



TECHNICKÁ UNIVERZITA V LIBERCI  
Ekonomická fakulta



# Ubytovací a stravovací služby podniku cestovního ruchu

## Bakalářská práce

*Studijní program:* B6208 – Ekonomika a management  
*Studijní obor:* 6208R175 – Ekonomika a management služeb - Cestovní ruch  
*Autor práce:* **Miroslav Kalina**  
*Vedoucí práce:* Ing. Jaroslava Syrovátková, Ph.D.





## Zadání bakalářské práce

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

*Jméno a příjmení:* **Miroslav Kalina**  
*Osobní číslo:* E15000313  
*Studijní program:* B6208 Ekonomika a management  
*Studijní obor:* B6208R175 – Ekonomika a management služeb – Cestovní ruch  
*Zadávající katedra:* katedra podnikové ekonomiky a managementu  
*Vedoucí práce:* Ing. Jaroslava Syrovátková Ph.D.  
*Konzultant práce:* Šárka Pavlínová  
Centrum Babylon s.r.o. - Manažerka Wellness Hotel Babylon

*Název práce:* **Ubytovací a stravovací služby podniku cestovního ruchu**

### Zásady pro vypracování:

1. Stanovení cílů a formulace výzkumných předpokladů.
2. Literární rešerše tématu.
3. Charakteristika vybraného podniku cestovního ruchu.
4. Analýza ubytovacích a stravovacích služeb poskytovaných vybraným podnikem v rámci cestovního ruchu.
5. Návrh a doporučení na rozšíření poskytovaných služeb v oblasti ubytovacích a stravovacích služeb ve vybraném podniku.
6. Formulace závěru a ověření výzkumných předpokladů.

*Seznam odborné literatury:*

- PATUŠ, P., M. GÚČIK and J. MARUŠKOVÁ. 2011. *Manažment prevádzky pohostinského zariadenia*. Banská Bystrica: Slovak-Swiss Tourism. ISBN 978-80-89090-85-3.
- GÚČIK, M., et al. 2012. *Manažment cieľového miesta cestovného ruchu*. Banská Bystrica: Slovak-Swiss Tourism. ISBN 978-80-8141-025-3.
- DASGUPTA, D. 2011. *Tourism Marketing*. New Delhi: Pearson Education. ISBN 978-81-317-3182-6.
- HAUGLAND, S. A., et al. 2011. Development of tourism destinations. An integrated multilevel perspective. *In Annals of Tourism Research*. **38**(1):268-290. ISSN 0160-7383.
- PROQUEST. 2017. *Databáze článků ProQuest* [online]. Ann Arbor, MI, USA: ProQuest. [cit. 2017-09-28]. Dostupné z: <http://knihovna.tul.cz/>

*Rozsah práce:* 30 normostran  
*Forma zpracování:* tištěná / elektronická  
*Datum zadání práce:* 31. října 2017  
*Datum odevzdání práce:* 31. srpna 2019

  
prof. Ing. Miroslav Žižka, Ph.D.  
děkan Ekonomické fakulty



  
prof. Ing. Ivan Jáč, CSc.  
vedoucí katedry

V Liberci dne 31. října 2017

## Prohlášení

Byl jsem seznámen s tím, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, zejména § 60 – školní dílo.

Beru na vědomí, že Technická univerzita v Liberci (TUL) nezasahuje do mých autorských práv užitím mé bakalářské práce pro vnitřní potřebu TUL.

Užiji-li bakalářskou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědom povinnosti informovat o této skutečnosti TUL; v tomto případě má TUL právo ode mne požadovat úhradu nákladů, které vynaložila na vytvoření díla, až do jejich skutečné výše.

Bakalářskou práci jsem vypracoval samostatně s použitím uvedené literatury a na základě konzultací s vedoucím mé bakalářské práce a konzultantem.

Současně čestně prohlašuji, že tištěná verze práce se shoduje s elektronickou verzí, vloženou do IS STAG.

Datum:

Podpis:

## **Anotace**

Bakalářská práce se zabývá objasněním ubytovacích a stravovacích služeb vybraného podniku Wellness Hotel Babylon se sídlem v Liberci. V první části jsou pojmy ubytovací a stravovací služby blíže specifikovány, společně s teoretickými poznatky o daném odvětví. Poté se práce zabývá klasifikací ubytovacích zařízení a náplní práce jednotlivých pracovníků v ubytovacích a stravovacích službách. Následuje podrobná charakteristika komplexu Centrum Babylon, kterého je součástí Wellness Hotel Babylon, doplněna o statistické ukazatele v daném odvětví za poslední období.

Poslední část je věnována hlavnímu cíli bakalářské práce a to vypracování návrhu a doporučení na zlepšení služeb či chodu daného podniku. Dílčím cílem práce je vytvoření komparace konkurenčních podniků a hotelu Wellness Hotel Babylon v Liberci.

## **Klíčová slova**

Hotel, host služby, stravovací služby, restaurace, ubytovací služby a zařízení

## **Annotation**

Accommodation and catering services of a tourism enterprise

The bachelor thesis deals with the clarification of the accommodation and catering services of the selected company Wellness Hotel Babylon, based in Liberec.

In the first part, the concepts of accommodation and catering services are further specified, together with the theoretical knowledge of the certain sector. Then the thesis deals with the classification of accommodation facilities and job description of each worker in accommodation and catering services. The following part describes Centrum Babylon in more detail, a part of which is Wellness Hotel Babylon. It is supplemented by statistical indicators in the certain sector for the last period.

The final part is devoted to the main objective of the bachelor thesis, that is to design a proposal and recommendations for improving the services or running of the business. The partial aim of the thesis is to create a comparison of the competitive hotels and Wellness Hotel Babylon in Liberec.

## **Keywords**

accommodation services, catering services, facilities, guest, hotel, , restaurant, and services

# Obsah

|   |    |
|---|----|
| Seznam ilustrací.....                         | 10 |
| Seznam tabulek.....                           | 11 |
| Seznam zkratek.....                           | 12 |
| Úvod .....                                    | 13 |
| 1 Stravovací služby.....                      | 14 |
| 1.1 Společné stravování .....                 | 14 |
| 1.2 Individuální stravování .....             | 14 |
| 1.3 Stravovací zařízení.....                  | 14 |
| 1.3.1 Dělení stravovacích zařízení.....       | 15 |
| 1.3.2 Prostorové uspořádání .....             | 15 |
| 2 Ubytovací služby .....                      | 16 |
| 2.1 Základní charakteristika.....             | 16 |
| 2.2 Kategorizace .....                        | 16 |
| 2.3 Klasifikace ubytovacích zařízení .....    | 17 |
| 2.4 Klasifikace v ČR.....                     | 17 |
| 2.4.1 Klasifikační třídy .....                | 18 |
| 2.5 Organizace a řízení hotelu .....          | 20 |
| 2.6 Náplň práce jednotlivých pracovníků ..... | 20 |
| 2.6.1 Generální ředitel .....                 | 20 |
| 2.6.2 Asistent ředitele .....                 | 20 |
| 2.6.3 Sekretářka .....                        | 21 |
| 2.6.4 Právník.....                            | 21 |
| 2.6.5 Ekonomický ředitel .....                | 21 |
| 2.6.6 Finanční ředitel.....                   | 22 |
| 2.6.7 Obchodní ředitel .....                  | 22 |
| 2.6.8 Prodejní a marketingový ředitel .....   | 22 |

|        |   |    |
|--------|---|----|
| 2.6.9  | Personální ředitel.....                       | 23 |
| 2.7    | Organizační struktura hotelu .....            | 24 |
| 2.8    | Provozní management .....                     | 24 |
| 2.9    | Front-Office.....                             | 25 |
| 2.9.1  | Vrátnice .....                                | 25 |
| 2.9.2  | Činnosti na úseku Front-Office .....          | 25 |
| 2.9.3  | Pracovníci na úseku Front-Office .....        | 26 |
| 2.9.4  | Základní evidence .....                       | 27 |
| 2.9.5  | Housekeeping .....                            | 27 |
| 2.9.6  | Náplň jednotlivých pracovníků .....           | 28 |
| 2.10   | Hotelové služby .....                         | 29 |
| 2.10.1 | Doplňující služby na úseku housekeeping ..... | 30 |
| 2.11   | Statistická část.....                         | 30 |
| 3      | Centrum Babylon .....                         | 36 |
| 3.1    | Základní údaje o společnosti .....            | 36 |
| 3.2    | Historie společnosti .....                    | 36 |
| 3.3    | Ekonomické ukazatele Centra Babylon.....      | 37 |
| 3.4    | Wellness Hotel Babylon .....                  | 39 |
| 3.4.1  | Typy ubytování .....                          | 39 |
| 3.5    | Akce.....                                     | 40 |
| 3.5.1  | Silvestr 2018 ve Wellness Hotelu Babylon..... | 40 |
| 3.6    | Doplňkové služby.....                         | 41 |
| 3.6.1  | Aquapark .....                                | 42 |
| 3.6.2  | IQpark.....                                   | 42 |
| 3.6.3  | Lunapark.....                                 | 42 |
| 3.6.4  | Wellness Babylon.....                         | 43 |
| 3.7    | Mapa Babylonu.....                            | 44 |



|        |  |    |
|--------|--|----|
| 3.8    | Gastronomie.....                                   | 44 |
| 3.8.1  | Restaurace Nostalgia .....                         | 44 |
| 3.8.2  | Restaurace Atrium .....                            | 44 |
| 3.8.3  | Jizerka.....                                       | 44 |
| 3.9    | Organizační struktura.....                         | 44 |
| 3.10   | Marketingové nástroje Wellness hotelu Babylon..... | 45 |
| 3.10.1 | Produkt .....                                      | 45 |
| 3.10.2 | Price – cena.....                                  | 45 |
| 3.10.3 | Place – distribuce.....                            | 46 |
| 3.10.4 | Komunikace.....                                    | 46 |
| 3.10.5 | Materiální prostředí .....                         | 47 |
| 3.10.6 | Lidé.....  | 47 |
| 3.10.7 | Proces .....                                       | 48 |
| 3.11   | Konkurence .....                                   | 48 |
| 3.11.1 | Best Western Pytloun Design Hotel .....            | 48 |
| 3.11.2 | Pytloun Grand Hotel Imperial .....                 | 49 |
| 3.11.3 | Clarion Grandhotel Zlatý lev .....                 | 50 |
| 3.11.4 | Hotel Radnice .....                                | 50 |
| 3.12   | O lokalitě.....                                    | 51 |
| 4      | Komparace a shrnutí poznatků .....                 | 53 |
|        | Závěr.....   | 54 |
|        | Seznam použité literatury .....                    | 55 |
|        | Internetové .....                                  | 55 |
|        | Bibliografie.....                                  | 57 |
|        | Seznam příloh.....                                 | 58 |

## Seznam ilustrací

|  |    |
|--|----|
| Obrázek 1: Organizační struktura ..... | 24 |
| Obrázek 2: Superior room .....         | 39 |
| Obrázek 3: Standard room.....          | 40 |
| Obrázek 4: Wellness.....               | 43 |

## Seznam tabulek

|   |    |
|---|----|
| Tabulka 1: Návštěvnost ubytovacích zařízení cestovního ruchu v roce 2016 v ČR ..... | 32 |
| Tabulka 2: Návštěvnost v ubytovacích zařízení Libereckého kraje v roce 2016 .....   | 33 |
| Tabulka 3: Návštěvnost v ubytovacích zařízení Libereckého kraje v roce 2017 .....   | 33 |
| Tabulka 4: Četnost konferencí a účastníků v roce 2015.....                          | 34 |
| Tabulka 5: Četnost konferencí a účastníků v roce 2016.....                          | 34 |
| Tabulka 6: Četnost konferencí a účastníků v roce 2017.....                          | 35 |
| Tabulka 7: Návštěvnost od 1. do 18. července v roce 2015 a 2016 .....               | 38 |

## Seznam zkratk

|         |   |
|---------|---|
| CZ-CPA  | Klasifikace produkce  |
| CZ-NACE | Nomenclature générale des Activités économiques dans les Communautés Européennes, klasifikace ekonomických činností |
| ČNB     | Česká národní banka   |
| ČR      | Česká republika   |
| EUR     | měna eurozóny   |
| IT      | Informační technologie  |
| NSP     | Národní soustava povolání   |
| PC      | Osobní počítač  |
| TV      | Televize  |
| UZ      | Ubytovací zařízení  |
| VIP     | Very important person, velmi důležitá osoba   |

## Úvod

Bakalářská práce se zabývá objasněním ubytovacích a stravovacích služeb podniku v rámci cestovního ruchu, dále charakteristikou vybraného podniku, analýzou ubytovacích a stravovacích služeb poskytovaných vybraným podnikem a návrhem a doporučením na zlepšení chodu či rozšíření poskytovaných ubytovacích a stravovacích služeb vybraného podniku.

