

Vysoká škola logistiky o.p.s.

**Služby hotelového a restauračního
zařízení U Vychopňů**

(Bakalářská práce)



Vysoká škola
logistiky
o.p.s.

Zadání bakalářské práce

studentka

Anna Tlašková

studijní program
obor

Logistika
Logistika služeb

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

Název tématu: **Služby hotelového a restauračního zařízení U Vychopňů**

Cíl práce:

Analyzovat provoz hotelového a restauračního zařízení a navrhnout cesty ke zvýšení jeho návštěvnosti.

Zásady pro vypracování:

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

Bakalářskou práci zpracujte v těchto bodech:

Úvod

1. Literární rešerše z oblasti hotelnictví a oblasti gastronomie
2. Charakteristika aktuálního stavu hotelového a restauračního zařízení U Vychopňů
3. Zefektivnění činnosti tohoto hotelového a restauračního zařízení

Závěr

Rozsah práce: 35 – 40 normostran textu

Seznam odborné literatury:

HOLUB, Karel. Vybrané kapitoly z dějin gastronomie a hotelnictví. Praha: Vysoká škola hotelová, 2004, 224 s. ISBN 80-86578-16-X.

KIRÁLOVÁ, Alžběta. Marketing hotelových služeb. Praha: Ekopress, 2006, 158 s. ISBN 80-86929-05-1.

SMETANA, František. Podnikání v hotelnictví a gastronomii: pro střední a vyšší a hotelové školy. Praha: Fortuna, 2009, 160 s. ISBN 80-73730-54-5.

Vedoucí bakalářské práce:

doc. Ing. Josef Kubík, CSc.

Datum zadání bakalářské práce:

31. 10. 2018

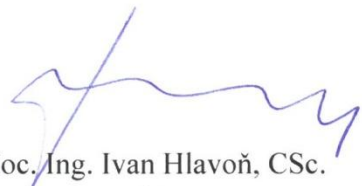
Datum odevzdání bakalářské práce:

4. 5. 2019

Přerov 31. 10. 2018



Ing. et Ing. Iveta Dočkalíková, Ph.D.
vedoucí katedry



doc. Ing. Ivan Hlavoň, CSc.
rektor

Čestné prohlášení

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

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

Prohlašuji, že jsem byl/a poučena o tom, že bakalářská práce je veřejná ve smyslu zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, zejména § 47b. Taktéž dávám souhlas Vysoké škole logistiky o.p.s. ke zpřístupnění mnou zpracované bakalářské práce v její tištěné i elektronické verzi. Souhlasím s případným použitím této práce Vysokou školou logistiky o.p.s. pro pedagogické, vědecké a prezentační účely.

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

V Přerově, dne 4. 5. 2019

.....

podpis

Poděkování

Tímto bych chtěla poděkovat Ing. Josefu Kubíkovi, CSc za odborné vedení a za rady při zpracování mé bakalářské práce. Dále bych ráda poděkovala celému pracovnímu kolektivu Hotelu a restaurace U Vychopňů, kteří byli ke mně při konzultačních návštěvách hotelu velice ochotní a vstřícní. A také děkuji své rodině, příteli a přátelům za podporu.

Anotace

Bakalářská práce se zabývá analýzou provozu hotelového a restauračního zařízení U Vychopňů. Cílem je navržení zefektivnění činnosti tohoto zařízení. Práce je rozdělena do teoretické a praktické části. Teoretická část obsahuje literární rešerši vztahující se ke gastronomii a hotelnictví. Praktická část je zaměřena na charakteristiku aktuálního stavu hotelového a restauračního zařízení U Vychopňů. Na základě provedené analýzy pomocí dotazníkového šetření, jsou navrženy doporučení pro zvýšení návštěvnosti jmenovaného zařízení.

Klíčová slova

Analýza, gastronomie, hotelový provoz, služby

Annotation

The bachelor's thesis is concerned with the analysis of the operation of the hotel and restaurant U Vychopňů with the aim to suggest how to improve its operational effectiveness. The thesis is divided into theoretical and practical parts. The theoretical part includes literary research related to gastronomy and hotel industry. The practical part focuses on the characteristics of the hotel and restaurant U Vychopňů. Based on the analysis conducted as a questionnaire survey, the recommendations for increasing the attendance of the aforementioned facility are proposed.

Keywords

Analysis, gastronomy, hotel industry, services

Obsah

Úvod.....	9
1 Literární rešerše z oblasti hotelnictví a oblasti gastronomie.....	10
1.1 Služby ubytovací, stravovací a pohostinské	10
1.1.1 Ubytování.....	10
1.1.2 Stravování a pohostinství.....	10
1.2 Vznik gastronomie	10
1.2.1 Začátky stravování	11
1.2.2 Tržnice	12
1.2.3 Kavárna	12
1.3 Hotelová gastronomie	13
1.4 Hotel a jeho rozdělení	13
1.4.1 Historie hotelů.....	13
1.4.2 Rozdělení ubytovacího zařízení	15
1.4.3 Bližší charakteristika některých ubytovacích zařízení.....	15
1.4.4 Ubytovací zařízení a jeho klasifikace	15
1.5 Organizační struktura.....	19
1.5.1 Ubytovací úsek.....	20
1.5.2 Front Office.....	20
1.6 Stravovací úsek	23
1.6.1 Jiné způsoby stravování v hotelu	25
1.7 Doplnkové služby hotelu	27
1.7.1 Sportovně rekreační služby.....	27
1.7.2 Společenské a zábavné služby	27
1.7.3 Wellness služby	27
1.7.4 Kongresové služby.....	28
1.8 Shrnutí teoretické části.....	28

2	Charakteristika aktuálního stavu hotelového a restauračního zařízení U Vychopňů	30
2.1	Historie a okolí města Vsetín	30
2.2	Historie Hotelu a restaurace U Vychopňů	33
2.3	Rozdělení zařízení	34
2.4	Organizační struktura	35
2.4.1	Valná hromada	36
2.4.2	Top management	37
2.4.3	Ředitel hotelu	37
2.5	Ubytovací úsek	38
2.5.1	Bližší specifikace pokojů	41
2.5.2	Evakuace	43
2.6	Front office	43
2.7	Housekeeping	46
2.8	Stravovací úsek	47
2.8.1	Pivnice	48
2.8.2	Nová část restaurace	48
2.8.3	Kuchyně	50
2.9	Technický úsek	51
2.10	Společensky - zábavní služby	51
2.11	Sportovně – rekreační služby	52
3	Analýza zefektivnění tohoto hotelového a restauračního zařízení	53
3.1	Metoda zefektivnění	53
3.2	Analýza dat	53
3.3	Návrhy na zefektivnění tohoto hotelového a restauračního zařízení	62
	Závěr	67
	Soupis bibliografických citací	68
	Seznam ilustrací a tabulek	69
	Příloha	70

Úvod

Tématem bakalářské práce jsou Služby hotelového a restauračního zařízení U Vychopňů. Toto téma si autorka zvolila proto, že se o hotelnictví a gastronomii zajímá.

Jedná se o starší, avšak důkladně zrekonstruovaný hotel, který nabízí návštěvníkům nejen ubytování a stravu, ale i zájmové vyžití na vlastním pozemku. Přírodní hřiště pro akční děti i pro rodiče a minigolf. Hosté zde najdou klidné místo při výhledu z terasy na krásnou zahradu a okolí.

Cílem bakalářské práce bude analýza hotelového a restauračního zařízení a navržení cesty ke zvýšení návštěvnosti.

V teoretické části se bakalářská práce zaměří na samotný vznik prvních hotelů a začátky rozrůstající se gastronomie. Poté pokračuje kapitola, v níž budou zpracovány poznatky o hotelové a organizační struktuře. Co se týče provozu hotelu, je neméně důležitou částí. Strukturu hotelu dělíme na část ubytovací, stravovací a technickou. Toto dělení není jen tak jednoduché. Hotel má také doplňkové služby, na které musí mít najaty další pracovníky, kteří budou provádět sportovně rekreační a společensky zábavné činnosti. Na závěr kapitoly budou uvedeny informace o vzniku hotelu U Vychopňů, jeho historii a současnosti. Dále bude popsáno okolí a zajímavosti hotelového zařízení.

Praktická část se zaměří na analýzu provozu hotelového zařízení a spokojenost zákazníků. Bude vycházet z dlouholetých vlastních zkušeností se službami hotelu. Spokojenost zákazníků bude prověřena formou dotazníkového šetření. V dotazníku uvidíme otevřené, uzavřené a výběrové otázky. Dotazníky budou vyhodnoceny a bude doporučeno zlepšení služeb Hotelu a restaurace U Vychopňů. Závěry by mohly vést ke zvýšení spokojenosti a návštěvnosti hostů.

Analýza ukáže, zda autorka práce měla pravdu s navrženou cestou na zlepšení provozu. Zhodnocení analýzy praktické části bude popsáno v závěru bakalářské práce.

Ve výsledku lze předpokládat kladné zjištění. Hotel si již vydobyl dobrou pověst a má své stálé zákazníky. Řadí se mezi nejlepší hotely v lokalitě Vsetínska, nachází se v dostupné části města a je perfektně vybavený pro mnoho typů zákazníků. Tím pádem má všechny základní podmínky pro splnění požadavku i toho nejnáročnějšího hosta.

1 Literární rešerše z oblasti hotelnictví a oblasti gastronomie

1.1 Služby ubytovací, stravovací a pohostinské

V této kapitole bude poukázáno na služby a jejich charakteristiku podle Klasifikace ekonomických činností (CZ – NACE).

Myslí se krátkodobé ubytování hostů a poskytnutí stravy k okamžité spotřebě. Jejich rozsah se může měnit, protože se nejedná o dlouhodobé ubytování. [1].

1.1.1 Ubytování

Opět se myslí poskytování krátkodobého ubytování hostů, i když se sem může zařadit i časově omezené ubytování studentů nebo pracujících. Zařadit se sem může i kombinace ubytování se stravováním a rekreační činností. [1].

1.1.2 Stravování a pohostinství

Jedná se o činnost spojenou s kompletním stravováním, tzn. i s podáváním nápojů a s obsluhou, ale k okamžité spotřebě. To může být v tradičních, samoobslužných restauracích nebo tam, kde se prodávají jídla přes ulici. Důležité je, že sem nespadá výroba jídel a potravin, které nejsou považovány za jídlo. [1].

1.2 Vznik gastronomie

První kniha o původu gastronomie s názvem „Fyziologie chuti“ vyšla v Paříži. Vzbudila velký ohlas, neboť do té doby nebyla gastronomii věnována pozornost. Gastronomie byla rozdělena do tří oborů, které se dost často prolínaly a jejichž původ se nachází až v dávné antické tradici. První okruh byl technický, spíše pro kuchaře. V něm se rozebíraly struktury receptů. Další typ byl vědecký a věnoval se ponejvíce okruhům medicíny, hlavně zažívání. Poslední typ bychom mohli nazvat anakreontská poezie dávnověku - dobré jídlo a pití z pohledu řeckého opěvování. Slovo gastronomie poprvé použil francouzský básník Joseph Berchoux roku 1801 ve své veršované skladbě. Nejednalo se o návody, ani recepty, nýbrž zážitky ze společného stolování. [2].

Francouzská Akademie věd přijala slovo gastronomie v roce 1835 do svého slovníku. Jak již bylo uvedeno, původně slovo pochází ze středověké francouzštiny, ale jeho současný význam se začal používat až v 18. století. Ve třiceti kapitolách Brillat-Savarin popsal ve svém díle všechny dostupné poznatky o jídle, pití a stolování z pohledu chemie, medicíny, zdravotní vědy, přírodopisu a estetiky. [2].

1.2.1 Začátky stravování

Úplné začátky stravování bychom mohli najít u obchodníka, který nosil své zboží na zádech a prodával je. Zboží, které prodával, kupující potřebovali, aby s ním mohli dále pracovat a prodávat je, a tak jeho přítomnost byla vítána. Ten, kdo pak obsluhoval hosty, musel znát podrobnosti o tom, co nabízí.

Již bylo uvedeno, že základem gastronomie byla gastronomie francouzská. V knize „Moderní hotelový management“ objasňují její autoři Felix Křížek a Josef Neufus, proč se vyskytuje v oblasti gastronomie tolik francouzských názvů. Zmiňují Kateřinu Medicejskou, která při stěhování z Florencie vzala s sebou celou „armádu“ kuchařů, již dali na celá staletí vysokou odborností základ světové gastronomii. Teprve později se proslavily i jiné národní kuchyně a vžila se i jiná, např. italská a španělská terminologie.

Dnes se stále více setkáváme i s terminologií dalších národů, které se gastronomií zabývají. Je to způsobeno i tím, že lidé stále více cestují, poznávají jinou kuchyň a vyžadují ji.

Každá společnost si dle svého vzniku nastavila pravidla pro přípravu a konzumaci jídla. Tato pravidla se odvíjela od daného kraje, národnosti či stylu života.

Styl stolování je ovlivněn mnoha aspekty. Nejznámější jsou sociální a technické, které jsou spolu ve vzájemném vztahu. Způsoby stolování se odvíjejí od toho, co je stolovníkům podáváno. Představíme si jídlo, které můžeme dát do rukou, jiné, které si sami krájíme, pokud máme, nebo nemáme vlastní nůž. Vyskytuje se nekonečně mnoho variant, které se mění podle osoby - stolujícího, věku, pohlaví, ale i dané události a přístupu obsluhy. Konzumace a společné stravování je od dávné minulosti základní společenský jev.

Hostina, jako taková, patří mezi základní sociálně rozlišovací fenomén v dějinách. U větší části společnosti hostina byla spojena s přátelským dialogem, či výměnou názorů a

myšlenek. Jiné to bylo v období feudalismu, kdy se u stolu mohly setkat jen skupiny stejného stavu. Nebylo přípustné, aby seděli u stolu šlechtici spolu s měšťany.

Styl stravování nebyl jen o stolování u jednoho stolu v domovském prostředí. Začaly se budovat a vznikaly první restaurace. V částech měst se začaly budovat i tržnice a ve velkoměstech se rozjela škála kaváren. Detailnější rozbor bude následovat. [3].

1.2.2 Tržnice

Tržnice jsou nedílnou součástí velkých restaurací, protože nárůst obyvatel a restaurací žádal dostatek čerstvých surovin. Tržnice zásobovaly už po staletí města a postupem času se dále rozšiřovaly a prolínaly. Staré tržnice, které měly stanoveny týdenní řady a jejichž provoz byl ovlivněn také počasím, byly nahrazeny jinými. Ty byly budovány pod rozlehlými architektonickými konstrukcemi. Zaručovaly pravidelnou nabídku odpovídající poptávce s garancí čerstvých surovin. Z gastronomického pohledu byly tržnice srdcem měst. Jejich mohutné stavby pojaly stovky vozů svážejících denně hory masa, zeleniny, ovoce, ryb, květin a mnoho dalších surovin. Od poloviny 19. století se objevovalo ve velkých městech i několik tržnic. [3].

1.2.3 Kavárna

Kavárny se začaly budovat na počátku 19. století spíše ve velkoměstech. Umísťovaly se blíže do středu města, na nejušnější ulice, bulváry. Všude tam, kde se pojila cesta společenského a kulturního života. Zřizovaly se do nových prostor, zřídka do půdorysu po bývalém hostinci. Se vznikem kaváren se spojuje i investiční záměr podnikatelů. Ti hodně investovali do vnitřního prostoru a jeho dekorací. Nebyla to místa, kde se jen pila káva a jedly zákusky, ale zařizovaly se koutky pro čtení, separované budoáry a herny. Kavárna představovala nové komunikační centrum oproti jiným podobným podnikům, kde se uspokojovaly jen potřeby těla, což se týká jídla a pití. Kavárna nabízela mnohem víc a ocenili to náročnější hosté při společenských aktivitách a neformálních setkáních. Kavárna neoslovovala jen náročné hosty, třeba umělce, ale i ženy, které po úpadku viktoriánské pruderie mohly vstupovat do veřejných prostor i bez doprovodu muže. [3].

1.3 Hotelová gastronomie

Dnes je gastronomie velmi důležitá, v minulosti se jí nevěnovala velká pozornost. Nejde jen o samostatné jídlo a jeho přípravu. Myslíme servírování jak v hotelové restauraci, tak v hotelovém pokoji. Host jinak prožívá obsluhu přímo na pokoji, jinak v restauraci. Některým hostům stačí servírování na podnosu, jiní požadují jídlo ze speciálních talířů. Zavedená pravidla stolování je třeba důsledně dodržovat. [2].

Donáška jídla do pokojů, případně nabídka šampaňského s kaviárem, je symbol luxusu, který není běžný ve všech hotelech.

V hotelech se podává běžně snídaně v čase od 07:00 až do 11:00 hodin, oběd mezi 11:00 až 12:00, odpolední přestávka na čaj trvá od 16:00 do 19:00 hodin, poté od 19:00 do 24:00 hodin se podává večeře.

Donáška jídla v pozdních nočních hodinách na pokoj nebývá pravidlem v každém hotelu.

Průvodce společnosti Michelin poprvé hodnotil restaurační zařízení podle nabízených služeb. Po první světové válce začal pravidelně vycházet „Guide book,“ v němž stovky komisařů hodnotily úroveň restauračních zařízení.

Dodnes zůstává Michelin autorizovaným hodnotitelem úrovně evropské gastronomie a hotelnictví. [3].

1.4 Hotel a jeho rozdělení

Hotel nabízí přechodné ubytování a služby s ním spojené pro všechny typy návštěvníků. Je to zařízení s nejméně deseti pokoji. Řadí se do pěti kategorizačních tříd. Pod slovem hotel si nepředstavíme jen služby ubytovací, ale i stravovací, společenské, zábavní, relaxační a konferenční.

