



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**

OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Přednáška 2
**Standardizace služeb
hotelnictví,
charakteristika a
fungování hotelových
skupin/řetězců**

Ing. Patrik Kajzar, Ph.D.

kancelář č. d. VB127

e-mail: kajzar@opf.slu.cz

Vymezení základních pojmů



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

- ✓ **Kvalita** je v současné ekonomické teorii všeobecně definována jako schopnost produktu / služby uspokojovat potřeby a očekávání zákazníka.
 - ✓ Takto chápaná kvalita se celosvětově stala nástrojem konkurenceschopnosti a úspěchu na trhu.
 - ✓ Pojmy „standard“ a „standardizace“ jsou chápány jako pojmy obecné stanovující požadavky na poskytované služby a vybavení.
 - ✓ „Norma“ je směrnice či pravidlo, které je nutné dodržovat, jeho dodržování je závazné.
 - ✓ Pro označení minimálních požadavků jednotlivých tříd ubytovacích zařízení je používáno označení „klasifikace“.
 - ✓ „Kategorizace“ označuje proces, kdy dochází k dělení ubytovacích zařízení do jednotlivých kategorií (hotel, penzion apod.).
 - ✓ „Certifikace“ označuje proces udělení Certifikátu a Klasifikačního znaku dle Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení České republiky kategorie hotel, hotel garni, penzion, motel a hotel.
-

Vymezení základních pojmů



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

- ✓ „Hotelová skupina“ představuje určitý počet hotelů vzájemně spojených právně – organizačními vztahy, neboli vlastnicky.
 - ✓ „Hotelový řetězec“ představuje hotely, které jsou vzájemně spojeny společnou značkou. Vazba k řetězci je dána využitím licenčního práva k nehmotným statkům. Řetězec představuje provozovny stejného standardu vybavení a rozsahu poskytovaných služeb.
-

Standardizace služeb hotelnictví



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

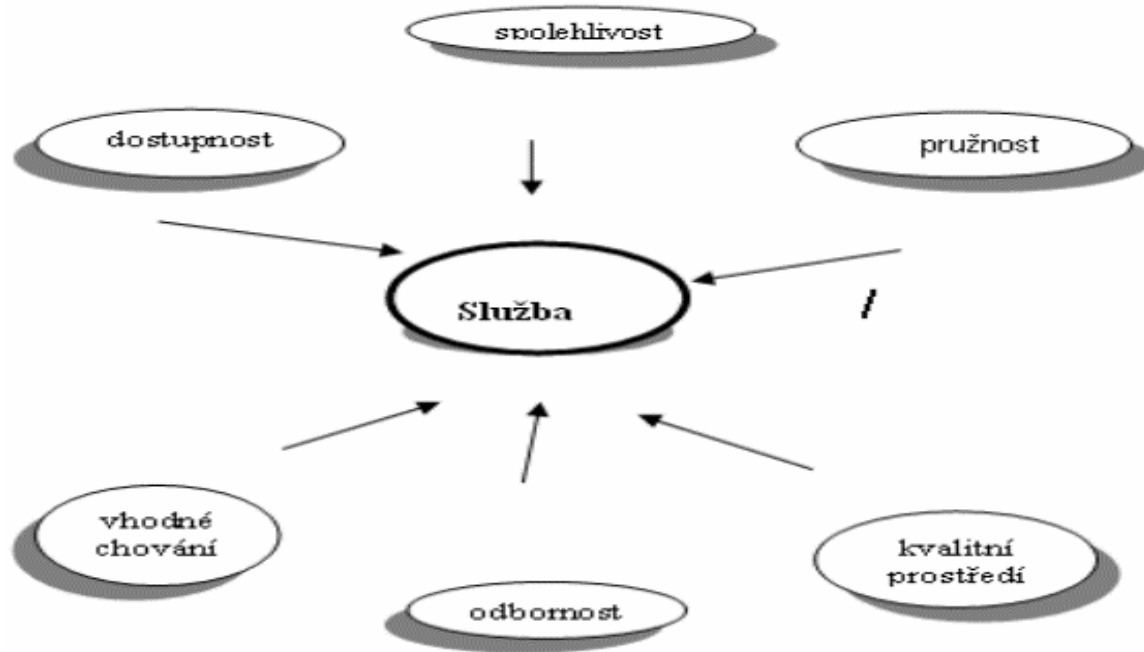
- ✓ Kvalita poskytovaných služeb v cestovním ruchu vytváří vhodné prostředí pro jeho další rozvoj. Investování do kvality je důležité a záslužné, i když tato snaha není automaticky odměněna růstem v počtech návštěvníků.
 - ✓ Ale logicky ty oblasti a společnosti, které investují do zlepšování kvality, jsou též zainteresovány na přínosech z této činnosti.
 - ✓ Naplnění tohoto cíle však vyžaduje komunikaci s potencionálními návštěvníky.
 - ✓ Pojem kvalita je snad tak starý, jako lidské filosofické poznání.
-