Téma „Ubytovací a stravovací služby podniku cestovního ruchu“ bylo zvoleno, neboť autor v dané oblasti pracoval více než čtyři roky a získal řadu praktických zkušeností z této problematiky.

Hlavním cílem této práce je vypracovat návrh a doporučení na zlepšení chodu podniku Wellness Hotelu Babylon rozšířením poskytovaných ubytovacích a stravovacích služeb ve vybraném podniku a dílčím cílem je objasnění dané problematiky teoretickými poznatky.

# 1 Stravovací služby

Stravovací služby umožňují uspokojování základní potřeby výživy, přispívají k zotavení a vytváří větší fond volného času. Pohostinská zařízení poskytují služby v cílovém místě a také během cestování, přičemž se jedná o stravování v dopravních prostředcích a při silničních tazích. Pohostinská zařízení patří z hlediska velikosti k malým a mikro podnikům, kde mikro podnik má od 0 do 9 zaměstnanců a roční obrat do 2 mil. Eur a malý podnik od 10 do 49 zaměstnanců a roční obrat do 10 mil. Eur (Patuš, P. - Gúčík, M. - Marušková, J. 2011).

Ve stravovacích službách hlavní dělení spočívá ve dvou typech stravování:

## 1.1 Společné stravování

Jedná se především o následující tři funkce společného stravování:

- základní stravování – mezi které řadíme obědy, večeře, polopenze,
- doplňkové služby – jedná se o rychlé občerstvení, ryby, hranolky apod.,
- služby společensko-zábavné – především plesy a jiné podobné akce.

## 1.2 Individuální stravování

Bývá spojováno především s pobytem ve vlastních ubytovacích zařízeních nebo s horskými procházkami a túrami, do míst, kde nejsou pohostinská zařízení. Výhodou této varianty je především to, že je to levnější. Avšak nevýhodou proti tomu je náročnost na čas a obvykle i nízká úroveň (Orieška, Ján, 2010).

## 1.3 Stravovací zařízení

Stravovací zařízení mohou být buď součástí ubytovacích zařízení nebo i jako samostatné objekty. Rozdělují se podle funkce:

- zařízení převážně se stravovací funkcí – restaurace, motorest, samoobslužná restaurace,
- zařízení s funkcí doplňkového stravování a občerstvení – denní bar, bistro, bufet,
- zařízení se společensko-zábavní funkcí – kavárna, vinárna, noční bar, pivnice apod.

### **1.3.1 Dělení stravovacích zařízení**

Jedná se o další dělení stravovacích zařízení:

- stabilní – restaurace apod.,
- pohyblivé – kiosek, pojízdná prodejna, pochůzkový prodej na pláži, ve vlaku apod.,
- celoroční,
- sezónní.

### **1.3.2 Prostorové uspořádání**

- odbytová část – jedná se o prostor, který je přístupný hostům,
- část zásobování – jedná se o různé druhy skladů,
- výrobní část – nejdůležitější část teplá kuchyně, studená kuchyně, kávová kuchyně, cukrárenská dílna a pak umývárna bílého a černého nádobí,
- vstupní prostory – šatna a WC (Orieška, Ján, 2010).

## 2 Ubytovací služby

Asociace hotelů a restaurací České republiky na základě usnesení vlády ze dne 17.7.1999 č. 717 a za podpory Ministerstva pro místní rozvoj ČR a České centrály cestovního ruchu – Czech Tourism sestavila „oficiální jednotnou klasifikaci ubytovacích zařízení České republiky kategorie hotel, hotel garni, penzion, motel a botel“ pro období let 2015 – 2020.

### 2.1 Základní charakteristika

Ubytovací zařízení slouží pro přechodné ubytování hostů. Kromě ubytování jsou jim poskytovány také služby stravovací, společensko-zábavní a doplňkové. Základní rozdělení ubytovacích zařízení je podle velikosti neboli počtu pokojů na malé, střední, velké a mega. Dále se rozlišují ubytovací zařízení podle umístění na městské, rekreační a lázeňské. Také jsou typy zařízení, které se zaměřují na rodiny s dětmi, businessmany nebo na aktivní odpočinek pro sportovce. A poslední rozdělení je podle provozu a to na celoroční a sezónní, mezi něž patří například rekreační hotel na pláži nebo penzion u lyžařského střediska.

### 2.2 Kategorizace

Kategorizace je proces, při kterém dochází k rozdělení ubytovacích zařízení do jednotlivých kategorií: **hotel, hotel garni, motel, penzion, botel, rotel, ubytovna, auto camping, dependance a turistická ubytovna.**

**Hotel** může být popsán jako místo, kde se za finanční prostředky poskytuje zpravidla krátkodobé ubytování všem turistům. Má nejméně 10 pokojů a člení se do pěti tříd podle klasifikace.

**Hotel garni** je definován stejnými podmínkami jako hotel s tím rozdílem, že může dosáhnout maximálně čtvrté třídy klasifikace.

**Penzion** je menší typ ubytovacího zařízení poskytující převážně polopenzi.

Zařízení, které se vyskytuje v blízkosti komunikace a slouží především pro motoristy, se nazývá **motel**.

**Botel** je specifické ubytování na lodi, zatímco **rotel** je označení pro ubytování na kolech s menším výběrem jídel a nápojů.



**Auto camping** se využívá především v souvislosti se sezónní rekreací a součástí areálu je zpravidla společná kuchyňka, sociální zařízení a dostupnost nákupu základních potřeb.

**Dependance** je označení pro vedlejší budovu vzdálenou maximálně 500 metrů od hlavní budovy a poskytuje pouze ubytování, zatímco ostatní služby mohou hosté využívat v hlavní budově. Tento typ ubytování se využívá především u rekreačních středisek.

Nejnižší kategorií je **turistická ubytovna**, která představuje ubytování ve více lůžkových pokojích a není zde podmínkou poskytování stravování (Křížek, Felix Neufus, 2011).

### 2.3 Klasifikace ubytovacích zařízení

V mnoha státech je zavedena tzv. kategorizace ubytovacích zařízení, která stanoví zásady pro označování a zařazování UZ podle druhu do kategorií a podle vybavení, úrovně a druhu poskytovaných služeb do tříd, které se označují určitým počtem hvězdiček 1 – 5\*.

Význam klasifikace:

- napomáhá v sezóně, při veletrzích a kongresech lépe využít kompletní regionální nabídku lůžek,
- zprostředkuje důkaz o kvalitě a úrovni poskytovaných služeb v českém hotelnictví
- je důležitým krokem k úspěšnému prosazení české nabídky ubytovacích kapacit na mezinárodních trzích,
- nahradí divoké zařazování jednotlivých ubytovacích zařízení v ČR objektivním systémem,
- stane se podnětem i investicí a motivací ke zvýšení výkonu, hoteliér dostane možnost porovnat vybavení a úroveň poskytovaných služeb svého hotelu s požadavky pro jednotlivé kategorie a odstranit slabá místa,
- na svobodném základě zabraňuje v zájmu podnikání státním zásahům a regulacím na evropské úrovni (Beránek, Jaromír a Pavel Kotek, 2007).

### 2.4 Klasifikace v ČR

Klasifikace je založena na dobrovolnosti. Ubytovací zařízení si může pomocí klasifikačních podkladů udělat přehled, jak se v klasifikaci zařadí a samo se rozhodne, zda se tohoto procesu zúčastní. Hotelová klasifikace má 270 hodnotících kritérií (Syrůvková, J. 2011).

Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení České republiky se stala součástí mezinárodního systému Hotelstars Union, který sjednocuje klasifikační kritéria v rámci ČR, Německa, Rakouska a Maďarska. V České republice tedy platí tento jednotný systém klasifikace. Udělování a obnovování certifikátů a klasifikačních znaků provádějí profesní svazy Asociace hotelů a restaurací České republiky a UNIHOST Sdružení podnikatelů v pohostinství, stravovacích a ubytovacích službách. Klasifikační znaky (samolepky) se udělují na tříleté období.

Ubytovací služby obecně lze dělit podle klasifikace ekonomických činností CZ-NACE do sekce I – ubytování, stravování a pohostinství, oddíl 55 – ubytování – kam patří hotely a penziony. Dále lze ubytovací služby dělit podle klasifikace CZ-CPA, který doplňuje CZ-NACE. Podle CZ-CPA lze tedy ubytování zařadit podle kódů – 55.1, 55.10, 55.10.1 a 55.10.10 – jedná se o ubytovací služby v hotelích a podobných zařízeních (včetně každodenního úklidu, kromě nemovitostí užívaných na časový úsek) (Křížek, Felix a Josef Neufus, 2011).

#### **2.4.1 Klasifikační třídy**

Ubytovacím zařízením kategorie typu hotel garni, penzion, motel, hotel a dependance mohou být přiděleny maximálně čtyři hvězdičky.

Některá ubytovací zařízení, která splňují v rámci jednotlivých tříd klasifikace více než jen povinná kritéria a také minimální počet nepovinných kritérií, mohou získat kromě označení „hvězdičkami“ navíc ještě označení „Superior“, které podléhá možnosti namátkové kontroly.

\* Tourist – každodenní úklid pokojů, 100 % pokojů má barevnou TV včetně dálkového ovladače či nabízí možnost TV zapůjčit, stůl a židle, mýdlo nebo tekuté tělové mýdlo, jeden ručník na osobu, služby recepce k dispozici, možnost přijetí a odesílání faxů, veřejně přístupný telefon pro hosty, snídaňová nabídka, nabídka nápojů v hotelu, možnost uložení cenností.

\*\* Ekonomy – každodenní úklid pokojů, 100 % pokojů má barevnou TV včetně dálkového ovladače či nabízí možnost TV zapůjčit, stůl a židle, mýdlo nebo tekuté tělové mýdlo nebo sprchový gel, jeden ručník na osobu, služby recepce k dispozici, možnost přijetí a odesílání faxů, veřejně přístupný telefon pro hosty, snídaně formou bufetu nebo odpovídající snídaňový lístek, nabídka nápojů v hotelu, možnost uložení cenností, jedna osuška na osobu, poličky na prádlo, nabídka

hygienických předmětů (např. zubní kartáček apod.), kreditní karty, světlo na čtení vedle lůžka.

\*\*\* Standard – 100 % pokojů má barevnou TV včetně dálkového ovladače, rozhlas, telefon v pokoji, noční stolek, světlo ke čtení, přístup na internet v pokoji nebo ve veřejných prostorách, topení v koupelně, vysoušeč vlasů, kosmetické ubrousky, zrcadlo na výšku postavy, místo pro uložení zavazadel, šitíčko, pomůcky na čištění obuvi, služba prádelny a žehlení, polštář a příkrývka navíc na požádání, recepce otevřena 14 hodin, telefonicky dostupná 24 hodin denně, personál hovořící dvěma jazyky, místa k sezení v prostoru recepce, pomoc se zavazadly, centrální trezor nebo trezor na pokoji, přehledný systém vyřizování stížností, restaurace otevřena alespoň 5 dnů v týdnu.

\*\*\*\* FirstClass – čalouněné křeslo, pohovka se stolem, kosmetické produkty osušky, kosmetické zrcátko, velká odkládací plocha v koupelně, pantofle na požádání, krejčovská služba – drobné opravy, přístup na internet a internetový terminál, možnost IT podpory, recepce otevřená 18 hodin, dostupná 24 hodin denně, hotelová hala s místy k sezení a nápojovým servisem, hotelový bar, snídaňový bufet nebo snídaňový jídelní lístek prostřednictvím Room Service, minibar nebo nápoje 24 hodin denně prostřednictvím Room Service, restaurace s „A la carte“ nabídkou otevřená alespoň 6 dnů v týdnu, zjišťování a vyhodnocování připomínek hostů.

\*\*\*\*\* Luxusy – produkty osobní péče v lahvičkách župan na pokoji, internet – PC v pokoji, trezor v pokoji, služba žehlení (navrácení do 1 hodiny), služba čištění obuvi, concierge, bagážista, dveřník, recepce otevřená 24 hodin denně, vícejazyčný personál (3 a více jazyků), prostorová hala recepce s místy k sezení a nápojovým servisem, hotelový bar, osobní uvítání každého hosta, minibar a nabídka pokrmů a nápojů prostřednictvím Room Service 24 hodin denně, restaurace s „A la carte“ nabídkou otevřená alespoň 7 dnů v týdnu, kontroly mystery guest.

## **2.5 Organizace a řízení hotelu**

TOP management je nejvyšší vedení společnosti.

Na úseku ředitele jsou tyto pracovníci: generální ředitel hotelu, asistent ředitele, sekretářka ředitele, právník.

