



# Rozbor služeb cestovního ruchu ve Sport Parku Liberec

## Bakalářská práce

*Studijní program:*

B6208 Ekonomika a management

*Studijní obor:*

Ekonomika a management služeb – Cestovní ruch

*Autor práce:*

**Ondřej Vodsedálek**

*Vedoucí práce:*

Ing. Jaroslava Syrovátková, Ph.D.

Katedra podnikové ekonomiky a managementu





## Zadání bakalářské práce

# Rozbor služeb cestovního ruchu ve Sport Parku Liberec

*Jméno a příjmení:* **Ondřej Vodsedálek**  
*Osobní číslo:* E17000184  
*Studijní program:* B6208 Ekonomika a management  
*Studijní obor:* Ekonomika a management služeb – Cestovní ruch  
*Zadávací katedra:* Katedra podnikové ekonomiky a managementu  
*Akademický rok:* **2020/2021**

### Zásady pro vypracování:

1. Stanovení cílů a formulace výzkumných otázek.
2. Literární rešerše tématu.
3. Charakteristika služeb Sport Parku Liberec.
4. Nabídka služeb ubytovacího zařízení.
5. Rozbor restaurace Stadion.
6. Návrh a doporučení na rozvoj služeb CR ve Sport Parku Liberec
7. Formulace závěrů a zhodnocení výzkumných otázek.

Rozsah grafických prací:  
Rozsah pracovní zprávy: 30 normostran  
Forma zpracování práce: tištěná/elektronická  
Jazyk práce: Čeština



### Seznam odborné literatury:

- FIŠERA Miroslav a kolektiv autorů. 2017. *Gastronomie – vybrané kapitoly*. Český Těšín: 2 Theta. ISBN 9788086380780.
- HÁN, Jan, Štěpán CHALUPA, Zdena LUSTIGOVÁ, Jaromír PAŽOUT, Petr ŠALDA, Martina FRASCONA' SOCHŮRKOVÁ. 2017. *Vybrané kapitoly z hotelnictví a gastronomie*. Svazek třetí, Online marketing. Praha: Wolters Kluwer. ISBN 9788075528889.
- ISKENDERIAN, Dikran. 2019. *Restaurant Marketing and Management: The Secret Is in the Sauce*. BabyBook. ISBN 9781543913156.
- KOTÍKOVÁ, Halina. 2013. *Nové trendy v nabídce cestovního ruchu*. Praha: Grada Publishing. ISBN 9788024746036.
- MERHAUT, Marek. 2013. *Vlivy ekonomické krize na změnu chování managementu hotelových a gastronomických zařízení*. Praha: Wolters Kluwer Česká republika.
- PAYNE-PALACIO, June, Monica Theis. 2015. *Foodservice Management: Principles and Practices, Global Edition*. Harlow: Pearson Education Limited. ISBN 9781292104195.
- SYROVÁTKOVÁ, Jaroslava. 2011. *Cestovní ruch v Libereckém kraji*. Liberec: Technická univerzita, 156 s. ISBN 9788073727048.
- SYROVÁTKOVÁ, Jaroslava. 2013. *Specifické formy cestovního ruchu*. Liberec: Technická univerzita. ISBN 9788073729271.
- PROQUEST. 2019. *Databáze článků ProQuest* [online]. Ann Arbor, MI, USA: ProQuest. [Cit. 2019-09-26]. Dostupné z: <http://knihovna.tul.cz>

Konzultant: Bc. Roman Kládivo, projektový manažer a provoz sportovišť Sport Parku Liberec

Vedoucí práce: Ing. Jaroslava Syrovátková, Ph.D.  
Katedra podnikové ekonomiky a managementu

Datum zadání práce: 1. listopadu 2020  
Předpokládaný termín odevzdání: 31. srpna 2022

doc. Ing. Aleš Kocourek, Ph.D.  
děkan

L.S.

prof. Ing. Miroslav Žižka, Ph.D.  
vedoucí katedry

V Liberci dne 1. listopadu 2020

## Prohlášení

Prohlašuji, že svou bakalářskou práci jsem vypracoval samostatně jako původní dílo s použitím uvedené literatury a na základě konzultací s vedoucím mé bakalářské práce a konzultantem.

Jsem si vědom toho, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, zejména § 60 – školní dílo.

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

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

Současně čestně prohlašuji, že text elektronické podoby práce vložený do IS/STAG se shoduje s textem tištěné podoby práce.

Beru na vědomí, že má bakalářská práce bude zveřejněna Technickou univerzitou v Liberci v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů.

Jsem si vědom následků, které podle zákona o vysokých školách mohou vyplývat z porušení tohoto prohlášení.

17. prosince 2021

Ondřej Vodsedálek



## **Anotace**

Tato bakalářská práce se zabývá tématem cestovního ruchu a s ním spojených služeb. Mezi ty patří zejména služby ubytovací a stravovací. V práci jsou uvedeny subjekty zastupující tyto služby ve Sport Parku Liberec. Pozornost je věnována zvláště hotelu Arena a restauraci Stadion. V úvodu práce jsou uvedeny také teoretické informace týkající se tohoto odvětví. Cílem práce je rozbor subjektů ubytovacího a stravovacího zařízení a určení faktorů, které negativně ovlivňují jejich zisk. Na základě těchto znalostí jsou poté představeny návrhy, jak by bylo možné negativní vlivy zmírnit. Součástí práce je také dotazníkové šetření v oblasti ubytovacích a stravovacích služeb v areálu Sport Parku.

## **Klíčová slova**

Cestovní ruch, služby, ubytování, stravování, pohostinství

## **Annotation**

### **Analysis of tourism services in Sport Park Liberec**

This bachelor thesis deals with the topics of tourism and related services. These include, in particular, accommodation and catering. The thesis presents the representative subjects of these services in Sport Park Liberec. Special attention is paid to the Arena Hotel and the Stadion Restaurant. The introduction also provides theoretical information about this industry. The aim of the work is the analysis of the subjects of accommodation and catering facilities and the determination of the factors that negatively affect their profit. Based on this knowledge, suggestions are then presented on how the negative effects could be mitigated. Part of the work is also a questionnaire survey in the field of accommodation and catering services in the Sport Park.

### **Key words**

Tourism, services, accommodation, catering, hospitality

## **Poděkování**

Mé poděkování patří Ing. Jaroslavě Syrovátkové, Ph.D., za velkou ochotu a pomoc při zpracování bakalářské práce.

Dále také samozřejmě rodině a přátelům, kteří mě ve studiu podporovali.





# Obsah

Seznam tabulek.....	8
Seznam obrázků.....	9
Seznam použitých zkratk .....	10
Úvod .....	12
1 Cestovní ruch.....	13
1.1 Vývoj cestovního ruchu.....	13
1.2 Formy cestovního ruchu .....	14
1.2.1 Rekreační CR.....	14
1.2.2 Kulturní CR .....	14
1.2.3 Společensky orientovaný CR.....	15
1.2.4 Sportovní CR.....	15
1.2.5 Ekonomicky orientovaný CR .....	16
1.2.6 Specifický CR.....	16
1.3 Druhy CR.....	16
1.4 Zvláštnosti trhu cestovního ruchu .....	18
2 Služby .....	20
2.1 Klasifikace služeb.....	20
2.2 Ubytovací služby .....	22
2.2.1 Dělení ubytovacích služeb.....	22
2.2.2 Typy ubytovacích jednotek .....	23
2.3 Stravovací služby.....	24
2.3.1 Společné stravování.....	25
2.3.2 Catering .....	25
2.3.3 HACCP(Hazard analysis and critical control point) .....	26
2.4 Franchise.....	26
3 Sport Park Liberec .....	28

3.1	Historie sport parku .....	28
3.2	Struktura zázemí .....	29
3.3	Sportovní události.....	31
3.4	Kulturní události .....	32
3.5	Ubytovací a stravovací služby .....	33
4	Hotel ARENA .....	35
4.1	Možnosti ubytování .....	35
4.2	Služby pro hosty .....	36
4.2.1	Sportovní soustředění .....	37
4.2.2	Firemní akce .....	37
4.3	Ceník.....	38
4.3.1	Hotel .....	38
4.3.2	Hostel.....	39
4.3.3	Stravovací služby a ostatní příplatky.....	39
4.4	Provázanost se stravovacím zařízením .....	39
5	Restaurace Stadion.....	41
5.1	Organizace a fungování restaurace.....	41
5.2	Poskytované gastronomické služby.....	42
5.3	Příležitosti pro rozvoj .....	43
5.4	Faktory ovlivňující zisk ubytovacího a stravovacího zařízení .....	43
6	Možnosti zmírnění negativních vlivů .....	44
7	Kalkulace cen za ubytovací a stravovací služby .....	45
8	Dotazníkové šetření .....	47
8.1	Výsledky dotazníkového šetření.....	47
	Závěr.....	55
	Seznam citací.....	56

## Seznam tabulek

<a href="#">Tabulka 1: Ceník ubytovacích služeb hotelové části</a> .....	38
<a href="#">Tabulka 2: Ceník ubytovacích služeb hostelové části</a> .....	39
<a href="#">Tabulka 3: Ostatní příplatky</a> .....	39
<a href="#">Tabulka 4: Kalkulace ubytování v hostelu příklad 1</a> .....	45
<a href="#">Tabulka 5: Kalkulace stravování příklad 1</a> .....	45
<a href="#">Tabulka 6: Kalkulace ubytování v hotelu příklad 2</a> .....	46
<a href="#">Tabulka 7 Kalkulace stravování příklad 2</a> .....	46

## Seznam obrázků

<a href="#"><u>Obrázek 1: Orientační plán Sport Parku</u></a> .....	28
<a href="#"><u>Obrázek 2: Poloha hotelu</u></a> .....	35
<a href="#"><u>Obrázek 3: Snídaně v restauraci Stadion</u></a> .....	36
<a href="#"><u>Obrázek 4: Coffe break</u></a> .....	38
<a href="#"><u>Obrázek 5: Raut</u></a> .....	42
<a href="#"><u>Obrázek 6: Příklad kalkulačního listu pokrmu</u></a> .....	46

## **Seznam použitých zkratk**

CR – cestovní ruch

SP – Sport Park

HACCP - Hazard analysis and critical control point

## Úvod

Bakalářská práce pojednává o službách cestovního ruchu ve Sport Parku Liberec, který je častým cílem nejen sportovních, ale i kulturních nadšenců. Je tomu tak především díky množství sportovních hal, konferenčních sálů a rovněž možnosti ubytování a stravování přímo v areálu. V úvodu práce bude definován pojem cestovní ruch. Čtenář se dozví, jak se cestovní ruch vyvíjel, v jakých formách se vykytuje či jaké jsou jeho zvláštnosti. Dále bude pozornost věnována službám a jejich klasifikaci, podrobněji budou popsány služby stravovací a ubytovací. Další část práce se zaměřuje na Sport Park Liberec. Kromě stručné historie areálu, se čtenář dozví také o struktuře zdejšího zázemí. Pozornost bude věnována jednotlivým sportovním aktivitám, které mohou návštěvníci vyzkoušet a samozřejmě i službám wellness, které ocení jak zapálení sportovci za účelem regenerace, tak i další návštěvníci, kteří přijeli spíše relaxovat. Nelze opomenout ani kulturní akce, které do areálů pravidelně lákají tisíce lidí. Poslední důležitou složkou jsou ubytovací a stravovací služby v podobě hotelu Arena a restaurace Stadion, ze kterých vychází další kapitoly práce.

Co se týká hotelu, budou uvedeny možnosti ubytování, služby pro hosty, například v případě firemních akcí či sportovních soustředění, které jsou zde velmi časté a nakonec vazba na restauraci Stadion. U té bude pozornost věnována organizační struktuře, poskytovaným gastronomickým službám a rovněž bude uvedeno, jak by bylo možné restauraci dále rozvíjet.

Dále se čtenář dozví něco o faktorech, které nepříznivě ovlivňují chod a tím pádem i zisk ubytovacího a stravovacího zařízení, a jako protiváha budou navrženy možnosti jak tyto vlivy zmírnit.

Součástí práce jsou také cenové kalkulace určitých skupin za ubytovací a stravovací služby a dotazníkové šetření.

## 1 Cestovní ruch

Cestovní ruch jakožto hospodářské odvětví je velmi komplexní systém. Má značný vliv na HDP, zaměstnanost a rovněž záchranu či zachování kulturních, uměleckých a historických památek. Jeho rozvoj je spojen s rozvojem ubytovacích a stravovacích zařízení, jejichž existence je nezbytná pro pobytový cestovní ruch. (Schwartzhoffová, 2013)

Vzhledem k velkému množství aspektů, které lze u cestovního ruchu pozorovat, není jednoduché jej přesně definovat. Nicméně vymezení chápání cestovního ruchu a určitá definice je nezbytná, aby bylo možné jej statisticky zkoumat, analyzovat, zavádět legislativní či ekonomické úlevy, a také predikovat jeho rozvoj jako sociálně ekonomického jevu. (Beránek a kol., 2013)

Snaha o diverzifikaci cestovního ruchu od širšího pojmu „cestování“ se objevila na počátku 20. století. Tehdy o něm bylo pojednáváno jako o novém společenském jevu, avšak později se objevily i definice věnující pozornost ekonomickým faktorům. S jednou takovou přišel Hermann von Schullard, který pokládal cestovní ruch za *„soubor operací zejména ekonomického charakteru, které se přímo vztahují na vstup, pobyt a pohyb cizinců vně i uvnitř určité země, města nebo regionu.“* (Beránek a kol., 2013, s. 14)

Během 20. století vznikly desítky definic, a tak se mnoho mezinárodních organizací snažilo o jejich sjednocení, aby bylo možné již zmíněné statistické pozorování a rovněž srovnání namezinárodní úrovni. Z mezinárodní konference o statistice cestovního ruchu konající se v roce 1991 nakonec vzešla definice, která zní: *„Cestovní ruch je činnost osoby cestující na přechodnou dobu do místa mimo její běžné životní prostředí, a to na dobu kratší než je stanovena, přičemž hlavní účel její cesty je jiný než vykonávání výdělečné činnosti v navštíveném místě.“* Na této definici se shodlo 250 představitelů z 91 zemí světa. (Beránek a kol., 2013, s.15)

### 1.1 Vývoj cestovního ruchu

Vývoj cestovního ruchu lze rozdělit do čtyř následujících etap:

- Předfáze (do roku 1850) – převládala pěší a nemotorová lodní a silniční doprava, jednalo se především o objevitelské, poutní či obchodní cesty.
- Počáteční fáze (1850-1914) – rozvoj železniční dopravy na parní pohon, mezi časté motivace k cestování patří lázeňství, horská turistika, a nadále i obchod.



- Rozvojová fáze (1914-1945) – motorová silniční doprava a počátky letecké, začíná stoupat zájem o rekreaci, pobyty u moře či na venkově.
- Vrcholová fáze (po roce 1945) – růst dálniční sítě, komerční letecká doprava, převládá cestování za účelem rekreace a poznávání, cestovní ruch se otevírá všem vrstvám obyvatelstva. (Ryglová a kol., 2011)

## **1.2 Formy cestovního ruchu**

Aby bylo možné určit formu cestovního ruchu, je třeba znát primární účel, za kterým se účastník CR do určitého místa vydává. Z tohoto hlediska se dají formy CR rozdělit na rekreační, kulturní, společensky orientovaný, sportovní, ekonomicky zaměřený a specifický. (Syravátková, 2013)

### **1.2.1 Rekreační CR**

Jeho hlavním cílem je regenerace účastníků po fyzické a psychické stránce. Do této kategorie spadá největší část obyvatelstva. V současnosti se jedná o nejrozšířenější formu CR, do které se řadí především příměstská rekreace nebo chataření a chalupaření. S tímto typem CR je možné se nejčastěji setkat v rámci letní rekreace, kdy je hlavní motivací účastníků například koupání, relaxace u vody či sjíždění řek. Cílem lidí žijících ve městech je často za venkov, kde si mohou užít klidnějšího prostředí.

V dobách socialismu, došlo kvůli ztížené možnosti cestovat, k rozvoji chalupaření. Dalším faktorem byla rovněž nespokojenost s bydlením v panelových domech, a tak lidé začali trávit více času ve svých venkovských obydlích. K nárůstu počtu rekreačních objektů napomohla také nízká cena půdy na jejich výstavbu a i nabízených chalup. V současné době počet chalupářů spíše klesá. Někteří z nich se z důvodu pokročilého věku na své chalupy přestěhují a zástupci nastupující mladší generace mají jiné zájmy. Mnohdy jsou příliš zaneprázdnění zaměstnáním nebo tráví čas udržováním svých vlastních obydlí. (Syravátková, 2013)

### **1.2.2 Kulturní CR**

Tato forma CR je založena na poznávání rozdílných kultur, způsobů života, tradic či náboženství. Dělí se na vzdělávací a náboženský cestovní ruch. Vzdělávací má za cíl nabytí

nových znalostí a dovedností v navštíveném místě, kdežto náboženský se orientuje na návštěvy různých sakrálních staveb.

