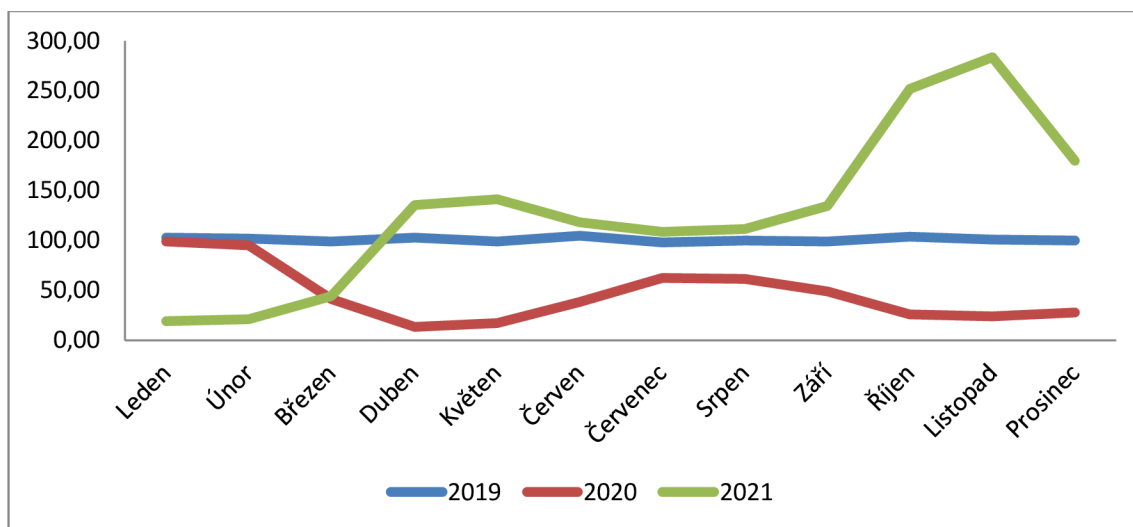
Graf 2: Vývoj počtu přenocování v hromadných ubytovacích zařízeních v ČR



Zdroj: Český statistický úřad

Následující graf znázorňuje index tržeb v ubytovacích službách bez DPH v jednotlivých letech. V roce 2019 se index pohyboval na přibližně stejné úrovni, avšak v březnu roku 2020 došlo k velkému poklesu z důvodu pandemie, kdy tržby dosahovaly výrazně nižších hodnot než v předchozím roce. Po rozvolnění opatření v dubnu 2021 zaznamenala ubytovací zařízení po velmi dlouhé době nárůst tržeb oproti předchozímu roku, ovšem koncem roku 2021 začaly tržby opět klesat.

Graf 3: Index tržeb bez DPH ve službách – ubytování



Zdroj: Český statistický úřad

2.5 Kompenzační programy

2.5.1 COVID – Ubytování

Cílem této dotace byla podpora odvětví cestovního ruchu, konkrétně provozovatelů hromadných ubytovacích zařízení na území České republiky, které zasáhly důsledky opatření souvisejících s pandemií COVID-19. Podpora byla zaměřena na posílení likvidity, zachování provozu těchto zařízení a udržení nabídky stávajících služeb a pracovních míst. Příjem žádostí o dotaci probíhal v termínu 11. září – 30. říjen 2020, poté byl termín prodloužen do 3. listopadu 2020 a k proplácení žádostí o dotaci docházelo do 15. prosince 2020, popř. první pololetí 2021.

Oprávněný žadatel o dotaci musel splnit několik podmínek, jako např.:

- nesměl být nespolehlivým plátcem nebo nespolehlivou osobou podle zákona o dani z přidané hodnoty;
- nesměl mít ke dni podání žádosti o dotaci závazky po době splatnosti ve vztahu ke státnímu rozpočtu, státním fondům a zdravotním pojišťovnám;
- nesměl být podnikem v obtížích k 31. prosinci 2019;
- konečný příjemce nesměl být v konkurzu, úpadku ani v likvidaci a nesmělo být vůči němu zahájeno ani insolvenční ani úpadekové řízení dle národního práva;
- žadatel nesměl ukončit během šesti měsíců od udělení dotace stávající podnikatelské aktivity, na jejichž základě poskytuje ubytovací služby.

Dotace byla vyplácena formou jednorázové částky na pokoj za dobu uzavření ubytovacích zařízení z důvodu vládních opatření. Tedy od 14. března 2020 do 24. května 2020 včetně, celkem až 72 dní. Maximální výše dotace se počítala součinem počtu volných pokojů, příslušné paušální sazby pro kategorii a třídu ubytovacího zařízení a počtu dnů, za které náleží nárok na dotaci (Výzva k předkládání žádostí o poskytnutí dotace pro dotační titul COVID–Ubytování, 2020).

Tabulka 1: Paušální sazby pro kategorií a tříd ubytovacího zařízení

Kategorie a třída ubytovacího zařízení	Částka dotace na jeden pokoj
Hotel, NLZ *****	330 Kč
Hotel, motel, hotel, NLZ ****	330 Kč
Hotel, motel, hotel, NLZ ***	300 Kč
Hotel, motel, hotel, NLZ**	200 Kč
Hotel, motel, hotel, NLZ*	200 Kč
Hotel Garni	250 Kč
Penzion, NLZ	200 Kč
Kemp (ubytovací objekty)	100 Kč
Chatová osada	100 Kč
Turistická ubytovna / hostel	100 Kč

Zdroj: Ministerstvo pro místní rozvoj

Pro ubytovací zařízení v provozu po termínu 1. června 2019 se výše dotace vypočítala součinem disponibilního počtu pokojů, příslušné paušální sazby za kategorií a tříd ubytovacího zařízení a počtu dnů nároku na dotaci, snížených procentuálním poměrem odpovídajícím průměrné obsazenosti ubytovacích zařízení v daném kraji v měsících březnu, dubnu a květnu roku 2019 (Výzva k předkládání žádostí o poskytnutí dotace pro dotační titul COVID–Ubytování, 2020). Dotaci čerpalo 5 128 ubytovacích zařízení v celkové výši 2,4 mld. Kč (e-mailová korespondence, odbor komunikace Ministerstva pro místní rozvoj ČR).

2.5.2 COVID - Ubytování II

Dotace COVID – Ubytování II je následovníkem dotace COVID – Ubytování I a byla vyhlášena zvlášť pro hromadná a individuální ubytovací zařízení. Příjem žádostí o dotaci pro HÚZ probíhal od 1. února 2021 do 31. března 2021, poté byla lhůta prodloužena do 29. dubna 2021. Předmět podpory byl rozšířen o kategorií hromadného ubytovacího zařízení „Kemp“ a „Chatová osada“. Podmínky pro oprávněného žadatele se shodovaly s předchozí dotací, pouze přibyla podmínka, která stanovuje, že za oprávněného žadatele se nepovažují organizační složky státu, státní příspěvkové organizace, státní fondy, státní podniky a subjekty převážně financované nebo řízené státem (Výzva k předkládání žádostí o poskytnutí dotace pro dotační titul COVID–Ubytování II – Hromadná ubytovací zařízení, 2020).

Dotace byla vyplácena formou pevné částky na pokoj za dobu uzavření ubytovacích zařízení z důvodu vládou přijatých krizových a mimořádných opatření. Jednalo se o období od 22. října 2020 až 22. ledna 2021, nanejvýš 78 dní. Výpočet výše dotace byl stejný jako v předchozí kapitole (Výzva k předkládání žádostí o poskytnutí dotace pro dotační titul COVID–Ubytování II – Hromadná ubytovací zařízení, 2020).

Pro individuální ubytovací zařízení byl vyhlášen kompenzační program COVID-Ubytování II – IUZ. Podmínky pro vyplacení se shodovaly s předchozím dotačním titulem a dotace byla poskytnuta ve výši 200 Kč za pokoj a den v případě, že žadatel prokázal, že ubytovací služby v daném období poskytoval. V případě, že žadatel nebyl schopen prokázat poskytování ubytovacích služeb, tedy zahájil svou činnost až po 31. prosinci 2019, výše podpory činila 100 Kč za pokoj a den (Výzva k předkládání žádostí o poskytnutí dotace pro dotační titul COVID–Ubytování II – Individuální ubytovací zařízení, 2020).

Dotaci COVID – Ubytování II - HUZ čerpalo celkem 5 874 v celkové výši 2,8 mld. Kč a dotace COVID – Ubytování II - IUZ byla poskytnuta 2 729 žadatelům v celkové výši 138 mil. Kč (e-mailová korespondence, odbor komunikace Ministerstva pro místní rozvoj ČR).

2.5.3 COVID – Nájemné

Dotační program COVID – Nájemné byl vyhlášen celkem ve třech výzvách. Ministerstvo průmyslu a obchodu připravilo tento speciální dotační program v reakci na globální pandemii koronaviru. Týkal se podnikatelů, kteří museli dočasně uzavřít svoji provozovnu pro poskytování maloobchodu a služeb z důvodu mimořádných opatření. Při výzvě č. 1 bylo možné žádosti podávat od 26. června 2020 do 30. září 2020 on-line prostřednictvím informačního systému (VÝZVA pro program podpory podnikatelů postižených celosvětovým šířením onemocnění COVID-19 způsobeného virem SARS-CoV-2 „COVID – Nájemné, 2020).

Oprávněným žadatelem byl nájemce, který nesměl být spojen s pronajímatelem podniku. Státní a nestátní objekty měly odlišné podmínky. V případě nestátního objektu musel pronajímatel poskytnout minimálně 30 % slevu na nájemném a žadatel musel před podáním žádosti uhradit minimálně 50 % nájemného. Podpora pro nestátní objekty činila 50 % nájemného. V případě státního objektu se muselo jednat o nájem provozovny, která je ve vlastnictví České republiky, žadatel musel před podáním

žádosti uhradit minimálně 80 % nájemného a výše podpory činila tedy 80 % nájemného (VÝZVA pro program podpory podnikatelů postižených celosvětovým šířením onemocnění COVID-19 způsobeného virem SARS-CoV-2 „COVID – Nájemné, 2020).

S vývojem pandemie COVID-19 se druhá výzva zaměřila na sektory nejvíce postižené krizovými opatřeními přijatými vládou České republiky na podzim roku 2020 v období tzv. druhé vlny koronaviru. Žádat bylo možné od 21. října 2020 do 4. února 2021 a výše dotace činila 50 % nájemného za příslušné období. Pronajímatelé nebyli povinni se podílet formou slevy na nájemném a dotace byla vyplácena maximálně do výše 10 mil. Kč. Ve Výzvě 3 byly podmínky velmi podobné. Dotace byla určena podnikatelům, kteří museli uzavřít svoji provozovnu, a také těm, jejichž tržby za zboží nebo služby klesly ve srovnání se stejným obdobím roku 2019 minimálně o 66 %. Podmínkou poskytnutí peněžních prostředků byla úhrada minimálně 50 % nájemného (Program COVID – Nájemné, 2020).

V první výzvě programu Ministerstvo průmyslu a obchodu přijalo 18 695 žádostí za 2,6 miliardy korun a průměrná výše podpory činila 141 805,59 Kč. Druhá výzva se vztahovala ke třetímu čtvrtletí roku 2020. Podnikatelé podali 41 145 žádostí za 3,4 miliardy korun a průměrná výše podpory byla 81 085,56 Kč. Úředníci jich schválili 97 % (MPO ve třech výzvách COVID nájemné přijalo asi 94 000 žádostí, 2021).

Ve třetí výzvě ministerstvo přijalo 45 033 žádostí za zhruba 3,9 miliardy Kč, průměrná výše podpory činila 86 508,25 Kč. Z ubytovacích zařízení získala nejvyšší podporu firma Radisson Hotel Prague s.r.o., která činila celkem za všechny tři výzvy 24 891 935 Kč (Databáze covid podpory MPO, 2022).

2.5.4 Antivirus

V březnu 2020 vláda schválila program k podpoře pracovních míst s názvem Antivirus. Cílem programu bylo minimalizovat negativní dopad celosvětového šíření nemoci COVID-19 na zaměstnanost v České republice. Podstatou programu byla náhrada částí nebo všech mzdových nákladů ve formě náhrady mezd zaměstnanců za dobu překážek v práci způsobených karanténou, mimořádnými a krizovými opatřeními souvisejícími se šířením nákazy COVID-19. V rámci tohoto programu byl postiženým zaměstnavatelům vyplácen finanční příspěvek (Antivirus - podpora zaměstnanosti, 2022).

Režim A: Nucené omezení provozu a karanténa

Tento režim se vztahoval na případy uzavření či omezení provozu z důvodu krizových nebo mimořádných opatření, kdy zaměstnanec nemohl vykonávat práci na základě nařízení karantény. Výše příspěvku činila 80 % z vyplacené náhrady mzdy a odvodů, které zaměstnavatel vyplácel zaměstnanci po dobu trvání této překážky v práci. Maximální měsíční příspěvek na zaměstnance činil 39 000,- Kč (Antivirus - podpora zaměstnanosti, 2022).

Režim A Plus: Antivirus Plus

Režim A Plus byl určen pro zaměstnavatele, jejichž zaměstnanci nemohli vykonávat práci z důvodu jiných překážek v práci na straně zaměstnavatele způsobených zákazem provozu zaměstnavatele krizovými nebo mimořádnými opatřeními, a to pouze tehdy, pokud tyto překážky v práci vznikly nejdříve 1. října 2020. Příspěvek byl vyplácen pouze za dobu, kdy tyto překážky v práci trvaly. Výše příspěvku činila 100 % z vyplacené náhrady mzdy a srážek, které zaměstnavatel platil zaměstnanci po dobu trvání překážek v práci a maximální měsíční příspěvek na zaměstnance činil 50 000 Kč (Antivirus - podpora zaměstnanosti, 2022).

Režim B: Související hospodářské potíže

V případě, kdy zaměstnavatel nemohl zaměstnancům přidělovat práci, zejména pokud v zaměstnání chyběla podstatná část jeho zaměstnanců (z důvodu karantény, nemoci, OČR), se jednalo o jinou překážku v práci na straně zaměstnavatele, kdy byl zaměstnavatel povinen zaměstnanci vyplatit náhradu mzdy ve výši 100 % průměrné mzdy (Cílený Program podpory zaměstnanosti „Antivirus“, 2021).

Pokud byl zaměstnavatel nucen omezit provoz z důvodu nedostatku vstupů (například suroviny, polotovary), jednalo se o tzv. prostoj, kdy byl zaměstnavatel povinen zaměstnanci vyplatit náhradu mzdy ve výši minimálně 80 % jeho průměrného mzdy. V případě omezení prodeje se jednalo o tzv. částečnou nezaměstnanost, kdy byl zaměstnavatel povinen zaměstnanci vyplatit náhradu mzdy nejméně ve výši 60 % jeho průměrné mzdy. Výše příspěvku z tohoto režimu činila 60 % vyplacené náhrady mzdy, nejvýše 29 000 Kč na zaměstnance měsíčně (Cílený Program podpory zaměstnanosti „Antivirus“, 2021).

Od poloviny března 2020 byla vyplacena celková podpora ve výši 50 mld. Kč rozdělená na 11 mld. Kč v programu Antivirus A, 18 mld. Kč v režimu Antivirus B a 21 mld. Kč

v režimu Antivirus A+. Celkem bylo podpořeno 1 073 133 zaměstnanců. Program tak umožnil udržet pracovní místo více než každému 3. zaměstnanci v soukromé sféře. Průměrně podpořenému zaměstnanci program přispěl ke čtyřem jeho měsíčním výplatám. Omezení ekonomiky nebyla plošná, ale na základě vývoje a šíření epidemie cílila na konkrétní odvětví ekonomiky. Od toho se odvíjelo i cílení programu: největší pomoc směřovala do sektorů obchodu (23 %), pohostinství a ubytování (20 %) a zpracovatelského průmyslu (17 %) (ANALÝZA PROGRAMU ANTIVIRUS: A, A+, B, 2021).

2.5.5 COVID – Nepokryté náklady

Tento program byl navržen tak, aby pomohl podnikatelům ve ztrátě v důsledku pandemie koronaviru uhrazením části nepokrytých fixních nákladů. O dotaci mohl žádat podnikatel, fyzická nebo právnická osoba, provozující obchodní činnost podle živnostenského zákona. Podnikatelský subjekt musel za příslušné období zaznamenat pokles tržeb minimálně o 50 % v porovnání se srovnávacím obdobím (Program COVID - Nepokryté náklady, 2021).

Program byl vyhlášen ve třech výzvách. V první výzvě bylo rozhodným obdobím leden až březen 2021 a maximální výše podpory činila 40 mil. Kč. V rámci druhé výzvy dosahovala maximální výše podpory 25 mil. Kč a rozhodným obdobím byl duben až květen 2021. Výše podpory byla ve výši 60 % nepokrytých nákladů za rozhodné období, 40 % nepokrytých nákladů v případě podnikatelského subjektu s majetkovou účastí státu. Třetí výzva byla zaměřena na podnikatele, kteří nabízejí stravovací služby, krátkodobé ubytování a volnočasové služby, prádelny, cestovní kanceláře a agentury. Rozhodné období bylo od listopadu do prosince 2021 a výše podpory činila 50 % nepokrytých nákladů za dané rozhodné období, maximálně však do výše 1,5 mil Kč (Program COVID - Nepokryté náklady, 2021).

2.5.6 COVID 2021

Cílem programu COVID 2021 bylo zmírnit negativní dopady opatření souvisejících s pandemií COVID 19 na podnikatelské subjekty v České republice. O podporu mohli žádat podnikatelé – fyzické, právnické osoby nebo příspěvkové organizace založené podle soukromého práva. Za období od 11. ledna 2021 do 9. května 2021 byla poskytnuta podpora na každého zaměstnance ve výši 500 Kč na den. Podporu z tohoto

programu bylo možné kombinovat s programem Antivirus, ale na druhou stranu nemohla být kombinována s podporou čerpanou z programu COVID – Nepokryté náklady (Program COVID 2021, 2021).

Poskytovaná podpora se vztahovala na náklady na provoz a udržení podnikatelské činnosti, jako jsou osobní náklady, materiálové náklady, služby, odpisy, daně, splátky úvěrů, režie atd. Aby žadatel získal nárok na dotaci, musel v důsledku pandemie COVID-19 zaznamenat pokles tržeb za srovnávané období oproti srovnávacímu období minimálně o 50 % a mít alespoň jednoho zaměstnance na plný úvazek. Ostatní podmínky byly velmi obdobné jako u ostatních kompenzačních programů (Program COVID 2021, 2021).

3 Metodika

Literární rešerše je zpracována na základě sběru informací o této problematice z odborné literatury a dalších zdrojů.

Praktická část se věnuje analýze dopadu COVID-19 na ubytovací služby. Sběr dat pro analýzu byl uskutečněn prostřednictvím dotazníkového šetření, které se zaměřuje na ubytovací zařízení v Plzeňském a Jihočeském kraji a bylo provedeno na jaře 2022. Dotazníkové šetření proběhlo formou elektronické komunikace, konkrétně emailem, kdy byly podniky osloveny s dotazem na vyplnění elektronického dotazníku.

Cílem praktické části je odpovědět na tyto otázky:

Jaké byly ekonomické dopady pandemie COVID-19 na ubytovací zařízení?

Jaký vliv měla pandemie na zaměstnance v ubytovacích službách?

Jak fungovala státní podpora ubytovacích zařízení během pandemie?

Jak se změnila návštěvnost ubytovacích zařízení v době pandemie?

Jaké změny zavedly ubytovací zařízení v důsledku pandemie?

Dále jsou stanoveny následující hypotézy:

Hypotéza č. 1: H_{01} : Neexistuje závislost mezi čerpáním peněžních prostředků z kompenzačních programů a dopadem pandemie na podnikání.

H_{A1} : Existuje závislost mezi čerpáním peněžních prostředků z kompenzačních programů a dopadem pandemie na podnikání.

Hypotéza č. 2: H_{02} : Neexistuje závislost mezi velikostí podniku a jeho odolností vůči dalším případným incidentům.

H_{A2} : Existuje závislost mezi velikostí podniku a jeho odolností vůči dalším případným incidentům.

Po vyhodnocení sesbíraných dat jsou vymezeny odpovědi na otázky týkající se této problematiky. Praktická část se také zaměřuje na analýzu dopadů COVID-19 na konkrétní ubytovací zařízení, která je provedena prostřednictvím osobní komunikace s ředitelem hotelu a studiem poskytnuté dokumentace (Výkazy zisku a ztráty za rok 2020 a 2021). Závěr představuje návrhy a doporučení, které jsou stanoveny na základě výsledků výzkumu a dostupných studií.

4 Praktická část

4.1 Vyhodnocení dotazníkového šetření

Dotazníkové šetření proběhlo během března až května 2022, celkem se zúčastnilo 50 ubytovacích zařízení z Jihočeského a Plzeňského kraje. Dotazníkové šetření proběhlo formou elektronického dotazování pomocí Google Forms. Odkaz na dotazník byl rozeslán na emailové adresy ubytovacích zařízení.

Dotazník (viz příloha č. 1) tvoří 36 otázek. U většiny otázek respondenti mohli zvolit pouze jednu možnou odpověď, ale také byly použity otázky s více možnými odpověďmi. U některých otázek byla uvedena možnost „jiné“, kdy respondent mohl uvést odpověď, která nebyla výše uvedena. V rámci dotazníku byly použity otevřené otázky, pro vyjádření názoru respondentů k dané problematice.

4.1.1 Identifikační otázky

Pro získání demografických údajů o respondentech byly použity otázky zaměřené na druh a kategorii ubytovacího zařízení, kapacitu podniku, region, ve kterém se ubytovací zařízení nachází a zda má podnik vlastní stravovací zařízení. Tyto otázky respondenti vyplňovali na konci dotazníku, pro lepší přehlednost jsou uvedeny na začátku vyhodnocení.

Otázka č. 32: „O jaký druh ubytovacího zařízení se jedná?“

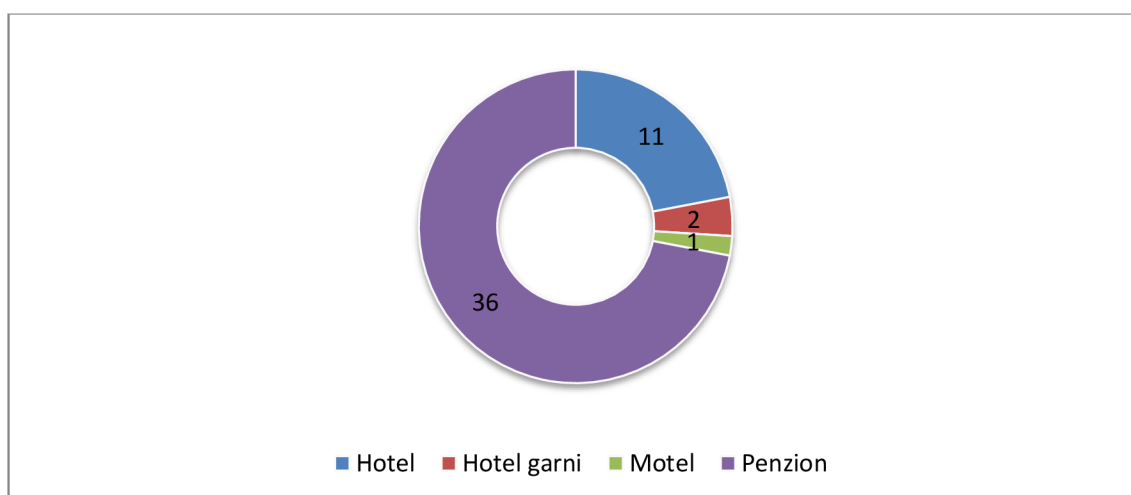
Z celkového počtu 50 ubytovacích zařízení na dotazník odpovědělo 72 % provozovatelů penzionu, 22 % provozovatelů hotelu, 4 % provozovatelů hotelu garni a 2 % provozovatelů motelu.