Standardizace služeb hotelnictví



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Obrázek 1: Požadavky zákazníků na kvalitní službu



Zdroj: MMR ČR, 2006.

Standardizace služeb hotelnictví



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

- ✓ Kvalita služeb hovoří o „kvalitě procesu“ či o „kvalitě zdrojů, anebo o kvalitě systému managementu“, který zahrnuje plánování, motivování, kontrolování, organizování, komunikování a vedení lidí.
 - ✓ Samozřejmě se při vytváření kvalitní služby nesmí zapomínat na požadavky dané právními předpisy či závaznými normami.
 - ✓ World Tourism Organization (UNWTO), jako zastřešující mezinárodní organizace cestovního ruchu, uvedla, že kvalita v cestovním ruchu představuje “uspokojení všech legitimních požadavků a očekávání klienta v rámci akceptované ceny, zahrnující určující kvalitativní faktory jako je bezpečnost, hygiena, dosažitelnost služeb cestovního ruchu, harmonie s lidským a přírodním prostředím”.
-

- ✓ Z uvedené definice kvality v cestovním ruchu vyplývá následující (Houška, 2007, s. 21):
- nesmí obsahovat žádná negativa pro klienta. Jinými slovy - co bylo slíbeno, musí být splněno,
 - dosažení určité kvality není spojeno s dalšími výlohami. Dobře stanovená úroveň ceny nemůže kalkulovat s jejím dalším neopodstatněným růstem,
 - ačkoliv vysoká úroveň služeb je vítána, služby nebo produkt, jež je nabízen v určité dané ceně, nemůže značně převyšovat klientovo očekávání,
 - kvality může být dosaženo u každého podnikatelského subjektu zabývajícího se cestovním ruchem bez zřetele na jeho postavení nebo kategorii, exklusivnost, úroveň luxusu atd.,
 - kvality v cestovním ruchu nemůže být dosaženo izolovaně od lidského a přírodního prostředí,
 - kvalita v cestovním ruchu podněcuje opakovaně návštěvníky a turisty zabezpečovat udržitelnost produktů cestovního ruchu.
-

Standardizace služeb hotelnictví



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

- ✓ Kvalita služeb v oblasti hotelnictví přímo determinuje ekonomický úspěch a konkurenceschopnost celého oboru a jeho jednotlivých podnikatelských subjektů.
 - ✓ Přístupy ke kvalitě v oblasti hotelnictví tedy musí být založeny na respektování základních principů a atributů moderních manažerských systémů.
 - ✓ Neméně důležitou roli ve vnímání kvality zařízení hrají zaměstnanci a jejich služby, které zákazníkům poskytují.
 - ✓ Ti v očích koncových spotřebitelů reprezentují hlavní ukazatel kvality.
 - ✓ Důležité je, aby své povinnosti plnili včas, přesně a v jednání se zákazníkem jednali vždy slušně a efektivně.
 - ✓ V konečné fázi je zákazník ochoten odhlédnout od některých materiálních nedostatků v zařízení, případně možných poruch, nicméně nikdy není ochotný odpustit nepříjemné a přezíravé chování personálu, který mu není ochoten pomoci v řešení jeho problému.
-

