

Vysoká škola logistiky o.p.s.

Služby kynologie

(Bakalářská práce)



Vysoká škola
logistiky
o.p.s.

Zadání bakalářské práce

studentka **Pavlína Ryšková**

studijní program **LOGISTIKA**
obor **Logistika ve službách**

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 kynologie**

Cíl práce:

Na základě provedené analýzy služeb nabízených v oblasti kynologie vybrat z pohledu zvolených logistických charakteristik nejvhodnějšího poskytovatele služby.

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. Teoretická východiska služeb kynologie
2. Kynologické služby nabízené vybranou společností
3. Analýza služeb nabízených v oblasti kynologie
4. Návrhy a doporučení

Závěr

Rozsah práce: 35 – 50 normostran textu

Seznam odborné literatury:

DOSTÁL, Jaromír. Genetika a šlechtění plemen psů. České Budějovice: Dona, 2007. ISBN 978-80-7322-104-1.

GROS, Ivan a kol. Velká kniha logistiky. Praha: Vysoká škola chemicko-technologická, 2016. ISBN 978-80-7080-952-5.

HALÁSEK, Dušan a kol. Logistika v odvětvích služeb. Přerov: Vysoká škola logistiky o.p.s., 2013. ISBN 978-80-87179-30-7.

STUHLÝ, Ivan. Velká ilustrovaná kynologická encyklopedie: naučný slovník kynologický. Ilustroval Barbora DANČOVÁ. Praha: vlastním nákladem autora, 2015. ISBN 978-80-260-5119-0.

Vedoucí bakalářské práce:

Ing. Růžena Caletková

Datum zadání bakalářské práce:

31. 10. 2021

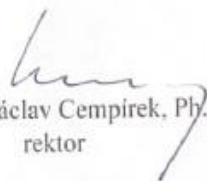
Datum odevzdání bakalářské práce:

6. 5. 2022

Přerov 31. 10. 2021



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



prof. Ing. Václav Cempírek, Ph.D.
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 bakalářskou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědoma povinnosti informovat o této skutečnosti Vysokou školu logistiky o.p.s.

Prohlašuji, že jsem byla 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. Tímto prohlášením 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 06. 05. 2022

.....

podpis

Poděkování

Poděkování: Za odbornou pomoc při zpracování předkládané práce chci na tomto místě poděkovat vedoucímu práce paní Ing. Růženě Caletkové.

Anotace

Tato bakalářská práce se zabývá službami kynologie nabízených na území České republiky. V první části jsou uvedena teoretická východiska související s tématem bakalářské práce, následně lze v práci nalézt aktuální stav nabízených služeb kynologie. Poslední část bakalářské práce obsahuje výsledky provedené analýzy, která byla provedena ve vybraných společnostech nabízejících kynologické služby a následně byl vybrán na základě výsledků provedené analýzy nejvhodnější poskytovatel služby.

Klíčová slova

Logistika, služba, kynologie.

Annotation

This bachelor thesis deals with cynology services offered in the Czech Republic. The first part presents the theoretical background related to the topic of the bachelor's thesis, then we can find out the current state of the offered cynology services. The last part of the bachelor thesis contains the results of the analysis, which was performed at selected companies offering canine services and based on the results of the analysis, the most suitable service provider was subsequently selected.

Keywords

Logistics, service, cynology.

Obsah

Úvod.....	9
1 Teoretická východiska služeb kynologie.....	10
1.1 Pojem služba	10
1.1.1 Vlastnosti služeb	11
1.2 Členění služeb	12
1.2.1 Služby liberalizované.....	14
1.2.2 Služby v obecném zájmu	14
1.2.3 Členění služeb podle jejich formy, frekvence poskytování a kontaktu se zákazníkem	15
1.2.4 Členění dle Organizace pro hospodářskou spolupráci a rozvoj	15
1.2.5 Služby dle odvětvového členění	16
1.3 Marketing služeb	16
1.4 Základní logistické charakteristiky	18
1.5 Základní pojmy služeb kynologie	19
1.6 Logistické charakteristiky služeb kynologie	21
1.6.1 Zařazení služby	21
1.6.2 Právní prostředí.....	21
1.6.3 Vymezení uživatelů a poskytovatelů	22
1.6.4 Financování služby	23
1.7 Služby kynologie z pohledu 7 S.....	23
2 Kynologické služby nabízené vybranou společností	25
2.1 Historický vývoj.....	25
2.1.1 Počátky kynologie v českých zemích	26
2.2 Poskytovatelé kynologických služeb krajské organizace v České republice...	26
3 Analýza služeb nabízených v oblasti kynologie.....	28

3.1	Moravskoslezský kynologický svaz základní organizace, kynologický klub Prostějov.....	29
3.1.1	Poskytované služby.....	29
3.2	Český kynologický svaz základní organizace 013 Olomouc – Černovír.....	32
3.2.1	Poskytované služby.....	32
3.3	Základní kynologická organizace Náměšť na Hané	34
3.3.1	Poskytované služby.....	34
3.4	Srovnání kynologických organizací a jejich služeb	36
3.4.1	Správné množství.....	36
3.4.2	Správná cena	37
3.4.3	Správné místo	38
3.4.4	Správná kvalita	39
3.5	Dotazníkový průzkum.....	40
3.5.1	Vyhodnocení dotazníkového průzkumu	41
3.5.2	Celkové hodnocení kynologických organizací	46
4	Návrhy a doporučení	48
	Závěr	49
	Seznam zdrojů.....	51
	Seznam grafických objektů.....	53
	Seznam zkratk	54
	Seznam příloh	55

Úvod

Služby kynologie se těší stále větší oblibě, a to nejen v České republice, ale i ve světě. Kynologie zahrnuje informace o všem, co se psů týká. K praktickým účelům využívají psy nejvíce složky integrovaného záchranného systému. Jeden z hlavních důvodů poskytování služeb kynologie je výchova a výcvik psa, aby byl nápomocen člověku.

Nejvýznamnější kynologická organizace, která v Evropě a ve většině zemí světa řídí všechny mezinárodní kynologické kluby je FCI. [1] Pod tuto mezinárodní kynologickou federaci patří i Českomoravská kynologická unie, která má v plemenné knize zapsáno 425 psích plemen. Na území České republiky se nachází více jak 100 základních kynologických organizací, které poskytují své služby veřejnosti. Tyto základní kynologické organizace spadají pod krajské organizace, kterých je 14. [3] Kynologii dělíme na služební a sportovní, přičemž sportovní kynologie je přístupná všem, ale služební kynologie je výsadou státních ozbrojených složek.

Bakalářská práce je zaměřena na služby kynologie, které jsou poskytovány jak občanům, tak i státním ozbrojeným složkám.

Cílem bakalářské práce je vybrat nejvhodnější poskytovatele služby, a to na základě provedené analýzy služeb nabízených v oblasti kynologie z pohledu zvolených logistických charakteristik. Pro splnění tohoto cíle budou použity metody deskripce čili popis vybraných kynologických organizací, jejich analýza a porovnání mezi sebou, které budou následně doplněny o dotazníkový průzkum.

Práce je rozčleněna do 4 kapitol. V rámci první kapitoly, která se zabývá teoretickou částí práce jsou za pomoci především odborné literatury vyspecifikovány základní termíny související s logistikou služeb a kynologií. Zbývající kapitoly popisují praktickou část práce, která je zaměřena na splnění hlavního cíle, kterým je analýza služeb nabízených v oblasti kynologie. Porovnávat se budou tři jednotlivé kynologické organizace, které jsou umístěny v různých městech na území České republiky. V rámci analýzy se práce zaměří na jednotlivé logistické charakteristiky těchto služeb, které budou vyhodnoceny pomocí dotazníkového průzkumu. V poslední kapitole budou předloženy návrhy a doporučení pro každou jednotlivou kynologickou organizaci. Na základě provedené analýzy bude vybrán z pohled zvolených logistických charakteristik nejvhodnější poskytovatel služby.

1 Teoretická východiska služeb kynologie

Služby a veškerá jejich odvětví jsou známa svým růstem po celém světě. V sektoru služeb je v České republice zaměstnaná nadpoloviční většina obyvatel, a proto jsou z hlediska národního hospodářství služby brány jako hlavní zdroj tvorby hrubého domácího produktu, který činí okolo 60 %. [4]

V této kapitole jsou podrobně charakterizovány základní pojmy týkající se sektoru služeb.

1.1 Pojem služba

Služba je základní pojem ekonomiky, její definici lze nalézt v každé ekonomické publikaci, ale názory na její charakteristiku se jednotlivými autory lehce liší. Výstižná definice služby podle Haláska *„Pojem služba se vztahuje na každou hospodářskou činnost uspokojující určitou potřebu. Jejím výsledkem je užitečný efekt, nikoli hmotný statek (výrobek). V oblasti potřeby mohou uspokojovat potřeby celé společnosti (kolektivy potřeby) nebo jednotlivců (individuální potřeby).“* [4, s. 14]

Vašítková naopak říká: *„služby jsou samostatně identifikovatelné, především nehmotné činnosti, které popisují uspokojení potřeb a nemusí být nutně spojovány s prodejem výrobků nebo jiné služby.“* [5, s. 16]

V dnešním turbulentním prostředí je také známá definice od Kotlera *„Služba je činnost, kterou může jedna strana nabídnout druhé, je naprosto nehmotatelná a nevytváří žádné vlastnictví, její realizace může, ale nemusí být spojená s fyzickým výrobkem.“* [6, s. 16]

Mezi charakteristické a specifické vlastnosti služeb patří například tyto základní informace:

- službu nelze nijak skladovat
- službu nelze vlastnit
- služby jsou nehmotné a nadají se dělit
- distribuční kanály služeb jsou krátké
- patentování služby je velmi obtížné
- služby nelze skladovat

- služby se rovněž těžce standardizují, protože jejich produkce není masová a výsledky jsou služeb jsou různorodé
- služby nelze zabalit a nabízet jejich vzorky [7]

1.1.1 Vlastnosti služeb

Služby, mají na rozdíl od výroby specifické charakteristické vlastnosti, mezi které patří celkově těchto pět charakteristik, na kterých se shodují všichni autoři:

1) Nehmotnost

Nehmotnost je nejcharakterističtější vlastnost služby, která tvoří základ pro její další rozdělení. Před koupí není možné si konečný výsledek služby vyzkoušet nebo prohlédnout. Důležitou část proto tvoří reklama, která slouží ke zvýšení jistoty o kvalitě poskytované služby, a to jak ze strany poskytovatele, tak i od známých či recenzí. Základem hodnocení je i cena, podle které se uživatelé řídí. V našem případě služeb kynologie se jedná zejména o poskytnutí kynologických služeb jak veřejnosti, tak i státním ozbrojeným složkám. [7]

2) Neoddělitelnost

Jedná se o logickou vlastnost, která pojí zákazníka přímo se službou. Je zde velmi důležitý mezikrok, kdy se musí sejít poskytovatel a zákazník pro její uskutečnění. Není nutná přítomnost zákazníka po celou dobu poskytování služby. Pro společné spojení prodejce a zákazníka hraje důležitou roli logistika služeb, která tomuto procesu dopomáhá svými vlastnostmi. Mohou to být například vlastnosti jako: spolehlivost dodávky, dostupnost výrobků a jejich dodací lhůta. Správným příkladem kynologických služeb je neoddělitelnost psa od psovoda či od poskytovatele služby. [7]

3) Heterogenita

Heterogenita služeb znamená jejich různorodost a variabilitu. Každá služba, a to i u stejného poskytovatele, může být provedena jiným způsobem a v jiné kvalitě. Mezi důležitý faktor ovlivňující kvalitu poskytované služby patří její poskytovatel a jeho schopnosti, či jeho aktuální fyzický stav při poskytování dané služby. Služby je velmi obtížné patentovat, a tak je vstup na trh služeb snadnější a vzniká

i více konkurentů. Příkladem je možno říct, že žádná kynologická organizace neposkytuje danou službu stejně. Je zde možnost návštěvy dvou na sobě nezávislých kynologických organizací a vybrat si tu, která nám svým přístupem více vyhovuje. [7]

4) Zničitelnost

Z důvodu nehmotnosti služeb, nelze službu skladovat nebo ji vrátit zpět, případně ji znovu prodat. Služby, které nejsou v nabízeném čase využity či prodány jsou pro daný okamžik zničené. Reklamace služeb se řeší formou náhrady škody nebo poskytnutím slevy. Poskytovatelé služeb se snaží sladit nabídku s poptávkou, a to vede k flexibilitě cen. [7]

5) Nemožnost vlastnictví

Tento bod souvisí s nehmotností a zničitelností služeb. Na služby neexistuje právo vlastnické, ale pouze právo na její poskytnutí a využití, a to po uskutečněním nákupu zákazníkem. Pro službu zde platí jen krátké a z hlediska logistiky jednoduché distribuční kanály. [7]