Tabulka 2: Druh ubytovacího zařízení

Odověď	Absolutní četnost	Relativní četnost
Penzion	36	72%
Hotel	11	22%
Hotel garni	2	4%
Motel	1	2%
Celkem	50	100%

Zdroj: vlastní výzkum

Graf 4: Druh ubytovacího zařízení



Zdroj: vlastní výzkum

Otázka č. 33: „Do jaké kategorie se řadí Váš podnik dle počtu zaměstnanců?“

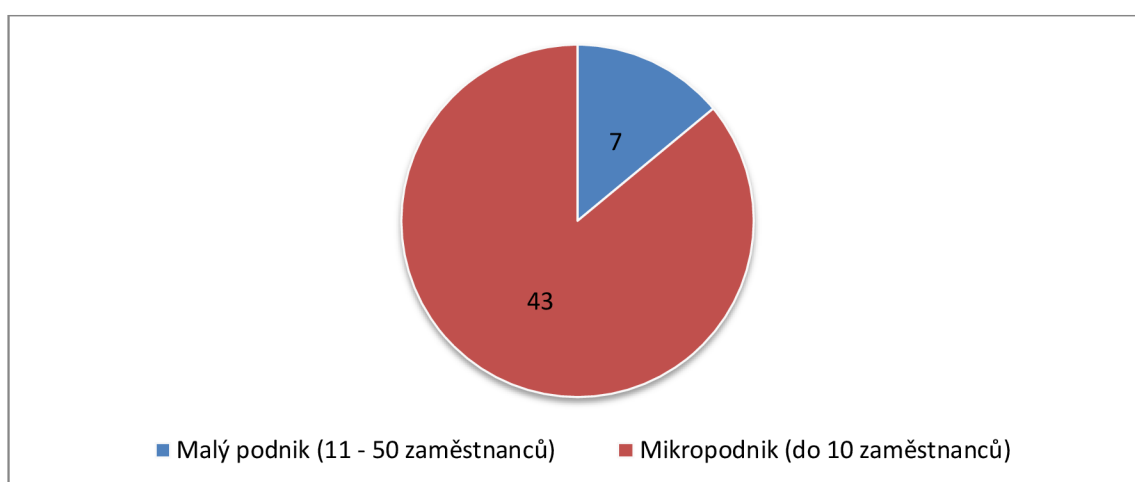
Do kategorie mikropodnik se řadí 86 % dotazovaných a 14 % respondentů uvedlo, že se jedná o malý podnik. Mezi možné odpovědi patřily také střední podnik (51 – 250 zaměstnanců) a velký podnik (nad 250 zaměstnanců). Osloveny byly i tyto kategorie podniků, ale nikdo z nich na dotazník neodpověděl. Důvodem získání odpovědi pouze od podniků do 50 zaměstnanců může být propouštění zaměstnanců z důvodu pandemie a získání odpovědi především od provozovatelů penzionů.

Tabulka 3: Kategorie podniku dle počtu zaměstnanců

Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost
Mikropodnik (do 10 zaměstnanců)	43	86%
Malý podnik (11 - 50 zaměstnanců)	7	14%
Celkem	50	100%

Zdroj: vlastní výzkum

Graf 5: Kategorie podniku dle počtu zaměstnanců



Zdroj: vlastní výzkum

Otázka č. 34: „Jakou má Váš podnik kapacitu?“

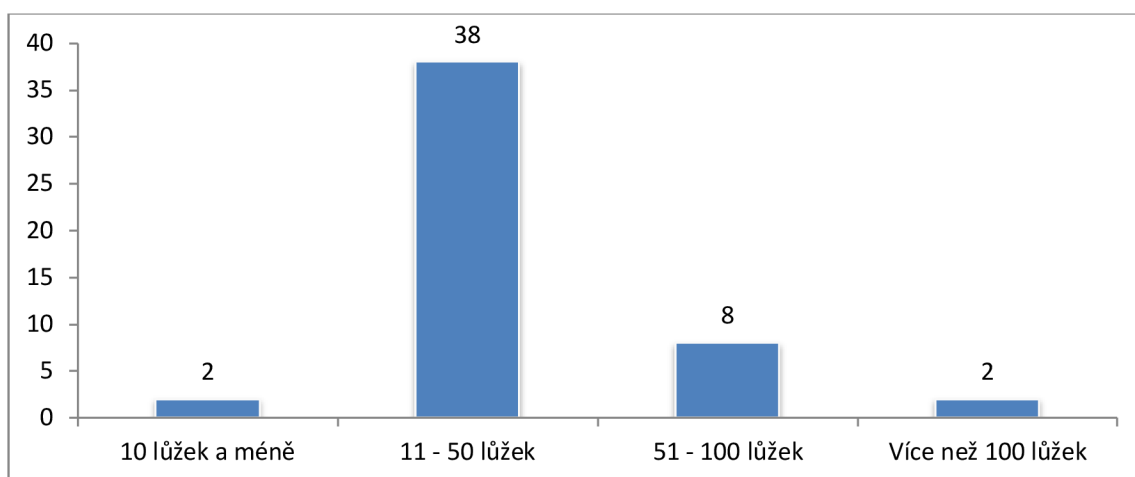
Největší část respondentů (76 %) odpověděla, že jejich podnik má kapacitu 11 – 50 lůžek, 16 % podniků disponuje 51 – 100 lůžky, 4 % mají kapacitu 10 lůžek a méně a 4 % disponují více než 100 lůžky. To odpovídá předchozím otázkám, jelikož nejvíce odpovědi bylo získáno od provozovatelů penzionu, které mají většinou malou kapacitu a menší počet zaměstnanců.

Tabulka 4: Kapacita podniku

Kapacita podniku	Absolutní četnost	Relativní četnost
11 - 50 lůžek	38	76%
51 - 100 lůžek	8	16%
10 lůžek a méně	2	4%
Více než 100 lůžek	2	4%
Celkem	50	100%

Zdroj: vlastní výzkum

Graf 6: Kapacita podniku



Zdroj: vlastní výzkum

Otázka č. 35: „Má Vaše ubytovací zařízení své vlastní stravovací zařízení?“

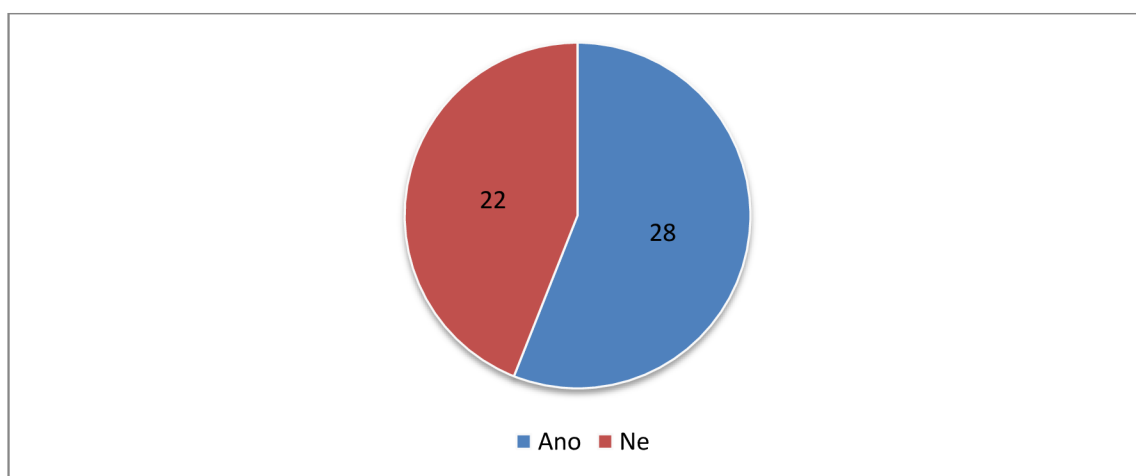
Celkem 56 % dotazovaných ubytovacích zařízení disponuje vlastním stravovacím zařízením, zatímco 44 % podniků vlastní stravovací zařízení nemá. Tato otázka byla použita z důvodu, že vlastní stravovací zařízení mohlo být částečným zdrojem příjmů v průběhu pandemie - provozovatelé mohli zavést prodej přes výdejní okénko.

Tabulka 5: Vlastní stravovací zařízení

Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost
Ano	28	56%
Ne	22	44%
Celkem	50	100%

Zdroj: vlastní výzkum

Graf 7: Vlastní stravovací zařízení



Zdroj: vlastní výzkum

Otázka č. 36: „V jakém kraji se Vaše ubytovací zařízení nachází?“

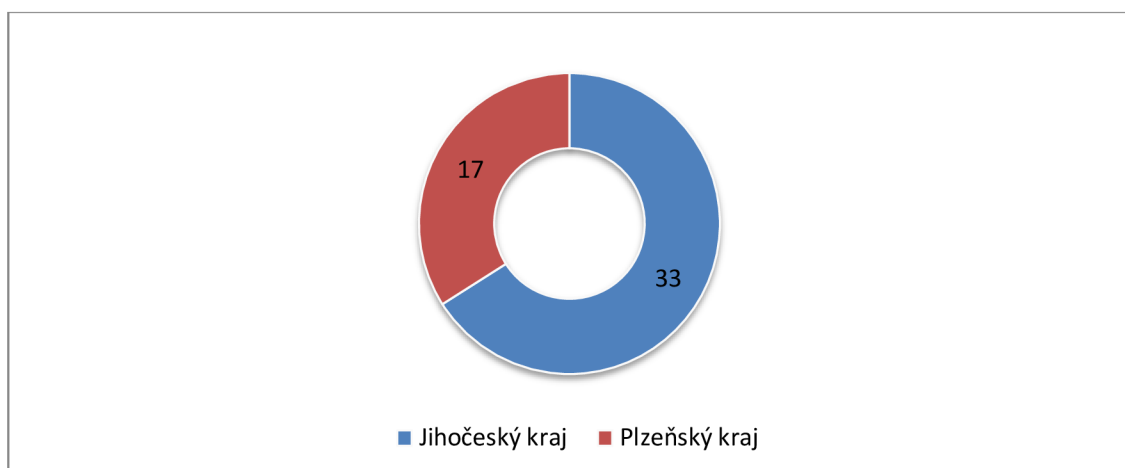
Celkem 66 % respondentů uvedlo, že se ubytovací zařízení nachází v Jihočeském kraji a 34 % v Plzeňském kraji. Byly uvedeny pouze dvě možnosti, jelikož výzkum se zaměřoval na tyto dva regiony.

Tabulka 6: Kraj

Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost
Jihočeský kraj	33	66%
Plzeňský kraj	17	34%
Celkem	50	100%

Zdroj: vlastní výzkum

Graf 8: Kraj



Zdroj: vlastní výzkum

4.1.2 Dopad na ubytovací služby

V dotazníkovém šetření byly použity otázky zaměřující se na konkrétní dopady pandemie na ubytovací zařízení, čerpání kompenzačních programů, zaměstnance, vládní opatření a provedené změny.

Otázka č. 1: „Pandemie Covid-19 zasáhla mnoho podnikatelských subjektů, můžete zhodnotit dopad pandemie konkrétně na Vaše podnikání?“

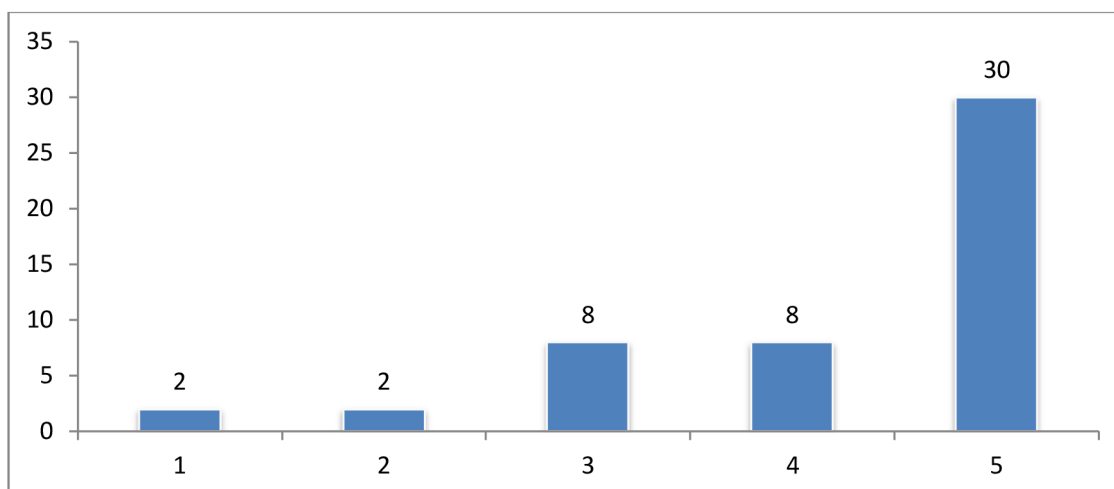
Převážná část podnikatelů považuje dopad pandemie na jejich podnikání za zcela zásadní (hodnota 5), konkrétně 60 %. Dále pak 16 % dotazovaných definovalo dopad pandemie za významný (4) a střední (3). Pouhé 4 % dotazovaných ohodnotili dopad pandemie jako žádný (1) a malý (2). Celkový průměr hodnocení je 4,24, tedy významný dopad.

Tabulka 7: Dopad pandemie na podnikání

Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost
1 – žádný	2	4 %
2 - malý	2	4 %
3 - střední	8	16 %
4 - významný	8	16 %
5 – zcela zásadní	30	60 %
Průměr	4,24	-

Zdroj: vlastní výzkum

Graf 9: Dopad pandemie na podnikání



Zdroj: vlastní výzkum

Otázka č. 2: „Upřesněte prosím konkrétní dopady, které považujete za zásadní“

U této otázky byla možnost otevřené odpovědi. Mezi nejčastější odpovědi patřil úbytek hostů (zejména zahraničních), dlouhodobé uzavření provozoven a následné omezení provozu, odliv pracovníků, finanční ztráta a ztráta motivace.

Otázka č. 3: „Jaké zdroje jste využil/a pro kompenzaci ztrát v důsledku pandemie COVID-19?“

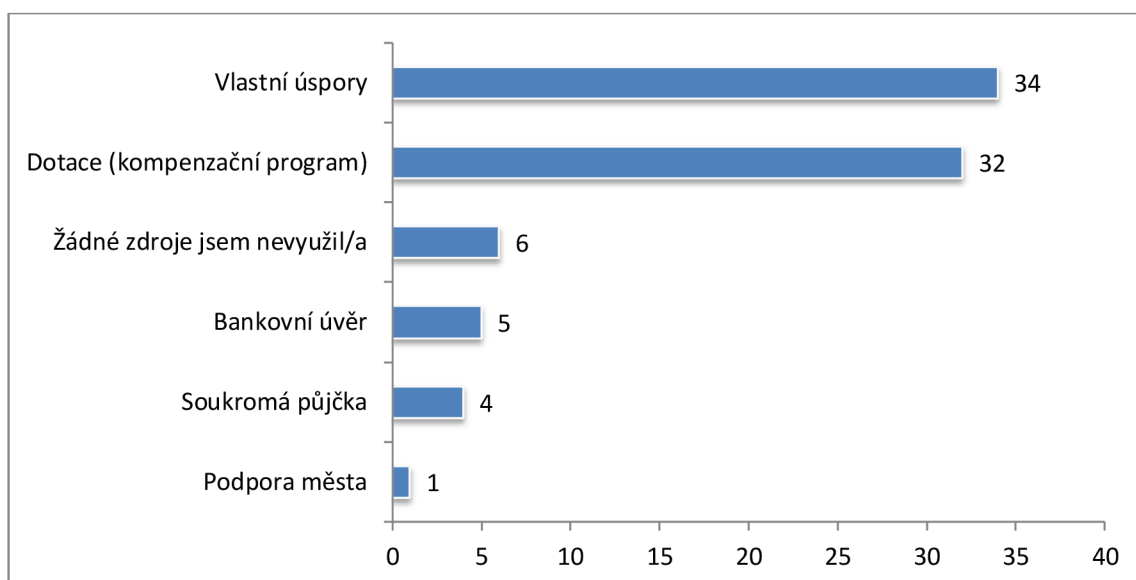
U této otázky mohli respondenti vybrat více odpovědí. Podnikatelé nejvíce využívali k pokrytí ztráty vlastní úspory (68 %) a peníze čerpané z dotací (64 %). Malá část podnikatelů také využila bankovní úvěr (10 %) a soukromou půjčku (8 %). Pouhých 12 % respondentů žádné zdroje ke kompenzaci ztrát nevyužilo. Také byla uvedena možnost odpovědi „Jiné“ s doplněním konkrétního zdroje a došlo ke zjištění, že jeden z respondentů využil ke kompenzaci ztrát podporu nabízenou městem.

Tabulka 8: Zdroje pro kompenzaci ztrát

Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost
Vlastní úspory	34	68%
Dotace (kompenzační program)	32	64%
Žádné zdroje jsem nevyužil/a	6	12%
Bankovní úvěr	5	10%
Soukromá půjčka	4	8%
Podpora města	1	2%

Zdroj: vlastní výzkum

Graf 10: Zdroje pro kompenzaci ztrát



Zdroj: vlastní výzkum

Následující otázky se zaměřují na kompenzační programy. Cílem bylo zjistit, zda provozovatelé ubytovacích zařízení žádali o podporu z kompenzačních programů. Pokud o kompenzaci nežádali, byli odkázáni na otázku č. 11, která se již tohoto tématu netýkala. V případě, že o dotaci žádali, odpovídali na další otázky, jejichž cílem bylo zjistit, o které konkrétní dotace žádali, v jaké výši a po jak dlouhé době jim byly vyplaceny, zda považují čerpané prostředky za dostatečné na pokrytí ztrát a zda informace o dotacích byly dobře dostupné.

Otázka č. 4: „Žádal/a jste o dotaci vypsanou ke snížení dopadu pandemie COVID-19 na podnikatelské subjekty?“

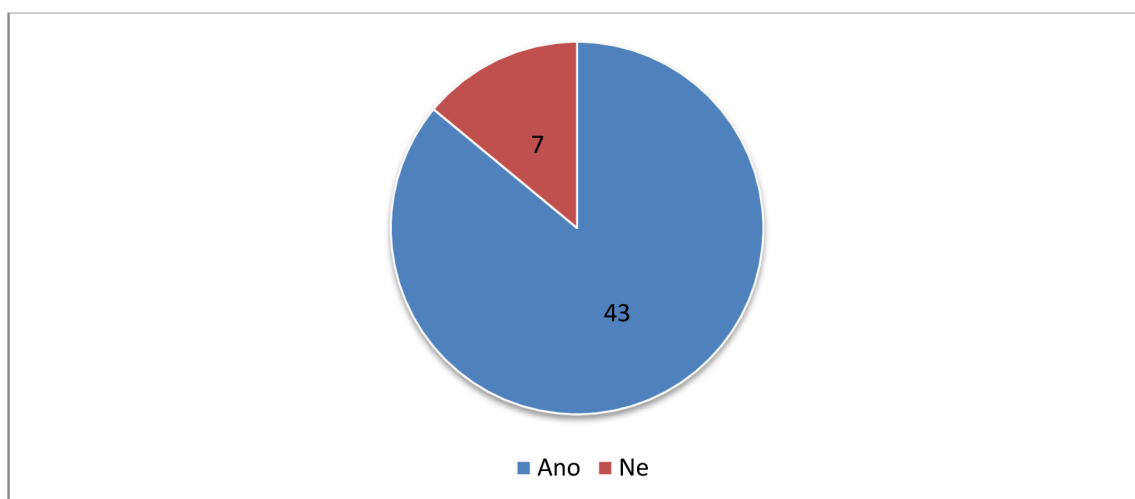
Celkem 86 % respondentů podalo žádost o dotaci (kompenzační program), zatímco 14 % respondentů žádost nepodalo. Opočev' „Ne“ byla doplněna otázkou, z jakého důvodu o dotaci nežádali. Mezi důvody patřil nedostatečný dopad na podnikání, minimální finanční ztráta a nesplnění podmínek pro žádost o dotaci.

Tabulka 9: Žádost o dotaci

Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost
Ano	43	86%
Ne	7	14%
Celkem	50	100%

Zdroj: vlastní výzkum

Graf 11: Žádost o dotaci



Zdroj: vlastní výzkum

Otázka č. 5: „O kterou z dotací jste žádal/a?“

Cílem otázky č. 5 bylo zjistit, o které konkrétní druhy dotací provozovatelé žádali. Respondenti mohli vybrat více možností a také byla uvedena odpověď „Jiné“ s možností doplnění konkrétní dotace, jelikož mezi odpověďmi nebyly uvedeny všechny vyhlášené dotace, ale pouze ty, které se vztahovaly k ubytovacím službám.

Provozovatelé nejvíce žádali o dotaci COVID-UBYTOVÁNÍ (77 %), která byla vyhlášena v první vlně pandemie, a navazující dotace COVID-UBYTOVÁNÍ II – HUZ (47 %) a COVID-UBYTOVÁNÍ – IUZ (28 %), které byly vyhlášeny ve druhé vlně

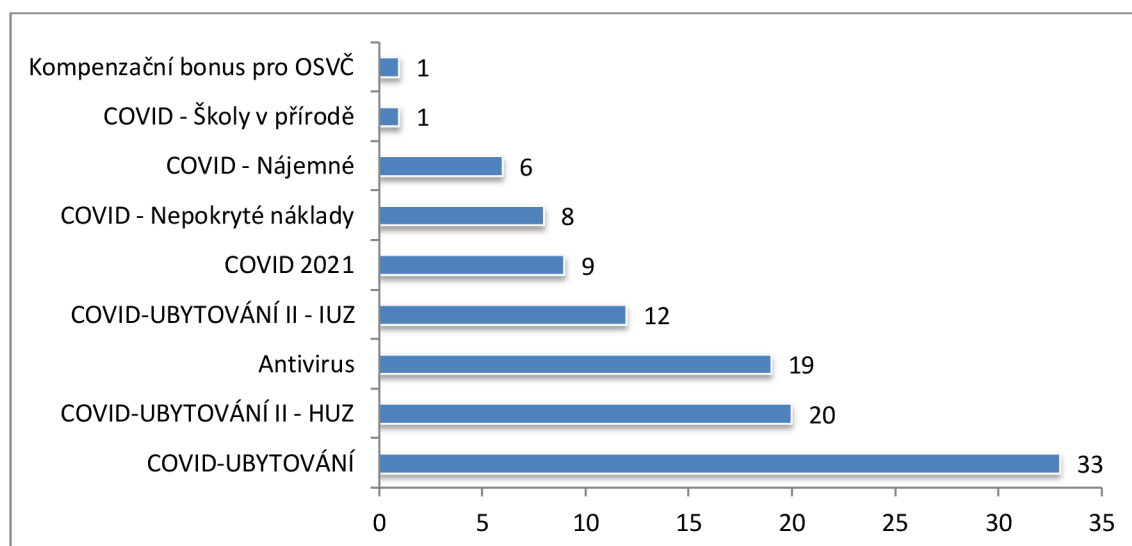
pandemie. Dále také velké množství respondentů žádalo o dotaci Antivirus (44 %), jejímž cílem bylo udržení zaměstnanosti. 21 % respondentů žádalo o dotaci COVID 2021, 19 % o COVID – Nepokryté náklady a 14 % o COVID – Nájemné. Díky možnosti odpovědi „Jiné“ bylo zjištěno, že jeden z respondentů žádal o dotaci Kompenzační bonus pro OSVČ a jeden žádal o dotaci COVID – Školy v přírodě.

