

Vysoká škola ekonomická v Praze

Bakalářská práce

2017

Lucie Kroulíková

Vysoká škola ekonomická v Praze

Fakulta mezinárodních vztahů

Studijní obor: Cestovní ruch



Název bakalářské práce:

Ubytovací zařízení zaměřená na specifickou klientelu (rodiny s dětmi, cyklisty)

Autor bakalářské práce: Lucie Kroulíková

Vedoucí bakalářské práce: doc. Ing. Jarmila Indrová, CSc.

P r o h l á š e n í

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma
„Ubytovací zařízení zaměřená na specifickou klientelu (rodiny s dětmi, cyklisty)“
vypracovala samostatně s využitím literatury a informací,
na něž odkazuji.

V Praze dne

.....
Podpis

Poděkování

Na tomto místě bych ráda poděkovala vedoucí mé bakalářské práce, paní doc. Ing. Jarmile Indrové, CSc., za cenné rady, připomínky a doporučení při psaní této práce. V neposlední řadě bych také ráda poděkovala respondentům, kteří se participovali na analytickém výzkumu v její praktické části.

Obsah

Úvod.....	1
1 Ubytovací služby	3
1.1 Charakteristika ubytovacích služeb, členění ubytovacích zařízení.....	3
1.2 Kategorizace a klasifikace ubytovacích zařízení	5
1.3 Certifikace ubytovacích zařízení v ČR a vybraných státech Evropy	9
1.4 Současný stav ubytovacích zařízení v ČR	11
2 Požadavky účastníků cestovního ruchu na ubytovací zařízení – segmentace hostů ..	13
2.1 Charakteristika hlavních segmentů účastníků cestovního ruchu	14
2.2 Specifické požadavky rodin s dětmi na ubytovací zařízení	16
2.3 Specifické potřeby cyklistů a jejich požadavky na ubytovací zařízení.....	18
2.4 Ubytovací zařízení zaměřená na rodiny s dětmi v EU – příklady dobré praxe z vybraných zemí EU	19
2.5 Ubytovací zařízení zaměřená na cyklisty – příklady dobré praxe z vybraných zemí EU.....	23
3 Analýza vybraných ubytovacích zařízení v České republice (ubytovací zařízení zaměřená na rodiny s dětmi, cyklisty).....	27
3.1 Metodika a cíle výzkumu	27
3.2 Struktura dotazníků a otázek	28
3.3 Realizace šetření.....	28
3.4 Hodnocení výsledků.....	29
4 Návrhy na zlepšení služeb v ubytovacích zařízeních se zaměřením na rodiny s dětmi a cyklisty	58
4.1 Návrhy a doporučení jednotlivým ubytovacím zařízením pro jejich budoucí rozvoj	58
4.2 Návrhy lepší propagace jednotlivých ubytovacích zařízení.....	59
Závěr	61
Seznam použitých zdrojů	62
Seznam tabulek a grafů	65
Seznam příloh	68

Úvod

Segmentace klientů ubytovacích zařízení v České republice nabývá stále většího významu, neboť klienti požadují vysokou kvalitu služeb a služby spojené s motivem účasti na cestovním ruchu se u jednotlivých hostů liší. Lze předpokládat, že i v budoucích letech bude docházet v České republice ke stále větší diversifikaci hostů, což zapříčiní širší škálu a rozmanitost jejich požadavků. Na tento trend budou nuceni reagovat provozovatelé ubytovacích zařízení a své služby neustále zlepšovat a přizpůsobovat svou nabídku poptávce spotřebitelů. „*Segmentace hostů slouží k lepšímu poznání potřeb našich zákazníků a je podkladem pro vytváření správné marketingové strategie a marketingového mixu ubytovacího zařízení.*“¹ Jednou z možností, jak čelit rostoucí konkurenci napříč trhem ubytovacích služeb, může být pro podnikatele v rámci ubytovacích zařízení orientace na specifickou skupinu klientů.

Hlavním cílem bakalářské práce je zhodnotit postavení certifikovaných ubytovacích zařízení zaměřených na rodiny s dětmi a cyklisty na trhu ubytovacích zařízení a zjistit, zda daná ubytovací zařízení mají konkurenční výhodu oproti ostatním ubytovacím zařízením díky svému zaměření a certifikátu. Zjišťování bude probíhat dle mnoha hledisek, a to na základě velikosti ubytovacího zařízení neboli počtu lůžek, kategorie ubytovacího zařízení a třídy, tedy kvality.

Bakalářská práce je rozdělena na dvě části – část teoretickou a praktickou. Jeden z dílčích cílů práce je zaměřen se na členění a charakteristiku ubytovacích zařízení, na jejich klasifikaci a kategorizaci, s kterými úzce souvisí pojem certifikace. Tato problematika bude objasněna v první kapitole práce. K vysvětlení této teorie budou použity dobře dostupné odborné publikace, zejména skriptu Cestovní ruch (základy) a Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení České republiky platná pro období 2015–2020, kterou sestavila Asociace hotelů a restaurací České republiky a jež je dostupná online z webových stránek www.hotelstars.cz.

V následující kapitole práce bude poukázáno na problematiku orientace provozovatelů ubytovacích zařízení na dva specifické segmenty: Rodiny s dětmi a cyklisty. V prvé řadě budou charakterizovány základní segmenty účastníků cestovního ruchu, jež předurčují vývoj specifických segmentů současné doby. Z oficiálních požadavků na ubytovací zařízení lze odvodit specifické požadavky rodin s dětmi a cyklistů. Podrobně budou uvedeny dobré příklady této praxe z vybraných zemí EU. Jako zdroje informací poslouží webové stránky Nadace Partnerství, jež realizuje certifikaci Cyklisté vítáni a také webové stránky projektu Baby friendly certificate.

¹ INDROVÁ, Jarmila. *Cestovní ruch: (základy)*. Vyd. 2., přeprac. V Praze: Oeconomica, 2009. ISBN 978-80-245-1569-4, str. 39

Z tištěných materiálů bude využita odborná literatura Cestovní ruch pro vyšší odborné a vysoké školy, dále publikace Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času: Aplikovaný marketing služeb a další.

Praktická část předložené práce se orientuje na analytický výzkum ubytovacích zařízení v České republice a představuje stěžejní kapitolu. Na základě oslovení několika ubytovacích zařízení v České republice zaměřených na dětské návštěvníky a cyklisty budou pomocí metody dotazníkového šetření zjištěny silné a slabé stránky orientace na tyto specifické zákazníky, též bude vyhodnoceno, jak velká konkurence se napříč trhem vyskytuje a zda a v čem shledávají poskytovatelé ubytovacích služeb největší přínosy a v čem naopak největší rizika a bariéry při orientaci na specifický segment. Prostřednictvím výsledků dotazníkového šetření bude potvrzena či vyvrácena hypotéza, že certifikovaná ubytovací zařízení zaměřená na děti a cyklisty mají konkurenční výhodu oproti ostatním ubytovacím zařízením, která certifikátem nedisponují.

Analýza bude probíhat ve spolupráci s jednotlivými ubytovacími zařízeními a jejich generálními a sales manažery.

Na základě zjištěných okolností budou ve čtvrté, tedy poslední kapitole této práce představeny návrhy a doporučení ke zlepšení kvality a celkové nabídky služeb ubytovacích zařízení v České republice orientovaných na rodiny s dětmi a cyklisty.

1 Ubytovací služby

1.1 Charakteristika ubytovacích služeb, členění ubytovacích zařízení

Ubytovací služby představují neodlučitelnou součást cestovního ruchu a rovněž jsou základní podmínkou pro jeho rozvoj. Ubytovací zařízení lze chápat jako přechodné ubytování mimo místo trvalého bydliště, které obvykle disponuje stravovacími službami, a to v plném či omezeném rozsahu, případně poskytuje jiné služby. Existuje mnoho typů ubytovacích zařízení, které se liší vybaveností, segmentem hostů, umístěním a kvalitou služeb.²

Rozvoji ubytovacích zařízení předchází změny ve společnosti, a to především sociální, politické a hospodářské. Tyto společenské změny zapříčinily pohyb obyvatelstva mimo místo bydliště, a tak docházelo ke vzniku nových druhů ubytovacích zařízení.³

„Hotelnictví představuje v současné době nedílnou součást cestovního ruchu. Jeho předmětem je výstavba, řízení a organizace hotelů i velkých hotelových řetězců, zabezpečování jejich provozu a poskytování hotelových služeb.“⁴ V dnešní době lze tedy hovořit o hotelovém průmyslu.

Členění ubytovacích zařízení

Rozvoj cestovního ruchu přispěl k odlišnosti, respektive rozlišování různých druhů ubytovacích zařízení. Ta se začala členit podle požadavků hostů do mnoha skupin dle následujících kritérií:⁵

Podle doby provozu:

- celoroční
- sezónní

² ZELENKA, Josef a Martina PÁSKOVÁ. *Výkladový slovník cestovního ruchu*. Kompletně přeprac. a dopl. 2. vyd. Praha: Linde Praha, 2012. ISBN 978-80-7201-880-2, str. 588-589

³ INDROVÁ, Jarmila. *Cestovní ruch: (základy)*. Vyd. 2., přeprac. V Praze: Oeconomica, 2009. ISBN 978-80-245-1569-4, str. 31

⁴ INDROVÁ, Jarmila. *Cestovní ruch: (základy)*. Vyd. 2., přeprac. V Praze: Oeconomica, 2009. ISBN 978-80-245-1569-4, str. 31

⁵ INDROVÁ, Jarmila. *Cestovní ruch: (základy)*. Vyd. 2., přeprac. V Praze: Oeconomica, 2009. ISBN 978-80-245-1569-4, str. 35

Podle velikosti:

- malá, 5–20 pokojů
- střední, 21–100 pokojů
- velká, 101 pokojů a více

Podle převažující klientely:

- pro rodiny s dětmi
- obchodníky
- sportovce
- pořádání kongresů

Podle umístění:

- lázeňská zařízení
- městská zařízení
- horská zařízení⁶

Podle druhu a funkce zařízení:

- hotel
- hotel garni
- penzión
- motel
- botel
- chatová osada
- kemp
- turistická ubytovna

Členění ubytovacích zařízení podle druhu představuje základ pro jejich kategorizaci a klasifikaci.⁷

⁶ INDROVÁ, Jarmila. *Cestovní ruch: (základy)*. Vyd. 2., přeprac. V Praze: Oeconomica, 2009. ISBN 978-80-245-1569-4, str. 35

⁷ INDROVÁ, Jarmila. *Cestovní ruch: (základy)*. Vyd. 2., přeprac. V Praze: Oeconomica, 2009. ISBN 978-80-245-1569-4, str. 36

1.2 Kategorizace a klasifikace ubytovacích zařízení

Kategorizace

Kategorizace ubytovacích zařízení představuje rozčlenění ubytovacích zařízení podle druhů do jednotlivých kategorií. Kategorie vyjadřuje druh ubytovacího zařízení. Dle vyhlášky ministerstva pro místní rozvoj o obecných technických požadavcích na výstavbu a metodiky platné v České republice rozlišujeme následující kategorie s jejich specifickými kritérii:⁸

Hotel

Hotel je ubytovací zařízení, jež disponuje alespoň deseti pokoji pro hosty a je vybavené za účelem poskytnutí přechodného ubytování a služeb s tím spojených, především stravovacích. Hotely lze členit do pěti klasifikačních tříd. Samostatným typem hotelu je hotel garni, který se však člení pouze do čtyř tříd a má k dispozici vybavení pro omezený rozsah stravovacích služeb, které ovšem zahrnují minimálně snídani.⁹

Hotely jsou bezpochyby nejvýznamnějšími a nejrozšířenějšími ubytovacími zařízeními v rámci sektoru ubytování a stravování. Navzdory velmi širokého spektra ubytovacích zařízení v mnoha zemích vykazují hotely největší celkovou zaměstnanost v globálním měřítku a také představují nejvyšší úroveň příjmů.¹⁰

Baby hotel

Baby hotel je modifikace ubytovacího zařízení hotel, který je uzpůsoben pro pobyt dětí, respektive rodičů s dětmi. Vyznačuje se specifickým vybavením, což jsou například zaoblené rohy nábytku a dětské postýlky, a také speciálními službami, jako je služba hlídání dětí.¹¹

Motel

Ubytovací zařízení motel musí mít stejně jako hotel alespoň deset pokojů pro hosty, kterými jsou zejména motoristé. Poskytuje jim přechodné ubytování a služby s tím spojené, především stravovací. Motely se dělí do čtyř tříd a jsou význačné díky své poloze poblíž

⁸ INDROVÁ, Jarmila. *Cestovní ruch: (základy)*. Vyd. 2., přeprac. V Praze: Oeconomica, 2009. ISBN 978-80-245-1569-4, str. 36

⁹ *Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení České republiky 2015-2020* [online]. 20 s. [cit. 2016-12-27]. Dostupné z: http://www.hotelstars.cz/resources/files/1.9.2015_metodika.pdf

¹⁰ ED. BY REBECCA SHEPHERD. *Tourism: principles and practice*. 2ND ED. United States: TRANS-ATLANTIC PUBNS INC (PA), 1998. ISBN 0582312736, str. 315-316

¹¹ ORIEŠKA, Ján. *Služby v cestovním ruchu*. V Praze: Idea servis, 2010. ISBN 978-80-85970-68-5, str. 119

pozemních komunikací a možností parkování poblíž zařízení. Recepce a restaurace se mohou nacházet mimo ubytovací část.

Botel

Botel představuje ubytovací zařízení, které je umístěné v trvale zakotvené osobní lodi. Botely se člení do čtyř klasifikačních tříd. Na botely se vztahují veškerá kritéria jako na hotely tříd * až ****. Výjimku tvoří fakt, že do obytné části kajuty nelze umístit přistýlku a minimální rozměry lůžka v botelu se také od hotelu liší – mají výměru pouze 85x195 cm. Rozdíl je zde také v obytných plochách pokojů příslušných tříd, které jsou menší rozlohy.¹²

Penzion

Penzionem je označováno ubytovací zařízení o kapacitě alespoň pěti a maximálně dvaceti pokojů pro hosty, avšak s omezenějším rozsahem stravovacích, doplňkových a společenských služeb. Omezení stravovacích služeb je dáno absencí restaurace. Penzion však musí disponovat alespoň jednou místností sloužící ke stravování, případně dennímu odpočinku hostů. Penziony se člení do čtyř tříd.¹³

Specializovaná ubytovací zařízení

Lázeňský/Spa hotel je typický svou polohou – nachází se v místě, které má statut lázeňského místa. Splňuje požadavky kategorie hotel a poskytuje svým hostům lázeňskou péči.

Lázeňský hotel garni představuje typ ubytovacího zařízení, jež se nachází v místě s lázeňským statutem a jež poskytuje lázeňskou péči svým klientům. Splňuje veškeré náležitosti kategorie hotel garni.¹⁴

¹² *Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení České republiky 2015-2020* [online].20 s. [cit. 2016-12-28]. Dostupné z: http://www.hotelstars.cz/resources/files/1.9.2015_metodika.pdf

¹³ *Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení České republiky 2015-2020* [online].20 s. [cit. 2016-12-28]. Dostupné z: http://www.hotelstars.cz/resources/files/1.9.2015_metodika.pdf

¹⁴ *Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení České republiky 2015-2020* [online].20 s. [cit. 2016-12-28]. Dostupné z: http://www.hotelstars.cz/resources/files/1.9.2015_metodika.pdf

Resort

Pod pojmem resort se rozumí ubytovací zařízení v podobě uzavřeného souboru objektů, kde restaurace a recepce mohou být situovány mimo ubytovací část. Pokud je resort třídy 3* nebo 4*, může disponovat recepcí s omezeným provozem, a to na 16 hodin. Ubytovací zařízení typu resort splňuje veškeré požadavky kategorie Hotel *** až ***** a zároveň poskytuje společenské a sportovní vyžití svým hostům.

Zvláštním typem resortu je golf resort, který musí mít k dispozici alespoň jedno devítijamkové golfové hřiště. Kromě toho musí splňovat výše uvedené požadavky kategorie resort.¹⁵

Depandance

Depandance představuje vedlejší budovu ubytovacího zařízení a nemá vlastní recepci. Organizačně však spadá pod hlavní ubytovací zařízení, které poskytuje veškerý rozsah služeb příslušné kategorie a třídy a není vzdáleno více než 500 m. Depandance i hlavní budova ubytovacího zařízení musí být stejné kategorie.¹⁶

Ostatní ubytovací zařízení

Kemp představuje druh ubytovacího zařízení, které poskytuje návštěvníkům přechodné ubytování ve vlastním zařízení hostů (stan, obytný přívěs) nebo v ubytovacích zařízeních poskytovatele (sruby, chaty, chalupy, bungalovy), nebo v jejich samostatně pronajímaných částech. Kempy jsou členěny taktéž do čtyř tříd (od jedné do čtyř hvězdiček).

Turistická ubytovna představuje jednodušší ubytovací zařízení sloužící k přechodnému ubytování hostů, její pokoje jsou však vybaveny větším počtem lůžek v ubytovacích místnostech. Tento typ ubytovacího zařízení je klasifikován pouze v rámci jedné až dvou hvězdiček.¹⁷

U turistických ubytoven dochází k omezení celodenního provozu a není nabízeno stravování. V České republice jsou turistické ubytovny většinou pod vlastnictvím turistických klubů, spolků a tělovýchovných jednot.¹⁸

¹⁵ *Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení České republiky 2015-2020* [online]. 20 s. [cit. 2016-12-29]. Dostupné z: http://www.hotelstars.cz/resources/files/1.9.2015_metodika.pdf

¹⁶ *Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení České republiky 2015-2020* [online]. 20 s. [cit. 2016-12-29]. Dostupné z: http://www.hotelstars.cz/resources/files/1.9.2015_metodika.pdf

¹⁷ INDROVÁ, Jarmila. *Cestovní ruch: (základy)*. Vyd. 2., přeprac. V Praze: Oeconomica, 2009. ISBN 978-80-245-1569-4, str. 37–38

¹⁸ ZELENKA, Josef a Martina PÁSKOVÁ. *Výkladový slovník cestovního ruchu*. Kompletně přeprac. a dopl. 2. vyd. Praha: Linde Praha, 2012. ISBN 978-80-7201-880-2, str. 581

Obdobné ubytovací zařízení představuje hostel. Hostel je význačný relativně nízkou cenou za přenocování a rovněž má omezenou kvalitu a rozsah služeb, kupříkladu vícelůžkové pokoje pro skupiny turistů či základní, méně nákladné vybavení. Subtypem hostelu, který je primárně zaměřen na mladé lidi, je youth hostel. Hostely mohou být provozovány univerzitami a některé se mohou v létě nacházet na univerzitních kolejích. Standardem služeb hostelu je v dnešní době připojení k internetu, v některých případech lze zakoupit i levná snídaně či večeře, nebo je snídaně již zahrnuta v ceně ubytování.¹⁹

Klasifikace

Klasifikace ubytovacích zařízení představuje zařazení jednotlivých ubytovacích kategorií podle vybavení, úrovně a rozsahu poskytovaných služeb do tříd. Třídy slouží k vyjádření úrovně poskytovaných služeb, které se projevují nejen ve vybavení, ale také v rozsahu a kvalitě poskytovaných služeb. Ve většině zemí jsou označovány hvězdičkami.

Klasifikace slouží k zachování jistého standardu služeb při výstavbě a zřizování ubytovacích zařízení a zachování jejich kvality. Pro provozovatele ubytovacích zařízení je nezbytně nutné předem znát charakteristiky jednotlivých kategorií a jejich požadavky na vybavení pro zařazení do příslušné třídy. Ubytovací zařízení lze zařadit do jednotlivých kategorií podle jejich druhu.

V současné době je v České republice platná následující klasifikace ubytovacích zařízení:²⁰

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

Ubytovací zařízení, jež splňují veškerá povinná kritéria jednotlivých tříd a minimální počet kritérií nepovinných, mohou získat kromě hvězdiček také označení „Superior“.²¹

¹⁹ ZELENKA, Josef a Martina PÁSKOVÁ. *Výkladový slovník cestovního ruchu*. Kompletně přeprac. a dopl. 2. vyd. Praha: Linde Praha, 2012. ISBN 978-80-7201-880-2, str. 205-206

²⁰ INDROVÁ, Jarmila. *Cestovní ruch: (základy)*. Vyd. 2., přeprac. V Praze: Oeconomica, 2009. ISBN 978-80-245-1569-4, str.36

²¹ *Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení České republiky 2015-2020* [online]. 20 s. [cit. 2017-01-11]. Dostupné z: http://www.hotelstars.cz/resources/files/1.9.2015_metodika.pdf

Za udělování a obnovování Klasifikačních znaků a Certifikátů ubytovacích zařízení v České republice je zodpovědné sdružení Asociace hotelů a restaurací České republiky (AHR ČR). Ostatní kategorie ubytovacích zařízení certifikují příslušné profesní svazy. Svaz podnikatelů ve venkovské turistice – ubytování v soukromí, Kempy a chatové osady – živnostenské společenstvo certifikuje kempy a chatové osady, zájmové sdružení Klub českých turistů pak turistické ubytovny. Certifikát a Klasifikační znaky jsou schvalovány klasifikační komisí. Podmínku pro schválení však představuje řádná kolaudace ubytovacího zařízení. Klasifikační znaky a Certifikáty jsou udělovány na pět let počínaje rokem certifikace. Standardně jsou ve formě samolepek, jednotné a společné. Za příplatek má ubytovací zařízení možnost objednat si znak dřevěný nebo z kovu či plastu.²²

Klasifikační znaky ani Certifikáty nejsou majetkem žadatele, jsou mu pouze pronajaty po dobu jeho platnosti a nejsou přenosné na jiného provozovatele. Pokud dojde k ukončení podnikatelské činnosti certifikovaného ubytovacího zařízení, udělený Certifikát i Klasifikační znak automaticky zaniká.

Pokud nastane případ, kdy ubytovací zařízení nesplňuje podmínky uvedené v Klasifikaci, může dojít k odejmutí Certifikátu i Klasifikačního znaku a stejně jako v případě rozporu s rozhodnutím Klasifikační komise dojde k oznámení České obchodní inspekce k šetření ve smyslu klamání zákazníka.