1.4.1 Historie hotelů

Již od samotného starověku, kdy se začali lidé vydávat na cesty, setkávalo se mnoho lidí z různých konců světa na stejném místě. Tehdy bylo cestování ovlivněno velkými hrozbami, které způsobovaly přírodní živly jako sucho, vedro, mráz. Přeprava po moři znamenala komplikaci v podobě bouře nebo naopak bezvětrí. Nesmíme zapomenout na

možnost nakažení se nejrůznějšími nemocemi. Výprava trvala měsíce, mnohdy i roky. Cestovatelé to neměli jednoduché. Často se přepravovali pěšky nebo jednoduchým koňským povozem. Procházeli lesy, močály, naráželi na další cestovatele, zvířata apod. Všechny spojovalo jediné, nalézt v cizím prostředí střechu nad hlavou a teplé jídlo.

Ve větších městech okolo 14. století začaly vznikat malé zájezdní hostince. Mohli jsme je vidět před branami nebo i uvnitř měst. Nabízely přístřešek a základní stravu. Jak se měnila architektonická struktura měst, tak se přizpůsobovaly vizualizací i hostince. Na první pohled byly různorodé, ale každý návštěvník díky označení hostince věděl, co může očekávat. Označení věncem znamenalo, že hostinec má oprávnění k čepování vína a piva. Kolo značilo, že hosté se zde mohli i ubytovat. I přes obecně známá pravidla proti opilosti, hazardu a nevěstinci, jinak hotely neurčovaly pravidla o tom, jak by měla vypadat úroveň jejich zařízení. [3].

Jedním z důležitých kroků ke vzniku současného hotelu byl velký rozvoj železniční dopravy v polovině 19. století. Cestování se díky železnicím velmi zrychlilo a nastal obrovský nárůst lidí, zvláště v Evropě, kteří opouštějí svůj domov především kvůli obchodu. Ale i přesto bylo cestování zatím jen pro obchodníky a zámožnější vrstvy lidí.

Poněkud jiná situace byla ve Spojených státech amerických. Byla zapříčiněna vlnou přistěhovalců a potřebou je ubytovat. Ve velkých městech na východním a západním pobřeží vyrůstaly obrovské budovy s prostorami pro přistěhovalce. Byly vybaveny restauracemi, kadeřnictvím, krejčovstvím, ubytovacími a dalšími službami. To byl začátek pro vytváření ubytovacích společností a budování hotelů.

Všechny budované hotely vznikaly v blízkosti velkých železničních křižovatek a nádraží, která se situovala hlavně do středu metropolí. Hotely s charakteristikou, cenou a dalšími nabídkami byly publikovány v tištěných průvodcích. Staly se chloubou města. Jejich architektonické pojetí se sice měnilo v duchu tehdejší doby, ale vítězila snaha zachovat podobný styl, v jakém bylo postaveno nádraží.

V této době už byl nastaven dnešní hotelový komfort. Velký důraz byl kladen na vstupní halu, poněvadž se jednalo o první důležitý dojem. Odtud vedly cesty do jídelen, salónů, k výtahům i do pokojů. Hala (foyer) byla pro hotel stejně důležitá jako výkladní skříň pro obchod. Designem se podobala šlechtickému sídlu kombinovanému s botanickou zahradou. Příjemnou změnou pro rozvoj hotelu byla jídelna, protože dříve

se hosté stravovali v místnosti, která byla současně kuchyní a zároveň i výčepem. Městské a živnostenské úřady přísně dbaly na hygienické předpisy. [2].

1.4.2 Rozdělení ubytovacího zařízení

Ubytovací zařízení můžeme rozdělit podle umístění na přímořské, horské, městské, lázeňské a rekreační. Také podle doplňkových služeb, které jsou s hotelem spojené, tj. na kongresové, konferenční nebo seminární, wellness, lázeňské, sportovní, relaxační a rodinné. Nejširší kategorií je rozdělení podle velikosti. Mezi malé hotely řadíme ty, které mají obvykle do padesáti pokojů, dále střední s přibližným počtem mezi padesáti až sto padesáti pokoji a velké mající mezi sto padesáti až čtyřmi sty pokoji, v poslední řadě mega, ty mohou mít více jak čtyři sta pokojů. [4].

1.4.3 Bližší charakteristika některých ubytovacích zařízení

Hotel – ubytovací zařízení nejméně s deseti pokoji, vybavením pro hosty na přechodné bydlení a službami doprovázenými s ubytováním (jedná se hlavně o stravování). Členíme je do pěti tříd.

Hotel garni – ubytovací zařízení nejméně s deseti pokoji, je vybaveno méně jak hotel, nabízí jen snídani, člení se do čtyř tříd.

Motel – ubytovací zařízení nejméně s deseti pokoji, nabízí vybavení pro přechodné bydlení, převážně pro motoristy. Zařízení se nachází blízko pozemní komunikace s možností parkování. Recepce s restaurací se může nacházet mimo ubytování. Člení se do čtyř tříd.

Penzion – ubytovací zařízení s nejméně pěti pokoji a nanejvýš s dvaceti pokoji. Nabízí hostům všechny druhy služeb - společenské, doplňkové, ale bez restaurace. Člení se do čtyř tříd.

Botel – ubytovací zařízení zakotvené trvale na jednom místě, převážně v osobních lodích, člení se do čtyř tříd.

1.4.4 Ubytovací zařízení a jeho klasifikace

Služby, které ubytovací zařízení nabízí svým zákazníkům, se hodnotí podle tříd (počet hvězdiček), ale také to může být počet klíčů, klobouků nebo letadélek. Hodnocení u ubytovacího zařízení bývá od jedné až po pět hvězd.

Průmysl aplikuje mnoho klasifikačních systémů, oficiálních či neoficiálních. Když je hotel zařazený do určité třídy a je také tak prezentován zákazníkovi, který očekává služby na této úrovni a který počítá s tím, že hotelové služby budou odpovídat dané kvalitě. V podstatě, když si host rezervuje pokoj, uzavírá o dané kvalitě smlouvu s hotelem. Hotel mu nabízí standard za požadované peníze a zákazník nabídku přijme. Máme pět základních klasifikačních tříd: [3], [4].

- * Tourist
- ** Economy
- *** Standard
- **** First Class
- ***** Luxury

Mimo hvězdiček lze ubytovací zařízení označit jako „Superior“. Pod tímto pojmem si představíme, že v dané kategorii je hotel vysoce hodnocen.

Hotely všech kategorií nabízejí různé druhy pokojů. Pro někoho bráno jako samozřejmost, pro jiné nikoliv. [3], [4].

Jednolůžkový pokoj – pokoj s lůžkem pro jednu osobu

Dvojlůžkový pokoj – pokoj se dvěma lůžky

Dvojlůžkový pokoj (twin) – pokoj s dvěma oddělenými lůžky

Vícelůžkový pokoj – pokoj se třemi nebo více lůžky

Rodinný pokoj – pokoj se třemi nebo více lůžky, z nich alespoň dvě jsou vhodná pro dospělé osoby

Společná ložnice – víceúčelový pokoj nabízející lůžka pro osoby, které mohou nebo nemusí patřit k určité skupině

Junior Suite – ubytování s místem pro sezení v jednom pokoji

Suite – ubytování poskytované ve vzájemně propojených místnostech s lůžkem a sedací soupravou

Apartmá – ubytování poskytující oddělenou místnost pro spaní a místnost se sedací soupravou a kuchyňským koutem

Studio – ubytování v jednom pokoji s kuchyňským koutem

Spojené pokoje – samostatné pokoje s lůžky propojené spojovacími dveřmi

Duplex – ubytování ve více podlažích s vyhrazeným propojením v jednotlivých podlažích

Hotelstars

V Evropské unii je jedním z hlavních problémů nejednotnost. Ta naprosto znemožňuje srovnávat a klasifikovat hotely vzájemně v jednotlivých státech. V důsledku této situace vznikl ve spolupráci AHR ČR (Asociace hotelů a restaurací České republiky), UNIHOST (Sdružení podnikatelů v pohostinství, stravovacích a ubytovacích službách) a za podpory MMR ČR a agentury Czech Tourism materiál „Oficiální jednotná klasifikace.“

Tato jednotná klasifikace slouží jako doporučená pomůcka pro začátečníky, kteří se chystají zřizovat ubytovací zařízení v kategorii hotel, hotel garni, penzion a motel. Pomáhá splňovat stanovené požadavky a cíle např. jak se zviditelnit na trhu, zkvalitňování služeb apod.

Úkolem členů Hotelstars Union bylo hlavně sjednotit a ulehčit kritéria hotelových služeb pomocí jednotné metodiky a společného marketingu při propagaci. Celkem se jedná o dvě stě sedmdesát hodnotících kritérií, která obnáší hotelová klasifikace. Vznikla z průzkumu požadavků hotelových zákazníků a z průzkumu na trhu. Systém musel brát v úvahu povinná kritéria, která se musí splnit, ale i volitelná kritéria, jež se dají dobrovolně požadovat.

Největším cílem této skupiny bylo především odlišit ty hotely, které se samy, dobrovolně přihlásily do certifikace, od ostatních. Ty ostatní hotely se sice mohou vykazovat počtem hvězdiček a nejlepším hodnocením, ale bez přihlášení do tohoto systému certifikace už negarantují své služby. [3].

Srovnání ubytovacího zařízení v jedné, dvou a tří hvězdičkové kategorii

Restaurace a hotel U Vychopňů klientům může nabídnout služby v jedno, dvou a tří hvězdičkové kategorii. Srovnání těchto tří kategorií bylo převzato z knihy Moderního hotelového managementu. Hotely s těmito kategoriemi by měly nabízet:

* - Tourist

- každodenní úklid pokoje
- barevnou TV s dálkovým ovladačem

- stůl, židle
- ručník na osobu
- mýdlo nebo tekuté tělové mýdlo
- služby recepce k dispozici
- možnost přijetí a posílání faxů
- veřejně přístupný telefon pro hosty
- snídaňová nabídka
- nabídka nápojů v hotelu
- možnost uložení cenností

** - Economy

- každodenní úklid pokoje, každodenní výměna ručníků na požádání
- barevnou TV s dálkovým ovladačem
- světlo na čtení vedle lůžka
- přísada do koupele nebo sprchový gel
- ručník a osuška na osobu, polička na prádlo
- nabídka hygienických předmětů (zubní kartáček, pasta, sada na holení)
- akceptování platebních karet
- snídaně formou bufetu nebo jídelní lístek, odpovídající snídani
- možnost uložení cenností

*** - Standard

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

1.5 Organizační struktura

Organizační struktura se odráží od objemu provozu a o jejím uspořádání rozhoduje ředitel. Uspořádání je závislé na rozsahu poskytovaných služeb, kategorii a třídě ubytovacích služeb, kapacitě, umístění. U malých provozoven je jednodušší, když se spojí více funkcí do jedné. Ve větším provozu se odehrává organizace na základě složitějších vazeb mezi týmy. V hotelu spolupracují všechny týmy, jejichž dělba práce, úkoly, činnosti a odpovědnost je rovnoměrně rozdělena. Vztahy jsou určovány řádem, který musí znát každý zaměstnanec. Manažeři při tvorbě organizační struktury dbají na to, aby tato byla na první pohled jasná a měla vypovídající hodnotu. V každém provozu jsou akce, které musí být naplánovány dopředu a vyžadují plynulý průběh tak, aby splnily cíl firmy. Činnosti, které jsou vykonávány v hotelu, zahrnuje manažerská činnost, která obnáší plánování, rozhodování, komunikaci, kontrolu a následnou motivaci k další práci. Marketing obnáší koncepční řízení firmy a díky prozkoumání trhu je veden k navýšení poptávky po službách.

Důležitý je správný nákup a skladování zboží vysoké kvality a v odpovídajícím množství. Výroba pokrmů a nápojů může být rozdělena i do specializovaných výrobních úseků. Prodejní činností se myslí prodej výrobků, zboží a poskytování služeb. Ubytovací činnost nabízí ubytování a další doplňkové služby, které s ní souvisejí. Financování, správa a administrativní se snaží plnit povinnosti ohledně zabezpečení finančního i hmotného a vedení evidence o těchto zdrojích a majetcích. [5],[6].

Úroveň řízení

Organizační strukturu můžeme rozdělit do tří úrovní:

Nejvyšší vedení společnosti (top management) – je ředitel společnosti, ekonomický, obchodní, prodejní a marketingový ředitel, dále finanční a personální ředitel a manažer jakosti.

Střední management (provozní management). Do této druhé úrovně patří pozice vedoucí ubytovacího úseku, vedoucího lůžkové části, pracovníka pro styk s hosty, vedoucího stravovacího provozu a vedoucího technického provozu.

Nižší operační management (low management) - zahrnuje vedoucí jednotlivých směn, středisek, skupin a ostatní pracovníky. To je ubytovací úsek jako je vedoucí recepce,

rezervací, halových služeb a hotelová hospodyně. Stravovací úsek nabízí pozice vedoucího skladového hospodářství, šéfkuchaře a vedoucího odbytového střediska. V rámci technického úseku se jedná o vedoucí údržby a zaměstnance hotelové prádelny. Jak vidíme, ty nejhlavnější pilíře k provozu hotelu jsou stravovací, ubytovací a technický úsek. A tímto se bude dále práce zabývat. [4].

1.5.1 Ubytovací úsek

Jedná se o služby k přechodnému ubytování mimo domov. K tomu se váže stravování, poskytování služeb a jiné, o kterých bude ještě řeč. Ubytovací služby se dělí do více kategorií a tříd, a proto jsou největším příjmem hotelu. Tyto příjmy se odhadují přibližně okolo 60 % celkových příjmů zařízení.

Přímo ubytovací úsek (Rooms Division) rozdělíme na dvě části podle funkcí. První úsek nazýváme příjem hosta (Front Office), druhý úsek je lůžková část (Housekeeping). Oba úseky spolu spolupracují a díky dobré organizaci se snaží zajistit nejlepší využití celkové kapacity. [3], [4], [7].

Každý spokojený ubytovaný host je známkou toho, že služby byly odvedeny na 100 %.

1.5.2 Front Office

Recepce a halové služby

První, co host po příchodu do hotelu spatří, je recepce. Zaměstnanec recepce musí na příchozího udělat dobrý dojem, který pak rozhodne o tom, jaké mínění bude mít host o hotelu. Host si dokáže udělat představu během prvních pár minut a to právě díky zaměstnanci recepce, který tak rozhodne o hostově finálním dojmu.

Front office zahrnuje funkce rezervace, registrace, zvolení pokoje, určení ceny, doplnění informací, nabídku doplňkových služeb, evidenci, vytváření databáze historie hostů a další. Jedná se o velice důležitou činnost nejenom kvůli komunikaci s hostem, ale také pro provoz hotelu. [3].

Recepce a její služby

Mezi základní funkce se k recepci řadí rezervace, příjem hosta (check-in) a také odhlášení hosta (check-out). Tyto funkce se mohou lišit od velikosti nebo zařazení hotelu.

U malých hotelů většinou všechny funkce provádí zaměstnanec recepce. Ten obsluhuje rovnou rezervační systém nebo rezervační knihu, do nichž má přístup jedině on. Ve velkých hotelech mají na všechny funkce zvlášť přidělené zaměstnance.

Po vyřízení všech povinností na recepci se host dostává do kontaktu s ostatním personálem. Během toho si host opět udělá další dojem o hotelu. Pokud host přijede a jeho dojem z personálu není uspokojivý, bude dost pravděpodobné, že i odjezd z hotelu nebude uspokojivý.

Práce na recepci hotelu není nic jednoduchého, ale když je člověk připraven, nic ho nepřekvapí. Velice důležité je, aby při vyšším počtu přijímaných nebo odbavovaných hostů byl navýšen i počet personálu, tím je zajištěn bezproblémový provoz.

Před příjezdem hosta je nutno zkontrolovat potvrzení rezervace i to, zda tato odpovídá požadavkům příchozího - jedná se třeba o typ lůžka, nekuřácký pokoj či výhled z terasy a další.

Při odhlášení hosta je třeba, aby host opustil pokoj a vrátil klíč, byly připraveny výstupní karty. Host obdrží účet k úhradě za služby navíc, popřípadě za využití služeb, které mu poskytl minibar. Dobrý dojem, který si host udělal při příjezdu, se nesmí nijak narušit ani při odjezdu. Zaměstnanci by se měli vyvarovat případných chyb při vyrovnávání účtů. Zároveň musí zajistit, aby se host cítil bezpečně při úhradě účtu platební kartou i při platbě hotově - diskrétní zóna. A naopak - zaměstnanec by měl zkontrolovat pravost bankovek. Účet se předává v obálce, kopie účtu musí hotel archivovat. Před úplným odchodem je dobré zjistit spokojenost zákazníka, popřát mu příjemnou cestu a pozvat ho k další návštěvě. Teprve v tuto chvíli host opouští hotel. Následně zaměstnanec recepce zajistí přípravu volného pokoje k dalšímu pronájmu. [3].

Předpoklad k práci na recepci

Každý zaměstnanec by měl dobře znát produkty, které nabízí. Pro recepčního je práce obzvlášť náročná. Musí znát typy pokojů, jejich vybavení a možné rozdíly mezi nimi. Také by měl znát všechny procesy či styky mezi ostatními odděleními a rozumět komunikaci s nimi spojené.

Obecně známými předpoklady pro práci tohoto druhu je středoškolské vzdělání, umění komunikace, znalost cizích jazyků, společenské chování, práce s počítačem a jeho aplikacemi. Výhodou je znalost ekonomických základů v oblasti účetnictví. Od pracovníka na recepci se očekává, že vždy s klidnou hlavou vyřeší možný konflikt,

tudíž musí umět pracovat pod stresem, práci si organizovat a koordinovat ji. Být vždy upravený a dobře naladěný, usměvavý a milý k zákazníkům. Prostě být profesionálem ve svém oboru.

Celkový vzhled zaměstnanců - muži by měli být vždy oholeni, mít upravené vlasy a ruce. Ženy by měly mít rovněž upravené vlasy a ruce. Líčení by mělo být spíše jemné, ne do očí bijící. Na pracovní uniformě, která je určena hotelem, by měla být vidět jmenovka, a to ne jen u zaměstnanců recepcce. Další doplňky, šperky nebo tužky v kapsách by neměly být vidět. [3], [4].