Tabulka 10: Druh dotace

Opověď	Absolutní četnost	Relativní četnost
COVID-UBYTOVÁNÍ	33	77 %
COVID-UBYTOVÁNÍ II - HUZ	20	47 %
Antivirus	19	44 %
COVID-UBYTOVÁNÍ II – IUZ	12	28 %
COVID 2021	9	21 %
COVID – Nepokryté náklady	8	19 %
COVID - Nájemné	6	14 %
COVID – Školy v přírodě	1	2 %
Kompenzační bonus pro OSVČ	1	2 %

Zdroj: vlastní výzkum

Graf 12: Druh dotace



Zdroj: vlastní výzkum

Otázka č. 6: „Byla vám tato dotace vyplacena?“

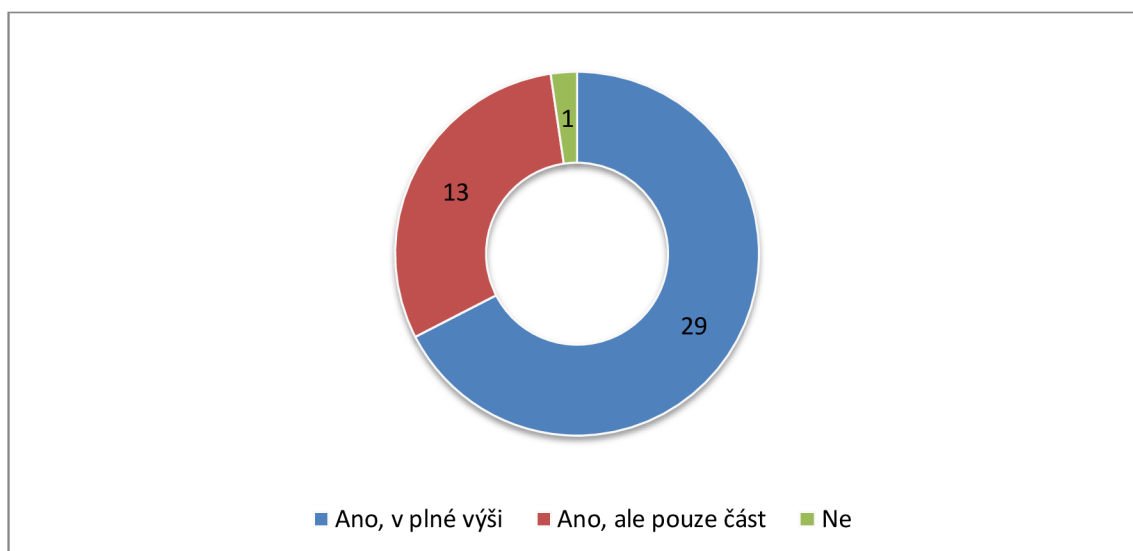
Otázka byla použita za účelem zjištění, zda byly dotace provozovatelům vyplaceny a pokud ano, tak v jaké výši. Celkem 67 % respondentů dostalo dotaci v plné výši, 30 % respondentů získalo částečnou kompenzaci a pouze jednomu respondentovi dotace nebyla vyplacena. Za touto otázkou následoval prostor pro komentář. Jeden z respondentů odpověděl, že mu byla vyplacena pouze část, protože při čerpání dotací COVID - Ubytování I, II se od celkové částky odečítal kompenzační bonus pro OSVČ. Mezi další komentáře patřil názor, že výše vyplacené dotace zdaleka nedosahovala slíbených částek uváděných v médiích.

Tabulka 11: Vyplacení dotace

Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost
Ano, v plné výši	29	67%
Ano, ale pouze část	13	30%
Ne	1	3%
Celkem	43	100%

Zdroj: vlastní výzkum

Graf 13: Vyplacení dotace



Zdroj: vlastní výzkum

Otázka č. 7: „Považujete dotaci za dostatečnou pro pokrytí ztrát z důvodu pandemie?“

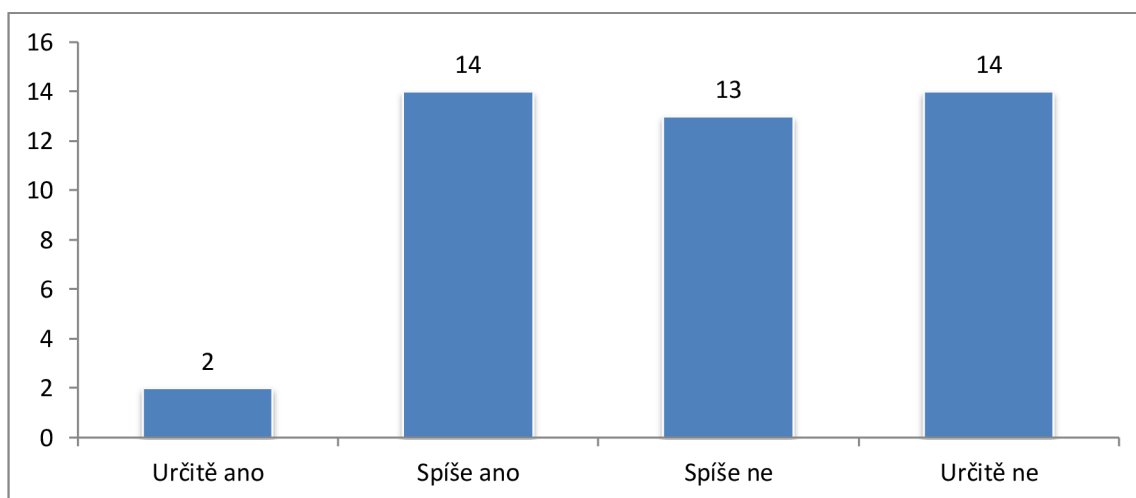
Cílem této otázky bylo zjistit, zda provozovatelé považují peněžní prostředky získané z dotace za dostatečné na pokrytí jejich ztrát z důvodu pandemie. Nejvíce respondentů odpovědělo „Určitě ne“ (33 %) a „Spíše ano“ (33 %), 30 % odpovědělo „Spíše ne“ a 5 % odpovědělo „Určitě ano“. Respondenti tedy považují dotaci spíše za nedostatečnou, jelikož 63 % respondentů reagovalo negativně. U této otázky byla také možnost komentáře. Jeden z provozovatelů uvedl, že dotace pokryla zhruba 25 % obrátu podniku, dalšímu respondentovi dotace pokryla 80 - 90 % ztrát. Další tři dotazovaní si myslí, že dotace byla nedostatečná a pokryla pouze provozní náklady, ale i tak oceňují alespoň částečné pokrytí nákladů. Výše dotace COVID – Ubytování byla stanovena určitou částkou na pokoj, což jeden z respondentů považuje za chybné a doporučoval by stanovit výši dotace za jedno lůžko.

Tabulka 12: Pokrytí ztrát z dotace

Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost
Určitě ano	2	5%
Spíše ano	14	33%
Spíše ne	13	30%
Určitě ne	14	33%
Celkem	43	100%

Zdroj: vlastní výzkum

Graf 14: Pokrytí ztrát z dotace



Zdroj: vlastní výzkum

Otázka č. 8: „Po jak dlouhé době Vám byla dotace vyplacena?“

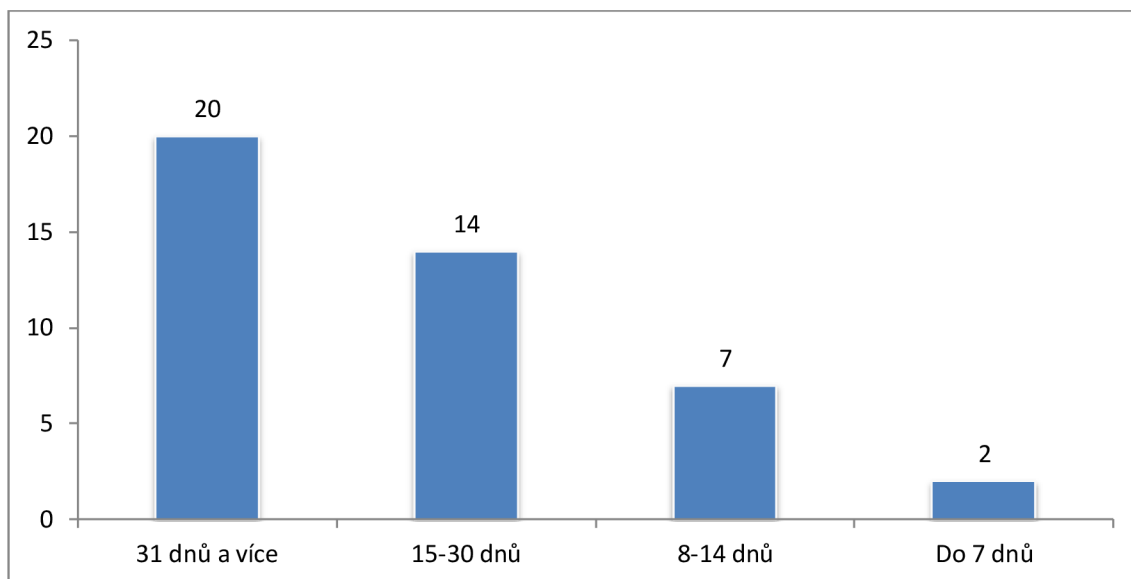
U 47 % došlo k vyplacení dotace po 31 dnech a více, 33 % respondentů dostalo dotaci po 15 – 30 dnech, 16 % po 8 – 14 dnech a pouze 5 % respondentů získalo finanční prostředky do 7 dnů.

Tabulka 13: Doba vyplacení dotace

Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost
31 dní a více	20	47%
15-30 dnů	14	33%
8-14 dnů	7	16%
Do 7 dnů	2	5%
Celkem	43	100%

Zdroj: vlastní výzkum

Graf 15: Doba vyplacení dotace



Zdroj: vlastní výzkum

Otázka č. 9: „Vyhovovala Vám rychlost vyplacení dotace?“

Pro 33 % respondentů byla rychlost vyplacení dotace spíše vyhovující, pro 28 % spíše nevyhovující, pro 21 % určitě vyhovující a pro 8 % určitě nevyhovující. Celkově z odpovědí vyplývá, že provozovatelé byli spíše spokojeni, jelikož 54 % z nich reagovalo pozitivně. Zde byla opět uvedena možnost vyjádření názoru respondentů.

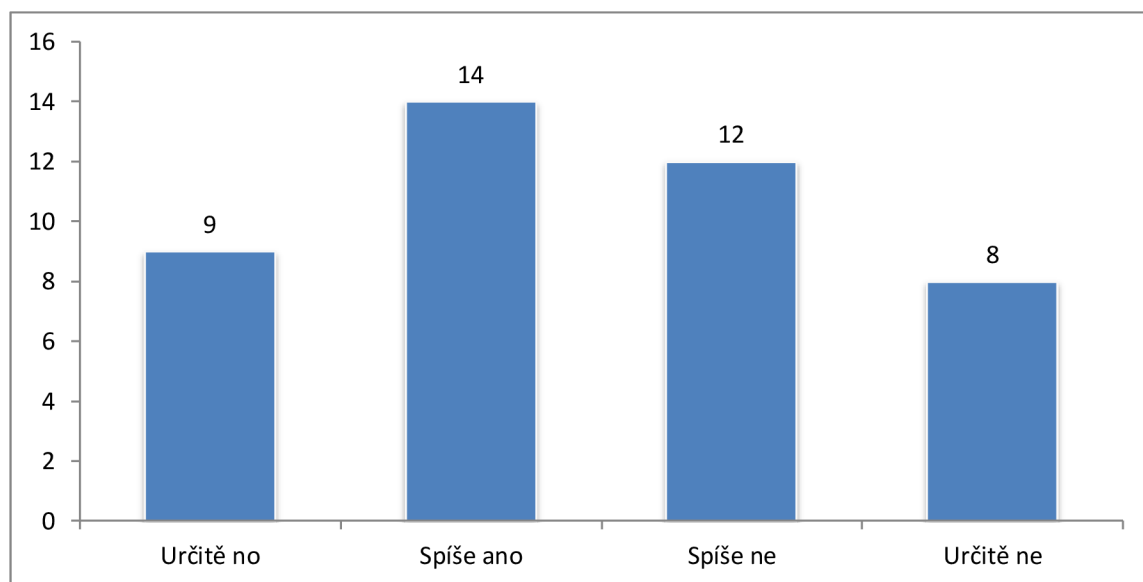
Dva dotazovaní uvedli, že některé kompenzační programy byly vypláceny až s velkým časovým odstupem, např. až po půl roce. Jednomu respondentovi byly peněžní prostředky z programů Antivirus a Kompenzační bonus pro OSVČ vyplaceny velice rychle, v rámci dnů, naopak k vyplacení COVID - Ubytování došlo až po několika měsících. Jeden z respondentů uvedl nespokojenost s rychlostí vyplacení dotace z důvodu, že dotace přišla s časovým zpožděním, kdy vznikl na dotaci nárok, ale klasické platby a výdaje se musely uhradit v termínu, nezávisle na dotacích. Opět ale byla vyjádřena vděčnost, že vůbec kompenzaci obdrželi.

Tabulka 14: Spokojenost s rychlostí vyplacení dotace

Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost
Určitě ano	9	21%
Spíše ano	14	33%
Spíše ne	12	28%
Určitě ne	8	19%
Celkem	43	100%

Zdroj: vlastní výzkum

Graf 16: Spokojenost s rychlostí vyplacení dotace



Zdroj: vlastní výzkum

Otázka č. 10: „Byly informace o možnosti čerpat dotace/kompence, dle Vašeho názoru, dobře dostupné?“

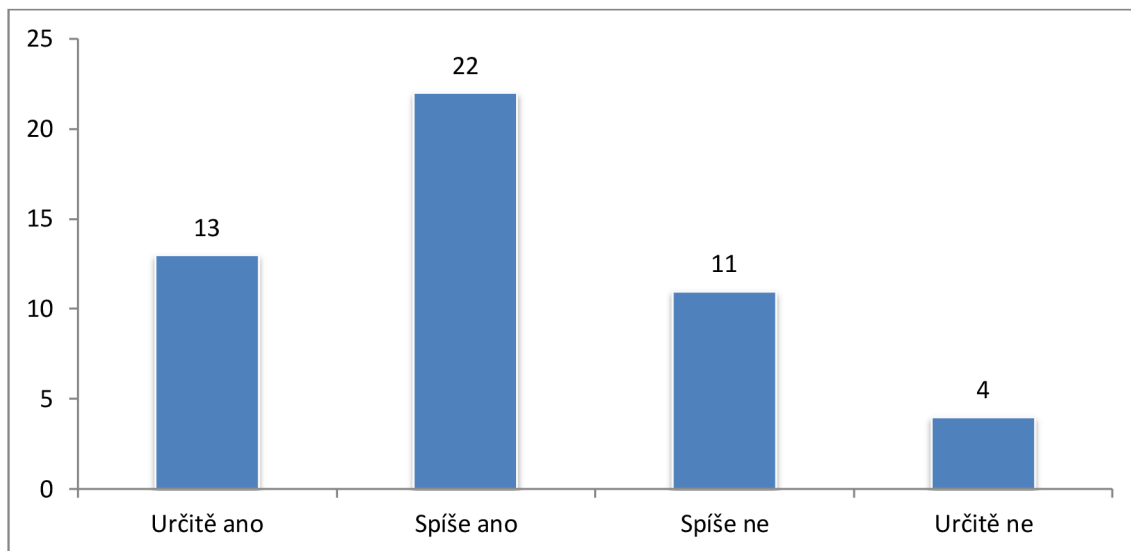
Poslední otázka ohledně čerpání dotací se zaměřila na dostupnost informací o možnosti čerpat dotace/kompence. Z odpovědí vyplývá, že pro respondenty byly informace spíše dobře dostupné (44 %) a určitě dobře dostupné, o všech možnostech se dozvěděli včas (26 %). Na druhou stranu pro 22 % respondentů informace spíše nebyly dobře dostupné a 8 % tvrdí, že určitě nebyly dobře dostupné a situace byla zcela nepřehledná.

Tabulka 15: Dostupnost informací o dotacích

Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost
Určitě ano, o všech možnostech jsem se dozvěděl/a včas	13	26%
Spíše ano	22	44%
Spíše ne	11	22%
Určitě ne, situace byla zcela nepřehledná	4	8%
Celkem	50	100%

Zdroj: vlastní výzkum

Graf 17: Dostupnost informací o dotacích



Zdroj: vlastní výzkum

Následující otázky zjišťují dopad pandemie na zaměstnance v ubytovacích službách. Zaměřují se na úpravy pracovních poměrů nebo pracovní doby, změny mezd a vliv karantény zaměstnanců na provoz.

Otázka č. 11: „Ovlivnila pandemie Váš provoz i v důsledku onemocnění/karantény zaměstnanců?“

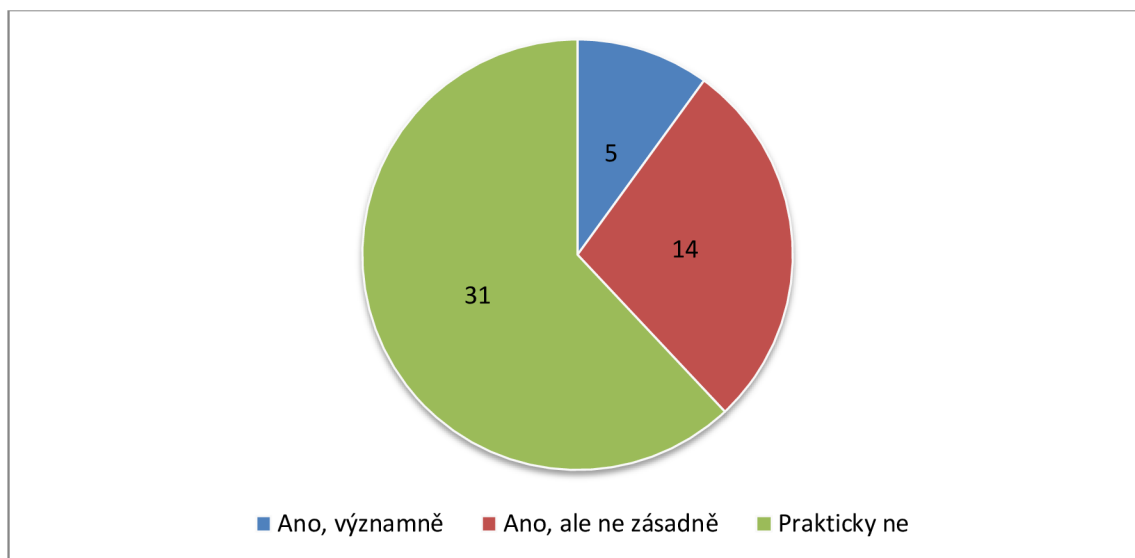
U 62 % dotazovaných nemělo onemocnění ani karanténa zaměstnanců prakticky žádný vliv na provoz, 28 % respondentů to ovlivnilo provoz, ale ne zásadně, a 10 % respondentů pocítilo významný vliv.

Tabulka 16: Vliv onemocnění/karantény zaměstnanců na provoz

Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost
Ano, významně	5	10%
Ano, ale ne zásadně	14	28%
Prakticky ne	31	62%
Celkem	50	100%

Zdroj: vlastní výzkum

Graf 18: Vliv onemocnění/karantény zaměstnanců na provoz



Zdroj: vlastní výzkum

Otázka č. 12: „Jak jste řešil/a úpravu pracovního poměru/pracovní doby v souvislosti s vládním omezením provozu ubytovacích zařízení?“

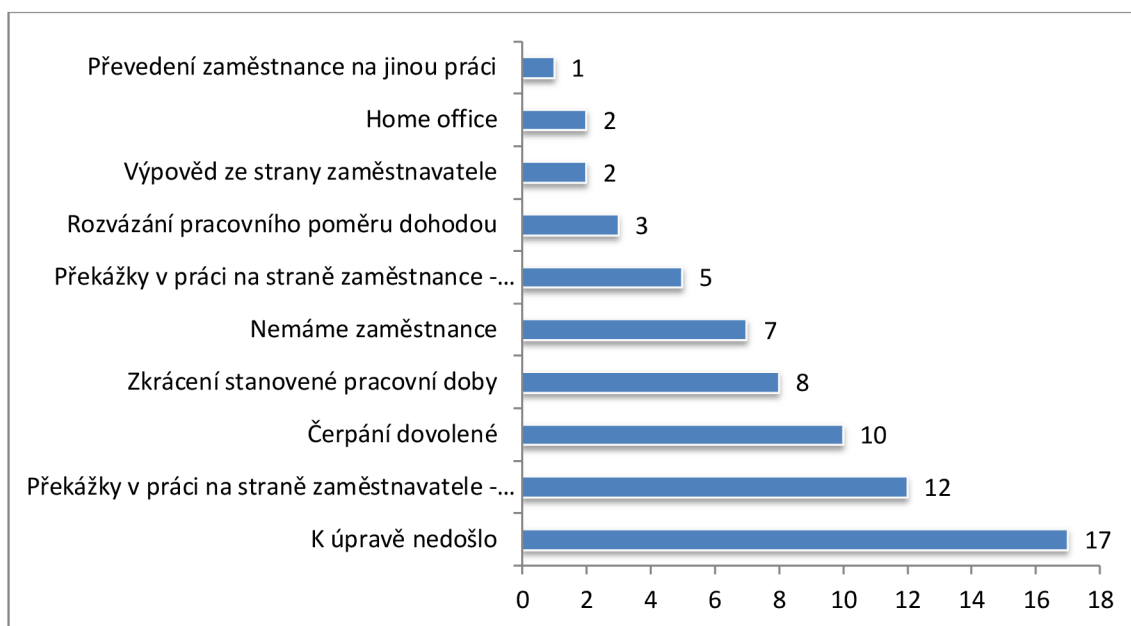
U této otázky mohli respondenti vybrat více možností. U 34 % dotazovaných k žádné úpravě nedošlo, 24 % využilo překážky v práci na straně zaměstnavatele při uzávěře provozu, 20 % nařídilo zaměstnancům čerpání dovolené, 16 % zkrátilo pracovní dobu zaměstnanců, u 10 % provozovatelů došlo k překážkám v práci na straně zaměstnance (karanténa nebo OČR), 6 % respondentů rozvázalo pracovní poměr se zaměstnancem dohodou, 4 % dala zaměstnancům výpověď, 4 % dotazovaných poskytla zaměstnancům home office a 2 % převedla zaměstnance na jinou práci. 14 % respondentů nemá zaměstnance. Za pozitivní považují zjištění, že pouze 10 % provozovatelů ubytovacích zařízení přistoupilo k propouštění zaměstnanců.