Smyslem této formy CR je seznámení s hmotnými a nehmotnými specifiky dané lokality. Mezi hmotné patří například historické, církevní či technické památky a mezi nehmotné se pak řadí folklór a tradice.

Mezi nejčastější cíle účastníků kulturně-poznávacího CR patří historické či technické stavby, jako jsou zámky, kostely či mosty, dále pak různé parky a zahrady a z kulturních zařízení jsou to například muzea, galerie či divadla. (Syróvátková, 2013)

### **1.2.3 Společensky orientovaný CR**

Tento typ je nejrozšířenější v podobě návštěv příbuzných a výchozí motivací je pro něj společné setkávání. Řadí se sem rovněž klubový cestovní ruch, kdy jsou cíleně utvářeny skupiny se společnými zájmy. (Syróvátková, 2013)

### **1.2.4 Sportovní CR**

Je spojen se sportovními aktivitami a dále se dělí na aktivní a pasivní. Aktivní je zaměřen na pobyty se sportovní náplní, jejichž cílem je udržování tělesného zdraví nebo zlepšení výkonnost. Pasivní formou je pak například účast na sportovní události mimo bydliště.

Sportovní CR je zpravidla uskutečňován v místech uzpůsobených pro tyto aktivity. Volba jednotlivých aktivit ze strany účastníka je individuální a může záležet na fyzických předpokladech či zájmových preferencích.

Dělení sportovního CR:

Pěší turistika

Cykloturistika

Vodní turistika

Horská a vysokohorská turistika

Mototuristika

Kempování

V souvislosti se sportovním CR se lze setkat s pojmem aktivní turistika. Tento pojem označuje člověka pohybujícího se vlastními silami, například za pomoci jízdního kola nebo lyží. Tyto aktivity lze vykonávat na všech úrovních obtížnosti a jsou tak vhodné pro různé cílové skupiny a věkové kategorie.

Aktivní turistika je uskutečňována jak individuálně, tak prostřednictvím organizovaných zájezdů. Může se jednat o jednodenní nebo několikadenní cesty v tuzemsku či zahraničí. Důležité jsou v tomto směru přírodní předpoklady jednotlivých oblastí, na kterých obvykle závisí rozvoj vhodných forem sportovního CR. V určitých případech je také třeba vybudovat potřebnou infrastrukturu. Některé druhy aktivní turistiky jsou rovněž závislé na ročních obdobích. (Syravátková, 2013)

### 1.2.5 Ekonomicky orientovaný CR

Tato forma CR probíhá většinou během pracovní doby účastníka a souvisí s jeho ekonomickými aktivitami. Nejčastěji se jedná o obchodní CR, do něj se řadí obchodně a profesně orientované služební cesty. Odborná a vědecká shromáždění, konference či semináře, jsou součástí kongresového CR. Nedílnou složkou je rovněž CR veletrhů a výstav, na kterých jsou propagovány a prodávány různé produkty a služby s cílem upoutat co nejvíce účastníků a navázat kontaktů směřujících k budoucímu prodeji. (Syravátková, 2013)

### 1.2.6 Specifický CR

Do této kategorie se řadí cesty za účelem různorodých motivů nebo jejich kombinací, jako příklad lze uvést například nákupní, gastronomický či městský cestovní ruch. V závislosti na motivaci účastníků jsou vyčleňovány další formy CR, které jsou orientovány na individuální aktivity či zájmy. (Syravátková, 2013)

## 1.3 Druhy CR

Druhy cestovního ruchu lze dělit podle několika kritérií, první z nich je **místo, kde k čerpání služeb dochází**. V tomto směru se cestovní ruch dělí na domácí a zahraniční.

- Domácí CR – zahrnuje pouze osoby, které permanentně sídlí v zemi, a zároveň nepřekračují její hranice, ve vztahu k platební bilanci se jedná o domácí spotřebu.

- Zahraniční CR – nastává v situaci, kdy dochází k překračování hranic jednoho nebo více států.
  - Aktivní CR – příjezdy cizinců do destinace, turisté využívají služeb za cizí měnu na daném území.
  - Pasivní CR – výjezdy domácích turistů do zahraničí, kteří utrácejí prostředky v cizí zemi, představuje import zahraničních služeb.
- Tranzitní CR – zastávka cestujícího na území projížděného státu před cílovou destinací, zpravidla bez přespání, může se jednat například o pohyb v letištním prostoru, kdy cestující při mezipřistání neprochází celním odbavením. (Ryglová a kol., 2011)

Podle místa, **kde jsou služby převážně poskytovány**, se cestovní ruch rozlišuje na:

- Vnitřní CR – cesty uskutečněné obyvateli po vlastní zemi a cesty cizinců na toto území.
- Národní CR – zahrnuje cestovní ruch na území dané země a výjezdy obyvatel do zahraničí
- Mezinárodní CR – sleduje příjezdy cizinců domácí území a výjezdy obyvatel za hranice. (Ryglová a kol., 2011)

Další typ členění CR se odvíjí od **způsobu jakým je financován**:

- Volný CR – bez formálních podmínek k účasti, účastník využívá služby za svoje prostředky ve volně přístupných zařízeních
- Vázaný CR – pro účast na něm je třeba splnění nějaké podmínky, například členství v organizaci; ze společenských fondů (podnikové, sociální, nemocenské pojištění) jsou přispívány finance na úhradu služeb. (Ryglová a kol., 2011)

Podle délky pobytu se cestovní ruch dělí na **krátkodobý**, kdy je doba pobytu v lokalitě maximálně tři noci a **dlouhodobý**, pro pobyty trvající tři nebo více nocí.

Podle **způsobu realizace** se cestovní ruch rozlišuje na:

- Organizovaný – dopravu a ubytování v cílové destinaci zajišťují zejména cestovní kanceláře.

- Neorganizovaný – účastník si sám volí a zabezpečuje vybrané služby, tato forma cestovního ruchu získává na trhu čím dál větší podíl. (Ryglová a kol., 2011)

V závislosti na **počtu účastníků** se cestovní ruch dělí na:

- Individuální – účastník cestuje sám, případně s rodinou.
- Kolektivní – na jeho účasti se podílí větší množství osob, může jít o skupinový či masový cestovní ruch, specifickým typem je poté klubový cestovní ruch. (Ryglová a kol., 2011)

Druhy CR se liší také podle **ročního období**:

- Sezonní – letní či zimní sezona, obvykle se v místě v této době vyskytuje největší množství návštěvníků a díky tomu je také k dispozici největší množství služeb; zároveň se jedná o období, kdy ceny za poskytované služby dosahují svého maxima.
- Mimosezonní – typickým znakem je v tomto období nižší návštěvnost konkrétního místa, která je často spojena se sníženou nabídkou služeb, ceny za tyto služby jsou pak zpravidla nižší než během sezony. (Ryglová a kol., 2011)

Důležitým faktorem dělení cestovního ruchu je také jeho **vliv na životní a sociokulturní prostředí**, podle nějž se rozlišuje na:

- Tvrdý – dochází k rozsáhlým investicím, kdy je potřeba například vybudovat nové zázemí; důraz je kladen především na profit bez ohledu na sociální, kulturní či environmentální dopady na destinaci.
- Měkký – někdy nazývaný také šetrný nebo zelený, snaží se o rovnováhu mezi přínosy a důsledky na environmentální, sociokulturní a ekonomickou sféru destinace, kde se uskutečňuje. (Ryglová a kol., 2011)

#### **1.4 Zvláštnosti trhu cestovního ruchu**

Specifika trhu CR často plynou zejména z charakteru potřeb klientů, ale také samotných služeb, které jsou v tomto odvětví velmi různorodé. Mezi hlavní charakteristické rysy trhu cestovního ruchu se řadí:

- Mezinárodní charakter.

- Dlouhodobá podnikatelská aktivita, při níž je nutné počítat i s činiteli, které mohou mít negativní vliv na sezonní zisky.
- Nehmotný charakter produktů znemožňuje jejich výrobu na sklad.
- Provázanost s přírodními a historickými atraktivitami.
- Podmíněnost s politicko-správními podmínkami, velký vliv může mít politická situace na daném území a také míra a způsob podpory ze strany příslušných orgánů.
- Produkce a spotřeba služeb závislá na místě a čase, charakter služeb je pomíjivý, pokud tedy nejsou využity ve chvíli, kdy jsou k dostání, jejich kapacita je ztracena (jedná se například o neobsazené sedadlo v letadle nebo na lyžařském vleku).
- Místní a časová separace spotřeby, nabídky a poptávky, se kterou úzce souvisí také sezónnost, nabídka a poptávka je též ovlivněna přírodními faktory.
- Velký podíl lidské práce.
- Těsný vztah mezi nabídkou a poptávkou, v závislosti na změnách cen a příjmů se trh rychle přizpůsobuje. (Ryglová a kol., 2011)

## 2 Služby

Služby jsou hlavní obchodní složkou cestovního ruchu. Definice pojmu „služba“ se různí a dosud žádná z nich není všeobecně uznávána. Americká marketingová asociace chápe služby jako samostatně identifikovatelné činnosti zejména nehmotného charakteru, jež uspokojují potřeby účastníků, přičemž nemusí být spojeny s prodejem služby či výrobku.

Kotler zase uvádí, že služba je jakákoliv činnost nebo výhoda nabízená jednou stranou druhé. Je nehmotné povahy a neplyne z ní žádné vlastnictví. Produkce takové služby může, avšak nemusí být spojena s fyzickým produktem.

Služby jsou také často označovány jako nehmotné statky, což vychází z faktu, že k jejich spotřebě dochází v momentě jejich produkce. Služby jsou nepřenosné, což znemožňuje jejich nákup a opětovný prodej za odlišnou cenu.

Na základě těchto informací lze tedy službu charakterizovat jako činnost, kdy jedna strana nabízí jednu z forem produktu straně druhé. Produkt, jakožto nadřazená kategorie služeb, je

vnímán jako souhrn objektů či procesů, které zákazníkovi přináší určitou hodnotu. Za produkt lze tedy označit výrobky hmotného charakteru nebo služby, což jsou činnosti poskytující zákazníkovi nějakou výhodu či uspokojení. (Schwartzhoffová, 2013)

## 2.1 Klasifikace služeb

Schwartzhoffová(2013, s. 15) ve své knize o službách v cestovních ruchu uvádí několik hledisek podle kterých lze služby členit.

- Dle klasifikace ekonomických činností
  - Statistická klasifikace řídící se evropskými normami, jedná se o tzv. klasifikaci NACE.
- Dle jejich funkčního působení v tržní ekonomice
  - Výrobní služby – zahrnují všechny služby ve výrobním procesu jiných produktů a pomáhají rozvoji koncepce výrobku.
  - Distribuční služby – zabývají se distribucí a skladováním hmotným produktů, přepravou osob nebo informacemi; do této kategorie se řadí velkoobchod, maloobchod, doprava, pošta a telekomunikace.
  - Osobní služby – jsou zaměřené na individuální přání zákazníků, charakteristické jsou pro tuto skupinu rekreační, kulturní či hotelové služby.
  - Společenské služby – tyto služby jsou zpravidla dotovány státem a obvykle jsou postaveny na neziskových principech, do společenských služeb se řadí zdravotnictví, vzdělávání, veřejné a další sociální služby.
- Dle sféry na kterou jsou zaměřeny
  - Tržní služby – jedná se o komerční služby, kam lze zařadit různé podnikatelské činnosti, které jsou poskytovány zákazníkům za účelem zisku; tyto služby mohou být zajišťovány také externě, kdy firma platí jinému podniku za jejich provedení.
  - Netržní služby – v této kategorii se nachází služby veřejné správy a neziskových organizací; nezpoptatněné služby, případně dotované z veřejných zdrojů, z této skupiny služeb nelze vyloučit žádné osoby.

- Dle typu zákazníků
  - Pro spotřebitele – zaměřeno na jedince a domácnosti, kteří služby čerpají pro svůj užitek, tyto služby uživatelům nepřináší žádnou ekonomickou výhodu.
  - Pro firmy/organizace – řada služeb poskytovaných organizacím a domácnostem se prolíná, jelikož jsou dostupné oběma skupinám; rozdíl mezi nimi může být pouze v množství využívaných služeb.
- Dle stupně nehmotnosti
  - Zpravidla nehmotné služby.
  - Služby poskytující účastníkům přidanou hodnotu.
  - Služby zpřístupňující hmotný výrobek (např. oprava auta).
- Dle Českého statistického úřadu
  - Služby vládních institucí zahrnující všeobecné veřejné služby, zdraví, rekreaci, kulturu a náboženství
  - Služby neziskových subjektů, které slouží pro potřeby domácností, jedná se například o bydlení, rekreační a kulturní služby a další.
  - Služby individuální spotřeby, které se liší podle účelu, charakteristické jsou pro tuto skupinu dopravní, ubytovací či stravovací služby. (Schwartzhoffová, 2013)

## **2.2 Ubytovací služby**

Ubytovací služby jsou základním předpokladem pro rozvoj zejména pobytového cestovního ruchu. Představují soubor propojených činností souvisejících s poskytováním dočasného ubytování mimo trvalé bydliště hostů. Tyto činnosti zahrnují například předávání informací o možnostech ubytování či jejich rezervaci, ale také pobyt hosta v zařízení a s tím spojené poskytované služby. Ubytovací služby jsou poskytované v různých formách a stupních kvality, od čehož se zpravidla odvíjí také jejich cena. Podíl na poskytování těchto služeb má jak provozovatel zařízení, tak i host. (Orieška, 2011)

### **2.2.1 Dělení ubytovacích služeb**



Ubytovací služby lze dělit podle několika kritérií, běžně se lze setkat s rozdělením podle způsobu výstavby, časového využití, a jejich kategorie. Často je možné narazit také na členění podle jejich velikosti na malé (5-100 pokojů), střední (101-250 pokojů) a velké (více než 250 pokojů). (Schwartzhoffová, 2013)

Nejrozšířenějším způsobem výstavby jsou pevná zařízení, jako například hotely či penziony. Hotely jsou v současnosti klasifikovány jako ubytovací zařízení, kde se nachází nejméně deset pokojů a svým návštěvníkům poskytují kromě ubytovacích a stravovacích služeb také další rekreační či společenské služby. Dle rozsahu a kvality služeb jsou tato zařízení dělena do pěti tříd (tourist, economy, standard, first class, luxury), které jsou obvykle označovány hvězdičkami. V souvislosti s hotely se lze setkat s pojmem dependance. Ten označuje budovu vzdálenou maximálně 500 metrů od hotelu, která nemá vlastní recepci, avšak organizačně je propojena s ubytovacím zařízením. Tyto budovy slouží k zajištění řady služeb, které odpovídají příslušné kategorii a třídě. Penziony jsou zařízení disponující pěti až dvaceti pokoji a oproti hotelům je většinou rozsah poskytovaných služeb omezenější, to se týká například stravovacích služeb, kdy jsou k servírovány pouze snídaně. (Schwartzhoffová, 2013)

Podkategorie částečně pevných staveb zahrnuje chaty či chatové osady, které mohou být vybudovány jako samostatný areál splňující normy jejich klasifikace nebo mohou být součástí kempu. V kempu se také lze často setkat s přenosnými zařízeními, do kterých se řadí stany a pohyblivými zařízeními v podobě karavanů či obytných vozů. (Orieška, 2011)

Z hlediska časového využití se dělí na sezonní (jedno či dvou) a celoroční. V případě sezónních se může jednat například o lyžařská střediska, a další zařízení závislá na změně ročních období. Během sezony je pak pro tato zařízení charakteristická zvýšená poptávka po jejich službách. (Orieška, 2011)

Z hlediska kategorií jsou ubytovací služby rozdělovány na tradiční, doplňkové a ostatní. Do tradičních se řadí především zařízení hotelového typu (hotely, penziony, motely,...). Doplňkové představují chaty, bungalovy či kempy umístěné většinou v přírodním prostředí, kde mohou návštěvníci využít vlastních přenosných nebo pohyblivých ubytovacích zařízení. Do podkategorie ostatních spadají domovy mládeže a studentské internáty, které jsou využívány k ubytování mimo období, kdy slouží svému původnímu účelu. Tedy například během prázdnin. (Orieška, 2011)

### 2.2.2 Typy ubytovacích jednotek

V souvislosti s ubytovacími zařízeními jsou definovány varianty ubytovacích jednotek, které vychází z evropské legislativy přesně stanovující jejich obsahové vymezení.