Další pracovníci: ekonomický ředitel, obchodní ředitel, prodejní a marketingový ředitel, finanční ředitel, personální ředitel.

## **2.6 Náplň práce jednotlivých pracovníků**

V následujícím textu jsou popsány jednotlivé náplně práce pracovníků v hotelu podle NSP.

### **2.6.1 Generální ředitel**

Nejvyšší vedoucí pozice, která má řadu důležitých činností:

- řídí činnost hotelu v souladu s příslušnými zákony a ostatními obecně závaznými předpisy,
- zabezpečuje plnění úkolů, které mu ukládají orgány společnosti,
- odpovídá za řízení hotelu a splnění úkolů orgánům společnosti.

### **2.6.2 Asistent ředitele**

Pravá ruka generálního ředitele má na starosti následující práci:

- řídí práci sekretářky, odpovídá za celkový chod sekretariátu,
- sjednává pracovní schůzky ředitele,
- pořizuje záznamy a protokoly z důležitých porad a jednání,
- provádí překlady cizojazyčné korespondence a materiálů,
- organizačně zabezpečuje přípravu na jednání porad ředitele,
- připravuje písemné materiály a podklady pro ředitele.

### **2.6.3 Sekretářka**

Nepostradatelná pozice, která pomáhá vedoucím pozicím:

- odpovídá za správné a včasné vyřizování veškeré administrativní agendy ředitele hotelu,
- vede evidenci došlé pošty do hotelu a má na starosti její distribuci podle spisového řádu hotelu.,
- vykonává další práce podle dispozic ředitele hotelu,
- sleduje dodržování všech právních norem,
- z pověření ředitele jedná v právních záležitostech před soudy a orgány státní správy,
- spravuje pojistnou smlouvu a vede agendu pojistných událostí.

### **2.6.4 Právník**

Důležitá osob, která se stará o:

- vypracovává kolektivní smlouvu hotelu, zabezpečuje uzavírání příslušných půjček,
- vede majetkoprávní agendu hotelu,
- poskytuje právní konzultace odborným úsekům při řešení jejich záležitostí,
- zpracovává organizační normy hotelu.

### **2.6.5 Ekonomický ředitel**

Jedná se o zástupce generálního ředitele a odpovídá mu především za:

- využívání ekonomických nástrojů v řízení hotelu,
- mzdovou politiku v rámci hotelu,
- zpracování rozboru hospodářské činnosti hotelu,
- přípravu příslušných statistických výkazů,
- uplatňování kontrolní funkce účetnictví a ostatních složek informační soustavy.

### **2.6.6 Finanční ředitel**

Vedoucí pozice, která má na starost finance podniku.

- vede účetnictví a odpovídá za správné vedení plánování, financování a rozpočet,
- překládá k právnímu vymáhání všechny neuhrazené pohledávky za odběrateli,
- provádí likvidaci všech faktur a finančních záležitostí hotelu,
- vede technickou evidenci o zásobách a jejich stavu a také provádí kontrolu všech podkladů k vyúčtování, denní kontrolu tržeb,
- zajišťuje evidenci oběhu surovin a zboží v hotelu,
- zabezpečuje pokladní službu hotelu a vyplácí mzdy zaměstnancům.

### **2.6.7 Obchodní ředitel**

Obchodní ředitel odpovídá řediteli, v oblasti stravování a odbytu za:

- organizaci a řízení obchodního úseku,
- plnění úkolů finančního plánu, zejména tržeb a stravování a stravovací služby,
- řízení cen v oblasti stravování,
- rozvoj obchodní sítě a služeb hotelu,
- organizování gastronomických akcí,
- stanovení koncepce ve výrobě pokrmů a inovaci sortimentu,
- dodržování zásad hospodaření s energiemi,
- spolupráci s obchodními partnery na využívání restauračních kapacit hotelu.

### **2.6.8 Prodejní a marketingový ředitel**

Zvaný jako obchodní ředitel, který dělá:

- spolupracuje při řízení cenové politiky a tvorby cen,
- vytváří marketingovou strategii,
- zajišťuje výzkum spotřebitelské poptávky a zpracovává návrhy obchodně provozních záměrů (marketingové plány),

- připravuje návrhy smluv s obchodními partnery v oblasti využití ubytovacích a stravovacích kapacit,
- vyřizuje zahraniční korespondenci týkající se otázek prodeje, obchodní politiky, ceny, zajišťuje propagační a reklamní činnost, udržuje kontakty a vede jednání s obchodními partnery,
- zabývá se problematikou public relations a pomáhá při vytváření dobré publicity hotelu,
- zpracovává návrhy na formy péče o VIP hosty.

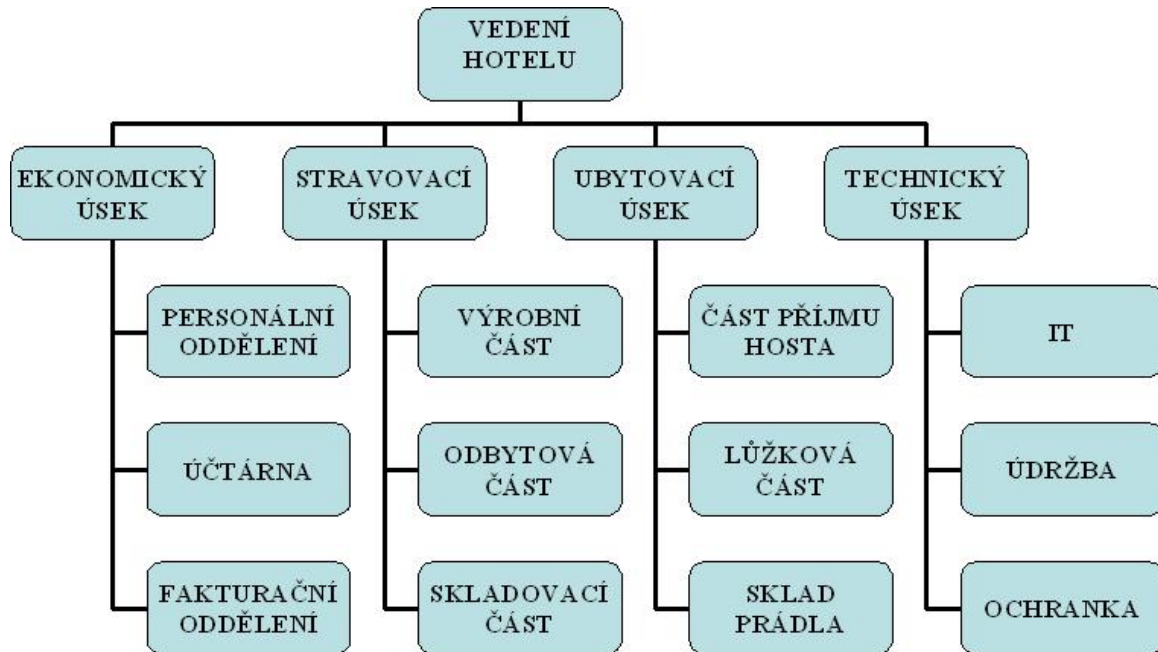
### **2.6.9 Personální ředitel**

Na této pozici se:

- odpovídá za dodržování a správné vedení personální evidence hotelu a její doplňování v předepsaných termínech,
- realizuje mzdovou politiku v rámci hotelu,
- zabezpečuje uplatňování mzdové soustavy, dodržování mzdových předpisů, mzdových a prémiových řádů,
- vypracovává mzdové bilance a provádí výklad mzdových a pracovně-právních předpisů v hotelu,
- organizuje zvyšování kvalifikace,
- zpracovává a vede osobní agendu zaměstnanců,
- podílí se na vypracování kolektivní smlouvy.

## 2.7 Organizační struktura hotelu

V tabulce číslo jedna můžete vidět obecnou organizační strukturu hotelu, která se moc neliší od struktury hotelu v praxi. Vedení hotelu je nejvíce používána pozice generální ředitel.



Obrázek 1: Organizační struktura

Zdroj: <https://hotelovyprovoz.webnode.cz>.

## 2.8 Provozní management

Má zprostředkovat co nejširšímu okruhu zainteresovaných lidí, takové potřeby lidí jaké ví organizace uspokojit svými produkty nebo-li balíky služeb (GÚČIK, M. a kol. 2012).

Provoz hotelu mají na starosti tři základní útvary:

### Ubytovací úsek

- Front-Office - příjmová část hotelu (recepce, rezervace, halové služby, sekretářské služby).
- Housekeeping = lůžková část hotelu (úklid pokojů a všech prostor v hotelu, prádelna)

### Stravovací úsek (food and beverage management)

- Výrobní střediska
- Odbytová střediska



- Sklady

**Technický úsek** (údržba, parkoviště, externí firmy, ostatní samostatné provozy)

## 2.9 Front-Office

**Front-Office** je příjmová část hotelu a probíhá zde rezervace pokojů, přijímání objednávek a prodej pokojů. Provádí se opatření k zajištění bezpečnosti hostů a jejich majetku, přijímají se objednávky na doplňkové hotelové služby, zajišťuje se spojení hosta s vnějším prostředím, prodávají se drobné předměty a suvenýry, provádí se zúčtování s hostem a vyřizují se potřebné administrativní práce.

Rozdělení:

- recepce,
- vrátnice,
- rezervační oddělení.

### 2.9.1 Vrátnice

Hotelový vrátný je zároveň zástupce recepčního. Má na starosti doplňkové služby. Hosté na vrátnici odevzdávají klíče od pokojů při každém opouštění hotelu. Pouze karty na odemykání pokojů si hosté mohou nechat u sebe po celou dobu pobytu. Vede se zde povinná evidence tzv. Recepční list.

### 2.9.2 Činnosti na úseku Front-Office

Jedná se o oddělení společnosti, které je v přímém kontaktu s klienty a má na starosti:

- prodávat hotelové pokoje hostům, provádět jejich registraci, ubytování hostů, (check-in), stanovovat status hotelových pokojů v systému,
- koordinovat služby hostům,
- udržovat aktuální informace o stavu ubytovací kapacity hotelu,
- starat se o hotelové účty během provozu, dbát na dodržování předpisů týkajících se správného vyúčtování s hostem a odvod tržeb,
- cross-seling (recepční musí být schopen nabídnout a prodat všechny služby hotelu např. restaurační, relaxační, sportovní, lázeňského charakteru apod.),

- up-selling (program pro ubytovací úsek vytvořený za účelem maximalizace tržeb prostřednictvím nad běžný rámec – na základě znalostí produktu a potřeb zákazníka aktivně nabízet a prodávat další služby a produkty),
- zadávání a údržba dat v hotelovém systému, vede operativně technickou evidenci,
- komunikace se zákazníkem,
- péče o hosta, budování zákaznické loajality,
- aktivity v oblasti sales marketingu,
- získávání zpětné vazby zákazníků,
- koordinace a dohled nad dalšími službami,
- komunikace s ostatními odděleními podniku,
- směnárenská činnost, na dodržování devizových zákonů a předpisů,
- odhlašovat hosty z hotelu při jejich odjezdu (checkout),
- zabezpečuje provozní činnost pokladny – směnárny.

### 2.9.3 Pracovníci na úseku Front-Office

**Dveřník** je první pracovník, s kterým se hosté setkají. Vítá a zdraví hosty, pomáhá jim při vystupování z vozu a otvírá jim dveře. Také zajišťuje přivolání taxi a багаžisty. Vždy je oblečený do uniformy.

**Bagažista** se stará o zavazadla, plní funkci poslíčka – zajišťuje služby uvnitř hotelu jako doručování balíčků pošty na pokoje, zprostředkování vzkazů, zodpovídá za správnou evidenci a manipulaci se zavazadly při úschově, zastupuje vrátného v případě provozní potřeby.

**Recepční** v první řadě zodpovídá za optimální obsazení hotelu a nabízí hostům nejlepší služby. Dále zodpovídá za: řádný chod činností hotelové recepce v době směny, přijímání a vyřizování objednávek ubytovacích a jiných hotelových služeb, přejímá hmotnou odpovědnost za předměty svěřené k vyúčtování. Musí vést povinnou evidenci hostů tzv. Domovní knihu.

**Směnárník** neboli pokladník zabezpečuje provozní činnosti pokladny – směnárny. Pečlivě se stará o dodržování předpisů týkajících se správného zúčtování s hostem a odvod tržeb,

také dohlíží na dodržování českých devizových zákonů a předpisů. Vede operativně technickou evidenci.

Směnárna není podmínkou každého hotelu.