Tabulka 17: Úprava pracovního poměru/pracovní doby

Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost
K úpravě nedošlo	17	34%
Překážky v práci na straně zaměstnavatele - uzávěra provozu	12	24%
Čerpání dovolené	10	20%
Zkrácení stanovené pracovní doby	8	16%
Nemáme zaměstnance	7	14%
Překážky v práci na straně zaměstnance - karanténa, OČR	5	10%
Rozvázání pracovního poměru dohodou	3	6%
Home office	2	4%
Výpověď ze strany zaměstnavatele	2	4%
Převedení zaměstnance na jinou práci	1	2%

Zdroj: vlastní výzkum

Graf 19: Úprava pracovního poměru/pracovní doby



Zdroj: vlastní výzkum

Otázka č. 13: „Jaký dopad měla opatření na mzdy zaměstnanců?“

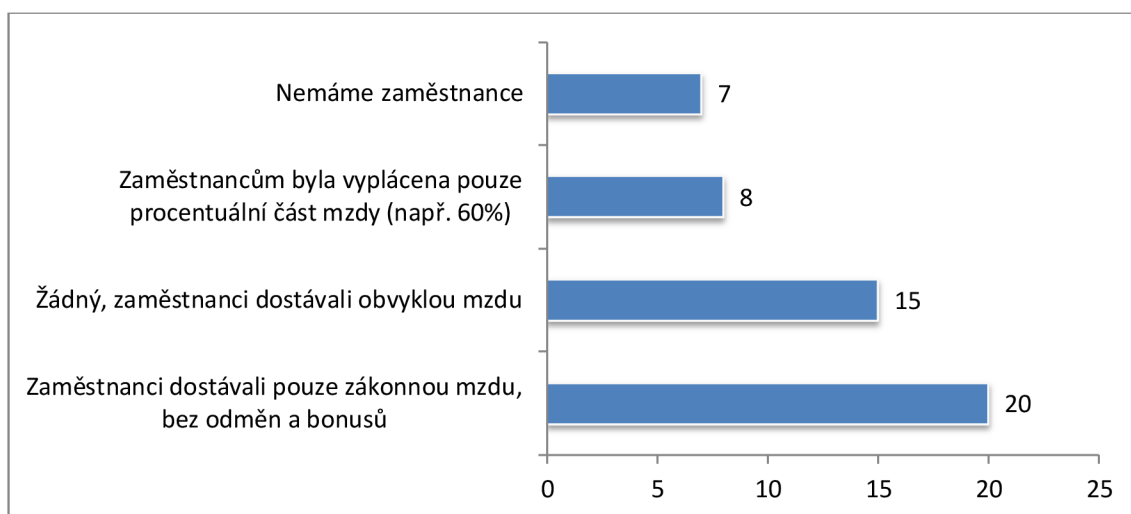
Cílem této otázky bylo zjistit, zda respondenti navzdory úbytku tržeb vyplácely zaměstnancům obvyklou mzdu nebo zda snižovali mzdové náklady. 40 % provozovatelů ubytovacích zařízení uvedlo, že zaměstnanci dostávali pouze zákonnou mzdu, bez odměn a bonusů, 30 % z nich vyplácelo svým zaměstnancům obvyklou mzdu, 16 % respondentů vyplácelo zaměstnancům pouze procentuální část mzdy a 14 % dotazovaných nemá zaměstnance. Celkem 56 % zaměstnavatelů snížilo mzdy zaměstnanců, z důvodu redukce mzdových nákladů.

Tabulka 18: Dopad opatření na mzdy

Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost
Zaměstnanci dostávali pouze zákonnou mzdu, bez odměn a bonusů	20	40%
Žádný, zaměstnanci dostávali obvyklou mzdu	15	30%
Zaměstnancům byla vyplácena pouze procentuální část mzdy (např. 60%)	8	16%
Nemáme zaměstnance	7	14%

Zdroj: vlastní výzkum

Graf 20: Dopad opatření na mzdy



Zdroj: vlastní výzkum

Následující otázky se zaměřují na především na změny a vládní opatření.

Otázka č. 14: „Byl/a jste z důvodu pandemie nucen/a zcela uzavřít Váš provoz (některý z Vašich provozů)?“

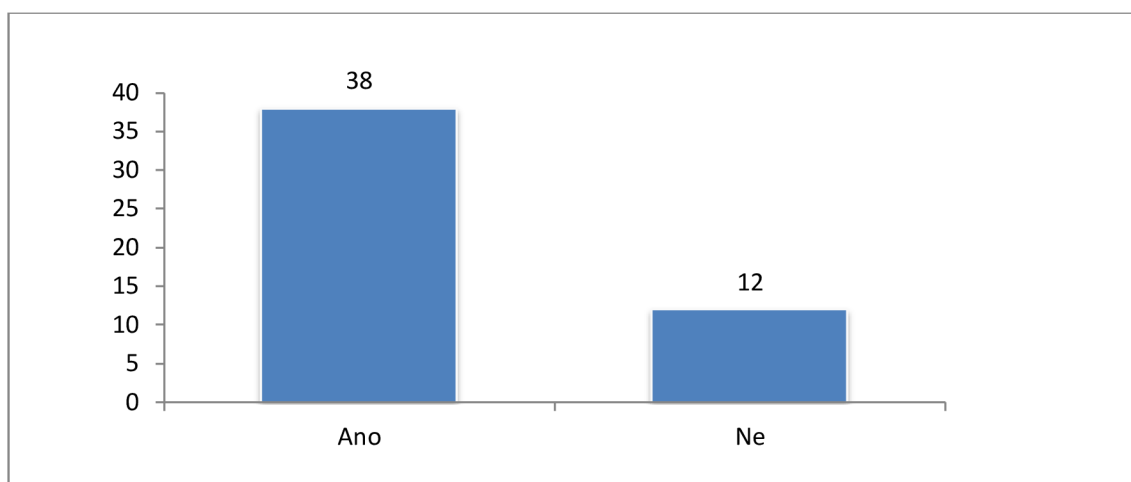
Cílem této otázky bylo zjistit, zda provozovatelé v době pandemie kompletně uzavřeli jejich provoz nebo některý z provozů. I přes nařízení vlády o uzavření ubytovacích zařízení totiž existovaly výjimky, díky kterým mohli provozovatelé nechat částečně otevřeno. Celkem 76 % dotazovaných odpovědělo, že byli nuceni uzavřít jejich provoz a naopak 24 % respondentů nikdy jejich podnik zcela neuzavřelo.

Tabulka 19: Uzavření provozu

Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost
Ano	38	76%
Ne	12	24%
Celkem	50	100%

Zdroj: vlastní výzkum

Graf 21: Uzavření provozu



Zdroj: vlastní výzkum

Otázka č. 15: „Jak dlouho byl Váš podnik uzavřen?“

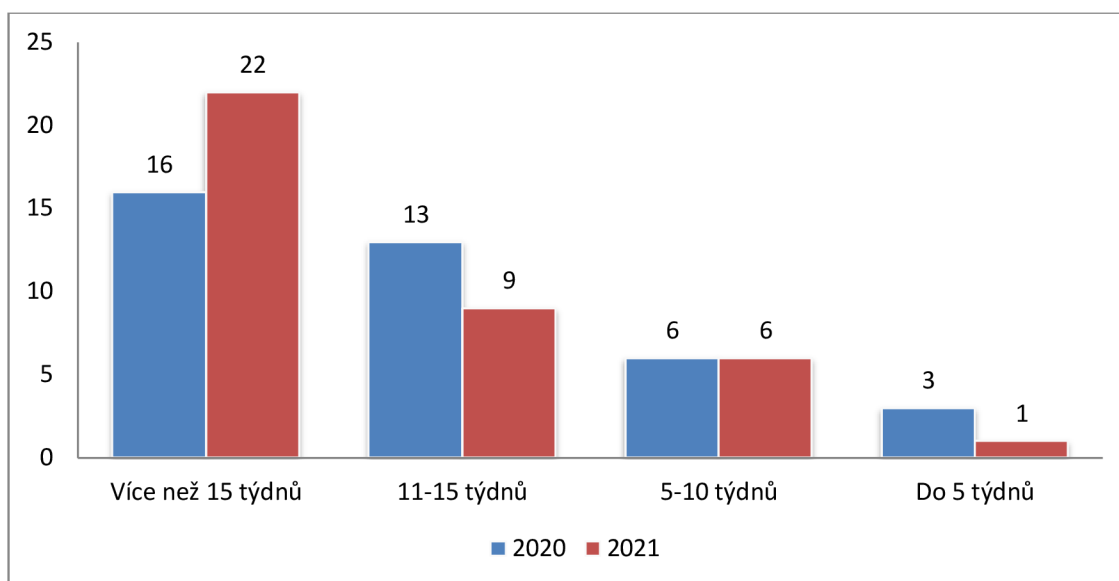
Otázka č. 15 navazuje na přechodí otázku a byli na ni odkázáni pouze respondenti, kteří odpověděli, že svůj provoz museli zcela uzavřít. Účelem této otázky bylo zjistit, jak dlouho byly podniky uzavřeny v roce 2020 a v roce 2021. V roce 2020 bylo nejvíce provozů (42 %) uzavřeno více než 15 týdnů, 34 % 11 – 15 týdnů, 16 % 5 – 10 týdnů a pouze 8 % do 5 týdnů. Obdobná situace nastala i v roce 2021, kdy bylo 58 % provozů uzavřeno více než 15 týdnů, 24 % 11 – 15 týdnů, 16 % 5 – 10 týdnů a 3 % do 5 týdnů. V celkovém porovnání tedy můžeme říci, že v roce 2021 byly provozování uzavřeny déle, než v roce 2020.

Tabulka 20: Délka uzavření podniku

Odpověď	Absolutní četnost		Relativní četnost	
	2020	2021	2020	2021
Více než 15 týdnů	16	22	42%	58%
11-15 týdnů	13	9	34%	24%
5-10 týdnů	6	6	16%	16%
Do 5 týdnů	3	1	8%	3%
Celkem	38	38	100%	100%

Zdroj: vlastní výzkum

Graf 22: Délka uzavření podniku



Zdroj: vlastní výzkum

Otázka č. 16: „Jaký byl propad návštěvnosti Vašeho ubytovacího zařízení v procentech?“

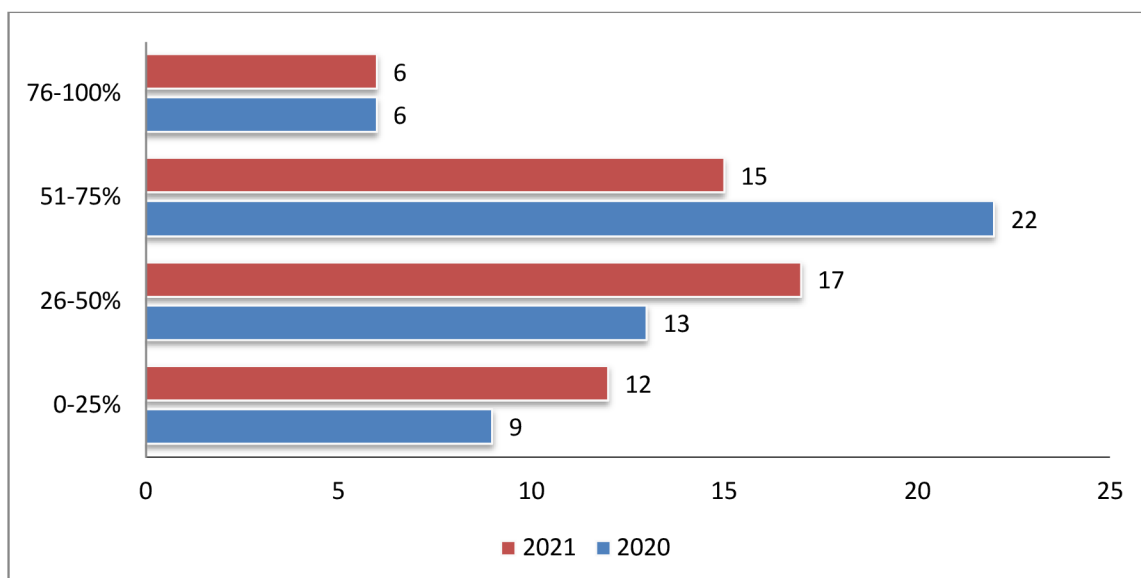
Důvodem položení této otázky bylo zjištění, k jak velkému propadu návštěvnosti ubytovacích zařízení došlo v roce 2020 oproti roku 2019 a v roce 2021 oproti roku 2020. V roce 2020 oproti předchozímu roku došlo u 44 % respondentů k propadu o 51 - 75 %, u 26 % dotazovaných došlo k propadu o 26 - 50 %, u 18 % respondentů klesla návštěvnost o 0 - 25 % a u 12 % dotazovaných došlo ke snížení návštěvnosti o 76 - 100 %. V roce 2020 došlo k průměrnému meziročnímu poklesu návštěvnosti o 50,41 %. V následujícím roce 2021 oproti roku 2020 došlo u nejvíce respondentů (34 %) k propadu návštěvnosti o 26 - 50 %, 30 % respondentů zaznamenalo snížení návštěvnosti ve výši 51 - 75 %, u 24 % dotazovaných došlo k propadu o 0 - 25 % a pouze 12 % dotazovaných zaznamenalo propad návštěvnosti o 76 - 100 %. V roce 2021 se návštěvnosti průměrně snížila o 45,38 % oproti roku 2020. V roce 2020 se návštěvnost snížila více než v roce 2021, což je zapříčiněno tím, že rok 2020 je srovnáván s rokem 2019, kdy bylo vše v normálu, a neplatila žádná omezení. Rok 2021 je srovnáván s rokem 2020, a jelikož v těchto letech probíhala pandemie, propad návštěvnosti není tak vysoký.

Tabulka 21: Propad návštěvnosti

Odpověď	Absolutní četnost		Relativní četnost	
	2020/2019	2021/2020	2020/2019	2021/2020
0-25 %	9	12	18%	24%
26-50 %	13	17	26%	34%
51-75 %	22	15	44%	30%
76-100 %	6	6	12%	12%
Celkem	50	50	100%	100%

Zdroj: vlastní výzkum

Graf 23: Propad návštěvnosti



Zdroj: vlastní výzkum

Otázka č. 17a: „U jaké kategorie klientů z geografického pohledu došlo k největšímu propadu?“

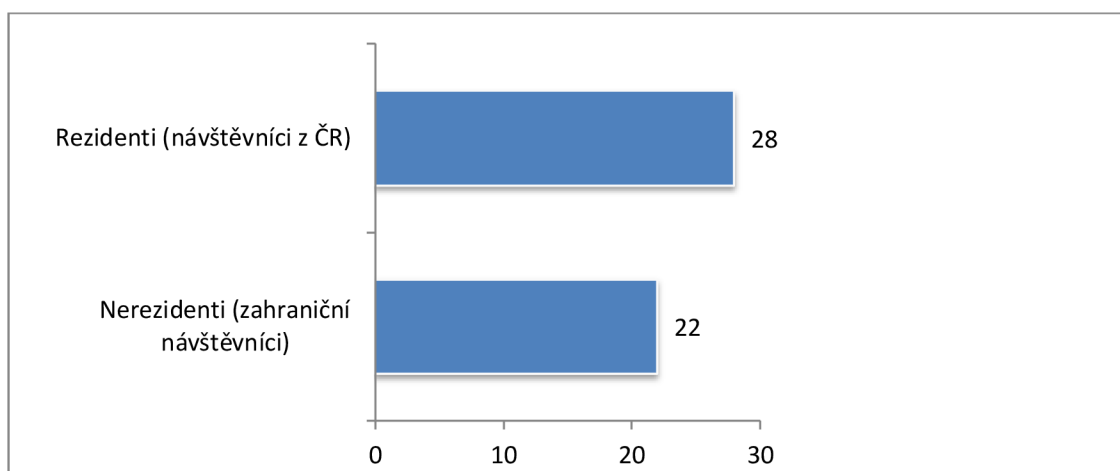
Cílem otázky č. 17a bylo zjistit, zda došlo k většímu propadu návštěvnosti u zahraničních návštěvníků nebo u návštěvníků domácích. Z odpovědí vyplynulo, že k většímu propadu návštěvnosti u rezidentů došlo u 56 % dotazovaných, naopak u 44 % respondentů došlo k většímu propadu u nerezidentů.

Tabulka 22: Převažující propad návštěvnosti z geografického pohledu

Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost
Nerezidenti (zahraniční návštěvníci)	22	44%
Rezidenti (návštěvníci z ČR)	28	56%
Celkem	50	100%

Zdroj: vlastní výzkum

Graf 24: Převažující propad návštěvnosti z geografického pohledu



Zdroj: vlastní výzkum

Otázka č. 17b: „U jaké kategorie klientů z pohledu délky pobytu došlo k největšímu propadu?“

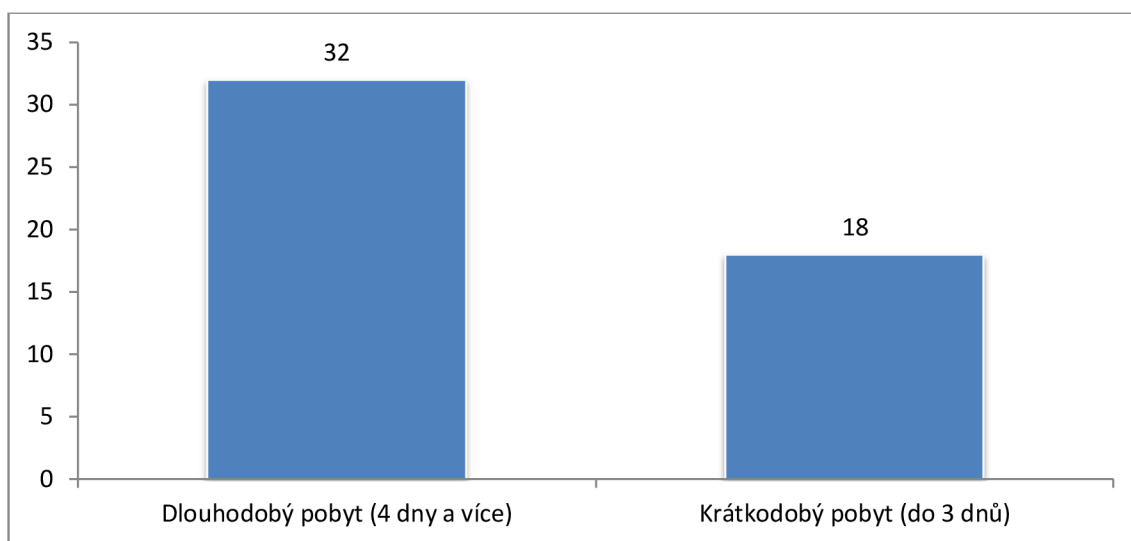
U 64 % dotazovaných došlo k většímu propadu návštěvnosti u dlouhodobých pobytů, 36 % respondentů tvrdí, že došlo k většímu propadu návštěvnosti u krátkodobých pobytů. Došlo tedy k zásadnějšímu propadu u dlouhodobých pobytů, délka pobytu se zkrátala.

Tabulka 23: Převažující propad návštěvnosti z pohledu délky pobytu

Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost
Dlouhodobý pobyt (4 dny a více)	32	64%
Krátkodobý pobyt (do 3 dnů)	18	36%
Celkem	50	100%

Zdroj: vlastní výzkum

Graf 25: Převažující propad návštěvnosti z pohledu délky pobytu



Zdroj: vlastní výzkum

Otázka č. 18. „Jaký byl pokles Vašich tržeb v procentech?“

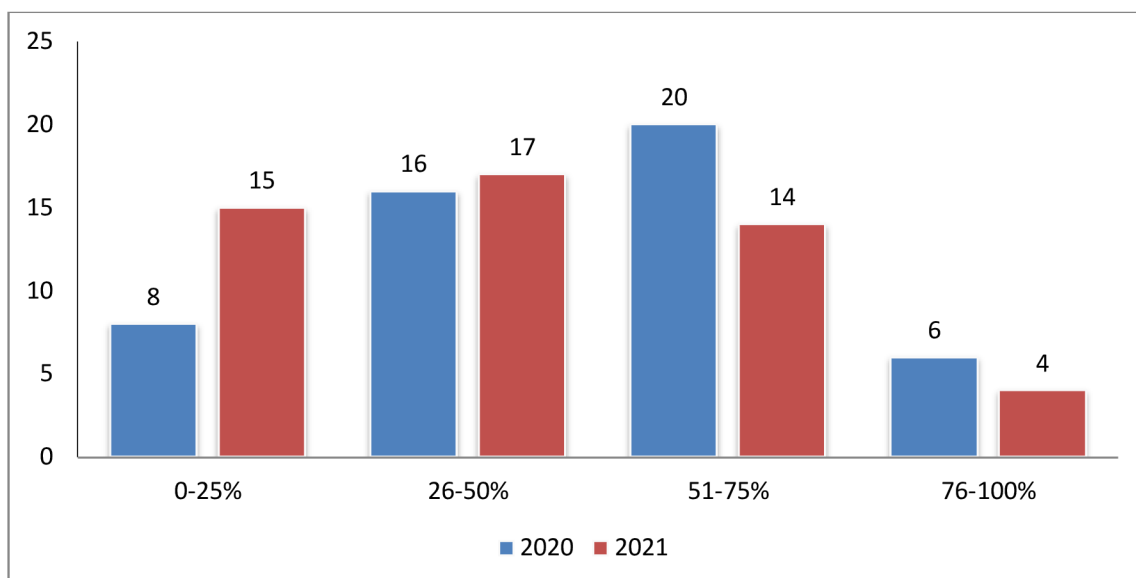
Důvodem položení této otázky bylo zjištění, jak velký byl pokles tržeb ubytovacích zařízení v roce 2020 oproti roku 2019 a v roce 2021 oproti roku 2020. V roce 2020 oproti předchozímu roku došlo u 40 % respondentů k poklesu tržeb o 51 - 75 %, u 16 % dotazovaných došlo ke snížení o 26 - 50 %, u 12 % respondentů klesly tržby o 0 - 25 % a u 12 % dotazovaných došlo k poklesu tržeb o 76 - 100 %. V roce 2020 se tržby respondentů v průměru snížily o 49,92 %. V následujícím roce 2021 oproti roku 2020 došlo u nejvíce respondentů (34 %) k poklesu tržeb o 26 - 50 %, 30 % respondentů zaznamenalo snížení tržeb ve výši 0 - 25 %, u 28 % dotazovaných došlo k poklesu o 51 - 75 % a pouze 8 % dotazovaných zaznamenalo snížení tržeb o 76 - 100 %. V roce 2021 došlo k průměrnému meziročnímu poklesu tržeb o 41,35 %. V roce 2020 došlo k většímu poklesu tržeb než v roce 2021.