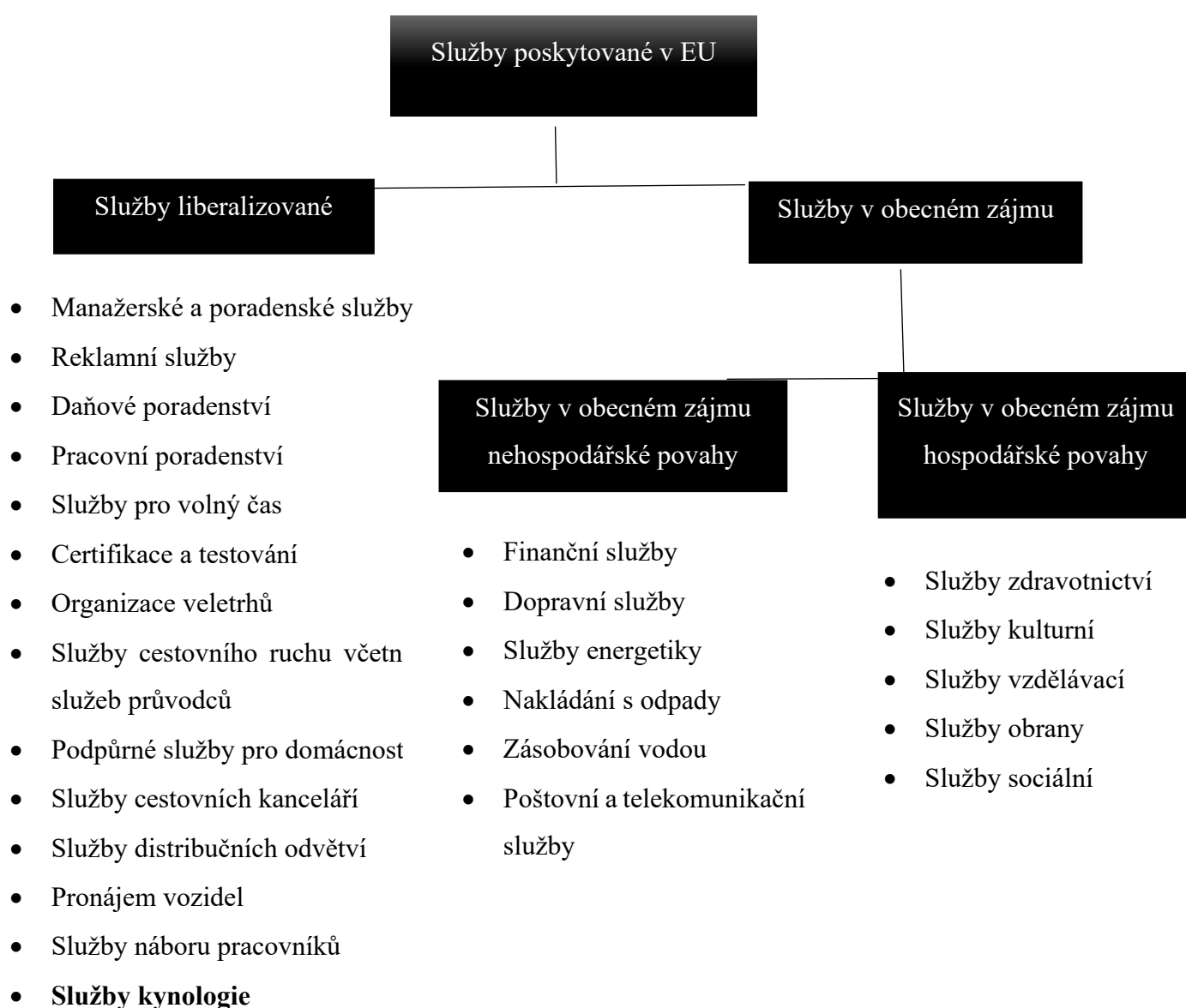
1.2 Členění služeb

Při rozdělování služeb hrají velkou roli hospodářské, politické a sociální podmínky. Dále jsou důležité geografické podmínky, kulturní a náboženské zvyklosti i tradice. Odvětví služeb lze tedy členit díky jeho různorodosti z více hledisek.

Služby můžeme rovněž rozdělit dle Evropské unie a Rady, a to například členěním, které vychází ze směrnice 2006/123/ES o službách na vnitřním trhu. Tato směrnice zadává povinnost státům Evropské unie kontrolovat poskytovatele služeb i v případě, že svoji činnost provozují i v jiném členském státě EU. Ke zjednodušení podmínek podnikání v Evropské unii byla zřízena jednotná kontaktní místa, kde si podnikatelé mohou vyřídit vše potřebné co k podnikání v daném státě potřebují na jednom místě. V České republice se nachází celkově patnáct poboček, z toho je třináct krajských živnostenských úřadů v krajských městech a dvě pobočky se nachází v hlavním městě Praha. [7]

Služby se mohou členit dále na:

- Služby věcné – tento typ služeb slouží k opravám hmotných statků, jak například oprava elektroniky či automobilu.
- Služby osobní – u tohoto typu služeb je důležitý osobní kontakt se zákazníkem, například služby kadeřnictví nebo kosmetického studia.
- Služby liberalizované – umožňují volný pohyb služeb a jejich poskytování v zahraničí, jsou rovněž poskytovány za úplaty, a proto se řadí mezi služby tržní.
- Služby v obecném zájmu – se označují jako služby veřejné, mezi které patří služby v obecném zájmu hospodářské povahy, které se řadí mezi služby tržní. Služby v obecném zájmu nehospodářské povahy se poskytují bez úplaty, a proto se jedná o netržní služby. [7]



Obrázek 1.1. Členění služeb

Zdroj: vlastní zpracování podle [4]

1.2.1 Služby liberalizované

Patří sem služby, které podléhají směrnici 2006/123/ES o službách na vnitřním trhu. Tento typ služeb nemá garanta oboru, ceny nejsou regulované a služby jsou poskytovány za úplatu.

Jedná se o typ služby, který je založen na tržním vztahu mezi poskytovateli a uživateli. Tento typ služby je upraven zákonem č. 222/2009 Sb., o volném pohybu služeb, dále také zákonem č. 455/1991 Sb. O živnostenském podnikání, který legislativně upravuje téměř všechny služby, které jsou vymezeny jako živnosti volné. [7]

1.2.2 Služby v obecném zájmu

Služby v obecném zájmu na rozdíl od služeb liberalizovaných nepodléhají směrnici, jsou proto často označovány jako služby veřejné. Patří sem služby v obecném zájmu ekonomickém i neekonomickém a představují značný přínos pro ekonomiku státu. Na odpovídající podmínky služby dohlíží garant dané služby. Je zde také regulovaná cena, což podle Bachové (2006, s. 3) znamená že *„Na regulaci lze nahlížet velice široce a lze ji chápat jako veškerou činnost vlády, jejíž cílem je ovlivnit či usměrnit aktivity soukromého sektoru.“* A také dále píše: *„Může se jednat například o vládou stanovenou regulovanou cenu komodit, legislativně upravující pracovněprávní či obchodní vztahy.“* [8, s. 3]

Doležalová tvrdí že *„Služby v obecném zájmu jsou součástí celospolečensky uznávaných hodnot, které jsou všem členským státům Evropské unie společné, a stojí v centru evropského modelu společnosti. Jejich úloha má zásadní význam z hlediska zvyšování kvality života všech občanů a úsilí o překonání sociálního vyloučení a společenské izolace.“* [9, s. 23]

Služby v obecném zájmu se dále dělí do dalších dvou podkategorií, a to na služby v obecném zájmu hospodářské povahy a na služby v obecném zájmu nehospodářské povahy.

Služby v obecném zájmu hospodářské povahy

Jedná se o veřejné služby, které jsou poskytovány za úplatu a vztahují se na každou ekonomickou činnost. Jedná se o tržní služby. Evropská unie nechává volně rozhodnou každý stát, která služba bude patřit mezi služby v obecném ekonomickém zájmu, a proto není možné tyto služby taxativně vymežit. [9]

Služby v obecném zájmu nehospodářské povahy

Jsou to všechny státní služby, kterou jsou poskytovány veřejně a bez úplaty. Jedná se o netržní služby, proto není možné, aby byl zákazník z užívání této služby vyloučen. Služby v obecném zájmu nehospodářské povahy jsou hrazeny ze státního rozpočtu, či jiných zdrojů nebo přímo od Evropské unie. [9]

1.2.3 Členění služeb podle jejich formy, frekvence poskytování a kontaktu se zákazníkem

Podle formy služby

Služby podle formy se dělí na služby dohodnuté, které jsou prováděny na zakázku a na služby uniformní. Příkladem uniformní služby je základní vzdělání a příkladem služby dohodnuté jsou poradenské služby. [5]

Podle zaměření

Zaměření služeb se rozděluje na služby zaměřené přímo na člověka a na služby zaměřené na stroje. Služby zaměřené na stroje se využívají k opravárenským službám, příkladem služeb zaměřených na člověka jsou zdravotní a sociální služby. [5]

Podle formy styku se zákazníkem

Podle formy styku se zákazníkem rozlišujeme služby na služby vyžadující vysoký kontakt a na služby s nízkým kontaktem. Příkladem služby vyžadující vysoký kontakt jsou kosmetické nebo zdravotní služby. Mezi služby s nízkým kontaktem můžeme zařadit služby telekomunikační. [5]

Služby kynologie se řadí mezi služby dohodnuté, se zaměřením na člověka a s vysokým kontaktem.

1.2.4 Členění dle Organizace pro hospodářskou spolupráci a rozvoj

Služby lze dělit dle OECD na tržní a netržní. Tržní služby jsou poskytovány za účelem dosažení zisku. Podle poptávky a nabídky se odvíjí jejich cena. Netržní služby jsou poskytovány buď bezúplatně, nebo za poplatek, který musí být nižší než 50 % výrobních nákladů. Nejčastějším poskytovatelem netržních služeb je stát. [4]

1.2.5 Služby dle odvětvového členění

Nace – statistická klasifikace ekonomických činností. Evropskou unií je využívána od roku 1970 a používání NACE je povinné pro všechny členské státy EU. Služby v klasifikaci NACE jsou rozděleny do 21 kategorií a jsou označeny písmeny abecedy od A-U. [4]

1.3 Marketing služeb

Nezastupitelnou roli v oblasti služeb sehraává i marketing. Mezi základní pojem v marketingu patří marketingový mix. Marketingový mix zaměřený do oblasti služeb má širší rozsah prvků. Na definici marketingového mixu mají autoři různé pohledy a názory. Pro ukázkou zde máme tři definice od třech různých autorů zabývajících se problematikou marketingových služeb.

Vašítková ve své knize definuje pojem marketingový mix takto: „*Marketingový mix představuje soubor nástrojů, jejichž pomocí marketingový manažer utváří vlastnosti služeb nabízených zákazníkům.*“ [5, s. 23]

Další vhodnou definicí v oblasti marketingového mixu je definice od Foreta, který definuje pojem marketingový mix jako: „*Souhrn základních marketingových prvků, jímž firma dosahuje svých marketingových cílů. Jde o soubor vzájemně propojených proměnných, se kterými vedení podniku může pracovat a která může poměrně snadno měnit.*“ [10, s. 89]

Autorka knihy Marketingová komunikace a přímý marketing Hesková definuje ve své knize marketingový mix tímto způsobem: „*Samotný termín marketingového mixu se nejčastěji vymezuje jako optimální skladba marketingových prvků, které firma používá na to, aby dosáhla svých marketingových cílů. Jde o nabídku správného produktu, na správném místě, za správnou cenu, se správnou komunikační a reklamní podporou.*“ [11, s. 11] Dále dle názoru autorky slovo mix zdůrazňuje, že se jedná o využití nástrojů ve správném poměru a jejich vzájemnou synergii, která přináší žádaný efekt, což znamená splnění daných cílů marketingové strategie. [11]

V původní podobě obsahoval marketingový mix celkově čtyři prvky přebírané z anglického jazyka známé jako 4P. Mezi 4P patří: Produkt (Product), Cena (Price), Distribuce (Place) a Komunikace (Promotion). V oblasti služeb se ovšem ukázalo, že

pouze tato 4P v oblasti marketingového plánu nejsou dostačující a nastala tedy nutnost zařadit do původního marketingového mixu další 3P, která slouží k zefektivnění služeb. Těmito 3P jsou: Materiální prostředí (Material environment), Lidé (People) a analýza proces (Processed). [7]

Proces poskytování služeb je oproti poskytování produktu velmi náročný na lidské zdroje, zejména v případě, kdy je nutný vysoký kontakt se zákazníkem. Častým řešením proto tedy bývá zapojení zákazníka do daného logistického procesu. Ve všech logistických procesech můžeme najít tři typy kontaktů se zákazníky. Jsou to: vysoký kontakt (VK), nízký kontakt (NK) a střední kontakt (SK). V následující tabulce číslo 1.1 jsou znázorněny procesy z logistického hlediska a popisy jednotlivých typů kontaktů se zákazníkem. [7]

Hmotnost služby	Příjemci služby		
		Lidé	Předměty
		Služby vyžadující fyzickou přítomnost spotřebitele	Služby zaměřené na materiální předměty
	Vysoká	Zdravotní péče Hromadná přeprava osob Veterinární péče Služby kynologie VK	Opravy spotřebičů Instalatérství Nákladní doprava NK
	Nízká	Zábava Sdělovací prostředky SK	Bankovníctví Manažerské poradenství SK, VK
		Služby zaměřené na vnímání spotřebitele	Služby zaměřené na nehmotná aktiva

Tab.1.1 Lidé ve službách

Zdroj: vlastní zpracování podle [4]

Jak lze vidět v tabulce 1.1, nejdůležitější roli ve vzájemném působení mezi spotřebitelem a zákazníkem má horní levý sloupec tabulky, jelikož je zde vysoký kontakt zákazníka s výše uvedenou službou. Je zde nutná fyzická přítomnost klienta, protože bez ní není

možné danou službu poskytnout. Do této kategorie je zařazena například zdravotní péče, jelikož není možná správná diagnóza bez fyzického kontaktu doktora a pacienta. [7]

V dolním levém sloupci pravé tabulky vidíme, že uživatel je sice přímým příjemce, ale není zde nutné, abychom se setkali i s poskytovatelem dané služby. Důležitou rolí zde rovněž hraje připojení hmotných prvků jako jsou například domácí spotřebiče, bez kterých není možné službu poskytovat. [7]

V horní pravé straně tabulky vidíme, že proces může probíhat bez účasti uživatele, který si službu objedná. Uživatel službu zaplatí a čeká pouze na očekávaný výsledek. Významnou roli zde hrají kroky provedené před a po realizaci služby. Je také důležité jednat s klientem seriózně v případě reklamace. [7]

Poslední částí je dolní levá strana. Jedná se o procesy se službami nehmotného charakteru. Klientova přítomnost zde není nutná, ovšem je zde nutnost komunikace a kontaktu s daným klientem. [7]

1.4 Základní logistické charakteristiky

Pojem logistika se ve své prvotní fázi používal zejména v oblasti vojenské. Postupem času se odvětví logistiky stalo významnou součástí dnešního managementu a je jedním ze základních pilířů v řízení podniku. Hlavním problémem při poskytování služeb je určení jejich konkurenceschopné úrovně. [12]

Gros definuje pojem logistika jako: „*Logistika je ta část řízení dodavatelského řetězce, která plánuje, realizuje a efektivně řídí dopředné i zpětné toky výrobků, služeb a příslušných informací od místa původu do místa spotřeby a skladování zboží tak, aby byly splněny požadavky konečného zákazníka.*“ [12, s. 25]

Služby můžeme pro ulehčení rozčlenit pomocí logistických charakteristik, kde se využívá pravidla „7 S“.

