



Management cestovního ruchu

2. Přednáška

Materiálně technická základna CR

Ing. Ida Vajčnerová, Ph.D.

idava@mendelu.cz



Materiálně technická základna CR

- **stravovací služby**
- **ubytovací služby**
- **doprava**

Stravovací služby v cestovním ruchu

• *Závodní, školní stravování x restaurační stravování x Catering*

Potřeby hladu a žízně = stravování lze uspokojit:

- naturální výrobou a naturální spotřebou
- individuálním nákupem v maloobchodní síti,
příprava pokrmů v domácnostech
- soustavou společného stravování

Společné stravování

- činnost spojená s hromadnou výrobou, prodejem a spotřebou jídel a nápojů pro velké skupiny lidí.

Funkce

- základní
- doplňkové (společensko-zábavné, ubytovací – přechodné ubytování)

Dle druhu poskytovaných služeb rozlišujeme:

- 1) restaurace
- 2) bary

Zvláštní nabídka stravovacích služeb u ubytovacích zařízení:

- ubytování se snídaní (B/B)
- polopenze (H/B)
- plná penze (F/B)
- all inclusive

Základní formy cateringu

- **banket**
- **recepce**
- **raut**
- **koktejl**
- **piknik**

Franchising

(1954, McDonald's)

Franchising - druh obchodní činnosti, kdy nabyvatel licence je oprávněn provozovat specifickou podnikatelskou činnost pod obchodním názvem nebo ochrannou známkou náležející poskytovateli licence a podle nichž poskytovatel kontroluje, jak nabyvatel podniká a poskytuje mu pomoc a radu.

Franchising je licence na podnikání po určitou dobu, v určité geografické oblasti, pod názvem poskytovatele a s užitím jeho obchodní známky a loga.

nabyvatel (franšizant) X poskytovatel (franšizor)

Franchising

- obchodní činnost
- celkový obchodní koncept
- zaškolení nabyvatele v provozování fr. podniku
- tzv. „zajišťovací služby“:
 - propagační služby, marketing, poradenství, průzkumu trhu,
administrativa, účetnictví
- úvodní investici, % z dosaženého obrátu
- **franchisingový podnik vlastní nabyvatel**, který podniká na vlastní riziko a se svým podnikem nakládá dle svého

Ubytovací služby

- hotel
- hotel garni
- motel
- penzion
- botel
- kemp
- chatová osada
- turistická ubytovna
- ubytování v soukromí

CERTIFIKACE

Jednotná klasifikace ubytovacích zařízení dle vybavenosti, úrovně a rozsahu jimi poskytovaných služeb.

- klasifikace řeší ROZSAH vybavení nikoliv KVALITU nabízených služeb, je dobrovolná

*TOURIST

**STANDARD

***KOMFORT

****FIRST CLASS

*****LUXUS

Udělování certifikace

AHR ČR *Asociace hotelů a restaurací ČR*

UNIHOST *Sdružení podnikatelů v pohostinství, stravovacích a ubytovacích službách ČR*

(hotel, hotel garni, motel, penzion)

Svaz podnikatelů ČR ve venkovské turistice a agroturistice (ubytování v soukromí)

Kempy a chatové osady ČR (kemp a chatová osada)

Klub českých turistů (turistické ubytovny)

Způsoby provozování hotelů

- **Nezávislý hotel**
- **Rezervační systém** (např. Top International Hotels, Key System, Utell apod.)
- **Rezervační a marketingový systém, síť** (např. Best Western)
- **Franšízový systém** (např. Choice Hotels International, Sun Hotels, Ibis, Holiday Inn, InterContinental)
- **Smlouva o řízení** (např: Marriott Prague, SAS Radisson Alcron Praha, Mövenpick Prague)
- **Hotely vlastněné hotelovými skupinami**
- **Hotely pronajaté hotelovými skupinami**

Hotelová franšíza (Holiday Inn, Orea)

- zvýšení tržního podílu, omezení podnikatelského rizika (know-how)
- mezinárodní obchodní jméno, **mezinárodní hotelová značka**
- **označení kvality** produktu
- garance standardu kvality (**globální důvěryhodnost**)
- růst **image** a povědomí o hotelu (**globální zviditelnění**)
- přímý vliv na **hodnotu** hotelu

