

Univerzita Palackého v Olomouci

Fakulta tělesné kultury

Analýza spokojenosti hostů se službami
v Becker's Chalets

Diplomová práce

Magisterská

Autor: Bc. Iva Martínková

Studijní obor: Rekreologie

Olomouc 2017

Jméno a příjmení autora: Bc. Iva Martínková

Název závěrečné písemné práce: Analýza spokojenosti hostů se službami v Becker's Chalets

Pracoviště: katedra rekreologie

Vedoucí: Ing. Halina Kotíková, Ph.D.

Rok obhajoby: 2017

Abstrakt: Cílem práce je analýza spokojenosti hostů se službami v Becker's Chalets. Dále zjistit spokojenost hostů se službami ubytovacího zařízení Becker's Chalets na portále TripAdvisor a porovnat získané výsledky a na jejich základě navrhnout doporučení pro ubytovací zařízení Becker's Chalets. Pro tento výzkum byla použita metoda dotazníkového šetření. Hosté byli velmi spokojeni s ubytovacími službami, o něco méně se stravovacími službami a nejméně s doplňkovými službami. Velmi podobné výsledky byly zjištěny při porovnávání hodnocení s portálem TripAdvisor.

Klíčová slova: analýza, výzkum, hotel, služby, host

Souhlasím s půjčováním závěrečné písemné práce v rámci knihovních služeb.

Author's first name and surname: Iva Martínková

Title of the master's thesis: Analysis of satisfaction guests with services in Becker's Chalets

Department: Department of recreology

Supervisor: Ing. Halina Kotíková, Ph.D.

The year of the presentation: 2017

Abstract: The aim of the thesis is analysis of the satisfaction of guests with services in Becker's Chalets. Another aim is determine satisfaction of guests with services Becker's Chalets on TripAdvisor and compare obtained results and based on them propose recommendations for facility Becker's Chalets. For this research was used the survey method. Guests were very satisfied with accommodation services, slightly less with catering services and at least with supplementary services. Almost the same results were detected by comparison with TripAdvisor.

Keywords: analysis, research, hotel, services, guest

I agree with lending the thesis within the librarian services.

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci zpracovala samostatně pod vedením Ing. Haliny Kotíkové, Ph.D., a uvedla jsem všechny literární a odborné zdroje a dodržovala zásady vědecké etiky.

V Olomouci dne 20. 4. 2017.

Děkuji Ing. Halině Kotíkové, Ph.D. za cenné rady, metodickou pomoc a vstřícnost při psaní diplomové práce. Dále bych chtěla poděkovat majitelům resortu Becker's Chalets, manželům Lině a Claudiovi Venchiarutti za umožnění průzkumu. Další poděkování patří kolegům z práce, kteří mi pomohli šířit dotazník mezi hosty.

Obsah

Úvod.....	9
1 Přehled poznatků.....	10
1.1 Základní specifika služeb v cestovním ruchu	10
1.2 Klíčové aspekty v poskytování služeb v hotelnictví.....	11
1.3 Spokojenost a loajalita zákazníků a její význam pro hotel	12
1.4 Vyřizování stížností a komunikace se zákazníkem.....	14
1.5 Ubytovací služby.....	15
1.5.1 Ubytovací úsek – jeho součásti, role a význam.....	16
1.5.2 Kategorizace ubytovacích zařízení.....	17
1.6 Stravovací služby	17
1.7 Doplnkové služby.....	18
2 Cíl práce.....	19
Úkoly práce	19
3 Metodika	20
4 Praktická část	23
4.1 Národní park Jasper.....	23
4.2 Becker's Chalets.....	24
4.2.1 Historie	25
4.2.2 Současnost	25
4.2.3 Organizační struktura	26
5 Výsledky anketního šetření.....	28
5.1 Hlavní důvod výběru lokality.....	28
5.2 Motivace výběru Becker's Chalet.....	29
5.3 Informace o Becker's Chalets	30
5.4 Organizace cesty	31
5.5 Pobyť v Becker's Chalets	32
5.6 Kvalita ubytovacích služeb	33
5.7 Kvalita stravovacích služeb.....	36
5.8 Kvalita doplňkových služeb.....	39
5.9 Chybějící doplňkové služby.....	41

5.10 Návštěva Becker's Chalets a doporučení ubytování.....	42
5.11 Délka pobytu	43
5.12 Charakteristika výzkumného souboru.....	44
Pohlaví.....	44
Věk hostů.....	45
Vzdělání hostů	46
Původ hostů	47
6 Orientační analýza hodnocení hostů z portálu TripAdvisor	48
7 Diskuze a doporučení.....	49
Spokojenost s ubytovacími službami.....	49
Spokojenost se stravovacími službami.....	51
Spokojenost s doplňkovými službami.....	52
Doporučení týkající se personální oblasti	54
Limity práce	54
8 Závěr	55
9 Souhrn.....	56
10 Summary	57
11 Referenční seznam.....	58
12 Přílohy.....	61

Úvod

Téma diplomové práce, které jsem si vybrala, úzce souvisí s mojí cestovatelskou vášní. Brzy po příjezdu do Kanady jsem poznala, že tato krásná země je neuvěřitelně multikulturní, a tak se zrodil nápad vytvořit diplomovou práci na základě názorů lidí – hostů, kteří přijeli do národního parku Jasper. Získala jsem tak na 200 dotazníků ze všech koutů světa a tím i mnoho odlišných názorů nejen na kvalitu služeb. Lidé sem jezdí pozorovat nádhernou přírodu a potkávat divoká zvířata, která tu mají jako na dlani a která žijí v pozoruhodném souladu s místními obyvateli. Napomáhá tomu také zima, která zde někdy trvá i 8 měsíců, proto žijí zvířata převážnou část roku naprosto nerušení. Klid, který tu panuje, je omamný a mnoho lidí se sem vrací každý rok „dobít baterky“. Národní park Jasper je zapsán na seznamu světového dědictví UNESCO a je to zřejmě nejkrásnější kout planety, který jsem zatím navštívila.

Vzhledem ke vzrůstajícímu životnímu standartu obyvatel na planetě se zvyšuje i kvalita nabízených služeb. A nejen hoteliéři musí reagovat na rychlé změny zlepšováním nabízených služeb. Důležitá je také zpětná vazba od hostů, většinou hodnocením na internetových stránkách ubytovacích zařízení (Trivago, google reviews atd). Také správné vyřízení reklamace nebo stížnosti zákazníků může být pro hoteliery velkým přínosem, protože z takových zákazníků se často stávají loajální hosté. Jak jsem poznala, také dobré téměř rodinné vztahy hoteliérů s hosty mohou znamenat velký přínos pro obě strany.

Hlavním cílem této práce je na základě dat získaných z dotazníku - analýza spokojenosti zákazníků v ubytovacím zařízení Becker's Chalets. Jde hlavně o ubytovací, stravovací a doplňkové služby.

V úvodní kapitole se na základě zjištěných poznatků věnuji službám všeobecně i konkrétním službám a vztahům mezi poskytovateli služeb a zákazníky. V další části je stanoven hlavní cíl práce a úkoly práce. Ve třetí kapitole je popsána metodika práce, která se zaměřuje hlavně na úspěšnost dotazníkového šetření.

V praktické části je popsán národní park Jasper a charakteristika s popisem resortu Becker's Chalets. V závěrečné části práce jsou uvedeny výsledky dotazníkového šetření, závěry a doporučení na zlepšení služeb.

1 Přehled poznatků

V této kapitole se budu věnovat službám celkově, popíši zde vztahy mezi zákazníky a poskytovateli služeb, klíčové aspekty v poskytování služeb a definuji ubytovací, stravovací a doplňkové služby.

1.1 Základní specifika služeb v cestovním ruchu

Služby, které se spotřebovávají v cestovním ruchu (Gúčík, 2004) jsou služby personální a zčásti sociální, tržní i netržní a vývozní. Služby cestovního ruchu vyjadřují různorodý komplex užitečných efektů, které splňují očekávání zákazníků. Mají transverzální charakter, tzn. vytváří je nejen firmy cestovního ruchu, ale také další subjekty veřejného i soukromého segmentu. Jsou pro ně typické speciální vlastnosti (Gúčík, 2006)

a) **časová a místní vázanost na primární nabídku** – poskytování a spotřeba služeb jsou na sobě závislé nejen časově, ale také z hlediska místa. Např. motel nebo nádraží stojí na místě, nejsou pohyblivé. Zákazník tedy musí přijít na tato místa, aby mohl službu spotřebovat,

b) **komplexnost a komplementarita** – služby cestovního ruchu mohou být komplexní, např. zákazník na dovolené si chce kromě zaplaceného ubytování, půjčit automobil, vyzkoušet místní kavárny nebo si zajít na masáž. Mnoho poskytovatelů služeb formuje „zážitky z cest“ a tyto se navzájem doplňují a jsou na sobě mnohdy zcela závislé. Spokojenost zákazníků je závislá na zkušenosti všech zapojených firem nebo poskytovatelů služeb. Pokud jedna firma nedosahuje úrovně ostatních, ovlivňuje to negativně i všechny ostatní. (<https://is.mendelu.cz/eknihovna/opory/index.pl?cast=2770>)

c) **mnohooborovost a v jejím důsledku nezbytnost zprostředkování služeb** – služby v cestovním ruchu jsou mnohotvárné, např. ubytovací, stravovací, informační a je důležité je vzájemně propojit

d) **dynamika služeb a sezónnost poptávky po službách** – působením demografických, ekonomických, přírodních, biologických a socio-demografických faktorů se rychle mění poptávka po službách. Nabídka se nestačí přizpůsobovat poptávce. Velký vliv na poptávku má sezónnost a rychle se střídající trendy. Destinace by měly v době nejvyšší návštěvnosti nabízet mimo stálých služeb i služby nadstandartní např. noční bar, hlídání dětí nebo sportovní vyžití.

e) **nezbytnost informací o službách a jejich kvalitě** – spotřebitel se rozhoduje o koupi služby pouze, pokud má dostatečné, správné a aktuální informace. Poskytovatelé služeb a jejich zprostředkovatelé musí získat z propagace (rozhlas, TV, internet, katalog) zájem potenciálních zákazníků. (Linderová, 2013, s. 63-64)

1.2 Klíčové aspekty v poskytování služeb v hotelnictví

Avelini (2002) definuje kvalitu jako stupeň splnění očekávání a požadavků zákazníka, tj. v souladu s očekáváním stále náročnějších spotřebitelů na trhu.

Host očekává nadprůměrné služby a dobré služby směřují k vyššímu zisku hotelu.

Důležité faktory služeb v hotelu jsou:

- **pamatovat na to, kdo jsme a kdo je náš zákazník.** Dobrý hotel vymyslí a používá strategii pro jednotlivá oddělení a drží se jí. Každý zaměstnanec by měl znát tuto strategii a vědět komu prodává a co prodává. Nesmí nabídnout zákazníkovi něco, co se neprodává.

- **Pobídnout každého pracovníka, aby se choval jako vedoucí.** Manažeři vědí, že si musí vybudovat loajální zákazníky a vracející se klientelu, zaměstnanec toto znát nemusí. Hotelové resorty se proto snaží povzbudit, motivovat, trénovat a zplnomocnit své pracovníky, aby jednali tak, jako by byl hotel jejich vlastní. Zejména pak urovnávat a řešit spory se zákazníky a také s kolegy. Zaměstnanci pak ví, že mohou řešit problémy hned, protože k tomu mají pravomoc a spolu s tím mají i dostatečnou autoritu, aby mohli rozhodnout komplikované situace. Pro manažery není snadné akceptovat návrh, že při řešení problémů hostů, mohou být zaměstnanci užitečnější než vedení. Tento systém vedení mají ve svých hotelech etablovány např. Embassy Suites, které patří pod Hotel Hilton Corporations.

- S vidinou vyššího zisku se hotely pokouší zavést co možná nejvíce technologických a počítačových prvků, které ale mohou na zákazníka působit velmi neosobně. Použití nových trendů a metod je pro rozvoj hotelu podstatný, ale není dobré zapomínat na osobní kontakt mezi zaměstnanci a hosty, protože ten je nejdůležitější. Některé hotely označují tyto kontakty za **moment pravdy**. Zásadním momentem je právě kontakt hosta s recepčními během check-in nebo check-out a rovněž během pobytu. Tyto chvíle trvají v průměru tři až pět minut, ale jsou zásadní pro spokojenost či nespokojenost hosta

s osobními službami hotelu. Příjezd a odjezd hosta probíhá podle rutiny, ale přesto musí být přátelský. Atmosféru personální služby vytváří takové drobnosti jako je oční kontakt, úsměv či upřímný pozdrav.

- **Zásadní věcí je přijetí vhodných lidí a udržení jejich spokojenosti.** Největším úskalím pro služby v hotelu je pohyb zaměstnanců. Příchozí pracovníci neznají situaci a potřeby na služby v hotelu a mohou mít za sebou špatné zaškolení. Nejsou schopni poskytovat kvalitní služby. Některé hotely přijímají zaměstnance s pozitivním přístupem více než s kvalitami. Kvalita se dá získat praxí, přístup však nikoli. Hotel zaměřený na výborné služby by měl ctít své hosty stejně jako pracovníky. Důležité je proto své zaměstnance školit, motivovat a ohodnotit je. Tento postup je výrazně levnější a úspěšnější než stálé vyhledávání a zaškolování nových zaměstnanců. Vinten (2000) zjistil, že v malých a středních firmách mezi 20 a 200 zaměstnanci, které si dělají sami školení, je také vidět pozitivní přístup vedoucí k úspěchu. Praktické ukázky jsou lepší než teoretické vysvětlování. Podle (Lashley & Rowson, 2003; Beeton & Graetz, 2001) je ale rozšířeno zjištění, že malé firmy, jako jsou ty v pohostinství, se zdráhají investovat do školicích programů. Organizace používají celou řadu technik, kterými v pozitivním duchu ovlivňují zaměstnance vč. zaškolení, dohlížení a odměn. (Hochschild, 1983; Rafaeli & Sutton 1987) Pozitivní výraz a přívětivost zvyšují celkovou kvalitu služby. (Diefendorff & Richard, 2003; Tsai & Huang, 2002)

- **Projevit se ve správném čase.** Hosté nemají rádi čekání. Dlouhé prostoje jsou pro ně projevem slabých služeb. Jen krátká chvilka z úplného času připadne na osobní kontakt pracovníků s hostem. Čas, který musí host strávit navíc např. na recepci, není známkou připravenosti. Dlouhé prostoje v restauraci nebo čekání na check-in však nemusí být vždy katastrofa. Dobré hotelové řetězce se snaží zkrátit čekací lhůtu zákazníků různými způsoby. (Hán a kol., 2016)

1.3 Spokojenost a loajalita zákazníků a její význam pro hotel

Steinberg & Figart (1999) uvádí, že „Vaše problémy mohou být maskovány úsměvem, pokud jednou nešťastný nebo nespokojený zákazník vyjde ze dveří, je pryč navždy“.

Spokojenost se dá popsat jako subjektivní pocit člověka ke splnění jeho potřeb a tužeb. Jsou podmíněné nejen zkušeností a očekáváním, ale i prostředím nebo osobností. Přestože existuje velký počet definic, mají společné rysy - spokojenost je osobní pocit zákazníka, ukazuje míru zákaznickových očekávání, je klíčem k úspěchu firmy na trhu, směřuje k dalším nákupům a také k šíření renomé firmy.

Naumann (1995) říká, že spokojenost zákazníka je zásadní pro přežití hotelu. Bylo zjištěno, že pětkrát tolik času, peněz a dalších zdrojů se musí vynaložit na získání nového zákazníka, než na udržení stávajícího zákazníka. To vybízí k udržování vysoké úrovně služeb, povědomí o očekávání zákazníků a k neustálému zlepšování služeb a produktů (Naumann, 1999).

Je proto důležité, aby zaměstnanci věděli, jak se chovat a vypadat v různých situacích. Mnohé výzkumy dokazují, že autentický úsměv působí na zákazníka mnohem lépe, než nucený úsměv (DePaulo, 1992; Ekman, Friesen & O'Sullivan, 1988). Když výraz tváře působí uměle, má to na zákazníky rozporuplné účinky. Experimenty s obrázky různých výrazů ukazují, že lidé poznají přirozený úsměv a na falešné výrazy nereagují pozitivně. (Frank, 1993; Surakka & Hietanen, 1998).