Dle oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení České republiky na období 2015–2020 mohou Certifikát a Klasifikační znak získat pouze provozovatelé ubytovacích zařízení, kteří mohou, avšak nemusí být členy Asociace hotelů a restaurací České republiky.²³

1.3 Certifikace ubytovacích zařízení v ČR a vybraných státech Evropy

Certifikace představuje potvrzení či osvědčení kvality dané služby, výrobku nebo činnosti. Kvalita je stanovena vlastním podnikem, tudíž certifikace nabývá významu pouze v podobě výchozího bodu celkového procesu zefektivnění, které má přinést podniku přínosy v kvalitě jeho produktu.²⁴ Certifikací se také rozumí „*proces udělení Certifikátu a Klasifikačního znaku dle*

²² *Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení České republiky 2015-2020* [online]. 20 s. [cit. 2017-01-11]. Dostupné z: http://www.hotelstars.cz/resources/files/1.9.2015_metodika.pdf

²³ *Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení České republiky 2015-2020* [online]. 20 s. [cit. 2017-01-11]. Dostupné z: http://www.hotelstars.cz/resources/files/1.9.2015_metodika.pdf

²⁴ INDROVÁ, Jarmila, Petr HOUŠKA a Zdenka PETRŮ. *Kvalita ve službách cestovního ruchu*. Praha: Oeconomica, 2011. ISBN 978-80-245-1766-7, str. 33

Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení České republiky kategorie hotel, hotel garni, penzion, motel a hotel. “²⁵ Certifikace reaguje na současný vývoj hotelového průmyslu.

Existují různé motivy, které vedou podniky cestovního ruchu k podstoupení certifikace. Jako nejčastější lze uvést zvýšení prestiže daného podniku, zlepšení jeho image navenek a zmírnění nejistoty návštěvníků ohledně jeho kvality. S tím je úzce spjato zvýšení konkurenční výhody oproti ostatním zařízením. Dále může být motivem certifikace oslovení obchodního partnera a jeho požádání o předložení certifikace z důvodu touhy spolupracovat pouze s certifikovanými podniky.

V dnešní době je certifikace velmi populární zejména v oblasti ubytovacích zařízení, pro řadu podniků představuje nezbytnou nutnost pro vytvoření příznivého dojmu na spotřebitele i partnerské organizace a podnikatelské subjekty.²⁶

Certifikace ubytovacích zařízení v ČR

Certifikace ubytovacích zařízení v České republice je typem certifikace služeb, která je prováděna za pomoci třetích stran, je zaměřena zejména na kvalitu služeb a obsahuje normy mezinárodních normalizačních autorit (ISO, CEN) a také individuálními společnostmi či profesními sdruženími.²⁷

V České republice funguje oficiální systém jednotné klasifikace ubytovacích zařízení pouze na dobrovolné bázi, a to od roku 2004. Báze dobrovolnosti tohoto systému představuje značný problém, jelikož jen některá ubytovací zařízení podstupují certifikaci oficiální. Pouze u těchto zařízení je garantováno, že budou splňovat veškerá kritéria, která jsou oficiální a účastníkům cestovního ruchu dobře dostupná. Na trhu ubytovacích služeb se však vyskytuje řada zařízení, která se prezentují pod jistým počtem hvězd, avšak není jasné, podle jakého systému se takto označují a nejsou tedy garantovány standardy jejich služeb.²⁸

²⁵ *Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení České republiky 2015-2020* [online]. 20 s. [cit. 2017-01-11]. Dostupné z: http://www.hotelstars.cz/resources/files/1.9.2015_metodika.pdf, str. 2

²⁶ INDROVÁ, Jarmila, Petr HOUŠKA a Zdenka PETRŮ. *Kvalita ve službách cestovního ruchu*. Praha: Oeconomica, 2011. ISBN 978-80-245-1766-7, str. 33

²⁷ INDROVÁ, Jarmila, Petr HOUŠKA a Zdenka PETRŮ. *Kvalita ve službách cestovního ruchu*. Praha: Oeconomica, 2011. ISBN 978-80-245-1766-7, str. 33

²⁸ *Hotelstars Union* [online]. [cit. 2017-01-11]. Dostupné z: <http://www.hotelstars.cz/co-znamenaji-hotelove-hvezdicky>

Certifikace ubytovacích zařízení ve vybraných státech Evropy

Od roku 1993 je Asociace hotelů a restaurací České republiky členem evropské konfederace HOTREC, jež zastřešuje restaurace a hotely na úrovni Evropské Unie. Členy HOTREC byl přijat dokument, který obsahuje 21 kritérií sjednocujících evropské klasifikační systémy. Asociací hotelů a restaurací České republiky byla v roce 2010 přijata nabídka na rozšíření klasifikace v rámci ČR na mezinárodní úroveň. V současné době je klasifikace ubytovacích zařízení České republiky součástí evropského systému Hotelstars Union, v rámci něhož jsou sjednoceny klasifikační systémy v Rakousku, Německu, České republice, Švýcarsku, Švédsku, Maďarsku, Lucembursku, Lichtenštejnsku, Belgii, Nizozemí, Litvě, Lotyšsku, Estonsku, Dánsku, Řecku a na Maltě. V rámci těchto regionů tedy došlo k zaručení stejných parametrů kvality ubytovacích služeb.²⁹ O vstup do evropského systému klasifikace ubytovacích zařízení mají zájem i další země Evropy, a to Itálie, Island, Irsko, Polsko a Slovinsko.³⁰

1.4 Současný stav ubytovacích zařízení v ČR

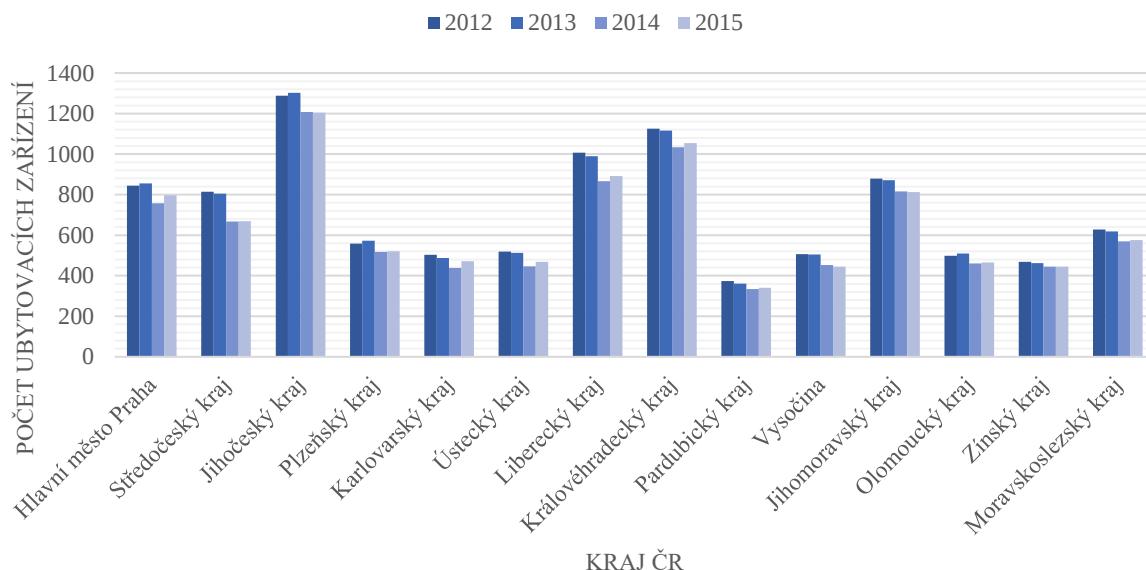
V některých regionech České republiky dochází k převýšení kapacity ubytovacích zařízení vůči poptávanému množství, což má za následek likvidační cenovou politiku z dlouhodobého hlediska a cenové podbízení.³¹ To je také jeden z pravděpodobných důvodů, proč dochází ke krachu některých podniků. Další z možných příčin poklesu ubytovacích zařízení v ČR je nárůst popularity ubytování v soukromí například prostřednictvím Airbnb zejména u mladých lidí. Údaje Českého statistického úřadu vykazaly pokles počtu ubytovacích zařízení ve všech krajích ČR v roce 2015 oproti rokům 2012 a 2013, jak ukazuje graf č. 1. na str. 12.

²⁹ *Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení České republiky 2015-2020* [online]. 20 s. [cit. 2017-01-11]. Dostupné z: http://www.hotelstars.cz/resources/files/1.9.2015_metodika.pdf

³⁰ *Hotelstars Union* [online]. [cit. 2017-01-11]. Dostupné z: <http://www.hotelstars.cz/co-znamenaji-hotelove-hvezdicky>

³¹ *Hotelstars Union* [online]. [cit. 2017-01-13]. Dostupné z: <http://www.hotelstars.cz/hvezdicky-pro-zakaznika>

Obr. 1 – Počet hromadných ubytovacích zařízení v krajích ČR v letech 2012-2015



Vlastní zpracování dle zdroje: https://www.czso.cz/csu/czso/cru_cr tab.1.1 Kapacita hromadných ubytovacích zařízení v krajích (NUTS III).

Pokles ubytovacích zařízení v jednotlivých krajích je mírný, avšak nezanedbatelný. Celkově došlo v České republice k poklesu o 894 ubytovacích zařízení v roce 2015 oproti roku 2012. V Praze klesl počet ubytovacích zařízení ve stejných letech o 48, v kraji Středočeském o 145, Jihočeský kraj zaznamenal pokles o 83. V Plzeňském kraji došlo k poklesu o 38, Karlovarském o 33, Ústeckém o 51, Libereckém o 115, Královéhradeckém o 71, Pardubickém o 33, v kraji Vysočina klesl počet ubytovacích zařízení o 61, v Jihomoravském kraji o 66, v Olomouckém kraji o 34, v kraji Zlínském o 24 a v Moravskoslezském kraji došlo k zániku 52 ubytovacích zařízení.

V současné době je kladen důraz ze strany spotřebitelů především na vyhledávání ubytovacích zařízení pomocí internetových portálů. Členové Hotelstars Union si proto dali za cíl prohloubit spolupráci s těmito internetovými portály nabízejícími ubytování a vytvořili znak oficiální jednotné klasifikace, kterým jsou označena oficiálně certifikovaná ubytovací zařízení. Je doporučeno vybírat návštěvníkům takové hotely a ubytovací zařízení, která jsou označena modrobílou nálepkou s udáním třídy a oficiální nálepkou u vchodu, které jsou vybaveny příslušným počtem hvězd a nesou logo agentury Czech Tourism a Asociace hotelů a restaurací ČR (příloha č. 1).³²

³² Hotelstars Union [online]. [cit. 2017-01-11]. Dostupné z: <http://www.hotelstars.cz/co-znamenaji-hotelove-hvezdicky>

2 Požadavky účastníků cestovního ruchu na ubytovací zařízení – segmentace hostů

Účastníky cestovního ruchu lze dělit dle požadavků na několik typů. Typy turistů představují základ při marketingovém rozhodování jednotlivých ubytovacích zařízení, a také při úvaze, na kterou skupinu se zaměřit. Typologie zákazníků tak napomáhá podnikatelům sestavit služby a produkty vyhovující potřebám jejich klientů.

Podnětem veškerého chování spotřebitelů cestovního ruchu jsou motivační a determinující faktory. Faktory motivační určují míru nutnosti rekreace či nezbytnosti provozování činností ve volném čase. Existují dva druhy determinujících faktorů: Prvním a rozhodujícím faktorem je, zda zákazník bude mít možnost svou cestu či dovolenou realizovat, což ovlivňuje jeho disponibilní příjmy, osobní či profesní povinnosti a množství volného času. Druhý, navazující faktor představuje typ cesty, výletu či dovolené v případě jejich realizace. V souhrnu jde o otázky, jež si zákazník sám sobě pokládá před podniknutím cesty. Těmito otázkami jsou: Kdy pojede, kam pojede a jakou aktivitu bude v cílové destinaci provozovat.³³

Motivů účasti na cestovním ruchu se vyskytuje celá řada. Za nejběžnější lze pokládat osobní rozvoj, kulturní motivy (lokální gastronomie, prohlídky památek), emocionální a fyzické (změna klimatu, relaxace) motivy. Zmíněné podněty jsou subjektivního charakteru a mohou též působit současně.³⁴

Cílem ubytovacích zařízení by měla být orientace na užší segment klientů, jimž bude poskytnut co možná nejvyšší standard služeb, jelikož se jedná z hlediska marketingu o příznivější krok, nežli zaměření se na široké spektrum hostů a nabídky omezeného rozsahu služeb. Na základě monitoringu poptávky a charakteristik jednotlivých skupin klientů je možné hosty seskupit do segmentů.³⁵

³³ HORNER, Susan a John SWARBROOKE. *Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času: aplikovaný marketing služeb*. Praha: Grada, c2003. Expert (Grada). ISBN 80-247-0202-9, str. 64-65.

³⁴ HORNER, Susan a John SWARBROOKE. *Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času: aplikovaný marketing služeb*. Praha: Grada, c2003. Expert (Grada). ISBN 80-247-0202-9, str. 64-65.

³⁵ BERÁNEK, Jaromír. *Moderní řízení hotelového provozu*. 5., zcela přeprac. vyd. Praha: MAG Consulting, 2013. ISBN 978-80-86724-45-4, str. 142

2.1 Charakteristika hlavních segmentů účastníků cestovního ruchu

Segmentací se rozumí rozdělení trhu na odlišná seskupení hostů. Každé seskupení je předmětem samostatného cílového trhu, pro nějž je třeba vytvořit specifický marketingový mix. Podstatou tržní segmentace je analýza chování spotřebitele, jenž využívá poznatků několika vědeckých disciplín, například ekonomie, psychologie a sociologie. Nejběžnějšími kritérii pro tržní segmentaci jsou:³⁶

- Geografické faktory (poptávka hostů je odlišná vzhledem k místu jejich trvalého pobytu, roli hrají například klimatické faktory)
- Sociálně-ekonomické faktory (sociální příslušnost, výše důchodu, vzdělání)
- Demografické faktory (pohlaví, věk, rasa, náboženství)
- Psychografické faktory (zájmy, životní styl, cestovatelské motivy)³⁷

Segmentace z hlediska účelu cesty je stěžejní pro veškerá ubytovací zařízení. Dle účelu cesty lze rozlišovat:

- Rekreační cesty (*leisure tourism*)
- Obchodní cesty (*business tourism*)
- Návštěvy příbuzných a známých (*visiting friends and relatives*)³⁸

Existuje však řada dalších charakteristik, podle kterých lze cílové segmenty definovat. Po realizaci segmentace přichází rozhodnutí vedení ubytovacího zařízení, na který segment je vhodné se zaměřit.³⁹

Typologie a segmentace turistů

Účastníky cestovního ruchu lze členit na následující segmenty:

- Mládež
- Senioři

³⁶ BERÁNEK, Jaromír. *Moderní řízení hotelového provozu*. 5., zcela přeprac. vyd. Praha: MAG Consulting, 2013. ISBN 978-80-86724-45-4, str. 143

³⁷ BERÁNEK, Jaromír. *Moderní řízení hotelového provozu*. 5., zcela přeprac. vyd. Praha: MAG Consulting, 2013. ISBN 978-80-86724-45-4, str. 143

³⁸ PALATKOVÁ, Monika. *Destinační management a vytváření produktů v cestovním ruchu: Prolínání destinací a destinační partnerství* [online]. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, 2006 [cit. 2017-03-13]. Dostupné z: http://www.mmr.cz/getmedia/3869c784-9a21-41d7-aa4e-3ae736eccbe4/GetFile7_3.pdf

³⁹ BERÁNEK, Jaromír. *Moderní řízení hotelového provozu*. 5., zcela přeprac. vyd. Praha: MAG Consulting, 2013. ISBN 978-80-86724-45-4, str. 143

- Rodiny s nízkými příjmy
- Zdravotně handicapovaní⁴⁰

Dle sociologa Cohena existují následující profily turistů:

- **Turista – průzkumník, objevitel:** Cesty si plánuje sám, rád poznává odlišnou kulturu a seznamuje se s místními obyvateli. Snaží se vyhnout ostatním turistům.
- **Turista – tulák:** Jeho přáním je splynout s lokální komunitou, třebaže se jedná o dočasnou situaci. Tento typ turisty není příznivcem itinerářů a preferuje vzdálení se od kterékoliv formy cestovního ruchu.
- **Individuální masový turista:** Tento typ turisty upřednostňuje svobodu pohybu. Preferuje například letecký zájezd, kde si v místě pobytu zapůjčí automobil. Má rád dobrodružství, ale rád se drží vyjetých cest.
- **Organizovaný masový turista:** Jedná se o turistu, který se drží koupě balíčku služeb do známých destinací, svou dovolenou prožívá nejraději v hotelu či v jeho bezprostředním okolí.⁴¹

Autorem následujícího dělení turistů dle zážitků, které preferují, je rovněž sociolog Cohen.

- **Rekreační turista:** Má rád rekreaci po fyzické stránce.
- **Zážitkový turista:** Vyhledává pravé zážitky.
- **Diverziální turista:** Snaží se oprostít od každodenního stresu.
- **Existenciální turista:** Rád poznává cizí kultury a snaží se jim úplně přizpůsobit.
- **Experimentální turista:** Vyhledává kontakty s lokální kulturou.⁴²

Smith v roce 1995 definoval sedm následujících typů turistů:

- **Objevitelé:** cestují samostatně, individuálně. Velmi rádi objevují nová místa, jejichž počet je však omezený.
- **Nekonvenční turisté:** Distancují se od ostatních turistů.
- **Elitní turisté:** Cestují velmi rádi a často. Jsou zkušenými cestovateli a vybírají si většinou zájezdy šité na míru.

⁴⁰ *Cestovní ruch pro všechny: Kolektiv autorů Katedry cestovního ruchu VŠE v Praze* [online]. Praha, 2008 [cit. 2017-02-27]. Dostupné z: https://www.mmr.cz/getmedia/4fa1846e-ee0c-40d7-ae2e-a43007314a2e/GetFile14_1.pdf

⁴¹ HORNER, Susan a John SWARBROOKE. *Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času: aplikovaný marketing služeb*. Praha: Grada, c2003. Expert (Grada). ISBN 80-247-0202-9, str. 65-66

⁴² HORNER, Susan a John SWARBROOKE. *Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času: aplikovaný marketing služeb*. Praha: Grada, c2003. Expert (Grada). ISBN 80-247-0202-9, str. 65

- **Charteroví turisté:** Cíl cesty pro ně nepředstavuje stěžejní činitel, důležitá je pro ně však úroveň stravovacích a ubytovacích služeb.
- **Nastávající masoví turisté:** Rádi navštěvují známá rekreační centra, kde však místní kulturu příliš nevyhledávají.
- **Masoví turisté:** Nerozlišují standardy v domácí zemi a navštívené destinaci, očekávají, že mezi nimi nebude žádný rozdíl.⁴³

Mezi výše uvedenými typologiemi a technikami segmentace trhu je znatelná spojitost. „Nekonvenční“ turisté jsou povětšinou mladí a vzdělaní lidé, kdežto „elitní“ turisté jsou movití lidé v kategorii středního věku. Podobně lze dojít k závěru, že rodiny s dětmi na dovolené budou vyhledávat méně dobrodružství než lidé bez dětí.

Plog (1977) rozlišil turisty s různými osobnostními rysy, tedy z hlediska psychografické segmentace, na psychocentricky a allocentricky. Psychocentricki jsou uzavření lidé nevyhledávající příliš mnoho dobrodružství, nejraději hledají přítomnost ostatních turistů a navštěvují známá rekreační centra. Allocentricki jsou naopak otevření rizikům, dobrodružstvím a neobvyklým cílům cest.⁴⁴

2.2 Specifické požadavky rodin s dětmi na ubytovací zařízení

Rodiny s dětmi představují specifický segment hostů, kterému je třeba připisovat náležitou pozornost. Kromě speciálních ubytovacích, stravovacích a rekreačních služeb je třeba uzpůsobit této kategorii hostů také cenovou politiku, aby co nejlépe vyhovovala potřebám a požadavkům klientely.⁴⁵ Zejména u vybavení ubytovacích zařízení je nezbytné, aby odpovídalo dětským hostům z hlediska několika faktorů, a to především bezpečnosti. Hlavní nutnost představují dětské postýlky v lůžkové části ubytovacího zařízení včetně odpovídajícího ložního prádla. Další specifické vybavení reprezentují například dětské židličky v restaurační části ubytovacího zařízení, nočníky, stupátka. Vyšší třídy ubytovacích zařízení dětem poskytují dětská mýdla a další hygienické pomůcky, nabízejí dětské koutky s hračkami nebo bezplatné půjčování her.⁴⁶

⁴³ HORNER, Susan a John SWARBROOKE. *Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času: aplikovaný marketing služeb*. Praha: Grada, c2003. Expert (Grada). ISBN 80-247-0202-9, str. 66

⁴⁴ HORNER, Susan a John SWARBROOKE. *Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času: aplikovaný marketing služeb*. Praha: Grada, c2003. Expert (Grada). ISBN 80-247-0202-9, str. 67

⁴⁵ *Cestovní ruch pro všechny: Kolektiv autorů Katedry cestovního ruchu VŠE v Praze* [online]. Praha, 2008 [cit. 2017-02-27]. Dostupné z: https://www.mmr.cz/getmedia/4fa1846e-ee0c-40d7-ae2e-a43007314a2e/GetFile14_1.pdf

⁴⁶ ORIEŠKA, Ján. *Služby v cestovním ruchu*. V Praze: Idea servis, 2010. ISBN 978-80-85970-68-5, str. 131-132

V současné době existují různé typy rodin. Klasické úplné rodiny s oběma rodiči a dětmi již nepředstavují jediný vzor rodin. Stále častěji se lze setkat s rodinami, kde děti vychovává pouze jeden rodič, či s rodinami, které jsou složené ze dvou cizích rodin po rozvodu rodičů. Soudobým trendem je také narůstající věk rodičů a klesající počet dětí v rodině.⁴⁷

Nejdůležitější činitelé, jež ovlivňují účast rodin s dětmi na cestovním ruchu, jsou příjmy. Příjmy rodin s dětmi jsou obvykle limitovány z důvodu splácení úvěrů nebo čerpání mateřských dovolených. Také volný čas hraje v tomto ohledu nesmírnou roli. Pracující rodiče mají omezený počet dní dovolené a děti jsou limitovány prázdninami. V souvislosti s tímto faktem by se dalo hovořit o sezonní návštěvnosti rodin s dětmi, avšak v současnosti již vyvstává trend cestování s dětmi i mimo hlavní sezonu.⁴⁸

Věk dětí udává výběr destinace, zařízení a míru využívaných služeb. Rodiče dětí kladou důraz na aktivity pro děti nabízené destinací, k nimž patří zejména animační a jiné zábavné programy. Speciální služba, kterou rodiče od ubytovacích zařízení cílených na děti očekává, je služba hlídání dětí. Také příjemné prostředí ubytovacího zařízení včetně jeho vybavení uzpůsobeného dětem, jako například přebalovací místnosti či hřiště pro děti, a stravovací služby příznivé potřebám rodin s dětmi – dětské menu, poloviční nebo dětské porce a zdravá jídla patří mezi specifické požadavky tohoto segmentu.⁴⁹