Hotelová hala

Design i celková výbava haly umocňuje celkový dojem hosta již při vstupu do hotelu. Její velikost se odráží od kapacity hostů a skladby, na kterou se hotel zaměřuje. V hale tráví čas většinou hosté, kteří čekají na vyřízení neodkladných záležitostí nebo zde odpočívají a komunikují s ostatními návštěvníky. Hotelová hala by měla uklidňovat zákazníka a navodit mu příjemnou náladu. Vybavení by mělo být co nejvíce luxusní, prostor vhodně zbarvený, důležitou roli hraje správné osvětlení. Pracovníci halových služeb spolupracují s pracovníky recepcce a odpovídají za čistotu a funkčnost za všech podmínek. Nábytek srovnaný, bez prachu a skvrn, popelníky čisté, prázdné koše bez odpadků. [3].

Informační služba

Cizím slovem concierge. Informační služba neslouží jen k podávání informací, ale je i místem, kde si zákazník může on-line zarezervovat vstupenky na kulturní aktivity, jízdenky, sportovní činnosti, letenky a jiné. Ve většině hotelů zajišťuje však tuto službu recepcce. Označujeme to jako soubor všech činností a služeb, jaké můžeme poskytnout hostovi během jeho pobytu pomocí recepcce. Mimo služeb check-in, check-out, také výměnu peněz a záměnu pokoje. [3].

Housekeeping

Pod tímto úsekem si představíme ubytovací část, tj. lůžkový prostor pro ubytování hosta. Zde jsou zaměstnány hospodyně, pokojské, pomocné pokojské, pokojový zřízenec a další. Tyto pozice se liší od velikosti hotelu. Menší hotel tuto práci spojuje do jedné funkce.

Náplň práce v ubytovacím úseku neobnáší jen úklid pokojů a prostor, které jsou přístupné hostům, ale i zázemí pro zaměstnance, které běžný host nespatří. Prádelna je další nedílnou částí, pokud hotel svou prádelnu a sklad prádla má.

Housekeeper při každém nástupu na směnu obdrží počet pokojů, které jsou obsazeny, a počet těch, které se do určité doby uvolní, aby mohly být připraveny pro nové hosty. Zjistí si počet potřebných zaměstnanců na danou směnu a zpracuje plán práce.

Pokojská obdrží od housekeepera svůj rozpis na směnu, kde je obsažený počet pokojů, které musí za směnu uklidit. K nim dostane kartu potřebnou pro otevření přidělených pokojů. Podle rozpisu bude mít i přidělený vozík s daným počtem prádla, kosmetiky, čisticích prostředků pro každý pokoj. Podle třídy hotelu dostane přiděleny i nadstandardní doplňky pro pokoj.

Při vykonávání úklidu postupuje podle manuálu, se kterým je seznámena již v době zaučování při nástupu do zaměstnání. Jedná se o systematický postup, je stejný u všech pokojů.

Další služby, které jsou doplňující a nejsou u každé hotelové třídy, je praní prádla hosta, doplnění minibaru, čištění obuvi či donáška denního tisku.

Když se podíváme na ubytovací část, je z hlediska ekonomiky nejvíce nákladovým úsekem. Přesto je to velice významný úsek, bez kterého by hotel nemohl prosperovat. Čistota v hotelu je důležitým aspektem, který rovněž dělá hotel hotelem. [3], [7].

1.6 Stravovací úsek

Služby stravování, ubytování a hotelové musí spolu koordinovat a rozvíjet se souběžně, aby dokonale fungoval celý komplex.

Stravovací úsek by měl zajistit uspokojení potřeb z hlediska výživy. Vyplňuje volný čas pro hosty hotelu k zažití nových zkušeností v oblasti gastronomie. Tito očekávají a vyhledávají jen to nejlepší.

I když se na první pohled zdá, že co se týká stravovací části, vedení nebude náročné, není tomu tak. Vyžadují se zde manažerské zkušenosti na vysoké úrovni. Vedoucí oddělení musí být zkušený v gastronomii i hotelnictví. Důležitou schopností je komunikace s lidmi a jejich řízení, dále znalosti v oboru účetnictví a financí.

Na tomto oddělení se po vedoucím pracovního úseku nachází pracovní pozice pro asistenta vedoucího, vedoucího odbytového střediska, vedoucího směny, číšníky, servírky, barmany a sommeliery. V kuchyni najdeme vedoucího výrobního střediska, šéfkuchaře, kuchaře, cukráře a kuchyňskou hospodyni. Tyto pozice se odvíjejí od velikosti hotelu. Některé mohou být kumulovány. [3], [7].

Restaurace

Obstarává stravu servírovacím způsobem s velkým výběrem jak základních, tak speciálních pokrmů. Nejrozšířenější stravování je restaurační. Společenské stravování je nejstarší formou stravování. Restauraci často můžeme spojovat s uzavíráním obchodu, komunikací a rozvojem cestovního ruchu. Hosté si platí za poskytnuté služby od restauračního zařízení částku, která pokryje služby a zároveň je ziskem pro zařízení. Služby jsou propojovány dohromady, aby vedly k uspokojení z hlediska potravy a ubytování. V dnešní době většina hostů očekává kompletní obstarání služeb na vysoké úrovni. Důležité je dodržování hygienických předpisů a zavedeného režimu. [3], [7].

Kuchyně

Kuchyně je produktivní a výrobní místo hotelového zařízení. Zde dochází k velkému pohybu surovin - rychlému zpracování a uskladnění. Suroviny se musí velmi přísně kontrolovat, aby byla zachována jejich vysoká kvalita. Obsluha obstarává objednávku a zabývá se donáškou připraveného jídla a pití. Architektonické zařízení kuchyně by mělo být systematicky rozvrženo tak, aby potřebné prostory na sebe navazovaly a byl zachován plynulý a efektivní provoz výroby pokrmů bez velkých prodlev. V prostoru kuchyně musí být oddělení pro přípravu pokrmů, umývárna, příruční sklad, sklad odpadků a další prostory jako jsou šatny, sociální a hygienické prostory. Další zbývající místa v kuchyni stačí oddělit pouze opticky. Povinnosti k splnění požadované kvality jsou dány pravidly o hygieně. [3], [7].

Jídelní lístek

Z historie víme, že nejstarší jídelní lístek pochází z Mezopotámie. Jednalo se o hliněnou destičku, na které byla zobrazena nabídka tehdejších sýrů a mléka. Jídelní lístky, které se začínaly podobat těm, co známe dnes, byly poprvé použity při slavnostních hostinách v 15. století.

Jídelní lístek restaurace hosta ovlivňuje a hodně pomůže prodeji služeb a to nejen nabídkou jídel, ale i jeho vzhledem. Dobře zpracovaný a navržený jídelní lístek je

vizitkou každého gastronomického zařízení. Pastvou pro oči bývá jemně zabarvený papír s čitelným černým písmem. Ze zabarveného podkladu bude krásně vystupovat černé písmo, jež ulehčí hostovi čtení. Jídelní lístek má mít svůj řád – tzn. přehledné a prostorné nadpisy v dostatečné velikosti, rozdělené mezerami. Za zamyšlení stojí i velikost, zvolený materiál obalu i jeho vnitřku.

Rozvržení pokrmů jídelního lístku je někdy dost matoucí. Proto musíme brát v úvahu všechny faktory na zefektivnění. Důležité je pohlídat si rozdělení pokrmů do jednotlivých skupin jídel. Tím myslíme předkrmy a polévky. Dále jídla s jednotlivými druhy masa, zeleninové pokrmy, bezmasá jídla, rybí pokrmy. Jídelníček by měl být vyrovnaný. Když je jídelní lístek přehlcený počtem pokrmů, je to komplikované jak pro zaměstnance, tak i pro hosta. Není bez zajímavosti, že průzkumy už dávno ukázaly, že host preferuje pravou stranu jídelního lístku mnohem více než levou. A třešničkou na dortu v jídelních lístcích bývají speciality dne či šéfkuchaře, které pokaždé v nabídce samozřejmě nejsou. Pod specialitou restaurace nebo specialitou samotného šéfkuchaře je skryta největší zbraň hotelu pro hosty. Samozřejmě ji naznačuje i jiná cenová relace.

Gastronomické provozovny rozhodují, vyjde-li jídelní lístek i v jiném než českém jazyce. Standardy dnes určují angličtinu, ale pokud do objektu přichází klientela určitých národností, mělo by vedení reagovat, pokud možno, v souvislosti s poptávkou.

Jídelní lístek musí obsahovat název podniku, datum nebo dobu platnosti, názvy pokrmů, nápojů, cenu, hmotnost masa a přání dobré chuti.

K jídelnímu lístku máme i doplňkové jídelní lístky. Ty mají za úkol upoutat hostovu pozornost. Doplňkovými jídelními lístky myslíme nápojový lístek, lístek s dezerty a zákusky, lístek s pokrmy pro děti. Lístky slouží k většímu prodeji těchto surovin, ale také k lepší orientaci hosta v možnostech nabídky hotelu. [3], [7].

1.6.1 Jiné způsoby stravování v hotelu

Většina hotelů nabízí i jiné způsoby občerstvení, mimo svou hotelovou restauraci. V nabídce jiných druhů občerstvení můžeme očekávat lobby bar, noční bar s hotelovou vinárnou nebo kavárnou, pokud jimi hotely disponují. V dnešní době je i Room servis a minibar samozřejmostí.

Začneme u minibaru. Ten nalezneme skoro v každém pokoji. Jedná se o malou ledničku vestavěnou ve skříni, která nabízí alkoholické i nealkoholické nápoje a drobné

pochutiny. Host si může z minibaru brát produkty průběžně celý den. Pokojská služba doplňuje zkonsumované zboží a odebrané zapisuje k účtu pokoje, který host platí až při odjezdu.

Room service najdeme u pokojů vyšších tříd. Ve větších hotelích se nabízí tato služba nepřetržitě, ale u menších je časově omezena. Nabídku těchto služeb najdou hosté na pokoji v několika jazycích. Obsluha, která tuto službu zajišťuje, je jiná než obsluha v restauraci. Objednávku si host vyřídí pomocí hotelového telefonu. Ceny pokrmů v těchto službách jsou vyšší než v hotelové restauraci. Poplatek za službu se pohybuje mezi 10 až 20 % z celkové ceny. Všechny tyto příplatky jsou uvedeny v lístku služeb.

Kavárna se zaměřuje na prodej tepelně upravených nápojů, spojených s možností výběru dezertů a různých zákusků, ale také na pokrmy bez tepelné úpravy, až na občasnou výjimku teplých jídel. Vybavení kavárny je designem uspořádáno tak, aby se tu host cítil spokojeně i po dlouhém pobytu.

Vinárna se zaměřuje na speciální prodej, širokou škálu druhů vín. S vinárnou se spojují pokrmy jak teplé, tak studené kuchyně. Vybavení je zaměřeno spíše na noční život, často s tanečním parketem a možností vystoupení živé hudby.

Noční bar nám nabídne prodej alkoholických a nealkoholických nápojů, míchaných nápojů i s nabídkou slaných pochutin. Zařízený bývá jako klub na poklidné posezení.

Lobby bar je určený k rychlému občerstvení v příjemném prostředí, slouží i na soukromé setkání či firemní jednání. [3], [7].

Technický úsek

V tomto úseku se pracuje na údržbě zařízení interiéru i venkovního prostoru. Kontroluje a zabezpečuje bezproblémový provoz hotelu. Pravidelná údržba šetří peníze zaměstnavateli zařízení a také udržuje kvalitní standardy hostům. Zaměstnanec má stejný nárok jako host požádat o údržbu prostor.

Na této pozici nalezneme mistra nebo vedoucího údržby. Záleží na velikosti hotelu, zda jeden zaměstnanec zvládne více pracovních pozic nebo je každá pozice samostatná. Zaměstnancům technického úseku slouží zařízená dílna. Zde mohou pracovat a také si uskladnit své pracovní pomůcky.

Dalšími úseky může být personální oddělení, obchodní oddělení, finanční oddělení a jiné. V hotelu a restauraci U Vychopňů tato oddělení nemají. Provozovna není tak velká a tyto pozice většinou zastává jeden, maximálně dva lidé z provozu. [3].

1.7 Doplnkové služby hotelu

1.7.1 Sportovně rekreační služby

Jde o aktivitu spojenou s přírodou, nebo je u hotelu uměle vybudované sportoviště sloužící k provozování různých sportů, k rekreaci i k zábavě. Pokud má hotelové zařízení v blízkosti alespoň jednu z výše uvedených variant, je to pro hotel velké plus. Mnoho hotelů takové zařízení samo vlastní nebo naváže spolupráci s vlastníkem sportoviště.

Poskytování těchto služeb umožňuje hostům ještě lépe trávit volný čas. Hotel často nabízí různé rekreační balíčky, lze je ale získat i jednotlivě. [7].

1.7.2 Společenské a zábavné služby

Tyto služby nabízejí vyžití v kulturním a společenském duchu. V hotelovém zařízení mohou být nabízeny za poplatek, bývají i neplacené. Nejedná se jen o kulturní a společenské vyžití, jde i o komunikaci s novými lidmi ve společnosti, rekreaci hostů a hlavně o zábavu.

Služby tohoto typu jsou nabízeny hostům s delším pobytem, záleží i na umístění a na kultuře dané oblasti. [4], [7].

1.7.3 Wellness služby

Wellness služby jsou hosty velmi vítány. Pod slovem wellness si každý zákazník představí relax a klid. Tyto aktivity naladí člověka do mimořádně dobré pohody. Jde o rovnováhu mezi tělesným a duševním stavem a udržování lepšího zdraví jedince. V dnešní době se stále zvyšuje poptávka po těchto službách.

Zařízení wellness nenalezneme už jen v lázeňských městech, ale i v provozovnách mimo lázeňské oblasti. Wellnes se nabízí i na krátké pobyty jako je víkend nebo prodloužený víkend. [7].

1.7.4 Kongresové služby

Jsou předem naplánované, dokonce často i rok dopředu. Jsou určeny ke zpříjemnění a uspokojení požadavků účastníků na těchto akcích. Tyto akce, které jsou dlouho dopředu plánované, mají naplánovaný i celý program. Program začíná odbornou částí a poté je propojený s doprovodnými akcemi. Buď těmi, co může nabídnout hotel, nebo existuje funkce - speciální organizátor kongresových akcí. Služby mohou být informační, ubytovací, stravovací, společensko-zábavní i jiné.

Na kongresové služby v dnešní době jsou zaměřena konkrétní kongresová hotelová zařízení. U nás máme i cestovní kanceláře, které obstarávají kongresové akce. Na poskytnutí kongresových služeb jsou zapotřebí a vyžadovány speciální materiálně technické podmínky. [4], [7].

1.8 Shrnutí teoretické části

První část bakalářské práce se opírala o literární zdroje. Byl nastíněn původ hotelnictví a gastronomie. A rovněž byly definovány s nimi spojené služby a zásady, kterými bylo důležité se řídit, aby byli podnikatelé úspěšní. Poté bylo pojednáno o vzniku gastronomie samotné, která byla původně rozdělena do určitých oborů a v začátcích nebyla taková, jak ji známe teď.

Muselo se myslet i na jiné druhy stravování a díky tomu začaly vznikat tržnice s čerstvými potravinami, které si lidé tak oblíbili, že jsou velkým hitem i dnes. Pro společnou komunikaci a zároveň kvalitní gastronomický zážitek vznikaly kavárny. Ty se od samotného vzniku neustále snaží vylepšovat své služby i design. Na trhu je velice moderní vlastnit nebo pronajímat si kavárnu a čím víc se tato liší od jiných, tím je zajímavější pro hosta.

Jak se gastronomie stále zdokonalovala, začalo se věnovat více pozornosti hotelové gastronomii. Aby tato byla kvalitní, byla zavedena pravidla, podle kterých se hotely hodnotily. Michelin byl ten, který zavedl „guide book“. To napomohlo samotnému vzniku hotelů, které se díky rozmachu železnic, a tudíž většímu množství cestujících, začaly rychle rozvíjet. Hotely se stavěly na strategických místech, kde se často shromažďovali lidé. Předchůdcem hotelů byly hostince různé kvality, které byly podle ní ve městech označeny. V některých se čepoval alkohol, v některých se mohl host i ubytovat. Ale už tehdy musely hotely dodržovat pravidla, která určovalo vedení města.

Dále bylo rozvedeno základní dělení hotelů podle kategorií, kvality, velikosti, zařízení, umístění. Nabízely se pokoje v několika kategoriích, host měl již tehdy širší škálu možností.

Každé hotelové zařízení má svou organizační strukturu. Zaměstnanci podle svých pozic tak vědí, co je náplní jejich práce. Pozice v organizační struktuře jsou blíže specifikovány v kapitolách této práce.

Hlavním pilířem hotelu je ubytovací úsek, kam spadá front office a stravovací úsek. Tyto úseky jsou ještě dále děleny na menší. Do ubytovacího úseku jsou zahrnovány služby recepce, mezi housekeeping je zahrnována práce pokojských. Stravovacím úsekem je především kuchyně a restaurace. Do něho je zahrnuta práce kuchařů, číšníků a plnění úkolů s těmito pozicemi spojené. Vyčísleny jsou ty nejdůležitější, ostatní jsou blíže uvedeny v jiné kapitole.

Hotely mohou nabízet i doplňkové služby, tím je jejich kvalita vyšší. V části zaměřené na tuto oblast jsou vypsány všechny typy služeb, které hotel může poskytnout svému zákazníkovi.

2 Charakteristika aktuálního stavu hotelového a restauračního zařízení U Vychopňů

2.1 Historie a okolí města Vsetín

Město Vsetín je nazýváno srdcem Valašska. Název Valašsko dali kraji původní obyvatelé Valaši, kteří přišli do těchto míst v 16. století z Rumunska. Usadili se zde jako pastevcí koz a ovcí. Symbol ovce zdobí dodnes znak města Vsetína a městský prapor.

První zmínky o kraji se nacházejí již na přelomu 13. a 14. století, ale hornatá krajina s hlubokými lesy tehdy nebyla ještě obydlena.

Vsetín se rozkládá v údolí po obou březích Vsetínské Bečvy, na východním okraji České republiky, mezi pohořím Javorníky, Vsetínskými a částečně Hostýnskými vrchy.