Spokojenost ovlivňují tyto faktory.

Poskytovatel služeb ovlivňuje očekávání hostů:

- **charakterem produktu a jeho pojmenováním** - host očekává jiný servis v hotelu*** a jiný v hotelu *****;

- **cenou** - cena je indikátorem kvality. Host porovnává také vztah ceny a kvality;

- **komunikací s hostem** - očekávání hosta ovlivňuje marketingová komunikace, proto je důležité dát pozor na přísliby dávané hostům.

Očekávání hosta ovlivňuje:

- **individuální potřeby** - jiná přání má manažer, jiná rodina s dětmi;

- **předchozí zkušenosti;**

- **doporučení známých nebo příbuzných;**

- **ostatní možnosti** - informace o dalších možnostech nákupu z hlediska kvality, ceny, kulturního nebo sportovního vyžití.

Na očekávání zákazníka má vliv také třetí strana, např. knižní průvodci, masová média nebo kontrolní orgány (testy služeb). Tyto mohou působit do určité míry nezávisle na poskytovateli služby, ale je možnost jejich činnost a zároveň očekávání hosta ovlivňovat formou publicity a šířením dobrého jména na trhu.

Subjektivní vnímání poskytnuté služby

Spokojenost zákazníka ovlivní také fakt, jakou službu získá a mimo to, jak ji vnímá. Ovlivňují to tyto faktory:

- kvalita služby – objektivně posouzená kvalita služby. Služba by měla splnit cíl, který jsem jí dala. Je prvním předpokladem, jak dosáhnout zákazníkovi spokojenosti,
- komunikace zákazníka během poskytování služby – během poskytování služby dochází ke vzájemnému působení zákazníka a zaměstnance právě přímým kontaktem se zákazníkem
- zájem zákazníka – čím více je uspokojení dané potřeby pro zákazníka důležitější, tím větší váhu připisuje službě, která má určitou potřebu uspokojit
- situační faktory – situační faktory mohou být na straně zákazníka (např. zákazník již přichází se špatnou náladou do hotelu), anebo to jsou faktory, se kterými musí poskytovatel služby počítat, ale není v jeho silách je ovlivnit (např. špatné počasí, zima a déšť během letní dovolené apod.)

Výsledkem působení výše uvedených faktorů je buď spokojenost anebo nespokojenost zákazníka. (Gúčík, 2007)

1.4 Vyřizování stížností a komunikace se zákazníkem

Komunikace se zákazníkem je jedním z rozhodujících rysů firmy na konkurenčním trhu a důležitým parametrem jejího úspěchu. Jde o obousměrný přenos informací a myšlenek, kde cílem je získat a vytvořit vztahy spolehlivosti a důvěry. (Gúčík, 2009, s. 58) Podle Welze (2006, s. 13-14) první kontakt nespokojeného zákazníka s organizací často rozhodne o tom, zda se jeho zklamání změní na spokojenost s vyřízením reklamace. Přijetí stížnosti je proto klíčové pro udržení zákazníka. Haeske (2001) říká, že při převzetí osobních a písemných stížností a jejich řešení, je důležité dodržovat jistá pravidla, např. osobní přístup, pohotová reakce, odškodnění, závazné konání atd.

Šípková (2007, s. 254) uvádí typy zákazníků:

- nenáročný zákazník - vyjadřuje nespokojenost s kvalitou, ale neočekává kompenzaci. Je ovšem důležité na jeho stížnost reagovat. Nejlepším odškodněním je omluva nebo třeba malý dárek;
- přiměřeně náročný zákazník - představuje většinu zákazníků. Pro organizaci je největším přínosem pro zlepšování kvality;
- nebezpečný zákazník - stěžuje si oprávněně, ale zpravidla nepříjemným způsobem. Vyhrožuje zveřejněním špatných služeb v médiích;
- přehnaně náročný zákazník - stěžuje si rovněž oprávněně, ale má až příliš vysoké nároky na odškodnění;
- neoprávněně náročný zákazník - nespokojenost většinou vzniká na základě vymyšlených očekávání (špatné porozumění reklamy atd.);
- vypočítavý zákazník - neustále hledá důvody k podání stížnosti, očekává finanční odškodnění, i když je s kvalitou služby spokojený. Pro tento typ zákazníků je důležité určit podstatu stížnosti;
- pasivně nespokojený zákazník - velká část těchto zákazníků si zpravidla nestěžuje, ale jsou pro organizaci největším nebezpečím. Šíří špatné jméno firmy bez vědomí managementu.

Za vyřízení stížnosti jsou zodpovědní vrcholoví manažeři, kteří vyberou představitele zodpovědné za daný proces. Ti posuzují stížnost z hlediska vážnosti, oprávněnosti, složitosti a naléhavosti vyřízení. (Tvrdonová, 2008, s. 38)

Ke konci rozhovoru s nespokojeným zákazníkem je dobré poděkovat za stížnost, která je zdrojem informací pro organizaci, shrnout obsah stížnosti a při rozloučení se mile usmát. I v telefonickém rozhovoru je možné „slyšet“ úsměv. (Gúčík, 2009, s. 71)

1.5 Ubytovací služby

Ubytovací zařízení nabízí hlavně přechodné ubytování, jako jsou hotelové služby. Ubytovací zařízení nabízí služby rozličných způsobů a tříd, např. služby:

- Spjaté s vlastním ubytováním,
- Služby doplňkové
- Činnosti spjaté s volným časem hosta

- Činnosti spjaté s povoláním hosta

Bez možnosti nabídky ubytovacích služeb by neexistovala možnost naplňovat další požadavky zákazníků, mezi které se řadí sportování, návštěva kulturních památek, relaxace a léčba v lázních, účast na kongresech atd. (Hán a kol., 2016)

Ubytovací služba zobrazuje krátkodobý pronájem místnosti s cílem uspokojení elementární lidské potřeby. Gúčík (2004) říká, že ubytovací služba je „soubor na sebe navazujících činností, souvisejících s poskytováním přechodného ubytování obvykle většímu počtu klientů mimo místa jejich trvalého bydliště. Tyto činnosti zahrnují rezervování ubytování, příchod klienta a jeho registraci, pobyt klienta spojený s poskytováním služeb, zúčtování a odchod klienta. Tyto služby jsou placené.“

Převážná část hotelů má největší úsek ubytovací část. Také největší část prostoru budovy hotelu je vymezená pro zázemí ubytovací části a hotelové pokoje.

„Příjmy ubytovacího úseku se na celkových příjmech hotelů podílí přibližně 60 – 80 %. Podle studie Hospitality Asset Advisors International tvoří hrubý zisk z ubytovacích služeb v amerických hotelech 74 % z celkových příjmů ubytovacího úseku.“ (Hán a kol., 2016)

1.5.1 Ubytovací úsek – jeho součásti, role a význam

Stárek & Vaculka uvádí, že „Ubytovací úsek, jinak také Rooms Division, zahrnuje oddělení a personál, který zajišťuje ubytovací služby hostům v průběhu jejich pobytu v hotelu. Ve většině hotelů ubytovací úsek vytváří více příjmů, než je tomu u jiných výnosových středisek. Příjmy ubytování obvykle dosahují více než 60 % celkových příjmů. Příjmy za stravování dosahují obvykle cca 35 % (25 % příjmy za jídla, příjmy za nápoje podle zaměření cca 10 %) a další příjmy z ostatních oddělení mají nevýrazný podíl. Tento poměr je samozřejmě v každém ubytovacím zařízení více či méně odlišný, podle struktury jeho klientů, zaměření a povahy.“

Ubytovací úsek se skládá z Front Office – tvoří přední linii pro první kontakt s hosty, obvykle zahrnuje i recepci. Recepce je nejvíce frekventované místo, kde se odehrává většina komunikace. Front Office může také zahrnovat tzv. halové služby – portýři nebo

dveřníci – v případě potřeby se starají o vozidla hostů či koordinují dopravu vč. taxi. Druhou klíčovou částí ubytovacího úseku je Housekeeping. Bývá často odsouván do pozadí, ale zajišťuje fyzickou kvalitu produktu. Tento úsek dělá na hosta dojem, pocit „být jako doma“ apod.

1.5.2 Kategorizace ubytovacích zařízení

Kategorizace je dělení ubytovacích zařízení podle určitých typů. Východiskem je typ nabízených služeb a metoda jejich poskytování. V rozmezí ubytovacích zařízení hotelového typu se rozlišují tyto druhy:

Hotel – je druh zařízení s recepcí, službami a také stravováním

Hotel garni – hotel, který nabízí jen snídani

Apartmánový hotel – hotel, kde hosté mají oddělený pokoj pro spaní a místnost, kde se nachází kuchyňská linka a sedací souprava – tzv. apartmány nebo studia – jeden pokoj, ve kterém je ubytovací část s kuchyňským koutem

Boarding house – představuje hotel ve městě, kde se poskytuje ubytování na delší čas

Motel – zpravidla poskytuje ubytování na jednu noc s možností blízkého parkování, je nejvíce užíván motoristy

Penzion – zařízení, které nabízí ubytování zpravidla na více než jednu noc s možností stravování pro ubytované hosty

Horská chata – turistické ubytovací zařízení, určené k přenocování horolezců a horských turistů na odlehlých místech s vyšší nadmořskou výškou (Beránek, 2013)

1.6 Stravovací služby

Za stravovací služby se pokládá zpracování a podávání jídel a nápojů většímu množství osob. Jedná se o stravování, které se provozuje v rámci živnosti v kolektivních zařízeních pro veřejnost. Stravovací služby jsou také nabízeny v předškolních a školních zařízeních, ve zdravotnických a sociálních zařízeních a v rámci služeb cestovního ruchu. Mezi služby kolektivního stravování se řadí i prodej potravin s konzumací jídel a nápojů v obchodě nebo stánku. (Gajdůšek, 1999). Mezi stravovací služby patří např. restaurace, rozvoz objednaných pokrmů, noční bar, denní bar, kavárna, vinárna, etážová služba nebo rychlé občerstvení.

1.7 Doplnkové služby

Doplňkové služby zvětšují výběr základních služeb hotelu o možnosti trávení volného času, ale také třeba o služby, které souvisí s výkonem povolání klienta. Nabídka doplňkových služeb se tvoří na základě poptávky na trhu, prostorových možností hotelu, finančních možností vlastníka, nabídky konkurence, destinace a lokality hotelu a dalších faktorech. Doplňkové služby zpravidla vystihují, o jaký typ hotelu se jedná (např. kongresový, lázeňský, golfový, relaxační – wellness) a strukturu jeho klientely. Kvalitní doplňkové služby jsou důležité pro důvod návštěvy daného hotelu. Doplňkové služby jsou z větší části placené, náleží k příjmovým segmentům hotelu.

Doplňkové služby hotelu obsahují např. úklid nebo výměnu ložního prádla, služby hotelového typu nebo prodej pokrmů a nápojů klientům v ubytovacích zařízeních do deseti lůžek. Často autoři řadí stravovací služby k základním službám ubytovacích zařízení. Mnozí je řadí do služeb doplňkových. Mezi doplňkové služby se řadí např. praní a žehlení oděvů, směnářské služby, sekretářské služby, tzv. babysitting neboli hlídání dětí, pronájem trezoru, sportovní služby (bazén, pronájem multifunkčního hřiště, posilovna apod.), relaxační služby (sauna, masáže), kadeřnický salón, kosmetika, pokojová služba (donáška jídel a nápojů na pokoj), kopírování a odesílání dokumentů atd. Pro hotely je typické některé doplňkové služby outsourcovat neboli přerozdělit. Může to být externí správa počítačů, údržba, doprava atd. (Hán a kol., 2016)

„V situaci, kdy vedení společnosti zjistí, že by mohlo některé produkty či služby dostávat ve vyšší kvalitě a s nižšími náklady, je na čase je vyčlenit z vlastního výrobního procesu. Pro firmu je z mnoha důvodů výhodnější odebírat část výrobních postupů nebo servisní služby od někoho jiného. Odpadá zodpovědnost, koordinace všech procesů v podniku je jednodušší, nemluvě o kvalitnějších a finančně dostupnějších produktech.” (<http://www.vkancelari.cz/2012/podivejte-se-vse-muze-soucasnosti-vase-firma-outsourcovat/>)

2 Cíl práce

Hlavním cílem práce je na základě primárního výzkumu zanalyzovat spokojenost hostů se službami ubytovacího zařízení Becker's Chalets.

Dílčí cíle

- Vlastním šetřením zjistit spokojenost hostů se službami ubytovacího zařízení Becker's Chalets
- Porovnat získané výsledky s hodnocením hostů na TripAdvisoru a vlastní zkušeností a na jejich základě navrhnout doporučení pro ubytovací zařízení Becker's Chalets

Pozn. cílem práce není komplexní sekundární analýza hodnocení hostů na TripAdvisoru, která by vydala na samostatnou diplomovou práci

Úkoly práce

- Sestavení a přeložení dotazníku
- Realizace anketního šetření
- Vyhodnocení výsledků
- Porovnání výsledků práce s hodnocením na TripAdvisoru
- Zpracování návrhu doporučení pro ubytovací zařízení Becker's Chalets

3 Metodika

Ke splnění cíle práce jsem si stanovila hlavní výzkumnou otázku a tři vedlejší výzkumné otázky. „Výzkumná otázka je pro badatele směrnicí, která jej vede přímo k prozkoumání určité situace, místa konání, událostí, dokumentů, aktérů nebo zpovídaných informátorů.“ (Strauss, Corbinová, 1999, str. 23) A následně k jednotlivým podotázkám stanovila indikátory. Podle Reichela (2009) je hledání a vytváření indikátorů jedním z nejzásadnějších faktorů pro vznik kvantitativní práce, poněvadž zkoumaná kritéria se neměří přímo, ale přes vytvořený indikátor. Disman (2002) zase říká, že „závěry z empirického výzkumu, statistické důkazy, atd. se nevztahují na jevy, které chceme studovat, ale jen na jejich indikátory“. Dále upozorňuje, že „relevance indikátorů je klíčová pro základní kritéria kvality řešení úkolu – pro platnost a spolehlivost výsledků“.

Hlavní výzkumná otázka – Jaká je celková spokojenost hostů se službami ubytovacího zařízení v Beckers Chalets?

Vedlejší výzkumná otázka 1 – Jaká je celková spokojenost hostů s ubytovacími službami v Beckers Chalets?

Indikátory: lokalita, rezervace, check-in, chování, znalosti a dovednosti recepčních, chování znalosti a dovednosti pokojských, velikost chatky/apartmánu, vybavení chatky/apartmánu, osvětlení, topení/klimatizace, nabídka TV kanálů, úložné prostory, čistota kuchyně, koupelny, ložnice a dalších pokojů, čistota venkovních prostor (lavičky, křesílka, stoly, hřiště), pokojová služba, check-out, poměr ceny vs. kvality

Vedlejší výzkumná otázka 2 - Jaká je celková spokojenost hostů se stravovacími službami v Beckers Chalets?

Indikátory: snídaně, večeře, barová nabídka, čistota restaurace a baru, čistota nádobí, chování, znalosti a dovednosti číšníků, chování hostesek, kvalita pokrmů (teplota, konzistence, vzhled a chuť), kvalita nápojů (teplota, chuť), poměr cena vs. kvalita pokrmů, poměr cena vs. kvalita nápojů

Vedlejší výzkumná otázka 3.1 - Jaká je celková spokojenost hostů s doplňkovými službami v Beckers Chalets?

Indikátory: hřiště na streetball, BBQ gril, dětská postýlka/ přistýlka, dárkový obchod, internet, prádelna, hlídání dětí

Vedlejší výzkumná otázka 3.2 - Jaké doplňkové služby jste v Becker's Chalets postrádali?

Indikátory: půjčovna kol, půjčovna lodí, raftů, sportovní hřiště, posilovna, jiné

Na základě těchto indikátorů a cílové skupině jsem zvolila kvantitativní metody sběru dat. Cílová skupina jsou všichni hosté Becker's Chalets v sezóně 2016. Výzkumný vzorek jsou hosté, kteří se dobrovolně a anonymně zúčastnili mého výzkumu.