Faktory ovlivňující rozhodování rodin o podniknutí dovolené jsou také přírodního charakteru. Jedním z nejvýznamnějších je počasí. Proto je nutné, aby ubytovací zařízení hostům poskytla v případě nepříznivého počasí alternativní možnost využití volného času v krytých prostorách zařízení a nabídla škálu aktivit, mezi něž patří kupříkladu půjčování her či animační program. Závěrem lze podotknout, že děti jsou také marketingovým nástrojem. Pokud je dětský zákazník v daném ubytovacím zařízení spokojen a bylo o něj dobře postaráno, je pravděpodobné, že se bude v budoucnu chtít vrátit. Spokojené dítě znamená spokojený rodič. Tato souvislost je třeba brát náležitě v úvahu, proto je z hlediska ubytovacích zařízení nezbytné vyjít dětem vstříc a zanechat v nich pozitivní dojem.⁵⁰

⁴⁷ *Cestovní ruch pro všechny: Kolektiv autorů Katedry cestovního ruchu VŠE v Praze* [online]. Praha, 2008 [cit. 2017-02-27]. Dostupné z: https://www.mmr.cz/getmedia/4fa1846e-ee0c-40d7-ae2e-a43007314a2e/GetFile14_1.pdf

⁴⁸ *Cestovní ruch pro všechny: Kolektiv autorů Katedry cestovního ruchu VŠE v Praze* [online]. Praha, 2008 [cit. 2017-02-27]. Dostupné z: https://www.mmr.cz/getmedia/4fa1846e-ee0c-40d7-ae2e-a43007314a2e/GetFile14_1.pdf

⁴⁹ *Cestovní ruch pro všechny: Kolektiv autorů Katedry cestovního ruchu VŠE v Praze* [online]. Praha, 2008 [cit. 2017-02-27]. Dostupné z: https://www.mmr.cz/getmedia/4fa1846e-ee0c-40d7-ae2e-a43007314a2e/GetFile14_1.pdf

⁵⁰ *Cestovní ruch pro všechny: Kolektiv autorů Katedry cestovního ruchu VŠE v Praze* [online]. Praha, 2008 [cit. 2017-02-27]. Dostupné z: https://www.mmr.cz/getmedia/4fa1846e-ee0c-40d7-ae2e-a43007314a2e/GetFile14_1.pdf

2.3 Specifické potřeby cyklistů a jejich požadavky na ubytovací zařízení

Cyklisté jsou aktivními účastníky cestovního ruchu, kteří díky své sportovní činnosti mají specifické potřeby a požadavky na ubytovací zařízení. Jednou ze specifických potřeb cyklistů je možnost vyprání a usušení sportovního oblečení či výstroje, a to nejdéle do 24 hodin. Certifikovaná ubytovací zařízení by tak měla disponovat místností s pračkou a sušárnou, kde si hosté výstroj vyperou, nebo vyprání sama zprostředkovat. Cyklisté si potřebují svá kola bezplatně a bezpečně uschovat. Ubytovací zařízení by proto měla být vybavena bezplatnými uzamykatelnými boxy nebo místnostmi. Úschovny by měly být situovány v bezprostřední či těsné blízkosti objektu a vybaveny kvalitními stojany na kola či háky, případně klecemi. Podstatnou potřebou cyklistů je oprava kol. Ubytovací zařízení zaměřená na cyklisty by měla disponovat alespoň základním nářadím pro jejich opravu, případně poskytnout náhradní díly. Možnost umytí kol je rovněž jednou ze základních potřeb cyklistů. Velmi důležitým faktorem v oblasti cyklistiky je přenosná lékárnička v obalu, jež by měla obsahovat prostředky nezbytné k ošetření poranění při nehodách typických pro cyklisty.⁵¹

Vzhledem k velké flexibilitě cyklistů lze shledat jako jeden z jejich specifických požadavků eventualitu ubytování na jednu noc. Ať už se cyklisté ocitnou v nečekané situaci, kdy potřebují rychle sehnat ubytování, nebo mají přenocování včetně trasy dopředu naplánované, vyhledávají možnost jednodenního ubytování kvůli pokračování v trase či preferenci krátkodobých pobytů (například víkendových). Proto ubytovací zařízení zaměřená na segment cyklistů a ostatních aktivních turistů musí nabízet možnost ubytování na jednu noc, nikoliv pouze turnusové ubytování. Cyklisté potřebují také vyvážený příjem potravy s minimem tuků. Důležitou roli hrají zejména snídaně, jež musí být vyvážené a vydatné. Ve snídaňové nabídce by neměl chybět jogurt, müsli a ovoce. Někteří hosté poptávají i obědové balíčky při výletu na celodenní trasu či opouštění ubytovacího zařízení. Obsah balíčku musí být též vhodný pro cyklisty a měl by obsahovat také energetický nápoj či koncentrát. Je třeba, aby byl s hostem předem sjednán a řádně zabalen nejlépe v ekologické krabici.⁵²

K dalším nárokům cyklistů na ubytovací zařízení patří:

- Možnost dobíjení elektrokol
- Výpůjčky hodnotných kol

⁵¹ KAZDA, Petr. *Kritéria certifikace Cyklisté vítáni* [online]. [cit. 2017-03-11]. Dostupné z: http://www.cyklistevitani.cz/images/Attachments/Certifikace/1-CV_vyklad-kriterii-pro-ubytovaci-zarizeni.pdf

⁵² KAZDA, Petr. *Kritéria certifikace Cyklisté vítáni* [online]. [cit. 2017-03-11]. Dostupné z: http://www.cyklistevitani.cz/images/Attachments/Certifikace/1-CV_vyklad-kriterii-pro-ubytovaci-zarizeni.pdf

- Zabezpečení transportu či odvozu zavazadel
- Prodej cyklistických map okolí
- Nabídka jednodenních výletů na kole v okolí
- Internetové připojení
- Rezervační servis pro zabezpečení dalšího ubytování poskytujícího služby cyklistům
- Seznam dalších ubytovacích možností v regionu vhodných pro cyklisty⁵³

Ze specifických požadavků cyklistů vyplývají nároky na služby a vybavení, které ubytovací zařízení musejí, respektive měla by splňovat. Detailně je tato problematika popsána v subkapitole 2.5.

2.4 Ubytovací zařízení zaměřená na rodiny s dětmi v EU – příklady dobré praxe z vybraných zemí EU

Ubytovací zařízení zaměřená na rodiny s dětmi v ČR

V posledních letech vyvstal v České republice trend orientace ubytovacích zařízení na dětského zákazníka a kvalita i počet těchto ubytovacích zařízení se zvyšuje. Existuje také několik portálů, které zajišťují seznam či zprostředkovávají certifikaci baby-friendly zařízení neboli zařízení přátelských k dětem. Projekt „*Baby friendly certificate*“, jehož provozovatelem je společnost iGATE s.r.o., uděluje ubytovacím zařízením certifikáty od dubna roku 2012, a to dle množství poskytovaných služeb a škály vybavení. Certifikaci ubytovacích zařízení rozděluje do třech kategorií – zlaté, stříbrné a bronzové (příloha č. 2 obrázky 1, 2, 3). Každá certifikovaná instituce je jednou do roka navštívena a podrobena průzkumu, zda stále vyhovuje stanoveným parametrům. K zajištění spravedlivého posouzení „baby friendly“ kritérií zhotovil projekt „*Baby friendly certificate*“ průzkum zaměřený na maminky dětí, na jehož základě byla vytvořena kritéria, která by dle nich měla ubytovací zařízení splňovat k zajištění celkové spokojenosti zákazníků. V případě změny služeb poskytovaných ubytovacím zařízením může být certifikát posunut směrem nahoru i dolů či úplně odebrán.⁵⁴ Schéma podrobných kroků nutných k získání certifikátu „Baby friendly“ viz příloha č. 4. Logo projektu *Baby friendly certificate* je součástí přílohy č. 3.

⁵³ KAZDA, Petr. *Kritéria certifikace Cyklisté vítáni* [online]. [cit. 2017-03-11]. Dostupné z: http://www.cyklistevitani.cz/images/Attachments/Certifikace/1-CV_vyklad-kriterii-pro-ubytovaci-zarizeni.pdf

⁵⁴ *Baby friendly certificate* [online]. [cit. 2017-03-12]. Dostupné z: <http://www.babyfriendlycertificate.cz/babyfriendly/>

Internetový portál baby-friendly-hotel.cz nabízí zákazníkům katalog baby-friendly ubytovacích zařízení, jenž je přehledně rozdělený dle dvou kritérií, a to dle krajů ČR a dle účelu pobytu (koupání, pobyt na horách, na farmě a zábavné pobyty s animačními programy). Ubytovací zařízení zaregistrovaná na tomto portálu musejí splňovat alespoň 50 % ze stanovených kritérií, která jsou uvedena v následující tabulce. V případě, že zařízení nedisponuje restaurační částí, požadavky spojené s restaurací nejsou brány v potaz.⁵⁵

Tabulka 1 Přehled požadavků na ubytovací zařízení pro zařazení do katalogu baby-friendly-hotel.cz

Sektor ubytovacího zařízení				
Požadavky	Restaurace	Ubytovací část	Vybavení	Další služby
	Dětské přístroje	Nekuřácké pokoje	Přebalovací pult	Hlídaní dětí
	Jídelní židlička	Dětská postýlka	Dětská herna	Animační programy
	Kojenecká voda	Lůžkoviny do postýlky	Bazén	Tipy na výlety
	Možnost ohřátí dětského pokrmu	Nočník	DVD s pohádkami	
		Dětská vanička	Půjčovna kol	
		Elektronické chůvičky	Mikrovlnná trouba	
		Záslepky do zásuvek	Lednice	
			Venkovní dětské hřiště	
			Hračky a stolní hry	
			Rychlovarná konvice	

Zdroj: vlastní zpracování dle <http://baby-friendly-hotel.cz/kontakt/pravidla-pro-zarazeni-do-katalogu/>

⁵⁵ *Baby-friendly-hotel* [online]. [cit. 2017-03-12]. Dostupné z: <http://baby-friendly-hotel.cz/kontakt/pravidla-pro-zarazeni-do-katalogu/>

Ubytovací zařízení zaměřená na rodiny s dětmi v ostatních zemích EU

Ubytovací zařízení zaměřená na rodiny s dětmi jsou hojně rozšířeným fenoménem v zemích Evropské Unie, zejména však v Rakousku, Itálii, Německu, Švýcarsku a Skandinávských zemích. Německo je jedna z nejvýznamnějších destinací, kde je ubytování pro děti velmi rozšířenou praxí. Organizace *Kinderland* v Bavorsku se zabývá certifikací ubytovacích zařízení, která cílí na rodiny s dětmi. Více než 350 ubytovacích zařízení je certifikováno značkou *Kinderland Bayern* a u těchto zařízení je vyžadován vysoký standard služeb. Certifikačním znakem je medvídek (příloha č. 5). Ubytovací zařízení mohou získat 3–5 medvídků podle rozsahu a kvality jejich služeb. Medvídci mají obdobnou funkci jako hvězdičky u hotelových zařízení. Čím více medvídků ubytovací zařízení obdrží, tím lepší standardy služeb svým hostům poskytuje. Všechna ubytovací zařízení v Bavorsku spadající pod *Kinderland* musí splňovat alespoň padesát kritérií k získání třech medvídků.⁵⁶ V následující tabulce je uveden stručný výčet služeb garantovaných v jednotlivých třídách.

Tabulka 2 Přehled služeb poskytovaných certifikovanými zařízeními *Kinderland*

Poskytované služby a produkty	Třída ubytovacího zařízení		
	3 medvídci	4 medvídci	5 medvídků
	Rodinný pokoj nebo dva propojené pokoje	Akční nabídky pobytů (např. „Sám s dítětem“ nebo „dovolená pro prarodiče“)	Bazén o rozměrech minimálně 5x3 metry
	Veškeré zásuvky zajištěny dětskými pojistkami	„Čas sami na sebe“ – program pro rodiče	Zábavné programy pro děti minimálně 4 hodiny denně
	Snížené dětské WC nebo nástavné prkénko	Nezbytné vybavení pro kojence (pleny, vlhčené ubrousky, dudlíky)	Večerní zábavný program
	Dětský kočárek k zapůjčení	Nabídky naučných výletů do přírody pro děti	
	Dětské hřiště s hračkami, pravidelná výměna písku a kryté hřiště		

Zdroj: vlastní zpracování dle <http://www.bayern.by/familienurlaub-in-bayern-kinderland-info>

Na obdobné bázi funguje rakouský projekt „*Die Kinderhotels*“, který propaguje především rakouské hotely přátelské k dětem, ale také několik málo hotelů v Itálii, Portugalsku, Chorvatsku a jeden v Německu. Ubytovacím zařízením jsou udělováni tzv. smajlíci (příloha č. 6), kteří jsou

⁵⁶ *Bavorsko.eu* [online]. [cit. 2017-03-12]. Dostupné z: <http://www.bavorsko.eu/o-znamce-kinderland>

známkou kvality daného ubytovacího zařízení. Dle přístupu k dětským zákazníkům může ubytovací zařízení obdržet tři až pět smajlíků. V Rakousku lze nalézt celkem 36 takovýchto hotelů, v Německu pouze jeden, v Chorvatsku dva hotely, v Itálii čtyři hotely (v Alpách) a v Portugalsku se nachází šest hotelů spadajících pod „*Die Kinderhotels*“.⁵⁷

V ubytovacích zařízeních označených třemi smajlíky může zákazník očekávat následující vybavení a služby: Bezpečné a hlídané dětské hřiště, v rodinných pokojích či apartmánech jsou vždy kvalitní dětské postele, ochranné záslepky v zásuvkách a další dětská bezpečnostní opatření. Restaurační část je nekuřácká a hosté zde naleznou adekvátně velké rodinné stoly, dětské židličky a nádobí, hračky, omalovánky pro volný čas a v neposlední řadě nabídku speciálních dětských menu a nápojů či dětských porcí. V ubytovacích zařízeních oceněných třemi smajlíky se vždy vyskytují prostory určené dětem na hraní, a to v podobě vnitřní samostatné herny a venkovního hřiště. Za poplatek je klientům k dispozici denní i noční hlídací služba, hlídání dětí od tří let je do 20 hodin týdně zdarma. Také čistírna, dětská zdravotní péče, hračkárna a veškeré typy dětských kočárků k zapůjčení jsou službou garantovanou v těchto zařízeních.⁵⁸

Ubytovací zařízení označená čtyřmi smajlíky nabízí další přídavné služby, kterými je například hlídací služba zdarma 40 hodin týdně proškoleným personálem, dvě chůvy k dispozici denně, zábavné akce a programy, v restaurační části se nachází také tzv. juice bar a co se týká hotelového vybavení, hostům je k dispozici vnitřní bazén a v každém pokoji jsou závěsy či žaluzie zabraňující průchodu denního světla.⁵⁹

Nejvyšší možné ocenění pěti smajlíky získala ubytovací zařízení, jež splňují standardy alespoň třídy First Class *****, nabízejí saunu, vnitřní odpočinkové a dětské bazény, wellness služby a v pokojích lze nalézt veškeré vybavení odpovídající přítomnosti dětského zákazníka, prostředky k péči o miminko, hlídací služba až 60 hodin týdně, během obědů i večeří, a to již od raného novorozeneckého věku. V hotelích jsou k dispozici také dětské školky, kina a divadla a stravování je formou all-inclusive.⁶⁰

Jako příklad hotelu oceněného pěti smajlíky lze uvést *Ginas Kinderhotel am Faaker See*, který je pro dětské zákazníky zajímavý svou architekturou v podobě lodi (viz příloha č. 7).

⁵⁷ *Kinderhotels* [online]. [cit. 2017-03-13]. Dostupné z: <https://www.kinderhotels.com/en/hotels/kinderhotels/austria.html>

⁵⁸ *Kinderhotels* [online]. [cit. 2017-03-13]. Dostupné z: <https://www.kinderhotels.com/en/smiley-quality-hotel.html>

⁵⁹ *Kinderhotels* [online]. [cit. 2017-03-13]. Dostupné z: <https://www.kinderhotels.com/en/hotel-smiley-quality.html>

⁶⁰ *Kinderhotels* [online]. [cit. 2017-03-13]. Dostupné z: <https://www.kinderhotels.com/en/smiley-hotel-qualities.html>

2.5 Ubytovací zařízení zaměřená na cyklisty – příklady dobré praxe z vybraných zemí EU

Ubytovací zařízení zaměřená na cyklisty v ČR

V České republice působí Nadace partnerství, jež zprostředkovává certifikaci ubytovacích zařízení zaměřených na cyklisty od roku 2005. Cílem certifikace Cyklisté vítáni je garance kvality služeb poskytovaných ubytovacími a stravovacími zařízeními, kempy a turistickými cíli.⁶¹ Jedná se o celonárodní certifikační systém, který prověřuje kvalitu ubytovacích zařízení z pohledu cyklistů, tedy zákazníků. Pro získání certifikace musí žadatel (ubytovací zařízení) dostat specifickým kritériím,⁶² jejichž výčet je uveden níže:

Povinná kritéria:

- Možnost ubytování na jednu noc
- Možnost vyprání a usušení oblečení nebo výstroje
- Nabídka energeticky vydatných snídaní s minimem tuků (na požádání hosta jogurt s müsli, ovoce)
- Poskytnutí základního nářadí pro jednoduché opravy kol
- Lékárnička
- Možnost umytí kola, základní vybavení pro mytí kola
- Informační tabule Cyklisté vítáni⁶³

Kritéria doplňková:

- Poskytnutí základních náhradních dílů pro kola
- Zajištění odvozu či přepravy zavazadel pro cyklisty
- Možnost zakoupení obědových balíčků
- Zprostředkování výpůjčky kvalitních kol
- Prodej cyklistických a turistických map okolí
- Nabídka doporučených jednodenních výletů na kole v okolí
- Přístup na internet
- Možnost dobíjení elektrokol

⁶¹ Cyklisté vítáni [online]. [cit. 2017-03-13]. Dostupné z: <http://www.cyklistevitani.cz/Uvod.aspx>

⁶² Cyklisté vítáni [online]. [cit. 2017-03-13]. Dostupné z: <http://www.cyklistevitani.cz/Podminky-certifikace.aspx>

⁶³ Cyklisté vítáni [online]. [cit. 2017-03-13]. Dostupné z: <http://www.cyklistevitani.cz/Podminky-certifikace/Ubytovaci-zarizeni.aspx>

- Cizojazyčné informační materiály
- Seznam ubytovacích možností v regionu, jež jsou vhodné pro cyklisty
- Rezervační servis dalšího ubytování, které poskytuje služby pro cyklisty⁶⁴

Doplňková kritéria si ubytovací zařízení volí sama, musí však splnit alespoň tři z těchto kritérií. Po přidělení certifikátu získá ubytovací zařízení zelenou značku s usmívajícím se kolem (příloha č. 8). U ubytovacích zařízení typu kemp či chatová osada stanovila Nadace partnerství separátní kritéria, která se od povinných kritérií ubytovacích zařízení částečně liší. Kempy musí vymezit a oddělit stanovou zónu pro cyklisty a jiné nemotorizované hosty, k postavení stanů musí nabídnout pouze travnaté povrchy (hladké a rovné), musí svým hostům poskytnout bezplatně parkovací možnosti kol v blízkosti stanů a také zastřešené odstavné místo pro kola či uzamykatelné boxy. Z doplňkových kritérií musí kempy splnit opět alespoň tři. Specifickými nepovinnými kritérii pro kempy jsou: Nabídka posezení u stolků v dohlednosti stanové oblasti (dle možností zastřešených), zprostředkování možnosti vaření v zařízení kempu, možnosti zakoupení nejnужnějších potravin, zařízení dostatečného osvětlení ve stanovém areálu a pronajímání stanů, chatek či bungalovů.⁶⁵

Ubytovací zařízení zaměřená na cyklisty v ostatních zemích EU

Německo

V Německu má aktivní cestovní ruch velký význam. Zejména cyklisté jsou význačný segment, na který se němečtí ubytovatelé zaměřují. Díky rozsáhlé cyklistické síti a stezkám (významným příkladem je Labská stezka, která je propojena s Českou republikou) vznikl v Německu trend ubytovacích zařízení poskytujících služby a vybavení odpovídající potřebám cyklistů. Organizace „*Bett und Bike*“ certifikovala zhruba 5 500 ubytovacích zařízení kategorií hotel, bed & breakfast, youth hostel a kemp, která se soustředí na cyklisty a splňují odpovídající kvalitu.⁶⁶ Kritéria, která musí ubytovací zařízení splnit k certifikaci „*Bett und Bike*“, jsou velmi podobná měřítkům českého projektu Cyklisté vítáni. Z povinných kritérií musí ubytovací zařízení „*Bett und Bike*“ splňovat nabídku vydatných snídaní, umožnění ubytování na jednu noc, nabídku cizojazyčných materiálů a map obsahujících tipy na další výlety a poskytnout alespoň základní

⁶⁴ *Cyklisté vítáni* [online]. [cit. 2017-03-13]. Dostupné z: <http://www.cyklistevitani.cz/Podminky-certifikace/Ubytovaci-zarizeni.aspx>

⁶⁵ *Cyklisté vítáni* [online]. [cit. 2017-03-13]. Dostupné z: <http://www.cyklistevitani.cz/Podminky-certifikace/Kemp.aspx>

⁶⁶ *Bett und Bike* [online]. [cit. 2017-03-14]. Dostupné z: <http://www.bettundbike.de/en>

náradí pro opravu kol. Možnost vyprání a usušení výstroje je samozřejmostí v každém ubytovacím zařízení „*Bett und Bike*“. Rozdíl je pouze v některých volitelných kritériích, ze kterých musí ubytovací zařízení splnit alespoň dvě. Zajímavým doplňkovým kritériem je sledován kyvadlový transfer do a z ubytovacího zařízení pro cyklisty.⁶⁷ V příloze č. 9 je k nalezení logo „*Bett und Bike*“.