Hotelová franšiza (Holiday Inn, Orea)

- použití marketingového, prodejního a distribučního systému
- napojení na **GDS** (Global Distribution systems) – Amadeus, Galileo, Worldspan, Systém one, Abacus, rezervační systém leteckých společností apod.
- odborné konzultace a poradenství
- pomoc při reklamní kampani (veletrhy, workshopy, webové prezentace, elektronický obchod...)
- registrace v důležitých hotelových přehledech a databázích např. American Express

Vybrané ekonomické ukazatele v hotelnictví

- **průměrná rentabilita** ubytovacích zařízení (optimální využití kapacity cca 70%)
- **cena a příjem** na disponibilní pokoj
- **průměrný stav pracovníků** na jeden pokoj (Evropský průměr je okolo 0,9)

YIELD management

Cíl:

- **Překonání kolísavosti, nevyrovnanosti poptávky**
- **Rovnoměrnější využití stávající kapacity**
- **Optimalizace využití stávající kapacity, optimalizace hospodářských výsledků s využitím detailních informací o vývoji poptávky**
- **Maximalizace příjmu z každého prodaného sedadla či pokoje v závislosti na elasticitě poptávky a nabídky**

YIELD management

Definice:

- „Soubor technik, které s cílem dosáhnout maximálních výnosů kolektivně určují, kterou rezervaci přijmout a kterou odmítnout.“
- „Prodej správných sedadel správným zákazníkům za správné ceny.“
- „Účtování si rozdílných sazeb za stejnou službu různým zákazníkům.“

YIELD management

Podmínky:

- **Relativně vysoký podíl fixních nákladů na celkových nákladech firmy**
- **Předpovědatelná poptávka**
- **Pomíjivost produktu**
- **Možnost segmentovat trh**
- **Produkt je prodáván předem**

Dopravní služby v ČR

Podle použitého dopravního prostředku:

- pozemní (železniční, silniční)
- letecká
- vodní

Podle **oblasti** dopravy:

- vnitrostátní
- mezinárodní

Podle **jízdního řádu**

- služby pravidelné dopravy

Železniční doprava

Hlavní znaky dopravních služeb

- hromadnost, plynulost, bezpečnost
- nízká závislost na přírodních jevech, na ročním období
- pohodlnost (V ČR zatím neplatí)
- malá pružnost
- v cest. ruchu nejméně využívaná
- nepravidelná: zvláštní, rekreační vlaky (přeprava kol, lodí)
- zvláštní nabídky slev v železniční dopravě u nás

LETECKÁ DOPRAVA

- nejbezpečnější a nejrychlejší
- částečně ovlivněna povětrnostními vlivy
- užívaná tam, kde pozemní doprava přesáhne 2-3 hodiny
- relativně vysoká cena
- související služby na letišti
- nízkonákladové společnosti
- charterové linky
- Elektronické letenky

SILNIČNÍ DOPRAVA

- pružnost, cenová dostupnost
 - částečná závislost na počasí
 - plynulost (hustota silničního provozu, havárie...)
 - Základní formy
 - **Služby autodopravců** (pravidelná X nepravid. vnitrost., zahraniční linky)
 - **Individuální mototuristika** (rent a car)
- CK:
- **Vlastní vozový park**
 - **Outsourcing**

VODNÍ DOPRAVA

- atraktivní, pomalá, nepružná,
- lodní lístky dle tříd
- v ČR se téměř nevyužívá
- v přímořských a ostrovních státech velmi rozvinutá, v cestovním ruchu vyhledávaná

***Typy: vnitrozemská X námořní
hromadná X individuální***

- Hromadná:
 - výletní lodě
 - trajekty

Další druhy dopravy

Základní formy

- MHD, říční doprava, taxislužba
- Vnitrostředisková doprava (vertikální doprava)

Druhy vertikální dopravy (osobní horská dopravní zařízení)

- pozemní kabinové lanovky
- lyžařské vleky, visuté lanovky sedačkové apod.