Termín sběru dat byl červenec až září 2016. Jako nejvhodnější formu sběru dat pro tuto práci jsem zvolila dotazník (příloha č. 1).

Jako podklad pro vznik dotazníku jsem použila dotazník od Ing. Petra Scholze, DiS., (2014), upravený na základě mnou zvolených indikátorů a poměrů v Becker's Chalets. V úvodu dotazníku jsem se představila a požádala hosty o čas k vyplnění dotazníku. Poznamenala jsem, že s jejich pomocí je možné služby v Becker's Chalets zlepšit a uvedla jsem kontaktní e-mail, na který mohou napsat v případě zájmu o výsledky výzkumu.

V dotazníku kromě samotného hodnocení kvality obsahoval i otázky týkající se motivace ubytování v Becker's Chalets a socio-ekonomického statutu hostů (věk, pohlaví). Dotazník se sestával z uzavřených, otevřených a polouzavřených otázek a také využití škál. Škálu jsem zvolila čtyřstupňovou i s využitím emotikonů (špatný, uspokojivý, dobrý, vynikající). Zvolila jsem sudou škálu z toho důvodu, aby se hosté nevymezovali do neutrální střední hodnoty.

Následovala prvotní fáze sestavení dotazníku a jeho překlad do anglického jazyka. Tento dotazník jsem předala ke konzultaci rodilé mluvčí – vysokoškolské studentce cestovního ruchu z Edmontonu k připomínkování. Po revizi tohoto prvotního dotazníku jsem přešla k fázi předvýzkumu a pilotáže. Dotazník jsem rozdala pěti lidem, kteří jej připomínkovali (formulace otázek, nabídka odpovědí atd.)

Po zapracování všech připomínek jsem přešla k samotnému sběru dat. Dotazník jsem rozdávala za pomoci kolegů do šesti sekcí, na které je Becker's Chalets rozdělen. Dvojice či trojice pracovníků rozdala do každé sekce určitý počet dotazníků (podle počtu chatek/apartmánů). Na dotazníku bylo uvedeno, že jej hosté mají zanechat na recepci. Na recepci byla zřízena speciální schránka, do které dotazníky odevzdávali. Někteří hosté

nechali dotazníky po předchozí domluvě v apartmánech/chatkách, ze kterých je poté vyzvedli pracovníci.

Dotazník, který jsem pro výzkum použila, byl sestaven v anglickém jazyce. Snažila jsem se ho sestavit tak, aby otázky byly jednoduché a u mnohých z nich stačilo jen zaškrtnout z nabízených odpovědí. Ukázalo se, že to pro některé hosty může být problém. Některé dotazníky byly špatně vyplněné (byla vyplněna jen polovina nebo třetina dotazníku, neznalost anglického jazyka také ovlivnila výsledky) tedy pro výzkum nepoužitelné.

Celkem tedy bylo vybráno 196 dotazníků, z nich 17 bylo neúplných, a proto jsem je do výzkumu nezahrnula. Platných a použitelných dotazníků tedy bylo 179. Pro zpracování dat jsem využila programu MS Excel ve verzi 2010. Do něj jsem přepsala všechna data z dotazníku a následně vytvořila grafické výstupy, což byly výsečové, sloupcové a sloupcové – skládané grafy. U otevřené otázky číslo 13 jsem odpovědi respondentů roztřídila podle hlavních témat a následně komentovala zbylé otázky.

Výsledky dotazníkového šetření jsem komparovala s hodnocením hostů na portálu TripAdvisor (v rozmezí červenec – září 2016).

Výsledky výzkumu jsem poskytla majitelům Becker's Chalets a zároveň hostům, kteří projevíli zájem o výsledky šetření.

4 Praktická část

4.1 Národní park Jasper

Národní park Jasper leží v západní Kanadě v provincii Alberta, západně od Edmontonu – hlavního města provincie a severně od NP Banff. Cesta z Lake Louise do Jasperu je jednou z nejkrásnějších cest v Severní Americe, kde je mnoho možností k zastavení a dechberoucím výhledům na okolní krajinu. Je největším NP ve Skalistých horách s rozlohou téměř 11 000 km². Byl založen v roce 1907 jako Lesní park Jasper a již v roce 1930 získal statut národního parku. Společně s ostatními národními parky byl v roce 1984 zapsán na seznam kulturního dědictví UNESCO zejména pro své typické ledovce, vodopády, jezera, kaňony, horské štíty, vápencové jeskyně a nalezené fosílie. V parku pramení také velké řeky – Athabasca River, Smoky River a North Saskatchewan River. Řeka Athabasca se svými přítoky odvádí vodu z 80 % rozlohy parku. Nejvyšší horou národního parku a zároveň nejvyšší hora Alerty je se svojí úctyhodnou výškou 3 782 m n. m. Mount Columbia.

Národní park Jasper je oblíben proto, že zde žijí divoká zvířata v souladu s lidmi a tudíž není vzácností na nějaké narazit. Nejčastěji to jsou jeleni wapiti, kteří se pohybují v početných stádech také při krajích dálnic a nezřídka je i křížují. Vyvolají tím většinou řetězovou reakci, kdy návštěvníci v hromadných skupinách zastavují na kraji dálnic a fotí jeleny, mnohdy i velmi zblízka. Dochází proto ke střetům, kdy viníci jsou vždy lidé, ale potrestána jsou zvířata. Mezi další zvěř patří medvědi černí a medvědi grizzly, kojoti, svišti, losi, horské kozy, tlustorohé ovce a orli bělohlaví. Mezi plachá zvířata pak patří např. pumy a vlci, většinou se objevují jen jejich stopy. Pracovníci národního parku se snaží o osvětu také pomocí informačních cedulí podél dálnic a na jaře, kdy se rodí nejvíce mláďat, dokonce uzavírají celá území, kde se zvířata s novými přírůstky pohybují. Do národního parku se každoročně sjíždí kolem dvou miliónů turistů.

Centrem národního parku Jasper je stejnojmenné městečko ležící v údolí obklopeném jezery. Trvalý pobyt zde má cca 5 000 obyvatel. V sezóně (letní, zimní) se počet obyvatel až ztrojnásobí díky turistům, ale i zaměstnancům ve službách, kteří se o turisty starají. V Jasperu se nachází mnoho hotelů, restaurací, kaváren, butiků a obchodů se suvenýry. V centru Jasperu se nachází informační centrum, které je nejstarší budovou ve městě. Sídli

zde mnoho firem, které poskytují výlety a outdoorové vyžití. Nejoblíbenější je pěší turistika, cyklistika, rafting.

4.2 Becker's Chalets

Becker's Chalets nabízí ubytování ve srubech. Nabízí se rodinné sruby různých velikostí pro 2, 4, 6 a 8 hostů, ve většině je k dispozici také krb a kuchyň nebo kuchyňský kout. Nachází se zde 23 typů pokojů a srubů včetně několika bezbariérových srubů. Většina z nich stojí na břehu řeky Athabasca s nádherným výhledem na hory. Uprostřed areálu je velké travnaté prostranství. V celém areálu je kromě ubytování pro hosty i zázemí majitelů, rodinný dům a velká garáž pro veškerou techniku, která se používá na údržbu areálu. Také jsou zde uskladněny grily, golfové vozíky, které využívají pokojští, atd. Další dva velké sruby jsou vyhrazeny jako ubytování pro zaměstnance.



Obrázek č. 1, Areál Becker's Chalets, zdroj: vlastní

4.2.1 Historie

Vznik Becker's Chalets je datován do roku 1940. V minulosti se tento areál nazýval Becker's Bungalows, když majetek vlastnil pan Faye Becker a jeho rodina. Areál měl v té době pouze 42 chat. V roce 1978 areál Becker's Chalets koupila rodina Venchiarutti. Od roku 1978 do roku 1989 rodina Venchiarutti opravila a zrekonstruovala všech 42 chat, protože již nebyly v moc dobrém stavu.

Od roku 1989 do roku 2000 měla rodina Venchiarutti vypracovaný desetiletý projekt na postavení resortu 1. třídy, jímž v současnosti Becker's Chalets je. Byly vybudovány ohromné rodinné chaty, některé i dvoupatrové, plně vybavené včetně kuchyní a krbů na pálení dřeva. Jako další vyrostly tzv. fourplexy neboli čtyři „bytové jednotky“ v jedné budově. Byly postaveny kolem travnatého hřiště a vytváří dohromady středový půlkruh areálu Becker's Chalets. Postavením těchto budov jsou k dispozici chaty všech velikostí.

Během té doby se změnilo jméno z Becker's Bungalows na Becker's Chalets – areál se rozrostl z původních 42 chat na dnešních 118. Původních 42 je stále hostům k dispozici, byly sice modernizovány a upraveny pro dnešní potřeby, ale neztratily nic ze svého kouzla, včetně kamenných krbů. (<http://www.beckerschalets.com/history-beckers-chalets.html>)

Zajímavost

Marylin Monroe pobývala v Becker's Chalets během července a srpna 1953, natáčel se zde film Řeka do nenávratna (1954). Přijel ji sem navštívit snoubenec, baseballová hvězda, Joe DiMaggio. Bydlela v chatce číslo 33 a dnes je hosty velmi vyhledávanou. (Tato chatka je dnes největší z původních a má 3 ložnice).

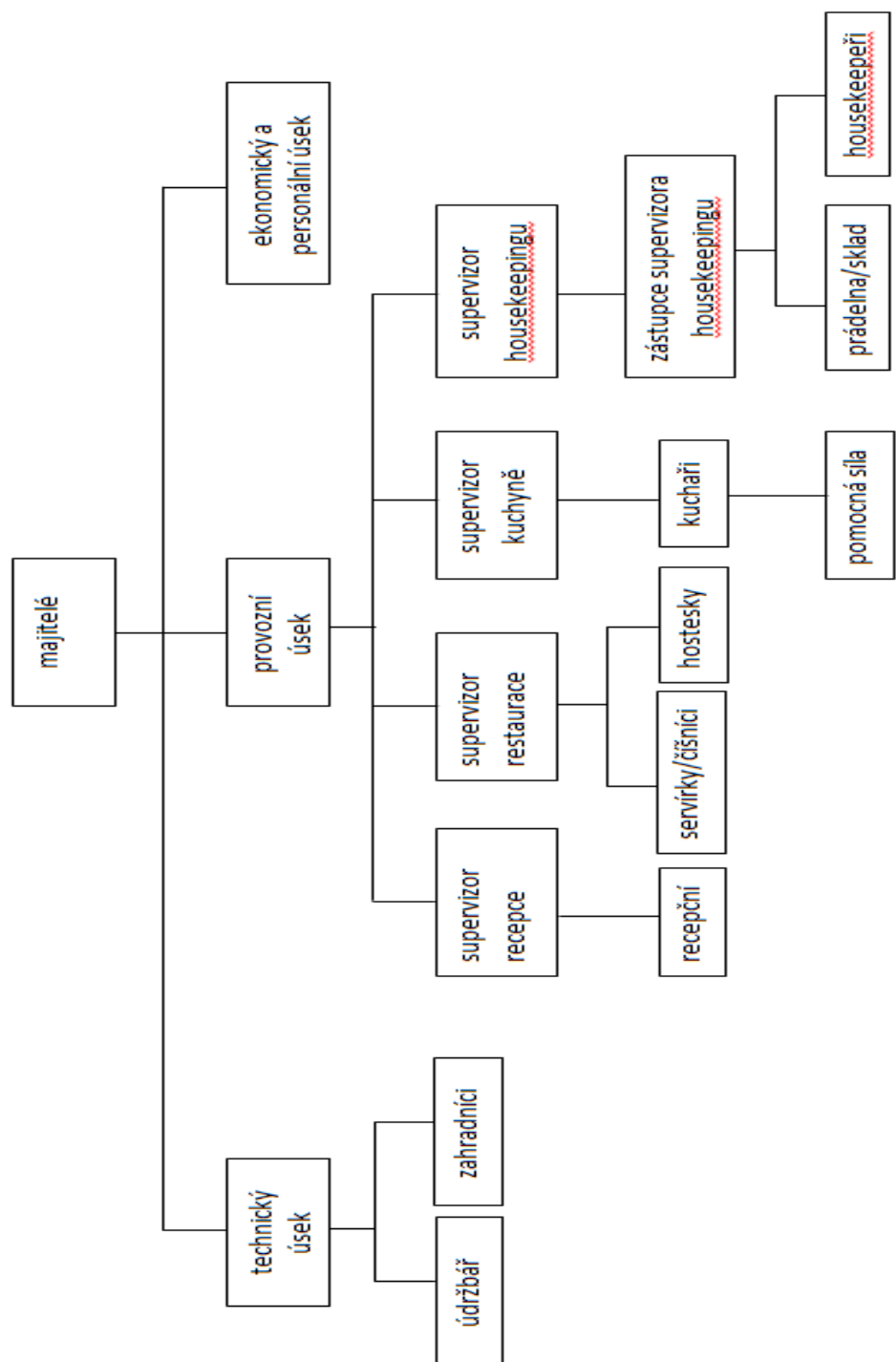
4.2.2 Současnost

Areál Becker's Chalets (příloha č. 2) leží 5 km jižně od městečka jménem Jasper. Je to poslední možnost ubytování směrem na Lake Louise a Calgary (jižní směr). Becker's Chalets leží u dálnice Icefields Parkway Highway, která je podle mnohých průzkumů jednou z nejkrásnějších cest v Severní Americe. Cesta po Icefield Parkway Highway je podle <http://www.icefieldsparkway.ca/> dokonce nejhezčí vyhlídkovou cestou na světě.

Jízda po této dálnici je jeden z nejkrásnějších zážitků a možnost, jak objevit mnoho z přírodních krás Kanady. Na své délce úctyhodných 232 km prochází dvěma národními parky Banff a Jasper zapsaných na seznamu světového dědictví UNESCO. Tato celosvětově oceňovaná cesta nabízí přístup do rozlehlé divočiny plné horských jezer, prastarých ledovců a širokých údolí. Chlubí se unikátní a nenahraditelnou krajinou bohatou ve své historii a přírodní kráse, která se jinde nevidí.

4.2.3 Organizační struktura

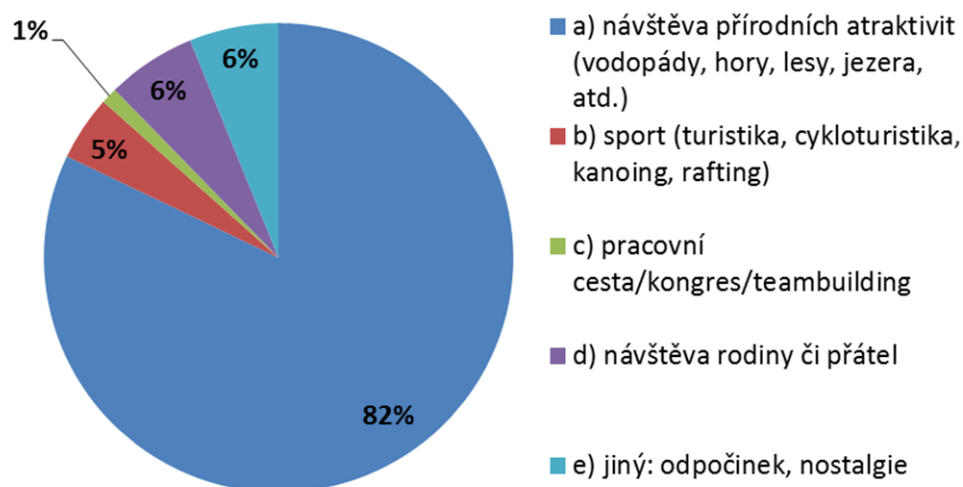
Každou sezónu nabízí provozovatelé Becker's Chalets mnoho zaměstnaneckých pozic. V sezóně 2016 (duben – říjen) zde bylo vypsáno 23 míst pro housekeepery, 1 místo údržbáře, 2 místa pro zahradníky, 5 míst pro recepční a dohromady 15 míst pro servírky, číšníky, hostesky, baristy a výpomoc do kuchyně. Ve skutečnosti se zde ale vystřídalo ještě více zaměstnanců díky náhlým odjezdům některých pracujících, kteří se už do konce sezóny (z různých důvodů) nevrátili.