Je to právě krásná okolní příroda, která láká do města a jeho okolí množství turistů, rekreantů a sportovců - hlavně cyklistů a lyžařů. Kousek od města začíná Chráněná krajinná oblast Beskydy.

Původní Vsetín vznikl na pravém břehu řeky Bečvy, na kopci, před více než sedmi sty lety. Nazývá se Horní Město. Historická budova renesančního zámku, dříve gotické tvrze, byla ve 30. letech 19. století částečně přestavěna v duchu tehdy moderního klasicismu. Během let jej vlastnilo několik majitelů. Mezi nejznámější patřil Albrecht z Valdštejna, který jej získal sňatkem s Lukrécie z Landeka. Po třicetileté válce byl jeho majetek zkonfiskován. Protože Valaši byli převážně evangelíci, nebyl ve Vsetíně majitel zvláště oblíben, neboť propagoval katolickou víru. Posledními majiteli zámku se stali Marie Baťová a její syn Tomáš. Po Únoru 1948 přešel zámek do vlastnictví státu.

Dnes je v zámecké budově umístěno Okresní vlastivědné muzeum Vsetín se stálými muzejními expozicemi. Často jsou zde pořádány krátkodobé výstavy. Mramorový sál muzea je využíván k mnoha kulturním akcím, hlavně koncertům. Konají se zde také slavnostní akce městského úřadu, na zvláštní žádost se na zámku mohou obyvatelé Vsetína nechat oddat.

Od roku 2003 lze navštívit zámeckou věž, která poskytne krásný výhled na Vsetín a okolí.

V blízkosti zámku, oddělen malým parčíkem, stojí farní kostel Nanebevzetí P. Marie s barokní věží.

Z opačné strany zámku se nachází bývalá Stará radnice, která slouží po rekonstrukci v 90. letech 20. století jako obrazová galerie a zasedací síň. Hned vedle byla postavena známým vsetínským architektem Michalem Urbánkem Nová radnice, dnes hotel.

Významnou stavební památkou Horního Města je budova zvaná Maštaliska. Její část sloužila za Albrechta z Valdštejna jako hospodářské zázemí zámku - byly zde umístěny stáje pro 50 koní, proto název Maštaliska. Později tato budova byla využívána k nejrůznějším účelům - lazaret, měšťanská škola, byty a jiné. Značně opotřebovaná, zchátralá budova byla na počátku 21. století díky dotacím z EU zrekonstruována. Dnes nádherně opravená budova s cimbuřím a nárožními věžičkami slouží jako Podnikatelský inkubátor na pomoc začínajícím podnikatelům, dále je zde umístěno Centrum transferu technologie a také jsou zde konány různé kulturní a společenské akce.

Před Maštalisky je umístěn památník sochaře Zdeňka Němečka - Rebel - vzpomínka na valašská povstání za třicetileté války.

Za zmínku stojí ojedinělá barokní kašna před budovou Staré radnice. Na počátku 20. století, kdy byl zřízen městský vodovod, byla kašna opatřena vodotryskem.

Palackou ulicí kolem Maštalisek a dvou evangelických kostelů se dá přijít k budově bývalé Občanské záložny, která byla vystavěna již zmiňovaným architektem Michalem Urbánkem v novorenesančním slohu. Budova je zajímavá tím, že v době její výstavby navštívil architekta jeho přítel, malíř Mikoláš Aleš, který navrhl pro fasádu sgrafitovou výzdobu: dva žánrové valašské výjevy - dvacet vlysových návrhů mezi římsu a menší figurální kresby ve skutečné velikosti. Na omítku domu byly přeneseny sgrafitářem Josefem Bosáčkem z Plzně. Nápis Občanská záložna je renesančním písmem. Tato Alšova sgrafita se stala jeho jedinou památkou nacházející se na Moravě. Kousek dál se dá přejít po mostě na druhý břeh Bečvy a dostat se na Dolní náměstí.

V jeho nejvyšší moderní prosklené budově je umístěna Masarykova knihovna. V přízemí knihovny se nachází Informační středisko, vybavené spoustou materiálů o Vsetíně a jeho okolí. K dispozici je zde výpočetní technika, dají se zde zakoupit suvenýry, nebo i vstupenky na kulturní a sportovní akce Vsetína.

Z významnějších budov Dolního náměstí stojí za pozornost funkcionalistická budova Komerční banky, která sousedí s nově opraveným Lidovým domem. Divadelní sál budovy slouží vsetínským ochotnickým souborům, hudebním skupinám apod. Za povšimnutí stojí bývalý měšťanský dům číslo 339, tentokrát vyzdobený sgrafity známého valašského malíře Jana Kobzáně. Dnes je v domě lékárna. Architektonicky zajímavý je na náměstí bývalý obchodní dům s látkami - Rodinger.

Oddechovou zónou náměstí je nově zrekonstruovaný parčík s lavičkami. Ostatní budovy na náměstí slouží jako banky, restaurace, obchody. Ulicí Svárov se přichází k budově Městského úřadu Vsetín a Kulturnímu domu, v jehož velkém i malém sále se hraje divadlo, znějí tu koncerty, jsou pořádány plesy a jiné společenské i komerční akce.

Z Horního Města vede také dlážděný chodník kolem kostela, zalesněným svahem k řece Bečvě. Lávkou přes Bečvu se přichází do městského parku, tzv. Panské zahrady s rybníčkem a altánkem, která je oblíbeným místem pro odpočinek, kulturní i společenské akce. Na park navazuje sportovní areál, ve kterém se nachází tenisové kurty a fotbalový stadion. V severní části park sousedí s náměstím Svobody, které nese název podle Památníku osvobození města Vsetína. Na náměstí jsou postaveny budovy Masarykova gymnázia, střední zdravotní školy, hotelu Vsacan a obchodní centrum.

Dále se přichází ke vsetínskému vlakovému a autobusovému nádraží. Budova nádraží nepatří mezi chloubu města, jsou však již připraveny projekty na jeho přestavbu. V současné době se před nádražím dostavuje obchodní a gastronomické centrum nazvané Galerie.

Od nádraží směrem k sídlišti Ohrada se dá přijít ke vsetínské poliklinice a okresní nemocnici. V létě roku 2018 byl v nemocnici otevřen nový, nejmoderněji vybavený pavilon interny.

V okrajových sídlištích Vsetína sídlí 4 základní a několik mateřských škol. Kromě dvou jmenovaných středních škol mohou žáci ve Vsetíně studovat na střední průmyslové škole, Střední škole Josefa Sousedíka a jedné soukromé střední a vysoké škole zvané Kostka.

K největším zaměstnavatelům v průmyslu patřily dříve státní firmy Zbrojovka, MEZ, Pozemní stavby, OSP, Iriša a sklárny. V současné době zůstala ze jmenovaných jen Iriša, která je nejen ve Vsetíně, ale i za hranicemi republiky známa výrobou vánočních ozdob. Dnes se v areálech bývalých státních firem nachází mnoho soukromých

subjektů, některé pokračují ve výrobě, která byla zavedena již před rokem 1989. Z nejznámějších jsou: Austin Powder, Wocco, Indet, Tes a jiné.

Na okraji Vsetína, v místě zvaném Bobrky, se rozvíjí průmyslová zóna s mnoha dalšími firmami.

Ze známých osobností Vsetína lze jmenovat vynálezce a průmyslníka Josefa Sousedíka, zpěvačku Jarmilu Šulákovou, ze současných známých osobností herečku Elišku Balcerovou a Romana Vojtka.

Klienti hotelu U Vychopňů mohou trávit volný čas a sportovně se vyžít v blízkosti hotelu i v širokém okolí.

Přímo od hotelu se mohou vydat kolem Valovy skály, Velkým Skalníkem po turistické značce přes Dušnou, až na Vsacký Cáb a dále Vsetínskými vrchy na Soláň. Odtud do známého rekreačního centra Velké Karlovice. Cyklisté mohou využít cyklostezku, která se táhne celým městem až do Velkých Karlovic. Trasa kopíruje tok řeky Bečvy. Mezi pamětihodnosti Velkých Karlovic patří dřevěný kostel P. Marie Sněžné, je postaven technikou sroubení, bez spojovacího kovového materiálu.

Celá oblast horního toku Bečvy, od obce Nový Hrozenkov až po státní hranice se Slovenskem je v zimě rájem lyžařů, v létě turistů. V této oblasti je mnoho penzionů, typických valašských dřevěnic a hotelů s wellness. Do povědomí obyvatel České republiky se tento kraj dostal také tím, že se zde natáčel televizní seriál Doktor Martin a známý film Děda.

V blízkém okolí Vsetína, na všechny světové strany, se nachází mnoho dalších přírodních krás a pamětihodností. Zaměstnanci recepce Hotelu a restaurace U Vychopňů svým klientům rádi a ochotně poradí, kde strávit volný čas tak, aby si odnesli ze svého pobytu co nejvíce sportovních, kulturních a společenských zážitků. [8].

2.2 Historie Hotelu a restaurace U Vychopňů

V dávné historii se nacházel na místě dnešního hotelu starý velebný mlýn, který nebyl ničím výjimečný ani speciální. Od roku 1884 o mlýn začal mít zájem pan Vychopeň, který si jej chtěl odkoupit. Zamýšlel s mlýnem aktivity, které byly spojeny s hotelovými službami. Po krátkém čase pan Vychopeň dostal darem povolení k provozování hostinské činnosti. Podnik, který odkoupil, se následně začal rozrůstat a zdokonalovat

své služby. Stal se známým po celém městě. Je známo, že byl oblíben i našim prvním prezidentem T. G. Masarykem. Díky tomu se zde konala významná setkání. Mezi nejnámější patří předvolební shromáždění roku 1911, kdy byl zvolen T. G. Masaryk poslancem Říšské rady.

Zpočátku nebyl podnik provozován jako hotel, ale sloužil pouze pro občerstvení. V 90. letech 20. století nastala změna. Podnik byl rozšířen o službu hotelovou a od té doby je i tak provozován.

Zhruba před dvěma lety proběhla rychlá rekonstrukce, byla přistavěna nová část restaurace s terasou, byly provedeny renovace pokojů a venkovní úpravy. [9].

2.3 Rozdělení zařízení

Aktuální podoba hotelu je taková, že hotel a restaurace byly přizpůsobeny nekuřáckým zákazníkům. Podnik je rozdělen na pivnici, jídelní část a novou restauraci. V letních obdobích jsou k dispozici dvě prostorné terasy. Pro dokonalé vyžití všech návštěvníků hotelu je tu i hřiště pro nejmenší děti

Rozdělení hotelu není jen funkční, ale i stylové. Pivnice je zařízena v tradičním venkovském stylu s velkým krbem, který navodí vždy příjemnou a hřejivou atmosféru. U všech typů společenských akcí jako jsou svatby, rodinné oslavy, firemní večírky apod. je pivnice využívána jako taneční parket.

Jídelní část slouží ke konání akcí, jako jsou rodinné akce, slavnostní obědy, svatby, školení nebo pracovní schůze a pracovní jednání. V této části je místo pro 52 osob. Pro menší sešlost slouží v nabídce salónek, který má kapacitu 14 osob a je zařízen ve stejném duchu jako pivnice.

Kontrast tvoří nová restaurace, která dominuje noblesou a přitom je její styl jednoduchý.

U nové restaurace jsou k dispozici i nové zahrádky. Tyto prostory slouží k dennímu provozu. I přes jednoduchý a přírodní styl se jedná o příjemné a kvalitní prostředí.

Venkovní prostor nabízí přístřešek pro různé využití. Jsou zde konány svatební obřady, v létě je místo využíváno ke grilování, různým regionálním akcím apod.

2.4 Organizační struktura

Jeden z majitelů je samotný ředitel podniku. Majitelé podnik vedou, určují základní fungování hotelu a restaurace. Jmenují zaměstnance na důležité posty ve firmě. Zařizují technologické postupy, vymýšlí a realizují nové postupy. Určují základní filozofii hotelu a restaurace. Do jejich kompetence patří jednání s úřady a všechny právní záležitosti. Dále strategické rozhodování ohledně financí a schvalování investic. Řídí a organizují fungování hotelu a restaurace.

Ředitel má svou asistentku, která se mu pomáhá při práci tak, aby ředitel měl čas na důležitější úkoly nebo problémy. Hlavním cílem je, aby firma prosperovala a byl nastaven systém, který uspokojí jak zaměstnance, tak zákazníky.

Úsek personalistiky má za úkol dobře vybrat a zajistit odpovídající fungování zaměstnanců. Mít zaměstnance naučené tak, aby každý zaměstnanec věděl, jaká jsou jeho nejen práva, ale i povinnosti v pracovním provozu. Také se starají, aby byla v pořádku všechna elektronická komunikace jak mezi zaměstnanci, tak klienty. Personalista musí vytvářet statistiky za určité období, kontrolovat provoz a zjišťovat nedostatky v chodu, na které narazí, či je na ně upozorněn od zákazníků. Hlavním cílem jeho práce je, aby hotel měl kvalitní personál.

Marketingový úsek musí neustále prozkoumávat trh, aby bylo zajištěno to, co zákazníci potřebují. Aktivně propagovat svoje zařízení, aby hosté věděli, jak se k hotelu dostat a co od něj mohou očekávat. Dále je tímto úsekem zajišťována elektronická propagace na sociálních sítích a údržba webových stránek. Je třeba, aby příjmy byly vyšší než výdaje.

Finanční úsek zajišťuje řádné vedení hotovosti a další platby v kase. Vystavení a přijímání faktur dle platné legislativy, vedení fakturace. Všechny pokladní výdaje musí být řádně vedeny. Jsou to jak výdaje po nákupu od dodavatelů, tak všechny ostatní. Účtuje se dle platné legislativy. Inventury financí a majetku se vedou pravidelně k 30. prosinci každý rok. Inventury ve skladu je potřeba dělat častěji, minimálně jednou za měsíc, vždy k poslednímu dni v měsíci. Velmi důležité je bezpečně a správně odvádět peněžní hotovost na účet do banky. Hlavním cílem je, aby finance a majetek byly zcela pod kontrolou a účetnictví bylo řádně vedeno.

Hotelová část má svého zástupce a ten zodpovídá za perfektně odvedené služby hotelu a jiné služby s hotelem spojené. V hotelové části je i funkce recepčního, jelikož hotel

patří mezi menší. V tomto hotelu je recepce spojena s restaurací. Funkci recepčního zastává každý číšník. Jejich práce obnáší ubytování hostů, vyřizování rezervací, check-in, check-out, vyřízení plateb a předání klíčů. Pod hotelovou část patří i housekeeping služby, rozdělené do pozic. Vedoucí těchto služeb dohlíží a zodpovídá za čistotu a vzhled hotelu. Pokojská zodpovídá za správně uklizené prostory hotelu a pokojů. Cílem je, aby byl spokojený zákazník, protože je-li spokojený zákazník, opět se vrátí.

Za kuchyňský provoz zodpovídá vedoucí kuchyně, který je v daném případě i šéfkuchařem, rozděluje rozpis směn a snaží se o bezproblémové fungování kuchyně jak mezi zaměstnanci, tak i mezi kuchyní a zákazníky v restauraci. Šéfkuchař musí mít svého zástupce, který se stará o bezproblémový chod své směny. Šéfkuchař, zástupce i kuchaři se zabývají přípravou pokrmů. Pomocná síla pomáhá udržet pořádek na pracovišti a stará se o přípravné práce v kuchyni. Cílem jsou opět kvalitně, ekonomicky a efektivně připravená jídla.

Obsluha má svého vedoucího, jinak řečeno vrchního. Ten musí mít na směně perfektně zaučené zaměstnance, zodpovídá za fungování obsluhy, přípravu restaurace před provozem, objednává zboží a dohlíží na sklad. Vedoucí směny zastupuje vrchního ve všech zmíněných aktivitách. Číšníci se musí vždy profesionálně a příjemně chovat k hostům.

Je nutné, aby si hotel a restaurace udržely svou danou kvalitu a nepřišly tak o dobrou pověst. Kvalita se dá zlepšit i interním vzděláváním zaměstnanců, neboť když se zaměstnanec zdokonaluje v tom, co dělá, je lepší nejen pro trh, ale zároveň i pro svého zaměstnavatele. Hlavním cílem je, aby hotel a restaurace neustále zlepšovaly své služby a jejich personál byl co nejprofesionálnější.

Noví zákazníci a udržení si pověsti se prolíná s předchozím odstavcem, kdy hotel a restaurace musí udržovat své nastavené standarty a jen je zlepšovat. Nové zákazníky může nalákat aktivita hotelu a restaurace, nebo články v novinách. Důležité je, aby se zachovala kvalita a nových zákazníků jen přibývalo.

2.4.1 Valná hromada

Hotel a restaurace U Vychopňů má daňového poradce a ten jednou za rok svolává, vždy k 30. červnu, valnou hromadu, které musí být přítomni vždy všichni společníci. Důležitým bodem řešení schůze je projednat, zda podnik od minulého setkání prokazuje

ztrátu, či zisk. Dalším bodem může být jakákoliv změna účastníků, jednatelů a společníků. Z této schůze je vždy vyhotoven zápis, který je později zveřejňován.

2.4.2 Top management

Hotel a restaurace patří několika společníkům jako je SERVIS CLIMAX a.s., Dušan Machala a Petr Samsonek. Pan Machala a pan Samsonek jsou denně přítomni v hotelu a restauraci.

2.4.3 Ředitel hotelu

Ředitelem hotelu je pan Dušan Machala. Vždy je společensky oblečen a upraven. Má skvělé komunikační schopnosti a v oboru hotelnictví a gastronomie znalosti na vysoké úrovni. Je zodpovědný za celý chod hotelu a restaurace a potrpí si na kvalitu. Skvěle umí vést lidi a motivovat své zaměstnance. Zodpovídá za všechny úseky, kterými hotel a restaurace disponuje. Schvaluje objem objednávek, některé sám i realizuje. Jelikož je hotel menší kapacity, se svou stálou klientelou se zná natolik dobře, že je připraven tyto po příjezdu osobně přivítat.

Zaměstnává a řídí práci vedoucího pro ostatní zaměstnance. Stará se o hledání a přijímání nových zaměstnanců. Donedávna se aktivně zapojoval do role šéfkuchaře, na kterou si nyní našel velkého pomocníka, Petra Samsonka, který je v současnosti vedoucím v oblasti kuchyně a obsluhy.