Mezi logistické aspekty „7 S“ ve službách patří:

- **Správná služba** – služba, která směřuje ke stanoveným cílům. Výcvik psa k dané činnosti
- **Správná kvalita** – tak, aby příjemci služeb byli s výsledkem provedení spokojeni. Výcvik psa povede ke splnění očekávání psovoda/majitele, a to například splněním zkoušek z výkonu

- **Správný zákazník** – příjemci služeb by měli být jen lidé, kteří si službu zakoupili. Majitel nebo psovod psa.
- **Správná cena** – se odvíjí od kategorie služeb (tržní/netržní). Ve službách kynologie se odvíjí od požadavků a náročnosti, případně i zkušeností výcvikáře.
- **Správné místo** – dostupnost či dojezdová vzdálenost pro příjemce služeb. Vhodné prostory k výcviku psů.
- **Správný čas** – čas vhodný pro příjemce služby (otvírací doba/délka trvání poskytované služby).
- **Správné množství** – takové množství, aby se dosáhlo stanovených cílů a spokojenosti příjemce služeb. Maximální využití potenciálu psa.

1.5 Základní pojmy služeb kynologie

Pro snazší porozumění problematiky, kterou se zabývá předkládaná bakalářská práce, je nezbytné uvést a definovat základní pojmy týkající se služeb kynologie. Vybrané základní pojmy jsou uvedeny níže.

Kynologie je nauka, která se zabývá studii psů, jejich zevnějšku, chovu, výživě, výcviku a nemocech. [1]

„Často se slova kynologie a výcvik psů zaměňují. Není to dobře, jelikož kynologie je vědou o psech obecně, zkoumá psy jako biologický druh.“ [16, s 25]. Kynologie má několik sfér a v současné době se dělí na mnoho odvětví.

Služební kynologie je výcvik pracovních plemen psů, který se řídí v zemích FCI mezinárodním zkušebním řádem IPO. V České republice je však také možné služební výcvik psů vykonávat podle požadavků speciálního kynologického svazu TART, který připravuje psy k využití ve službách armády a policie. [14] V případě využití služebních psů za účelem plnění úkolů Policie České republiky do služební kynologie počítáme také činnosti nejen spojené s výcvikem psů, ale také s jejich následným chovem, držením a ošetřováním. Do služební kynologie se rovněž zahrnuje výcvik psovodů. [17, 2014 b]

Sportovní kynologie se vyznačuje do určité míry podobnou náplní jako kynologie služební, ale řídí se odlišnými zkušebními řády. Podle volby majitele, lze psa připravit splněním požadavků národního zkušebního řádu na různé zkoušky z výkonu, například zkoušky stopařské a obranářské. Národní zkušební řád umožňuje skládat zkoušky i psům

bez průkazu původu, kdežto zkoušky spadající pod mezinárodní zkušební řád mohou oficiálně složit jen psy s PP. [14]

Služební psi neboli služební plemena je označení plemen psů, která používá převážně armáda, policie, celní služba a služby bezpečnosti. Vzhledem k tomu, že pojmem služební plemena bývají označována různá plemena psů, nejedná se o zvláštní vývojovou skupinu plemen psa domácího. Výcvik takových psů zahrnuje nejen poslušnost, obranu a stopování, ale také i vyhledávání různých látek a výbušnin. Typickým zástupce služebních plemen je Německý ovčák, který je hojně využíván jako pracovní pes po celém světě. Zvláštní skupinou služebních psů představují psi záchranářští a lavinoví. [14] V dnešní době se často používají jako služební psi i plemena původně šlechtěna k lovu, která nacházejí uplatnění při vyhledávacích a záchranných pracích. Nejvíce zastoupená lovecká plemena v záchranných službách jsou retrívři, kteří pro svoji nekonfliktní povahu a vysokou inteligenci často působí také jako asistenční psi u zdravotně postižených lidí. [18] Své uplatnění u služeb nachází i plemena menších psů například Knírač malý, který se dostane do míst, která jsou pro velká plemena hůře přístupná. [14]

Služební plemena psů se podle mezinárodní organizace FCI řadí dle upotřebitelnosti do první skupiny, stejně tak jako psi ovčáckých a pasteveckých plemen. [19]

Kynolog je osoba, která potřebné odborné znalosti v oboru kynologie. Kynolog může být také chovatel nebo příznivec výcviku psů, který se kynologii věnuje neformálním způsobem. Kynologem označujeme i osoby, které se věnují psím sportům, jako například agility, flyball a dogfrisbee. Kynologové se sdružují do celosvětových federací, mezi nejznámější mezinárodní kynologickou federací patří FCI. [14]

Kynolog ve služební kynologii je osoba, která má potřebné znalosti v oboru a zároveň má v popisu služební činnosti stanovené úkoly spojené s metodickým vedením činnosti služební kynologie u daného útvaru. [17, 2014 b]

Psovod je člověk, který vede psa při výkonu práce či jeho výcviku. Psovod také u psa provádí jeho základní ošetrovatelskou péči. [14]

Cvik je činnost psovoda prováděná se psem, která je stanovená pro potřeby daného výcviku.

Výcvik je metodicky správná a pravidelná výcviková činnost psovoda, jejíž cílem je naučit psa požadovaným cvikům. Výcvik služebních psů je v souladu s metodikou zpracovanou odborem služební kynologie v dané organizaci. [20]

1.6 Logistické charakteristiky služeb kynologie

1.6.1 Zařazení služby

Služby kynologie se řadí dle Evropské směrnice do služeb liberalizovaných. Některé služby kynologie pro veřejnost mohou mít i formu spolku. Podle klasifikace ekonomických činností CZ-NANCE jsou kynologické spolky vedeny u ČSÚ v rámci Činností ostatních organizací sdružující osoby za účelem prosazování společných zájmů. [21]

1.6.2 Právní prostředí

Služby kynologie se hojně aplikují jak ve veřejném sektoru (např. záchranné složky, policie), tak i v sektoru soukromém. Pro činnosti služební kynologie je významná zákonná i podzákonná úprava.

Členství České republiky v Evropské unii dalo za vznik povinnosti implantovat rozhodnutí této organizace do vnitrostátního právního řádu. Mezinárodní úpravou je také inspirovaný zákon o ochraně zvířat proti týrání, konkrétně je inspirovaný Evropskou dohodou o ochraně zvířat v zájmové chovu. Postavení psa jako zvířete se v zákonné úpravě promítá například v zákoně č. 246/1992 Sb. na ochranu zvířat proti týrání. Jeho hlavním úkolem je chránit zvířata jako živé tvory, kteří jsou schopni pociťovat bolest a utrpení, které jim způsobuje člověk. Poslední novela Zákona na ochranu zvířat proti týrání vešla v platnost 1 března 2004. K zákonu byla vypracovaná vyhláška č. 192/2004 Sb. o ochraně zvířat při chovu, veřejném vystoupení nebo svodu. S tímto tématem je úzce propojená problematika ochrany zvířat neboli welfare. [13] Definici welfare uvádí v knize ochrana zvířat v právu Mullerová „Z hlediska objektivního vytváření chovatelských podmínek lze welfare zvířat vymezit jako vytváření takových podmínek, které umožní zvířeti prožívat život na určité úrovni jeho spokojenosti.“ [13, s 87]

Bohužel komunikační úroveň zvířat není dostačující pro vzájemné pochopení, a proto míra spokojenosti mezi zvířetem a člověkem nejde určit. Existuje proto tzn. pětibodová klasifikační úroveň welfare. Požadavky na welfare se dají vnímat jako klasifikované nebo osdutupňovatelné. Je důležité zajistit zvířeti maximální úroveň pro dosažení spokojeného soužití. [13]

Klasifikací welfare existuje mnoho, ale všechny vycházejí s podobných východisek. V tabulce 2.1 je znázorněná pětibodová klasifikace úrovně welfare. [13]

Úroveň welfare	Charakteristika
Požadovaná zvířata	Zajištění ideálních podmínek z hlediska zvířat
Morální	Zajištění takových podmínek chovu a zacházení se zvířaty, o nichž se člověk domnívá, že nejlépe zajišťují prožívání spokojeného života zvířetem
Právní	Zajištění podmínek chovu odpovídacích minimálním standardům chovu předepsaným právem
Ekonomická	Zajištění minimálních požadavků nezbytných pro dosahování produkce
Postačující k zachování života	Zajištění pouze základních životních potřeb

Tab.2.2 Klasifikace welfare

Zdroj: vlastní zpracování podle [4]

1.6.3 Vymezení uživatelů a poskytovatelů

Služby kynologie jsou poskytovány kynologickými organizacemi, spolky nebo samotnými kynology, kteří jsou často i rozhodčími na psích zkouškách či sportech, a tak mohou nabídnout širokou škálu služeb. Konkurence v oblasti služeb kynologie je v dnešní době celkem velká, záleží, na jakou konkrétní oblast se zaměříme. Seznam všech základních kynologických organizací lze najít na internetových stránkách Českého kynologického svazu.

Poskytovateli služeb jsou převážně Fyzické osoby na základě licence, která zajišťuje a poskytuje kynologické služby různého druhu. Licence v České republice uděluje ČMKU, a to za splnění určitých podmínek, mezi které například patří: minimální věk 21 let, trvalé bydliště na území České republiky nebo české občanství, trestní bezúhonnost, odpovídající zdravotní a psychická způsobilost, účast na školení a seminářích, úspěšně

absolvování vstupního testu, úspěšné absolvování závěrečných zkoušek, znalost normativ a problematiky kynologie, znalost základů zdravotní péče psa a orientace v organizační struktuře kynologie v České republice. [3] Výcvikář a psovod je tedy osoba, která absolvovala potřebné kurzy, které ji pomohly získat danou licenci. Důležitá je zde i praxe. Profesionální výcvikář a rozhodčí musí být členem Českého kynologického svazu, který spadá pro Českomoravskou kynologickou unii a mezinárodní kynologickou organizaci FCI.

Uživateli kynologických služeb jsou všechny fyzické nebo právnické osoby, které vlastní nebo chovají psy. Majitelé využívají kynologické služby, pokud potřebují vycvičit psa k daným úkonům, v případě služební kynologie majitelé využívají psy ke své pracovní činnosti.

1.6.4 Financování služby

Služby kynologie patří mezi služby liberalizované, to znamená že osoby či organizace provozují tuto činnost za úplat. Ve většině případů se jedná o úhrady od svých uživatelů, které získávají poskytováním služeb anebo prostřednictvím sponzorské podpory, která se hojně využívá při výcviku slepeckých a asistenčních psů.

Hlavním zdrojem financování kynologických týmů zapojených do IZS jsou ze strany ministerstva vnitra dotace ze státního rozpočtu ČR. [22]

Služby jsou poskytovány jak pro fyzické, tak i pro právnické osoby, které si danou organizaci či výcvikáře zvolí. Záleží také na zaměření se psovoda na určitý typ specializace. Ty se mohou odrazit ve výši finanční odměny.

Financování činnosti se tedy většinou uskutečňuje z vlastních zdrojů, případně z vládních zdrojů a dotací. V některých je možností financování i pomocí sponzorské podpory. Sponzorem může být fyzická nebo právnická osoba, která udělí příspěvek k tomuto účelu.

1.7 Služby kynologie z pohledu 7 S

Správná služba

Služba se poskytuje tomu, kdo o ní má zájem nebo ji potřebuje. Je poskytována celoročně a konkrétní uživatel ji vyhledává v době potřeby nebo nutnosti.

Správná cena

Cena se odvíjí od požadavků a náročnosti dané služby. Vliv na cenu má také prestiž a zkušenosti daného výcvikáře. Cenu také ovlivňují prostory, kde daná služba probíhá, venkovní prostory vycházejí levněji než prostory vnitřní. Psovod či výcvikář se snaží maximálně vyhovět uživateli. Platí zde pravidlo jako u ostatních služeb, a to že nejnižší cena nemusí znamenat nejkvalitněji poskytnutou službu.