- Jednolůžkový pokoj – pokoj určený k ubytování jedné osoby, někdy jsou tyto pokoje vybaveny větší matrací, která může připomínat dvoulůžko, avšak jedná se o tzv. queen bed.
- Dvoulůžkový pokoj – pokoj se dvěma lůžky, buď ve formě dvoulůžka, nebo dvou samostatných lůžek umístěných podélně vedle sebe, pokoj se dvěma oddělenými lůžky je označován twin.
- Vícelůžkový pokoj – pokoj, v němž se nachází tři a více lůžek.
- Rodinný pokoj – pokoj se třemi nebo více lůžky, kde alespoň dvě z nich jsou určeny pro dospělé osoby.
- Společná ložnice – několikálůžkový pokoj pro osoby které mohou, avšak nemusí být součástí jedné skupiny.
- Junior suite – ubytování v jednom pokoji se zvláštním místem k sezení.
- Suite – ubytování ve stavebně oddělených, ale propojených místnostech, lůžková a obývací část se sedací soupravou.
- Apartmá – totožné s variantou suite, avšak součástí apartmánu je navíc ještě kuchyňský kout.
- Studio – ubytování v jednom pokoji, jehož součástí je kuchyňský kout.
- Spojené pokoje – samostatné pokoje s lůžky, které jsou propojené dveřmi.
- Duplex – ubytování na několika podlažích, kdy jsou jednotlivá podlaží vyhrazena za účelem propojení. (Křížek a kol., 2014)

### 2.3 Stravovací služby

Stravovací nebo také gastronomické služby jsou nedílnou součástí produktu cestovního ruchu, Ve společnosti plní nejen stravovací, ale také společensko-zábavní a doplňkovou

funkci. Zahrnují zejména přípravu a prodej jídel a nápojů, ale jsou s nimi spojeny i další služby týkající se pohostinské činnosti.

Řadí se mezi velmi staré obory lidské činnosti a jedná se o služby uspokojující zejména potřebu výživy během přepravy nebo pobytu. Jejich rozvoj je úzce spjat s rozvojem služeb ubytovacích. Jsou-li využívány během přepravy či cesty do cílové destinace, jedná se o občerstvení. Příkladem může být jídlo podávané na palubě letadla nebo bufety na čerpacích stanicích. Služby, ke kterým dochází v místě pobytu, jsou nazývány stravováním a řadí se sem zejména restaurační provozy. Uživatelé těchto služeb mají individuální potřeby a jsou mezi nimi zástupci různých sociálních skupin s různými finančními možnostmi. Rozhas služeb a jejich úroveň se proto odvíjí od cílové skupiny, na kterou jsou zaměřeny. (Ryglová a kol., 2011)

Se stravovacími službami je spojen rozvíjející se gastronomický cestovní ruch, kdy jsou cílem cesty především místní gastronomické speciality, ať už jde o potraviny či nápoje. Tento typ cestovního ruchu bývá také spojen s poznáváním odlišných kultur, jídelních zvyklostí či exkurzemi do výrobních podniků. (Syrovátková, 2013)

### **2.3.1 Společné stravování**

Společným stravováním je označována činnost související s hromadnou výrobou, prodejem a následnou spotřebou jídel a nápojů pro velké skupiny osob. Podoby společného stravování jsou determinovány především rozvojem a stupněm zavádění nových technologií, způsobem života obyvatel či jejich zvyklostmi. Realizováno je buď formou účelovou, nebo komerční. (Ryglová a kol., 2011)

Účelové stravování je poskytováno pouze uzavřeným skupinám osob v určitém místě a na cestovní ruch nemá žádný vliv. Díky příspěvkům z různých zdrojů platí spotřebitele pouze část z celkové ceny jídel. Do této kategorie se řadí nemocniční, závodní či školní stravování. (Ryglová a kol., 2011)

Komerční nebo také restaurační stravování je součástí služeb poskytovaných v rámci cestovního ruchu a kromě restaurací se sem řadí, bary, kavárny, rychlá občerstvení a další veřejně dostupná zařízení. Slouží nejen k uspokojení výživových potřeb, ale rovněž ke společenským stykům a zábavě. Je nejstarším typem stravování, který je spojen s rozvojem cestovního ruchu a obchodu. (Ryglová a kol., 2011)

Komerční stravování může také být součástí ubytovacích služeb. Ubytovací zařízení obvykle nabízejí:

- Ubytování se snídaní.
- Polopenze – běžně snídaně a jedno hlavní jídlo.
- Plná penze – snídaně a dvě hlavní jídla
- All inclusive – neomezené čerpání stravovacích služeb po dobu pobytu. (Ryglová a kol., 2011)

### **2.3.2 Catering**

Catering je specifickou službou z oblasti gastronomie. Definován je jako profesionální příprava jakýchkoliv pokrmů mimo místo jejich konzumace. Uplatňuje se v místech, kde nelze zřizovat kuchyňská zařízení pro přípravu pokrmů nebo je jejich instalace neefektivní. Čas a místo jeho realizace záleží na dohodě mezi zprostředkovatelem a odběratelem. Kromě sestavení a přípravy jídelního menu, zprostředkovávají cateringové firmy také dopravu hotových pokrmů na místo konání či pronájem a dekoraci prostor. Poskytovány jsou i další služby jako pronájem inventáře pro dané účely nebo zajištění personálu. (Orieška, 2011)

### **2.3.3 HACCP(Hazard analysis and critical control point)**

HACCP je systematický přístup k řízení bezpečnosti potravin, který je založený na uznávaných zásadách majících za cíl identifikovat nebezpečí, která se mohou vyskytnout v kterékoliv fázi potravinového dodavatelského řetězce. Jeho součástí je rovněž zavedení kontrol, které se snaží těmto nebezpečím předcházet. Jedná se o strukturovanou, logickou techniku, která se provádí v několika krocích, jejichž hlavním předpokladem je detailní znalost výrobku, surovin, výrobních postupů a pochopení toho, zda je možné, aby u daného produktu či procesu nastala situace, která by představovala zdravotní riziko pro spotřebitele. (Mortimore a kol., 2015)

Systém HACCP je založen na sedmi základních principech:

1. Analýza rizik, kde v procesu může dojít k narušení zdravotní nezávadnosti pokrmů.

2. Vymezení kritických bodů.
3. Určení sledovaných veličin a hodnot.
4. Způsob monitorování těchto hodnot.
5. Stanovení nápravných opatření, jak postupovat v případě, že dojde u sledovaných veličin k překročení kritických bodů.
6. Stanovení postupů pro ověření, zda je zavedený systém funkční a efektivní.
7. Dokumentace a vedení záznamů sledovaných hodnot. (fda.gov, 2017)

## **2.4 Franchise**

Tento pojem označuje uspořádání, kdy organizace (franchisor) prodává investorovi (franchisant) práva na užití jejího jména, loga, know-how atd. S touto formou podnikání se lze setkat v mnoha různých odvětvích. Výhodou franchisanta je podpora ze strany organizace a také menší podnikatelské riziko. Naopak jeho nevýhodou jsou poplatky, které je povinen franchisorovi platit a malá flexibilita v způsobu vedení podniku. Franchisant musí dodržovat pravidla, výrobní postupy či firemní kulturu stanovenou franchisorem. V oblasti služeb je franchising často využíván v gastronomických a ubytovacích zařízeních, kde mezi nejznámější patří firmy jako Mc Donald's, KFC nebo hotelová skupina Holiday Inn. (Šefčík a kol., 2017)

## **3 Sport Park Liberec**

Jedná se o multifunkční sportovně-rekreační areál s množstvím krytých i venkovních sportovišť, poskytující moderní zázemí individuálním či skupinovým potřebám zákazníků. (sportparkliberec.cz, 2021a)



Obrázek 1: Orientační plán Sport Parku

Zdroj: sportparkliberec.cz, 2021

### 3.1 Historie sport parku

Na území dnešního Sport parku začaly vznikat sportoviště již v polovině 50. let 20. století. První zde bylo postaveno fotbalové hřiště, poté byly zřízeny tenisové kurty či venkovní ledová plocha, která se mezi lety 1967-68 dočkala zastřešení. V průběhu 70. let přibyla další sportoviště, z nichž za zmínku stojí například atletické dráhy. Během 80. let minulého století probíhala dostavba areálu a rovněž rekonstrukce zastaralejších zařízení.

Zásadní moment přišel v roce 2003, kdy se zastupitelé města Liberec museli rozhodnout, zda nechat nejstarší stavby v areálu zrekonstruovat či je přestavět. Cílem přestavby byla podpora rozvoje města, a zároveň impuls pro místní cestovní ruch. Z provedeného průzkumu vyšlo najevo, že více než 80 % občanů Liberce bylo pro stavbu nové haly, která byla posléze odsouhlasena.

Stavba byla zahájena 5. září 2003. Kolaudace a slavnostní otevření haly se uskutečnilo 5. září 2005. Kromě výstavby nové haly došlo i na rekonstrukci ostatních sportovišť, o které bylo rozhodnuto krátce před dokončením haly. Samotná výstavba haly stála téměř 549 milionů korun, ty poskytlo město Liberec, které objekt dosud vlastní, avšak jeho

provozovatelem, stejně tak jako celého Sport Parku, je společnost SFM Liberec s.r.o. Od svého uvedení do provozu nesl objekt název Tipsport arena. Ke změně došlo v roce 2014, kdy hale propůjčila jméno společnost Home Credit. (sportparkliberec.cz, 2021a)

### **3.2 Struktura zázemí**

Dominantou areálu je samozřejmě zmíněná Home Credit aréna, která je především domovem hokejového klubu Bílí Tygři Liberec, hrajícího extraligu ledního hokeje. Právě při hokejových utkáních je aréna schopna pojmout až 7 500 diváků, včetně míst na stání. V případě, že se zde koná koncert, lze kapacitu navýšit až na 10 000. Přestože od jejího dokončení uběhlo už více než 15 let, stále se jedná o jednu z nejmodernějších multifunkčních hal na území ČR. V současnosti je aréna centrem sportovního a kulturního dění v našem regionu. Její využití pro různé příležitosti bude podrobněji popsáno v dalších částech práce. (sportparkliberec.cz, 2021a)

Kromě Home Credit arény je zde také menší Svijanská, ta nabízí další dvě ledové plochy, které slouží zejména jako domácí půda mládežnickým týmům Bílých Tygrů Liberec. Kluziště však rovněž využívá zdejší škola bruslení a krasobruslařský oddíl Variace. Ledovou plochu si ve volných termínech mohou pronajmout i amatérské týmy. V zimním období zde probíhají veřejná bruslení. (sportparkliberec.cz, 2021b)

Dále se zde nachází A-styl centrum, které je zaměřeno na taneční a další pohybové aktivity. Centrum má k dispozici několik zrcadlových sálů zajišťujících profesionální taneční podmínky. Některá družstva využívají také tělocvičny škol ležících nedaleko centra. Pro zpříjemnění zde stráveného času, je tu dokonce i posezení u baru, jenž nabízí drobné občerstvení a nápoje. Přijde-li sem návštěvník spíše za relaxací, může využít zdejší solnou jeskyni vybudovanou čistě z přírodních materiálů, jejíž ovzduší napomáhá při léčbě různých onemocnění. (astyl.cz, 2021)

Mezi jedno z nepřehlédnutelných sportovišť patří atletický stadion s fotbalovým hřištěm o rozměrech 100 x 68 metrů. Fotbalových hřišť je na území Sport Parku celkem sedm, čtyři z nich pokrývá přírodní trávník. Zbývá tři hřiště s umělým povrchem jsou svými rozměry 40 x 20 metrů určena pro malou kopanou. Tartanový ovál s osmi dráhami a vodním příkopem, který hřiště obepíná, měří standardních 400 metrů. Mimo to jsou zde prostory pro skok do dálky, do výšky a o tyči. Poblíž stadionu se nachází také sektor pro hod oštěpem či vrh koulí.

Stadion je pro veřejnost volně přístupný, výjimkou jsou pouze termíny konání sportovních akcí či zápasů. (sportparkliberec.cz, 2021c)

Nejvzdálenějším sportovištěm vzhledem k Home Credit aréně, která je pomyslným srdcem Sport Parku, je baseballové a softballové hřiště, které je ze tří stran ohraničeno dráhou pro inline bruslení a jogging a pod svou správou ho má zdejší baseballový a softballový klub Patriots. (sportparkliberec.cz, 2021d)

Naopak v těsné blízkosti arény se nachází hala míčových sportů, která nabízí zázemí a vybavení pro většinu indoorových sportů, jako například florbal, futsal či volejbal. Stejně možnosti nabízí také sportovní hala Kort, která je domovským stánkem basketbalového oddílu Kondoři Liberec. V hale míčových sportů jsou dále k dispozici stoly pro stolní tenis či kurty na ricochet, badminton a tenis. Nejen tenistům pak v letní sezoně mohou posloužit i dva venkovní antukové kurty. (sportparkliberec.cz, 2021e)

Naproti hlavnímu vstupu do Home Credit arény se nachází indoor areál Krček, v němž se nachází hned několik sportovišť velmi odlišné povahy. První z nich je specializovaná gymnastická tělocvična o rozměrech 32 x 70 metrů, jejíž nářadí je permanentně instalováno. Dalším je sál bojových sportů nabízející tělocvičnu s odpruženým povrchem tatami, vhodným například pro judo, karate, ale i další bojové sporty. Jedním z neobvyklých sportovišť v areálu je moderní střelnice, střelba je zde možná ze vzdálenosti 25, 50 a 100 metrů. Střelnice je vybavena kamerovým vyhodnocovacím systémem, který přenáší obraz na monitor vedle střelce, díky čemuž je možné výsledky okamžitě vyhodnotit. Střelnice má ale i další pokrokové prvky. Své využití zde nachází jak projekční střelnice, jež umožňuje promítat reálné simulace i tréninkové programy na plochu o velikosti 4 x 2 metry, tak i střelnice laserová, kde si lze zvolit typ scény s různou tematikou. Střelnice má rovněž klubovnu, kde se nachází bar s občerstvením. Vstup do klubu a stejně tak i klub samotný je přizpůsoben i pro handicapované. (sportparkliberec.cz, 2021f)

O tom jak moderní zdejší zázemí je, svědčí také Sense aréna, nacházející se v útrokách haly míčových sportů. Jedná se o speciální tréninkový počítač, jenž je napojen na virtuální realitu. Sense aréna slouží výhradně ke zdokonalování hokejových dovedností, využívá ji jak A tým Bílých Tygrů a jeho farma z Benátek nad Jizerou, tak i některé mládežnické kategorie. Kromě Sense arény je zde pro hokejisty také Skatemill centrum, což je moderní bruslařský trenažér, který i díky kamerovému snímání z několika úhlů umožňuje analýzu každého



hráče. Ve volných termínech jsou tyto prostory arény pronajímány veřejnosti. (sportparkliberec.cz, 2021g)

Z velkého množství aktivit, které Sport Park nabízí, je jednou z nejoblíbenějších bowling. Bowlingová herna se nachází ve stejné budově jako areál Krček, avšak je součástí Buddy Baru, který pod areál nespadá. Herna disponuje 10 moderními drahami, z nichž některé jsou upraveny i pro děti a handicapované. Bowling je zde populární hlavně v rámci rodinných a teambuildingových akcí. (sportparkliberec.cz, 2021h)

Při budování Sport Parku se nezapomnělo ani na jeho nejmenší návštěvníky, pro ty je v klidné části areálu volně přístupné dětské hřiště s travnatým povrchem. Děti si mohou vybrat z více než 25 herních prvků, včetně prolézaček, houpaček nebo dokonce lanovky. Pro rodiče je zde množství laviček, ze kterých mohou své ratolesti hlídat, aniž by je ztratili z dohledu. (sportparkliberec.cz, 2021i)

### **3.3 Sportovní události**

Díky velkému množství sportovišť se ve Sport Parku každoročně koná nespočet významných sportovních událostí. Nejčastěji jsou to domácí utkání A týmu Bílých Tygrů Liberec, které se běžně konají jednou až dvakrát týdně v závislosti na rozlosování zápasů a pravidelně lákají do arény tisíce diváků. Zajímavostí je, že na tyto zápasy dojíždí mnoho fanoušků ze sousedního Německa, nejedná se tedy jen o zábavu pro místní. (sportparkliberec.cz, 2021j)