Tabulka 24: Pokles tržeb

Odpověď	Absolutní četnost		Relativní četnost	
	2020/2019	2021/2020	2020/2019	2021/2020
0-25%	8	15	16%	30%
26-50%	16	17	32%	34%
51-75%	20	14	40%	28%
76-100%	6	4	12%	8%
Celkem	50	50	100%	100%

Zdroj: vlastní výzkum

Graf 26: Pokles tržeb



Zdroj: vlastní výzkum

Otázka č. 19: „Jak se změnila průměrná cena za dvoulůžkový pokoj?“

Cílem této otázky bylo zjistit, jak provozovatelé ubytovacích zařízení měnili průměrnou cenu za dvoulůžkový pokoj v roce 2020 oproti roku 2019 a v roce 2021 oproti roku 2020. V roce 2020 62 % respondentů cenu nezměnilo, 22 % dotazovaných cenu zvýšilo o méně než 10 %, 8 % provozovatelů cenu snížilo o více než 10 %, 6 % respondentů cenu zvýšilo o více než 10 % a 2 % dotazovaných cenu snížilo o méně než 10 %. V roce 2020 oproti roku 2019 provozovatelé tedy provozovatelé převážně cenu vůbec neměnili nebo lehce zvyšovali. V roce 2021 oproti roku 2020 52 % respondentů cenu nezměnilo,

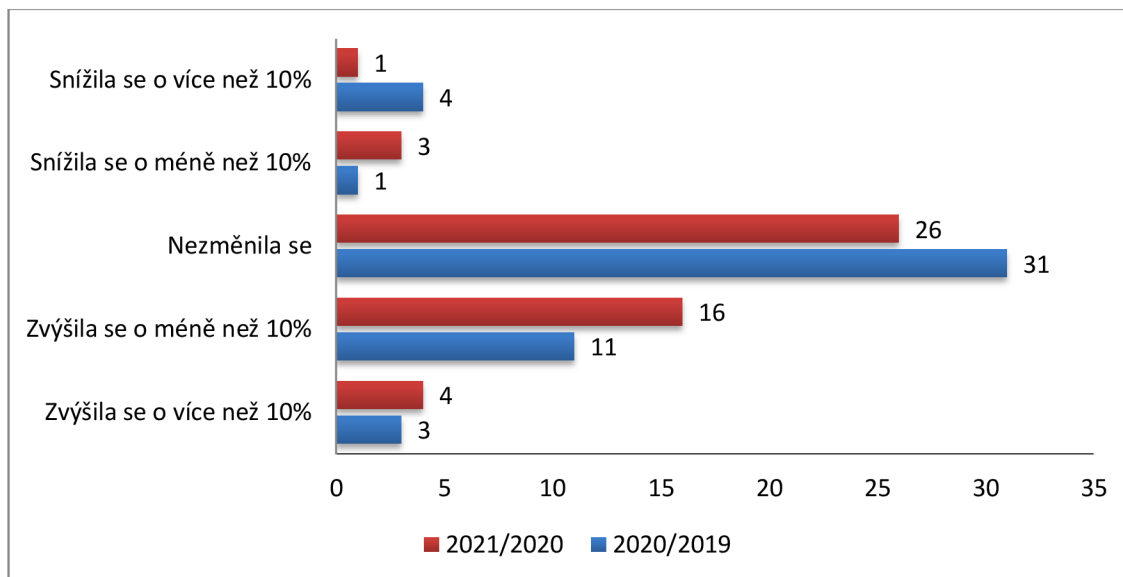
32 % respondentů cenu zvýšilo o méně než 10 %, 8 % provozovatelů cenu zvýšilo o více než 10 %, 6 % dotazovaných cenu snížilo o méně než 10 % a 2 % respondentů cenu snížilo o více než 10 %. V roce 2021 stejně jako v roce 2020 provozovatelé cenu nezměnili nebo ji spíše zvyšovali, ke snižování cen docházelo velmi zřídka.

Tabulka 25: Změna průměrné ceny za dvoulůžkový pokoj

Opověď	Absolutní četnost		Relativní četnost	
	2020/2019	2021/2020	2020/2019	2021/2020
Zvýšila se o více než 10%	3	4	6%	8%
Zvýšila se o méně než 10%	11	16	22%	32%
Nezměnila se	31	26	62%	52%
Snížila se o méně než 10%	1	3	2%	6%
Snížila se o více než 10%	4	1	8%	2%
Celkem	50	50	100%	100%

Zdroj: vlastní výzkum

Graf 27: Změna průměrné ceny za dvoulůžkový pokoj



Zdroj: vlastní výzkum

Otázka č. 20: „Který z následujících kroků jste kvůli pandemii zavedl/a?“

U této otázky byl výběr více možných odpovědí. Provozovatelé ubytovacích zařízení nejčastěji využili období pandemie k renovaci ubytovacího zařízení (48 %). Pro snížení negativních dopadů pandemie byli respondenti nuceni snižovat náklady (48 %), 22 %

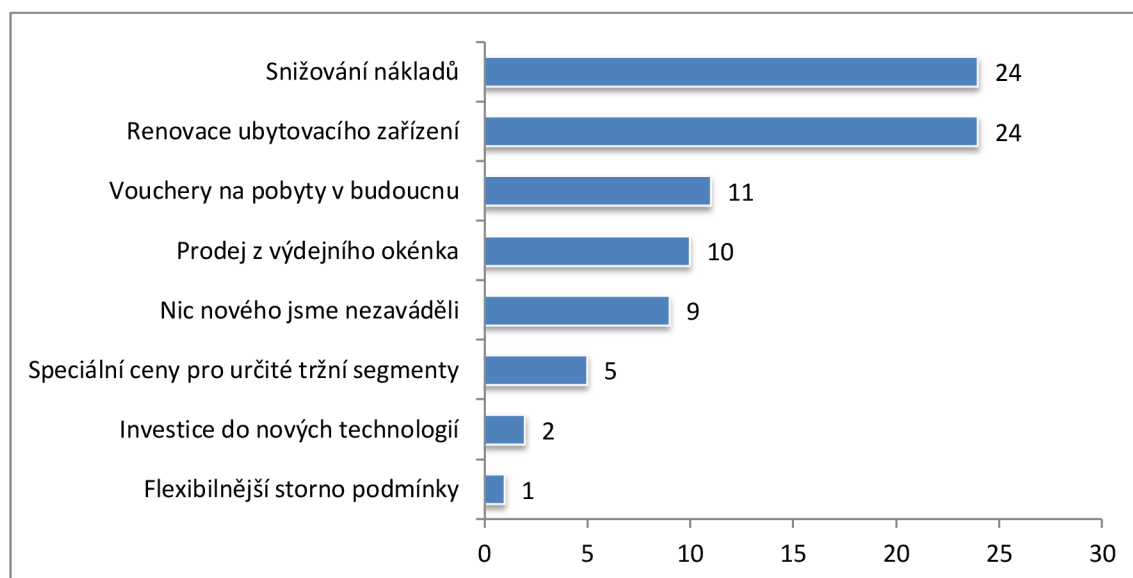
dotazovaných poskytovalo vouchery na pobyty v budoucnu, 20 % podniků s vlastním stravovacím zařízením využilo možnosti prodeje z výdejního okénka. 18 % respondentů nic nového nezavedlo. V období pandemie zavedlo 10 % dotazovaných speciální ceny pro určité tržní segmenty, 4 % respondentů investovala do nových technologií a 2 % provozovatelů zavedla flexibilnější storno podmínky.

Tabulka 26: Zavedení nových kroků

Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost
Snižování nákladů	24	48%
Renovace ubytovacího zařízení	24	48%
Vouchery na pobyty v budoucnu	11	22%
Prodej z výdejního okénka	10	20%
Nic nového jsme nezaváděli	9	18%
Speciální ceny pro určité tržní segmenty	5	10%
Investice do nových technologií	2	4%
Flexibilnější storno podmínky	1	2%

Zdroj: vlastní výzkum

Graf 28: Zavedení nových kroků



Zdroj: vlastní výzkum

Otázka č. 21: „Jakým způsobem jste se snažil/a po znovuotevření zvýšit poptávku?“

U této otázky byla možnost otevřené odpovědi. Mezi odpovědi patřilo důkladné monitorování konkurence a jejich cen, nastavení flexibilních storno podmínek (možnost zrušení rezervace až 3 dny před příjezdem), aktivní propagace na internetu, rozšíření a zvýšení kvality služeb, úprava webových stránek, rozšíření prodejních kanálů, slevy, speciální balíčky.

Otázka č. 22: „Poskytoval/a jste ubytování osobám, kterým byla nařízena karanténa, a nemohli ji trávit v místě svého bydliště?“

Tato otázka byla zaměřena na výjimku z uzavření ubytovacích zařízení, a to poskytování ubytování osobám, kterým byla nařízena karanténa, a nemohli ji trávit v místě svého bydliště. Pouze 6 % dotazovaných uvedlo, že tyto osoby občas ubytovalo, ale 94 % respondentů tyto osoby nikdy neubytovalo. Tento výsledek může být zapříčiněn náročností ubytování osoby v karanténě, dodržení všech hygienických opatření apod., a také tím, že lidé tuhle možnost spíše nevyužívali.

Tabulka 27: Poskytování ubytování osobám, kterým byla nařízena karanténa

Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost
Ano, občas	3	6%
Ne	47	94%
Celkem	50	100%

Zdroj: vlastní výzkum

Graf 29: Poskytování ubytování osobám, kterým byla nařízena karanténa



Zdroj: vlastní výzkum

Otázka č. 23: „Využívali návštěvníci Vaše ubytování v době uzávěry pro pracovní cesty?“

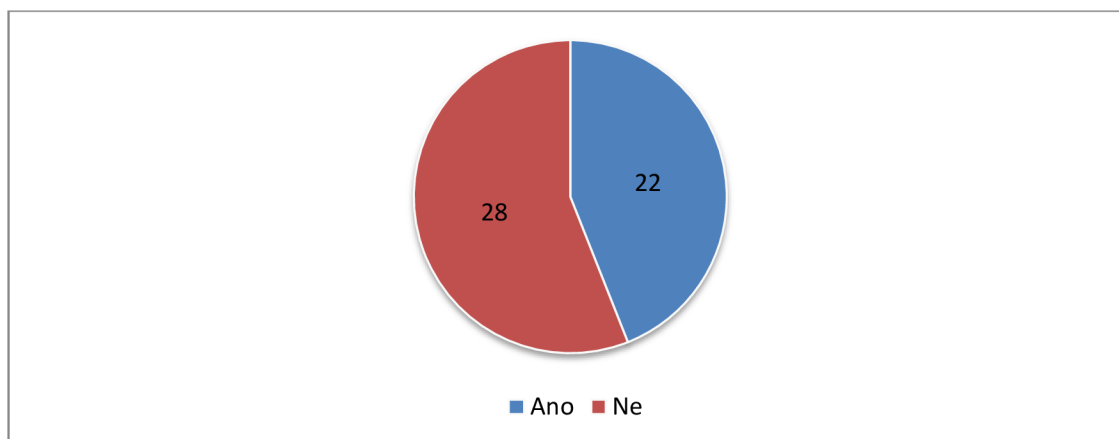
Další výjimkou z uzavření ubytovacích zařízení bylo ubytování pro pracovní cesty. 44 % dotazovaných uvedlo, že poskytovali ubytování pro pracovní cesty, 56 % respondentů ubytování pro pracovní cestu neposkytlo.

Tabulka 28: Ubytování pro pracovní cesty

Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost
Ano	22	44%
Ne	28	56%
Celkem	50	100%

Zdroj: vlastní výzkum

Graf 30: Ubytování pro pracovní cesty



Zdroj: vlastní výzkum

Otázka č. 24: „Myslíte si, že docházelo ke zneužití této možnosti ubytování ze strany návštěvníků (ve skutečnosti rekreační pobyt)?“

Tato otázka byla použita z důvodu zjištění, zda návštěvníci zneužívali možnost ubytování pro pracovní cesty a ve skutečnosti jeli na rekreační pobyt. 48 % dotazovaných si myslí, že ke zneužití nedocházelo, 46 % tvrdí, že ke zneužití docházelo, ale spíše výjimečně a u 6 % provozovatelů docházelo ke zneužití často. V případě, že respondent odpověděl ano, měl možnost popsat své zkušenosti. Jeden z respondentů uvedl, že se snažili pravidla dodržovat v plném rozsahu a předem hosty upozorňovali, že budou kontrolovat náležitosti pro služební cesty. Několik hostů jim

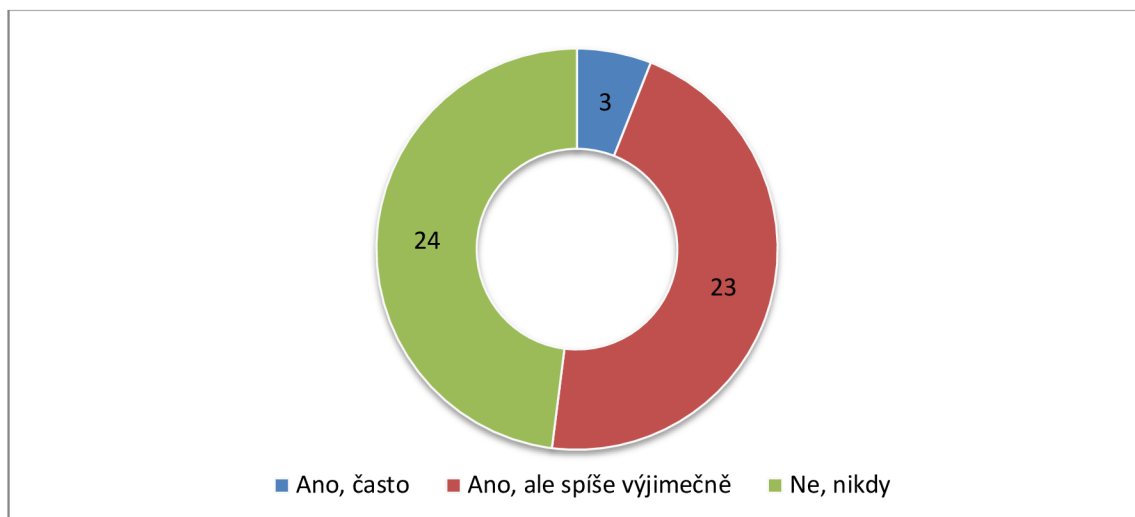
přímo do telefonu řeklo, že si najdou ubytování jinde, kde to nebudou potřebovat. Další z dotazovaných zaznamenal, že někteří podnikatelé se snažili nařízení obejít, rezervovali víkendové pobyty a přijížděli například s partnerem/partnerkou. Ostatní přímé zkušenosti nemají, ale vědí, že jinde takové situace nastávaly.

Tabulka 29: Zneužívání pracovních cest pro rekreační pobyt

Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost
Ne, nikdy	24	48%
Ano, ale spíše výjimečně	23	46%
Ano, často	3	6%
Celkem	50	100%

Zdroj: vlastní výzkum

Graf 31: Zneužívání pracovních cest pro rekreační pobyt



Zdroj: vlastní výzkum

Otázka č. 25: „Probíhaly ve vašem ubytovacím zařízení kontroly dodržování vládních opatření? (během i po uzávěře)“

Cílem otázky č. 25 bylo zjištění, zda a jak často probíhaly kontroly dodržování vládních opatření, ať už kontroly dodržování hygienických opatření nebo kontroly prokazování bezinfekčnosti. 66 % dotazovaných tvrdí, že v jejich provozu ke kontrolám dodržování hygienických opatření nedocházelo, stejně tak jako u 72 % dotazovaných nedocházelo ani ke kontrolám prokazování bezinfekčnosti. Kontroly dodržování hygienických opatření probíhaly 1x za půl roku u 20 % respondentů, 1x za 3 měsíce u 4 %

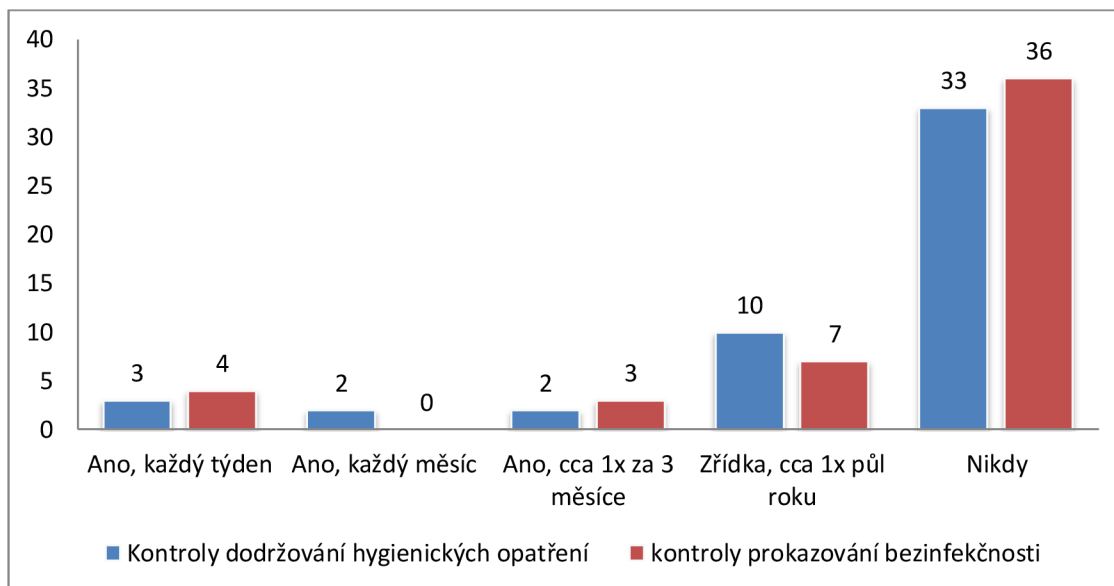
dotazovaných, každý měsíc u 4 % provozovatelů a každý týden u 6 % respondentů. Kontroly prokazování bezinfekčnosti probíhaly 1x za půl roku u 14 % provozovatel, 1x za 3 měsíce u 6 % respondentů a každý týden u 8 % dotazovaných. Kontrolní aktivity státu ve vztahu k dodržování opatření byly relativně malé.

Tabulka 30: Frekvence kontrol

Odpověď	Absolutní četnost		Relativní četnost	
	Dodržování hygienických opatření	Prokazování bezinfekčnosti	Dodržování hygienických opatření	Prokazování bezinfekčnosti
Ano, každý týden	3	4	6%	8%
Ano, každý měsíc	2	0	4%	0%
Ano, cca 1x za 3 měsíce	2	3	4%	6%
Zřídka, cca 1x půl roku	10	7	20%	14%
Nikdy	33	36	66%	72%
Celkem	50	50	100%	100%

Zdroj: vlastní výzkum

Graf 32: Frekvence kontrol



Zdroj: vlastní výzkum

Otázka č. 26: „Jak významný dopad na návštěvnost měla tato 3 omezení ve vztahu k testům?“

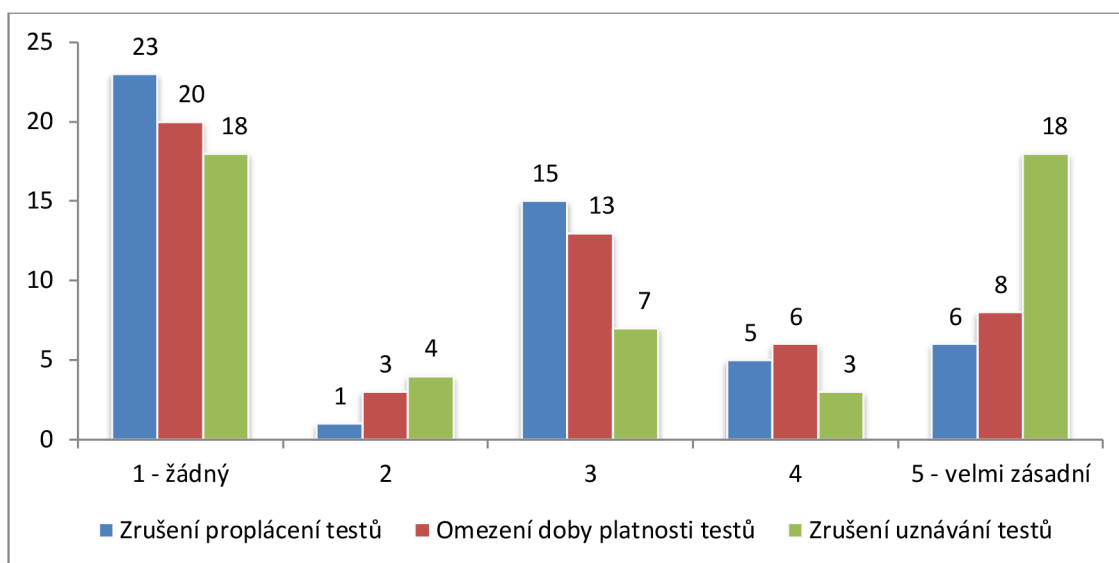
Zrušení proplácení testů nemělo pro 46 % respondentů žádný dopad na návštěvnost, pro 30 % byl dopad střední, pro 12 % zcela zásadní, pro 10 % významný a pro 2 % malý. Omezení platnosti testů nemělo u 40 % dotazovaných žádný dopad, pro 26 % byl dopad střední, pro 16 % zcela zásadní, pro 12 % významný a pro 6 % malý. Zrušení uznávání testů mělo u 36 % provozovatelů zcela zásadní dopad na návštěvnost, pro 36 % nebyl dopad žádný, pro 14 % střední, pro 8 % malý a pro 6 % významný. Průměrné hodnocení u zrušení proplácení testů je 2,4, u omezení platnosti testů 2,6 a u zrušení uznávání testů 3. Největší dopad na návštěvnost tak mělo zrušení uznávání testů.

Tabulka 31: Dopad omezení testů na návštěvnost

Dopad	Absolutní četnost			Relativní četnost		
	Zrušení proplácení testů	Omezení platnosti testů	Zrušení uznávání testů	Zrušení proplácení testů	Omezení platnosti testů	Zrušení uznávání testů
1 (žádný)	23	20	18	46%	40%	36%
2 (malý)	1	3	4	2%	6%	8%
3 (střední)	15	13	7	30%	26%	14%
4 (významný)	5	6	3	10%	12%	6%
5 (zcela zásadní)	6	8	18	12%	16%	36%
Průměr	2,4	2,6	3	-	-	-

Zdroj: vlastní výzkum

Graf 33: Dopad omezení testů na návštěvnost



Zdroj: vlastní výzkum

Otázka č. 27: Co vše jste musel/a změnit v souvislosti s pandemií a co pro Vás bylo nejvíce zatěžující?‘‘

Tato otázka byla otevřená a respondenti mohli vypsát konkrétní příklady toho, co museli změnit a co pro ně bylo nejvíce zatěžující. Provozovatelé ubytovacích zařízení museli zvýšit nároky na hygienu a úklid, vymezit jinou práci pro zaměstnance, snížit výdaje, změnit přístup k zákazníkům i způsob prodeje. Nejvíce zatěžující pro ně bylo sledovat vládní nařízení a aplikovat je do praxe, hledání alternativních finančních zdrojů, uzavření provozoven, dlouhodobá nejistota dalšího vývoje a státem požadovaná kontrola hostů.