Správné místo

Majitelé psů si většinou vybírají místo nabízené služby v místě bydliště nebo v jeho blízkém okolí. Důležitá je dopravní dostupnost a informace, kde se dané místo nachází. Nedílnou součástí je i možnost odložení psů na místě do příslušných kotců.

Správný čas

Při výběru místa nabízejícího dané služby je pro majitele psů důležitá provozní doba.

Správná kvalita

Kvalita služeb závisí na specializaci, délce praxe a ochotě výcvikáře či psovoda učit se něco nového, ale i na kvalitě vybavení na jeho cvičišti.

Správný zákazník

Jako správného zákazníka lze brát majitele psa, který potřebuje službu využít. Služba je určena jak pro zvířata, tak i pro lidi, kteří jsou nedílnou součástí procesu, jelikož zvíře za sebe samo nezaplatí.

Správné množství

Každý výcvikář a psovod nabízí svým zákazníkům maximální využití potenciálu jejich psa. Kynologické služby zahrnují komplexní balíček nabízených služeb v různých odvětvích kynologie jako je kynologie sportovní a služební, kynologické sporty, využití psů v IZS.

2 Kynologické služby nabízené vybranou společností

Kynologické služby se v poslední době těší oblibě a zaznamenávají velký nárůst poptávky. S růstem populace stoupá i lidská potřeba pořídit si do domácnosti nějakého zvířecího kamaráda a tím bývá ve většině případů pes. S tím jsou spojené nezbytné kynologické služby. Stále větší využití má i služební kynologie, a to v integrovaném záchranném systému, u policie i celní správy.

Úkolem kynologických služeb je za finanční úplatu poskytovat služby výcviku psů jejich majitelům či orgánům veřejné moci. Poskytování služeb je založeno na tržním vztahu. Ve velké části se jedná o služby kynologie sportovní a služební.

Většina kynologických služeb je nabízena kynologickými kluby a spolky, jejichž hlavní posláním je vytvoření vztahu mezi psovodem a psem. Snaží se přispět nejenom k výchově psů, ale také i lidí, kteří psi vlastní a věnují se jim.

Ve službách kynologie se setkávají všechny věkové kategorie lidí. Svůj volný čas zde mohou trávit jak dospělí, tak i děti a mládež. Pouze v profesionálních službách kynologie, které například poskytující služby státní správě je minimální věk psovoda podmíněný plnoletostí psovoda, která je stanovena hranicí 18 let. [3]

2.1 Historický vývoj

Člověk a zvíře k sobě patří již od nepaměti. Jsou dochované důkazy o využití psů již v pravěku. Psi byli využíváni jako hlídači, ochránci stád či jako lovečtí pomocníci. První domestikace psů proběhla na Středním východě před 10 000 až 35 000 lety, kdy se z divokého psa stal postupem času pes domácí. [1]

S výstižnou definicí domestikace zvířete přichází Mullerová a ta nám říká že: „Domestikace zvířat představuje postupné cílené ochočování vybraných druhů původně volně žijících zvířat tak, že si zvykají na život v zajetí, neproblematicky se v něm množí, stávají se z nich zvířata domácí.“ [13, s. 26] Dále také Mullerová názor že „Proces domestikace zvířat se jeví jako rozhodující historický mezník ve vývoji vztahu lidstva a zvířat a jako postup, který podobu tohoto vztahu zásadně poznamenal a umožnil zcela nový způsob života společnosti.“ [13, s. 27]

Ve starém Řecku byli psi využíváni k vojenským účelům. Od roku 1884 se začalo k těmto účelům také využívat psů v Německu a postupně se využití psů rozrůstalo po celé Evropě. Psi se nejvíce cvičili ke strážní a hlídkové službě. Rozvoj kynologie je datován od počátku 19. století. [1]

2.1.1 Počátky kynologie v českých zemích

Počátky kynologie v českých zemích jsou neoddělitelně spjaty s výcvikem loveckých psů. Ve 14. století měl například král Karel IV. psinec, který byl cílený jen na chov loveckých psů. Kořeny české kynologie sahají až do Habsburské monarchie. Mimo loveckého a strážního využití našli psi také uplatnění ve vyhledávání zemřelých a zraněných vojáků. Dále se využívali také k pronásledování uprchlých osob či jako poslové v hůře dostupných oblastech. V roce 1909 ministerstvo zeměbrany povolilo využití policejních psů ke speciálním případům. [14]

Podmínky využití psů ve službách musely být zapsány v soudobých zákonech ve formě předpisů a rozkazů velitelství a úřadů. V roce 1911 byla schválena směrnice s názvem „Výcvik a použití služebních psů.“ O vydání směrnice se zasloužil česko-německý důstojník Theodor Rotter, který byl průkopníkem policejní kynologie v Rakousko-Uhersku. Postupně byly tyto předpisy na základě přibývajících zkušeností upravovány. [15]

2.2 Poskytovatelé kynologických služeb krajské organizace v České republice

V návaznosti na praktickou část bakalářské práce je přiložena tabulka 2.2, která znázorňuje seznam krajských organizací poskytující kynologické služby. V tabulce lze vidět seznam krajských poskytovatelů, kterých je celkem 14 a jsou registrováni v Českém kynologickém svazu.

Krajská kynologická organizace	Předseda krajského výboru	Webové stránky kynologické organizace
Jihočeská	Ing. Lacina Jan	www.jihoceska-kynologie.wz.cz
Jihomoravská	Řebačková Jaroslava	
Karlovarská	Huniadvari František	www.kynologiekk.webnode.cz
Královehradecká	Ševčík Stanislav	www.kynologie-hk.webnode.cz
Liberecká	Susková Eva	https://cks-lk.webnode.cz
Moravskoslezská	Mellar Karel	https://kvmoravskoslezsky.webnode.cz
Olomoucká	Bc. Lasík Jiří	www.kkolomouc.cz
Pardubická	Vyčítal Petr	www.kynologie-pko.webnode.cz
Plzeňská	Ing. Ulč Miroslav	www.plzenskakynologie.webnode.cz
Pražská	Čákora Jiří	www.pespraha.cz
Středočeská	Ing. Labuta Jiří, Dis.	www.stredoceskakynologie.cz
Ústecká	Ing. Čecho Martin	www.kynul.webnode.cz
Vysočina	Čejka Lukáš	https://kynologievysocinacz.webnode.cz
Zlínská	Ostrčilík Marek	www.kkzlin.webnode.cz

Tab.2.2 Seznam krajských organizací poskytujících kynologické služby

Zdroj: Zdroj: vlastní zpracování podle [3]

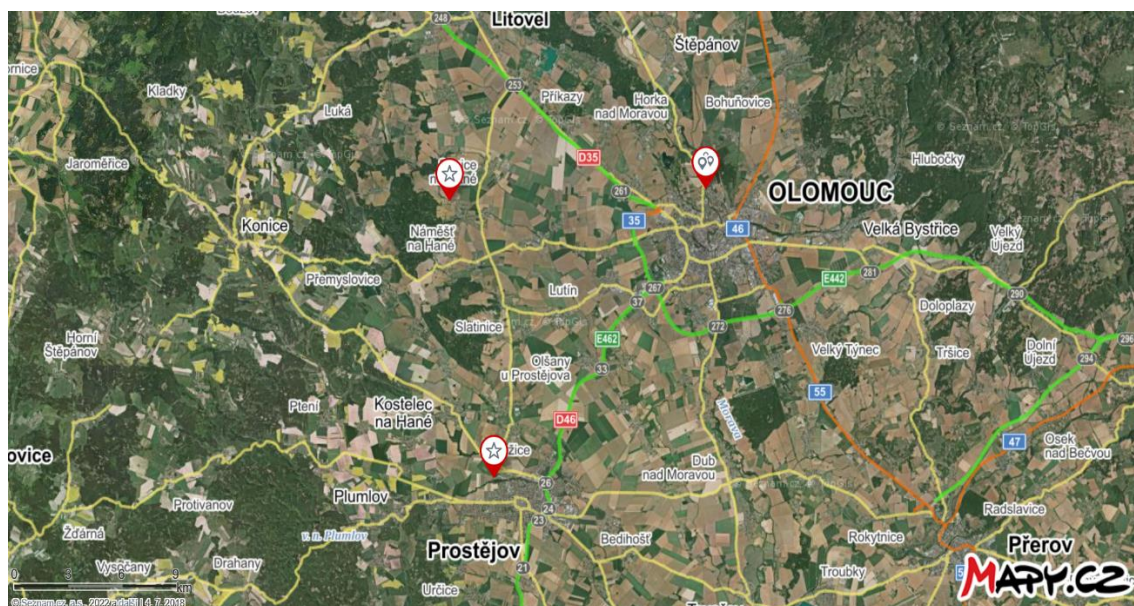
3 Analýza služeb nabízených v oblasti kynologie

Hlavním cílem práce je na základě provedené analýzy služeb nabízených v oblasti kynologie vybrat z pohledu zvolených logistických charakteristik nejvhodnějšího poskytovatele služby.

Pro analýzu v praktické části jsem si vybrala služby kynologie nabízené v okolí mého bydliště, a to v Olomouckém a Prostějovském okresu.

V Prostějovském okresu se nachází několik malých organizací, které poskytující služby kynologie, avšak jen jeden spolek je oficiálně registrovaný jako základní kynologická organizace. v Olomouckém okresu své služby nabízí celkem 8 registrovaných základních kynologických organizací. Celkově se pak v celém Olomouckém kraji nachází 27 základních kynologických organizací, které nabízejí své služby nejen veřejnosti, ale také státní správě. Pro svoji analýzu jsem si tedy vybrala 3 kynologické organizace, se kterými mám zkušenost a jsou v blízkosti mého bydliště.

Přesnou lokalizaci základních kynologických organizací, u kterých bude prováděna analýza lze vidět na obrázku 3.1, kdy červená bublina označuje umístění jednotlivých organizací.



Obr. 3.1 Umístění kynologických organizací

Zdroj: [23]

3.1 Moravskoslezský kynologický svaz základní organizace, kynologický klub Prostějov

Jako první organizaci nabízející kynologické služby jsem zvolila Kynologický klub Prostějov, který se zabývá nejen výcvikem psů, ale také i vzděláváním psůvodů. Jelikož pocházím z Prostějova a vlastnila jsem několik psů, jsem sama jeho dlouholetou členkou.

Kynologický klub Prostějov vznikl v roce 1992 a má právní formu občanského sdružení. V rámci NOZ se občanská sdružení transformovala na spolky, ale jelikož byl Kynologický klub Prostějov založen ještě před platností NOZ, nemá proto povinnost svou právní normu měnit. Kynologický klub Prostějov spadá pod Moravskoslezský kynologický svaz, který zaštituje Českomoravská kynologická unie, která je vrcholový orgán české kynologie. Činnost klubu není věkově omezena a navštěvovat ho mohou i děti předškolního věku.

Aby členové nabízející služby kynologického klubu Prostějov byli schopni uspokojit poptávku zájemců, která je na trhu velmi početná, je důležité, aby se dál vzdělávali a informovali o nových možnostech, které přispějí k nabytí nových poznatků z oboru kynologie. [24]

3.1.1 Poskytované služby

Kynologický klub Prostějov poskytuje svým zákazníkům širokou škálu poskytovaných služeb. Jeho zaměření je především na volnočasové aktivity. Klub se zabývá výcvikem sportovní kynologie, mezi kterou řadíme výcvik poslušnosti, obran či stop. Dále je možné využít služeb záchranářského výcviku či pasení. Členové klubu se také věnují psím sportům jako je agility, flyball, dogfrisbee, dogdancing. Je zde opravdu mnoho možností, čemu se mohou zákazníci se svým psem věnovat a každý si v kynologickém klubu Prostějov přijde na to své. [24]

Kurzy pro veřejnost

Patří mezi nejvýznamnější aktivity klubu, jsou nabízeny všem, kteří mají zájem využití se svým psem poskytované kynologické služby. Kurzy pro veřejnost jsou vhodné nejen pro začátečníky, ale taky pro zkušené kynology, kteří chtějí poznat nové lidi, poslechnout si nové názory a postoje v o oblasti kynologie. Kurzy jsou nabízeny široké veřejnosti, takže jsou přístupné i těm, kteří nejsou členové klubu. Nabízené kurzy jsou placené, jejich

cena se odvíjí od daného typu kurzu, avšak ceny jsou velmi příznivé a aktuálně se pohybují okolo 100,-Kč za jednu výcvikovou hodinu. Velké oblibě se zde také těší kurz Školka pro štěňata, které se mohou zúčastnit psy s dokončeným povinným očkováním, zde je cena symbolická a to pouhých 20,-Kč. Kurzy vždy vedou kvalifikovaní kynologové, kteří mají v dané oblasti velké zkušenosti. [24]

Tréninky, semináře a soustředění

Pokud se zájemce o kynologické služby nezařadí do některého z nabízených kurzů, či má zájem o jiný druh činnosti, než které kurzy mají v nabídce, jsou zde možnosti individuálních tréninků. S individuální přístupem se zajistí splnění požadavků danému klientovi na míru. Pro členy klubu existují určité výhody, které jim umožňují za výhodnou cenu účastnit se nejen soukromých tréninků, ale také i různých seminářů, letních soustředění a kurzů. [24]

Závody

Kynologický klub Prostějov je zaměřen převážně na kynologii sportovní, a tak se zde také můžeme setkat s různými kynologicky zaměřenými soutěжами. Nejčastěji zde probíhají soutěže v agility, poslušnosti a dogdancingu, na národní i mezinárodní úrovni. Závody vždy také přitáhnou velkou pozornost diváků, nejen z řad kynologů, ale také z řad laické veřejnosti občanů města Prostějova. Závody jsou tedy i forma prezentace samotného klubu veřejnosti, ukazují, co vše se dá se psem dělat a tím inspiroují nejen majitele psů.