- ✓ Normy mohou být aplikovány v průmyslu cestovního ruchu řadou cest. V úvahu však přicházejí tři kategorie norem (Houška a kol., 2007):
- Normy systémů řízení – Jedná se o kategorii norem aplikovaných v rámci služeb cestovního ruchu: Řadíme sem normy systémů řízení, resp. systémy managementu řízení, jako např. ISO 9000.
 - Normy pro jednotlivé služby – Jde o kategorie norem, které jsou obdobou běžných technických norem, jež vyžadují určitou formu usměrnění. Jedná se např. o klasifikace ubytovacích zařízení, které jsou realizovány závaznou nebo doporučenou formou.
 - Normy pro výkon zaměstnání – Normy pro výkon zaměstnání a certifikační systém pro poskytovatele služeb jsou poslední uvažovanou kategorií. Příkladem pro tento typ norem jsou certifikační programy pro kanadský průmysl cestovního ruchu vytvořený Kanadskou radou pro lidské zdroje v cestovním ruchu.
-

- ✓ Standardizace znamená uplatňování mezinárodních, případně národních standardů v oblasti cestovního ruchu, resp. hotelnictví. V hotelnictví se můžeme konkrétně setkat s mezinárodními standardy kvality služeb, mezi které patří např.:
- ✓ **1) TQM (Total Quality Management)** vychází z Japonského pojetí řízení kvality, aplikovaného v 50. letech minulého století, založené na vysoké kvalitě výrobku, která byla zajištěna ve všech momentech výrobního procesu – od kontroly kvality, přes regulaci výroby, až k uplatnění řízení všech činností podniku, které na kvalitu měly vliv.
- ✓ Od zjištění požadavků zákazníka, přes návrh, vývoj, nákup, výrobu, skladování, prodej, dopravu, instalaci, až po zpětnou vazbu v podobě spokojenosti zákazníka.
- ✓ TQM (Total Quality Management) je velmi komplexní metoda řízení, která klade důraz na řízení kvality ve všech dimenzích života organizace.
 - Total – jde o úplné zapojení všech pracovníků organizace,
 - Quality – jde o pojetí principů kvality v celé organizaci,
 - Management – principy se prolínají všemi úrovněmi řízení i všemi manažerskými funkcemi.

Standardizace služeb hotelnictví



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

- ✓ EFQM Excellence Model byl představen v roce 1991 jako rámec pro sebehodnocení organizací a účast v Evropské ceně za jakost, která byla poprvé udělena v roce 1992. Umožňuje komplexní posouzení procesů a činností organizace prostřednictvím 9 hlavních kritérií, která jsou dále členěna na řadu dílčích kritérií.
 - ✓ Samotný model EFQM nabízí:
 - komplexní zvýšení kvality produktů a služeb – zlepšení spokojenosti zákazníků společnosti – zajištění pozitivních referencí, zajištění stálých zákazníků – zvýšení tržeb,
 - získání schopnosti efektivně analyzovat výkonnost společnosti,
 - zajištění systemizace řízení dle kategorií oblastí řízení a z toho plynoucí zvýšení efektivnosti řízení procesů,
 - získání schopnosti porovnávat jednotlivá střediska ve společnosti mezi sebou (hotely, restaurace, catering, závodní stravování apod.),
 - získání schopnosti průběžné identifikace silných a slabých stránek a na základě tohoto určit zlepšování procesů řízení ve společnosti, atd.
-