Je známo, že ředitel hotelu se k zaměstnancům chová mile, je veselý a přátelský k ostatním členům společnosti, k zaměstnancům a všem klientům. Problémy řeší profesionálně a s chladnou hlavou.

V hotelu se snaží navodit příjemnou, rodinnou atmosféru jak pro hosty, tak i mezi zaměstnanci.

Event manager

V hotelu se koná spousta společenských událostí. U Vychopňů jsou nejžádanější svatby, oslavy a večírky. Event manager komunikuje se zákazníkem a vyslechne jeho požadavky, poradí mu, navrhne způsob řešení, který uspokojí jak zákazníka, tak dodrží standard hotelu. Služby zákazníka nemusí vždy být úplně splněny. Hotel nenabízí nic pod jeho úroveň. Managers se účastní všech akcí, musí sestavovat plán a obstarávat

obsahu, dohlížet na bezproblémový chod akce a všechny možné závady vyřešit bez jakéhokoliv omezení. V hotelu tuto pozici vykonává dvojice pánů Machala a Samsonek.

Propagace hotelu je velice minimalistická, není do očí bijící. Loga firmy jsou na pracovních oděvech, ubrouscích či prostírání. Další propagace je v okolí Vsetína, kde mohou být viděny billboardy. A také na webových stránkách, které jsou velice přehledné, s možností virtuální prohlídky celého hotelu a restaurace a samozřejmě i pokojů. Hosté mohou nahlédnout do pokojů a pokud se jedná o nové zákazníky, vybrat si své ubytování.

2.5 Ubytovací úsek

Ubytovací zařízení Hotelu a restaurace U Vychopňů spadá do kategorie malých hotelů tj. do 50 hotelových pokojů. Hotel nabízí 13 pokojů k přechodnému ubytování. Díky počtu pokojů nad 10 splňuje podmínky o hotelech. Hotel vlastní pokoje jednolůžkové a dvoulůžkové. Téměř všechny jsou zrekonstruovány. U některých pokojů je možnost přistýlek. Hotel a restaurace je přihlášen do klasifikace Hotelstars, v níž mu bylo poctivě přiděleno tříhvězdičkové ohodnocení. Až proběhne poslední rekonstrukce zbylých objektů, je dost pravděpodobné, že hodnocení se ještě zlepší.

V nabídce hotelu jsou jednolůžkové pokoje deluxe s balkonem, nebo výhledem do zahrady. Dále dvoulůžkové pokoje s manželskou postelí nebo oddělenými postelemi a balkonem, nebo deluxe s manželskou postelí anebo pokoje standard s manželskou postelí. Dále apartmány s manželskou postelí nebo oddělenými postelemi, přistýlkou a velkou koupelnou. Na vybavení konkrétních pokojů se v bakalářské práci zaměří níže.

V následující tabulce budou znázorněny názvy pokojů a možnost ubytování za určitý finanční obnos a nastíněna maximální kapacita pokoje podle počtu osob. Cena je znázorněna v korunách českých a uvádí poplatek za jednu noc se snídaní. Všechny pokoje jsou velmi kvalitně vybaveny. Přínosem je umístění hotelu v klidné části města Vsetína. Tyto ceny vzhledem ke kvalitě jsou tou nejlepší volbou. Nikde v okolí Vsetína zákazník nedostane víc než zde.

Obr. 2. 1 Ukázka pokoje č. 4



Zdroj:[9]

Obr. 2. 2 Ukázka pokoje č. 8



Zdroj:[9]

Obr. 2. 3 Klidová část



Zdroj:[9]

Obr. 2. 4 Koupelna



Zdroj:[9]

Tab. 2.1 Ubytovací pokoje rozdělené dle počtu osob / cena za jednu noc

Název	1 osoba	2 osoby	3 osoby	4 osoby
Pokoj č. 1	1 800,-	2 200,-	2 600,-	3 000,-
Pokoj č. 2	1 400,-	1 800,-		
Pokoj č. 3	1 400,-	1 800,-		
Pokoj č. 4	1 600,-	2 000,-	2 400,-	2 800,-
Pokoj č. 5	1 600,-	2 000,-	2 400,-	2 800,-
Pokoj č. 6	1 400,-	1 800,-		
Pokoj č. 7	1 500,-	1 900,-		
Pokoj č. 8	1 500,-	1 900,-		
Pokoj č. 9	1 100,-			
Pokoj č. 10	1 800,-	2 200,-	2 600,-	3 000,-
Pokoj č. 11	900,-			
Pokoj č. 12	1 100,-	1 400,-		
Pokoj č. 14	1 100,-	1 400,-		

Zdroj: [9].

2.5.1 Bližší specifikace pokojů

Pokoj č. 1

Dvoulůžkový pokoj, ve kterém je možno rozdělit lůžka a který má i samostatnou oddychovou část. Na pokoji nalezneme rozkládací pohovku pro dvě osoby. Dále se zde nachází koupelna s velkou rohovou vanou, WC, bidetem. K vybavení koupelny patří základní hotelová kosmetika. Také se zde nachází pevné internetové připojení, wifi a TV i se zahraničními kanály, minibar.

Pokoj č. 2

Dvoulůžkový pokoj, ve kterém je možno rozdělit lůžka. S velkou koupelnou a rohovým sprchovým koutem, WC a základní hotelovou kosmetikou. Pevné internetové připojení, wifi a TV i se zahraničními kanály, minibar.

Pokoj č. 3

Dvoulůžkový pokoj, ve kterém je možno rozdělit lůžka. S velkou koupelnou a rohovým sprchovým koutem, WC a základní hotelovou kosmetikou. Pevné internetové připojení, wifi a TV i se zahraničními kanály, minibar.

Pokoj č. 4

Dvoulůžkový pokoj, ve kterém je možno rozdělit lůžka a který má samostatnou oddychovou část. Na pokoji nalezneme rozkládací pohovku pro dvě osoby. S velkou koupelnou a rohovým sprchovým koutem, WC, bidetem a základní hotelovou kosmetikou. Pevné internetové připojení, wifi a TV i se zahraničními kanály, minibar.

Pokoj č. 5

Dvoulůžkový pokoj, ve kterém je možno rozdělit lůžka a který má samostatnou oddychovou část. Na pokoji nalezneme rozkládací pohovku pro dvě osoby. S velkou koupelnou a rohovým sprchovým koutem, WC, bidetem a základní hotelovou kosmetikou. Pevné internetové připojení, wifi a TV i se zahraničními kanály, minibar.

Pokoj č. 6

Dvoulůžkový pokoj, ve kterém je možno rozdělit lůžka. S velkou koupelnou a rohovým sprchovým koutem, WC a základní hotelovou kosmetikou. Pevné internetové připojení, wifi a TV i se zahraničními kanály, minibar.

Pokoj č. 7

Dvoulůžkový pokoj, ve kterém je možno rozdělit lůžka. S velkou koupelnou a rohovým sprchovým koutem, WC a základní hotelovou kosmetikou. Pevné internetové připojení, wifi a TV i se zahraničními kanály, minibar.

Pokoj č. 8

Dvoulůžkový pokoj, ve kterém je možno rozdělit lůžka. S velkou koupelnou a rohovým sprchovým koutem, WC a základní hotelovou kosmetikou. Pevné internetové připojení, wifi a TV i se zahraničními kanály, minibar.

Pokoj č. 9

Jednolůžkový pokoj s velkou koupelnou a rohovým sprchovým koutem, WC a základní hotelovou kosmetikou. Pevné internetové připojení, wifi a TV i se zahraničními kanály, minibar. Součástí pokoje je terasa s posezením, situována na východ.

Pokoj č. 10

Dvoulůžkový pokoj, ve kterém je možno rozdělit lůžka v ložnici. Na pokoji se nachází obývací část s rozkládací pohovkou pro dvě osoby. Opět s velkou koupelnou a rohovým sprchovým koutem, WC, bidetem a základní hotelovou kosmetikou. Pevné internetové připojení, wifi a TV i se zahraničními kanály, minibar. Součástí apartmánu je terasa s posezením situována na východní stranu.

Pokoj č. 11

Jednolůžkový pokoj s koupelnou a rohovým sprchovým koutem, WC a základní hotelovou kosmetikou. Pevné internetové připojení, wifi a TV i se zahraničními kanály.

Pokoj č. 12

Dvoulůžkový pokoj bez možnosti oddělení postelí. Koupelna s rohovým sprchovým koutem, WC a základní hotelovou kosmetikou. Pevné internetové připojení, wifi a TV i se zahraničními kanály.

Pokoj č. 14

Dvoulůžkový pokoj bez možnosti oddělení postelí, s koupelnou a rohovým sprchovým koutem, WC a se základní hotelovou kosmetikou. Pevné internetové připojení, wifi a TV i se zahraničními kanály.

Na pokojích nalezneme informační knihu, nabídku a ceník služeb. Je zde k dispozici blok na případné poznámky a propiska s logem hotelu. Nechybějí sklenice na vodu či aperitiv. U minibaru je vždy přiložený seznam, kde si hosté mohou zaznačit svou útratu, kterou při odjezdu nahlásí na recepci. Všechny pokoje jsou nekuřácké jako celý komplex hotelu. Označení pokojů se nachází v horní části dveří. Hotel a restaurace U Vychopňů má třináct ubytovacích jednotek, ale na označení pokojů nevidíte číslo třináct. Kvůli pověrám bylo číslo vynecháno a je nahrazeno číslem čtrnáct.

2.5.2 Evakuace

Po celém objektu jsou rozmístěny platné evakuační plány. V pokojích, hned ve vstupní hale, je pověšen zarámovaný evakuační plán. Na bezpečí bylo dbáno i při výběru vstupních dveří do pokojů, které jsou vybaveny protipožární ochranou. Podobně jsou na tom chodby a spojovací místnosti v hotelu. Na plánech je vyznačeno, kde se právě nacházíme, kde je umístěn nejbližší přenosný hasicí přístroj a kde je požární hydrant. Směry únikových cest jsou vyznačeny velkou bílou šipkou v zeleném čtverci. Jsou zde také pravidla postupu chování jednotlivců při případném požáru. Samozřejmě proškolen o bezpečnosti je každý zaměstnanec hotelu.

2.6 Front office

Halové služby

Do hotelu se vchází přes vstupní dveře ze strany od parkoviště, u vstupních dveří si povšimneme schránky s číselným kódem. Význam této schránky bude níže specifikován. Na dveřích dále nalezneme otevírací dobu, jméno hotelu a mimo jiné jsou u dveří vždy reklamní cedule s vypsány denními či nadcházejícími akcemi.

Hotel nemá vyhrazenou část pro vstupní halu. Po vstupu do hotelu se vchází do zádveří. Díky výzdobě interiéru přírodním materiálem a obrazy je navozena příjemná atmosféra. Velká výstavní skříň s výběrem různých vín, co restaurace nabízí, dobrou náladu ještě umocní. Odtud je vedena spojovací chodba, která vymezuje cestu do restaurace, pokojů a k sociálnímu zařízení. U vstupu do restaurace je místnost, kde si host může odložit své věci a pohodlně si jít si vyřídit rezervaci. I zde v prostorách není žádný rušící element. Přírodní materiál a dekorace, klidná hudba, linoucí se z reproduktorů, a k tomu velká prosklená okna s výhledem do zahrady.

Recepce

Hotel a restaurace nemá vyhrazenou část recepce. Jelikož patří mezi menší hotely, zvládají recepci provozovat v restauraci v nové části hotelu, kde je zaměstnanec, který dělá číšníka a zároveň i recepčního. Při provozu, když přijde host požádat o rezervaci nebo ubytování, je prioritou vyjít mu vstříc a poté obsloužit ostatní hosty.

V ranních hodinách, kdy je častý check-in a check-out a ještě není hotel otevřen, pracuje zaměstnanec, který obstarává hostům vše potřebné s přihlašováním nebo odhlašováním. Organizačně zajišťuje i přípravu snídaně. Část, kde se propojuje recepce s provozem restaurace, je rozdělena na dva programy. Jeden pro hotel a druhý pro restauraci. Oba tyto programy jsou poskytovány firmou Savarin. Rezervace jsou zajišťovány online v rezervačním systému, do kterého má každý zaměstnanec vlastní přihlašovací údaje. Jsou vždy vystaveny a přijímány pouze v čase, který je volný. Důležitou informací pro uskutečnění rezervace je poskytnutí telefonního čísla. Pokud host neudá své telefonní číslo, rezervace je neplatná. Hotel spolupracuje se společností Booking.com, a proto si musí hlídat i jejich objednávky, aby se nestalo, že by nabízeli pokoje, které už jsou zrovna obydleny. Jelikož to není standardní recepce, vizuálně vypadá jen jako restaurace, kde vidíme za pultem ve vitrínách vystaven kvalitní alkohol, sklenice a nádobí na přípravu nápojů, výčep, kávovar, lednici a velký bar, který má vzor zvířecí kůže.

Pro cizince jsou připraveny karty. Host předloží platný pas, do karty doplní potřebné údaje a vše stvrdí svým podpisem.

Na hotelové recepci se může platit hotově, kartou, nebo je vystavena faktura.

Práce recepčních

Hotelová recepce funguje od 7:00 až do 22:00 každý den, ale je možné po domluvě přijet i v jiný čas, mimo stanovenou dobu. Směny na recepci jsou dány. Od 7:00 – 11:00 má směnu paní personální, která vyřizuje objednávky, snídaně, přihlašování a odhlašování hostů a také zkontroluje pokladny. Ostatní práce jsou vykonávány číšníky.

Při domluvě předem, kdy host nemůže přijet v provozní době a jedná se o pravidelného zákazníka, je možnost nachystat mu klíč do schránky u vstupu, zabezpečené číselným kódem, aby se mohl host pohodlně dostat do hotelového zařízení. Tomu předchází domluva předem, aby zákazník byl obeznámen s tím, kde najde klíč, jakým číselným kódem otevře schránku, jakým klíčem otevře dveře. Ve schránce má číslo pokoje a své

příjmení. Je to tak proto, aby při příjezdu více hostů nedošlo k nějaké záměně. Když by si host neporadil sám, na dveřích je kontakt na pana ředitele, který po zavolání přijede. Také může nastat situace, že host přijede bez ohlášení, mimo dobu otevírací, to znamená, že musí volat panu řediteli a ten podle kapacity hotelu rozhodne, zda ho přijme nebo ne.

Recepční chodí slušně oblečeni a upraveni. Nosí vkusný oděv s logem hotelu. V současné době je připravován společenský oděv pro zaměstnance, aby byli kompletně sjednoceni. Aktuální je čistá bílá košile, černé společenské kalhoty a černé boty. K hostům musí být zaměstnanci vždy vstřícní, milí a ochotní. Vstřícné, ochotné a kolegiální chování je samozřejmostí u všech zaměstnanců.

Hlavní náplní práce recepčního je přihlašování a odhlašování hosta. Při příchodu recepční hosta mile přivítá, zeptá se ho na jméno a zda byl už někdy ubytován v hotelu. Pokud je host nový, musí vyplnit registrační kartu. Poté obdrží klíče od svého pokoje a recepční mu vysvětlí, kde se jeho pokoj nachází. Dále host získá informace o tom, kde a kdy se podává snídaně. Informace obnáší i služby, které hotel poskytuje. Zákazník se dozví o možnostech zábavy v okolí. Nakonec, když už nabyl dostatek informací, popřeje mu recepční příjemný pobyt v hotelu.

Odhlášení hosta probíhá tak, že se ho recepční zeptá, zda využil nabídku minibaru a jeho útratu připíše na účet. Oznámí částku k uhrazení a zeptá se na typ platby. Platit se dá pouze v českých korunách, eurech, platební kartou, pro zaměstnavatele může být vystavena faktura. Originál faktury zůstane v hotelu a kopie se dává hostovi. Originál se ještě naskenuje a posílá se danému zaměstnavateli.

Dále recepce zajišťuje, správné osvětlení prostoru restaurace a hotelu, pouští hudbu, sepisuje denní menu, které je následně natištěno a posláno do emailu a na sociální sítě a vše zveřejňuje na webových stránkách.

Následně pomáhá připravovat snídaně a kontroluje, zda nechybí potřebné suroviny, případně je doplní ze skladu. Kontroluje poznámky k ubytování, podle potřeby jsou dotištěny registrační listy. Dle času zkontroluje, zda jsou v pořádku i venkovní prostory. Pokud je čas, pomáhá se sklizením snídaně a doplní suroviny na další snídani.

Na snídani nemusí chodit jen hosté hotelu, ale i hosté zvenčí. Cenově je platba za snídani rozdělena na studenou část za 100 Kč a teplou část snídaně za 150 Kč.

Nastoupí-li nový zaměstnanec, je třeba ho zaškolit a kontrolovat. Prostě se recepční stará o bezchybný provoz na pracovišti, průběžně provádí fakturaci.

Při počítání tržby se rozdělují zvlášť částky za ubytování a zvlášť peníze z restaurace.

Telefonická etika hotelu je velice důležitá. V hotelu je nastaven standart maximálně do pátého zazvonění vzít telefon. Při absenci jednoho z kolegů je určeno, kdo bude zodpovídat za telefon a ten ho musí vzít nejpozději do třetího zazvonění.

Na email musí být zodpovězeno do druhého dne.

Práce recepčního je hodně stresující, ale v tomto prostředí ji zaměstnanci zvládají bravurně. Jsou milí, vstřícní a ve všech směrech nápomocní. Všichni ovládají dva cizí jazyky - angličtinu a němčinu. To proto, že častými hosty jsou právě anglicky a německy mluvící lidé, kteří navštěvují pracovně vsetínské firmy.

2.7 Housekeeping

V hotelu na pozici pokojské jsou zaměstnány tři pracovnice. Jedna z nich je vedoucí pokojských a ta chodí do práce už od 6:00. Úklid zahajuje v části nové restaurace, poté se přesouvá do vstupní haly, sociálního zázemí pro hosty a zaměstnance, následují spojovací prostory a nakonec se stará o restauraci s pivnicí. I tam je proveden úklid sociálního zázemí.