Tradicí už se stal největší sportovní veletrh v severních Čechách, nesoucí název Sport Live, který každoročně navštíví zhruba 8 000 osob. Součástí veletrhu je den otevřených dveří, při kterém jsou zpřístupněna všechna zdejší sportoviště, kde je zároveň možné si daný sport vyzkoušet. V září 2020 se zde prezentovalo více než 60 sportovních klubů z celého Libereckého kraje. K vidění jsou vždy ukázky v podání nadějných sportovců z řad libereckých oddílů a sportovních center. Vedle možnosti vyzkoušet si mnoho sportů na jednom místě, je cílem veletrhu také zprostředkování příležitosti sportovním klubům, které mohou veletrh využít pro nábor nových členů. Pro menší návštěvníky je zde též doprovodný program či atrakce jako například skákací hrad apod. (sportparkliberec.cz, 2021j)

Svou popularitu si v uplynulých letech získal galavečer bojovníků Night of Warriors, který se zde koná většinou dvakrát do roka. Naposledy se tak stalo 19. prosince 2020, kdy se však

turnaj musel z důvodu nastavených vládních opatření obejít bez diváků. Pro fanoušky byl tak zprostředkován alespoň online přenos. Obvykle jsou na galavečeru k vidění zápasy v boxu a K-1 nebo souboje smíšených bojových umění. (sportparkliberec.cz, 2021j)

Kromě událostí, s nimiž je spojené velké množství návštěvníků, nejsou výjimkou ani akce, jejichž počet účastníků se může pohybovat i v řádech stovek. Jednou z nich je mezinárodní florbalový turnaj Salming Nisaopen, kterého se každoročně účastní desítky týmů z kategorie žen i mužů. Turnaj se koná vždy tři po sobě jdoucí víkendy, obvykle mezi koncem května a začátkem června. Každý víkend je vyhrazen pro jednu věkovou kategorii, od dětí útlého věku až po juniorské kategorie a dospělé. Podobně jako mnoho dalších akcí se však turnaj v roce 2020 kvůli pandemii covidu-19 neuskutečnil. (sportparkliberec.cz, 2021j)

V červnu 2019 hostil Liberecký kraj hry IX. letní olympiády dětí a mládeže, které se uskutečnily v Liberci a Jablonci nad Nisou. Sport Park a jeho sportoviště byly oficiálním místem dění, avšak využívána byla i sportoviště v Jablonci a blízkém okolí. Na této dětské olympiádě se podílela i TUL, jenž poskytla účastníkům ubytování na svých kolejích. Olympiáda měla přes 3 400 účastníků z celé ČR. (sportparkliberec.cz, 2021j)

### **3.4 Kulturní události**

Navzdory jménu, které areál nese, se zde nekonají výhradně sportovní akce. Za dobu jeho existence se zde již konalo nespočet kulturních a dalších společenských událostí. Home Credit aréna je častým místem konání koncertů, své vystoupení zde z českých zástupců již měl například Karel Gott, Lucie Bílá nebo kapely Kabát a Chinaski. Ze zahraničí lze zmínit kapelu Scooter, Elán či pěvecký a taneční soubor Alexandrovci. Koncerty se zde však nekonají pouze v prostorách arény. V roce 2017 se zde uskutečnil Létofest, kterému posloužila plocha atletického stadionu. O rok později se toto místo stalo dějištěm Kryštof kempu, který by sem měl znovu zavítat v srpnu 2022. (sportparkliberec.cz, 2021j)

Více než desetkrát již v Liberci objevil také Michael Flatley se svou taneční show Lord of the Dance, jež se za 25 let své existence stala nejnavštěvovanějším tanečním představením vůbec. K vidění zde byly už rovněž i muzikály, například Dracula, Shrek nebo Popelka na ledě. Pro tyto události mohou pořadatelé využít možnost pronájmu mobiliáře, který má Sport Park k dispozici. V nabídce je několik typů stolků a židlí pro různé příležitosti, variabilní pódium nebo izolační povrch, se kterým lze zakrýt ledovou plochu. Pro události s velkým počtem účastníků nechybí ani ploty a další zábrany. (sportparkliberec.cz, 2021j)

Od roku 2017 je aréna pravidelně hostitelem několikadenní výstavy Dům a zahrada, kde se prezentuje více než 100 vystavovatelů a každoročně ji navštěvuje zhruba 15 000 návštěvníků. Pravidelně se zde konají rovněž Všeho Trhy, což je burza pro veřejnost, která probíhá od jara do podzimu v předem stanovených termínech. Místem konání burzy je plocha centrálního parkoviště u Home Credit arény, díky tomu je k dispozici i velké množství parkovacích míst pro její účastníky. (sportparkliberec.cz, 2021j)

Nelze opomenout každoroční veletrh vzdělávacích a pracovních příležitostí EDUCA MYJOB, který je největším veletrhem svého druhu na severu Čech. Prezentuje se na něm více než 60 firem a 60 škol nejen z libereckého kraje. Je ideální příležitostí nejen pro žáky základních a středních škol, kteří se stále rozhodují o svém studijním oboru, nebo si jen chtějí rozšířit informace o možných studijních příležitostech, ale i osoby pohybující se na trhu práce, hledající nového zaměstnavatele nebo kariérní cestu. K vidění zde mohou i být ukázky produktů nebo technologických postupů některých firem. Součástí veletrhu je vždy také doprovodný program. Návštěvníci se mohou těšit například na HR konferenci či různé soutěže a vystoupení. (perpetuum.cz, 2019)

### **3.5 Ubytovací a stravovací služby**

Areál jako je tento se samozřejmě neobejde bez ubytování pro jeho návštěvníky, kteří zde setrvávají po delší dobu. Ubytovací služby v areálu poskytuje Hotel ARENA, poskytující několik možností ubytování, v závislosti na požadavcích zákazníků.

Gastronomické služby ve Sport Parku již více než 10 let zprostředkovává společnost COLOSEUM RESTAURANTS, která zde spravuje několik provozoven, včetně stánků s rychlým občerstvením na ochozu arény, které jsou otevřeny při zápasech Bílých Tygrů. O gastronomii v Home Credit Areně se stará Catering Coliseum. Nejčastěji jsou zde připravovány pokrmy pro hosty VIP sekce a skyboxů při sportovních či kulturních událostech. Při těchto příležitostech jsou pokrmy servírovány formou rautu přímo ve VIP sekci. Výjimečně jsou tyto služby ještě rozšiřovány, jako například během Night of Warriors, kdy je drobné občerstvení a nápoje k dispozici v blízkosti ringu, aby se hosté sedící u VIP stolů nemuseli příliš vzdalovat ze svého místa. Běžně je pro hosty připraven široký výběr studených a teplých, slaných i sladkých delikates, připravovaných profesionálními kuchaři. Součástí VIP sekce je také bar, kde je možné si u obsluhy objednat z rozsáhlé

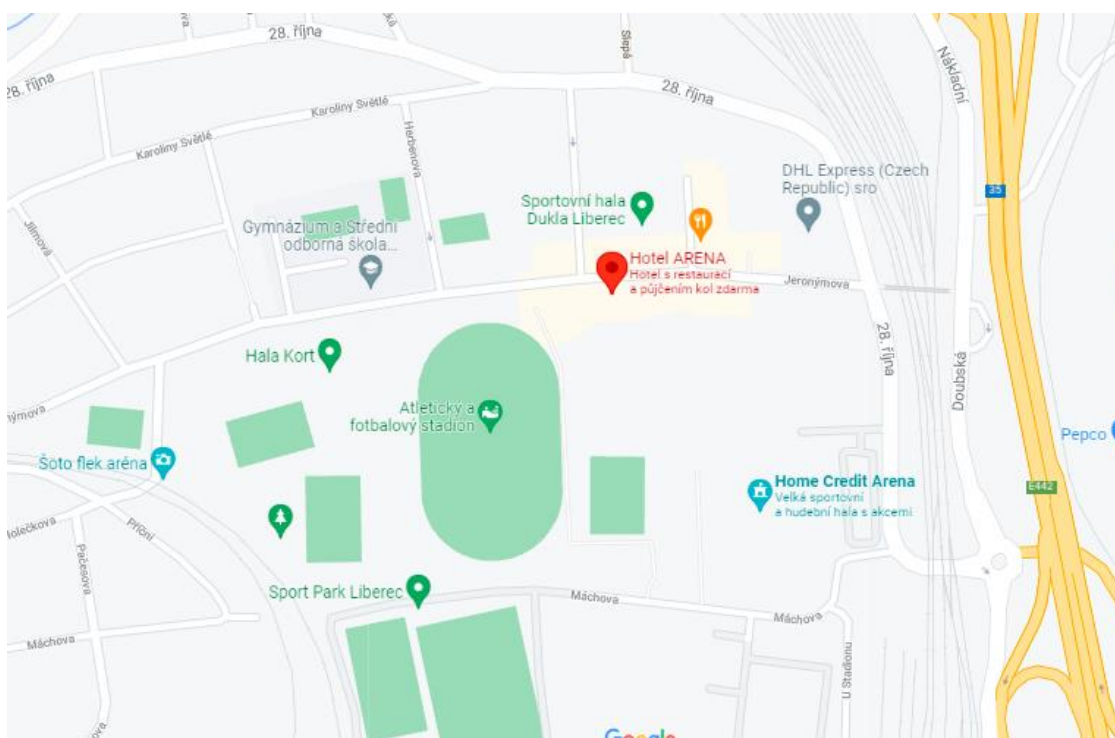
nabídky nápojů. Na rozdíl od občerstvení, které je zdarma v rámci VIP vstupenky si však hosté nápoje hradí zvlášť.

Další z provozoven je již zmíněný Buddy Bar, nacházející se naproti hlavnímu vstupu do arény. Jak již bylo řečeno, součástí baru je 10 moderních bowlingových drah, díky kterým si hosté mohou například zpříjemnit posezení s přáteli. Bowlingovou obuv si je možné zapůjčit u obsluhy drah. V nabídce baru je velké množství alkoholických i nealkoholických nápojů, nechybí ani míchané drinky nebo různé pochutiny. Díky velké kapacitě, která činí zhruba 200 osob, jsou prostory baru ideálním místem k pořádání firemních večírků, rautů či rodinných oslav.

Návštěvníci Svijanské arény jistě ocení přítomnost útulného bistra, ze kterého lze díky prosklenému výhledu sledovat dění na obou ledových plochách v teple a pohodlí. Jeho nabídka je zaměřena zejména na rychlé občerstvení, k dostání je také řada teplých nápojů, lihovin nebo cukrovinek. Během letních příměstských táborů v bistro občas probíhá stravování dětí, aby nebyla omezena kapacita restaurace. Díky vnitřnímu schodišti je možné se z bistra dostat přímo do restaurace Stadion, které bude později v práci věnována samostatná kapitola.

## 4 Hotel ARENA

Hotel disponuje celkovou kapacitou 103 osob. Hotel nabízí velké množství pokojů a apartmánů, z nichž u některých je možnost přistýlky. Pro osoby se sníženou pohyblivostí jsou k dispozici rovněž bezbariérové pokoje. Některé hotelové pokoje jsou obsazeny téměř nepřetržitě, jelikož jsou zde ubytováni někteří hráči mládežnických kategorií Bílých Tygrů, kteří mají trvalé bydliště mimo Liberec a jeho okolí.



Obrázek 2: Poloha hotelu

Zdroj: Google Maps, 2021

### 4.1 Možnosti ubytování

Co se týká samotného ubytování, mohou si hosté vybrat, zda se chtějí ubytovat v hotelové či hostelové části. Kromě již zmíněných bezbariérových pokojů, nabízí hotel ubytování v pokojích dvoulůžkových, čtyřlůžkových či apartmá. Všechny tyto pokoje mají ve své výbavě sprchový kout, toaletu, televizor a rovněž telefon. Hotelová část je vhodná především pro jednotlivce a méně početné skupiny jako například rodiny s dětmi či skupiny přátel. (hotelarena.cz, 2021a)

V hostelové části je k dispozici celkem 20 čtyř nebo šestilůžkových pokojů. Sociální zařízení je společné, odděleně pro ženy a pro muže. Na každém patře je pak kuchyňka společná pro pět pokojů. K ubytování v hostelové části se často přiklání sportovní týmy, které jsou zde ubytovány například během soustředění nebo turnaje. (hotelarena.cz, 2021b)

Hotel nabízí rovněž přednastavené ubytovací balíčky, z nichž si lze vybrat na základě účelu pobytu. Vedle sportovního je zde též rodinný balíček pro 4 osoby, jehož součástí je například možnost bezplatného využití sportovišť areálu na 1 hodinu denně a zapůjčení potřebného vybavení. Dle výběru pak zahrnuje i čtyři jízdenky na lanovku na Ještěd nebo vstupenky do liberecké ZOO. Zajímavé jsou párty balíčky upravené pro muže a ženy. Na dámy čeká po příjezdu na pokoji welcome drink a každá z nich obdrží kosmetický set. Během pobytu mohou v hotelu navštívit zdravotnické zařízení, kde si mohou dopřát relaxační masáže. Pánové se mohou těšit na posezení u piva a výběr jednoho hlavního chodu zdarma. Mnozí z nich jistě využijí také některá ze zdejších sportovišť. Jak muži, tak ženy mají v rámci balíčku zajištěný odvoz taxi službou do centra Liberce a zpět a odhlášení z hotelu do 14:00 hod. místo standardních 10:00 hod. (sportparkliberec.cz, 2020)

## 4.2 Služby pro hosty

K ubytování je možné si připlatit stravování, které probíhá v restauraci Stadion. Hosté si mohou vybrat ze tří variant, snídaně, polopenze či plná penze.



Obrázek 3: Snídaně v restauraci Stadion

Zdroj: vlastní fotografie

Zdejší zázemí nabízí široké spektrum aktivit a služeb, které lze při pobytu využít. V první řadě jsou to moderně zařízená sportoviště zajišťující perfektní podmínky pro trénink, které do Sport Parku přitahují velké množství sportovních klubů z různých odvětví. Většina sportovišť zároveň nabízí možnost zapůjčení pomůcek ke cvičení. Nejen sportovci pak jistě ocení místní moderní zdravotnické zařízení Sport Park Medical. Jeho odborný personál nabízí hostům jak sportovní, tak i rekondiční a relaxační masáže přímo v prostorách Hotelu Arena.