Otázka č. 28: „Jak byste zhodnotil/a aktuální stav Vašich podnikatelských aktivit v oblasti ubytovacích služeb?‘‘

Otázka č. 28 byla použita z důvodu zjištění, jaký je aktuální stav podniků, kdy žádná omezení již neplatí a ubytovací zařízení se pomalu vrací do normálu. 48 % podniků hodnotí stav svých podnikatelských aktivit jako dobrý, 22 % jako ucházející, 18 % jako špatný, 10 % jako výborný a 2 % jako velmi špatný. Průměrné hodnocení je 3,2. Podniky se již vzpamatovaly z pandemie, ale bude ještě nějakou dobu trvat, než se vrátí na úroveň před pandemií. Po otázce následoval prostor pro komentář. Respondenti uvedli, že se situace zlepšuje díky zrušeným omezením, ale velmi pomalu. Jeden

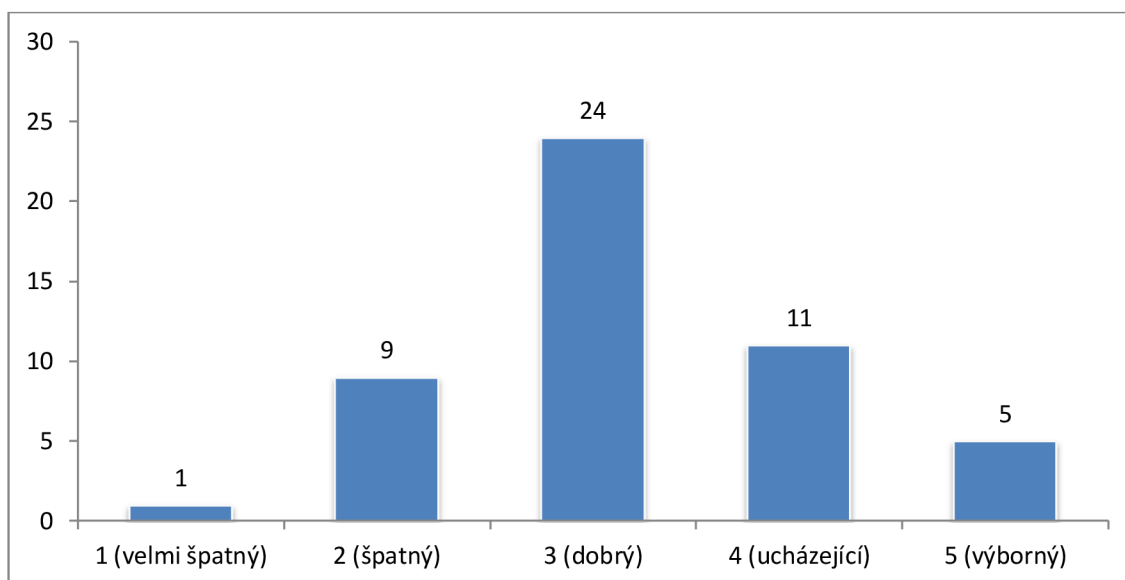
z respondentů se potýká s nedostatkem dlouhodobých pobytů, návštěvníci většinou přijíždí pouze na jednu noc.

Tabulka 32: Aktuální stav podniku

Odpověď	Absolutní četnost	Relativní četnost
1 - velmi špatný	1	2%
2 - špatný	9	18%
3 - dobrý	24	48%
4 - ucházející	11	22%
5 - výborný	5	10%
Průměr	3,2	-

Zdroj: vlastní výzkum

Graf 34: Aktuální stav podniku



Zdroj: vlastní výzkum

Otázka č. 29: „Je po překonání obtíží v souvislosti s pandemií COVID-19 Vaše podnikání odolnější vůči dalším případným incidentům? Budete podobné situace již lépe zvládat?“

Celkem 40 % provozovatelů tvrdí, že určitě ne a podobné situace budou mít vždy velký dopad na podnikání, 28 % respondentů se cítí být spíše odolnějšími, 22 % dotazovaných

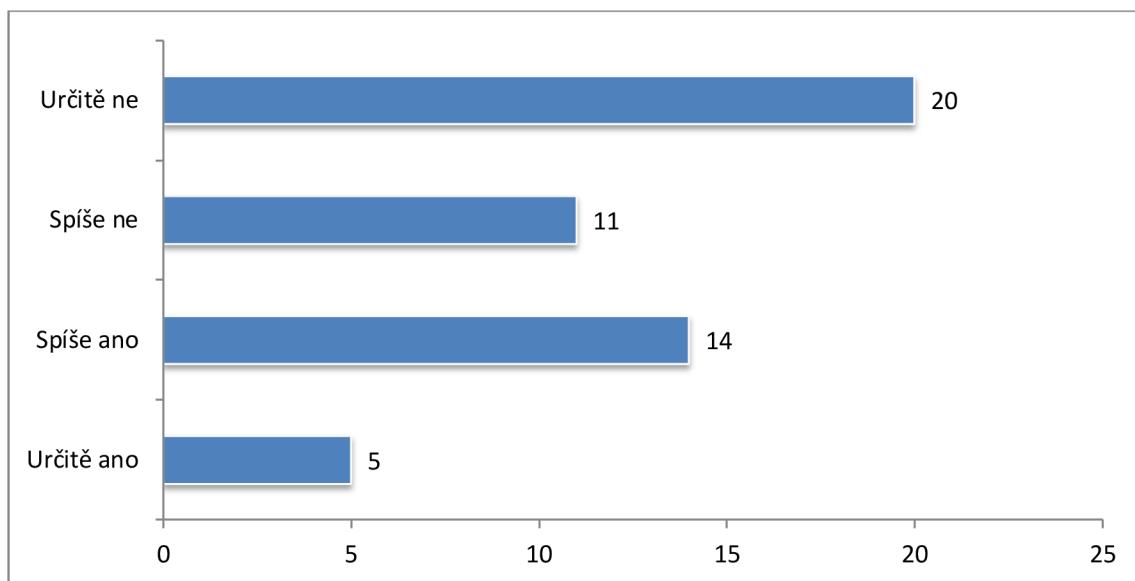
se spíše necítí odolnější a 10 % provozovatelů je určitě odolnějších a situace je významně posílila.

Tabulka 33: Odolnost podniku

Odpořed'	Absolutní řetnost	Relativní řetnost
Urřitě ano, situace nás významně posílila	5	10%
Spíše ano	14	28%
Spíše ne	11	22%
Urřitě ne, podobné situace budou mít vřdy velký dopad na podnikání	20	40%
Celkem	50	100%

Zdroj: vlastní vřzkum

Graf 35: Odolnost podniku



Zdroj: vlastní vřzkum

Otázka ř. 30: „Přinesla pandemie Vařemu podniku také něco pozitivního? Zavedl/a jste nějaké kroky, které se Vám osvědřily a budete v nich pokračovat i nadále?“

Otázka byla otevřená, aby respondenti mohli vyjádřit svůj názor. Celkem 56 % dotazovaných uvedlo, ře jim pandemie nic pozitivního nepřinesla. Mezi ostatními

odpověďmi se vyskytoval čas pro renovaci ubytovacího zařízení, zavedení bezkontaktního check-in, zvýšení nabídky služeb nebo stmelení personálu.

Na konci dotazníku měli respondenti možnost vyjádřit své komentáře a podněty k tématu. Část dotazovaných velmi negativně hodnotila činnost státu v době pandemie, jeden z respondentů uvedl „Nikdo nám neuhradil obrovské ztráty za vyhozené zásoby, když jsme museli okamžitě uzavřít provozovnu - kompenzace sloužily pouze k přežití na osobní potřeby, spousta podniků, co měly zaměstnance, hypotéky, nájmy a dluhy, zkrachovala“.

Zajímavým poznatkem bylo také toto vyjádření - „K tématu bych jen ráda uvedla náš postřeh z pandemie, bylo velmi nepříjemné se setkat s odpůrci očkování. Klient se měl před nástupem na ubytování prokázat certifikátem o očkování nebo u pracovníků prodělaným testem. Většina klientů s tím neměla problém, ale odpírači očkování byli vulgární a uráželi nás, že toto po nich požadujeme.“

Několik respondentů uvedlo, že pokud by se tato situace opakovala, raději by činnost ukončili.

4.2 Srovnání výsledků dotazníkového šetření s publikovanými studii a statistikami

4.2.1 Statistiky ČSÚ

Pro porovnání výsledků dotazníkového šetření s dostupnými statistikami byla vytvořena tabulka č. 34, které obsahuje statistické ukazatele o ubytovacích zařízeních Českého statistického úřadu. Tabulka zahrnuje jednotlivé ukazatele za roky 2019, 2020 a 2021 a jejich meziroční změny. Pro porovnání byly vybrány tyto ukazatele – počet příjezdů, dále rozdělen na rezidenty a nerezidenty, průměrná délka pobytu a meziroční index tržeb.

Počet příjezdů se v roce 2020 oproti roku 2019 snížil o 50,4 %. Z dotazníkového šetření vyplývá, že u respondentů došlo k propadu návštěvnosti o 50,41 %, tudíž se výsledky shodují. V roce 2021 oproti roku 2020 se dle veřejných statistik návštěvnost zvýšila o 4,6 %, avšak dle dotazníkového šetření návštěvnost ubytovacích zařízení dále klesala, a to v průměru o 45,38 %. Dle Českého statistického úřadu došlo k většímu propadu návštěvnosti u nerezidentů, avšak výsledky dotazníkového šetření jsou prakticky nerozhodné, u 56 % dotazovaných došlo k většímu propadu u rezidentů a u 44 %

u nerezidentů. Důvodem může být vysoké zastoupení penzionů (Hosté a přenocování v hromadných ubytovacích zařízeních podle zemí, 2022).

Průměrná délka pobytu se dle ČSÚ nejprve v roce 2020 oproti předchozímu roku prodloužila o 0,3 dne a poté se v roce 2021 zkrátila o 0,1 dne. Z pohledu celkového vývoje během pandemie se průměrná délka pobytu prodloužila. Z dotazníkového šetření vyplynulo, že došlo k většímu propadu dlouhodobých pobytů (u 64 % dotazovaných), tudíž se průměrná délka pobytu zkrátila.

Tržby ubytovacích zařízení v roce 2020 oproti roku 2019 klesly o 54,5 % a v roce 2021 oproti roku 2020 dále klesaly o 5,4 %. Dle dotazníkového šetření došlo v roce 2020 u respondentů k průměrnému poklesu tržeb o 49,92 %, tudíž o 4,58 procentního bodu méně než vykazují statistická data. V roce 2021 se tržby respondentů snížily v průměru o 41,35 %, tudíž se jedná o výrazně větší pokles než dle dat ČSÚ (Hosté a přenocování v hromadných ubytovacích zařízeních podle zemí, 2022).

Tabulka 34: Statistické ukazatele

Statistické ukazatele	2019	2020	2021	Meziroční změna 2020	Meziroční změna 2021
Počet příjezdů	22 mil.	10,9 mil.	11,4 mil.	-50,4 %	+4,6 %
- z toho rezidenti	11,1 mil.	8,1 mil.	8,8 mil.	-26,4 %	+8,6 %
- z toho nerezidenti	10,9 mil.	2,8 mil.	2,6 mil.	-74,5 %	-7,1 %
Průměrná délka pobytu	2,6 dne	2,9 dne	2,8 dne	+0,3 dne	-0,1 dne
Meziroční index tržeb	100	45,5	94,4	-54,5 %	-5,4 %

Zdroj: Český statistický úřad

4.2.2 Dopad COVID-19 na ubytovací zařízení ve Spojeném království

Tento průzkum byl proveden online společností Research Without Barriers (RWB) mezi 1. a 18. červnem 2021. Vzorek průzkumu zahrnoval 233 majitelů/manažerů ubytovacích zařízení ve Spojeném království (Great British Staycation Survey: The Results, 2021).

Mnoho majitelů ubytování ve Spojeném království se rozhodlo investovat do svých podniků nejen krátkodobě, ale také za účelem dlouhodobé pozitivní změny. Pokud jde o financování podnikání během pandemie, 52 % respondentů financovalo své podnikání z úspor/vkladu vlastního kapitálu; 41 % z podnikatelského úvěru; 26 % z pojištění; 21 % z prodeje akcií; 17 % z CBILS a BBLs půjček¹ a 15 % z refinancování hypoték (Great British Staycation Survey: The Results, 2021).

Z dotazníkového šetření vyplynulo, že stejně jako ve Velké Británii, nejvíce respondentů financovalo ztráty z vlastního kapitálu, konkrétně 68 %, tedy o 16 % více oproti Velké Británii. 41 % dotazovaných ve Velké Británii využilo podnikatelský úvěr, zatímco v ČR pouze 10 %.

Celkem 94 % dotázaných provedlo v důsledku pandemie dlouhodobou pozitivní změnu ve svém podnikání. Z toho 55 % respondentů uvedlo, že renovace ubytování byla hlavní změnou, ke které přistoupili z důvodu pandemie. Následovalo zlepšení procesů (46 %); zavádění nových služeb (45 %) a nových IT systémů (34 %) (Great British Staycation Survey: The Results, 2021).

Během pandemie přistoupilo k renovaci ubytovacího zařízení 48 % dotazovaných z ČR, tedy stejně jako ve Velké Británii byla renovace ubytovacího zařízení hlavní změnou v důsledku pandemie. To může být pro sektor ubytovacích služeb do budoucna jen dobrým znamením, protože důvěra spotřebitelů poroste a zvýší se tak návštěvnost ubytovacích zařízení. Do nových technologií investovali pouze 4 % dotazovaných, zatímco ve Velké Británii k tomuto kroku přistoupilo 34 %. Důvodem neinvestování do nových technologií může být nedostatek finančních prostředků, jelikož jak bylo zmíněno, provozovatelé v České republice převážně nevyužívali úvěry k financování podnikání, ale pouze vlastní úspory nebo dotace.

4.2.3 Dopad COVID-19 na pohostinství v Polsku

Pro získání informací o dopadu COVID-19 na pohostinství v Polsku bylo použito dotazníkové šetření mezi polskými ubytovacími zařízeními. Průzkum společnosti CAWI byl proveden v prvním čtvrtletí roku 2021 mezi 102 hotely v Polsku. Pandemie koronaviru a její důsledky vedly k bezprecedentnímu zhoršení finanční výkonnosti v sektoru ubytování. Tržby v ubytovacích zařízeních se meziročně snížily

¹ Schéma půjček navržené pro britské podniky, které ztrácely příjmy a jejich peněžní tok byl narušen v důsledku vypuknutí COVID-19.

v průměru 45 %. V roce 2020 bylo ziskové pouze každé čtvrté ubytovací zařízení, zatímco v období před pandemií tyto subjekty tvořily 70-75 %. Ve druhém čtvrtletí roku 2020 byly v Polsku zavedeny nástroje pomoci, jako jsou vládní a protikrizová opatření, jejichž cílem bylo zmírnit negativní finanční dopady pandemie v odvětví ubytování. Přestože řada subjektů využila nabízené formy podpory, bez možnosti plného fungování byla tato opatření označena za nedostatečná. Respondenti jednoznačně uvedli, že podpora byla nedostatečná nebo rozhodně nedostatečná (88 %). Pouze 10 % respondentů uvedlo, že podpora byla spíše dostatečná (Dahlke et al., 2021).

V roce 2020 zaznamenali respondenti v České republice průměrné meziroční snížení tržeb o 49,92 %, nastala tedy velmi podobná situace jako v Polsku. Velmi podobný výsledek ohledně vládní podpory nastal i při dotazníkovém šetření mezi českými ubytovacími zařízeními, jelikož 63 % dotazovaných zhodnotilo kompenzační programy jako spíše nedostatečné nebo určitě nedostatečné, 33 % považovalo podporu za spíše dostatečnou a 5 % ji považovalo za dostatečnou. Nenastala u nás tak kritická situace jako v Polsku, ale v obou zemích byli dotazovaní spíše nespokojeni.

V roce 2020 přišlo o práci průměrně 40 % zaměstnanců v tomto odvětví. Tito lidé byli nuceni hledat jinou formu zaměstnání, což vedlo k tomu, že se v roce 2021 nevrátili, a tak více než polovina dotázaných má problémy se sestavením kompletního týmu zaměstnanců. Pandemie byla impulsem k zavedení různých změn v provozech, které směřovaly mimo jiné ke zvýšení bezpečnosti, generování úspor a záchraně pracovních míst. Jak respondenti uvedli, zavedli např. bezhotovostní platby, vyšší hygienické standardy, částečně nebo úplný online check-in a check-out, videokonference, redukci nákladů, práci na dálku, multifunkčnost zaměstnanců, nové marketingové strategie zaměřené na jiný typ zákazníka nebo rozšíření stravovacího zařízení (Dahlke et al., 2021).

Z výsledků dotazníkového šetření vyplývá, že pouze 10 % respondentů propouštělo zaměstnance, tudíž oproti Polsku byla situace pro české zaměstnance velmi příznivá. Stejně tak jako v Polsku, i provozovatelé ubytovacích zařízení v České republice snižovali náklady, investovali do nových technologií, zaváděli nové marketingové strategie a zvýšili nároky na hygienu a úklid. Oproti Polsku se navíc vyskytly speciální ceny pro určité tržní segmenty, renovace ubytovacího zařízení, vouchery na pobyty v budoucnu nebo flexibilnější storno podmínky.

4.3 Vyhodnocení hypotéz

Pro testování hypotéz byl použit Kruskal-Goodmanův test ordinální korelace v kontingenční tabulce. Goodmanova a Kruskalova gama (G) je neparametrické měřítko síly a směru asociace, která existuje mezi dvěma proměnnými měřenými na ordinální stupnici (Glen, 2020).

Výpočet gama je založen na dvou veličinách:

c, počet párů, kde jsou seřazené hodnoty stejné pro obě proměnné - konkordantní páry

d, počet párů, kde jsou seřazené hodnoty pro obě proměnné v opačném pořadí - nesouhlasné páry (Glen, 2020).

$$G = \frac{c-d}{c+d} \quad (1)$$

Čím více se hodnota gama blíží 1 (+1 nebo -1), tím silnější je asociace nebo korelace. Statistickou významnost poté můžeme určit výpočtem p-hodnoty (Glen, 2020).

Nejprve je nutné vypočítat hodnotu testové statistiky:

$$z = G \sqrt{\frac{c+d}{N(1-G^2)}} \quad (2)$$

Na závěr je podle následujícího vzorce vypočtena v programu Excel p-hodnota:

$$\text{p-hodnota} = 2 * \text{MIN}(\text{NORMSDIST}(z); 1-\text{NORMSDIST}(z)) \quad (3)$$

H₀₁: Neexistuje závislost mezi čerpáním peněžních prostředků z kompenzačních programů a dopadem pandemie na podnikání.

H_{A1}: Existuje závislost mezi čerpáním peněžních prostředků z kompenzačních programů a dopadem pandemie na podnikání.

Východiskem pro stanovení hypotézy H₀₁ byl předpoklad, že podniky, kterým byla vyplacena dotace, nezaznamenaly tak významný dopad pandemie na jejich podnikání jako podniky, které dotaci nečerpaly.

Položky:

Otázka č. 1: „Pandemie Covid-19 zasáhla mnoho podnikatelských subjektů, můžete zhodnotit dopad pandemie konkrétně na Vaše podnikání?“

Otázka č. 4: „Žádal/a jste o dotaci vypsanou ke snížení dopadu pandemie COVID-19 na podnikatelské subjekty?“

Otázka č. 6: „Byla vám tato dotace vyplacena?“

Odpovědi z otázek č. 4 a 6 byly sloučeny a rozděleny na subjekty, které čerpaly peněžní prostředky z dotací, a na subjekty, které žádné peníze nečerpaly.

Tabulka 35: Vyhodnocení H_{01} - položky

Čerpání peněžních prostředků	Dopad pandemie na podnikání				
	1	2	3	4	5
Ne	2	2	3	0	1
Ano	0	0	5	8	29

Zdroj: vlastní zpracování

Dle výše uvedených vzorců byly vypočítány tyto hodnoty:

Tabulka 36: Vyhodnocení H_{01} - veličiny

Veličina	Hodnota
c_1	279
d_1	13
G_1	0,910958904
z_1	5,337
p-hodnota ₁	0,000000094580

Zdroj: vlastní zpracování

Jelikož p-hodnota₁ je menší než 0,05, můžeme hypotézu H_{01} byla zamítnout na hladině významnosti 5 % oboustranně. Můžeme tedy říci, že čerpání peněžních prostředků z kompenzačních programů mělo vliv na to, jak velký byl dopad pandemie na ubytovací zařízení.

H_{02} : Neexistuje závislost mezi velikostí podniku a jeho odolností vůči dalším případným incidentům.

H_{A2} : Existuje závislost mezi velikostí podniku a jeho odolností vůči dalším případným incidentům.

Hypotéza H_{02} byla stanovena na základě předpokladu, že větší podniky situaci zvládnou lépe a budou odolnější vůči dalším případným incidentům.

Položky:

Otázka č. 29: „Je po překonání obtíží v souvislosti s pandemií COVID-19 Vaše podnikání odolnější vůči dalším případným incidentům? Budete podobné situace již lépe zvládat?“

Otázka č. 33: „Do jaké kategorie se řadí Váš podnik dle počtu zaměstnanců?“

Tabulka 37: Vyhodnocení H_{02} - položky

Kategorie podniku	Odolnost podniku			
	Určitě ano	Spíše ano	Spíše ne	Určitě ne
Malý podnik (11 - 50 zaměstnanců)	1	5	0	1
Mikropodnik (do 10 zaměstnanců)	4	9	11	19

Zdroj: vlastní zpracování

Dle výše uvedených vzorců byly vypočítány hodnoty v tabulce č. 38.

Tabulka 38: Vyhodnocení H_{02} - veličiny

Veličina	Hodnota
c_2	189
d_2	44
G_2	0,622
z_2	1,716
p-hodnota ₂	0,086

Zdroj: vlastní zpracování

Hypotéza H_{02} byla přijata na hladině významnosti 5 % oboustranně, jelikož p-hodnota₂ je větší než 0,05. Neexistuje tedy závislost mezi velikostí podniku a jeho odolností. Vyhodnocení statistických hypotéz bylo konzultováno s panem Michalem Illovským, konzultatem ve společnosti Data Science & Statistics.

4.4 Dopad COVID-19 na konkrétní ubytovací zařízení

Pro zkoumání dopadů COVID-19 na konkrétní ubytovací zařízení byl vybrán Hotel Ibis Plzeň. Informace byly získány prostřednictvím osobní komunikace s ředitelem hotelu, z webových stránek hotelu a z Výkazů zisku a ztráty.

Tento hotel se nachází na okraji Plzně a je součástí sítě hotelů Ibis vlastněné společností Accor. Hotel má celkem 45 zaměstnanců, disponuje 130 pokoji a vlastní restaurací, která nabízí bufetové snídaně se širokým výběrem a speciality české i zahraniční kuchyně. Hotel nabízí dva typy pokojů, a to „double“ pokoj s manželskou postelí nebo „twin“ pokoj s dvěma oddělenými lůžky. Ceny za oba typy pokojů se pohybují mezi 1300 až 1500 Kč za noc. Pokoje nabízejí klimatizaci, Wi-Fi připojení, TV s širokým výběrem televizních programů a vlastní koupelnu s velkým sprchovým koutem. Pro konference, firemní akce či důležitá obchodní setkání má hotel k dispozici dvě konferenční místnosti, které propojením nabízejí až 60 míst (Hotel Ibis Plzeň, 2019).

Během pandemie došlo k plné uzávěře provozu na necelé dva měsíce od dubna do června 2020. V této době proběhla rozsáhlá rekonstrukce hotelu, při které došlo k renovaci restaurace, recepce a lobby. Následně také došlo k omezení poskytování ubytovacích služeb pouze pro korporátní klientelu dle nařízení vlády. Ceny za pokoj hotel mění průběžně dle obsazenosti a událostí ve městě. K výraznému zvyšování nebo snižování cen nedocházelo, v průměru hotel za celou dobu pandemie zvýšil ceny o 15 % (ředitel hotelu, osobní komunikace).