Poté si vedoucí pokojských vytiskne „manžetu“, z níž vyčte, které pokoje budou ten den uvolněny, aby si mohly ostatní pokojské rozdělit práci. Pokojské zkontrolují sklady, nanosí si čisticí prostředky a čisté prádlo. Rovněž zkontrolují, zda nebylo poničeno zařízení pokojů. Vedle přípravy pokojů pro nové hosty je denně prováděn průběžný úklid všech ostatních pokojů. Všechny potřebné věci k úklidu jsou připraveny na vozíku.

Při úklidu uvolněného pokoje spolupracují všechny tři pokojské, protože pokoj se musí řádně vyvětrat, čistě povelct, utřít prach, srovnat tiskoviny a doplnit minibar, zatímco druhá pokojská uklidí koupelnu - vysype koš, umyje vanu či sprchový kout, toaletu, vyleští kachličky, vymění ručníky a doplní hygienické prostředky. Vysávání a vytření podlahy je ponecháno nakonec. To provede třetí pokojská, která předtím uklidila prostory na chodbách a relaxační prostory. Na úklid jednoho pokoje je plánován čas maximálně do jedné hodiny.

U každodenních pravidelných úklidů se zohledňuje, zda si host přeje návštěvu pokojské, či nikoliv. Pokud pokojská zastihne hosta v pokoji, je možno splnit jeho přání. Standardně se při běžném úklidu ustele postel, převléká se až po pobytu delším jak tři noci. Denně je proveden úklid koupelny, podle přání hosta vyměněny ručníky, jsou vyneseny koše a je utřen prach. S osobními věcmi hosta se nesmí manipulovat. Když zůstane ležet přes postel pyžamo, pokojská ho upraví při stlaní postele, ale na nočním stolku či v koupelně nechá věci na svém místě. Nakonec doplní minibar a prostředky na mytí a odejde.

Hlavní pokojská musí hlídat, zda je práce odvedena správně. Každá pracovnice obdrží při nástupu do zaměstnání manuál, kterým by se měla řídit. Není podstatné, zda pracuje bod po bodu, důležitý je výsledek. Hlavní pokojská je rovněž odpovědná za objednání přípravků na úklid, které musí být vždy schváleny ředitelem. Po úklidu se hlásí stavy minibaru na recepci ke kontrole.

Při technických závadách či nějakých povrchových vadách je pozván k opravě údržbář hotelu. Větší opravy nebo závady se nahlásí řediteli a ten obstará firmu, která problém vyřeší.

Hotel nemá svou prádelnu, ale využívá externí, se kterou spolupracuje už delší dobu. Je důležité, aby prádlo bylo nachystáno kvalitně, nesmí být špatně vypráno ani složeno. Při jakékoliv nespokojenosti se volá řediteli prádelny a konkrétní problém se vyřeší. Pravidelně každé pondělí, ve středu a v pátek se odváží použité prádlo a zároveň se přiváží čisté.

I zde musí zaměstnanec odvádět své služby na vysoké úrovni a vždy být milý a vstřícný. Práce pokojské je velice namáhavá, ale i přes to je vedení hotelu s jejich prací maximálně spokojeno.

2.8 Stravovací úsek

Hotel a restaurace U Vychopňů má dvě restaurace, jednu starší (pivnici), ta je zařízena do tradičního venkovského stylu s velkým krbem. U pivnice je malý salonek ve stejném stylu. V zařízení najdeme i jídelní část, která je určena pro větší společenské akce, ta je zařízena klasicky. Pak se zde nachází nová část, ve které je naprosto jednoduché přírodní vybavení.

2.8.1 Pivnice

Je zařízena masívními hranatými stoly s modrými károvanými ubrusy. Na stolech jsou připraveny příbory a sklenice. V této části je již zmiňovaný salonek, kde mohou být konány menší rodinné oslavy, často tu bývají firemní večírky, kdy jsou na stolech rauty.

V restauraci si můžeme všimnout vitríny s nabídkou kvalitních vín. Pro lepší pohodlí je na každé straně salonku umístěna pro hosty řada věšáků.

V této části je provozní doba pro veřejnost pouze přes obědy, což je od 11:00 do 14:00 hodin. Jinak se tato otvírá při větších akcích jako je třeba svatba nebo narozeninová oslava a slouží jako taneční parket a výčep zároveň. Hotel nabízí i zvláštní akce, např. „Husí hody.“

Obr. 2. 5 Pivnice



Zdroj:[9]

2.8.2 Nová část restaurace

V této nově postavené části se host hned po vstupu do restaurace cítí jako by byl v přírodě. Místnost je zajímavě osvětlena množstvím různě velkých a v nepravidelné výšce umístěných světel. Designem neotřelá, z dřevěných polen uprostřed místnosti sestavená stěna dodává hostům pocit soukromí. V této části jsou rovněž hranaté stoly z kvalitního dřeva, ale ne tak masivní jako ve staré části. Stoly nejsou pokryty ubrusy. Leží na nich příbory se skleničkou, uprostřed stolu je umístěna solnička a pepřenka, stůl je vyzdoben svíčkou a vázičkou s čerstvou květinou. Založení stolu se zakládá i na tom, že hotel a restaurace nepoužívají mnoho komerčních doplňků, jako jsou sklenice nebo tácky od dodavatelů. Jedná se o osobní prezentaci hotelu. Toto stolování se mění v průběhu dne nebo po zvláštní rezervaci. Při stolování večer se přidává sklenice na víno.

Jedná-li se o rezervaci pro slavnostnější událost, dává se ubrus a prostírání. V letní sezóně se hosté mohou usadit i na venkovní terase.

I zde je prostor na odložení svršků.

Provozní doba restaurace je od 7:00 do 22:00 hodin. A'la carte menu se podává od 11:00 do 22:00. Snídaně mohou probíhat již od 6:30 po domluvě, jinak běžně jsou podávány od 7:00 do 10:00 hodin. Snídaně v restauraci je vždy v ceně ubytování, snídaně na pokoj v ceně není. Snídaně jsou předkládány formou bufetu, tudíž funguje samoobslužný systém. Pokud si host objedná teplou snídani, kuchař mu ji zvlášť připraví. Snídaňový bufet se průběžně doplňuje.

Obr. 2. 6 Nová část restaurace



Zdroj:[9]

Obsluha

Obsluha v restauraci je společensky oblečena, má bílou čistou košili a černé společenské kalhoty, a černé boty. Tento styl oblečení ještě není úplně ustálen, měl by se ještě vylepšit v průběhu několika měsíců. Obsluha by se měla chovat za všech podmínek profesionálně.

Ranní směna obsluhy po příchodu zkontroluje stav restaurace, vyvětrá. Zkontroluje i stav toalety, případně doplní hygienické potřeby. Dále prostře stoly, rozdělí rezervace a nachystá do jídelního lístku denní menu. Nadepíše tabule se sezónní nabídkou. Přichystá si bar na denní provoz, nakrájí si suroviny, přichystá mléko do kávy a cukry. Pokud není velká rezervace a je potřeba více obsluhy, ranní směna končí, když doplní lednice a naleští příbory.

Celodenní směna se postará o další, běžný chod restaurace. To obnáší nachystání pečiva, menu boxů, ubrousků, sáčků a přípravu peněz. Před začátkem vydávání obědového menu se v kuchyni udělá krátká porada o denní nabídce. Z čeho se tato skládá, jak byla připravena, jaká je možná a vhodná příloha, jaké alergie strava obsahuje.

I zde má zaměstnanec manuál, který musí dodržet, aby každý obsluhující prováděl úkony stejně. Nesmí se stát, že jeden číšník bude podávat jídlo zprava a druhý zleva.

2.8.3 Kuchyně

Hotel a restaurace U Vychopňů má nově zrekonstruovanou a prostornou kuchyň, která je moderně a kvalitně vybavena. Důležité je rozdělení pracovních pozic. To je zde perfektně určeno. Šéfkuchař má svého zástupce, pracuje zde i vedoucí směny. Šéfkuchař si hlídá zásoby v lednicích a skladech, pokud něco dochází, je třeba objednat suroviny. Zde se zaměřuje na velice úzký kontakt s dodavateli. Má několik vysoce kvalitních a již známých dodavatelů. Neodebírá od jednoho všechno, ale raději se zaměří na daný segment od jednoho dodavatele. Například rybáře, od kterého odkoupí jen ryby, myslivce, jež mu prodá jen zvěřinu. Šéfkuchař sestavuje denní menu minimálně týden dopředu a řeší všechny případné změny nebo úpravy ve stálém jídelníčku. Kuchyň je rozdělena do sekce masa, studené kuchyně a dezertů, výdeje, a la carte, úklidové sekce. Všichni bez výjimek musí v kuchyni dodržovat přísné hygienické předpisy.

Obr. 2. 7 Kuchyně



Zdroj:[9]

Jídelní lístek

Zde si zakládají na pravidle, že upřednostňují kvalitu před na kvantitou. Jídelní lístek neobsahuje velké množství pokrmů, ale jen ty osvědčené s výtečnou chutí a zaručenou kvalitou. Jídelní lístek a'la carte nabízí polévky, předkrmy, hlavní chody, dětská jídla a dezerty. V tomto lístku se setkáme spíše s mezinárodní kuchyní. Nápojový lístek obsahuje výborné kávy, teplé nápoje, aperitivy, různá vína a piva, nealkoholická piva, nealkoholické nápoje, destiláty, likéry, whisky, brandy, rumy.

Jídelní lístek je k dispozici i v angličtině a němčině.

Obal jídelního lístku je vyroben z pevnější hnědé kůže, vnitřní listy jsou pogumované, světle hnědé barvy s černým písmem. Lístek ve formátu A4 je srozumitelně uspořádaný a dostatečně čitelný.

Na první straně najdeme povídání o hotelu a jeho řediteli.

Uvnitř jídelního lístku bývají vloženy speciální nabídkové listy. Případné sezónní nabídky leží přímo na stole, aby hosty zaujaly.

V současné době je připravována nová verze jídelního lístku.

2.9 Technický úsek

Technický úsek obstarává jeden údržbář, který není stále přítomen. Volá se podle potřeby. V letním období se stará o udržování trávníků, keřů, stromů, natírání dřevěných ploch. Obstarává kvalitní podmínky na minigolfu. V zimě je jeho práce spojena s úklidem sněhu v blízkosti hotelu, hotelového parkoviště, nebo shazování sněhu ze střechy. Jednou za určitý čas provádí velkou kontrolu veškerého majetku. Pokud dojde k nějakým závadám i v pozdních hodinách, volá se i v noci.

2.10 Společensky - zábavní služby

Svatby, rodinné oslavy, firemní večírky a další.

Hotel a restaurace U Vychopňů nabízí společenské služby pro hosty, aby u nich mohli strávit nezapomenutelné zážitky v kruhu rodinném či firemním kolektivu. Tyto akce se plánují už rok dopředu. Hotel má možnost v letní sezóně a za pěkného počasí využít venkovního altánku. Vše se domlouvá a upřesňuje na přibližně 3 až 5 schůzkách podle

potřeby, aby byly splněny zákaznickovy představy, ale hotel si určuje i své podmínky, nechce snížit zaběhnutou úroveň. Tyto akce jsou pořádány hlavně v pátek a sobotu. K nim je potřeba zajistit schopný personál. Nesmí se zapomenout dát veřejnosti ve známost, že je v tento den restaurace uzavřena.

2.11 Sportovně – rekreační služby

Minigolf

Hotel nově nabízí certifikované hřiště s 18 jamkami, které je otevřeno denně v období od května až do října. V ceně rezervace jsou míčky a hole. Hrát je možno i v pozdějších hodinách, hotel nabízí nasvícení golfového hřiště bez příplatku.

Pěší turistika

V blízkém okolí hotelu je cyklostezka, která vede buď směrem na Velké Karlovice nebo Valašské Meziříčí. V okolí hotelu je spousta krásných míst s možností pěší turistiky i cyklistiky, takže každý může objevovat krásy Valašska.

Hřiště pro nejmenší

U hotelu je postaráno i o zábavu pro ty nejmenší děti. Je tam postaveno přírodní hřiště, oblíbená je velká dřevěná pirátská loď. Z ní vedou cesty na průlezky, houpačky a skluzavky. Také je zde velká trampolína s ochrannou sítí pro malé sportovce a pískoviště pro malé stavitele.

3 Analýza zefektivnění tohoto hotelového a restauračního zařízení

3.1 Metoda zefektivnění

Pro analýzu byla zvolena metoda dotazníkového šetření, kdy byly nabídnuty dotazníky s otázkami otevřenými, hodnotícími i volnými odpověďmi.

Dotazníky byly poskytnuty hostům Hotelu a restauraci U Vychopňů, kteří strávili v hotelu alespoň jednu noc. Byly dobrovolné a umístěny na pokojích.

Celkem se jednalo o 100 kusů dotazníků na zpracování. Ne všichni hosté vyplnili každou otázku, někteří vybrali více odpovědí na jednu otázku, a proto je na každou otázku jiný počet respondentů. Otázky jsou zpracovány v tabulce s počtem respondentů. Do grafu je promítnut výsledek.

3.2 Analýza dat

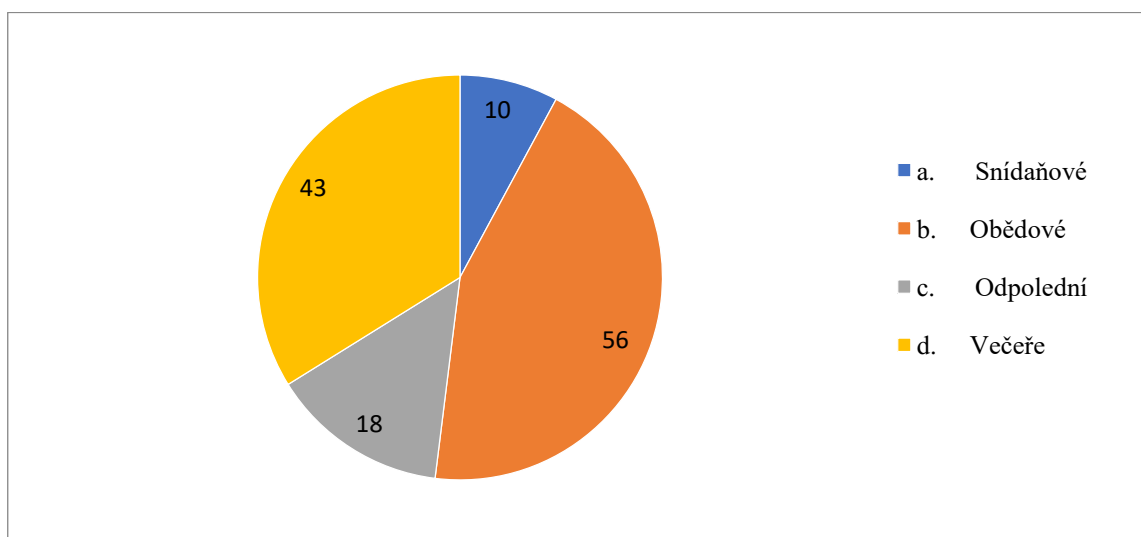
1. Co Vás první napadne ve spojitosti s Hotelem a restaurací U Vychopňů?

Co hosty první napadne	
1	Dobré jídlo
2	Pohodové prostředí
3	Vyhlášená restaurace
4	Oslavy (rodinné, narozeniny)
5	Svatba
6	Restaurace, husí hody
7	Firemní večírky, Valašsko
8	Vysoká cena, obchodní jednání
9	Vsetín, Zbrojovka, degustace, minigolf, hotel

Nejvíce, co hosty napadlo se spojitostí s hotelem, bylo dobré jídlo. Hned za ním následovalo pohodové prostředí. Je zřejmé, že zařízení interiéru a milý personál navozují příjemnou atmosféru. Na třetím místě je skutečnost, že se jedná o vyhlášenou

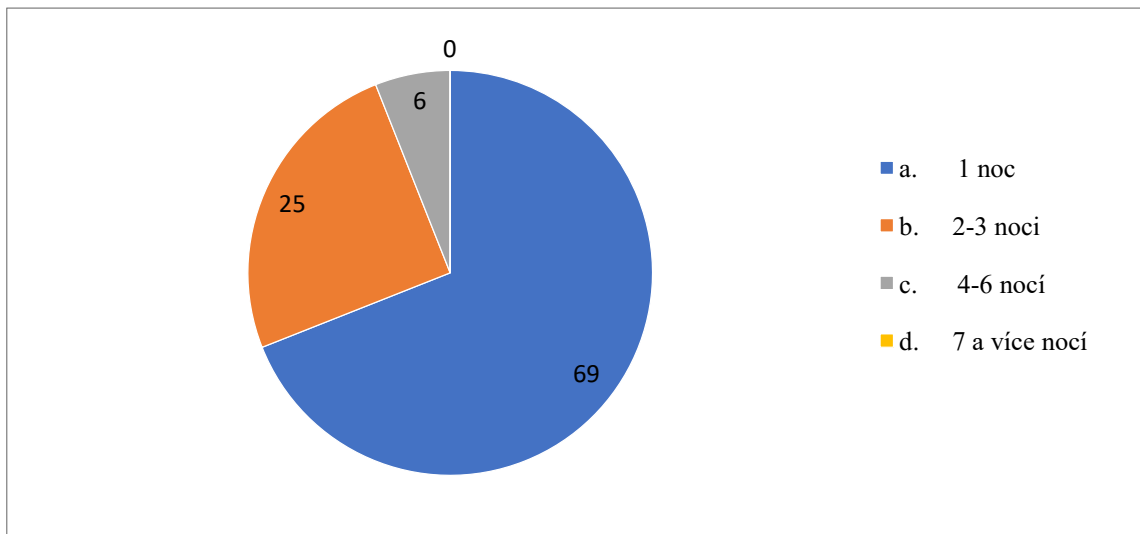
restauraci ve Vsetíně. Ve městě ani v okolí není známější restaurace. Dále se často opakovalo, že zde hosté slavili narozeniny nebo se zúčastnili jiných rodinných oslav. Na pátém místě hosté umístili svatby, svatební obřady. Příjemné prostředí restaurace a její prostory jsou vhodné k pořádání těchto akcí. Poté následovaly odpovědi, které už se méně opakovaly, ale měly stejný počet hlasů. Hosté hodnotili celkový dojem a kvalitu restaurace. Zmínili také tradiční listopadovou událost husí hody, kterou restaurace pravidelně pořádá. Na sedmém místě, firemní večírky a krásné Valašsko. Je vidět, že návštěvníci často využívají služby hotelu k těmto typům aktivit a nezapomínají, kde se zrovna nacházejí. Pokračovat budeme i ne moc příjemným poznatkem a to tím, že hotel a restaurace je v dražší cenové relaci. To se dalo předpokládat, hotel nabízí kvalitní služby, úměrné ceně. Obchodní jednání či aktivity spojené s prací-slужеbními cestami jsou dalším atributem, proč je hotel se svými kvalitními službami často vyhledáván. Za deváté bylo zmíněno kladné ohodnocení hotelu jako celku, vyzdvihnuto nový minigolf, degustace, které hotel nabízí. A nezapomnělo se ani na to, že v té části Vsetína měla sídlo známá Zbrojovka. Hosté mohli zvolit více variant než jednu.