Rakousko

Cyklisticky významným regionem v Rakousku je *Weinviertel* neboli Vinná čtvrť. Severní hranici Vinné čtvrti tvoří Morava, jedná se tedy o region hraničící s Českou republikou. Jak již je z názvu oblasti patrné, jde o významné vinařské území. Region Vinná čtvrť nabízí cyklistům až 1 600 km cyklostezek. Cyklisté jsou v tomto regionu jednou z nejdůležitějších cílových skupin v turistickém oboru. Region Vinná čtvrť zprostředkovává certifikaci s názvem „RADfreundlich“ ubytovacím zařízením přátelským k cyklistům. Podmínkou k certifikaci ubytovacích zařízení je třída alespoň ***, mimo to však podnik musí prokázat, že disponuje pokojem typu Superior nebo je členem Vinařských stezek. Certifikovaná ubytovací zařízení se zavazují, že budou splňovat určená kritéria kvality a podrobí se každé dva roky kontrole. Na oplátku jim Vinná čtvrť garantuje, že mohou očekávat příliv hostů a nabízí propagaci jak v cyklistické infrastruktuře, tak na informačních místech a portálech a v cyklistických mapách a tisku. Certifikovaná ubytovací zařízení jsou označena zeleným symbolem s usmívajícím se kolem (příloha č. 10). Náklady za certifikaci činí pro nové uchazeče 100 eur za první rok a certifikované podniky platí 50 euro ročně. Kromě toho si však ubytovací zařízení musí sama hradit náklady za povinné propagační tabule u cyklostezek.⁶⁸ K získání certifikátu musí ubytovací zařízení splnit veškerá povinná a dvě volitelná kritéria. V povinných měřítcích jsou zařazena následující:

- Každý pokoj musí být vybaven vlastním sociálním zařízením
- Nabídka vydatných snídaní
- Možnost usušení oblečení
- Lékárnička
- Možnost umytí kol
- Nabídka obědových balíčků
- Poskytnutí cyklistických map, brožur a dalších materiálů s tipy na výlety apod.
- Podnik musí být zvenku řádně označen logem „RADfreundlich“

⁶⁷ *Bett und Bike* [online]. [cit. 2017-03-14]. Dostupné z: <http://www.bettundbike.de/en/what-is-bett-bike/adfc-quality-criteria-for-bicycle-friendly-overnight-accommodations>

⁶⁸ *Weinviertel* [online]. [cit. 2017-03-14]. Dostupné z: <http://www.weinviertel.at/intern-radfreundlich>

- Poskytnutí cyklistického nářadí
- Podpora najetí dalšího ubytování pro cyklisty

Doplňkové požadavky se od Německa i České republiky částečně liší. Na výběr je celkem z osmi položek. Ubytovací zařízení může hostům poskytnout zavazadlový transport, uvítací nápoj zdarma, nabídku výletů vedených odborným vedoucím trasy, vyprání výstroje, nápoje v lahvi s sebou na trasu, stojany na kola před ubytovacím zařízením nebo půjčování špičkových kol. Posledním volitelným kritériem je použití loga „RADfreundlich“ na internetových stránkách nebo v prospektech ubytovacího zařízení.⁶⁹

Nizozemí

Nizozemí je nejvýznamnější cyklistická destinace Evropské Unie. Svou rozlohou a geografickou polohou svědčí cyklistům ze dvou hledisek, a to z hlediska relativně krátkých a méně náročných tras díky nížinatému povrchu a blízkosti turistických cílů. V Nizozemí se nachází přes 1 100 podniků, které se zaměřují právě na tento segment. Hosté podniky rozeznají díky označení *Fietsers Welkom!* (příloha č. 11), v překladu cyklisté vítání. Všechna ubytovací zařízení spadající pod *Fietsers Welkom!* nabízejí možnost dobíjení elektrokol, použití pumpičky a doplnění vody v průběhu trasy. Nepochybnou službou cyklisticky přívětivých ubytovacích zařízení je možnost ubytování na jednu noc a poskytnutí bezpečného úložiště pro kola. Pod označením *Fietsers Welkom!* se skrývají podniky různých kategorií – hotely, kempy, bed&breakfast zařízení a též hostely.⁷⁰

V Nizozemí jsou velmi rozšířené tzv. přírodní kempy, přičemž téměř všechny jsou certifikovány. Totéž platí i pro kempy s chatkami. Přírodní kempy jsou dobrou volbou pro cyklisty, kteří mají rádi přírodu a preferují ubytování v obklopení přírodních krás. Ubytovaní v chatkách, jež jsou součástí kempů, začíná cenově na 37 eurech za chatku a noc. Chatky jsou vybaveny čtyřmi až pěti lůžky, jídelním stolem, židlemi a vařičem. Zajímavým konceptem v Nizozemí jsou tzv. *Stayokay* hostely, které nabízejí cenově dostupné ubytování včetně snídaně na nejkrásnějších místech Nizozemska. Velmi populární jsou také pobyty na farmách.⁷¹

⁶⁹ *Weinviertel* [online]. [cit. 2017-03-15]. Dostupné z: <http://www.weinviertel.at/action/download?id={f647cec9-fe35-cd00-915e-0b1599cb4456}>

⁷⁰ *Holland cycling routes* [online]. [cit. 2017-03-15]. Dostupné z: <http://www.hollandcyclingroutes.com/practical/cycle-friendly-places-and-lodging>

⁷¹ *Holland cycling routes* [online]. [cit. 2017-03-15]. Dostupné z: <http://www.hollandcyclingroutes.com/practical/cycle-friendly-places-and-lodging>

3 Analýza vybraných ubytovacích zařízení v České republice (ubytovací zařízení zaměřená na rodiny s dětmi, cyklisty)

3.1 Metodika a cíle výzkumu

V úvodu bakalářské práce bylo stanoveno, že cílem analytické části je provedení průzkumu ubytovacích zařízení zaměřených na rodiny s dětmi a cyklisty. Poněvadž je každé ubytovací zařízení svým vybavením a službami individuální, vytyčila si autorka záměr zjistit stav jednotlivých certifikovaných ubytovacích zařízení na českém trhu z hlediska tvrdých i měkkých faktorů. Byla vymezena hlavní hypotéza H_1 , že certifikovaná ubytovací zařízení mají konkurenční výhodu oproti ubytovacím zařízením, která jsou sice zaměřená na totožnou klientelu, avšak certifikátem nedisponují. Výzkum je rozdělen na dva oddíly dle cílové klientely ubytovacích zařízení.

V případě certifikace ubytovacích zařízení zaměřených na **rodiny s dětmi**, tzv. *Baby friendly certificate*, jsou předpoklady k udělení certifikátu volitelné. Na základě e-mailové komunikace autorky této práce s manažerkou projektu *Baby friendly certificate* bylo zjištěno, že kritéria pro certifikaci nejsou pevně stanovena a že ubytovací zařízení, jež se o certifikaci uchází, musí vyplnit dotazník, který je pro přiblížení tohoto problému uveden v příloze č. 12. Manažerka dále uvedla, že stačí, aby ubytovací zařízení byla uzpůsobena pro nejmenší návštěvníky. Z tohoto důvodu je patrné, že se zde budou pravděpodobně vyskytovat rozdíly zejména v nabízeném vybavení a službách u ubytovacích zařízení zaměřených na děti.

Certifikovaná ubytovací zařízení orientovaná na **cyklisty** mají pevně daná kritéria, která každé z nich musí bezpodmínečně splnit, aby certifikaci podstoupilo úspěšně. Existuje pak řada kritérií doplňkových, ze kterých je ubytovací zařízení povinno splnit alespoň tři, přičemž si může z těchto kritérií samo vybrat. Proto je část výzkumu v tomto případě zaměřena na kritéria volitelná, kde je jejich preference u každého zařízení odlišná. Na základě osobního setkání autorky s hodnotitelkou ubytovacích zařízení v Čechách, paní Věrou Miňovskou, byla stanovena také vedlejší hypotéza H_2 , že nejvíce ubytovacích zařízení zaměřených na cyklisty spadá pod kategorii penzion.

Pro účely zkoumání výše uvedené problematiky byly vytvořeny dva samostatné dotazníky. První z nich je cílen na ubytovací zařízení zaměřená na rodiny s dětmi, druhý je určen ubytovacím zařízením poskytujícím služby cyklistům. Oba dotazníky jsou anonymní. Ke zhodnocení výsledků průzkumu bude využito v první řadě metody statistické, dále pak metody grafické pro přehlednější vizualitu zjištěných okolností.

3.2 Struktura dotazníků a otázek

Dotazníky jsou sestaveny pro účely samotné realizace a přehlednost separátně. Shodují se v určitých oblastech zkoumání. Nejprve bude uvedena struktura a cíle otázek směřovaných k ubytovacím zařízením orientovaným na **děti**. Do dotazníku bylo zahrnuto celkem 22 otázek. Úvodní dotazy jsou zaměřeny na geografickou polohu, kategorii, třídu a velikost ubytovacích zařízení a v rámci těchto otázek je využito metody otázek uzavřených, na které je možná pouze jedna odpověď. Následující část dotazníku je orientována na průzkum certifikátů – jak dlouho dané ubytovací zařízení certifikátem disponuje (zde je využito textové odpovědi) a následuje stěžejní dotaz, a to zaznamenání míry nárůstu návštěvnosti po udělení certifikátu. Tato otázka je také uzavřená. Poslední část dotazníkového šetření je pak zaměřena na vybavení a služby daných ubytovacích zařízení, kde je využito otevřených otázek, a tedy výběru z více možností a možnost přidání vlastní odpovědi. Rovněž v závěru je využito otevřených otázek, jež se týkají přínosů a rizik při orientaci na daný segment. Respondent zde může vybrat maximálně dvě odpovědi, které shledává nejvýznamnějšími. V závěru dotazovaný může a nemusí uvést svou identitu.

Dotazníkové šetření týkající se ubytovacích zařízení zaměřených na **cyklisty** probíhalo obdobným způsobem. Dotazník byl konstruován v podobě 19 otázek. Struktura a znění úvodních dotazů jsou totožné jako u dotazů na baby-friendly ubytovací zařízení. Odlišnost nastává právě v dotazech na volitelná kritéria certifikace, kde je zkoumána jejich kvantita a v následující otázce jejich znění. Dotazy byly mířeny také na vybavení a služby ubytovacích zařízení, znovu pomocí otevřených otázek. Dále byly zkoumány přínosy a bariéry orientace na cyklisty, kde měl respondent možnost označit nejvíce dvě nejdůležitější možnosti. U ubytovacích zařízení zaměřených na cyklisty autorku také zajímalo, zda je poptávka vyšší ze strany cizinců či občanů ČR, nebo zda je poptávka z tohoto hlediska vyrovnaná. V konečné nepovinné otázce měla ubytovací zařízení možnost uvést svůj název.

3.3 Realizace šetření

Obě dotazníková šetření probíhala v časovém období od března do dubna roku 2017. Nejprve budou uvedeny náležitosti realizace výzkumu ubytovacích zařízení zaměřených na rodiny s dětmi. Základní soubor tvořilo 112 ubytovacích zařízení zaměřených na rodiny s dětmi ze všech regionů České republiky, které disponují certifikátem *Baby friendly certificate*. Výběrový soubor reprezentovalo 19 respondentů. Návratnost tedy odpovídala 16,96 %.

Autorka uvedla oba dotazníky krátkým oslovením respondentů, bylo vysvětleno, k čemu bude vyplněný dotazník využit a veškeré podmínky, které musejí být splněny. Oba dotazníky jsou k nalezení v přílohách č. 13 a 14 této práce.

Základní soubor ubytovacích zařízení zaměřených na cyklisty formovalo 657 ubytovacích zařízení, jejichž seznam je k nalezení v tištěném katalogu, který vydává a aktualizuje Nadace Partnerství ročně, či na internetových stránkách této nadace. Návratnost dotazníku zde byla o 6,15 % nižší než v případě ubytovacích zařízení zaměřených na rodiny s dětmi, zde tedy autorka shledává relativně nízkou participaci ubytovacích zařízení na dotazníkovém šetření. Konkrétně na dotazník odpovědělo celkově 71 ubytovacích zařízení orientovaných na cyklisty, z čehož lze snadno vyvodit závěr, že návratnost zde odpovídá 10,81 %. Vzorky respondentů u obou dotazníkových šetření nejsou sice reprezentativní, avšak mají určitou vypovídací hodnotu.

3.4 Hodnocení výsledků

V následující subkapitole budou uvedeny výsledky dotazníkových šetření, jejichž okolnosti a podmínky byly výše popsány. Nejprve budou představeny výsledky dotazníku směřovaného k ubytovacím zařízením orientujícím se na segment rodin a dětí, poté autorka seznámí čtenáře s výsledky šetření dotazníku týkajícího se ubytovacích zařízení zaměřených na cyklisty.

Ubytovací zařízení zaměřená na rodiny s dětmi

Na úvod bude pro představu o formě dotazníku přiblíženo počáteční oslovení směřovaného k respondentům v podobě baby-friendly ubytovacích zařízení. Dále bude následovat znění jednotlivých otázek, jejich výsledky a vyhodnocení. Zahájení dotazníku zní následovně:

„Vážené dámy a pánové,

tímto dotazníkem bych Vás chtěla požádat o spolupráci v rámci mé bakalářské práce na téma Ubytovací zařízení zaměřená na specifickou klientelu (rodiny s dětmi), jejíž praktická část se věnuje analytickému průzkumu trhu ubytovacích zařízení zaměřených na dětské zákazníky. Vaše zkušenosti a názory mne velmi zajímají a byly by cenným podkladem k tomuto výzkumu. Dotazník je zcela anonymní. Byla bych Vám velmi vděčná, pokud si najdete několik málo minut na vyplnění tohoto krátkého průzkumu. Vámi vyplněný dotazník bude použit pouze pro vědecké účely jako podklad k bakalářské práci.

Předem velmi děkuji za případnou spolupráci

Lucie Kroulíková

Katedra cestovního ruchu VŠE v Praze“

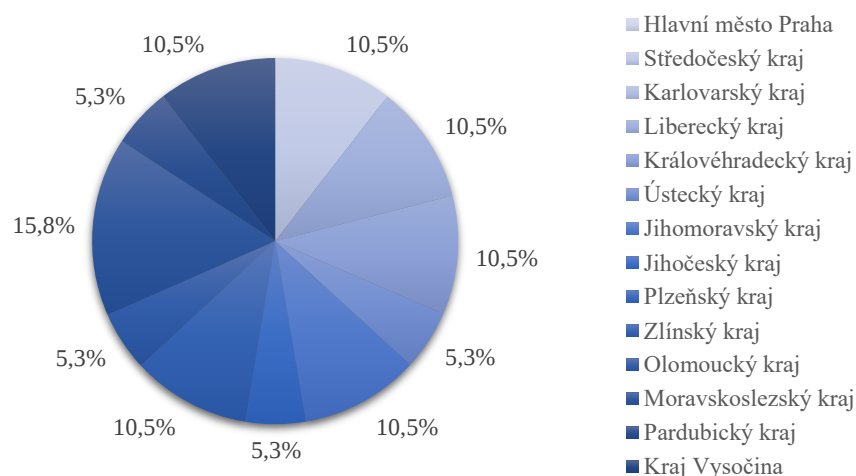
Oslovení a seznámení respondentů s podmínkami a okolnostmi dotazníkového šetření považuje autorka za velmi podstatné a důležité a v neposlední řadě slouží jako určitá motivace k vyplnění dotazníku. Nyní bude následovat znění jednotlivých otázek, které jsou označeny čísly, výsledky dotazů a shrnutí.

1. Ve kterém kraji České republiky se nachází Vaše ubytovací zařízení?

V České republice se nachází celkem 112 ubytovacích zařízení s označením *Baby friendly certificate*. V Praze se nachází tři taková ubytovací zařízení, ve Středočeském kraji šest, v Ústeckém kraji pět, v Plzeňském kraji devět, v Pardubickém kraji dvě a tedy nejméně ze všech krajů, v Olomouckém kraji nalezne turista sedm takovýchto zařízení, v Moravskoslezském kraji jedenáct, v Libereckém kraji osm, v Královéhradeckém kraji čtrnáct, v kraji Karlovarském pět, v Kraji Vysočina také rovných pět, ve Zlínském kraji deset a nejvíce, tedy šestnáct certifikovaných subjektů, se nachází v Jihomoravském kraji.

Výběrový soubor tvoří 19 ubytovacích zařízení. Nejvíce ubytovacích zařízení, jež se zúčastnila průzkumu, pochází z Moravskoslezského kraje, a to v poměru 15,8 %. Z krajů Středočeského, Libereckého, Královéhradeckého, Jihomoravského, Zlínského a z Kraje Vysočina odpověděla na dotazník ubytovací zařízení v jednotném poměru 10,5 % vzhledem k množství respondentů z výběrového souboru. Nižší účast v podobě 5,3 % prokázala ubytovací zařízení z kraje Ústeckého, Jihočeského, Olomouckého a Pardubického. Z Prahy, Plzeňského a Karlovarského kraje nebyla prokázána participace ubytovacích zařízení na tomto výzkumu, jak ukazuje následující graf na str. 31.

Obr. 2 – Procentuální rozložení ubytovacích zařízení dle krajů, v nichž se nacházejí

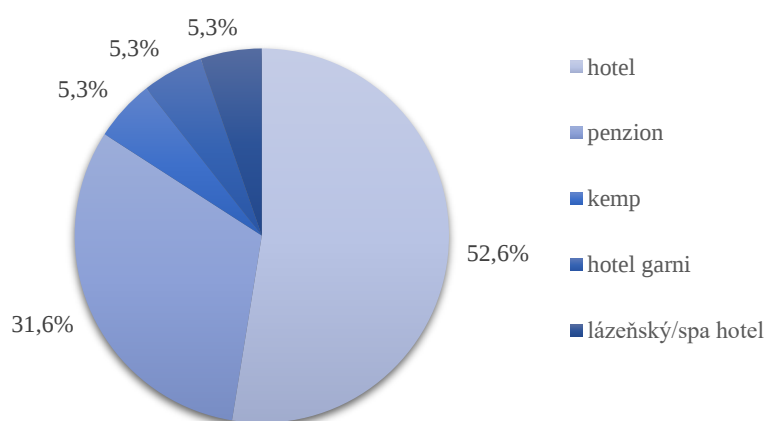


Zdroj: vlastní zpracování

2. Do které z následující kategorie spadá Vaše ubytovací zařízení?

Ubytovací zařízení zaměřená na rodiny s dětmi spadají nejčastěji do kategorie hotel (52,6 % z dotázaných) a penzion (31,6 % respondentů). V poměru 5,3 % jsou zastoupeny kategorie kemp, hotel garni a lázeňský hotel, jak lze vidět v grafu č. 3.

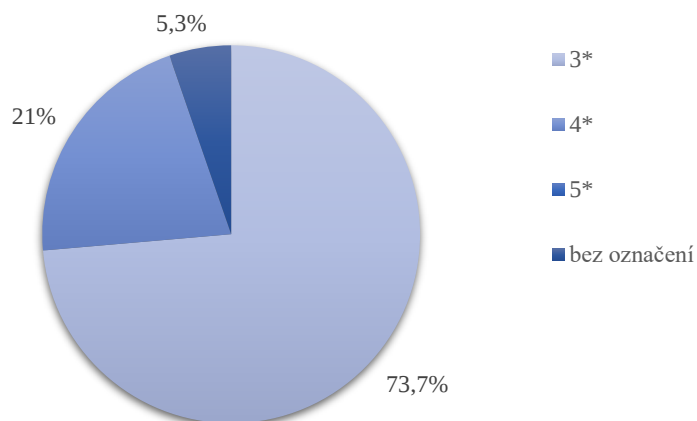
Obr. 3 – Podíly jednotlivých ubytovacích zařízení na kategoriích



Zdroj: vlastní zpracování

3. Do které z následující třídy spadá Vaše ubytovací zařízení?

Obr. 4 – Procentuální rozložení ubytovacích zařízení dle třídy, do níž spadají



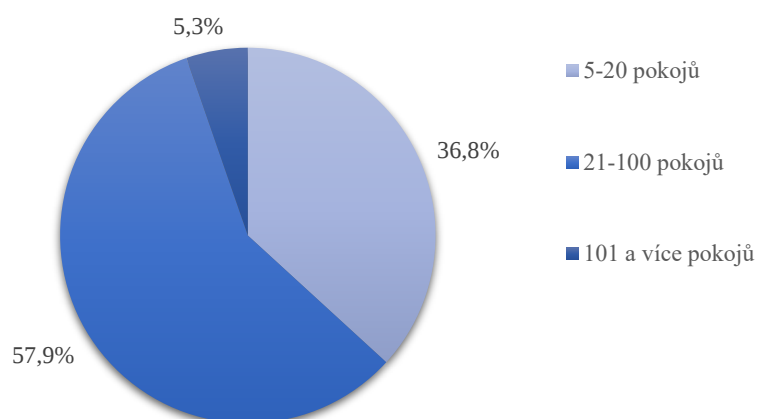
Zdroj: vlastní zpracování

Nejvyšší zastoupení ubytovacích zařízení zaměřených na dětskou klientelu má třída Standard *** v celkovém poměru 73,7 %. Nižší zastoupení lze shledat ve třídě First Class ****, kam se řadí 21 % respondentů. Zbýlých 5,3 % ubytovacích zařízení uvedlo, že nejsou klasifikováni. Tyto okolnosti jsou zachyceny výše na obrázku č. 4.

4. Jakou kapacitu má Vaše ubytovací zařízení?

Dotazníkové šetření bylo zaměřeno také na hledisko kapacity ubytovacích zařízení. Více než v polovině případů tvořila respondenty střední ubytovací zařízení (57,9 %) a v celkovém poměru 36,8 % je následovala malá ubytovací zařízení. Nejmenší zastoupení pak měla velkokapacitní ubytovací zařízení s více než 101 pokoji, a to v celkovém poměru 5,3 %. Výsledky jsou graficky znázorněny na obr. 5 na straně 33.

Obr. 5 – Procentuální rozložení ubytovacích zařízení dle kapacity



Zdroj: vlastní zpracování

5. Které typy pokojů nabízí Vaše ubytovací zařízení?

Tabulka 3 – Podíly na typech pokojů jednotlivých ubytovacích zařízení

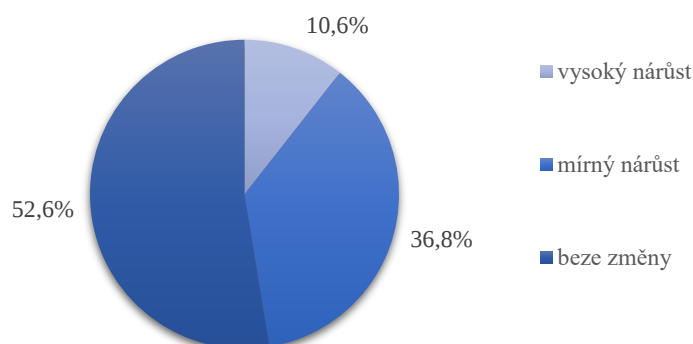
Typ pokoje	Počet responzí	Procentuální podíl
Jednolůžkový	2	10,5 %
Dvoulůžkový	17	89,5 %
Třilůžkový	1	5,3 %
Čtyřlůžkový	1	5,3 %
Apartmány	12	63,2 %
Suite	3	15,8 %
Rodinné pokoje	17	89,5 %

Zdroj: vlastní zpracování

Ubytovací zařízení zaměřená na dětskou klientelu disponují především dvoulůžkovými pokoji, rodinnými pokoji (89,5 %) či apartmány (63,2 %). Tato skutečnost je zachycena výše v tabulce 3. Hlavním cílem provozovatelů ubytovacích zařízení je vyhovět rodinám i s vyšším počtem dětí a nabídnout jim co nejlepší ubytování pospolu. Všichni respondenti také uvedli, že mají k dispozici přistýlku.