Prostějovský voříšek

Každoročním programem klubu je i pořádání výstavy psů, do které se za vidinou získání titulu „nejhezčího psa města Prostějov“ přihlašují stovky zájemců. Výstava je přístupná nejen čistokrevným psům s průkazem původu, ale také i křížencům a psům bez průkazu původu. Součástí výstavy je i velmi oblíbená doprovodná soutěž pro mladé vystavovatele, a to junior handling. V junior handlingu se nehodnotí pes, ale schopnosti a znalosti mladého vystavovatele, podle kterých se pak vyberou tři nejlepší, kteří se předvedou v závěrečném kruhu. Avšak Podstatou akce není jen zvolit Prostějovského voříška a ocenit nejlepší mladé vystavovatele, ale její nejhlavnější funkcí je především to, že celý výtěžek z akce je věnovaný psímu útulku, který byl zvolen na daný rok. Každý rok se výtěžek akce věnuje jinému psímu útulku či organizaci, která pomáhá nechtěným či týraným psům. Akce je přístupná široké veřejnosti, která se může podílet svým dobrovolným příspěvkem na pomoci danému útulku. Na výstavě také probíhá umístovací

výstava psů bez domova, kteří jsou vhodní k adopci. Tato akce je občany města Prostějova velmi oblíbená a těší se hojně účasti. Bohužel v důsledku dodržování protiepidemických opatření proti šíření pandemie Covid-19 nebylo možné poslední 3 roky výstavu pořádat. Pokud to situace umožní, další Prostějovský voříšek se za podpory města Prostějova bude konat v září 2022. Sama se na pořádání výstavy Prostějovský voříšek podílím, a to především jako rozhodčí v junior handlingu, kde díky svým zkušenostem a znalostem dokážu spravedlivě vybrat vítěze a dát mladým vystavovatelům zpětné hodnocení jejich výkonu. [24]

Výlety a procházky

Jelikož je klub zaměřen hlavně na sportovní kynologii a psí sporty, do aktivit se zařazují i pravidelné vycházky a výlety, které pomáhají ke socializaci psů a jsou pro ně zároveň aktivním odpočinkem. Účastnit se mohou i nečlenové klubu, a to díky prostřednictvím sociální sítě Facebook, kde jsou zveřejněny všechny akce včetně výletů a procházek, pořádané kynologickým klubem v Prostějově. Při těchto nenáročných aktivitách se rozšiřují řady nových členů i přátel. [24]

Vystoupení a ukázka psích sportů

Tato psí vystoupení a ukázky toho, co vše se dá dělat se psy, probíhají většinou na akcích pro děti, jako jsou dětské dny. Častá je i návštěva dětských domovů, školek a základních škol, kde se děti seznámí se základní péčí o psy a mohou si vyzkoušet některé kynologické aktivity. Kynologický klub Prostějov také pravidelně pořádá dny otevřených dveří, kde se může veřejnost dozvědět víc o nabízených službách, případně si bezplatně vybranou službu se svým psem vyzkoušet.

Pronájem zázemí

Kynologický klub Prostějov se nachází v biokoridoru Hloučela, který ohraničuje město Prostějov, a tak není příliš daleko od centra města. Zázemí leží v blízkosti rozlehlých polí na jedné straně a na druhé straně se nachází lesík s říčkou Hloučela. Na pozemku klubu se nachází klubovna se sociálním zařízením, v klubovně je i k dispozici kuchyňka, takže je zde možné pořád vícedenní kynologické akce. Součástí je i rozlehlé parkoviště před cvičišťem. K dispozici jsou také překážky agility, které splňují normy a požadavky k používání na závodech. Součástí areálu je také psí hřiště, kde se psy učí překonávat překážky na které mohou narazit v běžném životě. Je zde několik odkládacích kotců pro psy a veškeré vybavení sloužící k výcviku sportovní kynologie. Každoročně se zde konají

výstavy psů, zkoušky z poslušnosti, závody v agility, ale i letní kynologické tábory, semináře a soustředění.

3.2 Český kynologický svaz základní organizace 013 Olomouc – Černovír

Jako další organizaci nabízející kynologické služby jsem zvolila ČKS základní organizaci 013 Olomouc-Černovír, která byla založena v roce 1962. Zabývá se všestranným výcvikem psů v rámci sportovní kynologie a také se zabývá výcvikem psů a psovodů záchranného integrovaného systému. Základní kynologická organizace 013 Olomouc-Černovír spadá pod organizaci Českého kynologického svazu, který stejně jako Moravskoslezský kynologický svaz zaštiťuje jako vrcholový orgán Českomoravská kynologická unie. Aktivity a činnosti klubu nejsou věkově omezené a kurzů pro veřejnost se mohou účastnit i děti a mládež. [25]

3.2.1 Poskytované služby

Kynologická organizace Olomou-Černovír nabízí své služby nejen členům organizace, ale také veřejnosti. Zaměřuje se na výcvik sportovní a služební kynologie, která se využívá ve složkách záchranný integrovaných systémů. Členové klubu musejí napřed projít tři až šestiměsíčním kurzem základní poslušnosti pro veřejnost, kde se pod vedením instruktora naučí základům výcviku psa. Po úspěšné absolvování kurzu základní poslušnosti pro veřejnost mají možnost požádat o právoplatné členství v klubu a věnovat se dále sportovní či služební kynologii. Výjimku tvoří zkušení kynologové, kteří se již sportovní kynologii věnují nebo v minulosti věnovali. [25]

Výcvikové kurzy pro veřejnost

Jsou jednou z nevýznamnějších aktivit organizace a jsou určeny pro všechny, kteří dosud se psem necvičili, případně již zapomněli a chtějí si osvěžit paměť. Důležité jsou také pro budoucí členy organizace. Kurzy jsou pořádány 3x ročně a trvají celkem 12 výcvikových hodin pod vedením kvalifikovaného instruktora. Kromě kurzu sportovní kynologie je zde nově možnost se také věnovat psím sportům, a to konkrétně agility, které se těší čím dál větší oblibě.

Každý, kdo se rozhodne pro výcvik svého psa, si musí uvědomit, jakým cílem se chce ubírat a co chce se svým psem dělat, a podle toho zvolit vhodné zaměření výcviku.

Nabízené kurzy jsou placené a probíhají každou sobotu od 15:30 hodin, cena kurzu za 12 lekcí je 1000,- Kč. Kurzy vedou kvalifikovaní instruktoři, kteří mají v dané oblasti velké zkušenosti a praxi.

Jedinou podmínkou vstupu na cvičiště je zdravý, řádně očkovaný, odčervěný a odblesný pes. Minimální věk psa je stanoven na 3 měsíce. [25]

Soustředění a výcvikové akce

Již od roku 1998 se zde pořádají výcvikové akce a kynologická soustředění. V roce 2003 se kynologické cvičiště rozšířilo o přilehlé budovy a pozemky, a tak vzniklo výcvikové a školící středisko se zastavěnou plochou 390 m² s kapacitou 40 lůžek a 11 pokojů. Zde se pravidelně konají vícedenní semináře s kynologickou tematikou, soustředění a intenzivní tréninky, jak pro členy, tak i pro veřejnost. [25]

Závody a zkoušky

ČKS základní organizace 013 Olomouc-Černovír se zaměřuje převážně na sportovní kynologii. Nejčastěji se zde konají zkoušky všestranného výcviku podle národního zkušebního řádu NZŘ nebo podle mezinárodní zkušebního řádu IPO. Dále se zde pořádají zkoušky se zaměřením na poslušnost a stopy, jako jsou zkoušky ZO, BH, ZPS. Areál cvičiště také nabízí zázemí pro pořádání závodů agility, které patří mezi nejoblíbenější psí sport a věnuje se mu většina kynologů.

Vystoupení a ukázky činnosti organizace

Ukázky činnosti kynologické organizace Olomouc-Černovír se konají pravidelně na akcích, které jsou pořádány krajským městem Olomouc, a to například na velmi oblíbených akcích Bezpečná Olomouc a Bezpečná cesta do školy. Probíhá zde ukázka nejen všestranného výcviku, ale i obran a zadržení pachatele. Prezentují se zde i možnosti využití psů u integrovaného záchranného systému s následnou ukázkou. Kynologická organizace také pravidelně vystupuje na akcích pro děti a mládež v Olomouckém kraji.

Pronájem zázemí

Díky poloze cvičiště, které se nachází v údolí říčky Březné a v blízkosti obce Hoštejn, jsou v okolí ideální podmínky pro nácvik stop a nácvik psů k vyhledávání osob. Přilehlá louka, která je součástí výcvikového střediska se využívá k nácviku obrany a poslušnosti psů. Samotná část obce, kde se výcvikové středisko nachází má zhruba dvacet obyvatel, takže je zde dostatečný klid. Výcvikové středisko nabízí ubytování až pro 40 osob, je zde

veškeré sociální zařízení včetně kuchyně. Je zde také možnost ustájení až 25 psů. Objekt se mimo jiné také využívá i k rekreaci v klidném prostředí samoty uprostřed lesů. Okolní terén je vhodný k pěší turistice a upravené lesní cesty přímo vybízí také i k cykloturistice. [25]

3.3 Základní kynologická organizace Náměšť na Hané

Základní kynologická organizace Náměšť na Hané se řadí k nejstarším kynologickým organizacím v České republice. Byla založena kynologickými nadšenci v roce 1962 a díky nadšení a obětavosti jejích členů úspěšně funguje i dnes. Cvičiště se nachází v areálu zemědělského družstva v Náměšti, kde je k dispozici rozlehlá travnatá plocha, která splňuje podmínky pro konání mezinárodních zkoušek IPO. ZKO Náměšť na Hané se specializuje převážně na výcvik psů pro sportovní kynologii, který je zaměřený především na precizní poslušnost a ovladatelnost. Členství v ZKO Náměšť na Hané není nijak věkově omezeno. Za dobu svojí existence klub vychoval řadu vynikajících kynologů, kteří sklízeli úspěchy na prestižních kynologických akcích po celém světě. [26]

3.3.1 Poskytované služby

ZKO Náměšť na Hané poskytuje svým zákazníkům nejen možnost výcviku psů v rámci sportovní kynologie, ale také nabízí možnost poradenství týkajícího se různých problémů se psy. Všechny kynologické služby, které poskytuje ZKO Náměšť na Hané jsou pod dohledem profesionálních a kvalifikovaných kynologů, kteří ručí za jejich kvalitu.

Kurzy pro veřejnost

Výcvikové kurzy pro veřejnost probíhají každou neděli od 9 hodin ráno. Kurzy jsou vedeny zkušeným výcvikářem. Pro účast na kurzu je potřeba se prokázat platným očkovacím průkazem psa. Kurzy nejsou omezeny věkem psa a ani věkem psovoda, jediná podmínka pro účast je splnění povinného očkování u psů. Cena nabízených kurzů, které probíhají od února do listopadu činí 1000,-Kč za jeden celoroční kurz. Přihlásit se do výcvikového kurzu je možné kdykoliv během roku a poplatek je automaticky snížen o částku 100,-Kč za měsíc. V lednu a prosinci probíhají výcvikové kurzy bezplatně. Zájemci o výcvik se mohou průběžně přihlašovat u předsedy ZKO pana Šroma, který jim sdělí veškeré potřebné informace. Účastníci kurzů jsou rozděleni do skupin podle stáří psa a zkušeností s výcvikem. [26]

Semináře a výcvikové akce

Činnost ZKO Náměšť na Hané je zaměřena také na pořádání různých kynologických akcí. Pravidelně se zde pořádají výcvikové semináře, které se zaměřují na všestranný výcvik psů, nácvik obran a stopování. Pořádají se zde také výcvikové akce, které mají formu zkoušek z výkonu, jsou to „zkoušky na nečisto“, kde si psovod se svým psem vyzkouší, jak takové zkoušky probíhají a díky zpětné vazbě se může lépe připravit na zkoušky oficiální. ZKO zde často během seminářů a výcvikových akcí hostí známé zahraniční instruktory, kteří mohou nabídnout nové poznatky, zkušenosti a metody používané v zahraničí. [26]

Závody, zkoušky a psí výstavy

ZKO Náměšť na Hané pořádá pravidelně zkoušky z psích výkonů podle NZŘ i IPO, dále hostí závody agility, dogdancingu a obedience. Každoročně se zde také koná populární závod v poslušnosti a obranách podle NZŘ „Náměšťské póták“, kde své síly poměřují kynologové se svými psy z celé České republiky. Činnost ZKO je také zaměřena na pořádání výstav a bonitací čistokrevných psů. Největší účasti se těší oblastní výstava psů, která každoročně do Náměště na Hané přiláká stovky kynologů a také psích nadšenců. [26]

Vystoupení a ukázky činnosti ZKO

Součástí nabízených služeb jsou i ukázková vystoupení pro děti a širokou veřejnost. Kde se lidé mohou blíže seznámit s činností ZKO Náměšť na Hané. Pro děti jsou připravené různé soutěže s kynologickou tematikou a mohou si také některé kynologické aktivity pod dohledem psovodů samy vyzkoušet. [26]