Standardizace služeb hotelnictví



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

- ✓ 2) ISO (International Organization for Standardization) - je mezinárodní organizace zabývající se tvorbou norem. Národním zástupcem v ISO za Českou republiku byl do roku 2008 Český normalizační institut.
- ✓ V současné době zajišťuje tuto činnost Úřad pro technickou normalizaci, metrologii a státní zkušebnictví. Normy ISO 9000 patří k nejvíce známým a úspěšným standardům a staly se respektovanou mezinárodní referencí pro požadavky trhu na kvalitu.
- ✓ Jádrem souboru **norem tvoří čtyři mezinárodní standardy**, které poskytují návod k vypracování a uplatnění systému řízení kvality. Ty nejsou specifické pro žádný druh produktů a dají se uplatnit ve všech oborech výroby a služeb.
 - Norma ISO 9001:2008 byla nahrazena ČSN ISO 45001:2018 –specifikuje požadavky na systém managementu bezpečnosti a ochrany zdraví při práci (BOZP) a poskytuje návod k jeho používání, který umožňuje organizacím zajišťovat bezpečná a zdravá pracoviště, zabránit pracovním úrazům a poškození zdraví a také aktivně zlepšovat výkonnost v oblasti BOZP. Je použitelný v každé organizaci, která hodlá vytvořit, zavést a udržovat systém managementu BOZP...

- Norma ISO 9001:2015 byla vytvářena s cílem reagovat na změnu prostředí a reflektovat zkušenosti z dlouholeté aplikace stávající verze.
 - Norma požaduje větší propojenost obecného managementu firmy a systému řízení kvality. Což bude znamenat vyšší zapojení top managementu do tvorby politiky a cílů a zejména odstranění formálních procedur udržovaných pouze z důvodu certifikace.
 - ISO 9004:2009 rozšiřuje cíle ve vztahu ke spokojenosti zákazníka a kvalitě produktu
 - o cíle zahrnující spokojenost všech zainteresovaných stran. Za zainteresované strany považuje vlastníky, zaměstnance, společnost a i okolní prostředí včetně prostředí přírodního.
 - Modely ISO 9001 a ISO 9004 vytvářejí metodický a manažerský základ pro implementaci dalších standardů, a to:
 - Environmentální management - ISO 14000,
 - OHSAS 18001 / ISO 45001 - Systém managementu bezpečnosti a ochrany zdraví při práci
 - Management společenské odpovědnosti - SA 8000 atd.
-



- ✓ 3) Asociace hotelů a restaurací České republiky (AHR ČR) na základě Usnesení vlády ze dne 17. 7. 1999 č. 717 a za podpory Ministerstva pro místní rozvoj ČR a České centrály cestovního ruchu – CzechTourism sestavila „**Oficiální jednotnou klasifikaci ubytovacích zařízení České republiky kategorie hotel, hotel garni, penzion, motel a hotel**“ pro období let 2015–2020.
 - ✓ Klasifikace je založena na dobrovolnosti. Asociace hotelů a restaurací ČR je od roku 1993 členem evropské konfederace HOTREC zastřešující hotely a restaurace na úrovni Evropské Unie.
 - ✓ Klasifikační systémy jednotlivých zemí směřují k postupné harmonizaci, členové HOTREC přijali dokument 21 kritérií sjednocující tyto evropské klasifikační systémy.
 - ✓ AHR ČR na základě aktivit, které vyvíjí v oblasti budování systému klasifikace v České republice, přijala v roce 2010 nabídku na rozšíření národní klasifikace na mezinárodní úroveň.
-

Standardizace služeb hotelnictví



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

- ✓ Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení České republiky se stala součástí evropského systému Hotelstars Union, který v současné době sjednocuje klasifikační kritéria v rámci ČR, Německa, Rakouska, Maďarska, Švýcarska, Švédska, Nizozemí, Lucemburska, Litvy, Lotyšska, Estonska, Malty, Belgie, Dánska, Řecka, Slovinsko a Lichtenštejnska.
 - ✓ Vstup dalších zemí je již v jednání (vážný zájem má Itálie, Irsko, Island nebo např. Polsko).
 - ✓ Hotelstars Union zaručuje stejné parametry kvality ubytovacích služeb v tomto významném regionu. Od 1. 1. 2016 je certifikace udělována na 5 let (místo předchozích 3).
 - ✓ Certifikát a Klasifikační znaky vydává Klasifikační komise, a to pouze ubytovacím zařízením, která jsou jako taková řádně zkolaudovaná.
 - ✓ Certifikát i Klasifikační znak se nestává majetkem žadatele, ale je pronajat žadateli po dobu platnosti jeho udělení.
-