Obrázek č. 2, Organizační struktura, zdroj: vlastní

5 Výsledky anketního šetření

5.1 Hlavní důvod výběru lokality



Graf č. 1, zdroj: vlastní

Jako hlavní důvod výběru lokality uvedla převážná část hostů 82 % návštěvu přírodních atraktivit národního parku Jasper. Největšími lákadly jsou Athabasca Falls, lanovka na horu Whistler a splouvání řeky Athabasca.

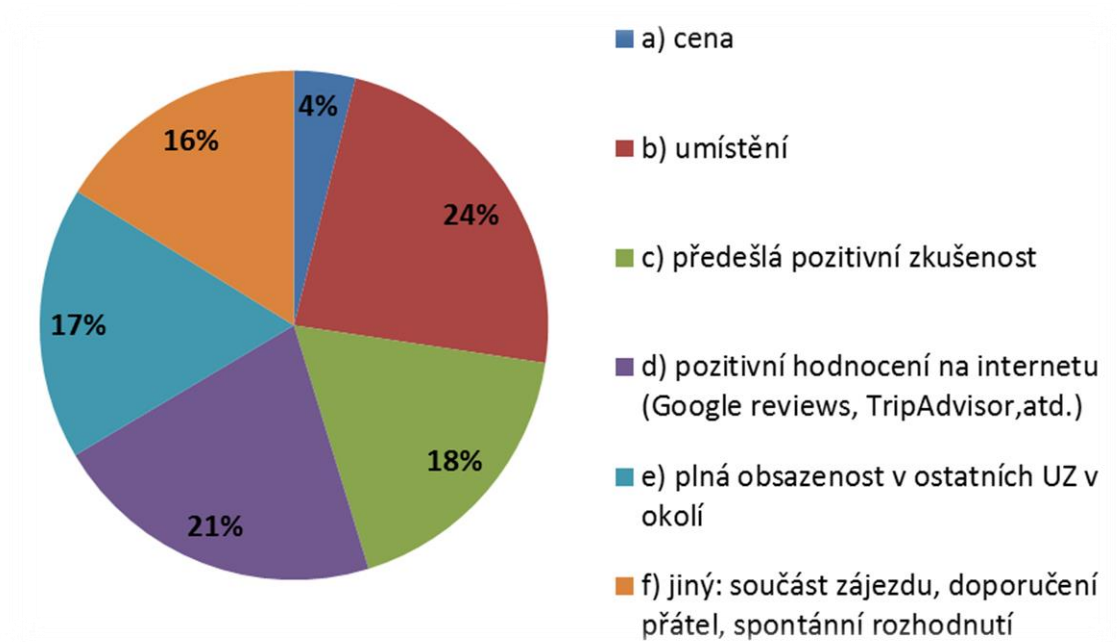
Šest procent respondentů uvedlo, že sem přijeli na návštěvu rodiny a přátel – většinou sem přijeli z velké dálky, aby strávili se svými blízkými delší čas během léta.

Dalších 6 % respondentů uvádí jako hlavní důvod odpočinek. I během rušné sezóny se majitelům daří udržet v areálu klid, pomáhají jim v tom i kanadské zákony, které tvrdě trestají každé porušení nočního klidu. Areál Becker's Chalets je často navštěvován velkými stády jelenů wapiti, kteří zde vyhledávají bezpečí a posečenou travu. Není výjimkou, že se areálem pohybují také medvědi.

O procento méně respondentů přijelo za sportem. Jsou zde jedinečné podmínky pro rafting, cyklistiku, horskou turistiku, horolezectví atd.

Jen jedno procento respondentů uvedlo jako hlavní důvod práci

5.2 Motivace výběru Becker's Chalet



Graf č. 2, zdroj: vlastní

Téměř čtvrtina respondentů (24 %) uvedla, že si Becker's Chalets vybrala z důvodu umístění. Becker's Chalets leží mimo městečko Jasper, takže si hosté mohou užít větší blízkost s přírodou.

Více než pětina hostů si vybrala Becker's Chalets na základě pozitivních hodnocení z internetových portálů jako je TripAdvisor.

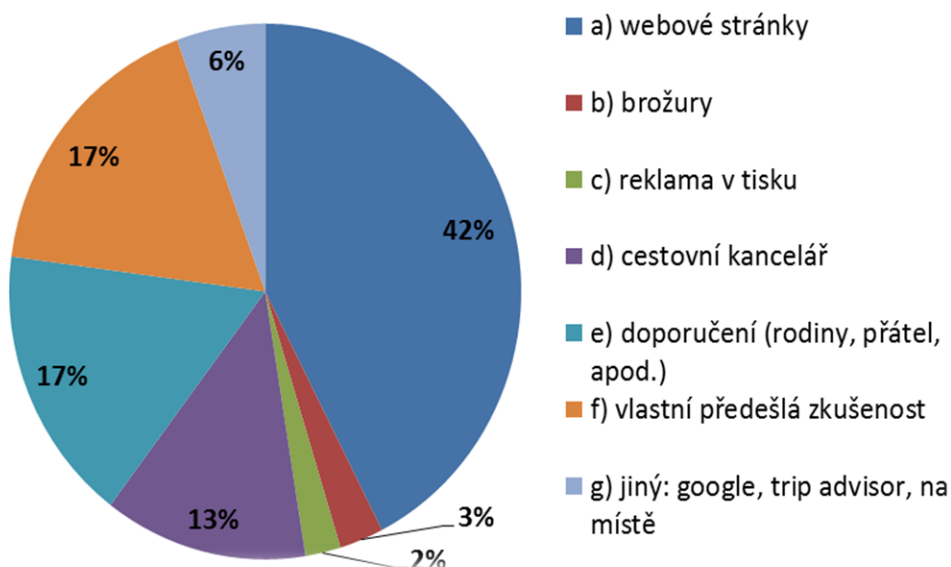
Téměř pětina hostů (18 %) se do Becker's Chalets vrací na základě vlastních pozitivních zkušeností.

Sedmnáct procent hostů sem přijelo z důvodu obsazenosti dalších ubytovacích zařízení v blízkém okolí.

Poslední větší skupina hostů 16 % uvedlo jako důvod jiný.

Pouze 4 % hostů sem přijela na základě ceny, v porovnání s ostatními ubytovacími zařízeními se jim cena zdála nejlepší.

5. 3 Informace o Becker's Chalets



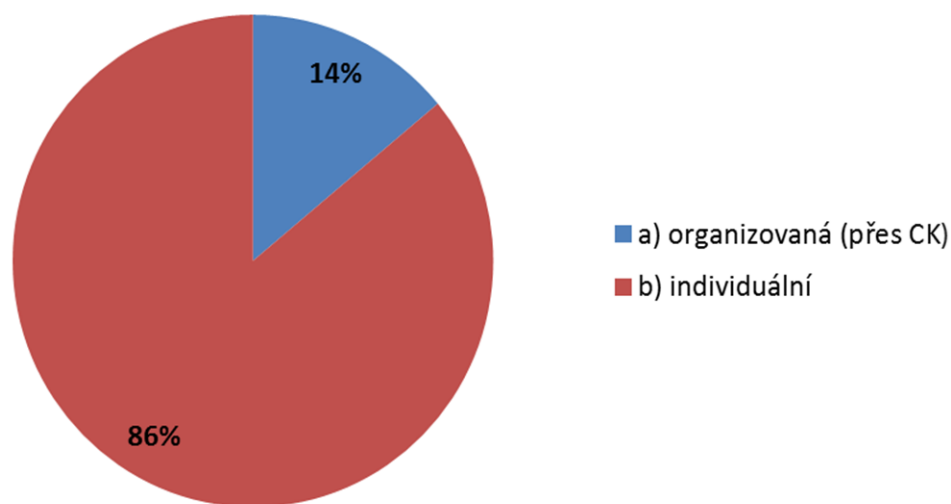
Graf č. 3, zdroj: vlastní

Největší část hostů (42 %) se dozvědělo o Becker's Chalets na internetových stránkách, zejména pak na portálech tripadvisor či google reviews, kde je i hodnocení hostů, kteří Becker's Chalets již navštívili. V dnešní době jsou recenze návštěvníků nejzásadnějším kritériem pro výběr pobytu budoucích hostů.

Dalších 17 % hostů se dozvědělo o Becker's Chalets od svých známých či přátel nebo rodiny, což vypovídá o jejich dobré zkušenosti. Stejně procento hostů se do Becker's Chalets vrátil na základě vlastní pozitivní zkušenosti. Tyto skupiny hostů dohromady 34 % jsou pro Becker's Chalets zásadní – vrací se sem každý rok a využívají poměrně hodně služeb, za které jsou ochotni dobře zaplatit. Je to významný zdroj příjmů. Majitelé se s některými z nich znají osobně, a proto jsou jim poskytovány slevy nebo jiné benefity při jejich pobytu.

Dalších 13 % hostů sem přijelo s cestovními kanceláři, které pořádají zájezdy po Skalistých horách – nejvíce hostů bylo z Německa. 6 % hostů uvedlo jako důvod jiný. Nejméně hostů 3 % se dozvěděl o Becker's Chalets z brožury a 2 % hostů z reklamy v novinách.

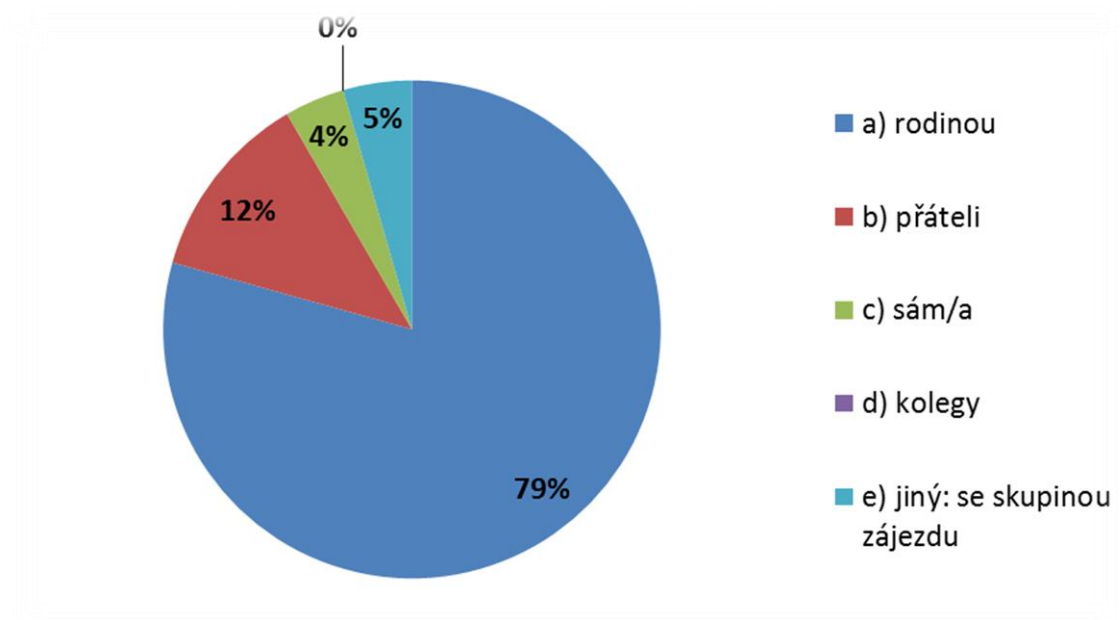
5.4 Organizace cesty



Graf č. 4, zdroj: vlastní

Naprostá většina (86 %) hostů uvedlo, že byla jejich cesta individuální, oproti tomu 14 % hostů sem bylo dopraveno s cestovními kancelářemi, kterých se zde za celou sezónu střídalo mnoho s různými programy a úrovní náročnosti. Nejčastější společností, která do Becker's Chalets hosty dovážela, byla německá společnost Studiosus, která pořádá zájezdy a expedice do více než 100 zemí světa a přivážela německé hosty. Další cestovka Dutch Wolf přivážela zájemce z Holandska. Captain Renés Travel je další z německých cestovek, která se specializuje především na USA a Kanadu. Sídlo má v kanadské provincii Nové Skotsko a na Kanadu se specializuje již 23 let. Canadian Travel Partners se také specializují na USA a Kanadu, do Jasperu vozí hosty z Vancouveru z provincie Britská Kolumbie, která východně sousedí s Albertou.

5.5 Pobyty v Becker's Chalets



Graf č. 5, zdroj: vlastní

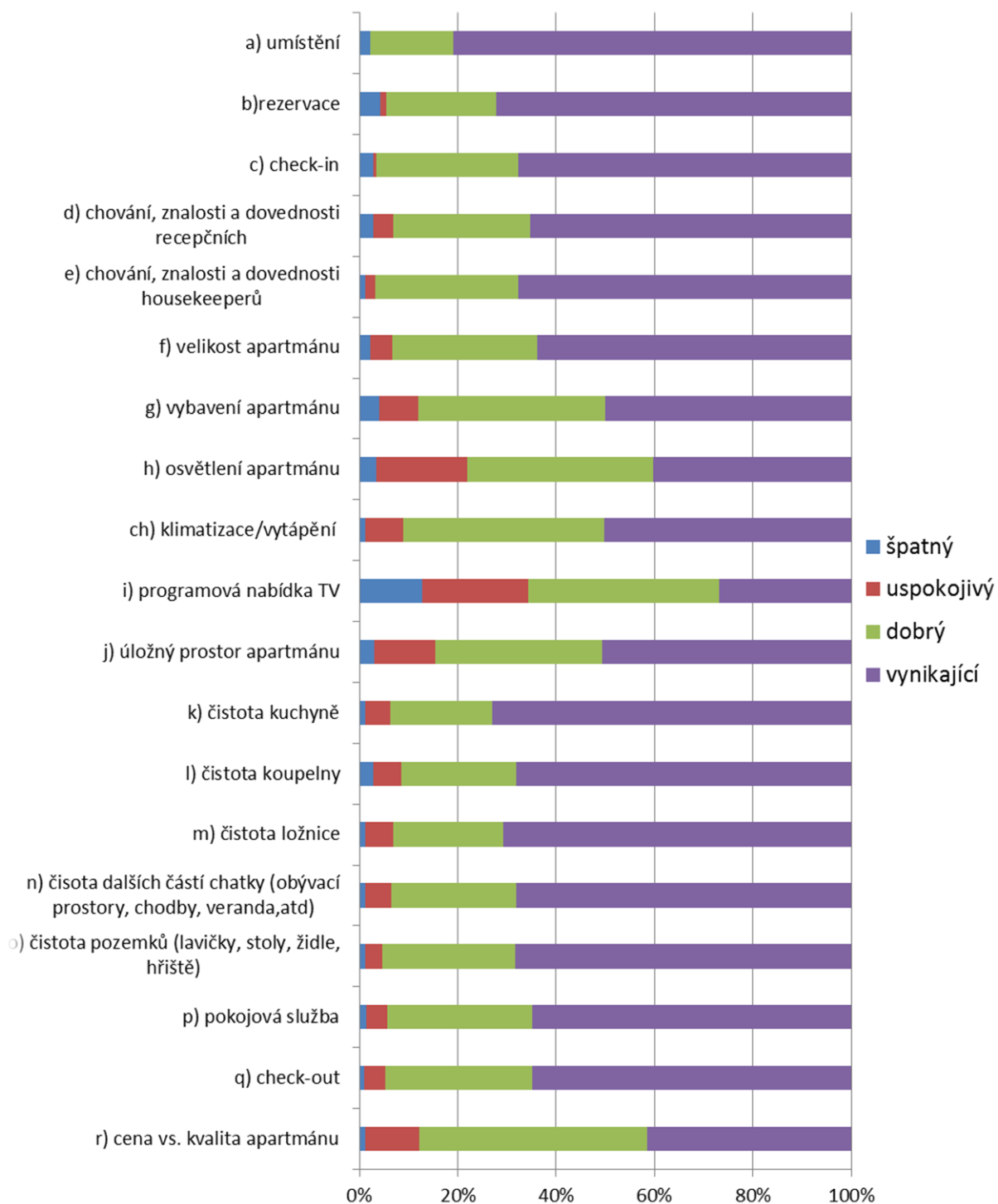
Největší část hostů (79 %) uvedla, že v Becker's Chalets pobývala s rodinou – nejvíce s manželkou či manželem.