2. Na jaké menu nejčastěji docházíte do Hotelu a restauraci U Výchopňů?



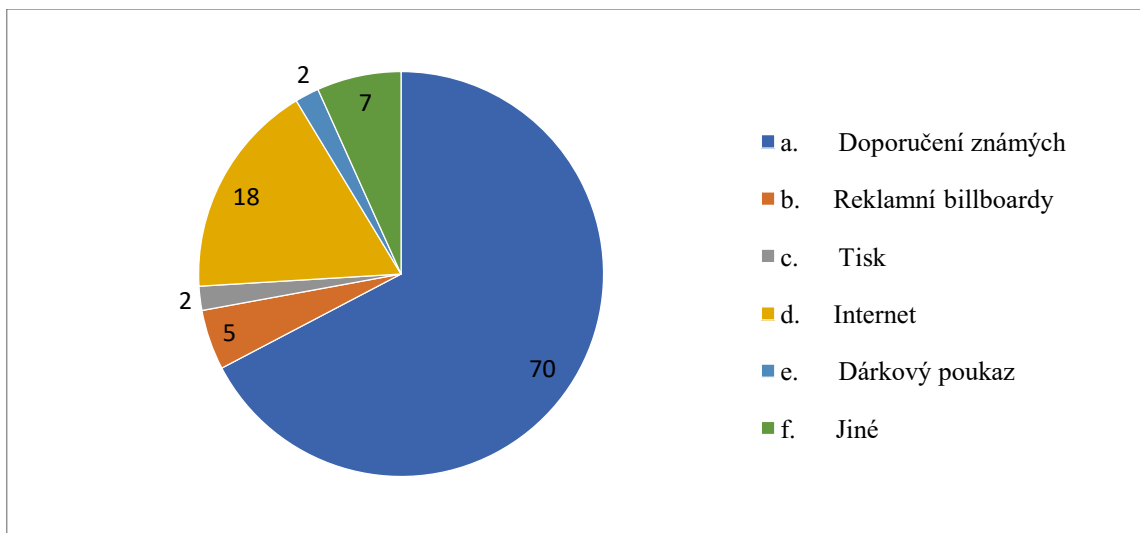
Nejnavštěvovanějším menu v restauraci se těsně stalo obědové menu. Hosté mohli zvolit více variant než jednu.

3. Jak dlouhý byl Váš pobyt v Hotelu a restauraci U Vychopňů ?



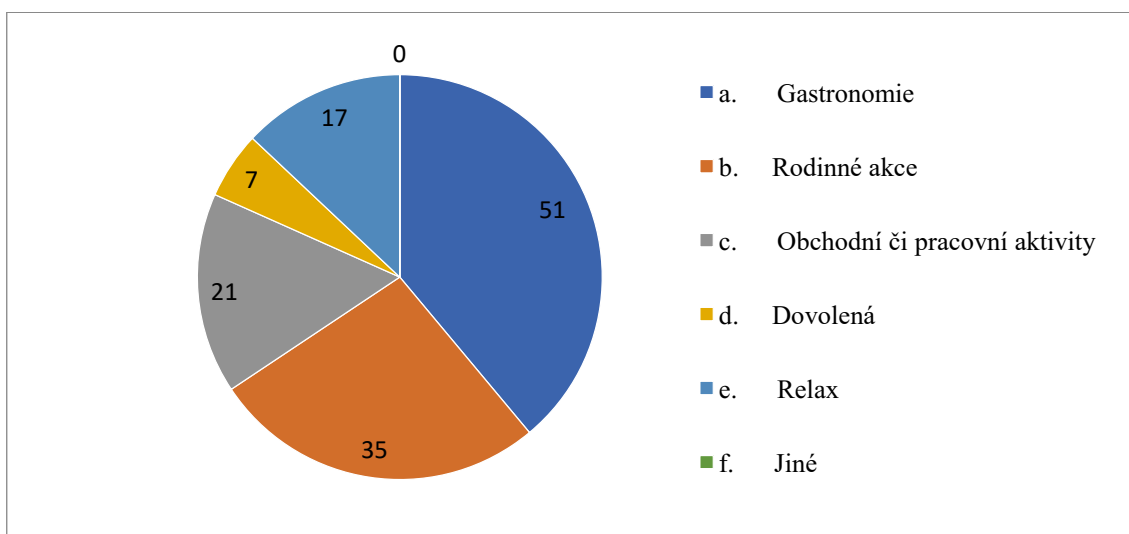
Hosté hotel využívají nejčastěji na jednu noc. Je to často spojováno se služební cestou. Ale jako druhé časté jsou 2-3 noci. Na pobyty delší, jak 7 dní, nebyl zrovna nikdo přítomen.

4. Jak jste se dozvěděli o hotelu?



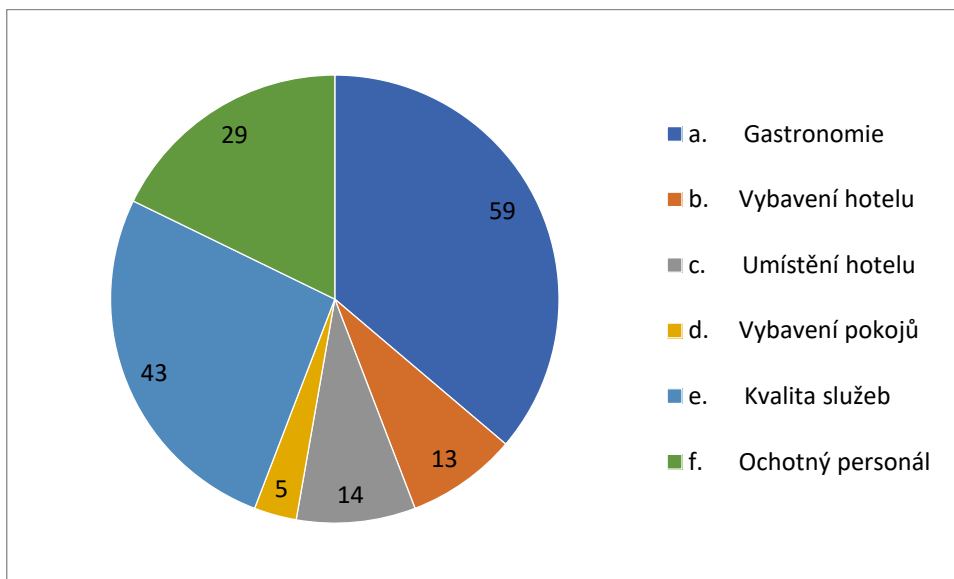
Podle analýzy hosté o zařízení nejčastěji slyšávají od známých a na jejich doporučení se vydají do hotelu. Dalším, často opakovaným je internet. Hosté mohli zvolit více variant než jednu.

5. Důvod Vaší návštěvy v Hotelu a restauraci U Výchopňů?



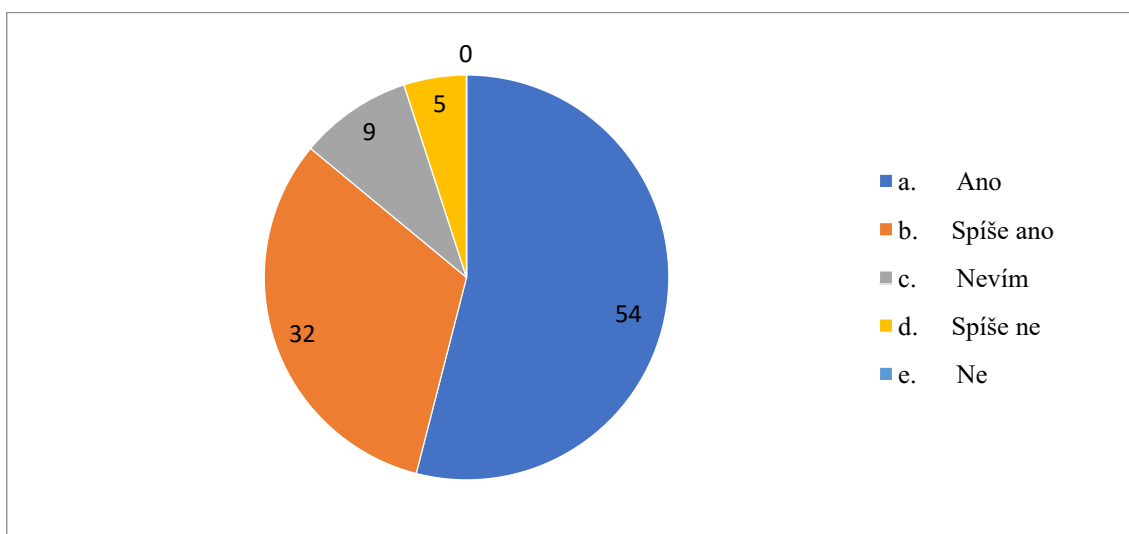
Nejvíce zákazníků hotel navštívuje za účelem vychutnat si kvalitní jídlo. Další hosté mají návštěvu hotelu spojenou s rodinnými akcemi a za třetí nejčastěji využívají hosté zařízení hlavně pro obchod a pracovní schůzky. Hosté mohli zvolit více variant než jednu.

6. Co se Vám nejvíce líbilo na Hotelu a restauraci U Výchopňů?



Jak už bylo zmiňováno, hotel často navštívují hosté kvůli vyhlášené kvalitě pokrmů, tudíž v další odpovědi tomu nebylo jinak. Nejčastěji se ukázalo, že hostům se líbí hlavně hotelová gastronomie. Následně hodně oceňují kvalitu služeb hotelu a jeho ochotný a vstřícný personál. Hosté mohli zvolit více variant než jednu.

7. Odpovídá cena úrovni služeb poskytované Hotelem a restaurací U Vychopňů?



Podle analýzy je zjevné i to, že hosté souhlasí s cenou, která je adekvátní vzhledem k službám. Nenašel se ani jeden host, který by přímo nesouhlasil s cenami za poskytované služby.

8. Ohodnot'te, prosím všechny nabízené služby. Vaši odpověď oznámujte: (1- nejlepší, 5 nejhorší)

8.1 Šíře nabídky všech poskytovaných služeb

Šíře služeb – ženy	
1	26
2	16
3	4
4	1
5	0

Šíře služeb – muži	
1	19
2	30
3	2
4	2
5	0

8.2 Ubytovací služby

Ubytovací služby – ženy	
1	31
2	10
3	4
4	2
5	0

Ubytovací služby – muži	
1	25
2	22
3	5
4	1
5	0

8.3 Stravovací úsek

Stravovací služby - ženy	
1	33
2	8
3	4
4	2
5	0

Stravovací služby – muži	
1	26
2	23
3	4
4	0
5	0

8.4 Relax služby

Relax služby – ženy	
1	23
2	17
3	6
4	1
5	0

Relax služby – muži	
1	22
2	25
3	5
4	1
5	0

8.5 Volnočasové aktivity

Volnočasové aktivity – ženy	
1	25
2	12
3	10
4	1
5	0

Volnočasové aktivity – muži	
1	21
2	22
3	7
4	2
5	1

8.6 Konferenční služby

Konferenční služby – ženy	
1	20
2	19
3	6
4	1
5	1

Konferenční služby – muži	
1	18
2	27
3	8
4	0
5	0

8.7 Personál

Personál – ženy	
1	33
2	9
3	1
4	4
5	0

Personál služby – muži	
1	44
2	4
3	4
4	1
5	0

8.8 Čistota a údržba

Čistota a údržba – ženy	
1	38
2	7
3	0
4	2
5	0

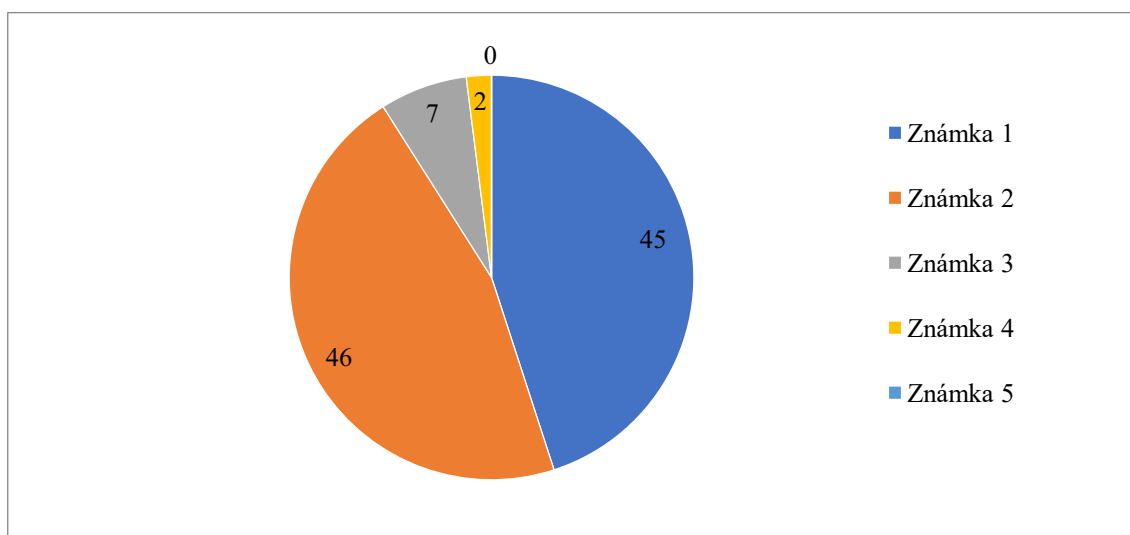
Čistota a údržba – muži	
1	43
2	8
3	2
4	0
5	0

8.9 Atmosféra hotelu a jeho okolí

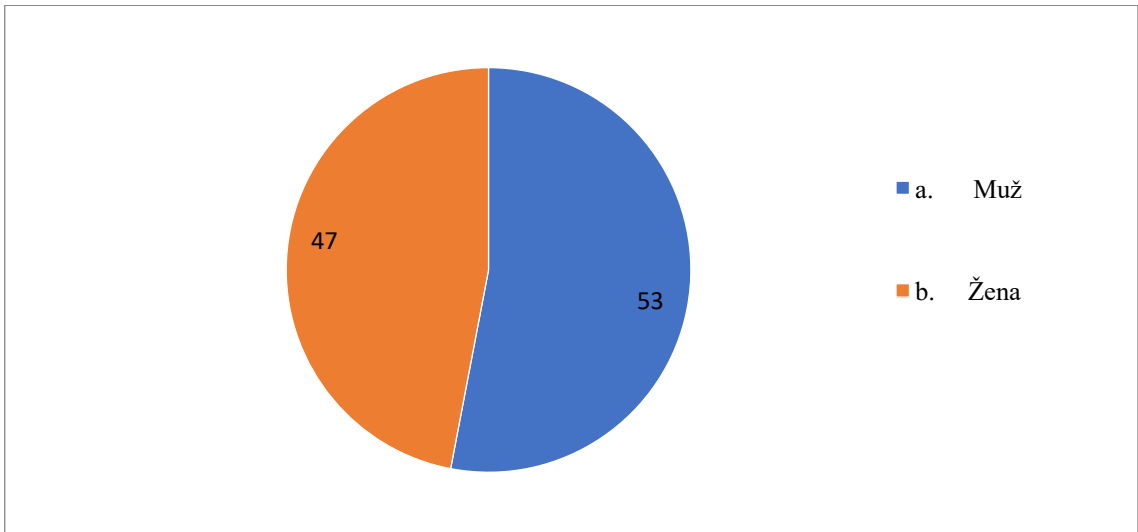
Atmosféra – ženy	
1	29
2	11
3	7
4	0
5	0

Atmosféra – muži	
1	31
2	13
3	9
4	0
5	0

8.10 Celkové zhodnocení

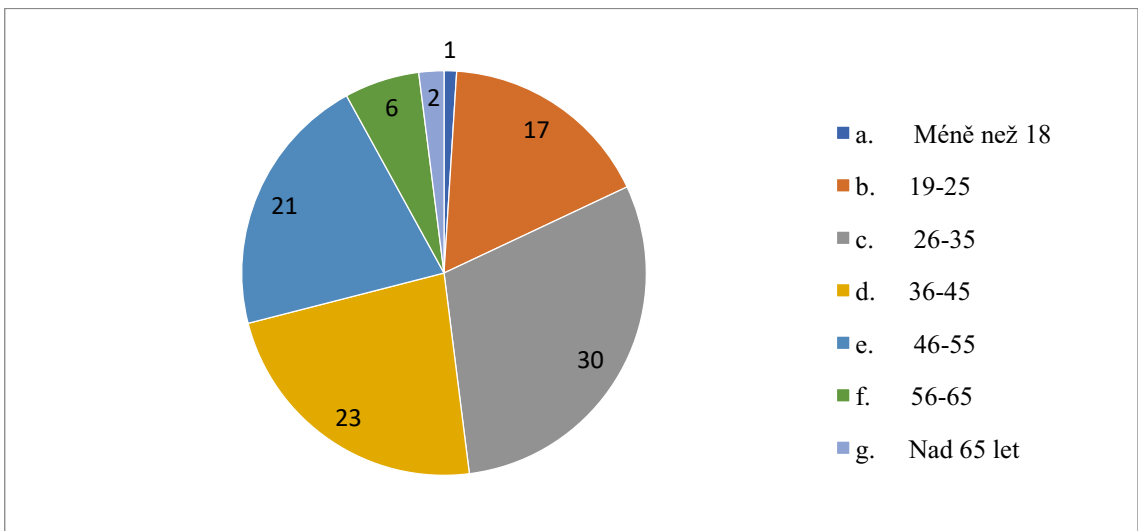


9. Pohlaví



Návštěvnost je skoro vyrovnaná. Ale přesto mužů dochází do zařízení více.