**Hotelový vrátný** zodpovídá za úroveň služeb na svěřeném úseku, za vedení předepsané evidence, za dodržování bezpečnostních a hygienických předpisů. Poskytuje hostům potřebné informace. Provádí inkasa za poskytnuté hotelové služby (jízdenky, půjčování předmětů apod.) **Pracovník na rezervačním oddělení** zpracovává účetnictví a zajišťuje doplňkové služby. Dále zabezpečuje využívání lůžkové kapacity hotelu, vede evidenci objednávek, vyřizuje korespondenci související s rezervacemi, informuje příslušné vedoucí pracovníky o příjezdech skupin a VIP hostů a připravuje materiály pro každodenní činnost recepce.

#### 2.9.4 Základní evidence

**Domovní kniha** – Jedná se o povinné zapisování všech ubytovaných hostů a to i v případě, kdy jde o ubytování jen na část dne. Údaje se zapisují podle občanského průkazu či cestovního pasu – jméno a příjmení hosta, země, způsob platby, číslo pokoje, doba pobytu. Pokud se jedná o cizince, musí je recepční přihlásit na policii. Domovní kniha se vede na recepci a je důležitým podkladem pro finanční úřad. Pracovníci z jiných úseků k ní nesmí mít přístup.

**Recepční list** – Recepční list neboli hotelové štafle je provozní evidence obsahující záznamy o ubytovaných hostech. Vede se na vrátnici a každý den na samostatném formuláři. Obsahuje všechny ubytované hosty podle jednotlivých pokojů v členění: nově přijatí, hosté k ubytování, hosté z minulých dnů, hosté končící ubytování. Podle této evidence se vytváří rozpis pro pokojské. V rámci malého hotelu je možné vést Recepční list na recepci.

#### 2.9.5 Housekeeping

Housekeeping je lůžková část hotelu a je důležitou částí organizace hotelu. Závisí na něm veškeré ubytování hotelových hostů a čistota hotelu vůbec. Housekeeping se podstatně liší podle typu hotelu a úrovně poskytovaných služeb.

Mezi činnosti housekeepingu patří:

- organizace úklidových a souvisejících služeb,
- kompletní péče o pokoje a ubytovací prostory,

- evidence hotelového prádla,
- evidence čisticích prostředků a materiálů,
- evidence a analýza nákladů na činnost oddělení,
- péče o zákazníka, budování zákaznické loajality,
- zajišťování externích služeb pro hosty,
- získávání zpětné vazby zákazníků,
- průběžná kontrola stavu ubytovací části.

### **2.9.6 Náplň jednotlivých pracovníků**

V následujícím textu jsou popsány jednotlivé náplně práce pracovníků na hotelu podle národní soustavy povolání.

#### **Vedoucí housekeepingu**

Pozice, kterou najdete v úseku hotelových pokojů:

- odpovídá za organizaci a řízení ubytovací části hotelu,
- kontroluje práci podřízených pracovníků, zajištění hygieny a čistoty hotelu, dodržování standardu služeb a hygienických a bezpečnostních předpisů včetně ochrany majetku,
- kontroluje kvalitu služeb,
- odpovídá za plánované udržování a opravy vybavenosti hotelových pokojů a ostatních zařízení spadajících do této oblasti, předkládá včas požadavky na doplnění tohoto vybavení v souladu se stanoveným standardem.

#### **Hotelová hospodyně**

Řídí lůžkovou část a také:

- organizuje úklidové služby na jednotlivých pokojích,
- řídí a kontroluje práci pokojských,
- řídí výměnu prádla, doplňování vybavení pokojů,
- vede evidenci prádla.

## **Pokojská**

Náročná pozice, která je pro firmu velice důležitá.

- vykonává vlastní úklid na pokojích.

## **Uklízečka**

Jedná se o další náročnou pozici, která je mnohdy zařizována skrze outsourcing:

- vykonává vlastní úklid společných prostor (chodby, schodiště) (Černý, Jiří a Jiří Krupička, 2005).

## **2.10 Hotelové služby**

Hotelové neboli doplňkové služby jsou služby navíc, které může host v ubytovacím zařízení využívat.

Lze je rozlišovat na placené a neplacené.

**Placené služby** - obvykle se platí na vrátnici

- doprava zavazadel mimo prostory hotelu např. na nádraží, letiště,
- půjčování sportovních předmětů, oblečení a obuvi, kol, lyží apod.,
- obstarávání jízdenek, letenek pro hosta,
- výukové programy pro děti nebo hlídání dětí,
- dětská postýlka na pokoji,
- praní a žehlení prádla hostů.
- etážový servis (obsluha na pokojích – snídaně na pokojích),
- fitness, sauna apod.

**Neplacené služby**

- vyřizování vzkazů,
- podávání informací o hotelu, okolí apod.,
- donáška zavazadel při příjezdu hosta na pokoj, do auta, taxi apod.,
- úschova zavazadel,
- buzení hostů,

- použití telefonu v rámci hotelu,
- obstarávání poštovní agendy pro hosta,
- půjčování společenských her, časopisů, novin, slovníků apod.,
- poskytování dopisních papírů, obálek, psacích potřeb.

**Halové služby** jsou služby poskytovány v prostorách recepce a jsou to zejména tyto služby:

- lobby bar,
- prodej suvenýrů, známek, pohledů, map, atd.,
- prodej doplňkového sortimentu – toaletní potřeby apod.,
- směnárna,
- prodej výletů do okolí,
- kadeřnictví, kosmetika apod.

### **2.10.1 Doplnující služby na úseku housekeeping**

Dodatečné služby, které hotely nabízejí:

- praní a žehlení hostova osobního prádla,
- donáška tiskovin,
- mini-bar (Křížek, Felix a Josef Neufus, 2011).

## **2.11 Statistická část**

Situace ubytovacích služeb je zde představena a popsána na čtyřech grafech, které zachycují výkony hromadných ubytovacích zařízení, přehled základních ekonomických ukazatelů a množství nerezidentů v ubytovacích zařízeních v České republice.

Tabulka číslo dvě popisuje výkony hromadných ubytovacích zařízení v roce 2016. Rozděluje ukazatele podle kategorií zařízení a podle kraje. Z tabulky můžeme zjistit kolik hostů danou kategorií ubytování a daný kraj navštívilo, kolik z nich bylo nerezidentů (cizinců), počet přenocování, a procentní obsazenost lůžek a pokojů. Nejvíce hostů se za rok 2016 ubytovalo v kategorii ostatní hotely a pensiony. Bylo to 7 839 330 lidí. To je způsobeno pravděpodobně cenou, protože tři hvězdičkové hotely a penziony jsou levnější, než čtyř a pěti hvězdičkové. Zajímavé je, že téměř tři čtvrtiny hostů pěti-

hvězdičkových hotelů jsou cizinci. Mezi tři nejvíce navštěvované kraje patří hlavní město Praha s 7 127 558 hostů, Jihomoravský kraj s 1 647 533 hosty a Jihočeský s 1 446 905 hosty. Mezi nejméně navštěvovaný kraj patří Pardubický s 443 717. Tato čísla nejsou nijak překvapující. Hlavní město bývá nejvíce navštěvovaným místem ve většině zemích. Jihomoravský i Jihočeský kraj mají krásnou přírodu, najdeme zde velké množství hradů a zámků. Jihomoravský kraj je vyhlášený hlavně vínem a Jihočeský přírodou plnou rybníků. Naopak Ústecký kraj je spíše průmyslovou oblastí.

V následujících tabulkách tři a čtyři můžete vidět za celý rok 2016 a 2017 návštěvnost v hromadných ubytovacích zařízeních Libereckého kraje nerezidentů, kterých každým rokem přibývá viz tabulky, kde můžete vidět rozdíl v hostech kolem 67 000 a v přenocování až 180 000. Přičemž nejvíce nerezidenty zastupují v roce 2016 Německo s počtem hostů 91 144 a počtem přenocování 317 039, dále Polsko s počtem hostů 28 168 a s počtem přenocování 87 171, přičemž Wellness Hotel Babylon má díky Aquaparku pokrývá většinu polského trhu oproti konkurenci, zatímco na posledním místě je Rakousko s počtem hostů 2 399 a s počtem přenocování 4 779. V roce 2017 bylo navýšení nerezidentů, přičemž nejvíce zastupují opět Německo s počtem 96 952 hostů a s počtem přenocování 327 939, a na druhém místě zase Polsko s počtem hostů 34 323 a s počtem přenocování 103 261, na posledním místě Rakousko s počtem hostů 2 604 a s počtem přenocování 5 933.

V následujících tabulkách pět, šest a sedm se nachází počet akcí a počet účastníků na konferencích v hotelech od tří hvězdičkových až do pěti hvězdičkových, přičemž z tabulek jde vidět, že nejvíce akcí a účastníků je právě v hotelech čtyř hvězdičkových jako je právě Wellness Hotel Babylon, který sice má velké prostory a možnosti nabídek, ale zaměřuje se spíše na rodiny s dětmi, které vytvářejí rušnější prostředí, na které si lidé z firem, konferencí mnohdy stěžují a kvůli kterému pak jdou radši ke konkurenci Imperial Hotel či Zlatý Lev, který se zaměřuje více na tyto skupiny lidí s „více penězi“, kteří chtějí mít klid. V tabulkách můžeme vidět, že počet akcí u čtyřhvězdičkových hotelů je kolem 1 800 a účastníků od 210 000 do 235 000.

Tabulka 1: Návštěvnost ubytovacích zařízení cestovního ruchu v roce 2016 v ČR

| Ukazatel                                   | Hosté             | z toho nerezidenti | Počet přenocování         | z toho nerezidenti | Čisté využití lůžek <sup>1)</sup> (%)              | Využití pokojů <sup>1)</sup> (%)          |
|--|-------------------|--------------------|---------------------------|--------------------|--|---|
|  | Guests            | Non-residents      | Number of overnight stays | Non-residents      | Net occupancy rate of bed places <sup>1)</sup> (%) | Occupancy rate of rooms <sup>1)</sup> (%) |
| <b>Celkem</b>                              | <b>18 388 853</b> | <b>9 321 440</b>   | <b>49 696 957</b>         | <b>24 268 149</b>  | -  | -   |
| <b>Kategorie zařízení:</b>                 |                   |                    |                           |                    |  |   |
| hotely a podobná zařízení celkem           | 14 876 287        | 8 578 636          | 36 492 739                | 21 869 094         | 46,5   | 46,4                                      |
| v tom:                                     |                   |                    |                           |                    |  |   |
| *****                                      | 1 288 543         | 1 181 258          | 2 859 897                 | 2 678 436          | 62,0   | 67,6                                      |
| ****                                       | 5 748 414         | 4 176 305          | 14 300 216                | 10 938 767         | 55,7   | 59,1                                      |
| ostatní hotely a penziony                  | 7 839 330         | 3 221 073          | 19 332 626                | 8 251 891          | 40,1   | 36,1                                      |
| ostatní hromadná ubytovací zařízení celkem | 3 512 566         | 742 804            | 13 204 218                | 2 399 055          | -  | -   |
| v tom:                                     |                   |                    |                           |                    |  |   |
| Kempy                                      | 1 109 565         | 129 527            | 2 782 705                 | 354 362            | -  | -   |
| chatové osady a turistické ubytovny        | 809 402           | 264 716            | 2 528 558                 | 629 331            | -  | -   |
| ostatní zařízení jinde nespecifikovaná     | 1 593 599         | 348 561            | 7 892 955                 | 1 415 362          | -  | -   |
| <b>Kraj:</b>                               |                   |                    |                           |                    |  |   |
| Hl. m. Praha                               | 7 127 558         | 6 110 762          | 16 796 384                | 15 017 703         | 63,5   | 65,1                                      |
| Středočeský                                | 939 041           | 212 547            | 2 297 925                 | 489 875            | 33,4   | 33,6                                      |
| Jihočeský                                  | 1 446 905         | 469 395            | 3 962 667                 | 897 854            | 41,0   | 37,9                                      |
| Plzeňský                                   | 660 011           | 232 537            | 1 732 317                 | 489 607            | 38,3   | 34,3                                      |
| Karlovarský                                | 948 871           | 586 469            | 4 846 451                 | 3 189 061          | 54,1   | 55,3                                      |
| Ústecký                                    | 527 461           | 181 072            | 1 440 494                 | 492 911            | 32,2   | 29,9                                      |
| Liberecký                                  | 863 520           | 172 493            | 2 681 486                 | 561 793            | 37,7   | 33,2                                      |
| Královéhradecký                            | 1 158 127         | 267 986            | 3 760 441                 | 918 315            | 43,9   | 38,4                                      |
| Pardubický                                 | 443 717           | 62 116             | 1 259 099                 | 165 216            | 39,8   | 33,4                                      |
| Vysočina                                   | 522 415           | 65 681             | 1 287 124                 | 152 776            | 28,0   | 27,0                                      |
| Jihomoravský                               | 1 647 533         | 548 535            | 3 296 091                 | 960 658            | 35,0   | 34,3                                      |
| Olomoucký                                  | 600 106           | 122 193            | 1 929 369                 | 244 696            | 31,0   | 29,3                                      |
| Zlínský                                    | 686 935           | 110 613            | 2 056 592                 | 248 333            | 40,9   | 39,6                                      |
| Moravskoslezský                            | 816 653           | 179 041            | 2 350 517                 | 439 351            | 32,7   | 31,0                                      |

Zdroj: [https://www.czso.cz/csu/czso/19-cestovni-ruchh\\_sr2017](https://www.czso.cz/csu/czso/19-cestovni-ruchh_sr2017).