Pronájem zázemí

Cvičiště se nachází v areálu zemědělského družstva v Náměšti na Hané. Na pozemku výcvikového areálu se nachází klubovna se sociálním zařízením a kuchyňkou. K dispozici jsou také odkládací kotce pro psy a velká travnatá plocha určená pro výcvik. K zapůjčení jsou zde také překážky určené pro agility. Prostory jsou vhodné i k pořádání vícedenních kynologických akcí. [26]

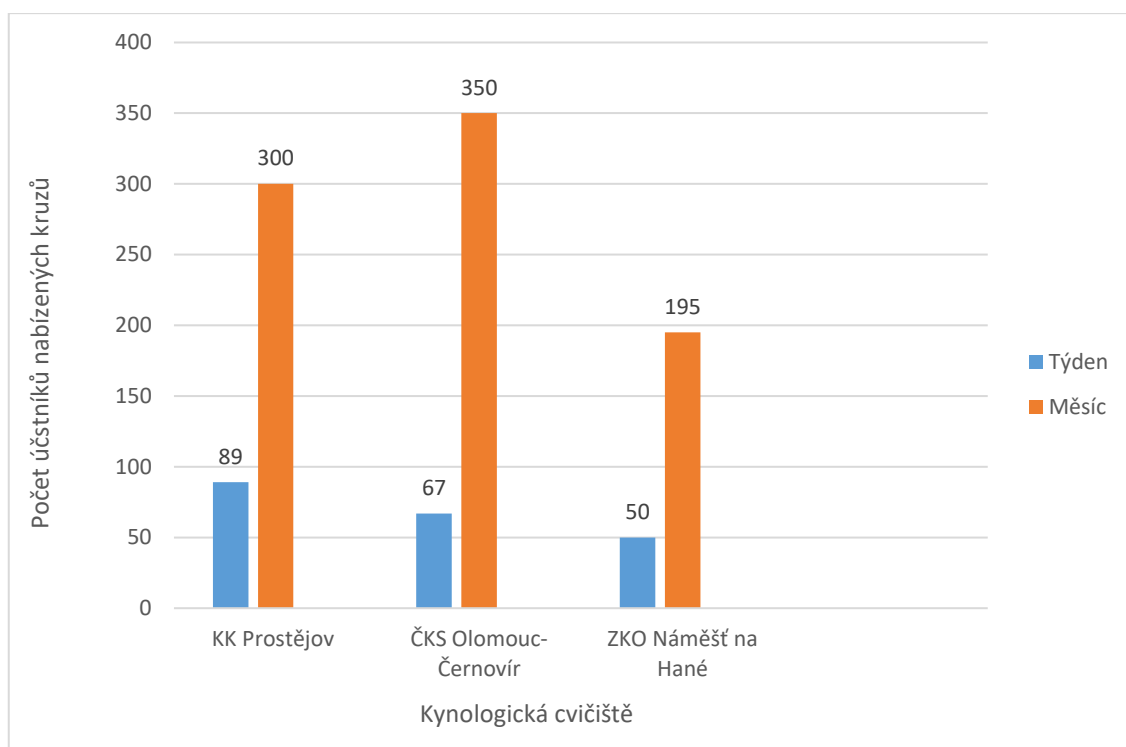
3.4 Srovnání kynologických organizací a jejich služeb

Na základě informací, které byly poskytnuty přímo majiteli a pracovníky kynologických organizací byla provedena základní komparace logistických charakteristik z hlediska:

- Správného množství
- Správné ceny
- Správného místa
- Správné kvality

3.4.1 Správné množství

Z interních dokumentů každé kynologické organizace byl vypracován graf č. 3.1, který znázorňuje jednotlivé počty účastníků všech výcvikových kurzů za průměrný týden a měsíc. V tomto případě zkoumání dominuje za průměrný týden kynologický klub Prostějov, který nabízí opravdu mnoho různých kurzů. Za průměrný měsíc dominuje ČKS Olomouc-Červínov, který díky velikosti zázemí, které nabízí ubytovací kapacitu až pro 40 lidí pořádá pravidelně velké výcvikové akce a semináře. Nejmenší průměrnou zkoumanou účast na výcvikových kurzech ZKO Náměšť na Hané, která může být zapříčiněna tím, že se nachází mezi KK Prostějov a ČKS Olomouc, a tak cvičiště v Náměšti na Hané navštěvují jen lidé z blízkého okolí. Počet účastníků výcvikových kurzů se odvíjí od ročního období, což například znamená, že v jarním a letním období, kdy je příznivé počasí bude zájem ze strany klientů větší.



Graf 3.1 Srovnání průměrného počtu účastníků výcvikových kurzů

Zdroj: Vlastní zpracování, 2022

3.4.2 Správná cena

Další zkoumanou logistickou charakteristikou je cena. Jelikož se jedná o liberalizovanou službu, není cena nijak regulována a je zcela v kompetenci poskytovatele služeb. Odvíjí se nejen od kvality nabízených služeb, ale také vybavení a zkušeností výcvikáře. Celkovou cenu je těžké stanovit, protože každý výcvikář si své práce cení jinak a má na vedení kurzů odlišné náklady. V tabulce 3.1 lze vidět srovnávací orientační ceník nabízených základních služeb.

Z této tabulky je možno vidět, že ceny za poskytované služby se lehce liší u každé kynologické organizace. Z výše uvedených důvodů je důležité, aby byl „spokojen“ hlavně uživatel, který si danou službu platí. Jelikož není problém využít služeb konkurence.

Poskytovaná služba	Kynologická organizace		
	KK Prostějov (Kč)	ČKS Olomouc-Černovír (Kč)	ZKO Náměšť na Hané (Kč)
Agility	100	200	150
Školka pro štěňata	20		Zdarma
Kurz poslušnosti	1500	1000	1000
Obrany	150	200	150
Flyball	200		150
Stopy a vyhledávání osob	100	200	100
Výcvikový seminář	1200-1800	1500-2000	1000-1500
Individuální trénink	300	500	300

Tab. 3.1 Orientační ceník kynologických organizací

Zdroj: Vlastní zpracování, 2022

3.4.3 Správné místo

Umístění jednotlivých kynologických organizací je na obrázku 3.1, který se nachází na začátku této kapitoly.

Kynologický klub Prostějov se jako jediný nachází v blízkosti centru města, avšak v klidné lokalitě v biokoridoru Hloučela. Cvičiště je snadno dostupné jak pěšky, tak i autem. V blízkosti cvičiště je také autobusová zastávka městské hromadné dopravy. Před areálem klubu je také možnost parkování až pro 15 aut. V případě konání větších kynologických akcí je možnost parkování na přilehlé střelnici nebo na parkovištích v okolí biokoridoru Hloučela. Venkovní areál klubu nabízí dostatek prostoru na konání dvou různých výcvikových lekcí ve stejný čas, další možností je také využití vnitřního

prostoru klubovny. Velkou výhodou je také možnost osvětlení venkovní plochy, které umožňuje průběh tréninku i ve večerních hodinách.

ČKS Olomouc-Černovír má své výcvikové středisko v klidném prostředí samoty uprostřed lesů v údolí říčky Březné v blízkosti obce Hoštejn. Cvičiště je tedy dostupné pouze autem. Před areálem výcvikového střediska je možnost parkování. Zdejší areál nabízí rozsáhlé prostory, které umožňují konání větších kynologických akcí. Za zmínku také stojí, že přímo v areálu cvičiště je také ubytovací kapacita až 40 osob. Objekt má také díky klidnému prostředí rekreační využití. Okolí výcvikového střediska je vhodné jak pro pěší turistiku, tak i pro cykloturistiku, ke které slouží upravené lesní cesty. ČKS Olomouc-Černovír má také svoji pobočku v Olomouci, a to v městské části Černovír. Zde se konají vybrané kurzy pro veřejnost a členy klubu, ale není zde vybudované zázemí umožňující konání větších kynologických akcí. Dostupnost cvičiště je jak autem, pěšky, tak i městskou hromadnou dopravou. V blízkosti se nachází zastávky 5 linek autobusů. Je zde také umožněno parkování před areálem cvičiště.

ZKO Náměšť na Hané se nachází v areálu zemědělského družstva v okolí městyse Náměště na Hané. Výcvikový areál je dostupný pěšky i autem. Je zde možnost parkování u vstupu do areálu. Součástí areálu cvičiště je také klubovna s kuchyňkou a sociálním zařízením. Na výcvik je zde oplocená velká travnatá plocha. Prostory areálu jsou také vhodné na pořádání vícedenních akcí.

3.4.4 Správná kvalita

Správná kvalita kynologických služeb se odvíjí nejen od schopností a zkušeností výcvikáře, ale také i od kvality vybavení kynologického klubu.

Kynologický klub Prostějov nabízí širokou škálu kynologických služeb, týkajících se především volnočasových aktivit. Kurzy pro veřejnost vedou úspěšní a zkušení kynologové, kteří mají individuální přístup ke každému klientovi. Je zde také možnost dalšího vzdělávání v oboru kynologie, a to pomocí odborných seminářů. Zázemí kynologického klubu disponuje renovovanou klubovnou se sociálním zařízením a kuchyňkou. Jsou zde také k dispozici odkládací kotce pro psy a veškeré vybavení k výcviku sportovní kynologie a agility. Pro veřejnost je zde i postavené psí hřiště, které je k dispozici kdykoliv během dne.

ČKS Olomouc-Černovír se specializuje na výcvik sportovní a služební kynologie, která má využití ve složkách integrovaného záchranného systému. Výcvikáři aktivně působí ve služební kynologii a díky svým zkušenostem z praxe mohou předat majitelům psů cenné rady a tipy. Okrajově je zde také možnost výcviku agility. Výcvikové středisko se nachází na samotě uprostřed lesů a objekt je vhodný i k rekreaci. K dispozici je ubytování až pro 40 osob s veškerým sociálním zařízením. Je zde také možnosti ustájení 25 psů v prostorných kotcích.

ZKO Náměšť na Hané nabízí svým klientům kurzy sportovní kynologie a poradenství týkající se problémových psů. Kurzy jsou vedeny zkušenými kynology, kteří mají úspěchy ve sportovní kynologie nejen v České republice, ale i v zahraničí. Zázemí klubu se nachází v areálu zemědělského družstva a je zde k dispozici klubovna se sociálním zařízením a kuchyňkou. K dispozici jsou u klubovny také odkládací kotce pro psy a je zde možnost zapůjčení překážek k výcviku agility.

3.5 Dotazníkový průzkum

Pro úspěšné splnění hlavního cíle práce, který je na základě provedené analýzy služeb nabízených v oblasti kynologie vybrat z pohledu zvolených logistických charakteristik nejvhodnějšího poskytovatele služby, byl vytvořen dotazníkový průzkum, který je možný k vidění v příloze A. Bylo položeno celkově 8 otázek, na které měli uživatelé daných kynologických organizací odpovídat.

Dotazník byl posílán jak elektronickou formou, tak i v tištěné verzi a vyhodnoceno bylo celkem 120 dotazníků, kdy na každou organizaci vyšlo 40 názorů. Jelikož první otázka je pouze pro rozčlenění kynologických organizací a poslední otázka slouží pro návrhy a doporučení uživatelů, které budou použity pro poslední část této práce je celkově 6 otázek zvlášť zpracovaných a okomentovaných v tabulkách 3.3 až 3.9, které popisují četnost, relativní četnost a průměrné procentuální ohodnocení. Průměrné procentuální ohodnocení bude vypočítáno na základě přidělených bodů za každou vyplněnou otázku. Bodové hodnocení je nastaveno v tabulce 3.2, kdy maximální počet dosažených bodů za jednu vyhodnocenou otázku může být 160 bodů.

Odpověď	Počet bodů
a	4
b	3
c	2
d	1

Tab. 3.2 Bodové ohodnocení

Zdroj: Vlastní zpracování, 2022

3.5.1 Vyhodnocení dotazníkového průzkumu

První zpracovaná otázka je v tabulce 3.3 a jedná se o odpovědi na otázku: „*Jak často kynologický klub navštěvujete?*“

Otázka číslo 2.	Kynologický klub Prostějov		ČKS Olomouc- Černovír		ZKO Náměšť na Hané	
	Četnost	Relativní četnosti	Četnost	Relativní četnosti	Četnost	Relativní četnosti
Dvakrát týdně	9	22,5 %	6	15 %	3	7,5 %
Jednou týdně	18	45 %	22	55 %	26	65 %
Jednou za dva týdny	9	22, 5 %	7	17, 5 %	8	20 %
Byl/a jsem zde pouze jednou	4	10 %	5	12, 5 %	3	7,5 %
Celkem	40	100 %	40	100 %	40	100 %
Hodnocení	112 bodů 70 %		109 bodů 68 %		109 bodů 68 %	

Tab. 3.3 Vyhodnocení dotazníkové otázky č.2

Zdroj: Vlastní zpracování, 2022.

Z tabulky je vidět, že největší počet zákazníků navštěvuje kynologická cvičiště jedenkrát týdně. Jako další nejpočetnější odpověď byla jednou za dva týdny. V Kynologickém

klubu Prostějov je také častá návštěva kynologického cvičiště dvakrát týdně, a to z důvodu velké nabídky služeb, ze které si mohou uživatelé vybírat. Nejvyšší hodnocení u této otázky v celkovém počtu 73 % získává Kynologický klub Prostějov. O druhé místo se 68 % se dělí ZKO Náměšť na Hané a ČKS Olomouc-Černovír.