Dalších 12 % dotázaných pobyt trávila s přáteli – největší část z této kategorie pak byly skupiny žen, které zde oslavovaly zasnoubení či víkendový pobyt s kamarádkami.

Pět procent odpovědělo, že v Becker's Chalets strávili čas se skupinou známých ze zájezdu – zejména pak němečtí turisté a s převahou žen.

Čtyři procenta hostů zde byli sami – konkrétně pak lidé, kteří zde (v Jasperu) pracovali, využili možnost přespání na cestě či do národního parku Jasper přijeli fotografovat.

5.6 Kvalita ubytovacích služeb



Graf č. 6, zdroj: vlastní

V dotazníku jsem do kategorie ubytovacích služeb zařadila 19 kritérií, které mohli hosté zhodnotit. Největší spokojenost (téměř 100 %) byla s umístěním ubytování. Celý komplex chat Becker's Chalets leží mezi meandrem řeky Athabasca, lesem ze severní strany a dálnicí, která je ale dostatečně daleko, aby nerušila hosty. Přístup je tedy velmi snadný a po celém areálu se dá jezdit autem, takže hosté mohou zaparkovat přímo u své chaty.

Rezervaci hodnotilo přes 70 % jako vynikající a dalších 20 % jako dobrou službu. Jako špatnou ji ohodnotilo cca 5 % hostů, bylo to z důvodu ztracení rezervace nebo špatnou komunikací mezi hostem a recepcí.

Více než 95 % hostů bylo spokojeno také s check-in, jen malá část byla nespokojena ze stejného důvodu jako při rezervaci.

S chováním, znalostmi a dovednostmi recepčních byla spokojena naprostá většina hostů. Jen jeden host byl velmi nespokojen s přístupem recepční a další host si stěžoval kvůli obsazení rezervované chatky někým jiným, přesto však pobyt zhodnotil kladně.

S chováním, znalostmi a dovednostmi pokojských byla spokojena drtivá většina hostů. Hosté byli spokojeni především s čistotou a útulností chatek a pokojů. 2 hosté uvedli, že v koupelně je plíseň ve spárách a jeden host si stěžoval na zápach závěsu v koupelně.

Velikost chatek a apartmánů vyhovovala více než 94 % hostů. Pro 4 % hostů byla velikost upokojivá a jen 2 % ji zhodnotila jako příliš malou nebo naprosto nevyhovující. Bylo to zejména v sekci 1 a 2, kde jsou malé chatky, a tím pádem i menší pokoje.

Polovina hostů zhodnotila vybavenost chatek jako vynikající, nic jim nechybělo. Více než třetina hostů uvedla, že vybavenost je dobrá. Chyběli jim maličkosti jako třeba papírové ubrousky v kuchyni, popř. větší přípravný prostor na kuchyňské lince. Malá část hostů hodnotí vybavenost jako uspokojivou. Nejvíce jim vadil nedostatek nádobí, příborů a v některých chatkách také absence mikrovlnky. 3 % hostů uvedla, že vybavenost je velmi špatná. Stěžovali si na staré vybavení – zastaralé kávovary, televize, staré nebo špinavé koberce. Nedostatek skříněk v koupelnách. V chatkách a pokojích s krbem si hosté nejvíce stěžovali na to, že není nachystána první várka dříví a že se za ni musí extra připlatit. Chyběla jim také myčka nádobí a větší skleničky na víno.

Pouze 40 % hostů uvedla, že je velmi spokojena s osvětlením. Necelých 38 % pak uvedlo, že kvalita osvětlení je dobrá. 19 % hostů hodnotí osvětlení jako uspokojivé. 3 % bylo nespokojeno s osvětlením – příliš slabé nebo nedostatečné. Důvodem jsou nevykonné žárovky.

S klimatizací nebo topením bylo velmi spokojeno a spokojeno více než 90 % hostů. Zbylých 9 % hostů klimatizaci ohodnotilo jako uspokojivou 1 % jako špatnou – z důvodu přetopení v chatkách, někdy nebylo vůbec možné v letních dnech topení vypnout.

Nejhůře v této kategorii dopadla nabídka TV programů. Velmi spokojeno bylo jen 24 % hostů a necelých 40 % hostů ji ohodnotilo jako dobrou. Skoro 20 % hostů hodnotí TV nabídku jako dostatečnou a celých 16 % hostů jako velmi špatnou. Nabídku TV programů uvedli jako mizivou, jen jedna německy mluvící stanice a žádná frankofonní. Také signál TV byl velmi špatný, mnohokrát se ztrácel a nebylo možné naladit žádný program. Špatný signál je především z důvodu vysokých hor (2000 m.n.m.) kolem areálu a tudíž špatnému přenosu signálu.

S velikostí úložného prostoru byla velmi spokojena polovina hostů. Zejména ve velkých chatách v sekci 4. Více než třetina hostů byla spokojena. Necelá pětina hostů nebyla spokojena z důvodu minimálního nebo žádného úložného prostoru. Zejména rodiny s dětmi, které měly s sebou více věcí, a to v sekcích 1 a 2.

S čistotou koupelen, kuchyní, ložnic, obývacích prostor a dalších prostor jako např. verand a balkónů bylo velmi spokojeno téměř 70 % hostů. Dalších více než 20 % hostů ohodnotilo čistotu jako dobrou. Přibližně 5 % hostů uvedlo čistotu jako uspokojivou. Jen jedno procento hostů (a 3 % v koupelnách) nebylo spokojeno s čistotou. Stěžovali si na nánosy prachu v chatkách, otisky prstů na zrcadlech, zápach a špínu na závěsech a plesnivé spáry v koupelnách.

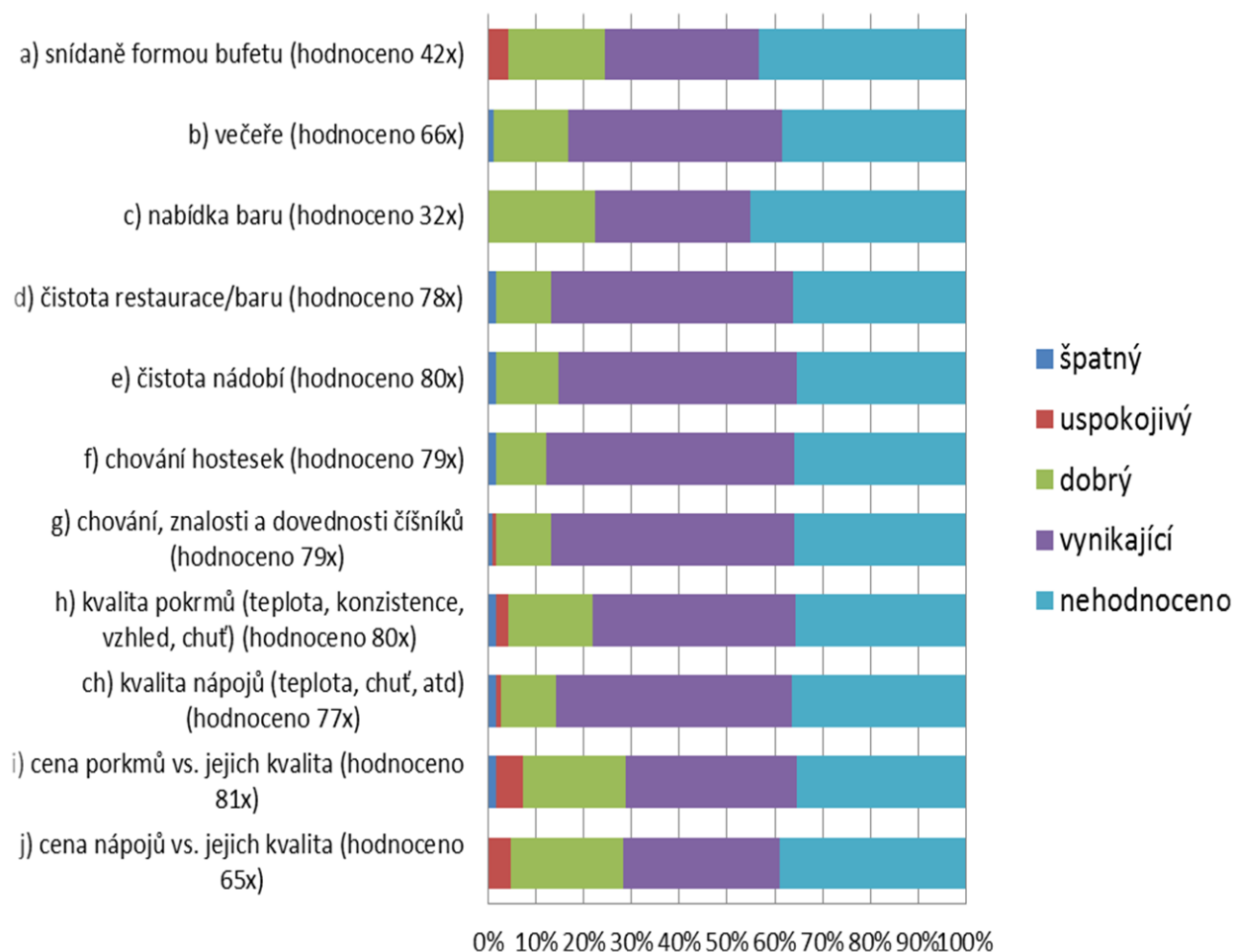
S čistotou venkovních prostor (lavičky, křesílka, hřiště) bylo velmi spokojeno a spokojeno více než 95 % hostů. Pouhé jedno procento hostů si stěžovalo na mizernou čistotu – byli nespokojeni s množstvím husích a jeleních výkalů a také s nahromaděným jehličím.

S check-out a pokojovou službou bylo shodně velmi spokojeno více než 60 % hostů. Chválili především ochotu a pomoc pokojských. 35 % uvedlo, že služby byly dobré. Čtyři

procenta hostů vidí služby jako uspokojivé a opět jen jediné procento hostů nebylo spokojeno.

V porovnání cena vs. kvalita bylo velmi spokojeno více než 40 % hostů. Uváděli, že v blízkém okolí je Becker's Chalets rozhodně nejlepší – prvotřídní hotel a excelentní restaurace. Bezbariérové chatky hodnotili hosté jako naprosto výjimečné. Asi polovina hostů hodnotila poměr ceny a kvality jako dobrou. Deset procent hostů se s cenou spokojilo. Jako drahý hotel v porovnání s kvalitou se jevil jednomu procentu hostů.

5.7 Kvalita stravovacích služeb



Graf č. 7, zdroj: vlastní

Stravovací služby byly poskytovány v restauraci s krásným výhledem na okolní divokou přírodu. V Kanadě je typické podávat pouze snídani a večeři. Přes den je zavřeno a dělají se přípravy na večer. Je nutno říci, že ve většině chat a apartmánů se nacházela kuchyňka, takže si hosté mohli sami připravit pokrmy. V otázkách kvality stravování každou otázku nehodnotilo přibližně 40% hostů. Hlavní příjem restauraci však plynul od projíždějících hostů, kteří si zašli na večeři. Na některé večery, zejména v srpnu a září, bylo nutné mít rezervaci minimálně týden dopředu. Restaurace má přívlastek gurmánská – platí se zde nejen za výhled, ale také za speciality místních kuchařů. Předpokládá se, že hosté zde stráví minimálně 2 hodiny. Průměrná cena večeře se zde vyšplhá na 50 CAD za jednu osobu.

Snídaně se podávala formou bufetu, velký výběr z teplých a studených pokrmů a nápojů. Více než 1/3 hostů byla velmi spokojeni se snídaní. Pro 1/5 hostů byla snídaně dobrá a 5 % ji zhodnotilo jako uspokojivou.

Večeři si doprálo celkově více lidí než snídani. Více než 40 % hostů ohodnotilo večeři jako vynikající, byli nadmíru spokojeni. Pětina hostů ohodnotila večeři jako dobrou, největším nedostatkem byly velké prostoje mezi jednotlivými chody. Jen jediné procento hostů ohodnotilo večeři jako špatnou – důvodem byl špatně připravený pokrm a dlouhé čekání.

Nabídku baru dohromady ohodnotilo nejméně - 32 hostů. Více než polovina z tohoto počtu ji zhodnotila jako vynikající – líbila se jim nabídka alkoholických i nealkoholických nápojů. Ocenili i to, že si mohli vzít nápoje ve skle ven na křesílka u řeky. Necelé polovině hostů se nabídka líbila – lehce kritizovali jen to, že restaurace nenabízí točené nápoje, hlavně pivo. Žádné negativní hodnocení.

S čistotou baru, restaurace a nádobí byla nadmíru spokojena více než polovina hostů, líbilo se jim i rozmístění stolů a sladěné prostírání, včetně textilních ubrousků. Více než 10 % hostů ohodnotilo čistotu jako dobrou a 2 % jako špatnou, zejména kvůli drobkům na koberci po předchozích hostech či nedostatečně vyleštěným skleničkám na víno.

Práce hostesek spočívala ve vítání a usazování hostů, přijímání objednávek, dolévání vody zákazníkům a pomoc číšníkům s roznášením či sklizením pokrmů a přípravu stolů pro další hosty. Hostesku hosté vidí jako první osobu, proto musí reprezentovat restauraci nejen prvním pohledem, ale také přístupem a vstřícností. Zároveň se s nimi také loučí, takže na

hostesce stojí polovina úspěchu. Téměř 55 % hostů zhodnotilo práci hostesek jako vynikající – dobrý servis, příjemná atmosféra. Přes 10 % hostů jako dobrou, měli menší výhrady k usazení u jiného stolu, než chtěli. Pouhá 2 % hostů nebyla spokojena vůbec, nebyl uveden důvod.

S obsluhou byli spokojeni hosté podobně jako u hostesek. Hostům se líbila celková prezentace jídel od předkrmů přes hlavní chod až po dezerty s kávou. Měli možnost dochucení hlavního chodu čerstvým pepřem, což polovina z hostů využila a byla s tím velmi spokojena. Jeden host nebyl spokojen s hlavním chodem kvůli špatně upravenému steaku.

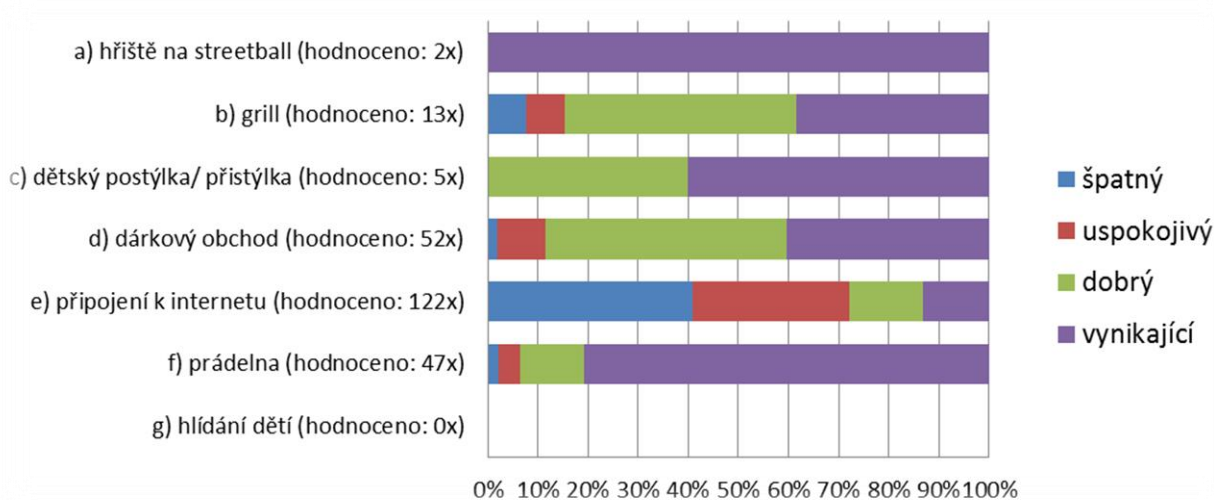
Kvalita jídla dopadla také velmi dobře. Více než 40 % hostů bylo velmi spokojeno, jídla byla dostatečně horká. Nejvíce však hodnotili vzhled a vůni pokrmů – naprostá spokojenost. Téměř 1/5 hostů považuje kvalitu jídla za dobrou. Pro tři procenta hostů byla kvalita jídel uspokojivá, kritika byla ohledně polévek, které byly příliš ostré (chilli, pepř). Celá 2 % hostů by se do Becker's Chalets na jídlo už nevydala.