Standardizace služeb hotelnictví



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

- ✓ Společná hotelová klasifikace se opírá o celkem 270 jednotlivých kritérií. Pro dosažení požadovaného počtu bodů je nutné splnit kombinaci minimálních kritérií v každé z kategorií a dále kritéria volitelná.
 - ✓ Tato kritéria byla zpracována na základě reprezentativních průzkumů mínění hostů, a jako taková splňují očekávání a požadavky hostů.
 - ✓ V tomto duchu katalog kritérií rovněž klade důraz na oblasti řízení kvality, wellness, konektivity a pohodlí při spánku - <https://www.hotelstars.eu/cs/czech-republic/kriteria/>
 - ✓ Klasifikace HOTEL STARS UNION v České republice dělí zařízení do 5 tříd:
 - ✓ * Tourist ** Economy *** Standard **** First Class ***** Luxury
-

✓ Definice kategorií ubytovacích zařízení:

- **Hotel** - ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty vybavené pro poskytování přechodného ubytování a služeb s tím spojených (zejména stravovací), člení se do pěti tříd.
- **Hotel garni** - ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty vybavené pro poskytování přechodného ubytování a má vybavení jen pro omezený rozsah stravování (nejméně snídaně), člení se do čtyř tříd.
- **Motel** - ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty poskytující přechodné ubytování a služby s tím spojené zejména pro motoristy, člení se do čtyř tříd, zařízení se nachází v blízkosti pozemních komunikací s možností parkování, recepce a restaurace může být mimo ubytovací část.
- **Depandance** je vedlejší budova ubytovacího zařízení bez vlastní recepce, organizačně související s hlavním ubytovacím zařízením, které pro depandance zajišťuje plný rozsah služeb odpovídající příslušné kategorii a třídě a není vzdáleno více než 500 m. Depandance nemůže mít vyšší kategorii než příslušná hlavní budova.
- Ostatní ubytovací zařízení: **kemp (tábořiště), chatová osada, turistická ubytovna.**

- ✓ 4) Dalším mezinárodním systémem kvality využívaným v hotelnictví, který se věnuje oblasti bezpečnosti potravin, je Systém stanovení kritických kontrolních bodů („Hazard Analysis and Critical Control Points - HACCP“). Systém HACCP byl vyvinut pro Americký úřad pro kosmonautiku (NASA) v počátku letů do vesmíru.
- ✓ Na základě tohoto systému se vyráběly bezpečné potraviny pro kosmonauty.
- ✓ V následujících letech se HACCP rozšířil do některých zpracovatelských potravinářských podniků a v roce 1985 ho Mezinárodní komise pro mikrobiologické specifikace potravin (ICMSF) doporučila pro kontrolu mikrobiologických rizik v potravinářském průmyslu.
- ✓ Mezi přínosy certifikace systému kritických bodů patří např.:
 - plnění požadavků nejnáročnějších zákazníků (obchodních řetězců a nadnárodních společností),
 - prokázání plnění požadavků HACCP nad rámec minimálních požadavků daných národní legislativou,
 - garance stálosti výrobního procesu a tím i stabilní a vysoká kvalita poskytovaných služeb a produktů zákazníkům, apod.

Charakteristika a fungování hotelových skupin/řetězců



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

- ✓ Proces globalizace je nyní stále více rozšířený a snad neexistuje žádné odvětví, kterého by se to nedotklo.
 - ✓ Fenomén konsolidace ovlivňuje cestovní ruch s neobvyklou rychlostí. V současné době sledujeme takové procesy jako např. fúze, akvizice nebo převzetí kontroly, tvorba strategických aliancí nebo korporace.
 - ✓ Samozřejmě, globalizace zasáhla i hotelnictví. Myšlenka vytvoření globální aliance je aktivně podporována v USA od poloviny 80. let minulého století.
 - ✓ **Hotelovým řetězcem** se rozumí „hotely vzájemně propojené různou formou spolupráce, typem poskytovaných služeb a vlastnických vztahů, které mají typický výcvik zaměstnanců, propagace, vybavení hotelů, společný informačně-rezervační systém, marketing atd.“
-