Druhou vyhodnocenou otázku je možné vidět v tabulce 3.4, kdy respondenti odpovídali na otázku: „*Jak hodnotíte celkový přístup výcvikářů ve Vámi zvolené kynologické organizaci?*“

Otázka číslo 3.	Kynologický klub Prostějov		ČKS Olomouc- Černovír		ZKO Náměšť na Hané	
	Četnost	Relativní četnosti	Četnost	Relativní četnosti	Četnost	Relativní četnosti
Velmi dobrý	30	75 %	35	87,5 %	25	62,5 %
Dobrý	7	17,5 %	5	12,5 %	12	30 %
Dostačující	1	2,5 %	0	0 %	3	7,5 %
Špatný	2	5 %	0	0 %	0	0 %
Celkem	40	100 %	40	100 %	40	100 %
Hodnocení	145 bodů 90,6 %		155 bodů 96,8 %		142 bodů 88,7 %	

Tab. 3.4 Vyhodnocení dotazníkové otázky č.3

Zdroj: Vlastní zpracování, 2022.

Uživatelé kynologických služeb jsou z výsledku dotazníku velmi spokojeni s přístupem tamních výcvikářů. Drtivá většina dotazovaných se shoduje na velmi dobrém přístupu a jako špatný přístup byl hodnocený dvakrát v Kynologickém klubu Prostějov, může to být způsobeno jeho kontroverzní minulostí, kde díky přístupu jeho členů získal několik odpůrců. Celkově se ale dá říct, že lidé mají se stávajícími výcvikáři dobré zkušenosti. Nejvyšším hodnocení 96,8 % získal ČKS Olomouc-Černovír.

Následuje třetí otázka: „Jste spokojeni s kvalitou a rozsahem poskytovaných kynologických služeb?“ a její odpovědi najdeme v tabulce 3.5.

Otázka číslo 4.	Kynologický klub Prostějov		ČKS Olomouc-Černovír		ZKO Náměšť na Hané	
	Četnost	Relativní četnosti	Četnost	Relativní četnosti	Četnost	Relativní četnosti
Rozhodně ano	36	90 %	33	82,5 %	29	72,5 %
Ano	4	10 %	7	17,5 %	11	27,5 %
Ne	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Rozhodně ne	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Celkem	40	100 %	40	100 %	40	100 %
Hodnocení	156 bodů 97,5 %		153 bodů 95,6 %		149 bodů 93 %	

Tab. 3.5 Vyhodnocení dotazníkové otázky č. 4

Zdroj: Vlastní zpracování, 2022.

Jak můžeme vidět z tabulky 3.5, jsou klienti kynologických organizací spokojeni s nabízenou kvalitou služeb. Nejlépe se umístil Kynologický klub Prostějov, u kterého celkem 90 % respondentů odpovědělo, že jsou rozhodně spokojeni.

Čtvrtá dotazovaná otázka zněla „*Jste spokojeni s cenou poskytovaných kynologických služeb?*“ Její vypracování je v tabulce č. 3.6

Otázka číslo 5.	Kynologický klub Prostějov		ČKS Olomouc- Černovír		ZKO Náměšť na Hané	
	Četnost	Relativní četnosti	Četnost	Relativní četnosti	Četnost	Relativní četnosti
Rozhodně ano	34	85 %	28	70 %	29	72,5 %
Ano	6	15 %	8	20 %	10	25 %
Ne	0	0 %	4	10 %	1	2,5 %
Rozhodně ne	0	0 %	0	0 %	0	0 %
Celkem	40	100 %	40	100 %	40	100 %
Hodnocení	154 bodů 96,3 %		144 bodů 90 %		148 bodů 92,5 %	

Tab. 3.6 Vyhodnocení dotazníkové otázky č. 5

Zdroj: Vlastní zpracování, 2022.

V této otázce je nejvíce respondentů spokojeno s cenami v Kynologickém klubu Prostějov, dále pak v ZKO Náměšť na Hané a poslední v ČKS Olomouc-Černovír. Problematika cen je již zmíněna v předchozí kapitole, ale dá se říct, že zákazníci jsou s cenami za poskytnuté služby spokojeni.

..

Následuje pátá otázka, kterou nalezneme v tabulce 3.7 a její znění je: „*Je podle Vás vybraná kynologická organizace umístěna na dobrém a přístupném místě?*“

Otázka číslo 6.	Kynologický klub Prostějov		ČKS Olomouc- Černovír		ZKO Náměšť na Hané	
	Četnost	Relativní četnosti	Četnost	Relativní četnosti	Četnost	Relativní četnosti
Rozhodně ano	38	95 %	13	32,5 %	32	80 %
Ano	2	5 %	16	40 %	8	20 %
Ne	0	0 %	8	20 %	0	0 %
Rozhodně ne	0	0 %	3	7,5 %	0	0 %
Celkem	40	100 %	40	100 %	40	100 %
Hodnocení	158 bodů 98,8 %		119 bodů 74,4 %		152 bodů 95 %	

Tab. 3.7 Vyhodnocení dotazníkové otázky č. 6

Zdroj: Vlastní zpracování, 2022.

Zde může vidět, že nejvíce jsou spokojení zákazníci s umístěním kynologického areálu v Prostějově, které získalo 98,8 %, důvodem bude umístění areálu v biokoridoru Hloučela, který je snadno dostupný jak pěšky, tak i městskou hromadnou dopravou a nenachází se daleko od centra města. Dále s hodnocením 95 % jsou zákazníci spokojeni s umístěním ZKO Náměšť na Hané. Na poslední místě s 74,4 % je ČKS Olomouc-Černovír, důvodem může být to, že jeho výcvikové středisko je umístěno na samotě mezi lesy a tím je omezena jeho přístupnost.

Poslední otázka „Doproučil/a byste vybranou kynologickou organizaci svým známým?
Výsledek odpovědí na tuto otázku je k vidění v tabulce 3.8.

Tab. 3.8 Vyhodnocení dotazníkové otázky č. 7

Otázka číslo 7.	Kynologický klub Prostějov		ČKS Olomouc- Černovír		ZKO Náměšť na Hané	
	Četnost	Relativní četnosti	Četnost	Relativní četnosti	Četnost	Relativní četnosti
Rozhodně ano	33	82,5 %	30	75 %	30	75 %
Ano	4	10 %	10	25 %	8	20 %
Ne	2	5 %	0	0 %	2	5 %
Rozhodně ne	1	2,5 %	0	0 %	0	0 %
Celkem	40	100 %	40	100 %	40	100 %
Hodnocení	149 bodů 93 %		150 bodů 93,8 %		148 bodů 92,5 %	

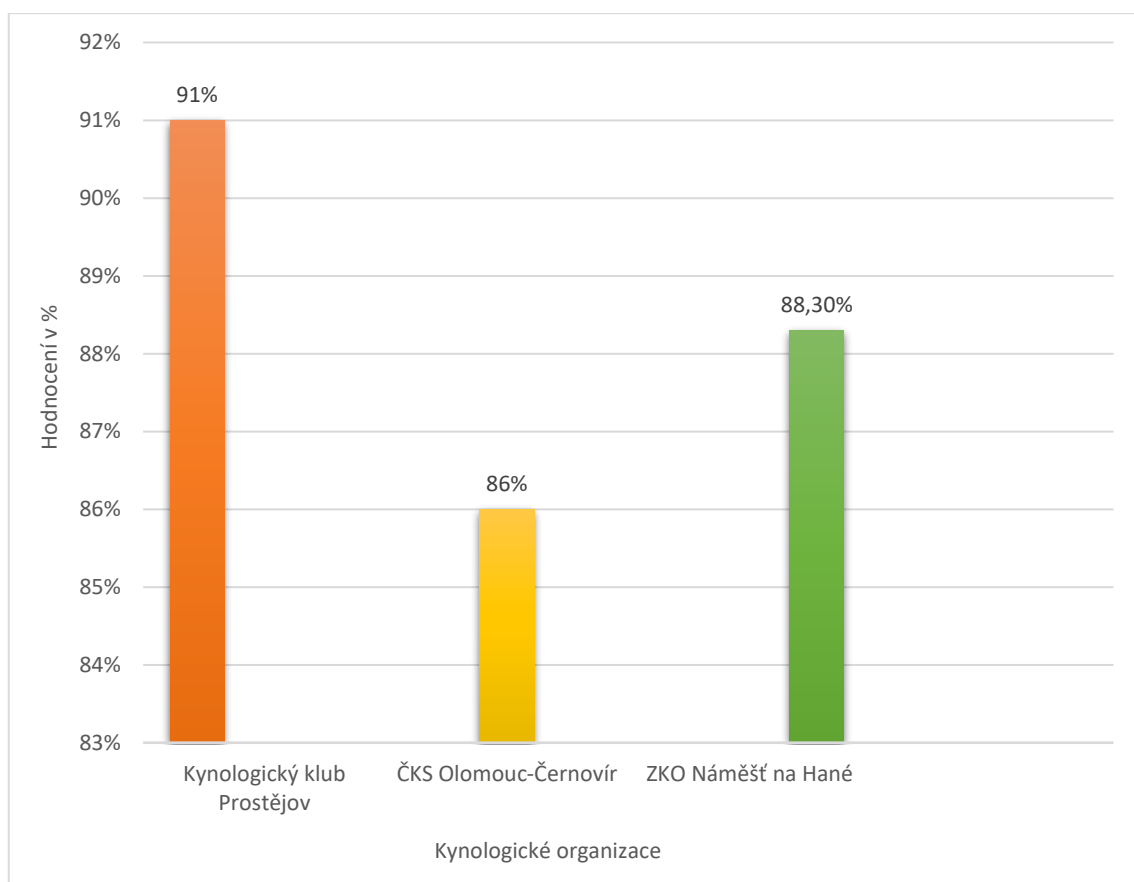
Tab. 3.8 Vyhodnocení dotazníkové otázky č. 7

Zdroj: Vlastní zpracování, 2022.

Vyhodnocení této odpovědi považuji za jednu z nejdůležitějších otázek v dotazníku, jelikož kladné ohlasy jsou u každého provozovatele služeb velmi důležitým faktorem. Tato otázka je vyhodnocením velmi vyrovnaná a dokazuje, že klienti všech zkoumaných kynologických organizací mají důvěru ve výcvikáře a jsou ochotni je doporučit svým přátelům a známým.

3.5.2 Celkové hodnocení kynologických organizací

Z vyhodnocení dotazníkových otázek byl vytvořen závěrečný graf 3.2, který znázorňuje celkové hodnocení kynologických organizací. Výsledek byl zjištěn z průměrného procentuálního hodnocení u každé vyhodnocené otázky z dotazníku.



Graf 3.2 Celkové hodnocení zkoumaných kynologických organizací

Zdroj: Vlastní zpracování, 2022.

Podle zákazníků se na prvním místě umístil Kynologický klub Prostějov, který má celkové hodnocení 91 %. Na druhém místě se svými 88,3 % umístila Základní kynologický organizace Náměšť na Hané. Poslední místo obsadil Český kynologický svaz Olomouc-Černovír, který získal celkové hodnocení 86 %.

4 Návrhy a doporučení

V návaznosti na předchozí kapitolu práce a poslední dotazníkové otázky, která se týká zlepšení kvality poskytovaných kynologických služeb bych ráda v závěru tohoto shrnutí přednesla svoje návrhy na zlepšení fungování vybraných kynologických organizací.

Kynologickému klubu Prostějov, který se na základě hodnocení zákazníků stal nejlepší hodnocenou kynologickou organizací, bych na základě odpovědí v dotazníku a vlastní zkušenosti doporučila zapracovat celkově na propagaci klubu. Jelikož město Prostějov kynologii podporuje, určitě by nebyl problém i v umístění reklamních plakátů v Prostějově a okolí. Zlepšení by také potřebovaly webové stránky organizace, které by měly být častěji aktualizované, aby mohli podávat více informací o aktuálním dění a nabídce kynologických služeb. Bohužel pověst klubu není u široké veřejnosti v Prostějově příliš dobrá. Souvisí to například se špatnými zkušenostmi, které zákazníci získali v minulosti, kdy bylo vedení klubu a jeho přístup odlišný, než je tomu dnes. Myslím si ale, že reputace klubu se postupně zlepšuje a Kynologický klub Prostějov má velký potenciál na to stát se přední kynologickou organizací v Olomouckém kraji.

Český kynologický svaz Olomouc-Černovír, který i když skončil u respondentů na posledním místě získal i velmi kladná ohodnocení. Zde bych ale doporučila rozšířit nabídku služeb, a to například rozšířením výcvikových kurzů pro veřejnost. Respondenti zmiňovali větší možnosti výcviku psích sportů, a to hlavně agility, které se těší mezi kynology stále větší oblibě. Dále zde byl vznesen návrh na otevření tzv. psí školky, kde by bylo možné socializovat štěňata a mladé psy.

Základní kynologická organizace Náměšť na Hané, která získala v hodnocení druhé místo by měla podle respondentů zapracovat na čistotě zázemí, a to především klubovny, která by potřebovala zrekonstruovat. Dále v dotazníku byl vznešen požadavek na renovaci odkládacích kotců pro psy. Já bych doporučila také stejně jako u Kynologického klubu Prostějov zapracovat na webových stránkách a prezentaci organizace veřejnosti.