6. *Jak hodnotíte přínos certifikátu Baby friendly certificate z hlediska návštěvnosti?*

Obr. 6 – Hodnocení vzrůstu návštěvnosti po udělení Baby friendly certificate



Zdroj: vlastní zpracování

Jednou ze stěžejních otázek průzkumu byla otázka na hodnocení vzrůstu návštěvnosti jednotlivých ubytovacích zařízení po udělení certifikátu *Baby friendly certificate*. Hodnocení dopadlo překvapivým závěrem, že více než polovina, konkrétně 52,6 % respondentů nezaznamenalo od počátku certifikace žádný nárůst návštěvnosti. Velká většina dotázaných (36,8 %) pak shledala od udělení certifikace pouze mírný nárůst návštěvnosti. O vysokém vzrůstu návštěvnosti pak hovoří pouze 10,6 % z dotázaných ubytovacích zařízení, jak je patrné z grafu výše. Hypotézu H_1 lze tedy vyvrátit.

7. *Jak dlouho již Vaše ubytovací zařízení disponuje certifikátem Baby friendly certificate?*

Tabulka 4 – Délka trvání certifikace jednotlivých ubytovacích zařízení

Počet odpovědí	Počet let			
	1rok	3 roky	4 roky	5 let
	3	7	4	5

Zdroj: vlastní zpracování

Společnost iGATE, s.r.o. zprostředkovává certifikaci ubytovacím zařízením od dubna roku 2012. Jedná se tedy o relativně nový projekt, který má velký potenciál pro budoucí ještě větší rozvoj a povědomí veřejnosti. Z průzkumu vyplývá, že 26,3 % respondentů je certifikováno od počátku projektu, tedy pět let. Od roku 2013 je certifikováno 21,1 % respondentů a nejvíce dotázaných (36,8 %) disponuje certifikátem tři roky, tedy od roku 2014. Rok trvání certifikace uvedla pouze tři ubytovací zařízení, tedy 15,8 % dotázaných. Tyto fakty znázorňuje tabulka 4 na předchozí straně 34.

8. Jaké vybavení pokojů má Vaše ubytovací zařízení?

Co se týká vybavení pokojů jednotlivých respondentů, téměř všichni, tedy 18 z 19 ubytovacích zařízení (94,7 %), disponují dětskou postýlkou včetně dětských lůžkovin. Další nejčastější vybavení v pokojích ubytovacích zařízení představují nočník (68,4 %) a úložný prostor pro kočárek (57,9 %). Také dětská vanička, rychlovarná konvice a hračky uvedla jako běžné vybavení pokojů téměř polovina respondentů. Méně často pak ubytovací zařízení mají na pokojích k dispozici dětské záchodové prkénko, přebalovací pult či bezbariérový přístup na pokoj. Nejméně respondentů (5,3 %) je vybaveno kolébkou, stoličkami k umyvadlu pro děti a sníženými umyvadly. Jeden respondent také uvedl, že žádné dětské vybavení na pokojích běžně není, že je třeba ho předem vyžádat. V tabulce 5 na str. 36 je pro přehlednost zobrazen počet jednotlivých odpovědí a procentní podíl těchto responzí vzhledem k počtu respondentů.

Tabulka 5 – Druhy vybavení pokojů jednotlivých ubytovacích zařízení

Typ vybavení	Počet responzí	Procentuální podíl
Kolébka	1	5,3 %
Dětská postýlka	18	94,7 %
Dětské lůžkoviny	18	94,7 %
Hračky, omalovánky aj.	9	47,4 %
Rychlovarná konvice	9	47,4 %
Bezbariérový přístup	6	31,6 %
Úložný prostor pro kočárek	11	57,9 %
Dětské záchodové prkénko	7	36,8 %
Vanička	10	52,6 %
Nočník	13	68,4 %
Přebalovací pult	6	31,6 %
Snížená umyvadla	1	5,3 %
Stupátka	1	5,3 %

Zdroj: vlastní zpracování

9. *Ve stravovacích prostorech Vašeho zařízení je hostům k dispozici:*

Stravovací sektor nemá každé ubytovací zařízení, v našem případě disponovalo restaurační částí pouze 18 respondentů. Všechna ubytovací zařízení uvedla, že mají v restauraci k dispozici dětskou židličku. Velká většina poskytuje dětem v jídelní části také dětský koutek (73,7 %). Deset z dotázaných má k dispozici dětské nádobí a pouze čtyři ubytovací zařízení uvedla, že jsou vybavena také bryndáky. Odpovědi respondentů jsou uvedeny níže v tabulce 6.

Tabulka 6 – Vybavení ve stravovací části ubytovacích zařízení

Typ vybavení	Počet responzí	Procentuální podíl
Dětská židlička	18	100 %
Bryndáky	4	21,1 %
Dětské nádobí	10	52,6 %
Dětský koutek	14	73,7 %

Zdroj: vlastní zpracování

10. Kterým z následujícího vybavení disponuje Vaše ubytovací zařízení?

Následující průzkum se týkal obecného vybavení ubytovacích zařízení. Autorku zajímalo, zda mají respondenti k dispozici zejména bazén a hřiště, což představuje velkou atraktivitu pro dětské zákazníky. Výzkum však ukazuje, že většina ubytovacích zařízení nedisponuje žádným bazénem (ani venkovním, ani krytým), jak ukazují výsledky v tabulce 7. Naopak hřiště a pískoviště nabízí většina respondentů. Venkovní hřiště může zákazník nalézt u 15 ubytovacích zařízení z 19, tedy v 78,9 % případech. U menšího počtu ubytovacích zařízení lze očekávat vnitřní dětské hřiště (v 26,3 % případech) a pískoviště nabízí 14 z 19 respondentů, tedy 73,7 %. Čtyři respondenti uvedli v dotazníku jinou možnost, přičemž autorku informovali o jiném vybavení, které poskytují. Dva z nich nabízejí dětem trampolínu a dětský domeček ve venkovních prostorách, u některých ubytovacích zařízení nechybí také houpačky, skluzavky či lanová dráha pro děti. Jeden respondent však uvedl, že žádným dětským vybavením nedisponuje.

Tabulka 7 – Ostatní vybavení ubytovacích zařízení

Typ vybavení	Počet responzí	Procentuální podíl
Vnitřní bazén	7	36,8 %
Venkovní bazén	5	26,3 %
Dětská klubovna	8	42,1 %
Skluzavky, tobogány	5	26,3 %
Venkovní hřiště	15	78,9 %
Vnitřní/kryté hřiště	5	26,3 %
Pískoviště	14	73,7 %
Jiné	4	21,1 %

Zdroj: vlastní zpracování

11. V restauraci Vašeho ubytovacího zařízení hostům nabízíte:

Následující část průzkumu byla orientována na služby ubytovacích zařízení, tedy na měkké faktory. V restaurační části ubytovacích zařízení je nejmenším návštěvníkům nabízeno dětské menu, a to v 83,3 % případů. Výjimku netvoří ani poloviční porce. Ty nabízí 14 z 18 ubytovacích zařízení. Co je však v dnešní době diskutovaným tématem a trendem, je zdravá strava, která by se měla vyskytovat zejména v dětských pokrmech. Zdravou stravu pro děti však poskytují pouze čtyři ubytovatelé z 18, což činí 22,2 %. Žádný z respondentů pak neuvedl, že by nabízel speciálně ozdobené pokrmy pro děti. Tyto okolnosti jsou zachyceny níže v tabulce 8.

Tabulka 8 – Nabídka dětských pokrmů v restaurační části ubytovacího zařízení

Typ služby	Počet responzí	Procentuální podíl
Nabídka dětského menu	15	83,3 %
Poloviční porce	14	77,8 %
Speciálně ozdobené pokrmy pro děti	0	0 %
Obsah menu tvoří především zdravá strava	4	22,2 %
Jídelní lístek s dětskou tematikou (kreslené postavičky apod.)	1	5,6 %

Zdroj: vlastní zpracování

12. Z hlediska zábavy Vaše ubytovací zařízení dětem nabízí:

Zábava pro děti je v baby-friendly ubytovacích zařízeních jednou ze stěžejních služeb, kterou rodiče při výběru dovolené s dětmi zohledňují. Z výzkumu vyplývá, že 68,4 % respondentů nabízí dětem dětský koutek po celý den, dvě ubytovací zařízení však uvedla, že mají koutek otevřený pouze několik hodin denně. Velmi populární jsou u dětské klientely animační programy. Ty nabízejí ubytovací zařízení zejména v letní sezóně (36,8 %). Celoročně neprovozuje animační programy ani jedno z dotázaných ubytovacích zařízení. Víkendový program pak poskytují dva respondenti. Téměř polovina z dotázaných je vybavena televizními dětskými kanály a DVD s pohádkami poskytuje jedno ubytovací zařízení. Nabídka zábavy pro děti je graficky znázorněna v tabulce 9 na str. 39.

Tabulka 9 – Zábavné programy pro děti

Typ služby	Počet responzí	Procentuální podíl
Sezónní animační program	7	36,8 %
Celoroční animační program	0	0 %
Víkendový animační program	2	10,5 %
Dětský koutek po celý den	13	68,4 %
Dětský koutek pouze v určité hodiny	2	10,5 %
TV kanály pro děti	8	42,1 %
DVD s pohádkami	1	5,3 %

Zdroj: vlastní zpracování

13. Z hlediska sportovních aktivit nabízí Vaše ubytovací zařízení dětem:

Mezi sportovními aktivitami vedou především míčové hry pro děti, deset respondentů pak uvedlo jinou odpověď z nabízených. Z těchto odpovědí shledává autorka jako nejzajímavější zejména půjčování koloběžek, nabídku sportovního pobytu v přírodě pro děti, minigolf, přírodní vodní skluzavku či tenis. Některá ubytovací zařízení nabízejí dětem také sportovní kroužky či aktivity v dětském lanovém parku nebo Lunaparku. Dva respondenti uvedli, že žádné níže uvedené sportovní aktivity nenabízejí. Pro rodiče se zdá být atraktivní službou půjčování kol s dětskými sedátky, nebo jen půjčování dětských sedátek na kola. V tabulce 10 jsou pro přehlednost opět uvedeny výsledky průzkumu.

Tabulka 10 – Nabídka sportovních aktivit pro děti

Typ služby	Počet responzí	Procentuální podíl
Lekce plavání	0	0 %
Půjčování dětských kol	6	31,6 %
Půjčování kol se sedátky pro děti	3	15,8 %
Míčové hry	9	47,4 %
Jiné	10	52,6 %

Zdroj: vlastní zpracování

14. Z hlediska vzdělávání poskytuje Vaše ubytovací zařízení dětem:

Vzdělávání se nezdá být v českých ubytovacích zařízeních orientovaných na děti příliš rozšířenou službou vzhledem k faktu, že devět ze čtrnácti respondentů, kteří zaškrtnuli možnost „jiná“, uvedli, že žádné služby spojené se vzděláváním neposkytují. Zbývajících pět respondentů uvedlo, že pro děti organizují dny s hasiči a se záchranáři, dále nauku o přírodě, vycházky do přírody nebo loutkové divadlo. Četbu pro děti organizují tři ubytovací zařízení z devatenácti, dětské umělecké kurzy pouze dvě ubytovací zařízení (10,5 %). V tabulce 11 je znázorněna nabídka vzdělávacích kurzů pro děti.

Tabulka 11 – Nabídka vzdělávacích kurzů pro děti

Typ služby	Počet odpovědí	Procentuální podíl
Výuka cizích jazyků	0	0 %
Četba	3	15,8 %
Dětské umělecké kurzy	2	10,5 %
Jiné	14	73,7 %

Zdroj: vlastní zpracování

15. Z hlediska hlídání je rodičům k dispozici:

Typickou službou nabízenou baby-friendly hotely je hlídání dětí. Tato služba je přívětivá zejména pro rodiče, kteří si od svých ratolestí mají možnost při dovolené odpočinout. Výsledky dotazníkového šetření ukazují, že nejčastěji je poskytována služba hlídání na vyžádání, a to v deseti případech (52,6 %). Celodenní babysitting je standardem pouze u dvou ubytovacích zařízení (10,5 %). Jeden respondent uvedl, že má k dispozici dětské mobilní chůvičky, jiný respondent pak poskytuje možnost využití lesní školky. U jednoho ubytovacího zařízení je podmínkou, že služba hlídání je možná pouze pokud bude zájem v počtu minimálně pěti dětí. Zbylí dotázaní uvedli, že službu hlídání dětí vůbec neposkytují. V tabulce 12 na str. 41 jsou opět znázorněny počty odpovědí jednotlivých respondentů a jejich procentuální podíl.

Tabulka 12 – Hlídaní dětí v jednotlivých ubytovacích zařízeních

Typ služby	Počet odpovědí	Procentuální podíl
Celodenní babysitting	2	10,5 %
Chůva na vyžádání	10	52,6 %
Jiné	8	42,1 %

Zdroj: vlastní zpracování

16. Které z ostatních služeb poskytuje Vaše ubytovací zařízení?

Nejvíce respondentů uvedlo, že nabízí možnost ohřevu dětské stravy (84,2 %). Další běžnou službou je úschovna kočárků v ubytovacím zařízení (63,2 %). Prodej dětského drogistického zboží poskytuje pět respondentů (26,3 %), prodej hraček pouze tři respondenti a zdravotní službu lze očekávat pouze u jednoho z dotázaných ubytovacích zařízení, jak ukazuje tabulka 13.

Tabulka 13 – Ostatní služby ubytovacích zařízení pro děti

Služba	Počet responzí	Procentuální podíl
Zdravotní služba	1	5,3 %
Úschovna kočárků	12	63,2 %
Prodej hraček apod.	3	15,8 %
Možnost ohřevu dětské stravy	16	84,2 %
Prodej dětského drogistického zboží	5	26,3 %

Zdroj: vlastní zpracování

17. Nabízí Vaše ubytovací zařízení pobytové balíčky pro rodiny s dětmi v průběhu celého roku?

Z výsledků průzkumu vyplývá, že jedenáct respondentů (57,9 %) pobytové balíčky nenabízí po celý rok, jeden z nich dokonce uvedl, že je nenabízí vůbec. Osm respondentů pak uvedlo, že pobytové balíčky nabízí, a to v průběhu celého roku (42,1 %). Tyto okolnosti zachycuje tabulka 14 na následující straně.

Tabulka 14 – Nabídka pobytových balíčků pro děti

Odpověď	Počet responzí	Procentuální podíl
Ano	8	42,1 %
Ne	11	57,9 %

Zdroj: vlastní zpracování

18. Které speciální pobyty pořádá Vaše ubytovací zařízení při významných dětských příležitostech?

Průzkum ukazuje, že nejvyšší podíl (36,8 %) respondentů mají Silvestrovské pobyty. Stejným dílem (31,6 %) odpověděla ubytovací zařízení na pořádání Dne dětí a nepořádání obdobných pobytů vůbec. Na Mikulášský pobyt se mohou nejmenší zákazníci těšit u čtyřech ubytovacích zařízení. Jeden respondent uvedl, že pořádá pouze prázdninové pobytové balíčky, které obsahují nejruznější zejména sportovní a umělecké aktivity viz tabulka 15.

Tabulka 15 – Nabídka příležitostných pobytů pro děti

Pobyt	Počet odpovědí	Procentuální podíl
Den dětí	6	31,6 %
Mikulášský pobyt	4	21,1 %
Silvestrovský pobyt	7	36,8 %
Pobyty podobného druhu nepořádáme	6	31,6 %
Prázdninové pobytové balíčky	1	5,3 %

Zdroj: vlastní zpracování

19. V čem shledáváte největší přínos z hlediska orientace na dětské zákazníky? (vyberte maximálně dvě odpovědi)

Velká většina ubytovacích zařízení shledává jako nejvýznamnější benefit orientace na specifický segment rodin s dětmi loajalitu spokojených zákazníků (94,7 %). Tomu nahrává fakt, že děti jsou jistým marketingovým nástrojem a často dokáží rodiče přesvědčit o opětovné návštěvě ubytovacího zařízení. Pokud je nejmenší host v ubytovacím zařízení spokojen, jsou obvykle spokojeni i rodiče, což shledává jako výhodu 63,2 % respondentů. Dítě jako budoucího zákazníka pak vidí 31,6 % respondentů. Značné spotřební výdaje rodin s dětmi pak hodnotí jako přínos 26,3 % respondentů viz tabulka 16 na str. 43.

Tabulka 16 – Přínosy orientace na dětského zákazníka

	Počet responzí	Procentuální podíl
Relativně vysoké spotřební výdaje rodin s dětmi	5	26,3 %
Spokojené dítě je = spokojený rodič	12	63,2 %
Dítě = budoucí zákazník	6	31,6 %
Loajalita spokojených rodin s dětmi	18	94,7 %

Zdroj: vlastní zpracování

20. Ve kterých aspektech shledáváte bariéry při orientaci na rodiny s dětmi? (vyberte maximálně dvě odpovědi)

Největší zápor při orientaci na specifický segment dětí shledávají ubytovatelé v obavě, že dojde ke zničení vybavení zařízení (47,4 %). Následuje kapitálová náročnost na vybavení (36,8 %) a nedostatečné prostory k vybudování dětského vybavení (21,1 %). Jeden respondent pak uvedl, že neshledává žádné překážky při orientaci na tento specifický segment. Bariéry orientace na dětské zákazníky jsou znázorněny níže v tabulce 17.

Tabulka 17 – Bariéry orientace na dětského zákazníka

	Počet odpovědí	Procentuální podíl
Nedostatečné prostory k vybudování dětského vybavení	4	21,1 %
Obava ze zničení vybavení	9	47,4 %
Kapitálová náročnost	7	36,8 %
Nedostatek kvalifikovaného personálu	3	15,8 %
Žádné bariéry neshledáváme	1	5,3 %

Zdroj: vlastní zpracování

V závěrečné otázce uvedla některá ubytovací zařízení svou identitu. Na dotazníkovém šetření se účastnila následující ubytovací zařízení: Hotel Clochard v Chomutově, Usedlost pod vinohrady v Hlohovci na Jižní Moravě, Hotel Labuť ve Vrchlabí, Penzion Baurů dvůr ve Zdíkově na Šumavě či Hotel Zámek Berchtold v Kunicích.

Ve čtvrté kapitole bude uvedeno shrnutí výsledků tohoto dotazníkového šetření a na základě poznatků z výzkumu představeny návrhy a doporučení na zlepšení kvality služeb a lepší propagace jednotlivým ubytovacím zařízením.

Ubytovací zařízení zaměřená na cyklisty

Na tomto místě budou představeny výsledky dotazníkového šetření orientovaného na provozovatele ubytovacích zařízení zaměřených na cyklisty. Úvodní znění dotazníku je totožné, jako u předchozího specializovaného na rodiny s dětmi, až na detail v podobě odlišného zaměření ubytovacího zařízení. Pro lepší orientaci je zahájení uvedeno níže.

„Vážené dámy a pánové,

tímto dotazníkem bych Vás chtěla požádat o spolupráci v rámci mé bakalářské práce na téma Ubytovací zařízení zaměřená na specifickou klientelu (cyklisty), jejíž praktická část se věnuje analytickému průzkumu trhu ubytovacích zařízení zaměřených na cyklisty. Vaše zkušenosti a názory mne velmi zajímají a byly by cenným podkladem k tomuto výzkumu. Dotazník je zcela anonymní. Byla bych Vám velmi vděčná, pokud si najdete několik málo minut na vyplnění tohoto krátkého průzkumu. Vámi vyplněný dotazník bude použit pouze pro vědecké účely jako podklad k bakalářské práci.

Předem velmi děkuji za případnou spolupráci

Lucie Kroulíková

Katedra cestovního ruchu VŠE v Praze“

Na dotazník odpovědělo 71 respondentů z různých krajů České republiky. Výsledky průzkumu budou pro řadnější přehlednost opět představeny v podobě tabulek a grafů. Uvedeno bude též znění jednotlivých otázek a také shrnutí výsledků.

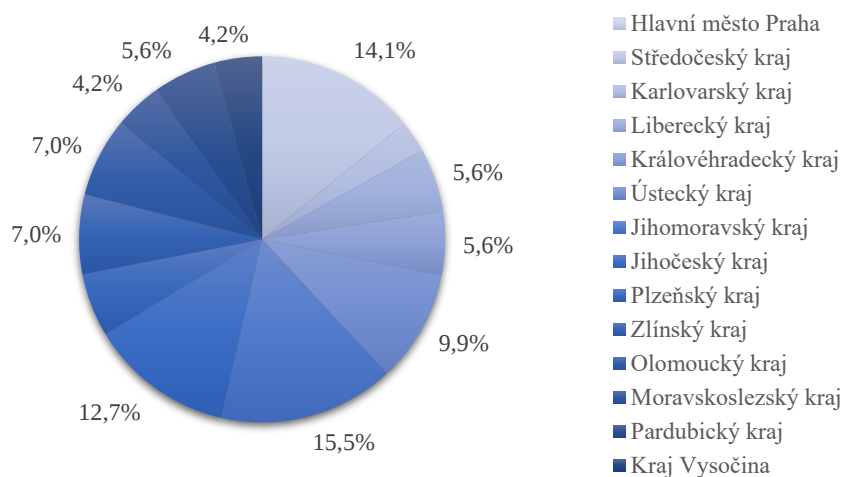
1. Ve kterém kraji ČR se nachází Vaše ubytovací zařízení?

V České republice lze nalézt celkem 657 ubytovacích zařízení s certifikací *Cyklisté vítáni*. Nejméně certifikovaných ubytovacích zařízení specializovaných na cyklisty se nachází v Praze v celkovém počtu osmi ubytovacích zařízení. V Jihočeském kraji se nachází 85 takových ubytovacích zařízení, ve Středočeském kraji 64, v Ústeckém kraji 51, v Plzeňském kraji 25,

v Pardubickém kraji 29, v Olomouckém kraji naleznou cyklisté 39 takovýchto zařízení, v Moravskoslezském kraji 27, v Libereckém kraji 32, v Královéhradeckém kraji 68, v kraji Karlovarském 18, v Kraji Vysočina 29, ve Zlínském kraji 47 a nejvíce, tedy 135 certifikovaných subjektů, se nachází v Jihomoravském kraji.