Hotel žádal o dotaci Nepokryté náklady, a to jak v roce 2020, tak i v roce 2021. Doba vyplacení u nepokrytých nákladů byla velmi dlouhá, zejména za rok 2021 byla kompenzace vyplacena téměř půl roku od daného období náhrad. Hotel díky této dotaci získal přibližně 3 500 000 Kč za celé období pandemie. Hotel využil také program Antivirus s částečným pokrytím nákladů na zaměstnance, kteří museli být doma z důvodu překážek v práci na straně zaměstnavatele. Dle ředitele hotelu byl proces podávání žádostí o kompenzace poměrně jednoduchý a systematický (ředitel hotelu, osobní komunikace).

V tabulce č. 39 jsou uvedena data získaná z Výkazů zisku a ztráty hotelu. Pro účely analýzy dopadu pandemie byly vybrány ukazatele vývoje tržeb a počtu přenocování.

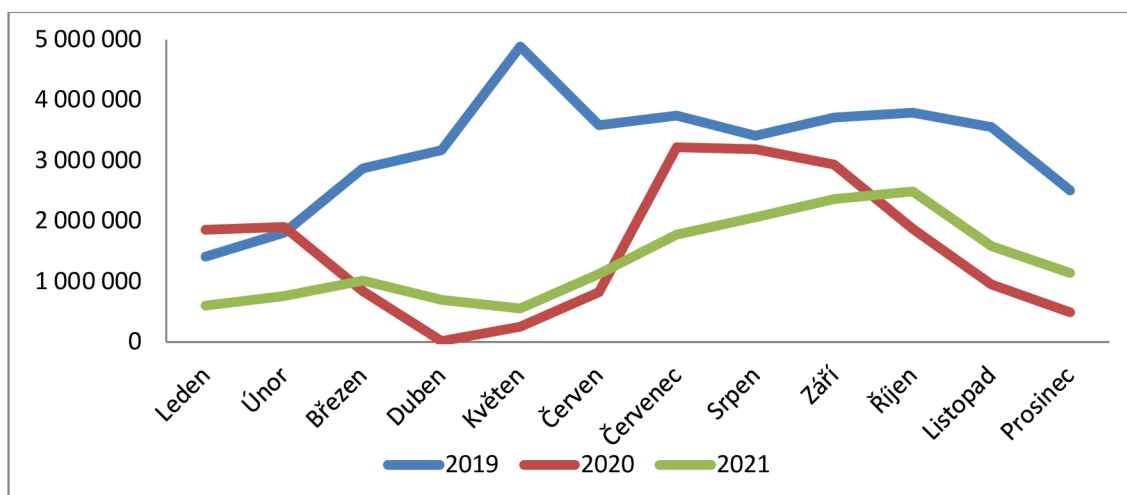
Tabulka 39: Tržby a počet přenocování v Hotelu Ibis Plzeň

Měsíc	Tržby (v Kč)			Přenocování		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021
Leden	1 413 063	1 852 813	603 754	1 479	1 809	458
Únor	1 808 362	1 899 191	769 099	1 741	1 780	560
Březen	2 865 799	844 943	1 019 940	3 202	738	655
Duben	3 717 993	16 939	705 704	3 565	0	591
Květen	4 882 092	246 688	551 636	4 914	235	400
Červen	3 586 445	823 148	1 124 004	4 053	742	968
Červenec	3 736 041	3 225 259	1 776 230	3 780	2 733	1 999
Srpen	3 415 213	3 184 978	2 065 040	3 687	2 741	2 171
Září	3 704 740	2 935 696	2 366 328	3 657	2 487	2 041
Říjen	3 785 436	1 878 449	2 487 586	3 692	1 637	2 364
Listopad	3 551 040	959 518	1 583 098	3 644	679	1 248
Prosinec	2 508 419	490 155	1 135 185	2 661	352	986
Celkem	38 974 643	18 357 777	16 187 604	40 075	15 933	14 441

Zdroj: Výkazy zisku a ztráty Hotelu Ibis Plzeň

Pro lepší znázornění vývoje byly vytvořeny dva grafy. Na grafu č. 36 můžeme vidět vývoj tržeb Hotelu Ibis Plzeň v jednotlivých měsících v letech 2019, 2020 a 2021. Tržby hotelu se v roce 2020 v porovnání s rokem 2019 snížily o 52,2 % a v roce 2021 oproti roku 2020 již pouze o 11,8 %. K pokrytí ztrát v důsledku pandemie hotel využil peněžní prostředky z kompenzačních programů, příjmy z jiných projektů společnosti, vlastní zdroje a zálohy jednatele (ředitel hotelu, osobní komunikace).

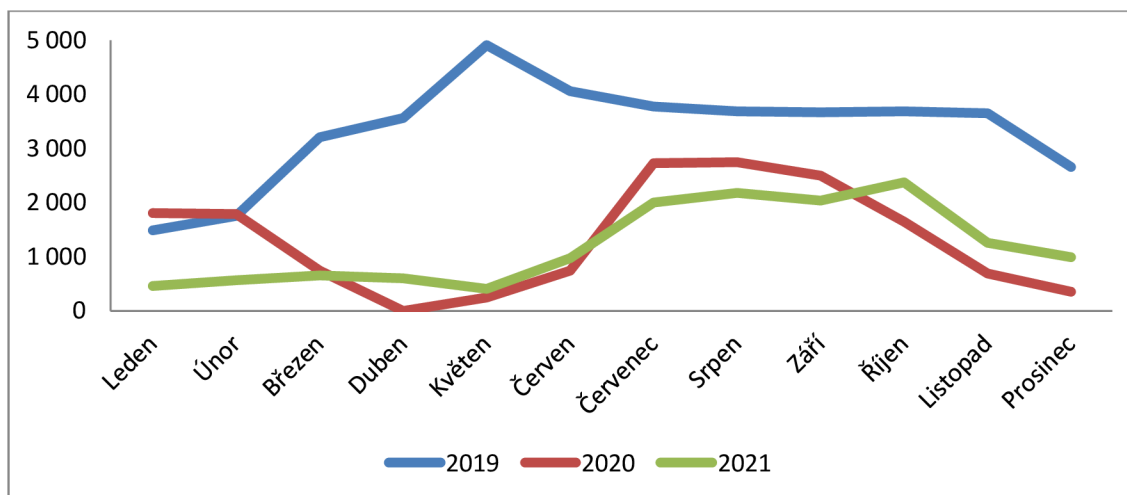
Graf 36: Vývoj tržeb Hotelu Ibis Plzeň v Kč



Zdroj: Výkazy zisku a ztráty Hotelu Ibis Plzeň

Na grafu č. 37 můžeme vidět vývoj počtu přenocování v jednotlivých měsících v letech 2019, 2020 a 2021. Z hlediska přenocování došlo v roce 2020 oproti roku 2019 k poklesu o 60,2 % a v roce 2021 oproti roku 2020 o 9,4 %. Tento graf s malými odchylkami prakticky kopíruje graf vývoje tržeb, jelikož tržby hotelu se převážně odvíjí od počtu přenocování. Na obou grafech můžeme vidět značný pokles v březnu 2020, kdy začala platit první vládní opatření a následně došlo k uzavření provozu. V letních měsících došlo k výraznému nárůstu po rozvolnění opatření, avšak na podzim přišla druhá vlna pandemie a jak tržby, tak počet přenocování začaly opět klesat. V roce 2021 byl vývoj pozvolnější, ukazatele se opět vyvíjely především dle vládních opatření.

Graf 37: Vývoj počtu přenocování v Hotelu Ibis Plzeň



Zdroj: Výkazy zisku a ztráty Hotelu Ibis Plzeň

K propouštění zaměstnanců docházelo naprosto minimálně, jediným případem bylo propouštění sales manažera, ke kterému došlo po domluvě. Z důvodu významného omezení provozu hlavně v roce 2020 zůstávali zaměstnanci z velké části doma nejdříve za 100 % mzdy, následně za 80 % a začátkem roku 2022 dva měsíce díky nedostatečné podpoře státu i za 60 % mzdy (ředitel hotelu, osobní komunikace).

Společnost Accor, jejíž součástí je Hotel Ibis vyvinula za velmi krátkou dobu ve spolupráci s Bureau Veritas **program #ALLSAFE**, který zajišťuje veškerá hygienická opatření pro maximální bezpečí hostů. Standardy, které nastavil, dodržují všechny jeho hotely. Mezi tyto standardy patří možnost bezkontaktního check-in/check-out a plateb, dodržování veškerých platných hygienických opatření a spolupráce s pojišťovnou AXA. Tato spolupráce vznikla při první vlně pandemie a hosté mohou využít podpory ze strany pojišťovny AXA, která jim poskytne nepřetržitou možnost komunikovat s lékaři při jakýchkoliv zdravotních problémech. Tuto bezplatnou lékařskou pomoc mohou přijímat z pohodlí hotelového pokoje (ALLSafeInIbis & odběrové centrum COVID-19, 2021).

Obrázek 2: Logo ALLSAFE



Zdroj: Hotel Ibis Plzeň

Další platnou certifikací je STAY SAFE od Asociace hotelů a restaurací České republiky. Hotel se tak zavazuje dodržovat zásady, které tato značka deklaruje. Sales tým hotelu také vyjednal odběrové centrum, které se nacházelo u parkoviště hotelu. Hosté se tak mohli pohodlně otestovat při příjezdu, kdy výsledek obdrželi do 15 minut. Odběrové centrum zároveň sloužilo i jiným společnostem a veřejnosti. Jelikož si je hotel vědom velkého množství odpadu při nošení jednorázových roušek, přišel

s nápadem vytvoření vlastních nanoroušek. Zahájil tak spolupráci s firmou, která má s vývojem nanovláken dlouholeté zkušenosti a jejich nanoroušky lze využívat opakovaně. Díky této spolupráci nechal vyrobit dvě varianty – s logem Ibis a ALL, které poskytovali jak zaměstnancům, tak hostům hotelu (ředitel hotelu, osobní komunikace).

Ke kontrole dodržování opatření nařízených vládou došlo pouze jednou za celou dobu, a to návštěvou z Krajské hygienické stanice, která kontrolovala označení, informovanost hostů a zaměstnanců. Dvakrát během pandemie také proběhl interní audit ze společnosti Accor kvůli programu „ALL SAFE“ (ředitel hotelu, osobní komunikace).

Po zrušení vládních opatření hotel zavedl několik balíčků, které obsahují ubytování, stravování a navíc různé aktivity. Pro demonstraci byl vybrán balíček Pivní Plzeň, který zahrnuje ubytování pro nejméně 2 osoby na 2 noci včetně snídaně formou bufetu, tříhodové večere po celý pobyt, parkování na hotelovém parkovišti a Wi-Fi připojení k internetu. Mezi aktivity patří komentovaná prohlídka plzeňského pivovaru Pilsner Urquell s ochutnávkou místního piva, návštěva Pivovarského muzea a chodeb plzeňského historického podzemí a prohlídka Plzeňských dominant. Dále také nabízí Rodinný balíček, který zahrnuje návštěvu ZOO, Dinoparku a Planetária nebo balíček pro páry s návštěvou wellness. Hotel také navázal spolupráci se společností Slevomat, kde tyto balíčky nabízí (Zážitky, 2021).

5 Návrhy a doporučení

5.1 Digitalizace

Během období pandemie došlo ke zvýšení používání technologií a k významnému vývoji v oblasti digitalizace a automatizace. Podniky v oblasti cestovního ruchu by měly těžit z tohoto vývoje a měly by implementovat chytré aplikace, které poskytují pohodlí v mnoha oblastech (chytrá dezinfekční a teploměrná zařízení, online check-in/out služby, mobilní aplikace, chytré menu atd.). Podniky by také měly sledovat inovace v informatice a technologiích, aby zlepšily svůj online prodej, reklamu a marketingové kanály (Strategies to overcome the damages caused by covid-19 in the hotel industry, 2021).

Pokud ubytovací zařízení nevyužívá žádné nové technologie, doporučuji začít s aplikací Alfred vyvinutou společností Previo, která zákazníkům nabízí komfortní nástroj pro správu jejich rezervace. Zajišťuje online odbavení, doobjednání služeb, online platbu, otevření dveří od pokoje nebo zrušení úklidu, což v konečném důsledku šetří čas a peníze ubytovacího zařízení. Host může v aplikaci kdykoliv vyplnit požadované údaje a aplikace je kompatibilní se všemi typy zařízení. Pro otevření místnosti poskytuje aplikace bluetooth zámek nebo PIN kód ke schránce s klíčem nebo pokojovou kartu. Jediným dotykem zákazník vstoupí do pokoje, ale zároveň zákazníka, který nemá zaplacenou rezervaci, dovnitř nepustí. Prostřednictvím aplikace si hosté mohou objednat doplňkové služby nabízené hotelem. Součástí aplikace jsou i platby za ubytování a služby, které lze provádět přímo online, kdy je vystaven účetní doklad a zaslán na email zákazníka (Alfred, 2020).

Obrázek 3: Aplikace Alfred



Zdroj: Previo

5.2 Zapojení do programu STAY SAFE

S masivním celosvětovým omezením cestovního ruchu musel pohostinský průmysl naplánovat obnovu začleněním nových standardů do hygienické praxe od přihlášení až po odhlášení hosta. Dosavadní výzkum ukázal, že hygiena, čistota a bezpečnostní protokoly jsou nejdůležitějšími opatřeními v odvětví pohostinství a cestovního ruchu, a to jak v době pandemie, tak po ní. Během zotavování odvětví po pandemii by se proto hygiena a čistota hotelů měly stát ústředním bodem (Pillai et al, 2021).

Aby byly schopny zvládnout novou realitu v oboru, hotely považují za důležité využití marketingových technik (jak na domácím trhu, tak v inomingovém cestovním ruchu), které mají za cíl přesvědčit potenciální zákazníky, že hotel poskytuje svým hostům maximální bezpečnost a přísně dodržuje všechny zdravotní protokoly. Cílem těchto akcí je poskytnout budoucím zákazníkům pocit bezpečí, dát jim najevo, že se dokáží vyrovnat s potenciální událostí, a zvýšit tak počet rezervací (Pillai et al, 2021).

Proto bych provozovatelům ubytovacích zařízení doporučila zapojení do programu Stay safe. Cílem programu realizovaným Asociací hotelů a restaurací České republiky je zabezpečení hygienického standardu, který zaručí jak bezpečný pobyt hostům tak bezpečné pracoviště pro zaměstnance. Program je označen jednotným logem, které

mohou ubytovací zařízení používat při splnění určitých podmínek. Díky tomuto programu mohou ubytovací zařízení komunikovat návštěvníkům svůj bezpečný provoz (O programu Stay safe, 2022).

Obrázek 4: Logo programu Stay safe



Zdroj: Stay safe ČR

Desatero bezpečného provozu pro ubytovací služby

1. Nošení roušek podle platných vládních nařízení.
2. Dodržování bezpečné vzdálenosti mezi osobami ve veřejných prostorách a ve frontách.
3. Poskytnutí dezinfekce u vchodu a na recepci.
4. Pravidelná dezinfekce předmětů a ploch, kterých se dotýká více osob.
5. Přísná pravidla pro skladování a čištění pracovních oděvů a praní prádla.
6. Bezpečná manipulace s prádlem, zamezení kontaminace.
7. Pravidelné větrání místností.
8. Dezinfekční a ochranné pomůcky pro zaměstnance.
9. Online check-in/check-out, samoobslužné kiosky (pokud je to možné).
10. Standardy prevence a postupy pro případné podezření z onemocnění, v případě výskytu onemocnění, pravidelné školení personálu (O programu Stay safe, 2022).

Věřím, že zapojení do programu STAY SAFE napomůže k vyšší návštěvnosti, jelikož hosté mají po období pandemie vyšší nároky na hygienické standardy a budou se cítit bezpečněji v hotelu, který se zapojí do tohoto programu a disponuje jeho logem.

5.3 Zaměření na mladé cestovatele

Hotely by měly změnit strategii v oblasti stávajících trhů. Tradičními mezinárodními zákazníky v hotelech jsou starší dospělí. COVID-19 však nejvíce zasáhl starší osoby, čímž se omezilo mezinárodní a domácí cestování u tohoto segmentu trhu. Na celém světě se objevila nová generace mladých cestovatelů. Hotely by se proto měly zaměřit na domácí, regionální a mezinárodní trhy mladých cestovatelů, zejména mileniálů, kteří jsou odolnější vůči COVID-19. To může znamenat úpravy cen tak, aby vyhovovaly mladým hostům, a vývoj produktů, které by tento trh přilákaly. Mileniálové hledají zážitky při cestování, hotely by proto měly přijmout celkový zážitkový přístup zaměřením se na produkty, služby, pohostinnost, prostředí, destinaci, ceny a propagaci. Mileniálové jsou navíc technicky zdatní, a proto hotely potřebují investovat do nejnovějších technologií (Strategies to overcome the damages caused by covid-19 in the hotel industry, 2021).

Na základě této studie doporučuji ubytovacím zařízením nabídku speciálních balíčků. Kromě základních služeb ubytování a stravování by nabídka měla zahrnovat také různé zážitky, které vyhledávají mladí cestovatelé. Mezi zážitky navrhuji zařadit aktivity spojené s adrenalinem a novými technologiemi. Ubytovací zařízení zaplatí vstupné za návštěvníky a zajistí rezervaci dle jejich časových preferencí. Zároveň ubytovací zařízení může získat zvýhodněné vstupné na tyto aktivity, jelikož při zakoupení většího množství vstupenek získá množstevní slevu a dojde tak ke snížení nákladů. Věřím, že rozšíření nabídky služeb zvýší poptávku po ubytovacích zařízeních.

6 Závěr

Pandemie COVID-19 byla velkou výzvou nejen pro ubytovací zařízení. Podnikatelé se museli ze dne na den začít přizpůsobovat nové situaci, dodržovat vládní opatření a snažit se udržet své podniky v chodu. Z důvodu omezení cestování a volného pohybu osob byly dopady na ubytovací zařízení velmi zásadní. Vláda vytvořila pro podporu podniků několik kompenzačních programů, jejichž hlavními cíli bylo udržení zaměstnanosti a kompenzace vzniklých ztrát.

Teoretická část shrnula tematiku ubytovacích zařízení a služeb, onemocnění COVID-19, průběh pandemie, vládní opatření a kompenzační programy. V praktické části byly zkoumány dopady COVID-19 na ubytovací zařízení ve vybraném regionu a dopady na konkrétní ubytovací zařízení.

Z dotazníkového šetření, kterého se zúčastnilo 50 ubytovacích zařízení z Plzeňského a Jihočeského kraje, vyplynulo několik zajímavých poznatků. Ačkoliv byla situace velmi náročná, pouze pět dotazovaných přistoupilo k propouštění zaměstnanců. V průběhu pandemie většina respondentů nepřistoupila ke změnám cen a peněžní prostředky čerpali převážně z kompenzačních programů a vlastních úspor. Podnikatelé velmi ocenili peněžní prostředky čerpané z kompenzačních programů, i přesto, že dle jejich názoru zdaleka nepokryly vzniklé ztráty. Provozovatelé ubytovacích zařízení díky vzniklé situaci přistoupili k renovaci ubytovacích zařízení, výrazně snižovali náklady a rozšiřovali nabídku svých služeb. Pro podniky byla nejhorší dlouhodobá nejistota dalšího vývoje, přizpůsobení vládním opatřením a jejich sledování, jelikož se situace měnila každým dnem. Ubytovací zařízení se již částečně vzpamatovala z dopadů pandemie, ale ještě bude nějaký čas trvat, než se vrátí na úroveň před pandemií.

Výsledky dotazníkového šetření byly porovnány s dostupnými statistikami a publikovanými studii, zaměřujícími se na dopad COVID-19 na ubytovací služby ve Velké Británii a Polsku. V neposlední řadě byly prezentovány dopady pandemie na konkrétní ubytovací zařízení. Závěrem byly uvedeny návrhy a doporučení, která mohou pomoci ubytovacím zařízením se zvýšením poptávky po jejich službách. Hosté začali po pandemii vyžadovat vyšší hygienické standardy, tudíž bylo doporučeno zapojení do programu Stay safe nebo také zavedení bezkontaktních služeb. Mezi další návrhy patřila nabídka speciálních balíčků s různými aktivitami nad rámec ubytování pro mladé cestovatele.

I. Summary and keywords

In December 2019, the first case of coronavirus infection was detected in China and has begun to spread worldwide. The aim of this thesis is to analyse the impact of the COVID-19 pandemic on establishments providing accommodation services. The theoretical part presents a literature search that focuses on tourism, accommodation services and facilities, the COVID-19 pandemic, government measures and compensation programs. The practical part focuses on the impacts of the COVID-19 pandemic on accommodation services, which are explored through a questionnaire survey among accommodation operators in a particular region and through an analysis focused on specific accommodation facility. The conclusion of the work presents suggestions and recommendations for accommodation facilities related to the COVID-19 pandemic.