S kvalitou nápojů byla velmi spokojena více než polovina hostů. Oceňovali především pivo vařené v domácím pivovaru v Rockies – dostupné byly 4 příchutě. Pro 11 % hostů byla kvalita nápojů dobrá. Pro jedno procento hostů byla kvalita uspokojivá – pivo nebylo řádně vychlazeno. Dvě procenta hostů by si zde nápoj již neobjednalo z důvodu nedostatečné nabídky nápojů (nenašli svoje oblíbené).

S cenou a kvalitou pokrmů bylo naprosto spokojeno téměř 40 % hostů. Cena vs. kvalita byla dobrá pro jednu pětinu dotázaných. Šest procent hostů se spokojilo s cenou, ale mohla by být nižší. Pro 2 % hostů byla cena nabízených pokrmů velmi vysoká a příště by volili levnější podnik.

Více než třetina hostů zhodnotila velmi pozitivně cenu a kvalitu nápojů. Byli spokojeni nejen s širokou nabídkou nápojů, ale také s jejich servírováním a doporučením. Jedna pětina hostů považuje poměr mezi cenou a kvalitou nápojů za dobrý. Pět procent hostů bylo sice spokojeno s kvalitou nápojů, ale přišlo jim drahé. Nikdo nedal špatné hodnocení.

5.8 Kvalita doplňkových služeb



Graf č. 8, zdroj: vlastní

Doplňkových služeb se konkrétně v Becker's Chalets příliš nevyužívalo. Hosté byli přes den převážně na výletech nebo přijížděli až na večer.

Jednou ze služeb, která se velmi využívala, bylo zapůjčení BBQ grilu. Hosté měli možnost si za malý poplatek zavolat službu, která jim gril s plynovou bombou přivezla až k chatce. Téměř 40 % hostů bylo s grilem nadmíru spokojeno, líbilo se jim vybavení, které se půjčovalo ke grilu a dovoz až k chatce. Tuto službu zajišťovali pracovníci úklidu v rámci přesčasových hodin. Více než 40 % hostů ohodnotilo tuto službu jako dobrou, velmi rádi si povídali s pokojskými o zážitcích z výletů. Přibližně 8 % hostů zhodnotilo možnost půjčení grilu jako uspokojivou a necelým 10 % hostů se tato služba nelíbila – jako důvod uváděli nesnadné manévrování s grilem a také důvod, že na grilu hřál jen jeden hořák a druhý nebylo možné zapnout. Zastaralé typy grilů.

Hřiště na streetball zhodnotili pouze 2 hosté a líbilo se jim, hosté neměli možnost si zapůjčit basketbalový míč, a proto si většina hostů (i kdyby chtěla) nemohla zahrát. Někteří hosté si dovezli svoje míče.

Dětskou přistýlku hodnotily velmi pozitivně pochopitelně páry s malými dětmi. Přistýlka byla připravena v apartmánu na základě rezervace ubytování. K přistýlce se dával další set ručníků, což hosté obzvláště ocenili. Nebyla žádná negativní hodnocení.

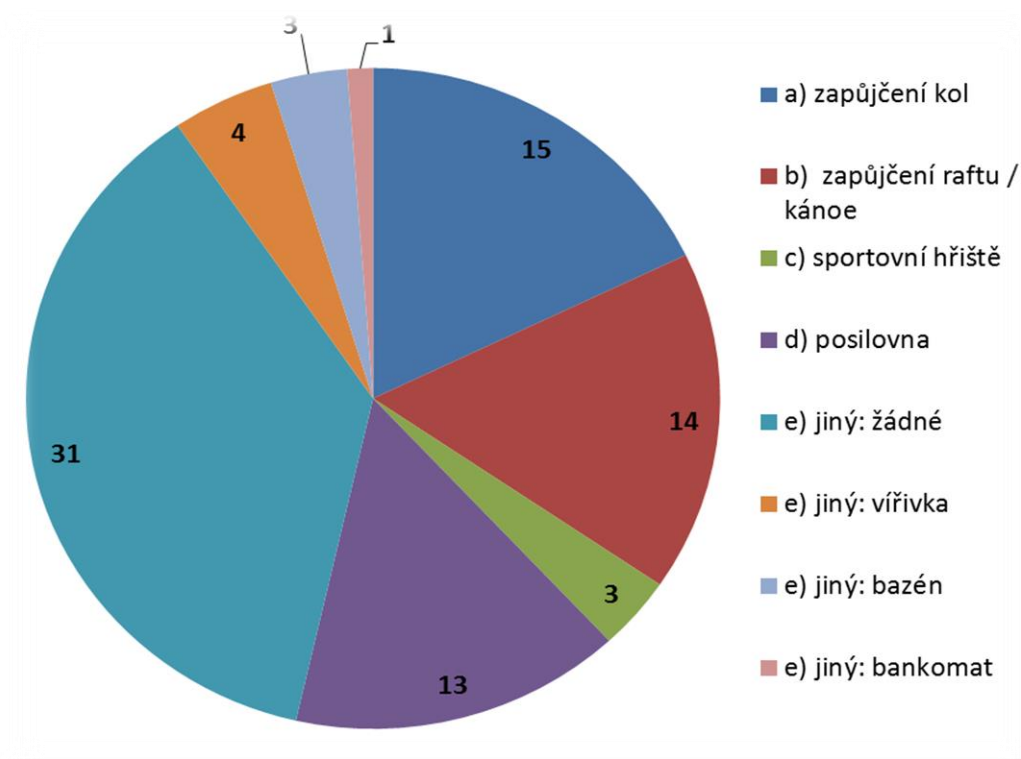
Dárkový obchod se nachází v budově recepce, kde je i restaurace. V obchodě se daly zakoupit různé dárkové předměty s logem resortu nebo národního parku Jasper. Různá trička, hrníčky, propisky, čepice, pohledy atd. Jako výborně zásobený dárkový obchod zhodnotilo 40 % hostů. Téměř polovině hostů se líbil, malé připomínky byly jen k nedostatku propagačních materiálů o NP Jasper. Pro desetinu hostů byla nabídka uspokojivá, ale chybělo jim více informací o parku, doporučení o možnostech sportovních aktivit. Pro dvě procenta hostů byla nabídka dárkového obchodu naprosto nedostatečná – zejména kvůli chybějícímu dárkovému sortimentu.

Nejhorší doplňkovou službou vůbec bylo připojení a rychlost internetu. Mnohdy bylo tak špatné, že nešlo odeslat ani e-mail. V dnešní době to bylo pro hosty naprosto frustrující, někteří z nich zde totiž také pracovali a internet potřebovali. Velmi spokojeno bylo 13 % hostů a dalších 15 % bylo s rychlostí připojení spokojeno. Více než třetině hostů připojení stačilo (pouze na dovolenou, kdyby zde měli pracovat, tak nikoli), i tak ale měli výhrady i kvůli různým zabezpečením, která je nepustila na určité webové stránky. A konečně více než 40 % hostů ohodnotilo internetové připojení jako velmi slabé, pomalé a mnoho z nich zhodnotilo připojení jako jediné významné negativum na jinak úžasné dovolené, proto by bylo vhodné se na tento problém v příští sezóně lépe připravit.

Možnost vyprání si na dovolené vítalo mnoho hostů - především při pobytu delším než 3 noci. Prádelna byla otevřena od 9:00 do 22:00. V místnosti se nachází 3 pračky, 6 sušiček, velké umyvadlo a velký stůl na skládání prádla. Dále automat s pracími prášky, avivážemi a sušícími ubrousky. Více než 80 % hostů hodnotilo tuto službu jako vynikající. Přes 10 % hostů ji vnímalo jako dobrou, uvítali by prádelnu otevřenou i během noci. Necelých 5 % hostů prádelnu zhodnotilo jako uspokojivou, ale chyběl jim větší výběr kvalitních pracích prostředků. Dvě procenta hostů nebyla spokojena s prádelnou, důvodem bylo nekvalitně vyprané prádlo, nové skvrny na oblečení z jedné z praček a nedostatek praček při velké obsazenosti BC.

Hlídaní dětí tzv. babysitting nebyl zpravidla moc žádán. Hosté si brali na výlety i ty nejmenší děti. Za celou sezónu (necelých 6 měsíců) bylo žádáno o pohlídání 3 dětí v první polovině sezóny. Dotazník v tu dobu ještě nebyl sestaven, proto tuto službu nikdo nehodnotil.

5.9 Chybějící doplňkové služby



Graf č. 9, zdroj: vlastní

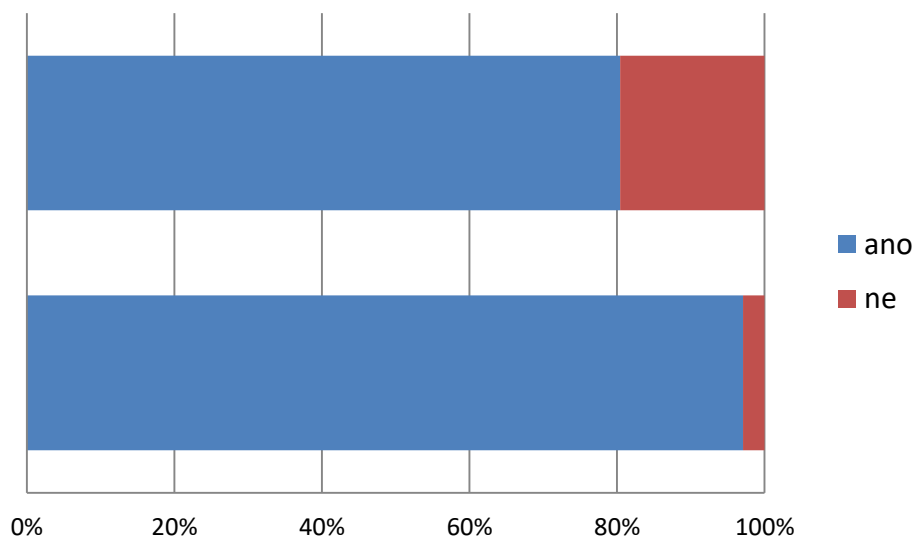
Více než třetině hostů žádná služba nechyběla, přijeli především za poznáváním přírody a vystačili si se službami a prostředky, které měli k dispozici. Patnáct procent hostů by uvítalo možnost zapůjčení jízdních kol – přímo z Becker's Chalets by měli nejlepší možnost objevování divoké přírody.

Dalším 14 % hostů by se líbila možnost zapůjčení raftu nebo kánoe, neboť Becker's Chalets leží přímo uprostřed meandru řeky Athabasca a podmínky jsou ideální pro nalodění přímo v areálu.

Poslední velká skupina hostů (13 %) by uvítala posilovnu – nejlépe venkovní, protože areál Becker's Chalets je otevřen v letní sezóně.

Čtyři procenta hostů by uvítala možnost relaxace ve vířivce po náročných túrách. Po 3 % hostů by uvítali možnost vykoupat se v bazénu a také multifunkční sportovní hřiště, kde by bylo možné si zahrát např. tenis. Bankomat by ocenilo 1 % hostů, většině se zdál zbytečný, protože bankomaty jsou k dispozici v nedalekém Jasperu (5 km).

5.10 Návštěva Becker's Chalets a doporučení ubytování

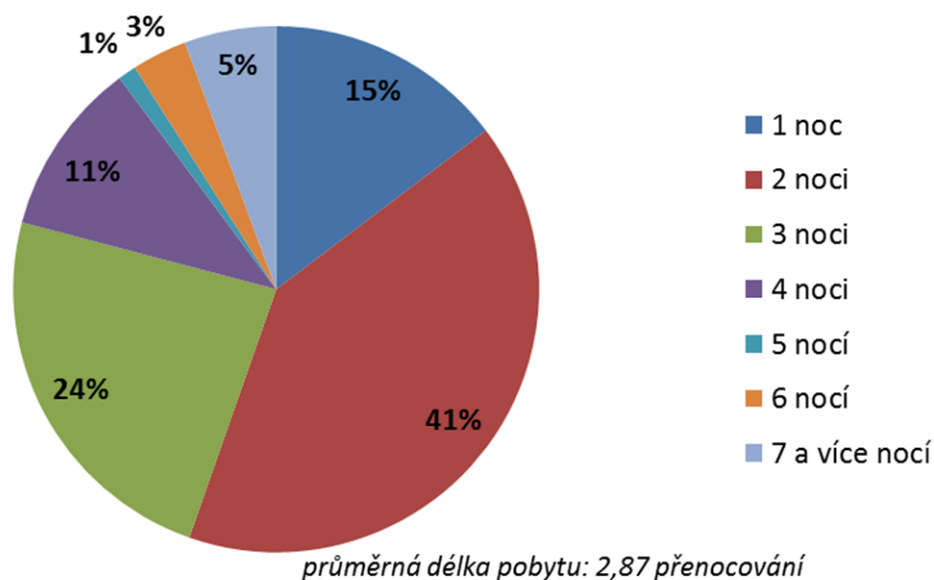


Graf č. 10, zdroj: vlastní

Naprostá většina dotázaných (80 %) by Becker's Chalets navštívila znovu, zejména kvůli dobrým službám a ochotnému personálu a také by ráda procestovala místa, která ještě neviděla. Pětina hostů by se nevrátila v drtivé většině kvůli vzdálenosti – mnoho z nich bylo z Evropy a do Kanady vycestovali jen jednou a předpokladem bylo, že se na stejné místo již nepodívají. Tři hosté uvedli, že by znovu nepřijeli kvůli špatnému internetovému připojení.

Hosté na otázku zda by doporučili Becker's Chalets rodině či přátelům odpověděli v 98 %, že ano. Krásná příroda, vstřícný personál, dobré služby jsou zárukou toho, že by si i oni dovolenou užili. Pouze 2 % by Beckers Chalets nedoporučili kvůli špatnému wi-fi připojení, popř. špatně uklizené chatce.

5.11 Délka pobytu



Graf č. 11, zdroj: vlastní

Průměrná délka pobytu se vyšplhala téměř na 3 noci na jednu osobu. To je poměrně vysoké číslo, lidé sem jezdí na aktivní dovolenou a chtějí dobré služby. V Becker's Chalets strávilo jednu noc 15 % hostů – byli to zejména lidé, kteří přenocovali na poznávací cestě po Rockies, příp. nebylo místo v ostatních hotelech.

Největší část hostů – 41 % zde strávilo 2 noci. Část hostů přijela s CK, byly to zájezdy převážně německých turistů v průběhu celé sezóny.

Další velká část hostů – téměř čtvrtina zde strávila 3 noci. Lidé, kteří se sem rádi vrací na základě vlastní zkušenosti, popř. na doporučení známých. Plánují si program během pobytu. V Kanadě není mnoho volných dní, když jste zaměstnaní, proto to byl zejména víkend spojený převážně se svátkem v pátek nebo v pondělí. Převážná část těchto hostů byli Kanadáné.

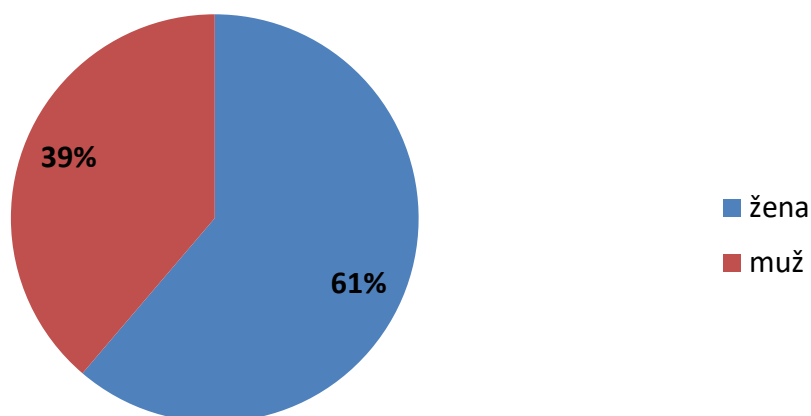
Do položky 4 strávených nocí v Becker's Chalets se přihlásilo 11 % hostů. V této skupině byli převážně lidé důchodového věku, kteří sem jezdí po mnoho let. Taktéž nejčastěji Kanadáné.