Charakteristika a fungování hotelových skupin/řetězců



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

- ✓ Skládá se z portfolia hotelů, provozovaných pod jednou značkou. Hlavními společnými rysy hotelových řetězců jsou: (Pásková a Zelenka, 2002)
 - Použití jediné značky pro všechny hotely umožňuje snadné rozlišení mezi jinými značkami.
 - Podobný design a úroveň služeb.
 - Stejný marketingový plán a strategie naplňování marketingových cílů pro všechny hotely, snaha dosáhnout stejné kvality služeb všech objektů v řetězci. Tyto příznaky jsou vnitřní podstatou značky a díky nim si zákazník tvoří všeobecnou představu o značce.
 - Dál je to specifický systém fungování hotelových řetězců, jeho vnitřních organizačních složek.
-

Charakteristika a fungování hotelových skupin/řetězců



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

- ✓ **Hotelová značka** je slib, o to závažnější v případě globálních značek. Jedná se především o označení kvality produktu nebo destinace.
 - ✓ Značka hodnotí kvalitu a dává záruku, zároveň značky umožňují snazší komunikaci s klienty, protože šetří čas strávený hledáním, orientací a vyhodnocováním kvality.
 - ✓ Základními přínosy hotelové značky jsou:
 - garance standardu kvality (globální důvěryhodnost),
 - růst image a povědomí o hotelu (globální zviditelnění),
 - rezervační systém, růst obsazenosti i dosažené prodejní ceny (globální spolehlivost a ochrana transakcí),
 - přímý vliv na hodnotu hotelu,
 - vliv na kredibilitu (důvěryhodnost) projektů rekonstrukcí a výstavby hotelů financovaných bankami.
-

Charakteristika a fungování hotelových skupin/řetězců



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

- ✓ Když se mluví o hotelových řetězcích často je používán i jiný pojem – **hotelové skupiny** (angl. hotel groups).
- ✓ Je to taková organizační složka, kde několik jednotlivých hotelů nebo hotelových řetězců vystupuje pod jednotným názvem a jsou provozovány v rámci této hotelové skupiny.
- ✓ Do roku 1990 byly hotely na území České republiky sloužící především zahraničnímu cestovnímu ruchu provozovány podnikem Interhotely, který patřil pod generální ředitelství Čedok a ten byl přímo řízen ministerstvem obchodu.
- ✓ Po tomto roce se hotely osamostatňovaly a postupně se objevilo několik hotelových řetězců.
- ✓ První proniknutí mezinárodní hotelové společnosti na ještě uzavřený československý trh cestovního ruchu bylo realizováno v roce 1967. Mezi GŘ Čedok se sídlem v Praze a společností International Hotels Corporation s hlavním sídlem a registrovanou kanceláří v New Yorku, byla uzavřena franchisingová smlouva pro nový hotel v centru Prahy.
- ✓ Vlastní otevření IHC Praha se uskutečnilo v roce 1974. V březnu 1993 byl otevřen v Brně hotel Holiday Inn Brno.

Charakteristika a fungování hotelových skupin/řetězců



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

- ✓ V současné době je v České republice zastoupeno mnoho významných globálních hotelových společností. Jednou z nich je např.: CPI Hotels, a. s., která je s portfoliem 28 hotelů o celkové kapacitě převyšující 8 000 lůžek a 10 800 konferenčních míst jednou z největších hotelových skupin v České republice.
 - ✓ Mezi další hotelové řetězce působící v ČR řadíme ACCOR, Choice, InterContinental, Best Western atd.
 - ✓ Společnost OREA HOTELS s.r.o. provozuje největší český hotelový řetězec OREA HOTELS. V současné době jej tvoří více než 15 hotelů po celé České republice v těch nejatraktivnějších lokalitách. OREA HOTELS představuje téměř 6 000 připravených, komfortních hotelových lůžek.
 - ✓ V rámci jednoho hotelového řetězce mohou působit i různé kategorie hotelů. Existují jak spojení evropských středních cenových kategorií, např. Formule 1, Etap, Premier Class a jiné, tak i prvotřídních hotelů, jako Sheraton, Forte, Le Meridien a mnoho dalších.
-