Tabulka 2: Návštěvnost v ubytovacích zařízeních Libereckého kraje v roce 2016

|                    | Hosté          | Přenocování      | Průměrný počet přenocování ve dnech | Průměrná doba pobytu ve dnech |
|--------------------|----------------|------------------|-------------------------------------|-------------------------------|
| <b>Celkem</b>      | <b>868 993</b> | <b>2 694 264</b> | <b>3,1</b>                          | <b>4,1</b>                    |
| V tom:             |                |                  |                                     |                               |
| Rezidenti          | 694 849        | 2 127 656        | 3,1                                 | 4,1                           |
| Nerezidenti        | 174 144        | 566 608          | 3,3                                 | 4,3                           |
| z toho:            |                |                  |                                     |                               |
| Německo            | 91 144         | 317 039          | 3,5                                 | 4,5                           |
| Polsko             | 28 168         | 87 171           | 3,1                                 | 4,1                           |
| Nizozemsko         | 9 346          | 43 455           | 4,6                                 | 5,6                           |
| Slovensko          | 10 619         | 24 703           | 2,3                                 | 3,3                           |
| Dánsko             | 2 995          | 10 094           | 3,4                                 | 4,4                           |
| Rusko              | 2 510          | 7 432            | 3,0                                 | 4,0                           |
| Belgie             | 2 335          | 7 054            | 3,0                                 | 4,0                           |
| Ukrajina           | 1 632          | 5 411            | 3,3                                 | 4,3                           |
| Spojené království | 2 083          | 5 337            | 2,6                                 | 3,6                           |
| Rakousko           | 2 399          | 4 779            | 2,0                                 | 3,0                           |

Zdroj: [https://www.czso.cz/csu/xl/170208\\_cr](https://www.czso.cz/csu/xl/170208_cr).

Tabulka 3: Návštěvnost v ubytovacích zařízeních Libereckého kraje v roce 2017

|                    | 1. až 4. čtvrtletí 2017 |                  |            |            |
|--------------------|-------------------------|------------------|------------|------------|
| <b>Celkem</b>      | <b>935 972</b>          | <b>2 874 969</b> | <b>3,1</b> | <b>4,1</b> |
| Rezidenti          | 739 158                 | 2 245 309        | 3,0        | 4,0        |
| Nerezidenti        | 196 814                 | 629 660          | 3,2        | 4,2        |
| Z toho:            |                         |                  |            |            |
| Německo            | 96 952                  | 327 939          | 3,4        | 4,4        |
| Polsko             | 34 323                  | 103 261          | 3,0        | 4,0        |
| Nizozemsko         | 10 004                  | 42 492           | 4,2        | 5,2        |
| Slovensko          | 11 539                  | 25 896           | 2,2        | 3,2        |
| Izrael             | 3 965                   | 22 218           | 5,6        | 6,6        |
| Dánsko             | 3 041                   | 10 132           | 3,3        | 4,3        |
| Rusko              | 2 866                   | 10 019           | 3,5        | 4,5        |
| Spojené království | 2 584                   | 6 727            | 2,6        | 3,6        |
| Belgie             | 2 144                   | 6 539            | 3,0        | 4,0        |
| Rakousko           | 2 604                   | 5 933            | 2,3        | 3,3        |

Zdroj: <https://www.czso.cz/csu/xl/cestovni-ruch-v-libereckem-kraji-ve-4-ctvrtletí-2017-a-v-roce-2017-predbezne-udaje>.

Tabulka 4: Četnost konferencí a účastníků v roce 2015

| Hotely ***** |                 | Hotely **** |                 | Hotely *** |                 |
|--------------|-----------------|-------------|-----------------|------------|-----------------|
| Počet akcí   | Počet účastníků | Počet akcí  | Počet účastníků | Počet akcí | Počet účastníků |
| 184          | 30 435          | 1 865       | 234 582         | 1 015      | 83 103          |
| 238          | 33 673          | 2 231       | 234 256         | 1 115      | 97 873          |
| 145          | 24 029          | 1 236       | 146 435         | 567        | 47 275          |
| 226          | 41 684          | 2 572       | 304 317         | 1 035      | 89 332          |

Zdroj: [https://www.czso.cz/csu/czso/cru\\_cr](https://www.czso.cz/csu/czso/cru_cr), vlastní zpracování.

Tabulka 5: Četnost konferencí a účastníků v roce 2016

| Hotely ***** |                 | Hotely **** |                 | Hotely *** |                 |
|--------------|-----------------|-------------|-----------------|------------|-----------------|
| Počet akcí   | Počet účastníků | Počet akcí  | Počet účastníků | Počet akcí | Počet účastníků |
| 132          | 23 529          | 1 780       | 209 146         | 829        | 75 646          |
| 218          | 33 778          | 2 305       | 228 674         | 1 115      | 96 674          |
| 174          | 27 417          | 1 200       | 135 480         | 612        | 49 868          |
| 309          | 44 050          | 2 310       | 261 844         | 1 023      | 84 845          |

Zdroj: [https://www.czso.cz/csu/czso/cru\\_cr](https://www.czso.cz/csu/czso/cru_cr), vlastní zpracování.

Tabulka 6: Četnost konferencí a účastníků v roce 2017

| Hotely ***** |                 | Hotely **** |                 | Hotely *** |                 |
|--------------|-----------------|-------------|-----------------|------------|-----------------|
| Počet akcí   | Počet účastníků | Počet akcí  | Počet účastníků | Počet akcí | Počet účastníků |
| 167          | 28 260          | 1 798       | 224 078         | 733        | 67 606          |
| 270          | 37 429          | 2 301       | 236 378         | 966        | 89 840          |
| 182          | 23 478          | 1 235       | 135 031         | 610        | 52 931          |
| 210          | 33 416          | 2 303       | 266 972         | 971        | 84 147          |

Zdroj: [https://www.czso.cz/csu/czso/cru\\_cr](https://www.czso.cz/csu/czso/cru_cr), vlastní zpracování.

### 3 Centrum Babylon

Jedná se o velký komplex, kterého je součástí zejména Wellness Hotel Babylon, dále nákupní městečko, Aquapark, Lunapark, IQ park, Bowling, dvě restaurace – jedna pizzerie a druhá formou výdeje obědů, dále je zde Královská Zahrada, kde si můžete dopřát kávu a zákusek, řada konferenčních sálů a i sály, kde se pořádají plesy, konference a další zajímavosti.

#### 3.1 Základní údaje o společnosti

Centrum Babylon je komplex poskytující zábavní a ubytovací služby a také služby sloužící pro firemní a společenské aktivity. Nachází se v Liberci v ulici Nitranská.

##### Wellness Hotel Babylon

Wellness Hotel Babylon je součástí komplexu Centra Babylon. Nachází se zde 407 pokojů, které jsou rozděleny do tří kategorií – Superior a Standard a Luxusní apartmány. Dohromady hotel poskytuje 1 007 lůžek a to z něj dělá osmý největší hotel v České republice. Součástí hotelu je Wellness centrum a hotelová restaurace Atrium (KUBÁČKOVÁ, Ilona, 2011).

#### 3.2 Historie společnosti

Centrum Babylon Liberec byl postaven na místě bývalé textilní továrny Hedva. Výstavba byla zahájena v roce 1997, kdy bylo postupně vybudováno Nákupní městečko, samoobslužná jídelna Jizerka a luxusní restaurace **Luxor**. Poté byl realizován lunapark, herny pro dospělé, laser game, bowling a diskotéka. Pro pořádání společenských a firemních akcí vznikl Kongresový sál, který byl postupně rozšířen na Byznys centrum. V roce 2000 byl otevřen Hotel Babylon a Aquapark. V roce 2005 se otevřela nová část Hotelu Babylon, díky které došlo v nárůstu kapacity hotelu z předchozích 250 na více než 1 000 lůžek. V roce 2007 společnost zahájila provoz IQ parku, komplexu Labyrint a Wellness Centra. Poslední inovace proběhly v roce 2010, kdy byl vybudován Adventure golf a začala se provozovat gastronomická činnost na golfovém hřišti v Rozstání a ve Světlé pod Ještědem. (Czech Tourism, 2016)

### 3.3 Ekonomické ukazatele Centra Babylon

Právní forma Centra Babylon je akciová společnost. Mezi orgány akciová společnosti patří představenstvo a dozorčí rada. Představenstvo je tvořené předsedou představenstva Bc. Petrem Pucholtem, místopředsedou představenstva Ing. Danielem Vajnerem a členem představenstva Matějem Vajnerem. Má tři členy představenstva – Matěj, Jakub a Miloš Vajner. Dozorčí rada má pouze jednoho člena Ing. Miloš Vajner. Základní kapitál společnosti činil ke dni 31. 12. 2016 celkem 830 000 000 Kč. Průměrný počet zaměstnanců v roce 2016 je 183 z toho 7 je vedoucích. Oproti roku 2015, kdy průměrný počet zaměstnanců byl 202 a z toho 8 řídících, tak se snížila zaměstnanost v komplexu Centrum Babylon. K nejvýznamnějším aktivitám roku 2016 patří inovace služeb a produktů vedoucí ke zvýšení návštěvnosti, změna interiéru v Aquaparku, realizace grantu „Integrovaný projekt energetických úspor v CENTRU BABYLON“ se zaměřením na úsporu energií, prohloubení interních kontrolních procesů, kompletní vybavení všech pokojů na hotelu novými televizemi, příprava nové koncepce prostoru Babylonského městečka, ve spolupráci s firmou Veolia modernizace technického vybavení ke zkvalitnění služeb a energetickým úsporám, aktualizace a vyčištění gastro softwaru Mefisto, zavedení využívání čteček čárového kódu na provozu gastro a nová verze pokladního softwaru EPOS.

Společnost v roce 2014 dosáhla provozní hospodářský výsledek (ztrátu) ve výši -86 269 000 Kč. V roce 2015 činil provozní hospodářský výsledek o 51 755 000 vyšší. Činil tedy - 34 514 000. Oproti roku 2014 tedy došlo ke snížení ztráty. V roce 2016 činil provozní hospodářský výsledek o 385 000 nižší. Činil tedy -34 899 000. Oproti roku 2015 došlo ke zvýšení ztráty, ačkoliv hospodářský výsledek roku 2016 nebyl příliš ovlivněn přepočtem závazků vedeného v cizí měně podle kurz ČNB k rozvahovému dni. Ztrátu významně ovlivnil pokles poptávky korporátní klientely. Společnost tedy rozhodla o intenzivním rozvoji a marketingových aktivitách zaměřených hlavně na firemní a kongresovou klientelu, zajišťování zákazníků pro ubytovací kapacity, zvýšení návštěvnosti a oslovování nových cílových skupin pomocí rozšiřování nabídky poskytovaných služeb a jejich zkvalitňování.

Nejvýznamněji se na nákladech společnosti podílely osobní náklady ve výši 69 450 000 Kč (28,3 %) , odpisy dlouhodobého majetku ve výši 51 165 000 Kč (20,9 %), spotřeba materiálu a energie ve výši 62 071 000 Kč (25,3 %) , služby částkou 46 844 000 Kč (19 %) a úroky z půjček částkou 9 457 000 Kč (3,9 %) .

Největší podíl výnosů představuje provoz hotelu částkou 81 749 000 Kč (41 %) , dále na provozu zábava ve výši 50 466 000 Kč (25 %) a třetí nejvyšší podíl výnosů dosáhl úsek gastro ve výši 49 116 000 Kč (24 %) .

Centrum Babylon je nejvíce navštěvován během letní sezóny (červenec a srpen). V tabulce číslo osm můžete vidět, že se návštěvnost v roce 2016 oproti roku 2015 v období od 1. do 18. července zvýšila v Aquaparku o 62 %, a v Lunaparku o 55 % Lze usuzovat, že současná marketingová strategie je na správně cestě, protože dochází ke zvyšování návštěvnosti (Centrum Babylon: Výroční zpráva, 2017).