Závěr

Cílem této bakalářské práce bylo na základě provedené analýzy služeb nabízených v oblasti kynologie vybrat z pohledu zvolených logistických charakteristik nejvhodnějšího poskytovatele služby. Dílčím cílem bylo správně popsat a rozčlenit služby obecně a správně mezi ně zařadit služby kynologie.

První kapitola popisovala služby a jejich teoretická východiska. Definovány byly služby a jejich členění. Práce se také zaměřila na projevy marketingu ve službách. Dále byla definovaná oblast logistiky a základní charakteristika 7 S. V první kapitole byly rovněž definovány základní kynologické pojmy a základní logistické charakteristiky, které vymezily právní prostředí v dané oblasti, uživatele a poskytovatele kynologických služeb včetně jejich financování. Dále jsem se zaměřila na charakteristiku služeb kynologie z pohledu 7 S.

Navazující druhá teoretická kapitola se zabývala charakteristikou kynologických služeb v České republice a jejich zapojení se do logistického procesu. Stručně byla popsán historický vývoj a počátky kynologie v českých zemích.

Třetí kapitola, která je již praktická část práce, analyzovala vybrané poskytovatele služeb kynologie v okolí města Prostějov. Bylo provedeno porovnání Moravskoslezského kynologického svazu základní organizace kynologického klubu Prostějov, Českého kynologického svazu základní organizace 013 Olomouc-Černovír a Základní kynologické organizace Náměšť na Hané, a to z pohledu vybraných logistických charakteristik, mezi které byly zařazeny správné množství, správná cena správné místo. Výstupy byly doplněny obrázky, grafy a tabulkami, ve kterých se nacházely všechny dostupné informace získané provedeným výzkumem.

Jako podpůrná metoda výzkumu byl vytvořen a následně vyhodnocen dotazníkový průzkum. Byl získán od 120 kynologů, kteří navštěvují nebo navštěvovali jednu z analyzovaných kynologických organizací. Každá otázka z dotazníku byla zvlášť vypracována, popsána a následně procentuálně ohodnocena na základě mnou zvoleného bodového ohodnocení pro každou odpověď. Výstupem zpracovaného dotazníku byl srovnávací graf, z něhož vyplynulo, že si nejlépe vedl s celkovým hodnocením 91 % Kynologický Klub Prostějov. Po něm následovala Základní kynologická organizace

Náměšť na Hané s celkovým hodnocením 88,3 % a na posledním místě s 86 % se umístil Český kynologický svaz Olomouc-Černovír.

Poslední čtvrtá kapitola předkládá návrhy a doporučení pro vybrané kynologické organizace, které byly jednotlivě rozděleny a následně bylo jednotlivým organizacím navrženo několik možných vylepšení pro jejich provoz a nabídku kynologických služeb. Návrhy na zlepšení vycházely jak z návrhu uživatelů, kteří se vyjádřili k poslední otázce v dotazníku, tak i z mého subjektivního názoru a zkušeností. Výsledné zjištění dokazovalo, že lidé jsou s nabízenými službami kynologie převážně spokojeni.

Na základě provedených výsledků analýz a navržených doporučení považuji zadaný cíl práce a její dílčí cíle za splněné. Jsem přesvědčena, že výsledky a návrhy mé bakalářské práce budou pro zkoumané kynologické organizace přínosem pro zvyšování kvality nabízených služeb.

Seznam zdrojů

- [1] CUNLIFFE, Juliette. *Encyklopedie psů*. [Praha]: Slovart, 2004. ISBN 80-7209-620-6.
- [2] CMKU.CZ. [online]. © 2022 ČESKOMORAVSKÁ KYNOLOGICKÁ UNIE [cit. 10.04.2022]. Dostupné z: <https://www.cmku.cz/cz/pracoviste-c.-1-160>
- [3] Kynologie.cz| Český kynologický svaz [online]. © 2022 [cit. 10.04.2022]. Dostupné z: <http://www.kynologie.cz/>
- [4] HALÁSEK, Dušan a kol. *Logistika v odvětvích služeb*. Přerov: Vysoká škola logistiky o.p.s., 2013. ISBN 978-80-87179-30-7.
- [5] VAŠTÍKOVÁ, Miroslava. *Marketing služeb: efektivně a moderně*. 2., aktualizace a rozš. vyd. Praha: Grada, 2014. Manažer. ISBN 978-80-247-5037-8.
- [6] KOTLER, Philip. *Moderní marketing: 4. evropské vydání*. Praha: Grada, 2007. ISBN isbn978-80-247-1545-2.
- [7] HALÁSEK, Dušan a Růžena CALETKOVÁ. *Služby hospodářské povahy*. Přerov: Vysoká škola logistiky, 2015. ISBN 978-80-87179-36-9.
- [8] BACHOVÁ, Veronika. *Analýza ukazatelů kvality regulace – aplikace na členské země EU*. Národohospodářský obzor. Brno: Ekonomicko-správní fakulta Brno, 2006, roč. 2006, č. 1 s. 3-11. ISSN 1213-2446
- [9] DOLEŽELOVÁ, Hana a Dušan HALÁSEK. *Služby v obecném hospodářském zájmu v EU: komparace České republiky a Německa*. Ostrava: VŠB-TU Ostrava, 2011. ISBN 978-80-248-2371-3.
- [10] FORET, Miroslav a David MELAS. *Marketingový výzkum v udržitelném marketingovém managementu*. Praha: Grada, 2021. ISBN 978-80-271-1723-9.
- [11] HESKOVÁ, Marie. *Marketingová komunikace a přímý marketing*. Jindřichův Hradec: Oeconomica, 2011. ISBN 80-245-0995-4.
- [12] GROS, Ivan a kol. *Velká kniha logistiky*. Praha: Vysoká škola chemicko-technologická, 2016. ISBN 978-80-7080-952-5.
- [13] MÜLLEROVÁ, Hana a Vojtěch STEJSKAL. *Ochrana zvířat v právu*. Praha: Academia, 2013. Společnost (Academia). ISBN 978-80-200-2317-9.

- [14] STUHLÝ, Ivan. Velká ilustrovaná kynologická encyklopedie: naučný slovník kynologický. Ilustroval Barbora DANČOVÁ. Praha: vlastním nákladem autora, 2015. ISBN 978-80-260-5119-0.
- [15] RULC, Jiří. *Dějiny služební kynologie: historický vývoj a vznik četnické a policejní kynologie, jakož i kynologie ostatních ozbrojených sborů na území našeho státu*. Vyd. 1. Praha: CanisTR, 2010. 416 s. ISBN 978-80-904210-3-5.
- [16] DRAHORÁD, Marek. *Kynologie v bezpečnostních sborech České republiky*. Zlín, 2021. Bakalářský práce. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, fakulta logistiky a krizového řízení, Ústav ochrany obyvatelstva. Vedoucí práce doc. RSDr. Václav Lošek, CSc.
- [17] POLICIE ČESKÉ REPUBLIKY. Závazný pokyn policejního prezidenta č. 145 ze dne 8. července 2014, kterým se upravuje činnost služební kynologie. In Sbírka interních aktů řízení Policejního prezidia České republiky. Praha: Policejní prezidium Policie České republiky, 2014 b, částka 163, s. 27
- [18] DOSTÁL, Jaromír. Genetika a šlechtění plemen psů. České Budějovice: Dona, 2007. ISBN 978-80-7322-104-1.]
- [19] ŠEBKOVÁ, Naděžda. Kynologie. 2., aktualiz., rozš. a upr. barev. vyd. Praha: Česká zemědělská univerzita v Praze, 2008. ISBN 978-80-213-1844-1.
- [20] LARKIN Peter, STOCKMAN Mike. *Velká ilustrovaná kynologická encyklopedie*. Praha, 2007. ISBN 80-7237-123-1.
- [21] CZ NACE.M Profesní, vědecké a technické činnosti / CZ NACE. [online]. © 2022 [cit. 27.04.2022]. Dostupné z: <http://www.nace.cz/nace/m-profesni-vedecke-a-technicke-cinnosti/>
- [22] Hasičský záchranný sbor České republiky [online]. © 2022 Generální ředitelství Hasičského záchranného sboru ČR, [cit. 27.04.2022]. Dostupné z: <https://www.hzscr.cz/>
- [23] Mapy.cz Vlastní body-Mapy.cz [online]. ©Openstreetmap 2022 [cit. 27.04.2022]. Dostupné z: <https://mapy.cz>
- [24] KK Prostějov [online]. © 2011. [cit. 27.04.2022]. Dostupné z: <https://kkprostejov.webnode.cz/>

- [25] Základní kynologická organizace. Olomouc Černovír. [online] © 2010
[cit. 27.04.2022]. Dostupné z: <http://kynologieolomouc.eu/>
- [26] ZKO Náměšť na Hané [online]. © 2009 Základní kynologická organizace Náměšť
na Hané [cit. 27.04.2022]. Dostupné z: <https://zkonamest.webnode.cz/>

Seznam grafických objektů

Seznam obrázků

Obr. 1.1	Členění služeb.....	13
Obr. 3.1	Umístění kynologických organizací	28

Seznam tabulek

Tab. 1.1	Lidé ve službách	17
Tab. 2.1	Klasifikace welfare	22
Tab. 2.2	Seznam krajských organizací poskytující kynologické služby.....	27
Tab. 3.1	Orientační ceník kynologických organizací	38
Tab. 3.2	Bodové ohodnocení	41
Tab. 3.3	Vyhodnocení dotazníkové otázky č.2	41
Tab. 3.4	Vyhodnocení dotazníkové otázky č.3	42
Tab. 3.5	Vyhodnocení dotazníkové otázky č.4	43
Tab. 3.6	Vyhodnocení dotazníkové otázky č.5	44
Tab. 3.7	Vyhodnocení dotazníkové otázky č.6	45
Tab. 3.8	Vyhodnocení dotazníkové otázky č. 7	46

Seznam grafů

Graf. 3.1	Srovnání průměrného počtu účastníků výcvikových kurzů.....	37
Graf. 3.2	Celkové hodnocení zkoumaných kynologických organizací.....	47

Seznam zkratek

BH	Zkouška doprovodného psa
ČKS	Český kynologický svaz
ČMKU	Českomoravská kynologická unie
ČR	Česká republika
ČSÚ	Český statistický úřad
EU	Evropská Unie
FCI	Mezinárodní kynologická organizace
IPO	Mezinárodní zkušební řád pro pracovní psy
IZS	Integrovaný záchranný systém
KK	Kynologický klub
NOZ	Nový občanský zákoník
NZŘ	Národní zkušební řád
OECD	Organizace pro hospodářskou spolupráci a rozvoj
OKEČ	Odvětvová klasifikace ekonomických činností
PP	Průkaz původu psa
TART	Speciální kynologický svaz
ZKO	Základní kynologická organizace
ZO	Základní zkouška z ovladatelnosti psa
ZPS	Zkouška psa stopaře prvního stupně

Seznam příloh

Příloha A Vzorový dotazník

Dotazník spokojenosti zákazníka

Vážení kynologové,

Věnujte prosím několik minut svého času k vyplnění dotazníku k bakalářské práci na téma Služby kynologie. Vámi vyplněný dotazník je anonymní a bude pouze sloužit k vyhodnocení praktické části bakalářské práce.

Děkuji Vám za ochotu.

1) Kterou z těchto kynologických organizací navštěvujete?

- A. Kynologický klub Prostějov
- B. Český kynologický svaz Olomouc-Černovír
- C. Základní kynologickou organizaci Náměšť na Hané

2) Jak často kynologický klub navštěvujete?

- A. Dvakrát týdně
- B. Jednou týdně
- C. Jednou za dva týdny
- D. Byl/a jsem zde pouze jednou

3) Jak hodnotíte celkový přístup výcvikářů ve Vámi zvolené kynologické organizaci?

- A. Velmi dobrý
- B. Dobrý
- C. Dostačující
- D. Špatný

4) Jste spokojeni s kvalitou a rozsahem poskytovaných kynologických služeb?

- A. Rozhodně ano
- B. Ano
- C. Ne
- D. Rozhodně ne

5) Jste spokojeni s cenou poskytovaných kynologických služeb?

- A. Rozhodně ano
- B. Ano
- C. Ne
- D. Rozhodně ne

6) Je podle Vás vybraná kynologická organizace umístěna na dobrém a přístupném místě?

- A. Rozhodně ano
- B. Ano
- C. Ne
- D. Rozhodně ne

7) Doporučil/a byste vybranou kynologickou společnost svým známým?

- A. Rozhodně ano
- B. Ano
- C. Ne
- D. Rozhodně ne

8) Návrhy a doporučení k činnosti Vámi zvolené kynologické organizaci

.....

.....

Autor/ka BP	Pavčina Ryšková
Název BP	Služby kynologie
Studijní program	LVS
Rok obhajoby BP	2022
Počet stran	40
Počet příloh	1
Vedoucí BP	Ing. Růžena Caletková
Anotace	Tato bakalářská práce se zabývá službami kynologie nabízených na území České republiky. V první části jsou uvedena teoretická východiska související s tématem bakalářské práce, následně lze v práci nalézt aktuální stav nabízených služeb kynologie. Poslední část bakalářské práce obsahuje výsledky provedené analýzy, která byla provedena ve vybraných společnostech nabízejících kynologické služby a následně byl vybrán na základě výsledů provedené analýzy nejvhodnější poskytovatel služby.
Klíčová slova	Logistika, služba, kynologie
Místo uložení	ITC (knihovna) Vysoké školy logistiky v Přerově
Signatura	