Charakteristika a fungování hotelových skupin/řetězců



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

- ✓ Mezi světové hotelové řetězce můžeme zařadit: IHG – InterContinental Hotels Group, Wyndham Hotel Group, Hilton Worldwide, ACCORHOTELS Worldwide, Best Western apod.
 - ✓ V dubnu 2016 Akcionáři společností Marriott International a Starwood Hotels & Resorts Worldwide schválili plán na spojení podniků.
 - ✓ Vzniká tak nej-větší hotelový řetězec na světě. Starwood provozuje zhruba 1 270 ubytovacích zařízení ve 100 zemích světa, zejména pod značkami Sheraton a Westin.
 - ✓ Spojením firem Marriott a Starwood tak vznikl největší hotelový řetězec světa s více než 5 500 hotely ve více než 100 zemích světa, včetně České republiky.
-

Charakteristika a fungování hotelových skupin/řetězců



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

- ✓ **Mezi výhody řetězcových hotelů** patří např.: využívání společných rezervačních systémů, společná propagace, průzkumy trhu a jiné marketingové aktivity, konkurenční výhody, možnosti společného investování a úvěrování, množstevní výhody při výběru společných dodavatelů, zavádění metod řízení a kvality služeb, používání loga a značky, ekonomické analýzy vedoucí k efektivnímu provozu.
 - ✓ Naopak **mezi nevýhody** můžeme zařadit: ztrátu určité samostatnosti v rozhodování, plnění direktiv a standardů daných řetězcem, plnění finančních závazků – platby za služby, členství, příspěvky do společných fondů, za rezervace, franchising apod..
-

Charakteristika a fungování hotelových skupin/řetězců



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

- ✓ Hotelové řetězce mohou fungovat na několika systémech.
- ✓ **Integrovaný řetězec** je složený z hotelů, z nichž některé jsou přímo jeho vlastnictvím, ale tento systém lze kombinovat různými formami:
 - **franchisová smlouva** - tento systém je založený na prodeji práva používat obchodní jméno, design nebo značku. V současné době je jedním z nejvýznamnějších a nejdynamičtěji se rozvíjejících způsobů rozšiřování a růstu hotelových podniků.
 - o Franchisu můžeme definovat jako licenci (právo, opravňující franchisanta k provozování odbytové koncepce franchisora vlastním jménem na vlastní účet.
 - o Evropská franchisingová federace, resp. Česká asociace franchisingu, definuje franchising jako odbytový systém, jehož prostřednictvím se uvádí na trh zboží nebo služby nebo technologie. Franchisor zaručuje svým franchisantům právo a zároveň jim ukládá povinnost provozovat obchodní činnost v souladu s jeho koncepcí. Patří do něho obchodní jméno, ochranná známka, design, značka, speciální vybavení, zařízení, atd.

Charakteristika a fungování hotelových skupin/řetězců



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

- ✓ Jednotlivé hotely mají možnost se připojit k hotelovému řetězci a ponechat si při tom svoji právní subjektivitu, skloubit rodinný charakter provozu s výhodami globálního řetězcového systému.
- ✓ Podmínkou je nabídka kvalitního produktu a poskytování kvalitních služeb ve všech provozovnách řetěze, např. Choice Hotels International, Sun Hotels, Ibis, Holiday Inn, InterContinental.
 - **Smlouva o řízení** (Management contract) je formou nejenom oblíbenou a často využívanou, ale mnoho příkladů dokazuje, že se jedná o metodu ve svém důsledku neefektivnější. Z formální stránky je management contract smluvním vztahem, kdy si majitel (či jinak oprávněný subjekt) za smluvně stanovených podmínek najme manažerskou společnost za účelem řízení hotelu.
 - ✓ vlastník nemovitosti pověřuje provozovatele, aby vykonával určitou dobu za úhradu svoje služby a převzal plnou zodpovědnost za vedení provozu všech zařízení.