Mimo sportovní kluby je tu také mnoho příležitostí pro firmy, ty mohou využít zdejší konferenční prostory, které jsou vhodné pro školení, meetingy či konference. U většiny prostor lze vybrat z několika možností uspořádání. Na základě individuálních požadavků je možné si zapůjčit potřebné vybavení, jako například projektor, notebook nebo zvukovou techniku. (hotelarena.cz, 2021c)

#### **4.2.1 Sportovní soustředění**

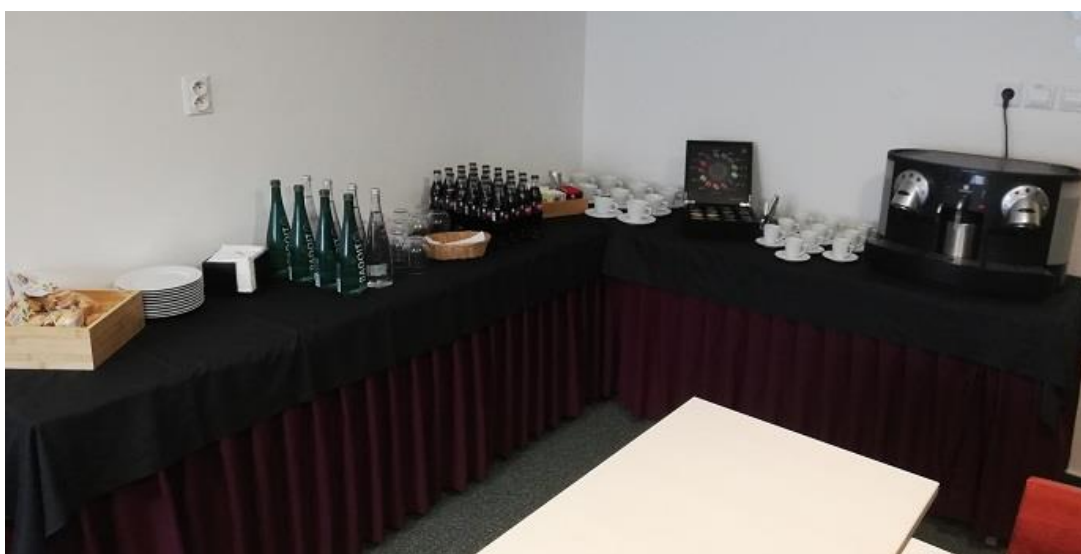
Za dobu své existence již Sport Park hostil nespočet sportovních oddílů, které si areál vybraly k uskutečnění svého tréninkového kempu. V případě potřeby mohou kluby požádat o pomoc s přípravou tréninkového plánu soustředění. Tým Sport Parku pomůže sestavit harmonogram soustředění s ohledem na věkovou kategorii a sportovní zaměření daného celku. Samozřejmostí je pak v tomto směru možnost dlouhodobého pronájmu sportoviště. Nedílnou součástí fyzické přípravy je také odpovídající strava. U té je nutné brát zřetel na pravidelnost, správné nutriční hodnoty a vyváženost. Podobně jako s plánováním soustředění, nabízí personál pomoc i při sestavování jídelníčku optimálního pro každou skupinu. O stravování sportovců se stará restaurace Stadion, která má s tímto bohaté zkušenosti. (hotelarena.cz, 2021c)

#### **4.2.2 Firemní akce**

Na své si zde přijdou i firmy vyhledávající prostory například pro večírky, školení nebo porady. Největší konferenční místností, kterou lze pronajmout, je VIP sál s kapacitou až 250 lidí. Často je využíván pro firemní večírky nebo akce pro obchodní partnery. Velký salonek v Home Credit Areně disponující kapacitou pro 50 osob je ideální pro pořádání menších či



středně velkých školení a konferencí. Za účelem menšího školení mohou firmy využít také salonek nacházející se v přízemí hotelu, jehož kapacita je 30 osob. Pro firemní jednání nebo meeting může být vhodnou volbou rovněž malý salonek v Home Credit Areně pro 10 lidí. Při pořádání těchto akcí, je pro jejich účastníky zajištěn dostatek parkovacích míst. Na objednávku lze nechat připravit občerstvení. V závislosti na počtu účastníků může jít například o raut nebo coffee break. Co se týče teambuildingových akcí a večírků, jejichž cílem je zlepšení pracovních vztahů, vzájemné komunikace a morálky, je populární hlavně Buddy Bar s možností rezervace bowlingových drah.(kongresparkliberec.cz, 2021)



Obrázek 4: Coffe break

Zdroj: vlastní fotografie

### 4.3 Ceník

Aktuální ceník hotelové a hostelové části platný k 1. 11. 2021. Uvedené ceny ubytovacích zařízení nezahrnují stravovací služby.

#### 4.3.1 Hotel

Tabulka 1: Ceník ubytovacích služeb hotelové části

Typ ubytovací jednotky	Cena za noc v Kč
Jednolůžkový pokoj	880
Dvoulůžkový pokoj	1 540
Dvoulůžkový pokoj single use	940
Apartmán	2 090

Apartmán DELUXE	2 900
Rodinný pokoj (4 lůžka)	2 500
Bezbariérový pokoj pro 1 osobu	880
Bezbariérový pokoj pro 2 osoby	1 540

Zdroj: hotelarena.cz, 2021

#### 4.3.2 Hostel

Tabulka 2: Ceník ubytovacích služeb hostelové části

Typ ubytovací jednotky	Cena za noc v Kč
Čtyřlůžkový pokoj	1 200
Šestilůžkový pokoj	1 800

Zdroj: hotelarena.cz, 2021

#### 4.3.3 Stravovací služby a ostatní příplatky

Tabulka 3: Ostatní příplatky

Snídaně	160 Kč/os.
Oběd	160 Kč/os.
Večeře	160 Kč/os.
Polopenze	320 Kč/os.
Plná penze	480 Kč/os.
Dětská snídaně – 3 až 6 let	80 Kč/os.
Dětská polopenze	160 Kč/os.
Přistýlka na pokoji	300 Kč
Pes	150 Kč

Zdroj: hotelarena.cz, 2021

#### 4.4 Provázanost se stravovacím zařízením

Jak již bylo uvedeno, místem, kde jsou servírovány snídaně, obědy a večeře pro hotelové hosty, je restaurace Stadion, která je tak s hotelem úzce propojena. Stravování během pobytu se objednává skrze recepci. Snídaně musí hosté objednat den předem nebo v den příjezdu. Počet vydaných obědů a večeří hostům s polopenzí či plnou penzí, je evidován personálem

restaurace. Pokud se tedy někteří z hostů nedostaví, informuje personál restaurace recepci hotelu o skutečných počtech vydaných jídel, aby hosté neplatili za nevyužité služby. Z hotelu do restaurace je možné se dostat chodbou, která tato zařízení propojuje. Chtějí-li hosté tuto chodbu využít i pro návrat na hotel, musí mít u sebe vstupní čip, který obdrží při příjezdu společně s klíčem od pokoje.

## **5 Restaurace Stadion**

Restaurace nacházející se v ulici Jeronýmova je hlavním poskytovatelem gastronomických služeb jak pro hotelové hosty, tak pro veřejnost, která do Sport Parku zavítá. Restaurace nefunguje na základě konkrétního konceptu, přesto jsou však její prostory ovlivněny zde všudypřítomným sportem. Restaurace je vybavena televizory, a dokonce i projektorem a promítacím plátnem, což z ní dělá ideální místo pro sledování jakýchkoliv sportovních přenosů. V některých případech lze využít také přenos obrazu z kamer snímajících hlavní plochu Home Credit arény, takže hosté mohou sledovat dění v aréně z pohodlí restaurace. Provozovatelem restaurace je společnost COLOSEUM RESTAURANTS, která má tento prostor v dlouhodobém pronájmu.

Včetně míst na baru disponuje restaurace kapacitou pro zhruba 80 lidí. Hosté mohou využít rovněž útulnou terasu o kapacitě cca 60 lidí, ze které je výhled na přilehlý atletický stadion. Součástí restaurace je též oddělený salonek pro 44 osob, ten je pro veřejnost nepřístupný a slouží výhradně k servírování snídaní nebo stravování sportovních oddílů a dalších větších skupin.

### **5.1 Organizace a fungování restaurace**

Za správný chod restaurace zodpovídá její manažer, zároveň řídí také provoz Buddy Baru. Spolupracuje s asistentem, který jej případně zastupuje během nepřítomnosti a přebírá část odpovědnosti při větší pracovní vytíženosti, například v den konání domácích zápasů A týmu nebo během letní sezony, kdy je Sport Park pravidelným místem konání různých společenských akcí a sportovních kempů. Jedním z hlavních úkolů manažera je vyřizování objednávek zboží pro provoz restaurace. Velikosti objednávek se liší v závislosti na počtu plánovaných událostí v areálu Sport Parku. Objednávky surovin pro přípravu pokrmů, probíhají zpravidla po konzultaci s kuchaři. Obdobně jsou řešeny i objednávky nápojů. Personál restaurace tvoří dva kuchaři, dva číšníci a dvě pomocné. Zaveden je zde dvousměnný provoz (krátký a dlouhý týden).

Od pondělí do soboty je otevírací doba restaurace 10:30-22:00 hod. a v neděli je zavírací doba zkrácená do 21:00 hod.. Každý den je pro hosty restaurace připraveno menu, ve kterém je na výběr z jedné nebo dvou polévek a pěti až šesti hlavních chodů. Nápojový lístek obsahuje řadu nealkoholických i alkoholických nápojů, včetně čepovaných, a taky několik druhů kávy a jiných horkých nápojů. Klientela je z velké části tvořena stálými hosty. Jedním z důvodů může být umístění restaurace, nachází se totiž poblíž okraje Liberce, kvůli čemuž je hůře dostupná pro osoby bydlící či pracující v centru města a jeho okolí. To platí obzvláště pro ty, jenž mají přestávku na oběd ze zaměstnání pouze 30 minut. Lokace restaurace je naopak výhodou pro zaměstnance Sport Parku. Někteří z nich mají ke stravování v restauraci k dispozici čipové karty, zajišťující určitou procentuální slevu. Hlavní příjmy restaurace pramení z předem objednaných stravování početnějších skupin a akcí pořádaných v areálu, ty totiž pravidelně přitahují velké množství návštěvníků.

## **5.2 Poskytované gastronomické služby**

Kromě běžného provozu nabízí restaurace i řadu dalších gastronomických služeb. Tou nejčastější je již zmíněné skupinové stravování, ať už se jedná o sportovce během soustředění či jednorázové příležitosti, jako například společný oběd pro účastníky firemního školení. Pro tyto účely využívá restaurace salonek oddělený od zbytku restaurace. Díky tomu není omezena kapacita restaurace a nedochází ke vzájemnému rušení mezi zákazníky.

Restaurace má také bohaté zkušenosti s poskytováním cateringových služeb. Konala se zde již řada večírků a oslav, například společností SYNER a SFM Liberec nebo A týmu Bílých Tygrů. V prostorách restaurace je rovněž zprostředkováváno stravování hostů ubytovacího zařízení.



*Obrázek 5: Raut*

Zdroj: vlastní fotografie

### **5.3 Příležitosti pro rozvoj**

Jednou z příležitostí pro rozvoj by v případě restaurace Stadion mohlo být rozšíření sortimentu, který je oproti jiným zařízením tohoto typu poměrně omezený a jeho rozšíření by mohlo přilákat nové potenciální zákazníky. Totéž lze říci i o marketingu, kterému není věnována příliš velká pozornost. Další možností by mohlo být následování některých současných gastronomických trendů, jako například zvýšený zájem o zdravou stravu či bio produkty.

Díky rozvoji informačních technologií se lze v některých podnicích setkat s QR kódy umístěnými na stolech, ty zákazníkům umožňují zadat objednávku prostřednictvím mobilní aplikace, což usnadňuje práci obsluhujícímu personálu a zároveň urychluje proces poskytování služeb. Dá se předpokládat, že tato inovace bude využívána čím dál častěji, a tak by i toto mohla být jedna z variant, jak podpořit rozvoj restaurace Stadion.

Důležitým faktorem v oblasti rozvoje je také lidská práce. Investice do lidských zdrojů (například formou kurzů) by mohla díky nově získaným znalostem a dovednostem personálu znamenat rozšíření a z kvalitnější poskytování služeb.

### **5.4 Faktory ovlivňující zisk ubytovacího a stravovacího zařízení**

Obsazenost a s tím spojený zisk ubytovacího zařízení je ovlivněn zejména sezónností, kdy největší poptávka po ubytovacích službách je během jara a léta. Během tohoto období se ve

Sport Parku vystřídá velké množství především sportovních klubů, pro které je zdejší zázemí ideální pro tréninkové potřeby. Výhodou hotelu Arena je, že s výjimkou hotelu V Ráji, který však zdaleka nedosahuje takových ubytovacích kapacit, se v jeho přilehlém okolí nenachází žádná další ubytovací zařízení. Na zisk nejen ubytovacích, ale i stravovacích služeb má významný vliv rovněž aktuální ekonomická situace obyvatel, od které se odvíjí chování spotřebitelů těchto služeb

V oblasti stravovacích služeb hrají kromě sezónnosti důležitou roli také konkurenční podniky v podobě restaurací V Ráji a La Fonduta, které se obě nachází zhruba 200 metrů od restaurace Stadion. Nabídka pokrmů těchto restaurací je oproti restauraci Stadion podstatně širší, přičemž cenová hladina je na podobné úrovni, důsledkem čehož mohou být tyto podniky ze strany hostů upřednostňovány. Přetrvávající komplikací, kvůli které byla restaurace Stadion nucena na určitou dobu pozastavit provoz je nedostatek personálu, což je problém, se kterým se potýká nespočet restaurací po celé ČR.

Velmi nepříznivým faktorem je v současnosti také situace kolem pandemie koronaviru, se kterou jsou spojena různá vládní nařízení ovlivňující mimo jiné také chod restauračních zařízení. Do restaurací je momentálně povolen vstup pouze osobám, které obsluze prokážou, že byly naočkovány proti nemoci covid-19, čímž je z možnosti navštěvovat tato zařízení vyřazena velká skupina osob. Zaváděná opatření mají velký vliv na pokles v jejich návštěvnosti a tedy i tržby jednotlivých subjektů. Podobně je tomu i u zařízení ubytovacích.

## **6 Možnosti zmírnění negativních vlivů**

Zásadní otázkou, zejména u ubytovacích, ale i u stravovacích služeb je, jak do areálu přilákat větší množství návštěvníků v zimním období. Co se týče ubytovacího zařízení, mimo sezonu by mohly některé pokoje být nabízeny za zvýhodněné ceny pro dlouhodobější ubytování studentů středních či vysokých škol. Rovněž by bylo možné rozšířit množství poskytovaných služeb například o animační programy, což by mohlo přilákat novou klientelu.

U služeb stravovacích by se mohlo jednat o přípravu tematicky zaměřených jídelních menu, například zvěřinové hody, pokrmy z mořských plodů atd. Nabízí se také již zmíněná možnost investice do reklamy, která by rozšířila povědomí o poskytovaných službách. Reklama by mohla být realizována prostřednictvím stránek na Facebooku či založením instagramového

účtu, kde by byly zveřejňovány informace, týkající se chystaných akcí nebo fotografie pokrmů z menu.

Jednou z variant jak zmírnit dopady koronavirové pandemie, je rozvoz jídel. K této možnosti se v době koronaviru uchýlilo mnoho stravovacích zařízení (včetně restaurace Stadion), které tuto službu doposud neposkytovaly. Nabídka rozvozu jídel otevírá pro podnik nový segment trhu a v současné situaci umožňuje i neočkovaným osobám využít stravovacích služeb daného zařízení.

## 7 Kalkulace cen za ubytovací a stravovací služby

**Příklad 1:** 28 členná australská hokejová reprezentace žen U18. Týdenní pobyt v areálu spojený s každodenním stravováním. Ubytování na sedm nocí v prostorách hostelu. Snídaně servírovány formou švédských stolů, společně s ostatními hosty ubytovacího zařízení. Obědy a večeře podávány odděleně v salonku restaurace formou bufetu s výběrem několika hlavních jídel a příloh. Cena za stravování jedné osoby stanovena na 760 Kč/den.

Tabulka 4: Kalkulace ubytování v hostelu příklad 1

Čtyřlůžkový pokoj	Cena za pokoj/1 noc v Kč	Počet osob na pokoji	Cena za osobu/1 noc v Kč	Počet nocí	Cena za osobu celkem v Kč
	1 200	4	300	7	2 100
	Cena za pokoj/7 nocí v Kč	Počet pokojů	Cena za pokoje celkem v Kč		
8 400	7	58 800			

Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka 5: Kalkulace stravování příklad 1

Stravovací služby	Cena za osobu/1 den v Kč	Cena za osobu/7 dní v Kč	Počet osob	Cena celkem v Kč
Snídaně	160	1 120	28	31 360
Oběd	300	2 100		58 800
Večeře	300	2 100		58 800
<b>Celkem</b>	<b>760</b>	<b>5 320</b>		<b>148 960</b>

Zdroj: vlastní zpracování

Celková cena pobytu této skupiny ve Sport Parku zahrnující také stravovací služby činí 207 760 Kč. Cena na osobu tedy vychází na 7 420 Kč.



Název Suroviny	Množství na 1 porci(g/ml)	Množství na 10 porcí(g/ml)	Množství na 27 porcí(g/ml)	Cena bez DHP v Kč		Cena 1 porce v Kč
				jednotka(kg/l)	celkem	
Krůtí prsa	150	1 500	4 320	174,9	755,57	26,24
Brambory	180	1 800	4 860	7,9	38,4	1,42
Sůl	0,8	8	21,6	14,79	0,32	0,01
Pepř	0,6	6	16,2	542	8,78	0,33
Máslo	12	120	324	163,6	53	1,96
Majoránka	0,5	5	13,5	239	3,23	0,12
Jarní cibulka	4	40	108	69,5	7,5	0,28
Česnek	3,5	3,5	94,5	149,9	14,17	0,52
<b>Celkem</b>	<b>361,4</b>	<b>3 614</b>	<b>9 757,80</b>			<b>30,88</b>

Obrázek 6: Příklad kalkulačního listu pokrmu

Zdroj: vlastní zpracování

**Příklad 2:** 10 členná skupina atletického klubu Spartak Praha. Ubytování v hotelu Aréna na 3 noci, spojené se snídaní.