Všech 657 ubytovacích zařízení s certifikací *Cyklisté vítáni* bylo osloveno, tvoří tedy základní soubor. Výběrový soubor tvoří 71 ubytovacích zařízení. Nejvíce ubytovacích zařízení, která se zúčastnila průzkumu, pochází z Jihomoravského kraje, a to v poměru 15,5 %. Ve Středočeském kraji se zúčastnilo průzkumu 14,1 % respondentů. Nižší účast v podobě 12,7 % prokázala ubytovací zařízení z kraje Jihočeského. Téměř desetiprocentní účast ubytovacích zařízení pochází z kraje Ústeckého. Z krajů Zlínského a Olomouckého se zúčastnilo dotazníkového šetření rovných 7 %. Ubytovací zařízení z Libereckého a Královéhradeckého kraje prokázala 5,6% účast na výzkumu. V Karlovarském kraji se zúčastnila průzkumu celá 3 % ubytovacích zařízení a v Praze nebyla prokázána participace ubytovacích zařízení na tomto výzkumu, jak je patrné z obr. 7.

Obr. 7 – Percentuální rozložení ubytovacích zařízení zaměřených na cyklisty v krajích



Zdroj: vlastní zpracování

2. Do které z následující kategorie spadá Vaše ubytovací zařízení?

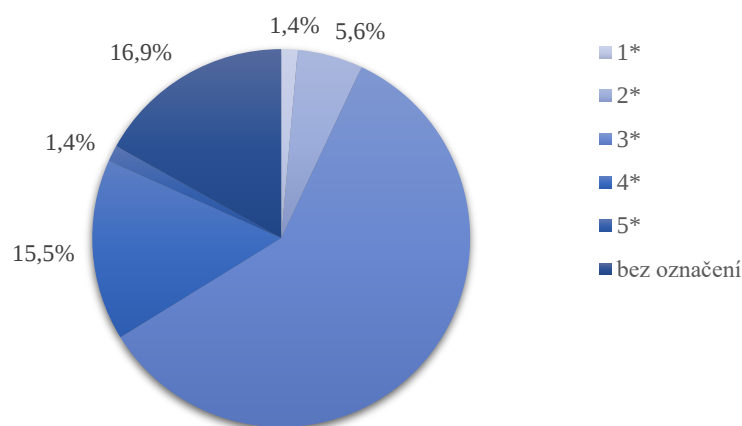
Ubytovací zařízení zaměřená na cyklisty náležejí v nejvíce případech kategorii penzion (46,5 %) a hotel (23,9 % respondentů). Tímto lze potvrdit vedlejší hypotézu H₂, že ubytovací zařízení, jež jsou zaměřená na cyklisty, patří nejčastěji do kategorie penzion. V poměru 5,6 % jsou zastoupeny kategorie kemp, turistická ubytovna a ubytování v soukromí. Menší část respondentů

tvorí v poměru 4,2 % apartmány a kategorie hotel garni, lázeňský hotel, rekreační středisko, horská chata, hostel a zemědělská usedlost tvoří malou část respondentů v podobě 1,4 % zúčastněných.

3. Do které z následující třídy spadá Vaše ubytovací zařízení?

Nejvyšší zastoupení ubytovacích zařízení zaměřených na cyklisty má třída Standard *** v celkovém poměru 59,2 %. Nižší zastoupení lze shledat ve třídě First Class ****, kam se řadí 15,5 % respondentů. Do třídy Economy ** spadají čtyři ubytovací zařízení v poměru 5,6 % a do tříd Luxury ***** a Tourist * po jednom ubytovacím zařízení (1,4 %). Téměř 17 % respondentů uvedlo, že nejsou klasifikováni. Podíly respondentů na jednotlivých třídách jsou graficky znázorněny níže na obr. 8.

Obr. 8 – Podíl na třídách ubytovacích zařízení zaměřených na cyklisty

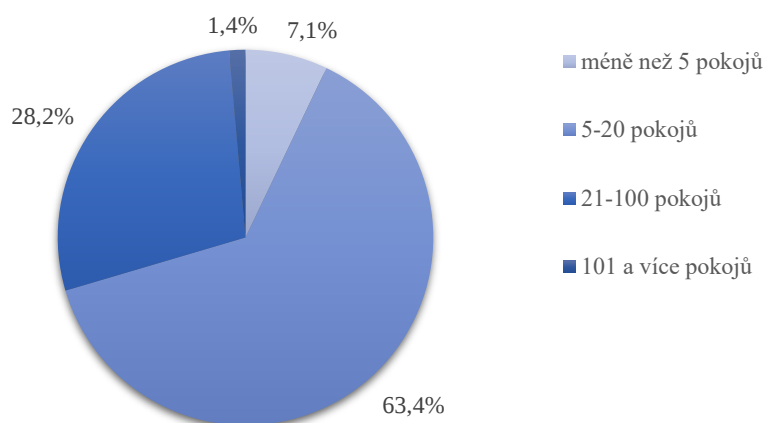


Zdroj: vlastní zpracování

4. Kapacita Vašeho ubytovacího zařízení je:

Z hlediska kapacity tvořila ve více než polovině případů respondenty malá ubytovací zařízení (63,4 %) a v celkovém poměru 28,2 % je následovala střední ubytovací zařízení. Nejmenší zastoupení pak měla velkokapacitní ubytovací zařízení s více než 101 pokoji, a to v celkovém poměru 1,4 %. Nejmenší ubytovací zařízení, resp. ubytování v soukromí s méně, než pěti pokoji tvořila 7,1 % menšinu. Výsledky jsou graficky znázorněny na obr. 9 na následující straně.

Obr. 9 – Kapacita ubytovacích zařízení zaměřených na cyklisty



Zdroj: vlastní zpracování

5. *Jak dlouho je již Vaše ubytovací zařízení certifikováno?*

Z průzkumu vyplývá, že od počátku certifikace Cyklisté vítáni, tedy od roku 2005 jsou certifikována čtyři ubytovací zařízení, což odpovídá 5,6 % respondentů. Deset let (od roku 2007) disponují certifikátem tři ubytovací zařízení (4,2 %). Od roku 2009 jsou certifikována čtyři zařízení (5,6 %), sedm let (od roku 2010) disponují certifikátem dvě ubytovací zařízení (2,9 %), šest let (od roku 2011) rovněž dva subjekty, pět let (od roku 2012) je držiteli certifikátu 11 ubytovacích zařízení (15,5 %) a čtyři roky (od roku 2013) je certifikováno osm ubytovacích zařízení. Od roku 2014 je certifikováno 21,2 % respondentů, což činí 15 ubytovacích zařízení a od tohoto roku je dle průzkumu certifikováno nejvíce dotázaných. Od roku 2015 je certifikováno osm ubytovacích zařízení (11,3 %) a rok trvání certifikace uvedlo devět ubytovacích zařízení, tedy 12,7 % dotázaných. Pět ubytovacích zařízení uvedlo, že je certifikováno méně než rok.

V roce 2014 se dle průzkumu nechalo certifikovat nejvíce zařízení (jejichž certifikace tedy trvá dodnes), naopak nejslabší roky představují rok 2010 a 2011. V tabulce 18 na následující straně jsou uvedeny intervaly délky trvání certifikace ubytovacích zařízení.

Tabulka 18 – Intervaly délky trvání certifikace Cyklisté vítání

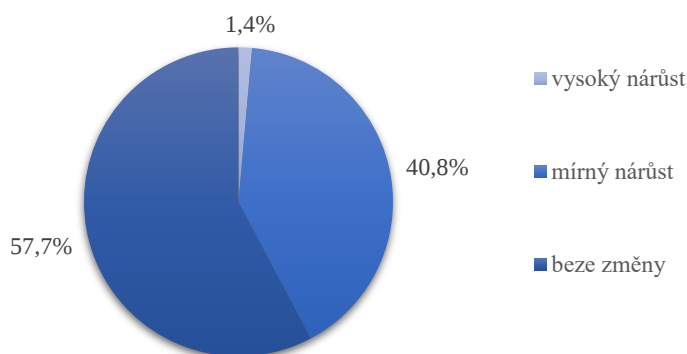
Počet odpovědí	Počet let				
	Méně než rok	1-3 roky	4-7 let	8-11 let	12 let
	5	32	23	7	4

Zdroj: vlastní zpracování

6. Jak velký vnímáte nárůst návštěvnosti po udělení certifikátu?

Zásadním bodem průzkumu byl opět dotaz na hodnocení vzrůstu návštěvnosti jednotlivých ubytovacích zařízení po udělení certifikátu Cyklisté vítání, jež je graficky znázorněn na obr. 10. Hodnocení dopadlo obdobně, jako u dotazníkového šetření zaměřeného na poskytovatele ubytovacích služeb rodinám s dětmi. Více než polovina, konkrétně 57,7 % respondentů nezaznamenalo od počátku certifikace žádný nárůst návštěvnosti. Velká většina dotázaných (40,8 %) pak shledala od udělení certifikace pouze mírný nárůst návštěvnosti. O vysokém vzrůstu návštěvnosti však hovoří pouze 1,4 % z dotázaných ubytovacích zařízení. Tímto lze vyvrátit hypotézu H_1 , jež říká, že ubytovací zařízení, která jsou držiteli certifikátu Cyklisté vítání, mají konkurenční výhodu oproti ostatním ubytovacím zařízením.

Obr. 10 – Nárůst návštěvnosti v jednotlivých ubytovacích zařízeních po udělení certifikátu Cyklisté vítání

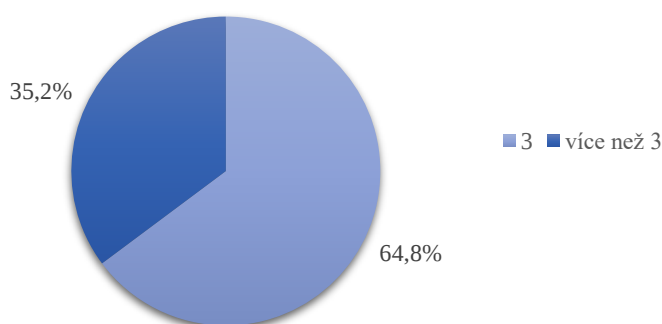


Zdroj: vlastní zpracování

7. Kolik doplňkových kritérií pro certifikaci Cyklisté vítáni jste si zvolili?

Jak již bylo řečeno, k úspěšnému podstoupení certifikace bylo třeba splnit alespoň tři doplňková kritéria z jedenácti. Není překvapením, že většina respondentů si zvolila pouze tři nejnnutnější kritéria, ovšem některá ubytovací zařízení zvolila větší počet kritérií, která splňují. Následující graf naznačuje procenta preferencí. V tabulce 19 je pak vyznačen počet kritérií vzhledem k počtu ubytovacích zařízení. Nejvíce zvolených doplňkových kritérií je všech jedenáct, kterým dostalo pouze jedno ubytovací zařízení.

Obr. 11 – Počet zvolených doplňkových kritérií



Zdroj: vlastní zpracování

Tabulka 19 – Množství zvolených doplňkových kritérií (více než 3)

Počet odpovědí	Počet kritérií						
	4	5	6	7	8	10	11
	6	8	4	2	2	2	1

Zdroj: vlastní zpracování

8. Která doplňková kritéria pro ubytovací zařízení k certifikaci Cyklisté vítáni jste si zvolili?

Nejběžnějšími službami cyklistických ubytovacích zařízení jsou přístup na internet, prodej cyklistických map a poskytnutí základních náhradních dílů pro kola. Většina zařízení poskytuje také nabídku jednodenních výletů na kole a možnost zakoupení a přípravy obědových balíčků

s sebou na trasu. Významnou službou pro cyklisty je možnost dobítí elektrokol, které poskytuje téměř 40 % ubytovacích zařízení. Více než třetina respondentů také uvedla, že zprostředkovávají zapůjčení kvalitních kol. Méně častými službami jsou přeprava zavazadel pro cyklisty a rezervační servis dalšího ubytování. Konkrétní procenta všech odpovědí respondentů ukazuje tabulka 20.

Tabulka 20 – Druhy doplňkových kritérií pro certifikaci Cyklisté vítání

Kritéria	Počet responzí	Procentuální podíl
Přeprava zavazadel pro cyklisty	12	16,9 %
Poskytnutí základních náhradních dílů pro kola	33	46,5 %
Možnost zakoupení obědových balíčků	27	38,0 %
Půjčování kvalitních kol	26	36,6 %
Přístup na internet	60	84,5 %
Prodej cyklistických map	40	56,3 %
Možnost dobíjení elektrokol	28	39,4 %
Nabídka jednodenních výletů na kole	29	40,8 %
Rezervační servis dalšího ubytování poskytujícího služby cyklistům	12	16,9 %
Seznam možností ubytování pro cyklisty v regionu	22	31,0 %

Zdroj: vlastní zpracování

9. *Pro kategorii kemp: Která z následujících doplňkových kritérií k certifikaci Cyklisté vítání jste si zvolili?*

Výběrový soubor pro kategorii kemp tvořila čtyři ubytovací zařízení. Z výsledků průzkumu vyplývá, že tři ubytovací zařízení kategorie kemp ze čtyřech poskytují svým hostům přístup na internet. Tato kvantita tedy odpovídá 75 %. Dále kempy uvedly, že poskytují nabídku jednodenních výletů na kole, pronájem chatků a bungalovů, seznam možností dalšího ubytování pro cyklisty v regionu či možnost vaření na zařízení kempu. Také možnost nákupu nejn nutnějších potravin v daném ubytovacím zařízení není u kempů výjimkou. Certifikované kempy pod značkou Cyklisté vítání poskytují cyklistům náhradní díly pro kola, zprostředkovávají prodej cyklistických map a cizojazyčných materiálů a v některých z nich

najde návštěvník možnost dobití svého elektrokola. Vzhledem k malému vzorku zařízení typu kemp tvořily odpovědi na výše uvedená kritéria s výjimkou přístupu na internet množství pouze po jedné. Jejich podíl tedy odpovídá 25 % ze zúčastněných respondentů.

10. Kterým z následujícího vybavení disponuje Vaše ubytovací zařízení?

Tato otázka byla zaměřena na vybavení ubytovacích zařízení a zahrnuje povinná kritéria pro certifikaci. Autorku zajímalo, zda ubytovací zařízení uvedená kritéria skutečně dodržují – zda mají respondenti k dispozici uzamykatelnou místnost či boxy pro kola, lékárničku, nářadí pro drobné opravy kol a zda poskytují možnost umytí kola. Výzkum ukazuje, že drtivá většina ubytovacích zařízení má k dispozici uzamykatelné místnosti pro kola (93,0 %) a lékárničku má pro hosty také k dispozici většina (91,5 %) zařízení. Běžnou praxí je také nářadí k drobným opravám kol a možnost umytí kol. V tabulce 21 lze však vidět, že povinná kritéria nedodržují všechna ubytovací zařízení ve sto procentech. Některá ubytovací zařízení mají také k dispozici sušárnu bot, stojany na kola nebo poskytují i samotný servis kol.

Tabulka 21 – Vybavení ubytovacích zařízení zaměřených na cyklisty

Druh vybavení	Počet responzí	Procentuální podíl
Uzamykatelná místnost pro úschovu kol	66	93,0 %
Uzamykatelné boxy pro kola	3	4,2 %
Lékárnička	65	91,5 %
Možnost umytí kola	56	78,9 %
Nářadí pro drobné opravy kol	59	83,1 %
Jiné	6	8,5 %

Zdroj: vlastní zpracování

11. Které z následujících služeb poskytuje Vaše ubytovací zařízení cyklistům?

Co se týká služeb pro cyklisty, nejvýznamnější z nich je ubytování na jednu noc. Tuto službu poskytuje 97,2 % dotázaných. Nabídka vydatných snídaní je také jistým standardem pro cyklisty, což potvrzuje 74,6 % respondentů. Možnost vyprání výstroje poskytuje 40 z dotázaných ubytovacích zařízení. V některých ubytovacích zařízeních je také možné zaplatit

si kvalifikovaného trenéra. Zajímavou službou, kterou uvedlo v možnosti „jiné“ jisté ubytovací zařízení z Vranova nad Dyjí, je možnost vyvezení kol nad údolí. Tabulka 22 znázorňuje množství odpovědí jednotlivých respondentů a jejich podíl v procentech.

Tabulka 22 – Služby ubytovacích zařízení zaměřených na cyklisty

Typ služby	Počet odpovědí	Procentuální podíl
Možnost vyprání výstroje	40	56,3 %
Nabídka vydatných snídaní	53	74,6 %
Ubytování na jednu noc	69	97,2 %
Prodej doplňkové stravy vhodné pro cyklisty (např. proteinové tyčinky, energetické nápoje aj.)	12	16,9 %
Možnost vedení trasy kvalifikovaným trenérem	4	5,6 %
Jiné	2	2,8 %

Zdroj: vlastní zpracování

*12. V čem shledáváte největší přínosy z hlediska orientace na specifický segment cyklistů?
(vyberte maximálně dvě nejdůležitější odpovědi)*

Majorita ubytovacích zařízení shledává jako nejvýznamnější benefit orientace na specifický segment cyklistů loajalitu spokojených zákazníků (57,7 %). Téměř polovina respondentů shledává stále se zvyšující poptávku ze strany cyklistů jako jeden z významných přínosů. Zhruba třetina uvedla, že cyklisté dokáží v případě spokojenosti se službami dobře propagovat ubytovací zařízení na bázi doporučení dalším známým. Tři ubytovací zařízení uvedla, že největším přínosem shledávají samotné umístění zařízení v blízkosti cyklostezky či běžecké trasy, tři další respondenti pak uvedli, že žádné přínosy orientace na tento specifický segment neshledávají. Těchto šest respondentů odpovědělo na dotaz možností „jiná“, jak je patrné z tabulky 23 na straně 53.

Tabulka 23 – Kladné aspekty orientace na specifické zákazníky (cyklisty)

	Počet responzí	Procentuální podíl
Relativně vysoké spotřební výdaje cyklistů	6	8,5 %
Spokojení cyklisté jsou loajálními zákazníky	41	57,7 %
Dobrá propagace zařízení	24	33,8 %
Stále se zvyšující poptávka ze strany cyklistů	34	47,9 %
Jiné	6	8,5 %

Zdroj: vlastní zpracování

13. V čem naopak shledáváte největší bariéry z hlediska orientace na specifický segment cyklistů? (vyberte maximálně dvě nejdůležitější odpovědi)

Z tabulky 24 je viditelné, že největší zápor při orientaci na specifický segment cyklistů shledávají ubytovatelé zejména v sezónnosti (85,9 %). Následuje obava z nedostatku kvalifikovaného personálu (12,7 %). Kapitálové náročnosti (8,5 %) a náročnosti služeb a vybavení pro cyklisty vidí jako nevýhodu 8,5 % ubytovacích zařízení. Čtyři respondenti (5,6 %) pak uvedli, že se setkávají s příliš vysokými nároky cyklistů.

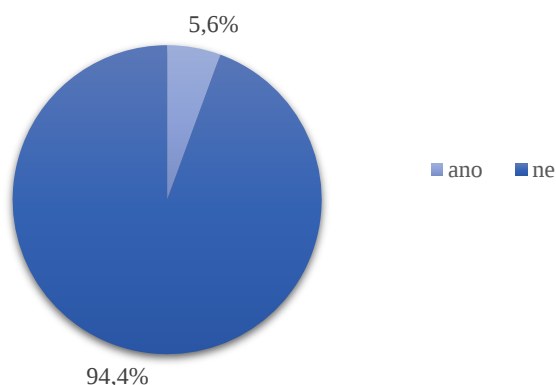
Tabulka 24 – Rizikové aspekty při orientaci na specifické zákazníky (cyklisty)

	Počet responzí	Procentuální podíl
Sezónnost	61	85,9 %
Náročnost vybavení a služeb poskytovaných cyklistům	6	8,5 %
Kapitálová náročnost	6	8,5 %
Nedostatek kvalifikovaného personálu	9	12,7 %
Příliš vysoké nároky cyklistů	4	5,6 %

Zdroj: vlastní zpracování

14. *Nabízí Vaše ubytovací zařízení produktové balíčky pro cyklisty?*

Obr. 12 – Nabídka produktových balíčků pro cyklisty



Zdroj: vlastní zpracování

Z grafu 12 je patrné, že na tuto otázku odpověděla většina ubytovacích zařízení negativně (94,4 %). Pouhých 5,6 % nabízí produktové balíčky pro cyklisty, konkrétně balíček „Víkend na kole“ – romantická večeře, víno na pokoji a zapůjčení kol. Dalším zajímavým produktovým balíčkem je nabídka slevy na vstupné do sportcentra Eden v rámci spolupráce s tímto centrem, při ubytování mohou hosté zdarma využívat vnitřního bazénu v centru Eden a dva ubytovaní hosté mohou využít bowling zdarma.

15. *Jaká je skladba Vašich hostů z demografického hlediska? (vyberte maximálně dvě odpovědi):*

Výsledky tohoto dotazu (viz tabulka 25 na následující straně) ukazují, že nejčastějšími hosty ubytovacích zařízení zaměřených na cyklisty jsou rodiny s dětmi. Další velmi časté návštěvníky tvoří skupiny dospělých osob a páry. V dnešní době cestuje také mnoho jedinců samostatně, což ukazuje 29,6 % podíl těchto zákazníků. Čtyři ubytovací zařízení uvedla, že se zaměřují také na zaměstnanecké pobyty a firemní akce.