Zbýlých 9 % hostů uvedlo, že sem jezdí na 5, 6, 7 a více nocí. Někteří z nich v Jasperu přes léto pracují a v Becker's Chalets prakticky bydlí. Mají domluvené

výhodnější podmínky. Někteří sem přijeli za rodinou, která zde pracuje, většinou z východní Kanady a rozhodli se s nimi strávit volné chvíle.

5.12 Charakteristika výzkumného souboru

Pohlaví

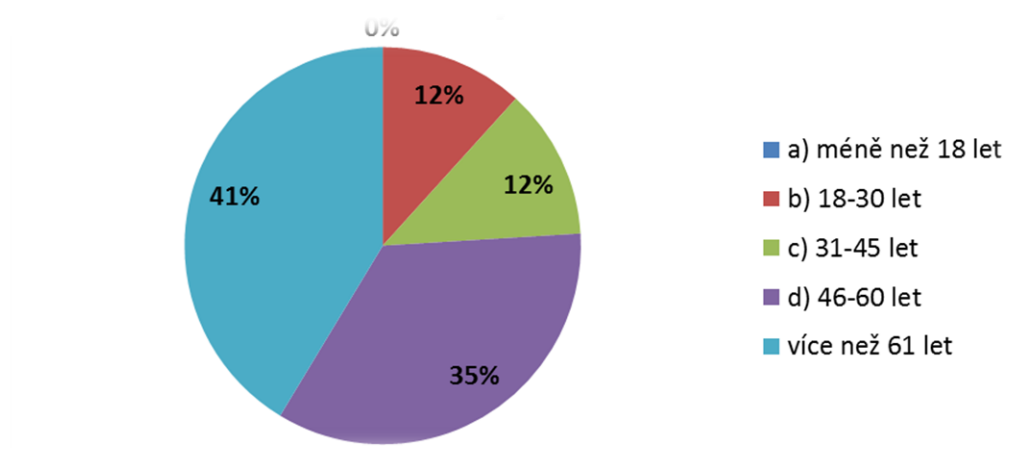


Graf č. 12, zdroj: vlastní

Z grafu je patrné, že více než 2/3 hostů jsou ženy. Hlavním důvodem je to, že pokud hosté přijeli jako manželský pár, dotazník většinou vyplnila žena. Také přijížděly velké skupiny mladých žen, které slavily zasnoubení jedné z nich. Další skupinky byly ženy v důchodovém věku, které si přijely užít dovolenou. Většina z nich se sem vrací každoročně.

Ve 39 % měli zastoupení muži. Přijížděli sem převážně v manželských párech a hlavní důvod návštěv byla většinou turistika.

Věk hostů



Graf č. 13, zdroj: vlastní

Věk hostů se významně neliší po celou sezónu. Z grafu jasně vyplývá, jaká věková kategorie nejčastěji navštěvuje Becker's Chalets. Naprostá většina hostů (76 %) je věku nad 45 let.

V kategorii do 18 let dotazník nikdo nevyplnil.

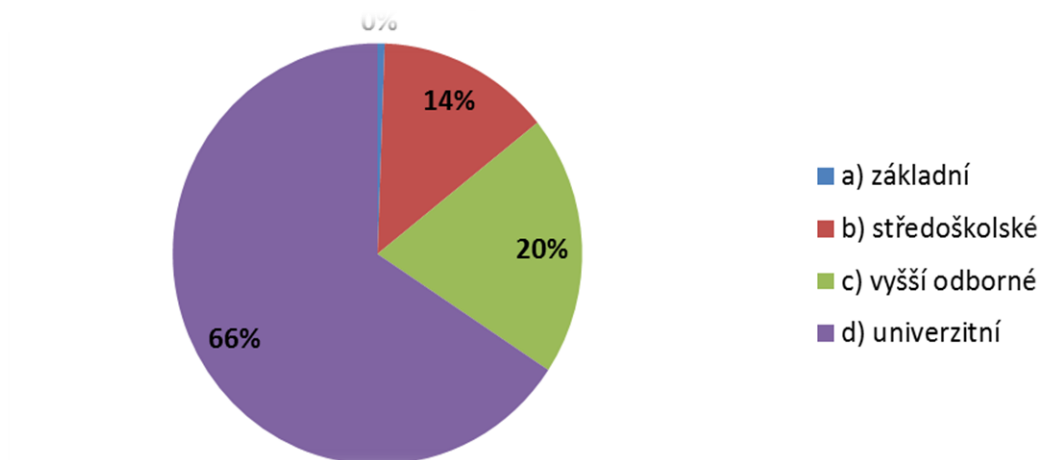
V kategorii od 18 – 30 let se zde vyskytlo 12 % hostů, nejčastěji zde trávili líbánky a také si užívali sportovních aktivit jako cyklistika, rafting a horská turistika.

Stejný počet – 12 % hostů bylo také v kategorii 31 – 45 let, nejčastěji to byly mladé rodiny.

Do věkové kategorie 46 – 60 let se zařadilo 35 % hostů. Je to druhá největší skupina hostů, nejčastěji to jsou manželské páry, které se sem každoročně vrací.

Největší skupinou 41 % jsou lidé ve věkové kategorii nad 61 let, líbí se jim zde ticho a klid, oblíbili si zdejší místo a služby a vrací se sem každý rok na delší dobu, protože už aktivně nepracují.

Vzdělání hostů

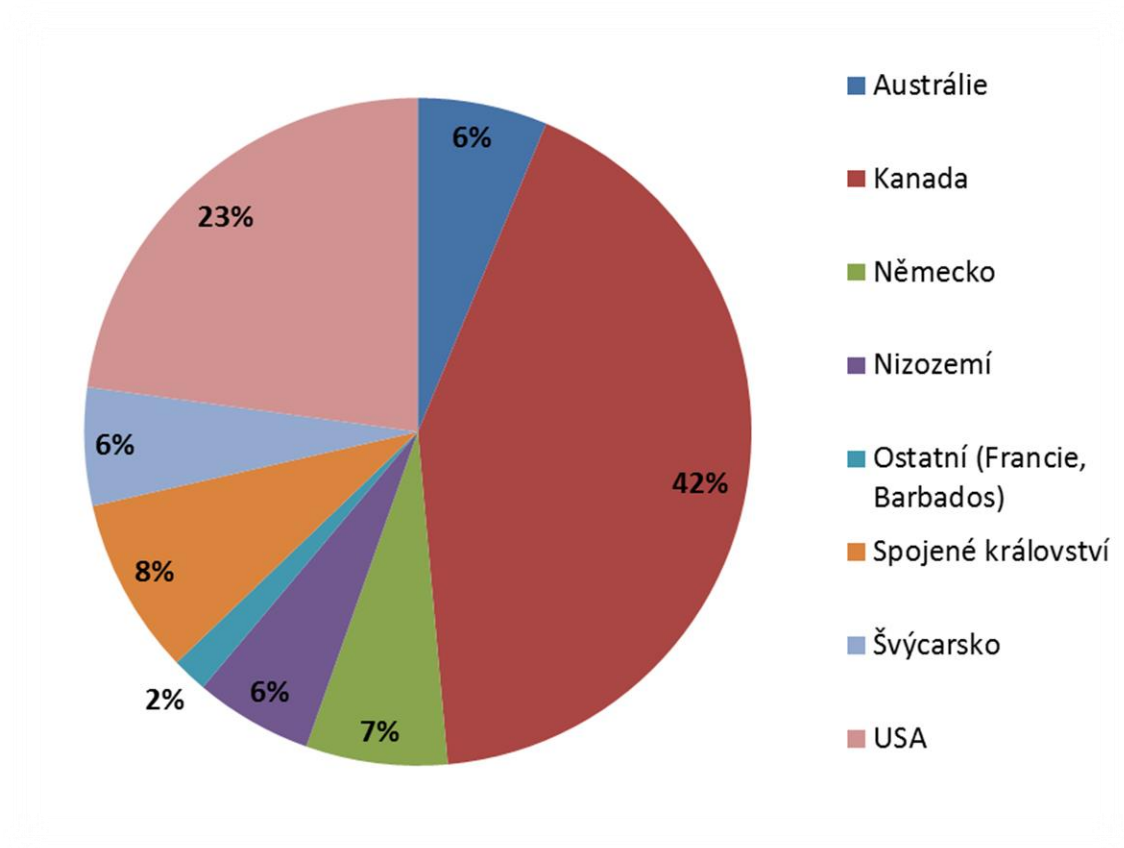


Graf č. 14, zdroj: vlastní

Více než 2/3 hostů, které navštěvují Becker's Chalets odpovědělo, že mají univerzitní vzdělání. Někteří uvedli, že navštěvují kurzy např. na univerzitě 3. věku nebo navštěvují jen kurzy, které je zajímají. Studování v Kanadě je velmi drahá záležitost a lidé jsou už jako mladí nuceni se zadlužit na dlouhou dobu dopředu, toto je typické i pro USA. Mnoho z hostů tak absolvovalo i dovolenou v Becker's Chalets na dluh (Kanadčané a Američané).

Vyšší odbornou školu mělo vystudováno 20 % hostů a střední školu další skupinka 14 % hostů.

Původ hostů



Graf č. 15, zdroj: vlastní

Nejčastější hosté byli domácí, tedy kanadáné (42 %). Velké procento hostů bylo hlavně z východních částí Kanady, kde je krajina spíše nížinatá a sem přijíždějí poznávat krásy hornaté přírody. Část Kanadánů byla také „domácích“ z velkých měst jako Edmonton nebo Calgary. Do Jasperu přijíždějí načerpat sílu na život ve velkých městech. Pro Kanadany není problém nasednout do auta a jet 20 hodin v kuse 2 000 km z domova třeba jen na víkend strávený s rodinou v přírodě.

Téměř ¼ hostů pocházela z USA. Většina z nich přijížděla ze států poblíž hranic s Albertou. Stejně jako Kanadáné, většina přijela autem, kdy museli řídit i přes 20 hodin. Dva hosté ale také přiletěli na týden na dovolenou z Havaje.

Osm procent hostů přijelo navštívit Becker's Chalets ze Spojeného království. Většina z nich přiletěla z Londýna do Calgary, let trvá 9,5 hodiny. Dalších 7 % hostů bylo z Německa, převážně starší lidé, kteří jeli s CK. Shodně po 6 % hostů přijelo z Austrálie,

Holandska a Švýcarska. Australané vyhledávali především dobrou kuchyni a chladnější podnebí. Švýcaři přijeli za turistikou. Nejmenší skupinka hostů – 2 % byli Francouzi a hosté z Barbadosu.

6 Orientační analýza hodnocení hostů z portálu TripAdvisor

Výsledky dotazníkového šetření jsem orientačně porovnala s hodnocením hostů na portálu TripAdvisor v totožném období sběru dat primárního výzkumu a dospěla jsem k téměř shodným závěrům. Hosté si nejvíc pochvalovali úžasnou lokalitu mimo městečko Jasper, blízko na nákupy, ale dál od davů lidí. „...On a good note the location by the river is gorgeous and the restaurant is nice apart from the breakfast...” (Aisling T, 2016). “This is the perfect location for a relaxing weekend away, or a staging area for exploring jasper national park.” (Dallas M, 2016). Hosté byli spokojeni s čistotou a útulností chatek, chováním housekeeperů, kteří byli velmi milí a hned napravovali drobné nedostatky. „...Chalet was comfortable, roomy and welcoming.” (Alicearmy, 2016) O něco méně byli spokojeni s recepčními, které se výjimečně chovaly odtažitě a na případné stížnosti nereagovaly adekvátně. „...We didn't recieve a warm welcome from the 2 lady's at the front desk, they were rude, icy and unhelpful...” (Kate S, 2016) Většině hostů se líbila velikost chatek i vybavení. Někteří hosté však poznamenali, že na jejich výšku nejsou starší chatky stavěné (zejména v koupelnách nízký strop a rovněž sprcha), proto by příště zvolili větší. „...The only downside was the shower. It was really small and the water was either too hot or too cold....and not much in between that.” (Robert M, 2016) Jako příjemnou službu hodnotili možnost udělat si čaj nebo kávu v chatkách. Zde uvádím některá z hodnocení. Převážná část hostů uvedla, že pokud budou v budoucnu cestovat přes Jasper, rozhodně se znovu ubytují v Becker's Chalets. „Backers chalet was lovely. Very comfortable, beautiful surroundings and good staff. Location was perfect - away from the town and quiet but close enough for a quick trip to buy supplies. Food in the restaurant was good. Would definitely stay there again...” (sueY8260OT, 2016) ...We would stay here again, for its location, convenience, comfort and value for money”. (P4lin, 2016).

7 Diskuze a doporučení

Ve svém výzkumu jsem dospěla k následujícím závěrům.

Spokojenost s ubytovacími službami

V otázkách hodnocení ubytování hosté nejčastěji uváděli, že jsou velmi spokojeni s umístěním areálu Becker's Chalets z důvodu přírodních atraktivit. Líbil se jim přístup k areálu. Také to, že areál Becker's Chalets je umístěn mimo městečko Jasper a je obklopen jen lesy a řekou. Na jednu z největších atrakcí Jasper SkyTram to je pouhé 4 km. Rezervace v Becker's Chalets byla pro většinu hostů vynikající a negativně ji hodnotilo pouze 5 % hostů, kterým se nelíbilo chování recepčních a také fakt, že se se párkrát ztratila rezervace, takže hosté museli řešit ubytování v místě. Téměř všichni hosté byli naprosto spokojeni s check-in, nepatrná část byla nespokojená ze stejného důvodu jako při rezervaci. Myslím si, že při množství hostů, kteří přespali v Becker's Chalets, není možné neudělat chybu, všichni jsme jen lidé. S chováním, znalostmi a dovednostmi pokojských byli spokojeni téměř všichni hosté, jen jeden měl problém se záměnou apartmánu, přesto však zhodnotil pobyt kladně. Hodnocení pokojských dopadlo ještě o pár procent lépe než u recepčních. V průběhu pobytu jsem měla možnost setkat se s mnohými hosty nejen během servisu, který se dělal u hostů, kteří neodjížděli. Řešili jsme s nimi drobné problémy, když jsme je nemohli vyřešit na místě, zavolali jsme někoho, kdo jim pomohl. Komunikace mezi zaměstnanci probíhala efektivně, proto se menší problémy daly řešit velmi rychle, a to hosté oceňovali, někdy i peněžně formou zpropitného. S velikostí apartmánů a chatek bylo velmi spokojeno téměř 95 % hostů, ve 2 % se objevily negativní reakce a to zejména v chatkách ze sekce 1 a 2 – to jsou původní chatky ze 40. let, které jsou velmi malé a větší lidé zde mají problém s pohybem. Polovina hostů zhodnotila vybavenost jako vynikající, třetině hostů se jevila jako dobrá. Objevili se ale také hosté, pro které bylo vybavení jen nouzové anebo naprosto nedostačující. Největší problém bych viděla v televizorech, odpovídají dnešnímu standartu na chatách v ČR. Měly problém se signálem a občas byl problém i s jejich umístěním kvůli jejich tíze a velikosti. Chtělo by to jejich výměnu za LCD televizory s plochým displejem. Další problém je v zastaralosti především kuchyňského nádobí, příp. jejich neexistencí. Majitelé by měli více investovat do vybavenosti chat – především nové hrnce, pánve, kávovary, koberce, skříňky do koupelen.