Key words: pandemic COVID-19, accommodation services, accommodation facilities, government measures, compensation programs

II. Seznam použitých zdrojů

1. *ALLSafeInIbis & odběrové centrum COVID-19*. (2021). Hotel Ibis Plzeň. Retrieved July 15, 2022, from <https://www.hotelibisplzen.cz/cz/blog/allsafeinibis-a-odberove-centrum-covid-19.html>
2. *Alfred*. (2020). Previo. Retrieved July 3, 2022, from <https://www.previo.cz/alfred>
3. *ANALÝZA PROGRAMU ANTIVIRUS: A, A+, B*. (2021). Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. Retrieved May 25, 2022, from <https://www.mpsv.cz/documents/20142/2061970/Anal%C3%BDza+Antiviru.pdf/>
4. *Anatomie selhání: Dva roky covidu v Česku*. (2022). Aktuálně.cz. Retrieved March 4, 2022, from <https://zpravy.aktualne.cz/domaci/casova-osa-covid/r~fd4c3f7e0ec511eb9d470cc47ab5f122/>
5. *Antivirus - podpora zaměstnanosti*. (2022). Ministerstvo práce a sociálních věcí. Retrieved April 8, 2022, from <https://www.mpsv.cz/antivirus>
6. Antušák, E., & Vilášek, J. (2016). *Základy teorie krizového managementu*. Univerzita Karlova v Praze, nakladatelství Karolinum.
7. Beránek, J. (2013a). *Ekonomika cestovního ruchu*. Mag Consulting.
8. Beránek, J., & Kotek, P. (2003). *Řízení hotelového provozu* (3., přeprac. vyd.). MAG Consulting.
9. *Cestovní ruch - 4. čtvrtletí 2020*. (2021). Český statistický úřad. Retrieved May 24, 2022, from <https://www.czso.cz/csu/czso/cristovni-ruch-4-ctvrtleti-2020>
10. *Cestovní ruch - 4. čtvrtletí 2021*. (2022). Český statistický úřad. Retrieved May 24, 2022, from <https://www.czso.cz/csu/czso/cristovni-ruch-4-ctvrtleti-2021>
11. *Cílený Program podpory zaměstnanosti „Antivirus“*. (2021). Ministerstvo práce a sociálních věcí. Retrieved April 8, 2022, from https://www.mpsv.cz/documents/20142/1443715/Manual_Program_Antivirus_v6.pdf
12. *Coronavirus disease (COVID-19)*. (2020). World Health Organisation. Retrieved March 20, 2022, from https://www.who.int/health-topics/coronavirus#tab=tab_1
13. *COVID-19*. (2022). European Centre for Disease Prevention and Control. Retrieved June 20, 2022, from <https://www.ecdc.europa.eu/en/covid-19>
14. *COVID-19 v ČR: Otevřené datové sady a sady ke stažení*. (2022). Ministerstvo zdravotnictví České republiky. Retrieved March 15, 2022, from <https://onemocneni-aktualne.mzcr.cz/api/v2/covid-19>

15. *Crisis management*. (2021). Investopedia. Retrieved April 30, 2022, from <https://www.investopedia.com/terms/c/crisis-management.asp>
16. Dahlke, P., Orfin - Tomaszewska, K., & Sosnowski, P. (2021). *Sustainability in the hospitality industry in the shadow of the COVID-19 pandemic: a case study of the hospitality industry in Poland*. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202130708002>
17. *Databáze covid podpory MPO*. (2022). Hlídač státu. Retrieved May 26, 2022, from <https://www.hlidacstatu.cz/data/Index/covid-podpory-mpo>
18. *Delta variant: Things you should know about this COVID-19 strain*. (2022). UC Davis Health. Retrieved June 20, 2022, from <https://health.ucdavis.edu/coronavirus/covid-19-information/delta-variant>
19. Garrido-Moreno, A., García-Morales, V. J., & Martín-Rojas, R. (2021). Going beyond the curve: Strategic measures to recover hotel activity in times of COVID-19. *International Journal of Hospitality Management*. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.102928>.
20. Glen, S. (2020). *Gamma Coefficient (Goodman and Kruskal's Gamma) & Yule's Q*. Statistics how to. Retrieved July 22, 2022, from <https://www.statisticshowto.com/gamma-coefficient-goodman-kruskal/>
21. *Great British Staycation Survey: The Results*. (2021). The Cumberland. Retrieved July 2, 2022, from <https://www.cumberland.co.uk/news/great-british-staycation-survey-the-results->
22. Gössling, S., Scott, D., & Hall, C. M. (2021). Pandemics, tourism and global change: a rapid assessment of COVID-19. *Journal of Sustainable Tourism*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1080/09669582.2020.1758708>
23. Hosté a přenocování v hromadných ubytovacích zařízeních podle zemí. (2022). Český statistický úřad. Retrieved July 5, 2022, from https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/cs/index.jsf?page=vystup-objekt&pvo=CRU04&z=T&f=TABULKA&skupId=1006&katalog=31743&c=v3~8_RP2019&&str=v219
24. *Index tržeb ve službách bez DPH - očištěno*. (2022). Český statistický úřad. Retrieved June 10, 2022, from https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/cs/index.jsf?page=vystup-objekt&pvo=SLU03-AOC&z=T&f=TABULKA&skupId=1878&katalog=31030&c=v3~4_RP2020MP12&&v=v321_STOCISTENI_7604_P&str=v330
25. Jinkyung, J. K., & Heesup, H. (2022). Saving the hotel industry: Strategic response to the COVID-19 pandemic, hotel selection analysis, and customer retention. *International Journal of Hospitality Management*. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2022.103163>.
26. Kotíková, H. (2013). *Nové trendy v nabídce cestovního ruchu*. Grada Publishing.
27. Křížek, F., & Neufus, J. (2014). *Moderní hotelový management: nové trendy a metody v řízení hotelů, aktualizované informace o hotelovém provozu a jeho organizaci*,

optimalizace provozu s ohledem na ekologii a etiku, praktické příklady a fotografická příloha (2., aktualiz. a rozš. vyd). Grada.

28. *Mimořádná opatření*. (2021). Ministerstvo zdravotnictví České republiky. Retrieved April 10, 2022, from <https://koronavirus.mzcr.cz/category/mimoradna-opatreni/>

29. *MPO ve třech výzvách COVID nájemné přijalo asi 94.000 žádostí*. (2021). Právní prostor. Retrieved May 26, 2022, from <https://www.pravniprostor.cz/aktuality/mpo-ve-trech-vyzvach-covid-najemne-prijalo-asi-94000-zadosti>

30. *Obchod, pohostinství, ubytování – statistický přehled*. (2021). Business info. Retrieved May 24, 2022, from <https://www.businessinfo.cz/clanky/obchod-pohostinstvi-ubytovani-statisticky-prehled/>

31. Oriška, J. (2010). *Služby v cestovním ruchu*. Idea servis.

32. O programu Stay safe. (2022). Stay safe ČR. Retrieved July 1, 2022, from <https://staysafecr.eu/>

33. Pillai S., Haldorai K., Seo W., Kim W. (2021). *COVID-19 and hospitality 5.0: Redefining hospitality operations*. Int J Hosp Manag. doi:10.1016/j.ijhm.2021.102869.

34. *Program COVID – Nájemné*. (2020). Ministerstvo průmyslu a obchodu. Retrieved April 22, 2022, from <https://www.mpo.cz/cz/podnikani/zivnostenske-podnikani/covid-19-najemne--255305/>

35. *Program COVID - Nepokryté náklady*. (2021). Ministerstvo průmyslu a obchodu. Retrieved May 11, 2022, from <https://www.mpo.cz/cz/rozcestnik/informace-o-koronavirus/archiv-program-covid--nepokryte-naklady--266587/>

36. *Program COVID 2021*. (2021). Ministerstvo průmyslu a obchodu. Retrieved June 10, 2022, from <https://www.mpo.cz/cz/rozcestnik/informace-o-koronavirus/program-covid-2021--260043/>

37. *Questions and answers on COVID-19: Vaccines*. (2022). European Centre for Disease Prevention and Control. Retrieved June 21, 2022, from <https://www.ecdc.europa.eu/en/covid-19/questions-answers/questions-and-answers-vaccines>

38. *Research breaks down COVID-19's impact on hotels, travel plans*. (2020). Hotel Management. Retrieved May 23, 2022, from <https://www.hotelmanagement.net/own/studies-break-down-covid-19-s-impact-hotels-travel-plans>

39. Smejkal, V., & Rais, K. (c2006). *Řízení rizik ve firmách a jiných organizacích* (2., aktualiz. a rozš. vyd). Grada.

40. *Strategies to overcome the damages caused by covid-19 in the hotel industry*. (2021). Journal of Hospitality. <http://htmjournals.com/jh/index.php/jh/article/view/37/37>

41. *Variants of the Virus*. (2021). Centers for Disease Control and Prevention. Retrieved June 20, 2022, from https://www.cdc.gov/coronavirus/2019-ncov/variants/index.html?CDC_AA_refVal=https%3A%2F%2Fwww.cdc.gov%2Fcoronavirus%2F2019-ncov%2Fvariants%2Fomicron-variant.html
42. *Výkaz zisku a ztráty Hotelu Ibis Plzeň za rok 2019*. (2020).
43. *Výkaz zisku a ztráty Hotelu Ibis Plzeň za rok 2020*. (2021).
44. *Výkaz zisku a ztráty Hotelu Ibis Plzeň za rok 2021*. (2022).
45. *VÝZVA pro program podpory podnikatelů postižených celosvětovým šířením onemocnění COVID-19 způsobeného virem SARS-CoV-2 „COVID – Nájemné*. (2020). Ministerstvo průmyslu a obchodu. Retrieved April 22, 2022, from https://www.mpo.cz/assets/cz/podnikani/zivnostenske-podnikani/2020/6/Vyzva_COVID-Najemne_final_18-6.pdf
46. *Výzva k předkládání žádosti o poskytnutí dotace pro dotační titul COVID–Ubytování*. (2020). Ministerstvo pro místní rozvoj ČR. Retrieved April 22, 2022, from https://www.mmr.cz/getmedia/f45e8cef-ea3f-44cc-b344-32623e926d18/Vyzva-pro-zadatele-COVID-Ubytovani_aktualizace-k-29-10-2020_2.pdf.aspx?ext=.pdf
47. *Výzva k předkládání žádosti o poskytnutí dotace pro dotační titul COVID–Ubytování II – Hromadná ubytovací zařízení*. (2020). Ministerstvo pro místní rozvoj ČR. Retrieved April 22, 2022, from https://www.mmr.cz/getmedia/eb0e42b1-3e61-4461-b65e-2ff8ec8b7c7a/Vyzva-pro-zadatele-COVID-Ubytovani-II-HUZ_aktualizace_k-210329.pdf.aspx?ext=.pdf
48. *Výzva k předkládání žádosti o poskytnutí dotace pro dotační titul COVID–Ubytování II – Individuální ubytovací zařízení*. (2020). Ministerstvo pro místní rozvoj. Retrieved June 15, 2022, from https://www.mmr.cz/getmedia/b7313b1d-0d19-4882-9e94-74b5b467491d/Vyzva-pro-zadatele-COVID-Ubytovani-II-IUZ_aktualizace-k-8-2-2021.pdf.aspx?ext=.pdf
49. *Zážitky*. (2021). Hotel Ibis Plzeň. Retrieved July 15, 2022, from <https://www.hotelibisplzen.cz/cz/zazitky/>
50. Zuzák, R. (2015). *Krizový management* (Vydání druhé). Vysoká škola ekonomie a managementu.
51. Zuzák, R., & Königová, M. (2009). *Krizové řízení podniku* (2., aktualiz. a rozš. vyd). Grada.

III. Seznam obrázků, tabulek a grafů

Obrázky

Obrázek 1: Fáze krize	14
Obrázek 2: Logo ALLSAFE.....	77
Obrázek 3: Aplikace Alfred.....	80
Obrázek 4: Logo programu Stay safe	81

Tabulky

Tabulka 1: Paušální sazby pro kategorii a třídu ubytovacího zařízení.....	25
Tabulka 2: Druh ubytovacího zařízení.....	33
Tabulka 3: Kategorie podniku dle počtu zaměstnanců	34
Tabulka 4: Kapacita podniku.....	35
Tabulka 5: Vlastní stravovací zařízení.....	36
Tabulka 6: Kraj.....	36
Tabulka 7: Dopad pandemie na podnikání	37
Tabulka 8: Zdroje pro kompenzaci ztrát	39
Tabulka 9: Žádost o dotaci	40
Tabulka 10: Druh dotace.....	41
Tabulka 11: Vyplacení dotace	42
Tabulka 12: Pokrytí ztrát z dotace	43
Tabulka 13: Doba vyplacení dotace.....	44
Tabulka 14: Spokojenost s rychlostí vyplacení dotace.....	45
Tabulka 15: Dostupnost informací o dotacích.....	46
Tabulka 16: Vliv onemocnění/karantény zaměstnanců na provoz	47
Tabulka 17: Úprava pracovního poměru/pracovní doby	48
Tabulka 18: Dopad opatření na mzdy	49
Tabulka 19: Uzavření provozu	50
Tabulka 20: Délka uzavření podniku	51
Tabulka 21: Propad návštěvnosti	53
Tabulka 22: Převažující propad návštěvnosti z geografického pohledu.....	54
Tabulka 23: Převažující propad návštěvnosti z pohledu délky pobytu.....	54
Tabulka 24: Pokles tržeb.....	56
Tabulka 25: Změna průměrné ceny za dvoulůžkový pokoj	57
Tabulka 26: Zavedení nových kroků	58
Tabulka 27: Poskytování ubytování osobám, kterým byla nařízena karanténa	59
Tabulka 28: Ubytování pro pracovní cesty.....	60
Tabulka 29: Zneužívání pracovních cest pro rekreační pobyt.....	61
Tabulka 30: Frekvence kontrol.....	62
Tabulka 31: Dopad omezení testů na návštěvnost	63
Tabulka 32: Aktuální stav podniku	65
Tabulka 33: Odolnost podniku	66
Tabulka 34: Statistické ukazatele	68
Tabulka 35: Vyhodnocení H_{01} - položky	72
Tabulka 36: Vyhodnocení H_{01} - veličiny	72
Tabulka 37: Vyhodnocení H_{02} - položky	73
Tabulka 38: Vyhodnocení H_{02} - veličiny	73
Tabulka 39: Tržby a počet přenocování v Hotelu Ibis Plzeň	75

Grafy

Graf 1: Vývoj počtu nakažených v ČR od 1. 3. 2020 do 31. 12. 2021	20
Graf 2: Vývoj počtu přenocování v hromadných ubytovacích zařízeních v ČR.....	23
Graf 3: Index tržeb bez DPH ve službách – ubytování.....	23
Graf 4: Druh ubytovacího zařízení.....	33
Graf 5: Kategorie podniku dle počtu zaměstnanců	34
Graf 6: Kapacita podniku.....	35
Graf 7: Vlastní stravovací zařízení.....	36
Graf 8: Kraj.....	37
Graf 9: Dopad pandemie na podnikání	38
Graf 10: Zdroje pro kompenzaci ztrát.....	39
Graf 11: Žádost o dotaci	40
Graf 12: Druh dotace.....	41
Graf 13: Vyplacení dotace.....	42
Graf 14: Pokrytí ztrát z dotace.....	43
Graf 15: Doba vyplacení dotace.....	44
Graf 16: Spokojenost s rychlostí vyplacení dotace	45
Graf 17: Dostupnost informací o dotacích.....	46
Graf 18: Vliv onemocnění/karantény zaměstnanců na provoz	47
Graf 19: Úprava pracovního poměru/pracovní doby	49
Graf 20: Dopad opatření na mzdy	50
Graf 21: Uzavření provozu	51
Graf 22: Délka uzavření podniku	52
Graf 23: Propad návštěvnosti	53
Graf 24: Převažující propad návštěvnosti z geografického pohledu.....	54
Graf 25: Převažující propad návštěvnosti z pohledu délky pobytu.....	55
Graf 26: Pokles tržeb.....	56
Graf 27: Změna průměrné ceny za dvoulůžkový pokoj	57
Graf 28: Zavedení nových kroků	58
Graf 29: Poskytování ubytování osobám, kterým byla nařízena karanténa	59
Graf 30: Ubytování pro pracovní cesty.....	60
Graf 31: Zneužívání pracovních cest pro rekreační pobyt.....	61
Graf 32: Frekvence kontrol.....	62
Graf 33: Dopad omezení testů na návštěvnost	64
Graf 34: Aktuální stav podniku	65
Graf 35: Odolnost podniku	66
Graf 36: Vývoj tržeb Hotelu Ibis Plzeň v KČ	76
Graf 37: Vývoj počtu přenocování v Hotelu Ibis Plzeň.....	76

IV. Seznam příloh

Příloha č. 1: dotazník

V. Přílohy

Příloha č. 1: dotazník

Dobrý den,

jmenuji se Tereza Malátová a jsem studentkou Ekonomické fakulty Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích. V rámci mé diplomové práce zkoumám dopady COVID-19 na ubytovací služby a ráda bych Vás poprosila o vyplnění dotazníku, který nezabere více než 10-15 minut Vašeho času. U každé otázky označte pouze jednu volbu, možnost výběru více voleb bude uvedena u otázky. Na závěr uvítám uvedení jakýchkoliv podnětů a připomínek k předmětu dotazování. Po vyhodnocení Vám ráda zašlu mé výstupy z výzkumu.

Děkuji za Vaši účast v dotazníkovém šetření.

1. Pandemie Covid-19 zasáhla mnoho podnikatelských subjektů, můžete specifikovat dopad pandemie konkrétně na Vaše podnikání?

K hodnocení využijte hodnotící stupnici 1 (prakticky žádný) - 5 (velmi významný).

2. Upřesněte prosím konkrétní dopady, které považujete za zásadní:

Otevřená odpověď: _____

3. Jaké zdroje jste využil/a pro kompenzaci ztrát v důsledku pandemie COVID-19?

(výběr více možností)

- a. Bankovní úvěr
- b. Soukromá půjčka
- c. Dotace (kompenzační programy)
- d. Vlastní úspory
- e. Žádné zdroje jsem nevyužil/a
- f. Jiné, prosím specifikujte: _____

4. Žádal/a jste o dotaci vypsanou ke snížení dopadu pandemie COVID-19 na podnikatelské subjekty?

- a. Ano
- b. Ne

Pokud ne, z jakého důvodu?

_____ (Pokračujte na otázku č. 10)

5. O kterou z dotací jste žádal/a? (výběr více možností)
- COVID-UBYTOVÁNÍ
 - COVID-UBYTOVÁNÍ II – IUZ (individuální ubytovací zařízení)
 - COVID-UBYTOVÁNÍ II – HUZ (hromadná ubytovací zařízení)
 - Antivirus
 - COVID 2021
 - COVID – Nájemné
 - COVID – Nepokryté náklady
 - Jiné: _____
6. Byla Vám tato dotace vyplacena?
- Ano, v plné výši
 - Ano, ale pouze část
 - Ne
- Prostor pro komentář: _____
7. Považujete dotaci za dostatečnou na pokrytí ztrát z důvodu pandemie?
- Určitě ano
 - Spíše ano
 - Spíše ne
 - Určitě ne
- Prostor pro komentář: _____
8. Po jak dlouhé době Vám byla dotace vyplacena?
- Do 7 dnů
 - 8-14 dnů
 - 15–30 dnů
 - 31 dnů a více
9. Vyhovovala Vám rychlost vyplacení dotace?
- Určitě ano
 - Spíše ano
 - Spíše ne
 - Určitě ne
10. Byly informace o možnosti čerpat dotace/kompenzace dle Vašeho názoru dobře dostupné?
- Určitě ano, o všech možnostech jsem se dozvěděl/a včas
 - Spíše ano
 - Spíše ne
 - Určitě ne, situace byla zcela nepřehledná

11. Ovlivnila pandemie váš provoz i díky onemocnění/karanténě zaměstnanců?
- Ano, významně
 - Ano, ale ne zásadně
 - Prakticky ne
12. Jak jste řešil/a úpravu pracovního poměru/pracovní doby v důsledku vládních omezení provozu ubytovacích zařízení? (výběr více možností)
- K úpravě nedošlo
 - Home office
 - Převedení zaměstnance na jinou práci
 - Výpověď ze strany zaměstnavatele
 - Překážky v práci na straně zaměstnavatele – uzávěra provozu
 - Překážky v práci na straně zaměstnance – karanténa, OČR
 - Zkrácení stanovené pracovní doby
 - Rozvázání pracovního poměru dohodou
 - Čerpání dovolené
 - Jiné: _____
13. Jaký dopad měla opatření na mzdy zaměstnanců?
- Žádný, zaměstnanci dostávali obvyklou mzdu
 - Zaměstnanci dostávali pouze zákonnou mzdu, bez odměn a bonusů
 - Zaměstnancům byla vyplácena pouze procentuální část mzdy (např. 60%)
 - Jiné: _____
14. Byl/a jste z důvodu pandemie nuceni zcela uzavřít váš provoz (některý z vašich provozů)?
- Ano
 - Ne (Pokračujte na otázku č. 16)
15. Na jak dlouhou dobu jste uzavřeli Vaši provozovnu?

	a.Do 5 týdnů	b.5-10 týdnů	c.11-15 týdnů	d.Více než 15 týdnů
2020				
2021				

16. Jaký byl propad návštěvnosti Vašeho ubytovacího zařízení v procentech?

	a.0-25%	b.26-50%	c.51-75%	d.76-100%
2020/2019				
2021/2020				

17. U jaké kategorie klientů došlo k největšímu propadu?

- a. z pohledu geografického
 - i. rezidenti
 - ii. nerezidenti
- b. z pohledu délky pobytu
 - i. krátkodobý (do 3 dnů)
 - ii. dlouhodobý (4 dny a více)

18. Jaký byl pokles Vašich tržeb v procentech?

	a.0-25%	b.26-50%	c.51-75%	d.76-100%
2020/2019				
2021/2020				

19. Jak se změnila průměrná cena za dvoulůžkový pokoj?

	2020/2019	2021/2020
a.snížila se o více než 10 %		
b.snížila se o méně než 10 %		
c.nezměnila se		
d.zvýšila se o méně než 10 %		
e.zvýšila se o více než 10 %		

20. Které z následujících kroků jste kvůli pandemii zavedl/a? (výběr více možností)

- a. Vouchery na pobyty v budoucnu
- b. Snižování nákladů
- c. Speciální ceny pro určité tržní segmenty
- d. Renovace ubytovacího zařízení
- e. Investice do nových technologií
- f. Prodej z výdejního okénka
- g. Nic nového jsme nezavedli
- h. Jiné, prosím specifikujte: _____

21. Jakým způsobem jste se snažil/a po znovuotevření zvýšit poptávku?

Otevřená odpověď: _____

22. Poskytoval/a jste ubytování osobám, kterým byla nařízena karanténa, a nemohli ji trávit v místě svého bydliště??

- a. Ano, velmi často
- b. Ano, občas
- c. Ne

23. Využívali návštěvníci Vaše ubytování v době uzávěry pro pracovní cesty?

- a. Ano
- b. Ne

24. Myslíte si, že docházelo ke zneužití této možnosti ubytování ze strany návštěvníků (ve skutečnosti rekreační pobyt):

- a. Ano, často
- b. Ano, spíše výjimečně
- c. Ne

Pokud ano, prosím podělte se o Vaše zkušenosti.

25. Probíhaly ve vašem ubytovacím zařízení kontroly dodržování opatření? (během uzavření i po)

	Kontroly dodržování hygienických opatření	Kontroly prokazování bezinfekčnosti
a. Ano, každý týden		
b. Ano, každý měsíc		
c. Ano, cca 1x za 3 měsíce		
d. Zřídka - cca 1x půl roku		
e. Nikdy		

Prostor pro komentář: _____

26. Jak významný dopad na návštěvnost měly tyto 3 omezení ve vztahu k testům?

Ohodnoťte na stupnici od 1 (žádný) do 5 (zcela zásadní)

- a. Zrušení proplácení testů
- b. Omezení doby platnosti testů
- c. Zrušení uznávání testů

27. Co vše jste museli změnit v souvislosti s pandemií a co pro Vás bylo nejvíce zatěžující?

Otevřená odpověď: _____

28. Jak byste zhodnotil/a aktuální stav vašich podnikatelských aktivit v oblasti ubytovacích služeb?

K hodnocení využijte hodnotící stupnici 1 (velmi špatný) - 5 (výborný).

29. Je po překonání obtíží v souvislosti s pandemií COVID-19 vaše podnikání odolnější vůči případným dalším incidentům? Budete podobné situace již lépe zvládat?

- a. Určitě ano, situace nás významně posílila
- b. Spíše ano
- c. Spíše ne
- d. Určitě ne, podobné situace budou mít vždy velký dopad na podnikání

30. Přinesla pandemie Vašemu podniku také něco pozitivního? Zavedl/a jste nějaké kroky, které se Vám osvědčily a budete v nich pokračovat i nadále?

Otevřená odpověď: _____

31. Komentáře a podněty k tématu:

Otevřená odpověď: _____

32. O jaký druh ubytovacího zařízení se jedná?
- a. Penzion
 - b. Hotel garni
 - c. Hotel
 - d. Jiné, prosím specifikujte: _____
33. Do jaké kategorie se řadí Váš podnik dle počtu zaměstnanců?
- a. Mikropodnik (do 10 zaměstnanců)
 - b. Malý podnik (11 - 50 zaměstnanců)
 - c. Střední podnik (51 - 250 zaměstnanců)
 - d. Velký podnik (nad 250 zaměstnanců)
34. Jakou má Váš podnik kapacitu?
- a. 10 lůžek a méně
 - b. 11 – 50 lůžek
 - c. 51 – 100 lůžek
 - d. 101 lůžek a více
35. Má Vaše ubytovací zařízení své vlastní stravovací zařízení?
- a. Ano
 - b. Ne
36. V jakém kraji se Vaše ubytovací zařízení nachází?
- a. Jihočeský kraj
 - b. Plzeňský kraj