Tabulka 6: Kalkulace ubytování v hotelu příklad 2

Dvoulůžkový pokoj	Cena za pokoj/1 noc v Kč	Počet osob na pokoji	Cena za osobu/1 noc v Kč	Počet nocí	Cena za osobu celkem v Kč
	1 540	2	770		
Dvoulůžkový pokoj	Cena za pokoj/3 noci v Kč	Počet pokojů	Cena za pokoje celkem v Kč		
	4 620	5	23 100		

Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka 7 Kalkulace stravování příklad 2

Stravovací služby	Cena za osobu/1 den v Kč	Cena za osobu/3 dny v Kč	Počet osob	Cena celkem v Kč
Snídaně	160	480	10	4 800

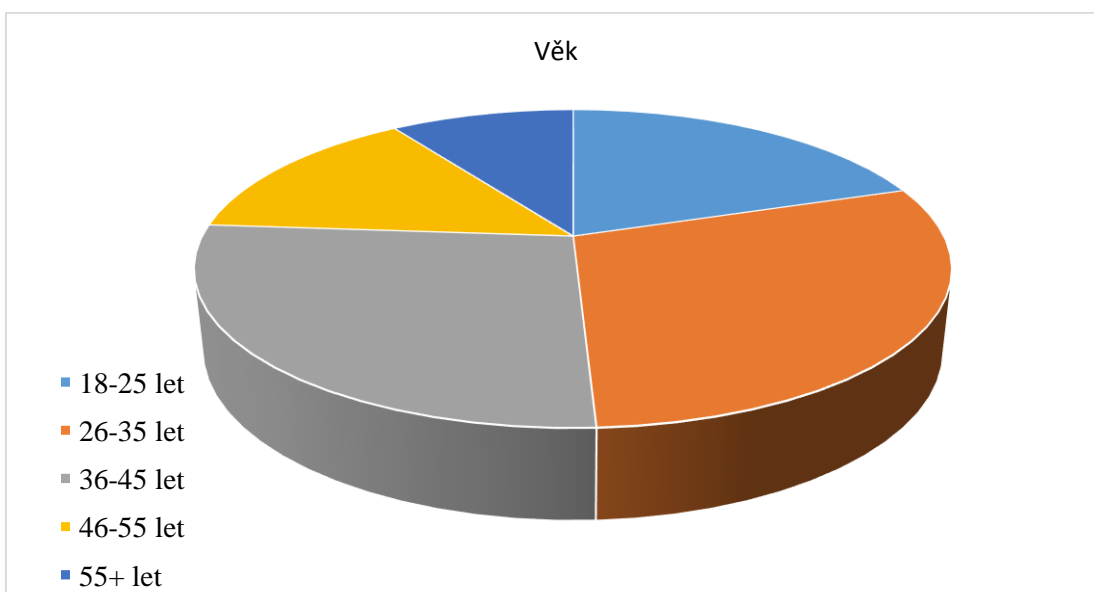
Zdroj: vlastní zpracování

Celková cena pobytu je u této skupiny 27 900 Kč. Cena pro jednu osobu je 2 790 Kč.

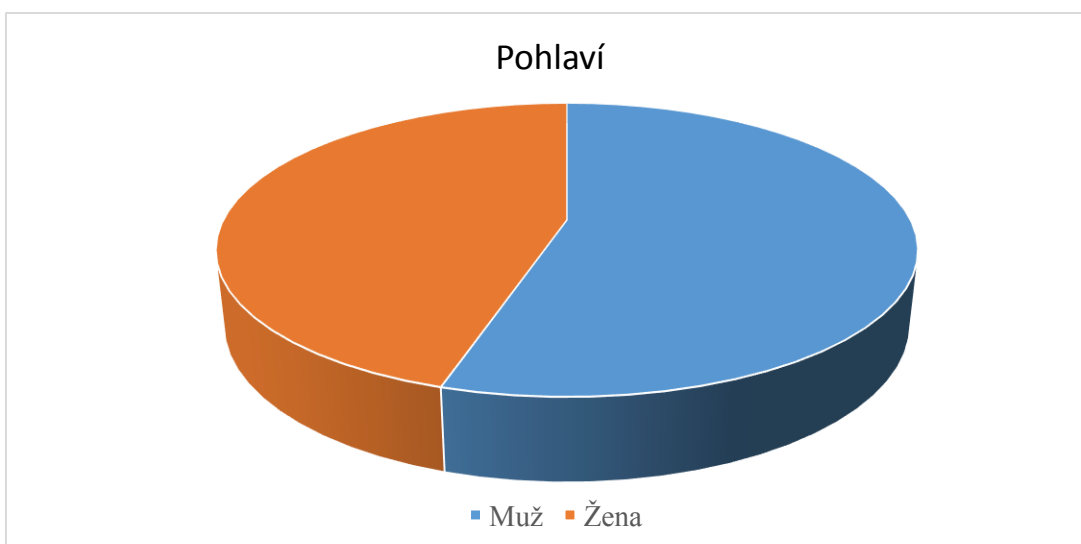
## 8 Dotazníkové šetření

Dotazníkové šetření probíhalo od června do září 2020 prostřednictvím elektronického a papírového dotazníku. Celkem bylo vyplněno 126 dotazníků. U hodnotících otázek volili respondenti na stupnici 1-5 (jako ve škole). Pokud nemohli na danou otázku odpovědět, uvedli hodnotu "0".

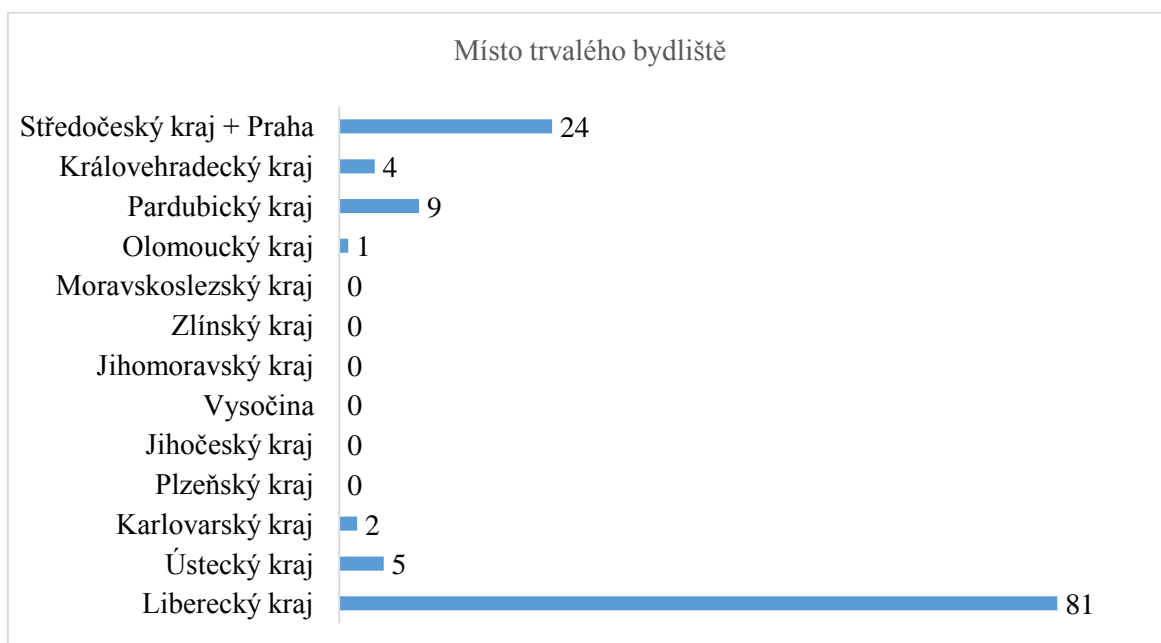
### 8.1 Výsledky dotazníkového šetření



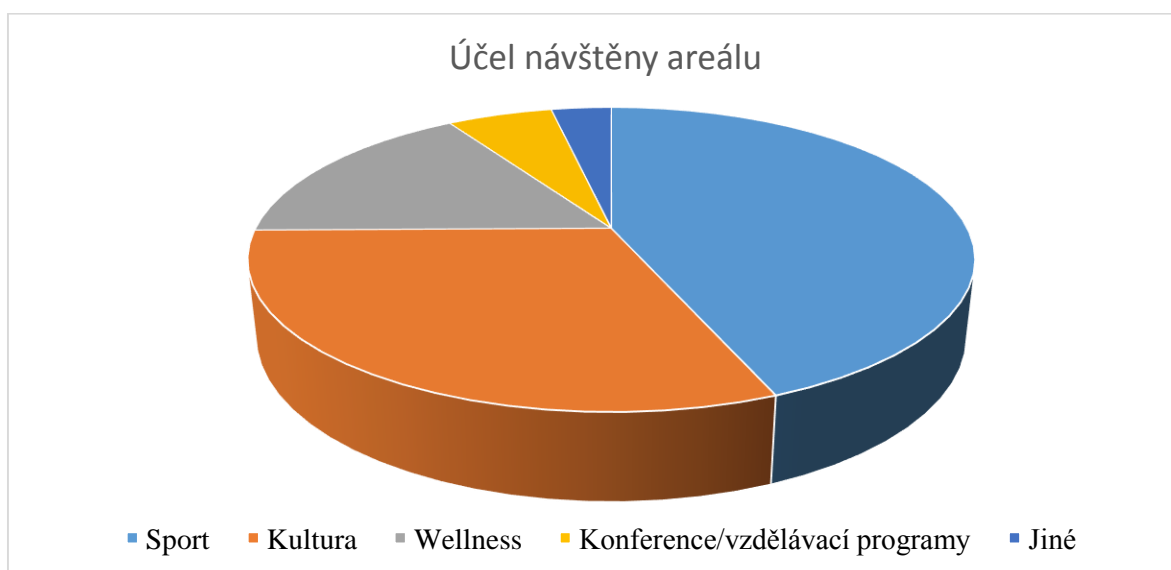
Mezi dotazovanými měla s 37 respondenty největší podíl věková skupina 26-35 let. Druhou nejpočetnější kategorií je věk 36-45 let se 34 respondenty, následovaná nejmladší věkovou skupinou 18-25 let s 25 respondenty. 18 zástupců má kategorie 46-55 let a nejmenší podíl má z celkového počtu skupina 55+ s 12 respondenty.



Ze 126 respondentů bylo 69 mužů a 57 žen.

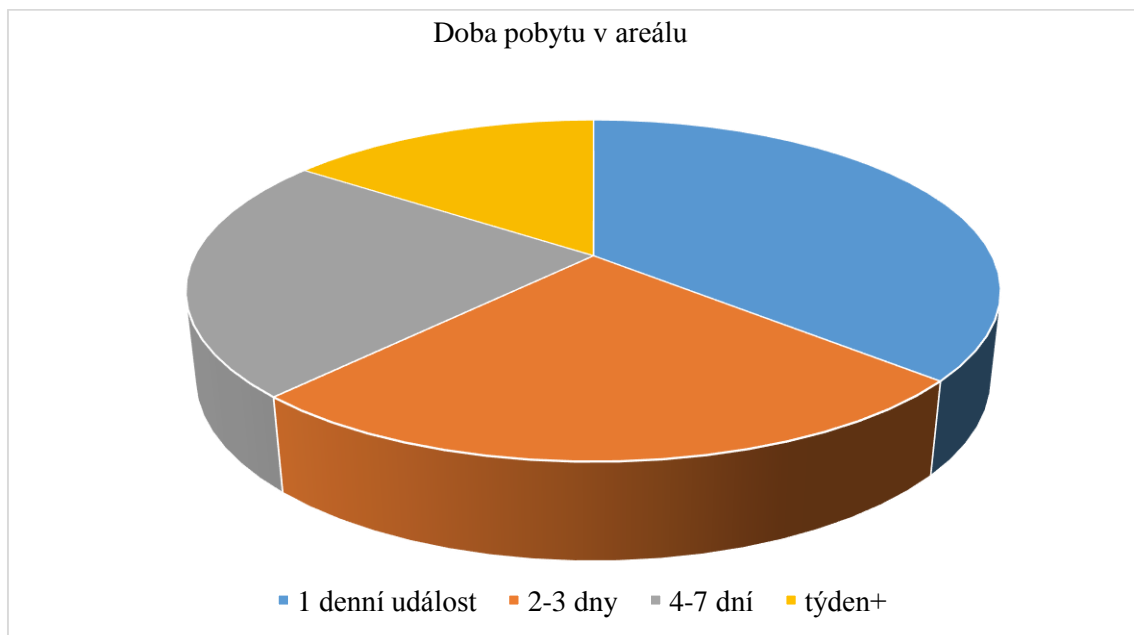


Vzhledem k oblasti kde probíhalo dotazníkové šetření, není divu, že většina respondentů, konkrétně 81 ze 126, pochází z Libereckého kraje. Druhou nejpočetnější skupinou je Středočeský kraj + Praha s celkem 24 zástupci. Ze zbylých respondentů uvedlo 9 z nich jako místo trvalého pobytu Pardubický kraj, 5 Ústecký kraj, 4 Královehradecký kraj a 2 Karlovarský kraj.

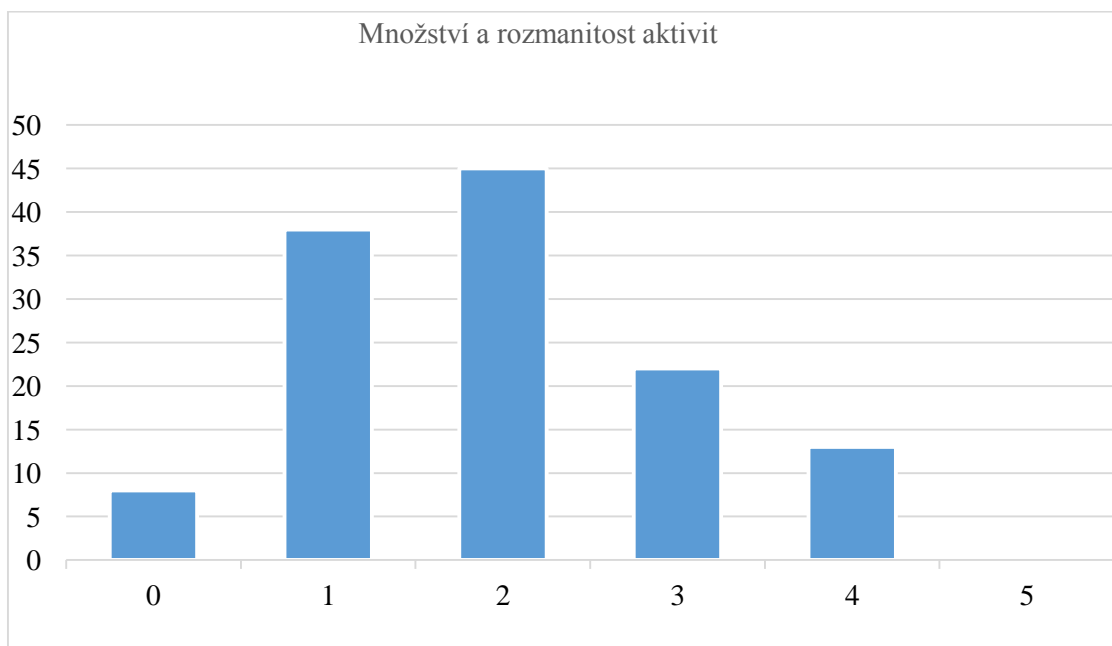


Jako primární účel návštěvy areálu uvedlo 54 respondentů sportovní aktivity, společně s kulturou, která jich přilákala 38, se jedná o zdaleka nejpočetnější skupiny. Dalších 20

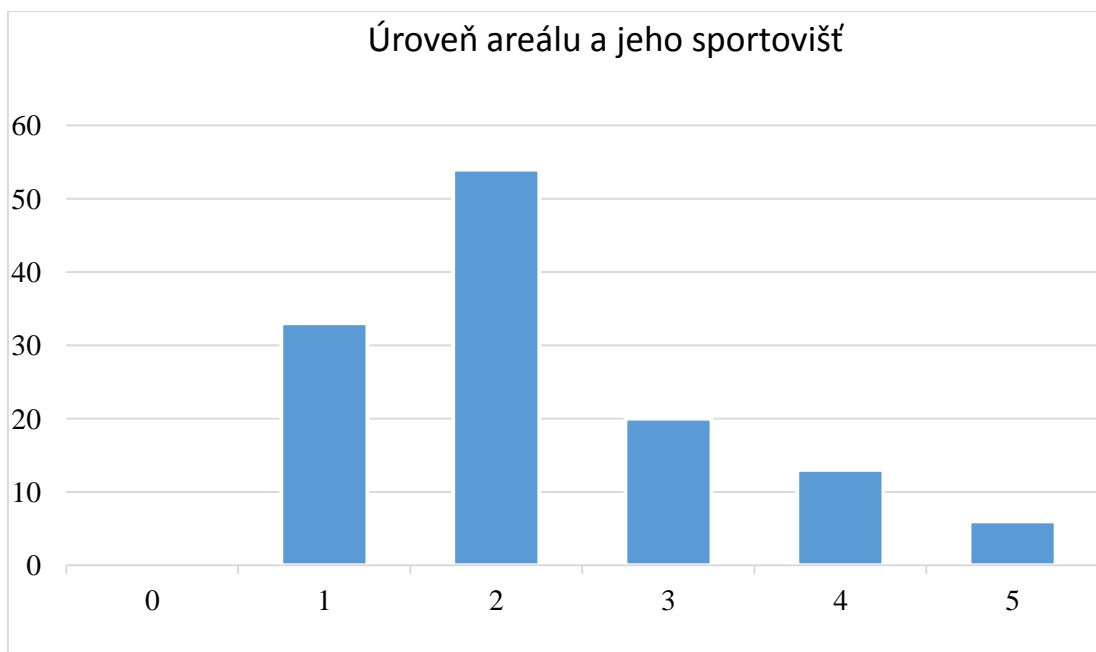
uvedlo jako účel pobytu rekreaci či wellness. V rámci školení či vzdělávacího programu do areálu zavítalo 7 respondentů, zbývající 4 nevybrali ani jednu z předchozích možností.