*Tabulka 7: Návštěvnost od 1. do 18. července v roce 2015 a 2016*

| Sekce    | Sezóna |        | Nárůst návštěvnosti v % |
|----------|--------|--------|-------------------------|
|          | 2015   | 2016   |                         |
| Aquapark | 10 390 | 16 810 | 62%                     |
| Lunapark | 6 165  | 9 529  | 55%                     |

Zdroj: <http://genusplus.cz/diskusni-forum/liberec-centrum-babylon-hlasi-vyssi-navstevnost-nez-loni>.

## 3.4 Wellness Hotel Babylon

Jedná se o čtyřhvězdičkový hotel, který nabízí celou řadu kvalitních ubytovacích a stravovacích služeb.

### 3.4.1 Typy ubytování

Nabízí tři typy ubytování:

- ubytování se snídaní formou bufetu s balíčkem zábavy,
- ubytování se snídaní formou bufetu,
- pouze ubytování.

Balíček zábavy obsahuje neomezený vstup do:

- Aquaparku,
- Lunaparku,
- IQ Parku,
- Science centra IQ Landia.

Hotel má celkem 407 pokojů, které se dělí do dvou kategorií:

- superior,



Obrázek 2: Superior room

Zdroj: [https://babylon.hotel.cz/images/photos/hotel/2711/20141013104844\\_8Nac6e.jpg](https://babylon.hotel.cz/images/photos/hotel/2711/20141013104844_8Nac6e.jpg).

- standard.



*Obrázek 3: Standard room*  
Zdroj: vlastní zpracování.

### **3.5 Akce**

Babylon každoročně pořádá řadu akcí, ať už se jedná o oslavu komplexu Centrum Babylon – Babylonským plesem, či oslavu konce roku a začátek nového roku na Silvestra, ale to je Babylonské jaro s golfem v létě, které je dost oblíbené.

#### **3.5.1 Silvestr 2018 ve Wellness Hotelu Babylon**

V následujícím textu je uvedena ukázka, která se bude týkat Silvestra v roce 2018.

Jedná se o každoroční akci pořádanou v hotelu Babylon, kde nabízí atraktivní Silvestrovský balíček na 4 dny/3 noci v následujících termínech:

- 29. 12. 2018 – 1. 1. 2019,
- 30. 12. 2018 – 2. 1. 2019,
- 31. 12. 2018 – 3. 1. 2019.

#### **Cena:**

- 6 999 Kč – 1 dospělí,
- 3 499 Kč – 1 dítě.

#### **Služby v ceně balíčku:**

- 3x luxusní ubytování v pokoji superior ve Wellness hotelu Babylon,



- 3x bohatá snídaně formou bufetu,
- 2x bohatá večeře formou teplého i studeného bufetu,
- skibus do Ski areálu Ještěd,
- balíček zábavy nebo balíček wellness,
- parkování v parkovacím domě,
- Wi-Fi na pokoji.

### **Silvestrovský Galavečer**

- lehká Silvestrovská večeře,
- silvestrovský GALA RAUT,
- pivo, víno, nealko nápoje ALL INCLUSIVE,
- novoroční přípitek,
- živá hudba ve 4 sálech,
- bohatý kulturní program,
- dětský program do 24:00 hodin.

### **Balíček dále zahrnuje po celou dobu pobytu neomezený vstup do:**

- Aquaparku včetně každodenní projekce Laser show – možnost ranního plavání od 8:00 hodin,
- Saunového světa v Aquaparku,
- Science centra IQ Landia – mimo pondělí,
- na 18-ti jamkový INDOOR ADVENTURE GOLF,
- IQ Parku,
- Lunaparku.

### **3.6 Doplnkové služby**

Centrum Babylon nabízí řadu doplňkových služeb, v rámci kterých se může zákazník odreagovat nebo strávit hezké chvíle s rodinou nebo s přáteli.

### **3.6.1 Aquapark**

Jedná se o zábavné vodní centrum, kde ve stylu tajemného podmořského světa z příběhu Julesa Verne si může návštěvník spolu s rodinou či s přáteli užít spousty vodních radovánek.

V Aquaparku se nachází například čtyři tobogány, kdy jeden z nich je trochu více adrenalinový – trychtýř – dále také nabízí skluzavku, divokou řeku, vodotrysky, gejzíry, vířivky, romantické jeskyně, sauny, páru, občerstvení a pak také na terase vodní hrad, trampolíny a lehátka na opalování či odpočinek – pokud je adekvátní počasí. Dále zde je možnost Aquazorbingu.

Na závěr zde se nachází třikrát denně (10:45, 16:45 a 20:30) 3D Laser show - nezapomenutelný zážitek – kdy se jedná o promítání pěti laserovými paprsky na devítimetrové vodní zdi ohromující laserová show plná barev a animací s doprovodem působivé scénické hudby a dýmových efektů.

### **3.6.2 IQ park**

Tento areál se zabývá zejména vědou a technikou. Je v něm velké množství exponátů - nejoblíbenějšími jsou vodní hrátky, zrcadlové bludiště, vodní rotující tunnel, bublinárium a Fakírovo lože.

### **3.6.3 Lunapark**

Jedná se o areál ve stylu staročeské pouti, kde se nachází řada možností, jak se zabavit s rodinou či s přáteli, pro ty nejmenší je k dispozici vláček s kačenkami, řetízkový kolotoč, houpačky, prolézačky trampolína apod. Pro menší i větší jedince si mohou užít klasický autodrom nebo oblíbený simulátor divokého býka Torro, videohry a simulátory, indoor adventure golf, horolezeckou stěnu.

### 3.6.4 Wellness Babylon

Patří mezi největší lázně v České republice ve stylu antiky. Je zde možné si vybrat z více typů procedur. K dispozici jsou masáže, meditace, koupele nebo i saunování.



*Obrázek 4: Wellness*

Zdroj: [https://www.centrumbabylon.cz/User\\_Files/photos/53fb3bae990aasauna.klub.afrikana.jpg](https://www.centrumbabylon.cz/User_Files/photos/53fb3bae990aasauna.klub.afrikana.jpg).

## **3.7 Mapa Babylonu**

Příloha A obsahuje mapu komplexu Centrum Babylon.

## **3.8 Gastronomie**

Gastronomie je velice důležitou součástí komplexu Centrum Babylon a.s. a toto odvětví má na starosti úsek Provoz Gastro – 1 ředitel a alespoň 3 provozní – kteří dohlíží na každodenní chod tohoto úseku, ať už v přízemí nebo v hotelu.

### **3.8.1 Restaurace Nostalgia**

Italská restaurace nabízí příjemné posezení a široký výběr italských specialit z čerstvých surovin, lahodných předkrmů a dalších pochoutek.

Pizza může být dodána i na pokoj za menší poplatek hotelové recepce.

### **3.8.2 Restaurace Atrium**

Nachází se v části hotelu a formou bufetu se podává snídane i večere a to v časech 6:00 - 10:00 snídane a 17:30 do 21:30 večere.

Tato restaurace slouží pouze pro hotelové hosty, přičemž snídane jsou pouze pro ty, kteří mají ubytování se snídane a večere si musí každý zaplatit zvlášt' na daný den nejpozději ten den do 16:00 na recepci, kde dostane lístek.

### **3.8.3 Jizerka**

Jidelna se samoobsluhou v přízemí areálu Babylon, která je jako všechny ostatní restaurace a podniky v přízemí areálu Babylon přístupná pro veřejnost.

## **3.9 Organizační struktura**

Společnost Centrum Babylon a.s. je dělena na následující úseky:

- Úsek generálního ředitele.
- Technický úsek.
- Obchodní úsek.
- Provoz Gastro.
- Provoz Zábava.
- Provoz Hotel.

Každý úsek řídí ředitel, který má daný úsek na starosti.

### **3.10 Marketingové nástroje Wellness hotelu Babylon**

Marketingové nástroje slouží pro získání klienta. Jde tedy o to, přesvědčit potenciální zákazníky pro ubytování se právě v Hotelu Babylon. Hotel je v tomto ohledu schopný představit soubor nabídek pro více cílových skupin. V první řadě se jedná hlavně o rodiny s dětmi, dále služby pro firemní klientelu a také zákazníci, kteří hledají pasivní odpočinek formou wellness služeb nebo aktivní odpočinek. Marketing ve Wellness Hotelu Babylon se hodnotí marketingovým mixem 7P.

#### **3.10.1 Produkt**

Základním produktem je zde poskytování ubytování. Ubytování jako produkt je silně ovlivňováno prostředím, kde se hotel nachází a je kladem velký důraz na materiální kvalitu. V interiéru jde hlavně o vybavení hotelu. V hotelu Babylon se můžeme setkat s moderním vybavením na pokojích, čistotou pokojů a příjemnou atmosférou.

Jelikož je Hotel Babylon součástí Centra Babylon poskytuje nepřehledné množství doplňkových služeb. Jedná se v první řadě o volné vstupy do Aquaparku, Lunaparku, IQ parku atd. Další doplňkovou službu představuje Wellness centrum nebo fitness, které jsou součástí hotelu a také možnost využití kongresového centra, Expo sálů a salónek pro firemní akce (Wellness Hotel Babylon, 2017).

#### **3.10.2 Price – cena**

Nastavení správně výše ceny za poskytované služby je velmi důležité, protože je pro velkou část hostů nejdůležitějším faktorem. Cena také pomáhá dotvářet celkovou image hotelu. V hotelu Babylon je možné si vybrat ze tří různých cenových kategorií pokojů (standard, superior a luxusní apartmány), je tedy schopen poskytnout ubytování pro více skupin lidí, kteří jsou pro ubytování schopni vyčlenit různě velké finanční prostředky (Vydrová Jana, 2011).

### **3.10.3 Place – distribuce**

Distribuce je způsob, jakým se daná ubytovací služba, dostává k zákazníkovi. Pro správnou distribuci je klíčová výhodná lokalizace. Hotel je druh služby, za kterou musí zákazník přijít sám, není tedy sama o sobě moc flexibilní. Proto je důležité, aby byl hotel na místě, do kterého bude zákazník ochoten přijít. Hotel Babylon se nachází v blízkosti centra města Liberec, které leží v bezprostřední blízkosti Jizerských hor. Město samo o sobě bývá často navštěvované turisty, kvůli své historické části a také právě díky Jizerským horám, kde v zimě lze lyžovat a v létě se věnovat například turistice. Výhodou je také poměrně krátká vzdálenost od Prahy (pouze 45 minut jízdy autem), na což Wellness Hotel Babylon na svých webových stránkách často upozorňuje.

Distribuce sama o sobě probíhá buď přímo, nebo nepřímo. Přímou distribuci si hotel zprostředkovává sám. Jedná se o vlastní webové stránky, kde je možné ubytování zarezervovat a zaplatit. Dále jsou to různé doplňkové služby například zajištění dětské postýlky nebo přistýlky na vyžádání, nebo objednání pizzy z restaurace Nostalgia na pokoj (tuto službu vykonává hotelová recepce). Nepřímá distribuce probíhá pomocí rezervačních sítí na internetu. Jedná se například o stránky [www.booking.com](http://www.booking.com), [www.ckneckermann.cz](http://www.ckneckermann.cz) a [www.hotel.cz](http://www.hotel.cz). Výhodou zprostředkovatelů je, že nabízí služby hotelu zákazníkům, kteří by se k němu jinak třeba ani nedostali. V posledních letech jsou také velmi populární weby poskytující zákazníkovi různé akční nabídky a slevy. Hotel Babylon tyto weby také využívá. Akční nabídku poskytoval na webu [www.raketa.cz](http://www.raketa.cz), [www.hyperslevy.cz](http://www.hyperslevy.cz) nebo [www.slevomat.cz](http://www.slevomat.cz), v současné době jsou ale možnosti rezervace už ukončené (Vašítková Miroslava, 2008).

### **3.10.4 Komunikace**

Komunikace je jedním z nejdůležitějších předpokladů k úspěchu hotelu. Mezi základní komunikační nástroje patří public relation, reklama, internetová komunikace a podpora prodeje.

Centrum Babylon pravidelně vydává tiskové zprávy na webových stránkách, ve kterých informuje o novinkách, nadcházejících událostech atd. Jedná se tedy o spojení public relation s internetovou komunikací. Zprávy se týkají i Hotelu Babylon, ale hotel na svých vlastních stránkách žádné tiskové zprávy nevydává. Poslední zpráva týkající se čistě hotelu byla vydána 16.6.2017. Tato komunikace není tedy příliš častá.

Reklama pomocí médií také není příliš častá. Hotel v televizi, rádiu ani novinách žádné reklamy nemá. Jediné místo, kde lze určitý druh reklamy na hotel Babylon zachytit jsou billboardy podél dálnice ve směru Praha-Liberec a ve městě Liberec (Das Gupta, D. 2011).

Webové stránky Wellness Hotelu Babylon lákají zákazníky hlavně svým designem a provedením. Jsou přehledné, je možné zde najít vše potřebné, ale nezahlcují zákazníky zbytečnými informacemi.