Charakteristika a fungování hotelových skupin/řetězců



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

- **Rezervační systém.** Hotel nebo hotely, které za (zpravidla) roční členský poplatek využívají výhod celosvětového rezervačního systému. Kromě členského poplatku hra-dí určitou částku za každou rezervaci. Nemohou využívat žádné obchodní jméno, pouze mohou uvádět své členství v propagačních materiálech, např: Top International Hotels, Key System, Utell.
- **Rezervační a marketingový systém, síť.** Hotel nebo hotely, kterým členství v určité skupině hotelů přináší kromě možnosti využívání známého obchodního jména a celo-světového rezervačního systému také další služby mateřské společnosti. Takovými službami se rozumí zejména marketingové aktivity (společné direktoráře atp.).
- **Vlastnictví jednotlivých objektů** (sama společnost je vlastníkem). Dobrovolný hotelový řetězec - vzniká tehdy, domluví-li se několik nezávislých hotelů s úmyslem společného podnikání na akcích, které by si jako samostatné jednotky nemohly nikdy do-volit (hotelové prospekty, katalogy, průvodci, rezervační systém). Tyto hotely jsou často nazývány jako volně sdružené hotely (angl. independents).

Charakteristika a fungování hotelových skupin/řetězců



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

- ✓ Jiným způsobem jak proniknout na zahraniční trh je tzv. **Strategická aliance**.
 - ✓ Dochází tak k pronikání na zahraniční trhy prostřednictvím propojení kapitálu se zahraničním partnerem - cestovní kanceláři.
 - ✓ Cílem je spojit zdroje, znalosti a přístup na trh.
-

Shrnutí přednášky



SLEZSKÁ
UNIVERZITA
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

- ✓ Kvalita poskytovaných služeb v cestovním ruchu vytváří vhodné prostředí pro jeho další rozvoj.
 - ✓ Investování do kvality je důležité a záslužné, i když tato snaha není automaticky odměněna růstem v počtech návštěvníků. Pojem kvalita je snad tak starý jako lidské filosofické poznání.
 - ✓ Standardizace znamená uplatňování mezinárodních, případně národních standardů v oblasti cestovního ruchu, resp. hotelnictví.
 - ✓ V hotelnictví se můžeme konkrétně setkat s mezinárodními standardy kvality služeb, mezi které patří např.: TQM, EFQM, ISO normy, Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení České republiky kategorie hotel, hotel garni, penzion, motel a hotel, Systém stanovení kritických kontrolních bodů (HACCP) apod.
-

Shrnutí přednášky



- ✓ Globalizace zasáhla i oblast hotelnictví.
 - ✓ Hotelové řetězce podporují rozvoj nových služeb v pohostinství, přispívají k šíření a zlepšení úrovně servisu a tlačí na zlepšení standardů provozu hotelu.
 - ✓ Hotelová seskupení vytvářejí určitou představu o službách hotelu, nabízí jistotu. Hotelová skupina je určitý počet hotelů vzájemně spojených spíše právně-organizačními vztahy, obvykle vlastnicky.
 - ✓ Pojem hotelová skupina v daném případě používáme pro vyjádření vazby členských hotelů mezi sebou navzájem.
 - ✓ Hotelový řetězec je určitý počet hotelů vzájemně propojených společnou hotelovou značkou, přičemž vazba hotelu k řetězci nebývá založena obvykle na využívání vlastnického práva ke hmotným statkům, ale spíše využívání licenčního práva ke statkům nehmotným.
-



**SLEZSKÁ
UNIVERZITA**
OBCHODNĚ PODNIKATELSKÁ
FAKULTA V KARVINĚ

Děkuji za pozornost