10. Věk



Nejobsáhlejší věkovou kategorií je skupina od 26 do 35. Po ní je hned skupina 36 až 45. A jako třetí nejčastěji 46 až 55.

11. Odkud jste přijeli Hotel a restauraci U Vychopňů navštívit?

Odkud hosté nejčastěji přijeli		
1	Zlínský kraj	71
2	Olomoucký kraj	10
3	Jihlavský kraj	7
4	Moravskoslezský kraj	7
5	Středočeský kraj	2
6	Východočeský kraj	1
7	Jihomoravský kraj	1
8	Slovensko	1

Nejčastější zákazníci přijíždí ze Zlínského, Olomouckého a Jihlavského kraje.

12. Napište zde prosím Vaše připomínky, návrhy na zlepšení

Připomínky	
1	Bez připomínek
2	Rozšíření menu
3	Celkové zlepšení
4	Renovace společenských prostorů
5	Sportovní vyžití
6	Větší nabídka degustací
7	Renovace zbývajících pokojů
8	Oblečení zaměstnanců

3.3 Návrhy na zefektivnění tohoto hotelového a restauračního zařízení

Prvním návrhem na zefektivnění činnosti v hotelu by bylo zamyšlení nad tím, jak vhodně využít snídaňové menu. V práci bylo popsáno, že hotel nabízí širokou škálu a

různé druhy snídaně. Ubytování hosté jsou s těmito možnostmi seznámeni. Nebylo by tedy na škodu tyto služby rozšířit, neboť hotel má jak prostory, tak kapacitu.

Za symbolický poplatek by mohli snídaňového menu využít i klienti, kteří v hotelu ubytováni nejsou, ale přijíždějí nebo přicházejí v ranních hodinách do okolních firem. Bez reklamy a jiných informací se jen málokdo o těchto možnostech doví. Je tedy důležité informovat veřejnost o nabídce na snídaňové menu sladké, slané nebo mix menu, které by se jen podle potřeby obměňovalo.

Klienti by určitě ocenili, že se mohou rychle, v příjemném prostředí a za přijatelnou cenu nasnídat.

Dalším důležitým bodem ke zvýšení návštěvnosti bude pokusit se všeobecně vylepšit reklamu hotelu a restaurace v tisku, v reklamních novinách, neboť zde žádné upoutávky nebo oznámení nejsou. Už v době rekonstrukce objektu mohla být zmíněna informace v novinách o nově zrenovovaných prostorách a celkově novém pojetí celého objektu a okolí, aby si veřejnost udělala představu.

Prosadit si reklamu v tomto směru by bylo pro hotel velmi užitečné. Zaměřit se i na starší věkovou generaci, která se tolik nepohybuje na sociálních sítích nebo žije mimo Vsetín a uváděné zařízení vůbec nezná.

V reklamě o hotelu pomocí billboardů je zařízení pozadu. Na Vsetíně se nachází dva billboardy. Při vjezdu do Vsetína ze směru od Zlína a dále přímo u hotelu a to proto, aby návštěvník lépe našel parkoviště k zařízení. V okolních městech a dalších částech města Vsetína žádné reklamní billboardy nejsou, což škodí jen hotelu, protože plno hostů nemusí vůbec vědět, kde se zmiňované zařízení nachází nebo že vůbec nějaké existuje.

Pro hosta by bylo určitě zajímavější, kdyby hotel poskytoval více sportovních aktivit. Hotel nabízí nové zrekonstruované hřiště, které je možno využít pouze v období od května až do října. Host by ocenil mít přímo v areálu hotelu další možnosti sportovních aktivit, které se mohou provozovat celoročně a za každého počasí. Od jara do podzimu by bylo proto vhodné půjčovat kola, elektrokola, hole na nordic walking apod. Od první souvislé sněhové pokrývky začít půjčovat běžky. Není potřeba mít všeho velké množství, ale mít od každého zmíněného sportovního náčiní alespoň jeden pár, aby si případná dvojice mohla vyrazit společně.

Dalším možným návrhem na zlepšení je dokončení rekonstrukce pokojů. Celé zařízení, kromě tří pokojů, je zrekonstruováno. Tyto zmíněné pokoje jsou v původním provedení, jak byl hotel zařízen dříve, a mají pouze nové postele. Rezervují a obsazují se pouze tehdy, pokud jsou ostatní pokoje plně obsazeny. V nabídce jsou však uvedeny s tím, že host ví o změně kvality. Rozdíl mezi pokoji není nijak drastický, ale je znatelný.

Pokud by se tyto tři pokoje zrekonstruovaly ve stejném stylu jako ostatní pokoje, kvalita služeb by opět stoupla. Jednalo by se jen o změnu interiéru pokoje, hlavně nábytku (kromě postelí), vymalování stěn, nového modernějšího osvětlení a hlavně o celkovou úpravu koupelny. Například vybavení novými kachličkami, sprchovým koutem a WC. Na hosta udělá větší dojem, když vidí všechny pokoje ve stejném standardu.

V budoucnu by se mělo pokračovat další rekonstrukcí. Za zmínku by stála renovace jídelní části. Tento prostor je příjemný a zařízený ke společenským akcím, ale i tak by menší úpravy neškodily. Prostory pro větší množství lidí by se mohly rozdělit na část pro rauty a část pro posezení. V těchto prostorách by bylo potřeba vymalovat, doplnit je novým nábytkem a celkově novou dekorací stěn i ostatního prostoru. Také stoly a židle by mohly být v modernějším stylu, třeba podobném jako se nachází v nové části restaurace.

Je tedy potřeba sjednotit styl mezi pivnicí a novou restaurací, aby nemátl hosty přechod mezi jednotlivými částmi hotelu.

Jako další bod ke zlepšení a zvýšení návštěvnosti je zamyšlení se nad cenami. Hotel má nastaveny ceny tak, aby mohl poskytovat vysoce kvalitní služby. Musí pokrýt náklady a zároveň vydělat. V dotaznících se neobjevovaly námitky k cenám, a proto ceny za služby hotelu a restaurace jsou adekvátní provozu, ale je potřeba vymyslet cenové zvýhodnění na měsíce, které jsou slabší a v této době není hotel tolik navštěvován.

Jednou z možností by byly výhodné sezonní nabídky.

Jídelní menu hotelového zařízení je složeno z vybraných jídel. Každý pokrm má své místo zvolené šéfkuchařem na jídelním lístku. Každý chod byl speciálně složen a vymyšlen pro nabízené menu. Šéfkuchař si stojí za svými pokrmy a hlídá si jejich úroveň. Ale dle názoru hostů by nebylo na škodu rozšířit menu o více všedních jídel, která nebudou tak výjimečná jako má zařízení ve stálém menu, ale budou stejně chutná a stále žádaná.

Hotel by měl zapracovat nejen na rozšíření menu, ale i na změně degustačního menu. Rozšířit nabídku a umožnit častější termíny tak, aby situaci hotel zvládl jak poptávkově, tak kapacitně. Tamější degustace jsou velmi málo známy, jsou nabízeny pouze častým a stálým zákazníkům a ve velmi omezeném počtu. Hotel by si mohl třeba vyhradit pro degustaci jedno datum v měsíci, které by bylo vyhrazeno tomuto menu. Degustační menu by se mohlo skládat ze dvou variant - masové a bezmasé. Takové menu by se mohlo podávat po určitou dobu a později by se mohlo zase obměnit za jiné.

Tato menu se skládají zpravidla z předkrmu, polévky, hlavního jídla, speciality šéfkuchaře a dezertu. Každý chod má k sobě vhodně laděný nápoj ve variantách alkoholický a nealkoholický.

Ve všech jídelních částech by se mohla navrhnout „tišší“ část, kde by nebyly usazovány rodiny s dětmi. Tato klidová místa by byla určena k pracovním schůzkám nebo pro hosty, kteří mají chuť si vychutnat své jídlo v klidu. Výběr místa by nemusel být nijak násilný. Záleželo by na taktním chování číšníků, kteří by věděli, jak hosty usadit, aby tito byli spokojeni a necítili se nějak omezováni při výběru svého místa.

Posledním bodem ke zlepšení je kompletní sladění personálu. Už nyní se na tom pracuje, ale při časté obměně zaměstnanců se toto těžko dodržuje. V současné době nosí personál čistě bílou košili s černými společenskými kalhotami a černými botami. Boty mohou být společenské nebo zdravotní. Ženy si stahují vlasy do gumičky a vhodně se upravují. Muži chodí nakrátko ostříhání a jsou upraveni.

Výsledkem sjednocení by měly být stejné oděvy s čitelným a viditelným logem hotelu. Vizitku na oděvu by měl mít každý zaměstnanec nejen ten obsluhující. Oděvy by měly mít variantu na letní a zimní období. Ženy si mohou podle svého uvážení zvolit kalhoty nebo sukni.

Závěrem je nutno poznamenat, že přes velmi dobrou úroveň Hotelu a restaurace U Vychopňů i přes spokojenost zákazníků je vždy možnost dalšího zvyšování celkové úrovně hotelu.

Vedení hotelu si je této situace vědomo.

Obr. 3 1 Hotel a restaurace U Vychopňů pohled od minigolfu



Zdroj:[9]

Obr. 3 2 Hotel a restaurace U Vychopňů pohled od parkoviště



Zdroj:[9]

Závěr

Tématem bakalářské práce byly Služby hotelového a restauračního zařízení U Vychopňů. Autorka práce se o hotelnictví a gastronomii zajímá, je podrobně seznámena s provozem jmenovaného hotelu a v budoucnu má zájem v oboru hotelnictví a gastronomie podnikat.

Nejprve se autorka práce zaměřila na rozdělení do ubytovacích, stravovacích a pohostinských služeb. Definovala jmenované kategorie služeb.

V úvodu bakalářské práce nastínila vznik gastronomie a vysvětlila její význam. Zmínila se o dávné historii a funkcích stravování. Byl představen první člověk, který vůbec slovo gastronomie použil. V té době mělo toto slovo poněkud jiný význam. Současný význam a přijetí slova gastronomie se datuje od roku 1935, kdy ho přijala Francouzská Akademie věd.

Dále se hovořilo o začátcích, pravidlech a zvyklostech stravování. Čtenář byl také seznámen se vznikem tržnic a kaváren.

Následně bylo pojednáno o hotelech, rozdělení jejich zařízení, o charakteristice a klasifikaci ubytovacích zařízení.

Hlavní část bakalářské práce byla věnována charakteristice aktuálního stavu Hotelu a restaurace U Vychopňů. Informace o hotelu byly načerpány z častých návštěv autorky bakalářské práce v tomto zařízení.

Pro splnění cíle práce byly vytvořeny dotazníky pro návštěvníky hotelu, které byly podrobně zpracovány a jejich závěry v práci uvedeny. Zhodnocené dotazníky dokázaly, že hosté jsou se zařízením spokojeni. Přesto bylo autorkou navrženo několik variant na zlepšení celého provozu hotelu. Se závěry bude seznámeno vedení hotelu, které podle svého uvážení a svých možností může navržené varianty využít v dalším provozu hotelu.

V budoucnu bude záležet také na ekonomické situaci jmenovaného hotelu.

Soupis bibliografických citací

- [1] HALÁSEK, Dušan. *Logistika v odvětvích služeb*. Přerov: VŠLG, 2013. ISBN 978-80-87179-30-7.
- [2] HOLUB, K. *Vybrané kapitoly z dějin gastronomie a hotelnictví*. Praha: Vysoká škola hotelová, 2004, 224 s. ISBN 80-86578-16-X
- [3] KŘÍŽEK, Felix a Josef NEUFUS. *Moderní hotelový management: nové trendy a metody v řízení hotelů, aktualizované informace o hotelovém provozu a jeho organizaci, optimalizace provozu s ohledem na ekologii a etiku, praktické příklady a fotografická příloha. 2., aktualiz. a rozš. vyd.* Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-4835-1.
- [4] SMETANA, F. *Podnikání v hotelnictví a gastronomii: pro střední a vyšší a hotelové školy*. Praha: Fortuna, 2009, 160 s. ISBN 80-73730-54-5
- [5] KIRÁLOVÁ, A. *Marketing hotelových služeb*. Praha: Ekopress, 2006, 158 s. ISBN 80-86929-05-1
- [6] KYNCLOVÁ, Jaroslava a Eva KARÁSKOVÁ. *Marketing a management: pro střední a vyšší hotelové školy*. 1. vyd. Praha: Fortuna, 2009, 152 s. ISBN 978-80-7373-061-1
- [7] ORIEŠKA, Ján. *Služby v cestovním ruchu*. 1. vyd. V Praze: Idea servis, 2010, 405 s. ISBN 978-80-85970-68-5
- [8] Město Vsetín: Titulní stránka. *Město Vsetín: Titulní stránka* [online]. Dostupné z: <https://www.mestovsetin.cz/>
- [9] Hotel a restaurace U Vychopňů - Ubytování Vsetín, stylová restaurace, pořádání svateb. *Hotel a restaurace U Vychopňů - Ubytování Vsetín, stylová restaurace, pořádání svateb* [online]. Dostupné z: <http://www.uvyhopnu.com/>
- [10] *Interní zdroje společnosti U Vychopňů*. Vsetín, 2019.

Seznam ilustrací a tabulek

Seznam obrázků

Obr. 2. 1 Ukázka pokoje č. 4	39
Obr. 2. 2 Ukázka pokoje č. 8	39
Obr. 2. 3 Klidová část	39
Obr. 2. 4 Koupelna.....	40
Obr. 2. 5 Pivnice	48
Obr. 2. 6 Nová část restaurace	49
Obr. 2. 7 Kuchyně.....	50
Obr. 3 1 Hotel a restaurace U Vychopňů pohled od minigolfu	66
Obr. 3 2 Hotel a restaurace U Vychopňů pohled od parkoviště	66

Seznam tabulek

Tab. 2.1 Ubytovací pokoje rozdělené dle počtu osob / cena za jednu noc	39
--	----

Příloha

Zde je přiložen dotazník k analýze zařízení, aby napomohl zlepšení zařízení.

Příloha A Dotazník

Dotazník

Co Vás první napadne ve spojitosti s Hotelem a restaurací U Vychopňů?

1. Na jaké menu nejčastěji docházíte do Hotelu a restauraci U Výchopňů?
 - a. Snídaňové
 - b. Obědové
 - c. Odpolední (káva, dezert)
 - d. Večeře

2. Jak dlouhý byl Váš pobyt v Hotelu a restauraci U Vychopňů ?
 - a. 1 noc
 - b. 2-3 noci
 - c. 4-6 nocí
 - d. 7 a více nocí

3. Jak jste se dozvěděli o hotelu?
 - a. Doporučení známých
 - b. Reklamní billboardy
 - c. Tisk
 - d. Internet
 - e. Dárkový poukaz
 - f. Jiné: _____

4. Důvod Vaší návštěvy v Hotelu a restauraci U Vychopňů?
 - a. Gastronomie
 - b. Rodinné akce
 - c. Obchodní či pracovní aktivity
 - d. Dovolena
 - e. Relax
 - f. Jiné: _____

5. Co se Vám nejvíce líbilo na Hotelu a restauraci U Vychopňů?
 - a. Gastronomie
 - b. Vybavení hotelu
 - c. Umístění hotelu / prostředí
 - d. Vybavenost pokojů
 - e. Kvalita služeb
 - f. Ochetný a vstřícný personál

6. Odpovídá cena úrovni služeb poskytované Hotelem a restaurací U Vychopňů?

- a. Ano
- b. Spíše ano
- c. Nevím
- d. Spíše ne
- e. Ne

7. Ohodnoťte, prosím všechny nabízené služby. Vaši odpověď oznámkuje: (1-nejlepší, 5 nejhorší)

	1	2	3	4	5
Šíře nabídky všech poskytovaných služeb (úroveň služeb, zajímavost)					
Ubytovací služby (vybavení, komfort, prostor)					
Stravovací úsek (nabídka, kvalita, velikost porce)					
Relax služby (vybavení, komfort, prostor)					
Volnočasové aktivity (vybavení, komfort, prostor)					
Konferenční služby (vybavení, komfort, prostor)					
Personál (diskrétnost, ochota, kvalita)					
Čistota a údržba (pokoje, venkovní a vnitřní část hotelu)					
Atmosféra hotelu a jeho okolí (prostředí, lokace)					
Celkové zhodnocení					

8. Pohlaví:

- a. Muž
- b. Žena

9. Věk:

- a. Méně než 18
- b. 19 – 25
- c. 26 – 35
- d. 36 – 45
- e. 46 – 55
- f. 55 – 65
- g. nad 65 let

10. Odkud jste přijeli Hotel a restauraci U Vychopňů navštívit?

11. Napište zde prosím Vaše připomínky, návrhy na zlepšení.



Děkuji za Váš čas strávený nad vyplněním mého dotazníku.

Autor (vypracoval)	Anna Tlašková
Název BP	Služby hotelového a restauračního zařízení U Vychopňů
Studijní obor	LOS
Rok obhajoby BP	2019
Počet stran	74
Počet příloh	1
Vedoucí BP	doc. Ing. Josef Kubík, CSc.
Anotace	Bakalářská práce se zabývá analýzou provozu hotelového a restauračního zařízení U Vychopňů. Cílem je navržení zefektivnění činnosti tohoto zařízení.
Klíčová slova	Analýza, gastronomie, hotelový provoz, služby
Místo uložení	ITC (knihovna) Vysoké školy logistiky v Přerově
Signatura	