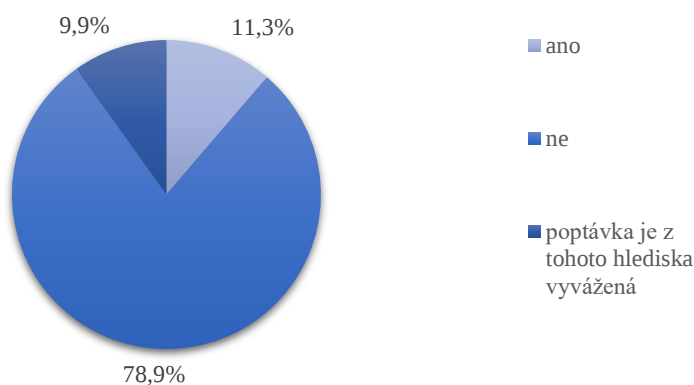
Tabulka 25 – Demografické složení hostů ubytovacích zařízení zaměřených na cyklisty

	Počet odpovědí	Procentuální podíl
Aktivní jedinci	21	29,6 %
Páry	34	47,9 %
Rodiny s dětmi	39	54,9 %
Skupiny dospělých	37	52,1 %
Dětské skupinové zájezdy (např. sportovní soustředění apod.)	8	11,3 %
Jiná odpověď	4	5,6 %

Zdroj: vlastní zpracování

16. *Shledáváte se s větší poptávkou ze strany cizinců než občanů ČR?*

Obr. 13 – Poptávka občanů České republiky versus cizinců po ubytovacích zařízeních zaměřených na cyklisty

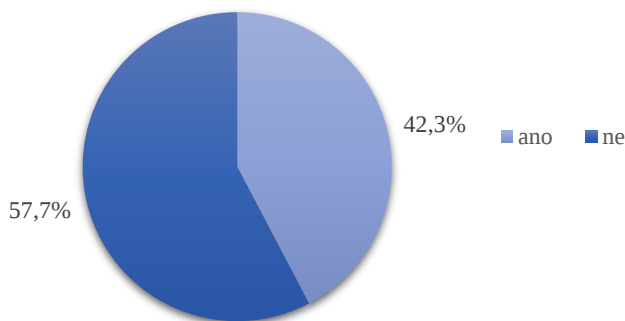


Zdroj: vlastní zpracování

Graf 13 ukazuje, že ve velké většině případů (78,9 %) je poptávka z hlediska občanů České republiky vyšší než z hlediska cizinců. Odpovědělo takto 56 ubytovacích zařízení. Osm respondentů na tento dotaz odpovědělo kladně, tedy že poptávka cizinců je častější než poptávka českých občanů, procentní podíl tedy odpovídá 11,3 %. Zbývajících 9,9 % pak uvedlo, že poptávka ze strany obyvatelů ČR je vyrovnaná poptávce ze strany cizinců.

17. Máte pocit, že hosté mají v dnešní době o certifikátu Cyklisté vítání velké povědomí?

Obr. 14 – Průzkum povědomí o certifikátu Cyklisté vítání



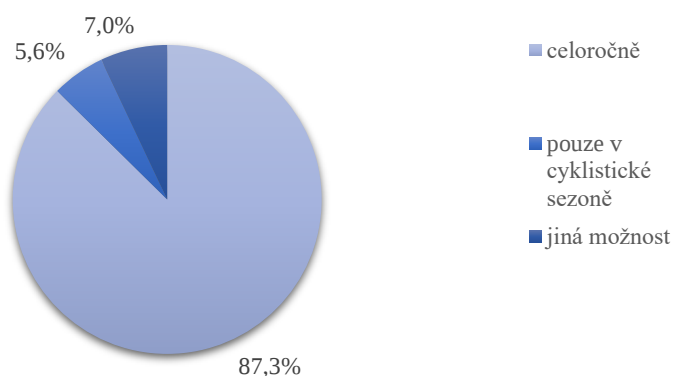
Zdroj: vlastní zpracování

Výsledky průzkumu týkajícího se povědomí hostů o certifikátu Cyklisté vítání vykazují domněnku 57,7 % ubytovacích zařízení, že návštěvníci nemají o certifikátu příliš povědomí. Ostatních 42,3 % provozovatelů ubytovacích zařízení se setkala s hosty znalými tohoto certifikátu viz graf výše.

18. Vaše ubytovací zařízení je v provozu:

Ubytovací zařízení zaměřená na cyklisty jsou v 87,3 % případů v provozu celoročně, malá část pouze v cyklistické sezóně, tedy během jarních a letních měsíců. Jedno ubytovací zařízení uvedlo, že je v provozu zejména ve vodácké sezóně (březen–září), ale také v zimě, avšak bez vytápění, topí se údajně pouze přímotopem. Některá ubytovací zařízení jsou v provozu v obou hlavních sezonách, tedy zimní i letní, a během jara a podzimu jsou otevřené pouze o víkendech nebo pro objednané akce. Jeden respondent též uvedl, že v zimním období je možné objednat pobyt pouze pro skupiny. Výsledky tohoto dotazu jsou znázorněny na obrázku 15, jenž se nachází na následující straně.

Obr. 15 – Provoz ubytovacích zařízení zaměřených na cyklisty



Zdroj: vlastní zpracování

V poslední nepovinné otázce dotazníkového šetření uvedlo pět respondentů svou identitu. Na průzkumu se účastnili Hotel Racek z Černé v Pošumaví, Penzion & Restaurace Papírna, Penzion Příbrazský, Hotel Petra v Liberci a horská Chata Prašivá v Beskydech.

V následující, tedy čtvrté kapitole bude uvedeno shrnutí výsledků dotazníkového šetření a na základě poznatků z výzkumu představeny návrhy a doporučení na zlepšení kvality služeb a lepší propagace jednotlivým ubytovacím zařízením.

4 Návrhy na zlepšení služeb v ubytovacích zařízeních se zaměřením na rodiny s dětmi a cyklisty

Z výsledků průzkumu cíleného na poskytovatele ubytovacích služeb rodinám s dětmi vyplývá, že zákazníci se příliš neorientují na certifikát *baby friendly*, nýbrž na samotné vybavení a služby ubytovacích zařízení, které jsou ve většině případů na vysoké úrovni. Na základě výsledků průzkumu o zvýšení návštěvnosti díky certifikátu *Baby friendly certificate* byla vyvrácena hypotéza H₁, jejíž znění bylo, že certifikovaná ubytovací zařízení zaměřená na rodiny s dětmi mají konkurenční výhodu díky certifikátu oproti necertifikovaným ubytovacím zařízením. Celkově by však některé služby a vybavení u ubytovacích zařízení mohly být zlepšeny pro jejich budoucí rozvoj.

V případě ubytovacích zařízení orientovaných na cyklisty dopadly výsledky průzkumu obdobnými závěry. Hlavní hypotéza H₁, již autorka stanovila v úvodu této práce a která zní: Ubytovací zařízení, která disponují certifikátem *Cyklisté vítáni*, mají díky tomuto certifikátu konkurenční výhodu oproti ostatním ubytovacím zařízením, která nejsou držiteli certifikátu, byla díky výsledkům průzkumu taktéž vyvrácena. Cyklisté vyhledávají specifické služby a vybavení při výběru ubytovacího zařízení, málo z nich má však o certifikátu *Cyklisté vítáni* povědomí či zná jeho podmínky. Obecně lze však zhodnotit, že certifikovaná ubytovací zařízení mají vysoký standard služeb a vybavení pro tyto specifické zákazníky. Dle výsledků průzkumu jsou nejčastěji ubytovací zařízení zaměřená na cyklisty kategorie penzion, a vedlejší hypotéza H₂, která byla stanovena na základě výpovědi paní Věry Miňovské, hodnotitelky ubytovacích zařízení s certifikací *Cyklisté vítáni* v Čechách, se tedy potvrdila.

4.1 Návrhy a doporučení jednotlivým ubytovacím zařízením pro jejich budoucí rozvoj

Ubytovacím zařízením zaměřeným na rodiny s dětmi by autorka doporučila orientovat se do budoucna na zlepšení vybavení, zejména na bezbariérový přístup na pokoje, který poskytuje menšina zařízení a který lze shledat jako jeden z nejdůležitějších díky manipulaci s kočárky a pohybu s malými dětmi. Na pokojích by pak ubytovací zařízení mohla také ve více případech poskytovat rychlovarnou konvici a některé základní dětské vybavení, jako přebalovací pult, snížená umyvadla či stupátka k umyvadlům. Také záslepky do zásuvek a nábytek s kulatými rohy by mohl být do budoucna garantován ve všech ubytovacích zařízeních.

Ve stravovací sekci ubytovacích zařízení by mohla být zlepšena kvalita dětských pokrmů z hlediska složení. Ve většině případů jsou dětem nabízeny zejména smažené potraviny, například hranolky, smažené kuřecí řízky či smažené sýry. Tyto pokrmy jsou pro děti velmi atraktivní, avšak měly by být nabízeny spíše zdravější varianty pokrmů. Například rýže, bramborová kaše či brambory namísto hranolek, přírodní maso a více zeleniny a ovoce. Namísto sladkých pokrmů, jako jsou palačinky či lívance, by mohly být nabízeny ovocné saláty či ovocná pyré.

Z hlediska zábavy pro děti by mohlo být do budoucna zvaženo zredukování televizních kanálů a poskytování DVD, namísto toho by mohlo být pro děti nabídnuto více vzdělávacích a jazykových kurzů, nebo například divadlo. Velkým trendem by mohly být programy pro rodiče, kteří by si rádi na chvíli odpočinuli od svých ratolestí, v podobě zajištění hlídání dětí a nabídky odpočinkových a wellness aktivit.

Ubytovacím zařízením orientovaným na cyklisty by autorka doporučila rozšířit některé služby, například zajistit přepravu zavazadel hostům, kteří uskutečňují okružní jízdu nebo výlet na kole pouze s přestávkami na spaní, ovšem pokaždé na jiném místě a potřebují převézt svá zavazadla. S tímto souvisí také zmiňovaný servis rezervace dalšího ubytování v okolí poskytujícího služby cyklistům. Ubytovací zařízení, která jsou situována v horských oblastech, by mohla zavést službu vývozu kol do vrchů. V budoucích letech by mohl být očekáván také větší zájem o kvalifikované kondiční trenéry, kteří by byli k dispozici v posilovně ubytovacího zařízení. V restaurační části ubytovacích zařízení by mělo být nabízeno zejména zdravé a vyvážené menu, kterému by dominovaly lehké pokrmy, například rýže či těstoviny a zelenina.

4.2 Návrhy lepší propagace jednotlivých ubytovacích zařízení

Dobrá propagace ubytovacích zařízení je v dnešní době klíčovým faktorem z hlediska úspěšnosti a získávání klientů. Ubytovací zařízení zaměřená na rodiny s dětmi se propagují jak na webových stránkách, tak na sociálních sítích a také jsou doporučována prostřednictvím portálu www.babyfriendlycertificate.cz. Někteří provozovatelé ubytovacích zařízení by však mohli zlepšit zejména komunikační a cenovou politiku. Především produktové a pobytové balíčky jsou nabízeny hostům ve velmi málo případech. Nabídka tzv. prvního a posledního momentu z časového hlediska rezervace za příznivější ceny či nabídka speciálních nebo doplňkových služeb zdarma při rezervaci určitého počtu osob by mohly zlepšit odbytovou politiku. Také speciální pobyty pro děti při významných příležitostech, jako je Den dětí nebo Silvestrovský pobyt by některé rodiče mohly zaujmout.

Ubytovací zařízení zaměřená na cyklisty by rovněž obecně mohla zlepšit svou komunikační a distribuční politiku. Nabídka produktových a pobytových balíčků by mohla být pestřejší. U některých ubytovacích zařízení zaostává také cenová politika, kde autorka shledává absenci zvýhodněných cenových nabídek při včasné rezervaci pobytu či nabídku jiných dodatkových služeb spojených s pobytem. Vzhledem ke skutečnosti, že dle výzkumu není poptávka ze strany cizinců obecně příliš vysoká, mohla by ubytovací zařízení zlepšit svou propagaci v zahraničí, která by mohla být podpořena zejména vícejazyčnými webovými stránkami ubytovacích zařízení a vícejazyčnou propagací na sociálních sítích.

Závěr

Cílem bakalářské práce byl výklad problematiky týkající se ubytovacích zařízení zaměřených na specifickou klientelu (rodiny s dětmi, cyklisty) a jejich analýza.

V úvodní kapitole bakalářské práce byla podrobně popsána problematika týkající se ubytovacích zařízení. Autorka se zabývala členěním a charakteristikou ubytovacích zařízení, dále jejich kategorizací a klasifikací a poslední subkapitola byla věnována současnému stavu ubytovacích zařízení v České republice. K objasnění výše uvedeného problému byly využity odborné vědecké publikace a skripta. Primárním zdrojem informací pro tuto kapitolu byla Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení České republiky 2015–2020.

Následující kapitola charakterizovala hlavní segmenty účastníků cestovního ruchu z hlediska motivů jejich účasti, dále byly charakterizovány specifické požadavky rodin s dětmi na ubytovací zařízení a specifické požadavky cyklistů na ubytovací zařízení. Poslední dvě subkapitoly se týkaly příkladů dobré praxe ubytovacích zařízení orientovaných na tuto specifickou klientelu ve vybraných zemích Evropské Unie. V případě ubytovacích zařízení zaměřených na dětské zákazníky se autorka zabývala organizacemi *Die Kinderhotels* a *Kinderland Bayern*, tedy Rakouskými a Německými projekty. Na základě rešerše webových stránek těchto organizací byly přeloženy informace a kritéria z německého i anglického jazyka. Ubytovací zařízení zaměřená na cyklisty jsou velkým trendem převážně v západních zemích Evropy. Nejrozšířenějším fenoménem jsou ubytovací služby určené cyklistům zejména v Německu, Rakousku, Nizozemí, Itálii, Švýcarsku a Francii. Autorka se zabývala Německou organizací *Bett und Bike*, Rakouským projektem *RADfreundlich* a Nizozemským *Fietsers Welkom!* Jako zdroje informací posloužily webové stránky těchto projektů.

Hlavním cílem bakalářské práce bylo analyzovat celkovou nabídku, vybavení a služby ubytovacích zařízení zaměřených na rodiny s dětmi a cyklisty v České republice. Předmětem analýzy bylo potvrzení či vyvrácení hlavní hypotézy H_1 , která zněla, že certifikovaná ubytovací zařízení mají díky certifikátu konkurenční výhodu oproti ostatním ubytovacím zařízením. Prostředkem výzkumu byla metoda dotazníkového šetření, které probíhalo v rámci ubytovacích zařízení odděleně dle jejich zaměření. Na základě výsledků výzkumu byla hlavní hypotéza v obou případech vyvrácena.

Čtvrtá, tedy závěrečná kapitola předložené práce byla zaměřena na doporučení autorky pro budoucí rozvoj ubytovacích zařízení a návrhy na zlepšení propagace jednotlivých ubytovacích zařízení. Autorka se inspirovala výsledky průzkumu, které byly základem pro tuto kapitolu.

Seznam použitých zdrojů

Literatura

- BERÁNEK, Jaromír. *Moderní řízení hotelového provozu*. 5., zcela přeprac. vyd. Praha: MAG Consulting, 2013. ISBN 978-80-86724-45-4
- ED. BY REBECCA SHEPHERD. *Tourism: principles and practice*. 2ND ED. United States: TRANS-ATLANTIC PUBNS INC (PA), 1998. ISBN 0582312736
- HORNER, Susan a John SWARBROOKE. *Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času: aplikovaný marketing služeb*. Praha: Grada, c2003. Expert (Grada). ISBN 80-247-0202-9
- INDROVÁ, Jarmila, Petr HOUŠKA a Zdenka PETRŮ. *Kvalita ve službách cestovního ruchu*. Praha: Oeconomica, 2011. ISBN 978-80-245-1766-7
- INDROVÁ, Jarmila. *Cestovní ruch: (základy)*. Vyd. 2., přeprac. V Praze: Oeconomica, 2009. ISBN 978-80-245-1569-4
- ORIEŠKA, Ján. *Služby v cestovním ruchu*. V Praze: Idea servis, 2010. ISBN 978-80-85970-68-5
- ZELENKA, Josef a Martina PÁSKOVÁ. *Výkladový slovník cestovního ruchu*. Kompletně přeprac. a dopl. 2. vyd. Praha: Linde, 2012. ISBN 978-80-7201-880-2

Internetové zdroje

- *Baby friendly certificate* [online]. [cit. 2017-03-12]. Dostupné z: <http://www.babyfriendlycertificate.cz/babyfriendly/>
- *Baby-friendly-hotel* [online]. [cit. 2017-03-12]. Dostupné z: <http://baby-friendly-hotel.cz/kontakt/pravidla-pro-zarazeni-do-katalogu/>
- *Bavorsko.eu* [online]. [cit. 2017-03-12]. Dostupné z: <http://www.bavorsko.eu/o-znamce-kinderland>
- *Bayern* [online]. [cit. 2017-03-12]. Dostupné z: <http://www.bayern.by/familienurlaub-in-bayern-kinderland-info>

- *Bett und Bike* [online]. [cit. 2017-03-14]. Dostupné z: <http://www.bettundbike.de/en>
- *Bett und Bike* [online]. [cit. 2017-03-14]. Dostupné z: <http://www.bettundbike.de/en/what-is-bett-bike/adfc-quality-criteria-for-bicycle-friendly-overnight-accommodations>
- *Cestovní ruch pro všechny: Kolektiv autorů Katedry cestovního ruchu VŠE v Praze* [online]. Praha, 2008 [cit. 2017-02-27]. Dostupné z: https://www.mmr.cz/getmedia/4fa1846e-ee0c-40d7-ae2e-a43007314a2e/GetFile14_1.pdf
- *Cyklisté vítáni* [online]. [cit. 2017-03-13]. Dostupné z: <http://www.cyklistevitani.cz/Uvod.aspx>
- *Cyklisté vítáni* [online]. [cit. 2017-03-13]. Dostupné z: <http://www.cyklistevitani.cz/Podminky-certifikace.aspx>
- *Cyklisté vítáni* [online]. [cit. 2017-03-13]. Dostupné z: <http://www.cyklistevitani.cz/Podminky-certifikace/Ubytovaci-zarizeni.aspx>
- *Cyklisté vítáni* [online]. [cit. 2017-03-13]. Dostupné z: <http://www.cyklistevitani.cz/Podminky-certifikace/Kemp.aspx>
- Český statistický úřad. *Kapacita hromadných ubytovacích zařízení v krajích (NUTS III)*. [online]. [cit. 2017-01-14]. Dostupné z: https://www.czso.cz/csu/czso/cru_cr
- *Holland cycling routes* [online]. [cit. 2017-03-15]. Dostupné z: <http://www.hollandcyclingroutes.com/practical/cycle-friendly-places-and-lodging>
- *Hotelstars union* [online]. [cit. 2017-01-11]. Dostupné z: <http://www.hotelstars.cz/co-znamenaji-hotelove-hvezdicky>
- *Hotelstars Union* [online]. [cit. 2017-01-13]. Dostupné z: <http://www.hotelstars.cz/hvezdicky-pro-zakaznika>
- KAZDA, Petr. *Kritéria certifikace Cyklisté vítáni* [online]. [cit. 2017-03-11]. Dostupné z: http://www.cyklistevitani.cz/images/Attachments/Certifikace/1-CV_vyklad-kriterii-pro-ubytovaci-zarizeni.pdf
- *Kinderhotels* [online]. [cit. 2017-03-13]. Dostupné z: <https://www.kinderhotels.com/en/hotels/kinderhotels/austria.html>
- *Kinderhotels* [online]. [cit. 2017-03-13]. Dostupné z: <https://www.kinderhotels.com/en/smiley-quality-hotel.html>
- *Kinderhotels* [online]. [cit. 2017-03-13]. Dostupné z: <https://www.kinderhotels.com/en/hotel-smiley-quality.html>
- *Kinderhotels* [online]. [cit. 2017-03-13]. Dostupné z: <https://www.kinderhotels.com/en/smiley-hotel-qualities.html>

- *Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení České republiky 2015-2020* [online]. 20 s. [cit. 2016-12-27]. Dostupné z: http://www.hotel-stars.cz/resources/files/1.9.2015_metodika.pdf
- *Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení České republiky 2015-2020* [online]. 20 s. [cit. 2016-12-28]. Dostupné z: http://www.hotel-stars.cz/resources/files/1.9.2015_metodika.pdf
- *Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení České republiky 2015-2020* [online]. 20 s. [cit. 2016-12-29]. Dostupné z: http://www.hotel-stars.cz/resources/files/1.9.2015_metodika.pdf
- *Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení České republiky 2015-2020* [online]. 20 s. [cit. 2017-01-11]. Dostupné z: http://www.hotel-stars.cz/resources/files/1.9.2015_metodika.pdf
- PALATKOVÁ, Monika. *Destinační management a vytváření produktů v cestovním ruchu: Prolínání destinací a destinační partnerství* [online]. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, 2006 [cit. 2017-03-13]. Dostupné z: http://www.mmr.cz/getmedia/3869c784-9a21-41d7-aa4e-3ae736eccbe4/GetFile7_3.pdf
- *Weinviertel* [online]. [cit. 2017-03-14]. Dostupné z: <http://www.weinviertel.at/intern-radfreundlich>
- *Weinviertel* [online]. [cit. 2017-03-15]. Dostupné z: <http://www.weinviertel.at/action/download?id={f647cec9-fe35-cd00-915e-0b1599cb4456}>

Seznam tabulek a grafů

Seznam grafů

Obr. 1 – Počet hromadných ubytovacích zařízení v krajích ČR v letech 2012-2015

Obr. 2 – Procentuální rozložení ubytovacích zařízení dle krajů, v nichž se nacházejí

Obr. 3 – Podíly jednotlivých ubytovacích zařízení na kategoriích

Obr. 4 – Procentuální rozložení ubytovacích zařízení dle třídy, do níž spadají

Obr. 5 – Procentuální rozložení ubytovacích zařízení dle kapacity

Obr. 6 – Hodnocení vzrůstu návštěvnosti po udělení Baby friendly certificate

Obr. 7 – Percentuální rozložení ubytovacích zařízení zaměřených na cyklisty v krajích

Obr. 8 – Podíl na třídách ubytovacích zařízení zaměřených na cyklisty

Obr. 9 – Kapacita ubytovacích zařízení zaměřených na cyklisty

Obr. 10 – Nárůst návštěvnosti v jednotlivých ubytovacích zařízeních po udělení certifikátu
Cyklisté vítáni

Obr. 11 – Počet zvolených doplňkových kritérií

Obr. 12 – Nabídka produktových balíčků pro cyklisty

Obr. 13 – Poptávka občanů České republiky versus cizinců po ubytovacích zařízeních
zaměřených na cyklisty

Obr. 14 – Průzkum povědomí o certifikátu Cyklisté vítáni

Obr. 15 – Provoz ubytovacích zařízení zaměřených na cyklisty

Seznam tabulek

Tabulka 1 Přehled požadavků na ubytovací zařízení pro zařazení do katalogu baby-friendly-hotel.cz

Tabulka 2 Přehled služeb poskytovaných certifikovanými zařízeními Kinderland

Tabulka 3 – Podíly na typech pokojů jednotlivých ubytovacích zařízení

Tabulka 4 – Délka trvání certifikace jednotlivých ubytovacích zařízení

Tabulka 5 – Druhy vybavení pokojů jednotlivých ubytovacích zařízení

Tabulka 6 – Vybavení ve stravovací části ubytovacích zařízení

Tabulka 7 – Ostatní vybavení ubytovacích zařízení

Tabulka 8 – Nabídka dětských pokrmů v restaurační části ubytovacího zařízení

Tabulka 9 – Zábavné programy pro děti

Tabulka 10 – Nabídka sportovních aktivit pro děti

Tabulka 11 – Nabídka vzdělávacích kurzů pro děti

Tabulka 12 – Hlídaní dětí v jednotlivých ubytovacích zařízeních

Tabulka 13 – Ostatní služby ubytovacích zařízení pro děti

Tabulka 14 – Nabídka pobytových balíčků pro děti

Tabulka 15 – Nabídka příležitostných pobytů pro děti

Tabulka 16 – Přínosy orientace na dětského zákazníka

Tabulka 17 – Bariéry orientace na dětského zákazníka

Tabulka 18 – Intervaly délky trvání certifikace Cyklisté vítáni

Tabulka 19 – Množství zvolených doplňkových kritérií (více než 3)