Podpora prodeje probíhá pomocí různých slev a akčních nabídek a pobytových balíčků. V současné době hotel poskytuje slevy z ubytování pro děti do 3 let zdarma, každé dítě ve věku do 12 let v doprovodu platící osoby zdarma a každé další dítě do 12 let 750 Kč za noc. Pobytové balíčky slouží ke zvýšení poptávky po produktech, u kterých je poptávka nejslabší nebo ke zvýšení tržeb mimo sezónu. Jedná se o: Velikonoce, Silvestr, Dobývání severu, Extra relax víkend, Pro páreček, Pro partičku, Relax pro dva, Romantika pro dva, Vezmeš si mě? Wellness pobyt, Golf a wellness. Každý z balíčků obsahuje různou kombinaci ubytování, tematických akcí (např. volný vstup do zoo) a volných vstupů do různých částí Centra Babylon.

### **3.10.5 Materiální prostředí**

Interiér i exteriér hotelu i celého centra je laděn do stylu starověké Babylónské říše a to poskytuje hotelu konkurenční výhodu. Jde tedy o originalitu a jedinečnost prostředí, díky kterému se hotel snadněji odlišuje od konkurence. Pro zákazníky je také důležité odvézt si z hotelu něco hmatatelného, co si budou moci odvézt – to plní periferní materiální prostředí, kterým v hotelu může být například brožurka s plánem hotelu, kterou je možné dostat zdarma na recepci.

### **3.10.6 Lidé**

Lidé, tedy personál hotelu má výrazný vliv na kvalitu poskytovaných služeb. Proto by se měl hotel snažit získat co nejlepší zaměstnance, kteří budou správně motivováni dobře pracovat. Hotel zaměstnancům poskytuje benefity ve formě příspěvků na stravování, možnost profesního vzdělávání a rozvoje zaměstnanců, permanentky do zábavní části centra Babylon pro zaměstnance a jejich rodinné příslušníky, permanentky na sportovní akce a bowling zdarma. V recenzích Wellness Hotelu Babylon na stránkách [www.hotel.cz](http://www.hotel.cz) a [www.booking.com](http://www.booking.com) lze najít mnoho pozitivních ohlasů na profesionalitu a ochotu zaměstnanců hotelu, což svědčí o kvalitě poskytovaných služeb z personálního hlediska (Wellness Hotel Babylon, 2017).

### 3.10.7 Proces

Je zaměřen na zlepšování kvality procesu všech fází služby. Její zefektivnění a přizpůsobování se požadavkům zákazníků. Ubytovací služby jsou z hlediska zařazení procesů služby masové. Masové služby jsou charakteristické nízkou osobní interakcí, standardizací a automatizací. (Vašítková, str. 180, 2008). K neustálému zlepšování procesů, schopnosti neustále zlepšovat a poskytovat služby a zvyšovat spokojenost zákazníků slouží norma ČSN IN ISO 9001:2009, ke které se hotel zavázal (Wellness Hotel Babylon, 2017).

### 3.11 Konkurence

Několik autorů poukázalo na existenci silného vztahu mezi podnikatelskou a inovační sítí a produktivitou společností, které zase přispívají ke zvýšení konkurenceschopnosti (Haughland, S. A. et al. 2011).

V Liberci najdeme 44 ubytovacích zařízení. 3 blíže nespecifikovaná, 3 turistické ubytovny, 1 kemp, 20 penzionů, 1 hotel\*, 11 hotelů\*\*\* a 5 hotelů\*\*\*\*. Jako konkurenci, pro čtyřhvězdičkový Wellness hotel Babylon byly zvoleny rovněž hotely čtyřhvězdičkové. Jedná se o Best Western Pytloun Design Hotel, Clarion Grand Hotel Zlatý Lev, Pytloun Grand Hotel Imperial, a Hotel Radnice. Konkurenční hotely jsou porovnávány s hotelem Babylon v 7 ukazatelích. Porovnává ubytování, existenci hotelové restaurace, zda v hotelu najdeme wellness, jak je hotel uzpůsoben dětem, zda lze v hotelu pořádat kongresové akce nebo jiné zaměření na firemní klientelu, jestli najdeme v hotelu parkoviště a jaké jsou služby navíc (Český statistický úřad, 2017).

Best Western Pytloun Design Hotel a Pytloun Grand Hotel Imperial

Jsou součástí firmy Pytloun, která v Liberci provozuje 6 hotelů.

#### 3.11.1 Best Western Pytloun Design Hotel

Jeden z největších konkurentů, který pokrývá velkou část podnikatelů, lidí hledající klidné a tiché prostředí.

- ubytování: Každý z pokojů má svůj vlastní originální design a obsahuje oproti hotelu Babylon čajovou konvici/kávovar a žehlicí potřeby,
- restaurace: Najdeme zde thajsko-japonskou restauraci Saiko Cuisine. Jídelní i nápojový lístek na webových stránkách hotelu,



- wellness: Součástí hotelu není wellness,
- děti: Hotel není na děti příliš zaměřen, ale součástí exteriéru hotelu je dětské hřiště,
- byznys a kongres: Možnost tisknout dokumenty z pohodlí pokoje, možnost zapůjčení laptopu. Lze pronajmout konferenční salónek s technickým vybavením (dataprojektor, plátno, flipchart, konferenční kufřík) nebo možnost pronájmu restaurace,
- parkoviště: Součástí je parkoviště zajištěné kamerovým systémem a je zdarma. Hotel Babylon má placené parkoviště (120/den) nestřežené kamerami,
- služby navíc: V případě deštivého počasí zapůjčení deštníku, zdarma denní tisk, výběr ze tří polštářů speciálně pro spaní na břiše, boku nebo zádech, hotelová služba 24 hodin denně, kavárna 24 hodin denně, SOS Drink Assistance (zařízení bezpečného návratu na hotel), vstávání do vyhřátého auta (nastartování vozu, očištění sněhu), možnost natankování, zatímco spíte, zapůjčení filmů na recepci,
- webové stránky: Přehledné, dostatek informací.

(Best Western Pytloun Design Hotel, 2017)

### **3.11.2 Pytloun Grand Hotel Imperial**

Nový moderní hotel. Byl otevřen 25. září 2015.

- ubytování: na webových stránkách nejsou žádné informace o vybavení pokojů. pouze formou fotografií,
- restaurace: restaurace Zlatý Kohout. Hlavní dominantou restaurace je otevřená kuchyně- Lze tedy vidět, jak se jídlo připravuje. Rozmanité menu. Součástí hotelu je i Café Imperial, jehož nápojový lístek najdeme na webových stránkách,
- wellness: součástí hotelu není wellness, ale lze si objednat masáž,
- děti: dětský koutek,
- byznys a kongres: možnost pronajmutí velkého konferenčního sálu s plným technickým vybavením nebo Zlatý kohout lounge a Café Lounge. hotel zajišťuje na kongresových akcích občerstvení,
- parkoviště: nikde není uvedeno, zda má hotel parkoviště,
- služby navíc: není uvedeno,

- webové stránky: málo informací, nepřehledné (Pytloun Hotel Imperial, 2017).

### 3.11.3 Clarion Grandhotel Zlatý lev

Jedná se o historický hotel, který byl poprvé otevřen v roce 1906.

- ubytování: typy pokojů standart, superior, suite, apartmá, prezidentské apartmá. některé pokoje jsou kuřácké,
- restaurace: restaurace Benada má jídelní lístek na internetu a nabízí možnost pravidelného zasílání polední nabídky e-mailem. rezervace stolu přes e-mail. Kuřácká kavárna/bar,
- wellness: relaxační centrum Wellness & Therapy, kde se nachází sauny, vířivky a fitness. Relaxační centrum také nabízí masáže,
- děti: dětská postýlka na vyžádání zdarma, dítě do 12 let s 2 dospělými na pokoji zdarma,
- byznys a kongres: tři druhy konferenčních prostorů různých velikostí. Také možnost pořádání obchodních jednání v knihovně nebo v prezidentském apartmá. teambuildingové akce – teambuilding po francouzsku a za sportem do Českého ráje,
- parkoviště: je k dispozici, ale nelze zjistit, zda je placené nebo zdarma,
- služby navíc: hotelová taxi služba, praní a žehlení prádla, domácí mazlíčci jsou vítáni, květinářské služby.
- webové stránky: přehledné s dostatkem informací (Clarion Grandhotel Zlatý lev, 2017).

### 3.11.4 Hotel Radnice

Nachází se přímo v centru Liberce nedaleko a řadí se mezi čtyřhvězdičkové hotely.

- ubytování: hotel je přímo v centru Liberce. Lze se ubytovat v jednolůžkových, dvoulůžkových pokojích nebo apartmánech,
- restaurace: jídelní i nápojový lístek a internet, možnost rezervace stolu přes internet,
- wellness: hotel nemá k dispozici wellness,

- děti: hotel není zaměřen na děti,
- byznys a kongres: nenabízí žádné teambuildingové akce, ani zde není možnost pořádat konference,
- parkoviště: uzamykatelné s kamerovým systémem,
- služby navíc: nejsou,
- webové stránky: málo informací, nepřehledné (Hotel Radnice, 2017).

Z analýzy konkurenčního prostředí lze zjistit, že největší konkurencí je pro Wellness Hotel Babylon grandhotel Clarion Zlatý lev. Jedná se o velký hotel s wellness centrem a velkými kongresovými prostory. Jako jediný z porovnávaných hotelů poskytuje zvýhodněné nabídky pro děti a možnost zapůjčení dětské postýlky. Ostatní hotely wellness centrum vůbec nemají a na děti primárně zaměřené nejsou, ale u hotelech firmy Pytloun můžeme najít dětské hřiště a dětský koutek.

V případě Best Western Pytloun Design Hotelu můžeme mluvit o menším hotelu s velkým množstvím zajímavých doplňkových služeb, které žádné jiné hotely nenabízejí, což může být pro mnoho zákazníků rozhodující.

Naopak Pytloun Grand Hotel Imperial je nový hotel, který teprve začíná s provozem. Na webových stránkách není možné najít skoro žádné informace o službách nebo bližší informace o typech pokojů. Ale bezpochyby se jedná o luxusní moderní hotel, který v blízké době bude určitě představovat čím dál tím větší konkurenci, pro ostatní zmíněné hotely.

Nejhůře v konkurenční analýze dopadl hotel Radnice. Hotel není zaměřen na děti ani na kongresovou a incentivní turistiku, nenabízí zákazníkovi žádné doplňkové služby. Webové stránky jsou poměrně nepřehledné a nepříliš atraktivně zpracované. Hotel Radnice tedy nelze považovat za přílišnou konkurenci.

### **3.12 O lokalitě**

Místo, kde se hotel nachází, velmi ovlivňuje, zda bude úspěšný nebo ne. Jedná se totiž o službu, za kterou musí zákazník přijít sám.

Hotel Babylon se nachází ve městě Liberec v Libereckém kraji. Liberecký kraj je rozdělen na čtyři hlavní turistické oblasti. To jsou Českolipsko, Český ráj, Krkonoše a Jizerské hory. Kraj představuje možnosti pro pěší turistiku, cyklistiku, také zde najdeme

chráněné krajinné oblasti, zajímavé skalnaté útvary a mnoho hradů a zámků. Díky Krkonošům a Jizerským horám je oblast vhodná i pro lyžování a další zimní sporty. Vzhledem k tomu, je Liberecký kraj vyhledávanou turistickou destinací, jak v zimě, tak i v létě. To představuje výhodu pro místní hotely a tedy i hotel Babylon, které pak nejsou odkázány čistě jen na letní nebo zimní sezónu (Liberecký kraj, 2017).

Město Liberec se nachází v přímé blízkosti Jizerských hor a Ještědského hřebenu. Ve městě můžeme navštívit mnoho zajímavých historických památek, muzeí a divadel, botanickou zahradu a zoo a mnoho dalšího. Okolí Liberce je vhodné pro pěší turistiku, cykloturistiku, v zimě pro lyžování a běžkování. Leží jen hodinu cesty od Prahy, což je také výhodou, hlavně pro kongresovou a incentivní turistiku. Asi třicet kilometrů od Liberce směrem na sever se nachází hranice s Německem a Polskem, což také představuje výhodu. Kvůli blízké hranici je častá návštěvnost hlavně německých občanů.

V Libereckém kraji se nachází golfové hřiště, které patří do vlastnictví komplexu Centrum Babylon. Většina lidí má v podvědomí, že se jedná pouze o sport pro skupiny vyšších vrstev. Vybavení si lze zapůjčit a nemusíte mít vytrénovanou fyzickou kondici, proto je vhodný sport jak pro malé děti, tak i pro seniory (Surovátková, J. 2013).