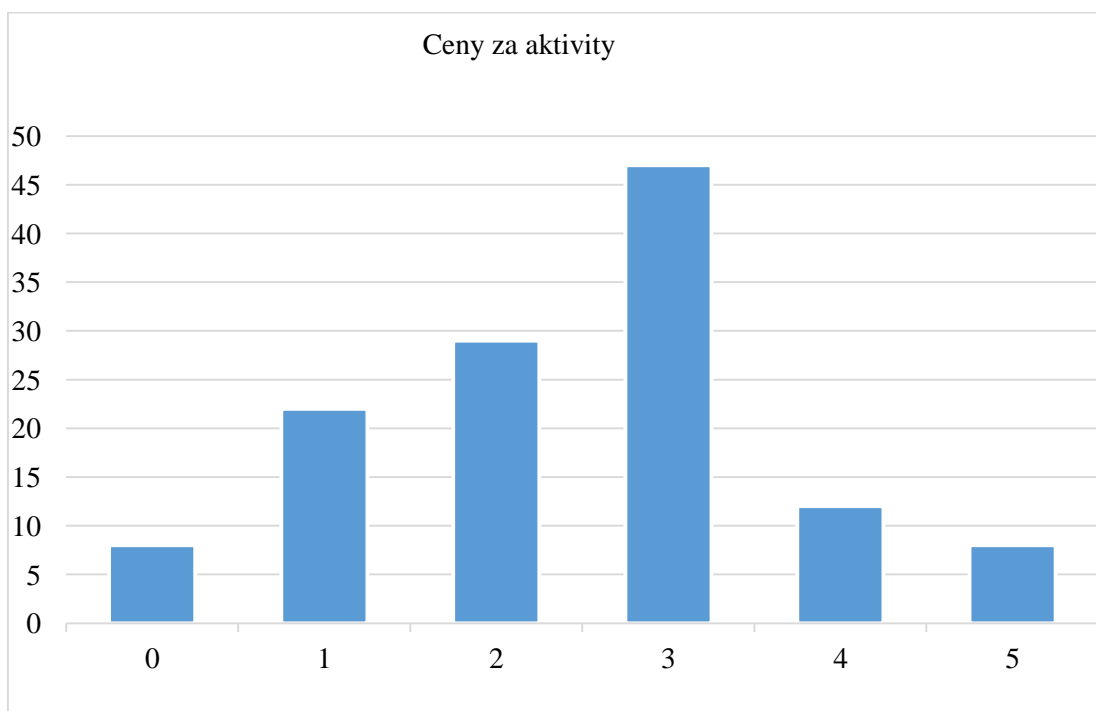
Nejčastěji byl areál navštěvován v rámci jednodenních událostí (46 respondentů), druhou nejpočetnější skupinou bylo rozmezí 2-3 dní. 4-7 dní strávilo v areálu 29 respondentů a 19 respondentů se zde pobývalo více než týden.



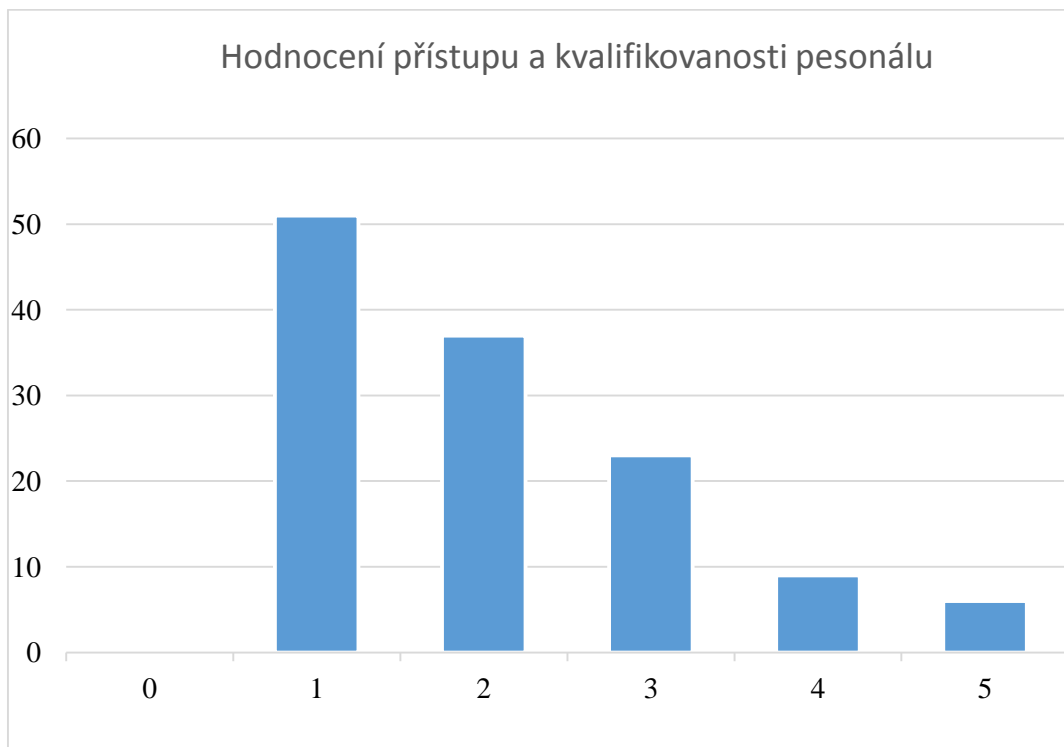
Zhruba dvě třetiny návštěvníků uvedlo na otázku vztahující se k množství a rozmanitosti aktivit hodnotu 1 nebo 2, z čehož lze vyvodit, že mezi návštěvníky panuje v tomto ohledu velká spokojenost.



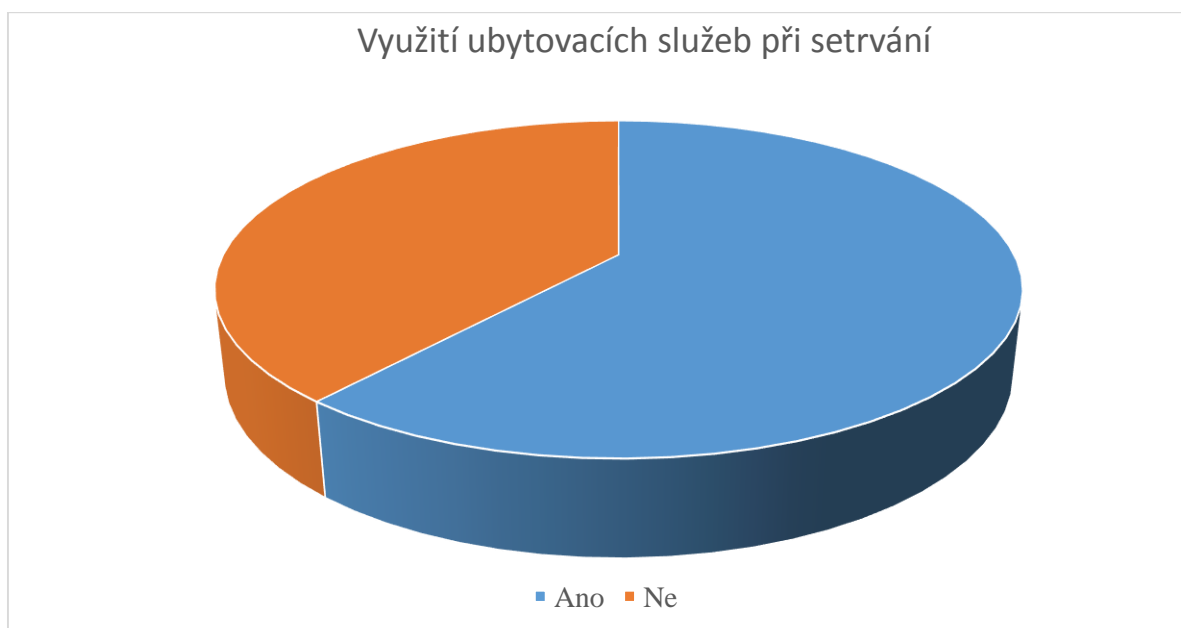
Úroveň areálu a jeho sportovišť ohodnotilo 54 respondentů známkou chvalitebnou. Dalších 33 respondentů hodnotilo známkou výbornou, což svědčí o modernosti zdejšího zázemí a vybavení.



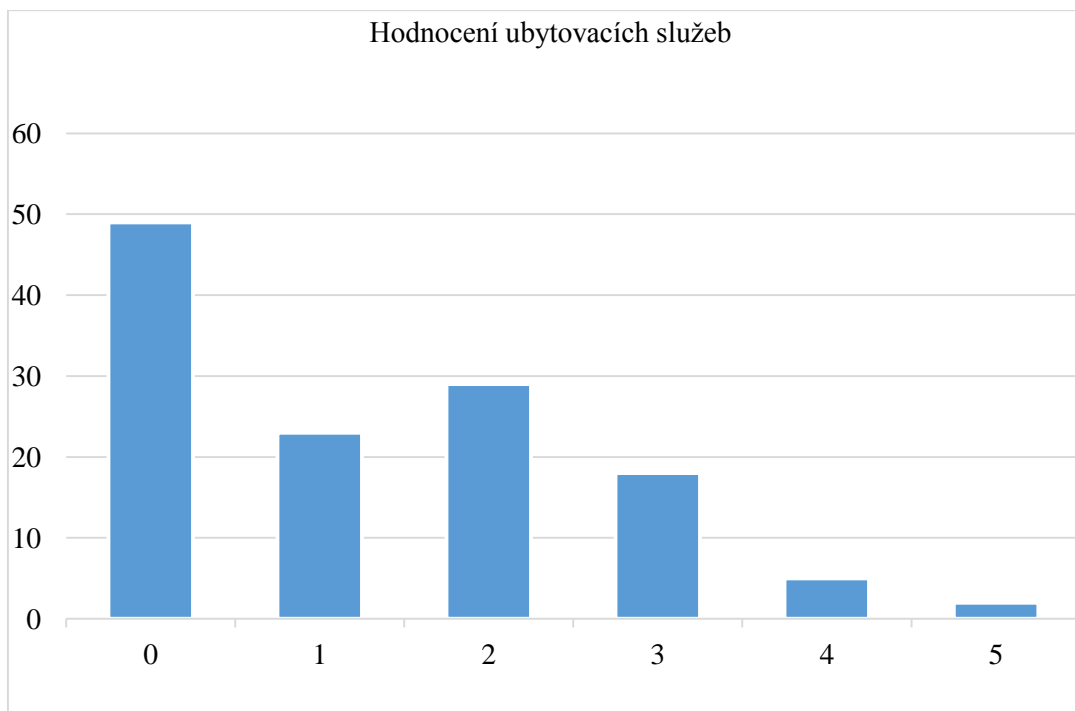
Ceny za dostupné aktivity označilo největší procento respondentů za průměrné. Obecně tak lze říci, že v závislosti na úrovni sportovišť jsou stanovené ceny na vhodné úrovni.



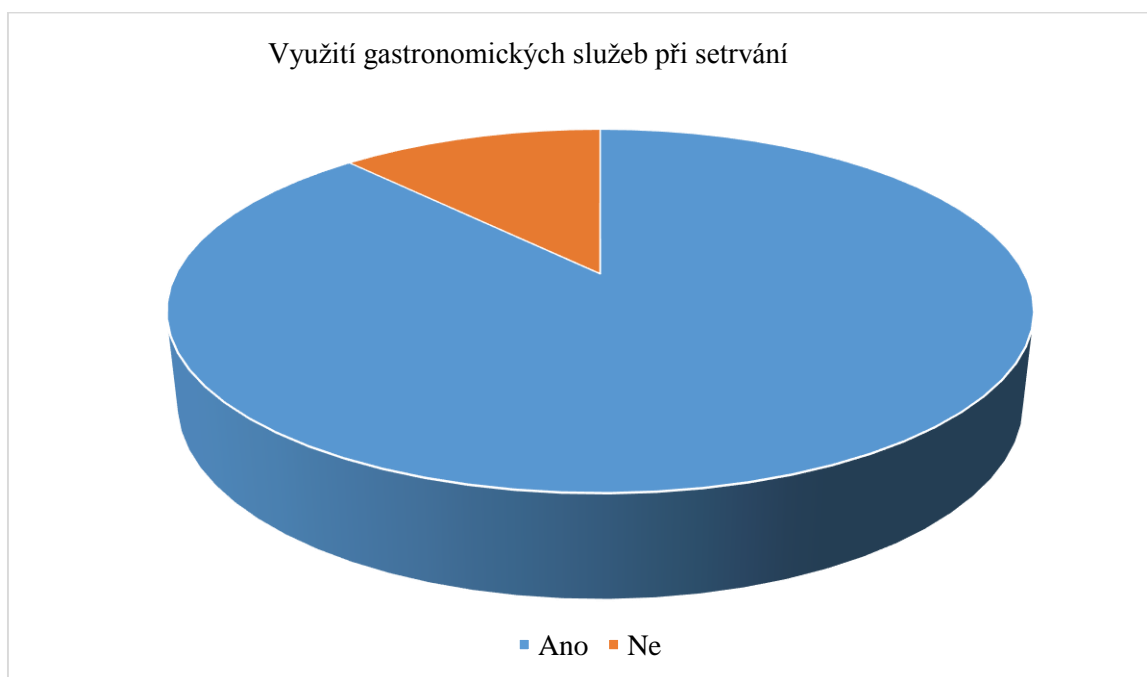
V oblasti styku s personálem byli návštěvníci velmi spokojeni. 51 respondentů hodnotilo jeho přístup a kvalifikovanost na výbornou, dalších 37 pak známkou chvalitebnou.



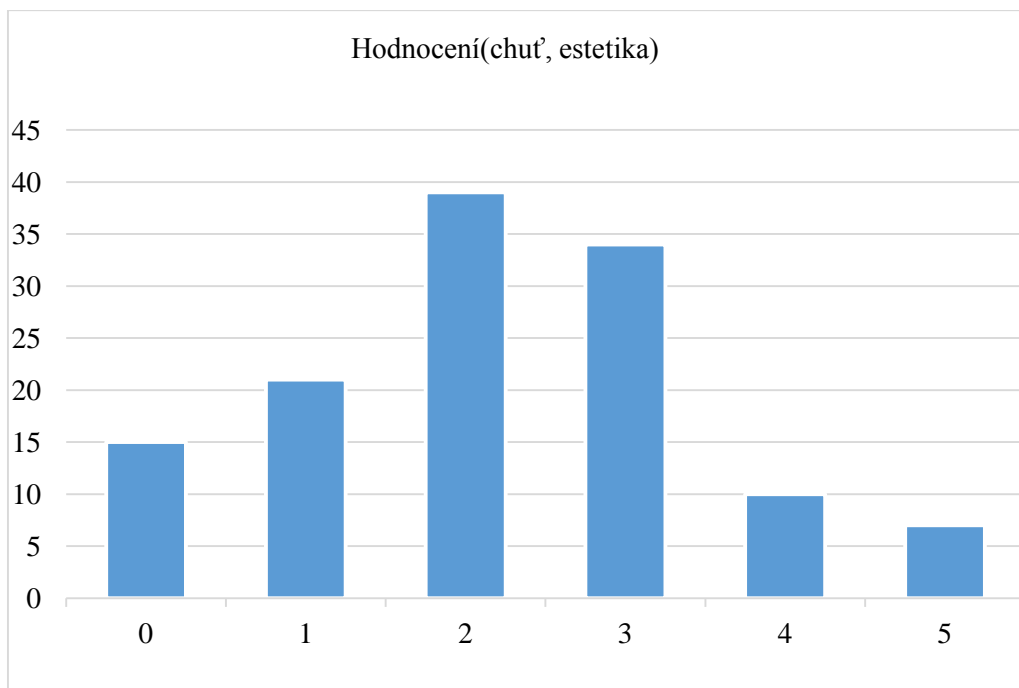
Ubytovacích služeb v areálu využilo 77 ze 126 respondentů.