Tabulka 20 – Druhy doplňkových kritérií pro certifikaci Cyklisté vítáni

Tabulka 21 – Vybavení ubytovacích zařízení zaměřených na cyklisty

Tabulka 22 – Služby ubytovacích zařízení zaměřených na cyklisty

Tabulka 23 – Kladné aspekty orientace na specifické zákazníky (cyklisty)

Tabulka 24 – Rizikové aspekty při orientaci na specifické zákazníky (cyklisty)

Tabulka 25 – Demografické složení hostů ubytovacích zařízení zaměřených na cyklisty

Seznam příloh

1. Znak oficiální jednotné klasifikace Hotelstars Union
2. Značky certifikátů Baby friendly certificate
3. Logo projektu Baby friendly certificate
4. Schéma certifikačního procesu Baby friendly certificate
5. Označení certifikovaných ubytovacích zařízení Kinderland Bayern
6. Označení ubytovacích zařízení „Die Kinderhotels“
7. Ginas Hotel am Faaker See
8. Logo Cyklisté vítáni
9. Logo Bett und Bike
10. Logo RADfreundlich
11. Značka *Fietsers Welkom!*
12. Kritéria certifikace Baby friendly certificate
13. Dotazník na ubytovací zařízení zaměřená na rodiny s dětmi
14. Dotazník na ubytovací zařízení zaměřená na cyklisty

Přílohy

Příloha č. 1 Znak oficiální jednotné klasifikace Hotelstars Union



Zdroj: <http://www.hotelstars.cz/co-znamenaji-hotelove-hvezdicky>

Příloha č. 2 Značky certifikátů Baby friendly certificate

Obr. 1 – Zlatý certifikát

Obr. 2 – Stříbrný certifikát



Obr. 3 – Bronzový certifikát



Zdroj: <http://www.babyfriendlycertificate.cz/>

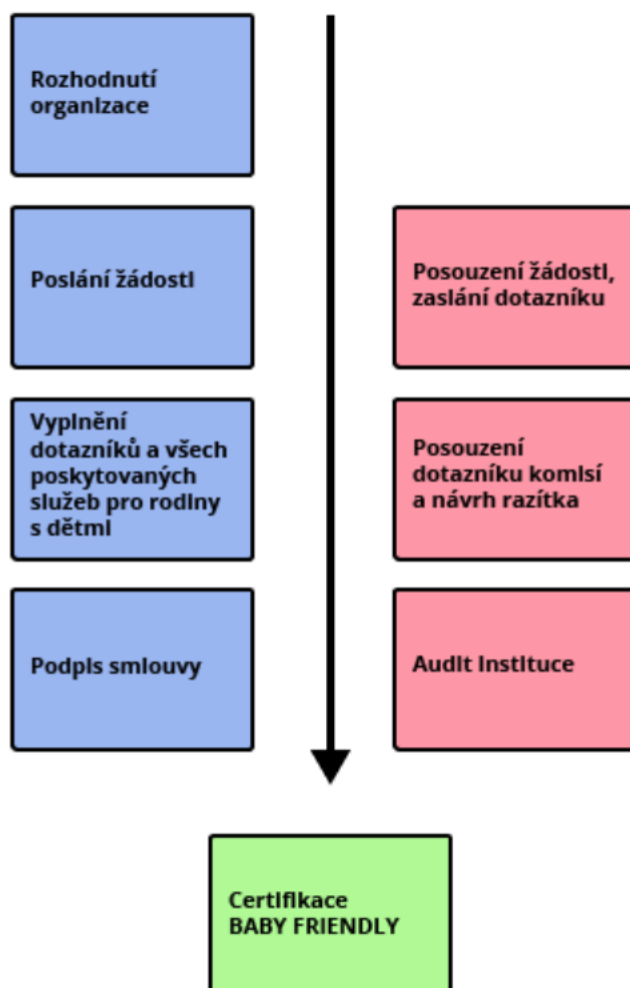
Příloha č. 3 Logo projektu Baby friendly certificate



Zdroj: <http://www.babyfriendlycertificate.cz/>

Příloha č. 4 Schéma certifikačního procesu Baby friendly certificate

Žadatel o certifikaci **BABY FRIENDLY certificate**



Zdroj: <http://www.babyfriendlycertificate.cz/zarazeni/>

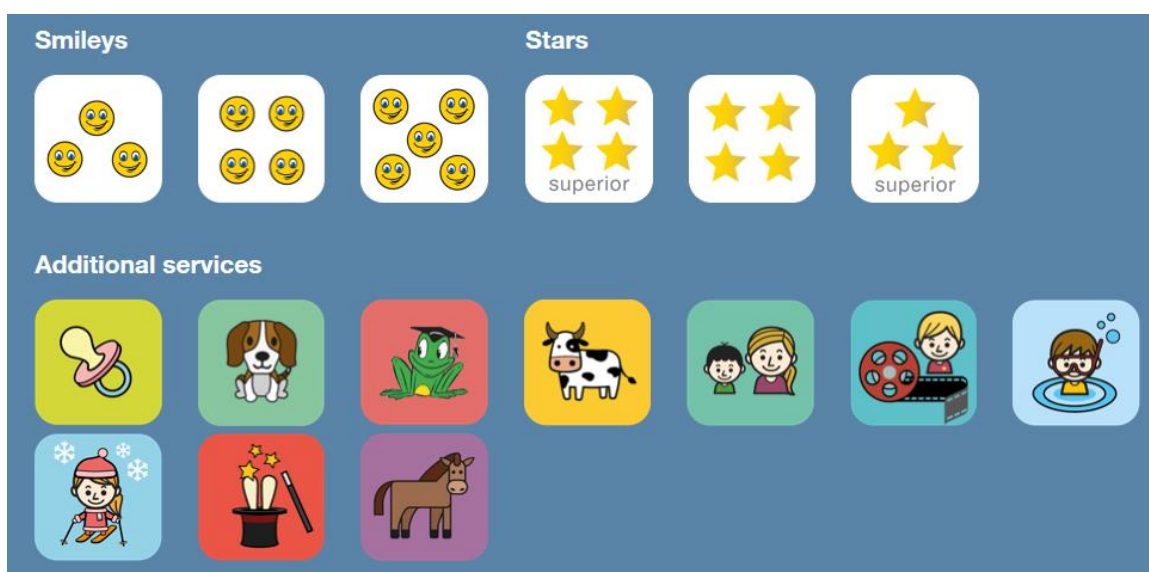
Příloha č. 5 Označení certifikovaných ubytovacích zařízení Kinderland Bayern



Kinderland Bärchen

Zdroj: <http://www.bayern.by/familienurlaub-in-bayern-kinderland-info>

Příloha č. 6 Označení ubytovacích zařízení „Die Kinderhotels“



Zdroj: <https://www.kinderhotels.com/en/hotels/kinderhotels/austria.html>

Příloha č. 7 Ginas Hotel am Faaker See



Zdroj: <https://www.kinderhotels.com/en/hoteldetail/24/ginas-kinderhotel-am-faaker-see.html>

Příloha č. 8 Logo Cyklisté vítáni



Zdroj: http://www.cyklistevitani.cz/images/Grafika/Loga/CV_2008.jpg

Příloha č. 9 Logo Bett und Bike



Zdroj: <http://www.bettundbike.de/en/join-bett-bike/become-a-bett-bike-accommodation>

Příloha č. 10 Logo RADfreundlich



Zdroj: <http://www.weinviertel.at/action/download?id={f647cec9-fe35-cd00-915e-0b1599cb4456}>

Příloha č. 11 Značka *Fietsers Welkom!*



Zdroj: <http://www.hollandcyclingroutes.com/practical/cycle-friendly-places-and-lodging>

Příloha č. 12 Kritéria certifikace Baby friendly certificate

KRITÉRIA - ubytovací zařízení



Obecné informace

Název a sídlo:

Datum:

Hodnotitel:

Hodnocení

Vyplňte X

	ANO	NE	Počet	
Dětská postýlka na pokoji/ mobilní				
Snadný přístup do jednotlivých částí hotelu/bezbariérový				
Dětské peřinky a povlečení				
Možnost ohřevu dětské stravy v pokoji				
Možnost zapůjčení dětské chůvičky				
Možnost zapůjčení her				
Možnost zapůjčení DVD nosičů				
TV				
Wifi				
Možnost zakoupení dětské hygieny				
Možnost zapůjčení dětského nočníku				
Možnost zapůjčení vaničky/umývací podložky				
Stupačka na WC				
Animační program				
Možnost hlídání dětí (za poplatek)				
Bazén – vnitřní				
Bazén - venkovní				
Plavací pomůcky/pleny				
Sauna				
Dětské saunování				

Herna/dětský koutek				
Dětské venkovní hřiště				
Sportovní vyžití				
Možnost zapůjčení kočárku				
Kočárkárna/možnost úschovy kočárku				

Pokračujte na str.2

Hotelová restaurace	ANO	NE	Počet	
Dětská jídelní stolička				
Podsedy				
Dětské menu				
Dětské menu I v BIO kvalitě				
Dětský koutek				
Ryze nekuřácké prostředí				
Venkovní zahrádka				
Venkovní hřiště				
Přebalovací pult				
Dětské toalety				
Možnost oslav pro děti				
Možnost ohřevu donesené dětské stravy (mléko, přesnídávka apod.)				
Dětské nádobí				
Dětský příbor				
Dětské prostírání				
Dětské omalovánky/pastelky				

Ostatní – zde doplňte, co považujete z Vašeho hlediska jako Vaši případnou "baby friendly" specialitu:



spol. iGATE s.r.o.

Hudcova 533/78c, 612 00 Brno a Prosecká 54/77, 190 00 Praha 9 - Prosek

Zdroj: společnost iGATE, s.r.o.

Příloha č. 13 Dotazník na ubytovací zařízení zaměřená na rodiny s dětmi

1. Ve kterém kraji České republiky se Vaše ubytovací zařízení nachází?

- ☐ Hlavní město Praha
- ☐ Středočeský kraj
- ☐ Pardubický kraj
- ☐ Královéhradecký kraj
- ☐ Ústecký kraj
- ☐ Jihočeský kraj
- ☐ Plzeňský kraj
- ☐ Karlovarský kraj
- ☐ Moravskoslezský kraj
- ☐ Olomoucký kraj
- ☐ Jihomoravský kraj
- ☐ Zlínský kraj
- ☐ Liberecký kraj
- ☐ Kraj Vysočina

2. Do které z následující kategorie spadá Vaše ubytovací zařízení?

- ☐ Hotel
- ☐ Penzion
- ☐ Lázeňský/Spa hotel
- ☐ Hotel garni
- ☐ Kemp
- ☐ Jiná kategorie.....

3. Do které z následující třídy spadá Vaše ubytovací zařízení?

- ☐ 3*
- ☐ 4*
- ☐ 5*
- ☐ Jiná

4. Jakou kapacitu má Vaše ubytovací zařízení?

- ☐ 5-20 pokojů
- ☐ 21-100 pokojů
- ☐ 101 pokojů a více
- ☐ Jiná možnost.....

5. Které typy pokojů nabízí Vaše ubytovací zařízení?

- ☐ Dvoulůžkové
- ☐ Apartmány
- ☐ Suite
- ☐ Rodinné pokoje
- ☐ Jiné.....

6. Jak hodnotíte přínos certifikátu Baby – friendly certificate z hlediska návštěvnosti?
- Vysoký nárůst
 - Mírný nárůst
 - Beze změny
 - Jiná odpověď.....
7. Jak dlouho již Vaše ubytovací zařízení disponuje certifikátem Baby friendly certificate?
.....

Následující otázky se týkají vybavení a služeb poskytovaných Vaším ubytovacím zařízením

8. Jaké vybavení pokojů má Vaše ubytovací zařízení?

- ☐ Kolébka
- ☐ Dětská postýlka
- ☐ Dětské lůžkoviny
- ☐ Hračky, omalovánky aj.
- ☐ Rychlovarná konvice
- ☐ Bezbariérový přístup
- ☐ Úložný prostor pro kočárek
- ☐ Dětské záchodové prkénko
- ☐ Vanička
- ☐ Nočník
- ☐ Přebalovací pult
- ☐ Umyvadla přizpůsobená dětem
- ☐ Stupátka
- ☐ Jiné.....

V případě, že Vaše ubytovací zařízení nemá stravovací prostory, vynechte, prosím, otázku č. 10.

9. Ve stravovacích prostorech Vašeho zařízení je hostům k dispozici:

- ☐ Dětská židlička
- ☐ Bryndáky
- ☐ Dětské nádobí
- ☐ Dětský koutek
- ☐ Jiné.....

10. Kterým z následujícího vybavení disponuje Vaše ubytovací zařízení?

- ☐ Vnitřní bazén
- ☐ Venkovní bazén
- ☐ Dětská klubovna
- ☐ Skluzavky, tobogány
- ☐ Venkovní hřiště
- ☐ Vnitřní/kryté hřiště
- ☐ Pískoviště
- ☐ Jiné

Následující otázky se týkají služeb poskytovaných Vaším ubytovacím zařízením.

Pokud se jedná o zařízení bez restaurace, vynechte, prosím, sekci restaurace.

11. V restauraci Vašeho ubytovacího zařízení hostům nabízíte:

- ☐ Nabídka dětského menu
- ☐ Poloviční porce
- ☐ Speciálně ozdobené pokrmy pro děti
- ☐ Obsah dětských pokrmů tvoří především zdravá strava
- ☐ Jiné

12. Z hlediska zábavy Vaše ubytovací zařízení dětem nabízí:

- ☐ Sezónní animační program
- ☐ Celoroční animační program
- ☐ Víkendový animační program
- ☐ Dětský koutek po celý den
- ☐ Dětský koutek pouze v určité hodiny
- ☐ TV kanály pro děti
- ☐ Jiné

13. Z hlediska sportovních aktivit nabízí Vaše ubytovací zařízení dětem:

- ☐ Lekce plavání
- ☐ Půjčování dětských kol
- ☐ Půjčování kol se sedátky pro děti
- ☐ Míčové hry
- ☐ Jiné.....

14. Z hlediska vzdělávání poskytuje Vaše ubytovací zařízení dětem:

- ☐ Výuka cizích jazyků
- ☐ Četba
- ☐ Dětské umělecké kurzy
- ☐ Jiné

15. Z hlediska hlídání je rodičům k dispozici:

- ☐ Celodenní babysitting
- ☐ Chůva na vyžádání
- ☐ Jiné

16. Které z ostatních služeb poskytuje Vaše ubytovací zařízení?

- ☐ Zdravotní služba
- ☐ Úschovna kočárků
- ☐ Prodej hraček apod.
- ☐ Možnost ohřevu dětské stravy
- ☐ Prodej dětského drogistického zboží
- ☐ Jiné

17. Nabízí Vaše ubytovací zařízení pobytové balíčky pro děti v průběhu celého roku?

- ☐ Ano
- ☐ Ne
- ☐ Jiná odpověď.....

18. Které speciální pobyty pořádá Vaše ubytovací zařízení při významných dětských příležitostech?

- ☐ Den dětí
- ☐ Mikulášský pobyt
- ☐ Silvestrovský pobyt
- ☐ Jiné pobyty
- ☐ Pobyty podobného druhu nepořádáme

19. V čem shledáváte největší přínos z hlediska orientace na dětské zákazníky? (vyberte maximálně dvě odpovědi)

- ☐ Relativně vysoké spotřební výdaje rodin s dětmi
- ☐ Spokojené dítě je = spokojený rodič
- ☐ Dítě = budoucí zákazník
- ☐ Loajalita spokojených rodin s dětmi
- ☐ Jiné.....

20. Ve kterých aspektech shledáváte bariéry při orientaci na rodiny s dětmi? (vyberte maximálně dvě odpovědi)

- ☐ Nedostatečné prostory k vybudování dětského vybavení
- ☐ Obava ze zničení vybavení
- ☐ Kapitálová náročnost
- ☐ Nedostatek kvalifikovaného personálu
- ☐ Jiné.....

21. Jaký je název Vašeho ubytovacího zařízení? (nepovinné):

Zdroj: vlastní zpracování

Příloha č. 14 Dotazník na ubytovací zařízení zaměřená na cyklisty

1. Ve kterém kraji se nachází Vaše ubytovací zařízení?
 - ☐ hlavní město Praha
 - ☐ Středočeský kraj
 - ☐ Pardubický kraj
 - ☐ Královéhradecký kraj
 - ☐ Moravskoslezský kraj
 - ☐ Ústecký kraj
 - ☐ Jihočeský kraj
 - ☐ Zlínský kraj
 - ☐ Jihomoravský kraj
 - ☐ Kraj Vysočina
 - ☐ Liberecký kraj
 - ☐ Plzeňský kraj
 - ☐ Karlovarský kraj
 - ☐ Olomoucký kraj

2. Do které z následující kategorie spadá Vaše ubytovací zařízení?
 - ☐ Hotel
 - ☐ Penzion
 - ☐ Kemp
 - ☐ Hotel garni
 - ☐ Lázeňský hotel
 - ☐ Motel
 - ☐ Jiná kategorie

3. Do které z následující třídy spadá Vaše ubytovací zařízení?
 - ☐ 3*
 - ☐ 4*
 - ☐ 5*
 - ☐ Jiná

4. Kapacita Vašeho ubytovacího zařízení je:
 - ☐ 5–20 pokojů
 - ☐ 21–100 pokojů
 - ☐ 101 pokojů a více
 - ☐ Jiná možnost....

5. Jak dlouho je již Vaše ubytovací zařízení certifikováno?
.....

6. Jak velký vnímáte nárůst návštěvnosti po udělení certifikátu?
 - ☐ Vysoký nárůst
 - ☐ Mírný nárůst
 - ☐ Beze změny

7. Kolik doplňkových kritérií pro certifikaci Cyklisté vítání jste si zvolili?
- ☐ 3
 - ☐ Více než 3, počet:

V případě, že Vaše ubytovací zařízení spadá do kategorie kemp, pokračujte, prosím, k otázce č. 10.

8. Která doplňková kritéria pro ubytovací zařízení k certifikaci Cyklisté vítání jste si zvolili?

- ☐ Přeprava zavazadel pro cyklisty
- ☐ Poskytnutí základních náhradních dílů pro kola
- ☐ Možnost zakoupení obědových balíčků
- ☐ Půjčování kvalitních kol
- ☐ Přístup na internet
- ☐ Prodej cyklistických map
- ☐ Možnost dobíjení elektrokol
- ☐ Nabídka jednodenních výletů na kole
- ☐ Rezervační servis dalšího ubytování poskytujícího služby cyklistům
- ☐ Seznam možností ubytování pro cyklisty v regionu

9. Pro kategorii kemp: Která z následujících doplňkových kritérií k certifikaci Cyklisté vítání jste si zvolili?

- ☐ Zajištění přepravy zavazadel pro cyklisty
- ☐ Umožnění vaření na zařízení kempu
- ☐ Poskytnutí možnosti sezení u stolků u stanové zóny
- ☐ Možnost nákupu nejnütnějších potravin
- ☐ Osvětlení přístupových cest ve stanové zóně
- ☐ Poskytnutí náhradních dílů pro kola
- ☐ Prodej cyklistických map okolí
- ☐ Možnost dobíjení elektrokol
- ☐ Cizojazyčné informační materiály
- ☐ Nabídka jednodenních výletů na kole
- ☐ Přístup na internet
- ☐ Pronájem chat, bungalovů aj.
- ☐ Rezervační servis dalšího ubytování poskytujícího služby cyklistům
- ☐ Seznam možností ubytování pro cyklisty v regionu

10. Kterým z následujícího vybavení disponuje Vaše ubytovací zařízení?

- ☐ Uzamykatelná místnost pro úschovu kol
- ☐ Uzamykatelné boxy pro kola
- ☐ Lékárnička
- ☐ Možnost umytí kola
- ☐ Nářadí pro drobné opravy kol
- ☐ Jiné.....

11. Které z následujících služeb poskytuje Vaše ubytovací zařízení cyklistům?

- ☐ Možnost vyprání výstroje
- ☐ Nabídka vydatných snídaní
- ☐ Ubytování na jednu noc
- ☐ Prodej doplňkové stravy vhodné pro cyklisty (např. proteinové tyčinky, energetické nápoje aj.)
- ☐ Možnost vedení trasy kvalifikovaným trenérem
- ☐ Jiné.....

12. V čem shledáváte největší přínosy z hlediska orientace na specifický segment cyklistů? (vyberte maximálně dvě nejdůležitější odpovědi)

- ☐ Relativně vysoké spotřební výdaje cyklistů
- ☐ Spokojení cyklisté jsou loajálními zákazníky
- ☐ Dobrá propagace zařízení
- ☐ Stále se zvyšující poptávka ze strany cyklistů
- ☐ Jiné

13. V čem naopak shledáváte největší bariéry z hlediska orientace na specifický segment cyklistů? (vyberte maximálně dvě nejdůležitější odpovědi)

- ☐ Sezónnost
- ☐ Náročnost vybavení a služeb poskytovaných cyklistům
- ☐ Kapitálová náročnost
- ☐ Nedostatek kvalifikovaného personálu
- ☐ Příliš vysoké nároky cyklistů
- ☐ Jiné

14. Nabízí Vaše ubytovací zařízení produktové balíčky pro cyklisty?

- ☐ Ano (jaké):
- ☐ Ne

15. Jaká je skladba Vašich hostů z demografického hlediska? (vyberte maximálně dvě odpovědi):

- ☐ Aktivní jedinci
- ☐ Páry
- ☐ Rodiny s dětmi
- ☐ Skupiny dospělých
- ☐ Dětské skupinové zájezdy (např. sportovní soustředění apod.)
- ☐ Jiná

16. Shledáváte se s větší poptávkou ze strany cizinců než občanů ČR?

- ☐ Ano
- ☐ Ne
- ☐ Poptávka je z tohoto hlediska vyvážená

17. Máte pocit, že hosté mají v dnešní době o certifikátu Cyklisté vítání velké povědomí?

- ☐ Ano
- ☐ Ne

18. Vaše ubytovací zařízení je v provozu:

- ☐ Celoročně
- ☐ Pouze v cyklistické sezóně
- ☐ Jiné možnost.....

19. Název Vašeho ubytovacího zařízení (nepovinné):

Zdroj: vlastní zpracování