## 4 Komparace a shrnutí poznatků

Wellness Hotel Babylon si podle nashromážděných informací každým rokem snižuje svou ztrátu a zároveň neustále plánuje na další rok různé inovace. Za poslední evidované roky 2015 a 2016 nebyla zlepšení tak výrazná, ale za poslední rok 2017 se hotelu vskutku zdařilo díky obchodnímu oddělení, které v létě 2017 získalo zakázku, kde se jednalo o ubytování 300 lidí islámského vyznání, kteří zde nechali za ten pobyt poměrně velkou částku a zároveň dali najevo i svoji spokojenost s hotelem, ačkoliv pár jedinců uvedlo hotelu Babylon drobné stížnosti.

Dále v hotelu Wellness Hotel Babylon je velká fluktuace zaměstnanců, což si autor domnívá ze zkušeností, že může být příčinou nízké mzdy nižším pozicím jako je například servírka, číšník, pokojská apod.

V neposlední řadě největší konkurenti s vysokou obsazeností lůžek, které ani moc nevidí Wellness Hotel Babylon jako konkurenci, protože se zaměřují více na podnikatele, lidi, kteří mají rádi tichý a klidný prostředí, tak tuto část lidí více pokrývá konkurence. Ačkoliv Centrum Babylon zde má spousty konferenčních sálů a široký sortiment k nabídnutí, tak tiché či klidné prostředí může být horší kvůli rodinám s dětmi, atrakcím s dětmi, Lunaparku, Aquaparku apod.

## **Závěr**

Bakalářská práce byla rozdělena na teoretickou a praktickou část. Teoretická část s názvem ubytovací a stravovací služby se věnovala objasnění dané tematiky.

Hlavním subjektem praktické části byl Wellness Hotel Babylon, který je součástí zábavního Centra Babylon v Liberci. Tato část se zaměřila hlavně na fungování hotelu, na nabídku jeho služeb i služeb doplňkových a na jeho současnou situaci. Následně byla vypracována marketingová analýza hotelu pomocí marketingového mixu služeb 7P a poté analýza konkurence hotelu Babylon. Dalším tématem, kterým se práce zabývala, bylo zhodnocení, jak lokalita, ve které se hotel nachází, ovlivňuje jeho fungování. Posledním tématem byla komparace a shrnutí poznatků, neboť hlavním cílem této práce je reálný návrh a doporučení na zlepšení chodu hotelu Wellness Hotel Babylon a zlepšení ubytovacích a stravovacích služeb.

Pokud by byl hotel schopen generovat každý rok zisk, mohl by zvýšit svým zaměstnancům mzdu a tím i snížit jejich fluktuaci. Hotel by měl také vytvořit úsek, ve kterém by byl prostor pro zákazníky, kteří hledají klidnější prostředí pro své ubytování. Daný úsek hotelu by mohl být umístěn například o dvě patra výš než se nachází restaurace Atrium, kde se v současné době podávají večeře. Zákazníci z řad podnikatelů by tak měli klidný přístup výtahem k dané restauraci a zároveň stejný přístup i ke konferenčním sálům, což by mohlo vést ke zvýšení poptávky podnikatelů k pobytu v hotelu Wellness Hotel Babylon. Dalším cílem práce bylo objasnění dané tematiky, jak v teorii, tak v praxi. Z práce můžeme usoudit, že cíle byly splněny.

## Seznam použité literatury

### Internetové

*Best Western Pytloun Design Hotel* [online]. [cit. 2017-04-10]. Dostupné z: <http://www.design-hotel.cz/>

*Booking.com: Wellness Hotel Babylon* [online]. [cit. 2017-03-31]. Dostupné z: <http://www.booking.com/hotel/cz/babylon.cs.html#tab-reviews>

*Centrum Babylon: Výroční zpráva* [online]. [cit. 2018-04-10]. Dostupné z: <https://www.centrumbabylon.cz/vyrocní-zprava.html>

*Clarion Grandhotel Zlatý lev* [online]. [cit. 2017-04-10]. Dostupné z: <http://www.clariongrandhotelzlatylev.com/cs/>

*Český statistický úřad* [online]. 2016 [cit. 2017-04-04]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/crisluzby-4-ctvrtletí-2015>

*Český statistický úřad: Hromadná ubytovací zařízení České republiky* [online]. [cit. 2017-04-10]. Dostupné z: <https://vdb.czso.cz/huz/obhuz.jsp?k=563889>

DUBSKÁ, CSC., Ing. Drahomíra. 2010, *Dopady světové finanční a hospodářské krize na ekonomiku České republiky*. [online] Praha: Český statistický úřad [cit. 2017-04-04]. Dostupné z <https://www.czso.cz/csu/czso/dopady-svetove-financni-a-hospodarske-krize-na-ekonomiku-ceske-republiky-n-rlar44vims>

*Hotel Radnice* [online]. [cit. 2017-04-10]. Dostupné z: <http://www.hotelradnice.cz/cs/>

CHARVÁT, Jan. *Nejdůležitější události v české ekonomice byly v roce 2013 intervence*. [online] Praha: Radio Praha. 2014 [cit. 2017-04-09]. Dostupné z: <http://www.radio.cz/cz/rubrika/panorama/nejdulezitejsi-udalosti-v-ceske-ekonomice-byly-v-roce-2013-intervence--1>

KUBÁČKOVÁ, Ilona. *Vliv finanční krize na podnikatelské subjekty v cestovním ruchu*. [online]. Brno, 2011 [cit. 2017-04-04]. Dostupné z: [https://is.mendelu.cz/lide/clovek.pl?zalozka=13;id=18018;studium=32392;zp=28862;download\\_prace=1;lang=cz](https://is.mendelu.cz/lide/clovek.pl?zalozka=13;id=18018;studium=32392;zp=28862;download_prace=1;lang=cz). Bakalářská práce. Mendelova univerzita v Brně. Vedoucí práce Ing. Lucie Bartůňková.

*Liberecký kraj* [online]. [cit. 2017-04-05]. Dostupné z: <http://www.liberecky-kraj.cz/>

*Pytloun Hotel Imperial* [online]. [cit. 2016-04-10]. Dostupné z: <http://www.imperialliberec.cz/>

VYDROVÁ, Jana. *Marketing ubytovacích služeb* [online]. Praha, 2011 [cit. 2017-03-31]. Dostupné z: [https://www.vse.cz/vskp/26840\\_marketing\\_ubytovacich\\_sluzeb](https://www.vse.cz/vskp/26840_marketing_ubytovacich_sluzeb). Bakalářská práce. Vysoká škola ekonomická v Praze. Vedoucí práce Ing. Markéta Procházková, Ph.D.

*Wellness Hotel Babylon* [online]. [cit. 2016-03-31]. Dostupné z: <http://www.hotelbabylon.cz/cs>

*Wellness Hotel Babylon: Ubytování* [online]. [cit. 2017-04-11]. Dostupné z: <http://www.hotelbabylon.cz/cs/ubytovani/ubytovani-2.html>



## Bibliografie

BERÁNEK, Jaromír a Pavel KOTEK. *Řízení hotelového provozu*. 4., přeprac. vyd., V Mag Consulting 2. Praha: MAG Consulting, 2007. ISBN 978-80-86724-30-0.

ČERNÝ, Jiří a Jiří KRUPÍČKA. *Moderní hotel*. 1. vyd. Úvaly: Ratio, 1997. ISBN 978 80 86351 07-0

DAS GUPTA, D. 2011. *Tourism Marketing*, New Delhi: Pearson Education in South Asia, 2011, ISBN 978-81-317-3182-6.

GÚČIK, M. a kol. 2012, *Manažment cieľového miesta cestovného ruchu*. Knižnica cestovného ruchu 21. Banská Bystrica, Slovak-Swiss Tourism, 2012, 220 s. ISBN 978-80-8141-025-3.

HAUGLAND, S. A. et al. 2011, *Development of tourism destinations*. An integrated multilevel perspective. In *Annals of Tourism Research*, roč. 38, 2011, č. 1. ISSN 0160-7383, s. 268-290.

KŘÍŽEK, Felix a Josef NEUFUS. *Moderní hotelový management: nejnovější poznatky a trendy v řízení hotelů : komplexní informace o hotelovém provozu a jeho organizaci : optimalizace provozu s ohledem na ekologii a etiku : případové studie a příklady*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3868-0.

ORIEŠKA, Ján. *Služby v cestovním ruchu*. 1. vyd. Praha: Idea Servis, 2010, ISBN 978 80 85970 68-5.

PATUŠ, P. - GÚČIK, M. - MARUŠKOVÁ, J. 2011, *Manažment prevádzky pohostinského zariadenia*. Knižnica cestovného ruchu 16. Banská Bystrica, Slovak-Swiss Tourism, 2011, 180 s. ISBN 978-80-89090-85-3.

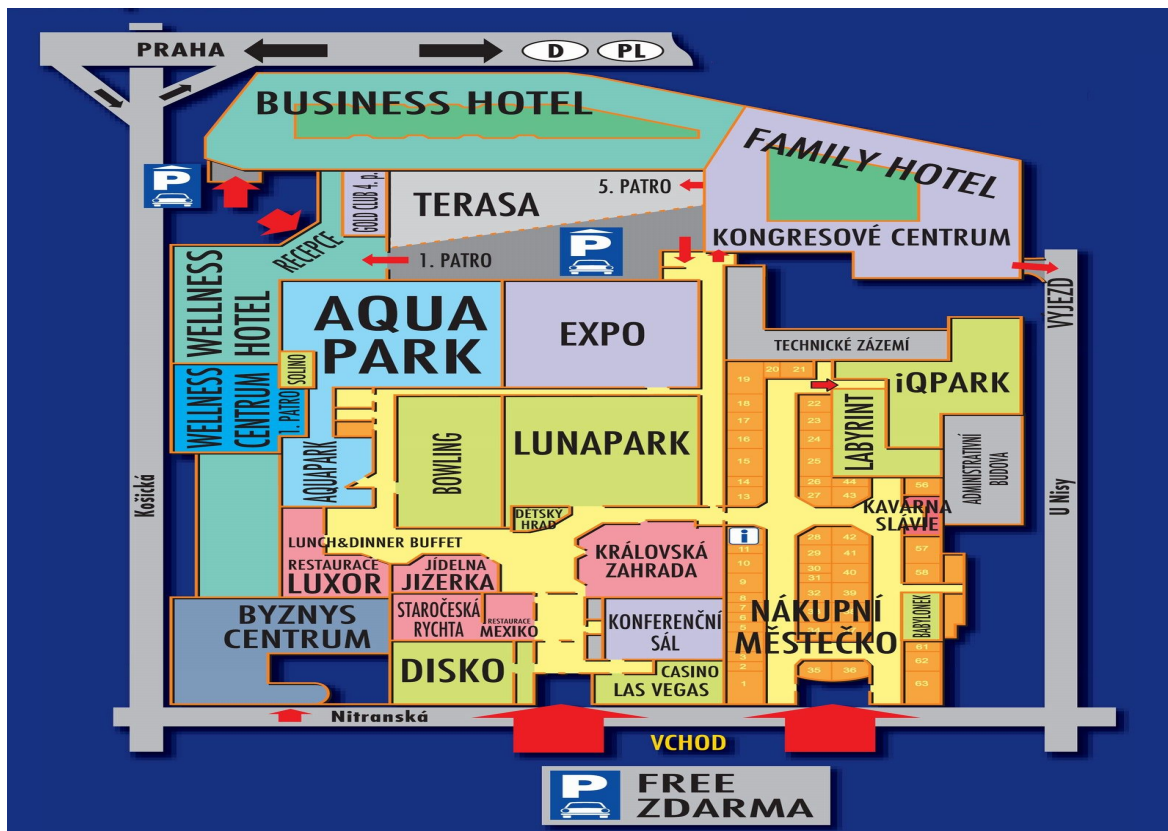
SYROVÁTKOVÁ, J. 2011, *Cestovní ruch v Libereckém kraji*. 1. vyd. Liberec: Technická univerzita v Liberci, ISBN 978-80-7372-704-8.

SYROVÁTKOVÁ, J. 2013, *Specifické formy cestovního ruchu*. 1. vyd. Liberec: Technická univerzita v Liberci, ISBN 978-80-7372-927-1

VAŠTÍKOVÁ, Miroslava. *Marketing služeb - efektivně a moderně*. 2. vyd. Praha: Grada, 2014 ISBN 978-80-247-5037-8

# Seznam příloh

Příloha A: Mapa Babylonu.....45



Obrázek A 1: Mapa Babylonu 1

Zdroj: [https://www.centrumbabylon.cz/User\\_Files/plan\\_cb.jpg](https://www.centrumbabylon.cz/User_Files/plan_cb.jpg).