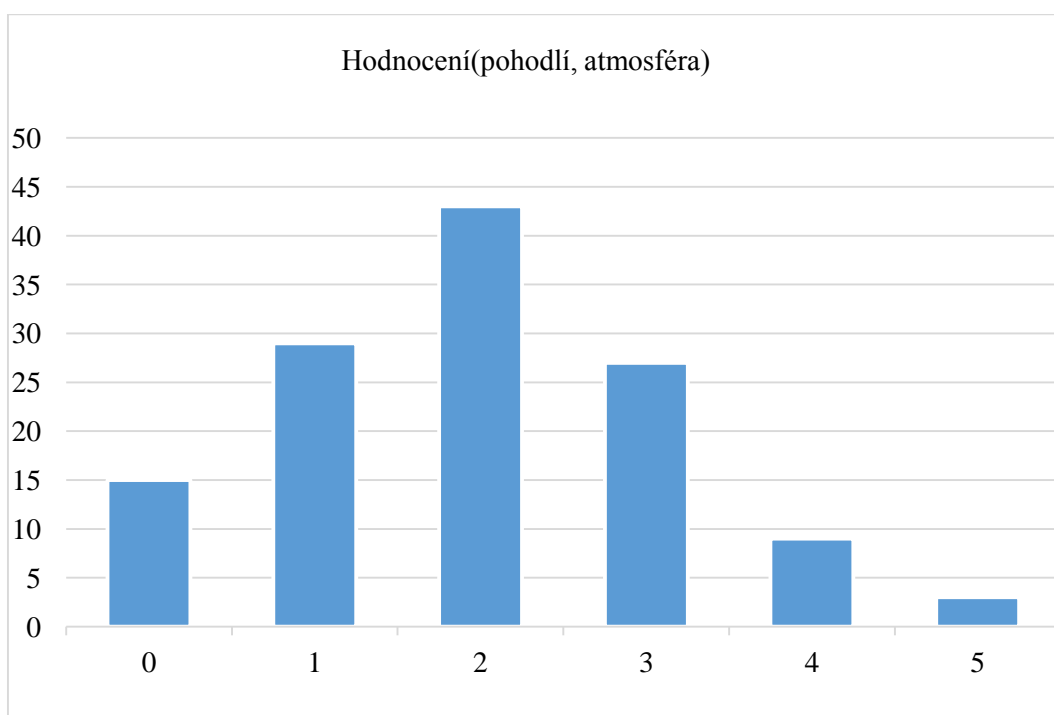
Většina respondentů, kteří využili ubytovacích služeb, považuje jejich kvalitu za výbornou až dobrou. 5 Respondentů hodnotilo známkou dostatečnou a 2 známkou nedostatečnou.



Gastronomické služby areálu využilo 111 ze 126 respondentů.

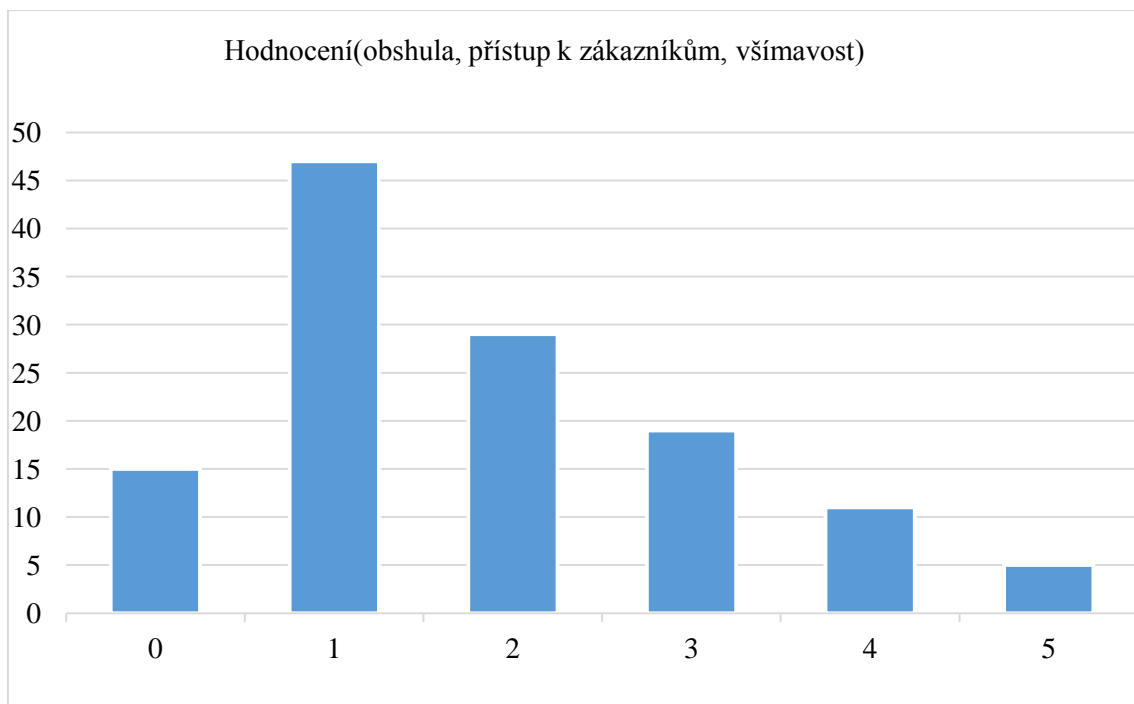


Chuť a estetika pokrmů v rámci gastronomických služeb byla respondenty vnímána především jako chvalitebná a dobrá. Na výbornou tyto služby ohodnotilo 21 respondentů. Naopak své nespokojení vyjádřilo 10 respondentů známkou dostatečnou a 7 nedostatečnou.

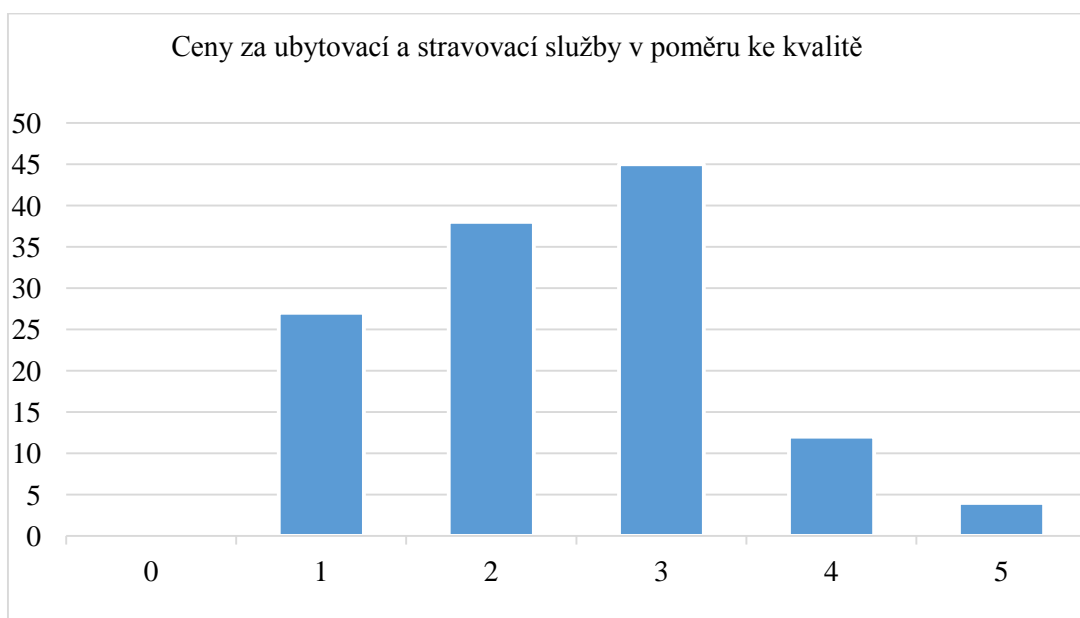


Z dotazníku vyplývá také spokojenost návštěvníků s pohodlím a atmosférou v gastronomických zařízeních, kde byla nejčastěji uvedena známka chvalitebná (43 respondentů), výborná (29 respondentů) a dobrá (27 respondentů).





Obsluha a přístup k zákazníkům ve stravovacích zařízeních je na základě získaných dat velmi dobrý. 47 respondentů hodnotilo tuto oblast služeb známkou výbornou. Dalších 29 známkou chvalitebnou a 19 respondentů považuje tyto služby za dobré.



Podobně jako u dostupných aktivit, i u stravovacích a ubytovacích služeb byly ceny označovány za průměrné. Mnoho respondentů hodnotilo tyto ceny také jako chvalitebné a výborné, což znamená, že v budoucnu by mohlo dojít k jejich drobnému navýšení za účelem maximalizace zisků.

## **Závěr**

Bakalářská práce byla zaměřena na služby cestovního ruchu ve Sport Parku Liberec. V první kapitole byl vymezen pojem cestovní ruch, který lze chápat jako činnost osoby, která na přechodnou dobu cestuje mimo své bydliště a její hlavní cíl cesty je jiný než výdělečná činnost. V závislosti na motivaci účastníků cestovního ruchu jsou tak rozlišovány různé formy CR. Nejvíce osob se podílí na rekreačním CR, jehož hlavním cílem je psychická a fyzická regenerace. Další časté formy jsou například CR sportovní či kulturní. Neoddělitelnou součástí CR jsou především ubytovací a stravovací služby, které byly klasifikovány ve druhé části.

Třetí kapitola byla věnována Sport Parku, který byl hlavním subjektem práce. Společně se strukturou zdejšího zázemí byly uvedeny také kulturní a sportovní události, kterých je SP často hostitelem. S těmito událostmi je obvykle spojeno velké množství návštěvníků, ti zde mají možnost hotelového či hostelového ubytování s možností stravování v restauraci Stadion.

V letní sezoně je SP častým terčem turistů a především sportovních klubů pro tréninkové kempy, avšak v mimosezonním období návštěvnost upadá. Hlavním cílem práce tedy bylo analyzovat ubytovací a stravovací zařízení a identifikovat negativní faktory a navrhnout možná řešení. V poslední části práce je uvedeno několik možností, které by mohli zmírnit dopady sezónnosti a dalších faktorů.

## 9 Seznam citací

- ASTYL, 2021. *O centru*. [online]. [cit. 2021-10-15]. Dostupné z: <https://www.astyl.cz/astyl-centrum/o-centru/>
- BERÁNEK, Jaromír a kolektiv. 2013. *Ekonomika cestovního ruchu*. Praha : MAG CONSULTING, 2013. 978-80-86724-46-1.
- FDA.GOV, 2017. *HACCP Principles & Application Guidelines* [online]. [cit. 2021-11-10]. Dostupné z: <https://www.fda.gov/food/hazard-analysis-critical-control-point-haccp/haccp-principles-application-guidelines>
- HOTELARENA, 2021a. *Komfortní ubytování v Libereci*. [online]. [cit. 2021-11-10]. Dostupné z: <https://www.hotelarena.cz/hotel>
- HOTELARENA, 2021b. *Hostelové ubytování v Libereci*. [online]. [cit. 2021-11-10]. Dostupné z: <https://www.hotelarena.cz/hostel>
- HOTELARENA, 2021c. *Prožijte u nás sportovní soustředění nebo firemní akci na míru*. [online]. [cit. 2021-11-10]. Dostupné z: <https://www.hotelarena.cz/sluzby>
- KONGRESPARKLIBEREC, 2021. *Konferenční prostory*. [online]. [cit. 2021-11-10]. Dostupné z: <https://www.kongresparkliberec.cz/pronajem-prostor/konferencni-prostory>
- KŘÍŽEK, Felix a NEUFUS, Josef. 2014. *Moderní hotelový management*. 2., aktualizované a rozšířené vydání. Praha : Grada, 2014.
- MORTIMORE, Sara a Carol WALLACE. 2015. *HACCP: A Food Industry Briefing*. 2. vydání. John Wiley & Sons, 2015. 978-1-118-42723-1.
- ORIEŠKA, Ján. 2011. *Služby v cestovním ruchu 1. část*. Banská Bystrica : DALI-BB, 2011. 978-80-89090-93-8.
- PERPETUUM, 2019. *Co se chystá na veletrhu vzdělávacích a pracovních příležitostí EDUCA MYJOB Liberec?* [online]. [cit. 2021-10-18]. Dostupné z: <https://perpetuum.cz/2019/10/co-se-chysta-na-veletrhu-vzdelavacich-a-pracovnich-prilezitosti-educa-myjob-liberec/>
- PROQUEST. 2019. *Databáze článků ProQuest* [online]. Ann Arbor, MI, USA: ProQuest. [Cit. 2019-09-26]. Dostupné z: <http://knihovna.tul.cz>

RYGLOVÁ, Kateřina, Michal BURIAN a Ida VAJČNEROVÁ. 2011. *Cestovní ruch - podnikatelské principy a příležitosti v praxi*. Praha : Grada, 2011. 978-80-247-4039.

SCHWARTZHOFFOVÁ, Eva. 2013. *Služby v cestovním ruchu*. Olomouc : Univerzita Palackého v Olomouci, 2013. 978-80-244-3438-4.

SPORTPARKLIBEREC, 2020. *Hotel arena\*\*\* má nové balíčky!* [online]. [cit. 2021-10-15]. Dostupné z: <https://www.sportparkliberec.cz/home-credit-arena/o-arena>

SPORTPARKLIBEREC, 2021a. *Základní informace*. [online]. [cit. 2021-10-15]. Dostupné z: <https://www.sportparkliberec.cz/home-credit-arena/o-arena>

SPORTPARKLIBEREC, 2021b. *Svijanská aréna*. [online]. [cit. 2021-10-15]. Dostupné z: <https://www.sportparkliberec.cz/sport-park-liberec/sportoviste/svijanska-arena>

SPORTPARKLIBEREC, 2021c. *Atletický a fotbalový stadion*. [online]. [cit. 2021-10-15]. Dostupné z: <https://www.sportparkliberec.cz/sport-park-liberec/sportoviste/atleticky-a-fotbalovy-stadion>

SPORTPARKLIBEREC, 2021d. *Basebalový a softbalový stadion*. [online]. [cit. 2021-10-15]. Dostupné z: <https://www.sportparkliberec.cz/sport-park-liberec/sportoviste/basebalovy-a-softbalovy-stadion>

SPORTPARKLIBEREC, 2021e. *Sportovní hala Kort*. [online]. [cit. 2021-10-16]. Dostupné z: <https://www.sportparkliberec.cz/sport-park-liberec/sportoviste/sportovni-hala-kort>

SPORTPARKLIBEREC, 2021f. *Sportoviště v areálu*. [online]. [cit. 2021-10-16]. Dostupné z: <https://www.sportparkliberec.cz/sport-park-liberec/sportoviste>

SPORTPARKLIBEREC, 2021g. *Sense arena*. [online]. [cit. 2021-10-16]. Dostupné z: <https://www.sportparkliberec.cz/sport-park-liberec/sportoviste/sense-arena>

SPORTPARKLIBEREC, 2021h. *Bowlingová herna*. [online]. [cit. 2021-10-16]. Dostupné z: <https://www.sportparkliberec.cz/sport-park-liberec/sportoviste/bowlingova-herna>

SPORTPARKLIBEREC, 2021i. *Dětské hřiště*. [online]. [cit. 2021-10-17]. Dostupné z: <https://www.sportparkliberec.cz/sport-park-liberec/sportoviste/detske-hriste>

SPORTPARKLIBEREC, 2021j. *Akce a kultura*. [online]. [cit. 2021-10-17]. Dostupné z: <https://www.sportparkliberec.cz/akce-a-kultura/prehled-akci>

SYROVÁTKOVÁ, Jaroslava. 2013. *Specifické formy cestovního ruchu*. Liberec : Technická univerzita Liberec, 2013. 978-80-7372-927-1.

ŠEFČÍK, Vladimír, Tomáš JEŘÁBEK a kolektiv. 2017. *Management služeb a hotelnictví - vybrané kapitoly*. Český Těšín : 2 THETA, 2017. 978-80-86380-84-1.