Také lednice nebyly v pořádku, mnohdy přestaly jako nové po dvou dnech pracovat. Lepší investice do kvalitnějších věcí by se vyplatila. V apartmánech a chatkách s krbem by mělo být nachystané dřevo alespoň na první podpal, přeci jen se za ubytování neplatí malé částky. V národních parcích v Kanadě je přísný zákaz vynášení dřeva z lesa, proto si hosté nemohou odskočit posbírat dřevo do lesa, ale musí si ho zakoupit na recepci. Osvětlení je další indikátor, který hosté hodnotili jako vynikající nebo dobrý v téměř 80 %. Dalších více než dvacet procent hostů ale uvedlo, že osvětlení stačí na momenty, kdy se pohybují v chatách/apartmánech, ale doma by jej nechtěli anebo že osvětlení je velmi špatné. Zejména pak večer při čtení nebo při přípravě večeře hosté okomentovali osvětlení jako mizivé. Návrh na zlepšení je jednoduchý, vyměnit staré žárovky za nové úsporné LED žárovky. S klimatizací a topením byli velmi spokojeni téměř všichni hosté, dva hosté si stěžovali na přetopení, regulace teploty nebyla možná z důvodu poruchy termostatu. Nabídka TV programů dopadla v ubytovacích službách nejhůře. Spokojeno bylo 64 % hostů, někteří však TV vůbec nepustili a přesto tuto položku hodnotili. Pětině hostů se zdála nabídka uspokojivá, ale pro dalších 16 % hostů byla špatná. Důvodem je výše uvedený špatný přenos signálu mezi horami a nemožnost stavění vysílačů v národním parku. Otázkou je, zda televize odstranit anebo je ponechat i se špatným signálem, protože většina hostů v Becker's Chalets jsou starší lidé, kteří televizi vyžadují. S velikostí úložného prostoru byla velmi spokojena a spokojena většina hostů. Necelá pětina – zejména rodiny s dětmi, kteří měli velká zavazadla, si stěžovala na malý úložný prostor, bylo to v sekcích 1 a 2. S čistotou obývacích prostor, kuchyní a ložnic bylo spokojeno více než 95 % hostů, malé nedostatky se objevovaly v sekcích 1 a 2, kde je malý prostor a špatné osvětlení, proto někdy nebylo naprosto čisto. Také s čistotou venkovních prostor byli téměř všichni spokojeni, pouze jedno procento hostů si stěžovalo na husí a jelení výkaly. Jelikož se zde zvířata pohybují naprosto běžně, je těžké s tím něco udělat. Na druhou stranu jsou divoká zvířata lákadlo, které si hosté nenechají ujít. S check-out a pokojovou službou bylo velmi spokojeno a spokojeno 99 % hostů. V porovnání cena vs. kvalita bylo velmi spokojeno 40 % hostů, v blízkém okolí BC se jedná o nejlepší ubytovací zařízení v okolí. Přibližně polovině hostů se cena jevila jako dobrá. Výborně dopadly v hodnocení bezbariérové chatky, které jsou v areálu 2, mají přizpůsobené vše pro vozičkáře. Pouze jednomu procentu hostů se Becker's Chalets jevilo jako drahé.

Spokojenost se stravovacími službami

Stravovací služby byly poskytovány v prosklené restauraci na břehu řeky Athabasca. Hosté mohli hodnotit snídaně a večeře, v Kanadě je normální mít přes obědy zavřeno – během dne se dělají přípravy na večer. Restaurace má přívlastek gurmánská, podávají se zde takové hlavní chody jako humr, srnčí hřbet či jehněčí. Platí se zde nejen za pokrmy, ale také za výhled, který je z restaurace jedinečný. Stoly jsou umístěny tak, aby se každý host mohl kochat pohledem ven. Hlavní příjem restauraci plynul z projíždějících hostů, kteří si zašli na večeři. Jelikož je restaurace velmi žádaná, je nutno mít zejména během srpna a září rezervaci. Někdy bylo nutné poslat hosty i jinam na jídlo, neboť už nebylo místo, popř. někteří čekali, až se uvolní stůl. Předpokládá se, že hosté zde stráví minimálně 2 hodiny, protože se podává předkrm, hlavní chod a dezert s kávou. Průměrná cena večeře na 50 CAD za jednu osobu. V hodnocení kvality stravování, každou otázku nehodnotilo přibližně 40 % hostů. Ve většině chat a apartmánů je totiž kuchyňský kout nebo kuchyň, takže si hosté mohli uvařit sami. Snídaně se podávala formou bufetu, velký výběr z teplých i studených pokrmů, čerstvé ovoce a zelenina, jogurty. Také nabídka nápojů byla bohatá. Hosté zaplatili 20 CAD za osobu, za děti to byla polovina. Více než 55 % hostů snídaně chutnala a zbylých 5 % hostů ji ohodnotilo jako uspokojivou. Večeři ohodnotilo více hostů než snídani. Více než 40 % zhodnotilo večeři jako vynikající. Pětina hostů zhodnotila večeři jako dobrou, drobné stížnosti byly na dlouhé prostoje mezi jednotlivými chody. Jen jediné procento hostů bylo nespokojeno s večeří z důvodu špatné přípravy pokrmu a dlouhého čekání. Hostům byl nabízen na ochucení jídla čerstvý pepř, přibližně třetina hostů si čerstvý pepř dopřála a byli velmi spokojeni. Většinu večerů si i příroda připravila překvapení a kolem restaurace se proháněla stáda velkých jelenů wapiti, kteří se pak brodili přes řeku na druhý břeh, případně medvědi grizzly a také černí medvědi – tyto skutečnosti vždy vyvolali hromadný úprk hostů z restaurace na břeh na pozorování divokých zvířat s foťáky v rukou. Hosté pak vstřebávali zážitky s personálem. To vše vyvolalo v hodnocení večeří další pozitivní ohlasy. Nabídku baru zhodnotilo nejméně – 32 hostů. Všichni zhodnotili nabídku nápojů kladně, nebylo žádné negativní hodnocení. Hostům chyběly jen točené nápoje, zejména pivo, děti by ocenili točené limonády. S čistotou baru, restaurace a nádobí bylo velmi spokojeno a spokojeno přes 60 % hostů. Pouze 2 % hostů byla nespokojena – důvodem byly drobnosti na koberci a špatně vyleštěné skleničky na víno. Práce hostesek je

v Kanadě odlišná od ČR. Hosteska vítá a usazuje hosty, přijímá objednávky, dolévá zákazníkům vodu během celé večeře, pomáhá servírkám s roznášením a sklízením pokrmů a prostírá pro další hosty. Hostesku lidé vidí jako první a zároveň poslední osobu, musí být usměvavá, vstřícná, reprezentovat restauraci – na hostesce stojí polovina úspěchu. Téměř 65 % hostů zhodnotilo práci hostesek jako vynikající a dobrou – příjemná atmosféra a dobrý servis. Menší výtky měli hosté jen k usazení k jinému stolu, než si přáli. Pouhá 2 % hostů nebyla spokojena vůbec, důvod uveden nebyl, ale dá se předpokládat, že kvůli obsazenosti restaurace. S obsluhou byli hosté spokojeni podobně jako u hostesek. Byli spokojeni s celkovou prezentací pokrmů, vč. specialit dne a doporučení servírek a číšníků. Jeden host nebyl spokojen s úpravou steaku. Kvalita jídla také dopadla velmi dobře. Více než 2/3 hostů ji hodnotili jako velmi dobrou a dobrou. Chválili hlavně vzhled a vůni. Pro 3 % hostů byla kvalita uspokojivá, vadily jim ostré polévky (příliš chilli a pepře). Pouze 2 % hostů by se na jídlo do Becker's Chalets už nevydala. S kvalitou nápojů byla velmi spokojena a spokojena většina hostů. Ocenili především pivo vařené v domácím pivovaru v Canmore, dostupné byly 4 příchutě a také kvalitní kávu. Naopak 2 % hostů nebyla spokojena s nabídkou kvalitních nápojů. Více než 2/3 hostů byly velmi spokojeny a spokojeny s cenou i kvalitou pokrmů. Byli velmi spokojeni s celým průběhem večeře a mnohokrát si zavolali i šéfkuchařku, aby jejímu týmu poděkovali za skvělé jídlo. Někteří hosté se s cenou spokojili, ale mohla by být nižší. Pro 2 % hostů byla večeře příliš drahá a příště by zvolili jinou restauraci. S cenou a kvalitou nápojů byla spokojena více než polovina hostů. Bohatě jim stačila nabídka, příprava i prezentace. Jako dražší hodnotilo nápoje 5 % hostů. Neobjevilo se žádné negativní hodnocení.

Spokojenost s doplňkovými službami

Doplňkové služby byly celkově hodnoceny méně. Jednou z nejoblíbenějších služeb byla možnost zapůjčení grilu. Hosté si mohli zavolat službu, která jim přivezla gril s plynovou bombou až k chatce vč. příslušenství ke grilování. Přesto ji hodnotilo jen 13 hostů. Více než 80 % hostů bylo velmi spokojeno a spokojeno s touto službou. Zajišťovali ji vždy 2 pokojští v rámci přesčasových hodin, dovoz probíhal na přestavěném golfovém vozíku. Osm procent hostů zhodnotilo tuto službu jako uspokojivou a necelým 10 % ji hodnotilo negativně – důvodem bylo nesnadné manévrování, protože gril byl těžký a také

nefunkční hořáky u některých grilů. Staré špatně ovladatelné grily by bylo potřeba vyměnit za nové. Hřiště na streetball zhodnotili 2 hosté velmi kladně. Koš stojí mezi kontejnery a venkovním výběhem psa a zároveň na příjezdové cestě k domu majitelů, bylo by dobré hřiště přesunout tam, kde není takový provoz během pracovního dne. Také není možné si zapůjčit míč, takže hosté musí mít vlastní, pokud si chtějí zahrát. Majitelé by měli zvážit možnost nakoupení různých sportovních pomůcek na různé druhy sportů, které se dají provozovat na velké travnaté ploše v areálu. Další službou byla možnost zapůjčení dětské postýlky nebo přistýlky. Většinou ji hodnotili mladé rodiny s dětmi, ke každé přistýlce se dával další set ručníků, což velmi oceňovali. Nebylo žádné negativní hodnocení. Dárkový obchod zhodnotilo 52 hostů. Nachází se v budově recepce, kde je i restaurace. V obchodě je možnost zakoupení různých předmětů s logem Becker's Chalets nebo národní park Jasper. Množství triček, hrníčků, propisek, kšiltovek. Tuto službu hodnotili především lidé ze zájezdů – téměř všichni hosté považovali obchod za dobře zásobený, s velkým výběrem produktů. Jen dvěma procentům hostů se obchod nelíbil, důvodem bylo málo informací a tipů na výlety v národním parku Jasper a také nedostatek dárkového sortimentu ke konci sezóny. Nejčastěji hodnocenou doplňkovou službou a celkově nejhorší službou vůbec, bylo připojení a rychlost internetu. Mnohdy bylo tak pomalé, že nešlo odeslat ani e-mail. Pro některé hosty to bylo naprosto frustrující, někteří z nich zde totiž také pracovali a internet nevyhovoval jejich potřebám. Spokojená byla jen necelá třetina hostů. Více než třetině hostů připojení stačilo, ale jen na základní zjištění informací nebo komunikací na sociálních sítích. Více než 40 % hostů hodnotilo připojení negativně a mnoho z nich uvedlo, že to bylo jediné významné negativum na jinak krásné dovolené. Internetové připojení je zde problematické a nestálé kvůli vysokým horám a slabému signálu, stejně jako TV připojení. V národním parku není možné stavět vysílače, proto je tento problém zatím neřešitelný. Webové stránky Becker's Chalets však o špatném připojení neinformují, to se hosté dozví až po příjezdu, proto by bylo dobré to na stránkách uvést. Většina hostů sem však přijela za přírodou, takže jim to příliš nevadilo. Poslední hodnocenou službou byla možnost vyprání si prádla. Vívalo ji mnoho hostů, především při pobytech delších jak 3 noci. Prádelna byla otevřena každý den od 9:00 do 22:00. K dispozici byly 3 pračky, 6 sušiček, velké umyvadlo a velký stůl na skládání prádla. Dále automat s pracími prášky, avivážemi a sušícími ubrusy. Více než 80 % hostů zhodnotilo tuto službu jako vynikající, 10 % hostů ji

hodnotilo jako dobrou, ale chtěli mít prádelnu otevřenou i po 22. hodině. Necelých 5 % hostů hodnotilo službu jako uspokojivou, přesto jim chyběl větší výběr kvalitních pracích prostředků. Dvě procenta hostů hodnotilo službu negativně z důvodu špatně vypraného prádla, také černé skvrny na oblečení z jedné z praček a nedostatek praček při velké obsazenosti Becker's Chalets. Za celou dobu působení jsme si také museli prát v těchto pračkách a ani zdaleka nedosahují evropských standartů. Bylo by dobré do budoucna přemýšlet o nových pračkách evropského typu a alespoň jednu pračku přidat. Místo by na ni v prádelně bylo. Hlídní dětí tzv. babysitting nebyl příliš žádan. Za celou sezónu se přihlásili 3 hosté, nikdo však tuto službu nezhodnotil. Hosté si brali na výlety zpravidla i velmi malé děti.

Doporučení týkající se personální oblasti

Největší problém ovšem vidím ve fluktuaci zaměstnanců. Nejvíce pracovníků se vystřídalo během sezóny v sekci housekeepingu, a to nejméně 1/3. V dalších sekcích to nebylo, až tak výrazné, přesto i na pozici kuchařů se vystřídalo několik zaměstnanců. Na vině jsou ovšem obě strany, jak majitelé (zaměstnavatelé), tak zaměstnanci. Zaměstnanci nedodržovali čas nástupu do práce nebo vládla celková nekázeň. Zaměstnavatelé poskytovali ubytování zaměstnancům, jelikož se jedná o sezónní práci a mnoho z nich bylo ze střední nebo východní Kanady. Ubytování ale bylo často přeplněné a na 7 lidí vycházela jen jedna kuchyň a jedna toaleta. Naprosto nevyhovující podmínky. Majitelé by se měli proto více zaměřit na zlepšení zázemí pro zaměstnance, nabírat pouze prověřené zaměstnance, kteří budou dodržovat všechny podmínky pracovní smlouvy. Ušetřili by tak mnoho peněz i nervů a zaměstnanci by se každý rok vraceli za prací.

Limity práce

Mezi limity práce bych uvedla, že výzkum neprobíhal po celou sezónu. Dalším limitem je, že mohlo dojít k mírnému zkreslení výsledků, protože dotazníky většinou vyplňovaly ženy za rodinu nebo manželský pár. V některých sekcích bylo vybráno více dotazníků než v ostatních, počty dotazníků tedy nebyly vybrány rovnoměrně. Analýza hodnocení hostů z portálu TripAdvisor je pouze orientační. Komplexní analýza sekundárních dat v podobě 716 hodnocení by vydala na další výzkumnou práci.

8 Závěr

Z výsledků vyplynulo, že na dovolenou do Becker's Chalets jezdí nejčastěji Kanadanky a Američanky, starší 46 let a nejvíce v důchodovém věku, vysokoškolačky, které zde stráví v průměru 3 dny. Jezdí sem kvůli přírodě, umístění areálu, svým autem, pobývají zde s rodinou a vrací se sem každoročně na základě vlastních pozitivních zkušeností nebo pozitivních hodnocení na internetu.

Hlavním cílem diplomové práce byla analýza spokojenosti hostů se službami daného zařízení Becker's Chalets. Podle zpracovaných výsledků jsem dospěla k tomuto zjištění. **V otázce ubytovacích služeb byli hosté velmi spokojeni s polohou ubytování v Becker's Chalets, rezervací, check-in, chováním recepčních a housekeeperů, čistotou veškerých obývacích místností, čistotou venkovních částí chatek, čistotou pozemků, pokojovou službou a check-out. O něco méně spokojeni byli s topením, vybavením a cenou v poměru s kvalitou. Nejméně spokojeni byli s úložným prostorem, osvětlením a nabídkou TV programů.**

V otázce stravovacích služeb byli hosté velmi spokojeni s barovou nabídkou, o něco méně s čistotou restaurace, baru a nádobí, chováním hostesek a číšníků a také kvalitou nápojů. Nejméně spokojeni pak byli se snídaní, kvalitou pokrmů, cenou pokrmů v poměru s kvalitou a cenou nápojů.

Z doplňkových služeb se hostům velmi líbila prádelna, o něco méně možnost grilování a obchod se suvenýry. Celkově nejhorší službou bylo připojení a rychlost internetu. O doplňkové služby nebyl velký zájem.

9 Souhrn

Diplomová práce se věnuje analýze spokojenosti hostů v ubytovacím zařízení Becker's Chalets. Spokojenost hostů se hodnotila v ubytovacích službách, stravovacích službách a doplňkových službách.

V teoretické části diplomové práce jsou shrnuty poznatky vztahující se obecně ke službám, chování vůči zákazníkovi, přijímání a vyřizování stížností atd.

V další části je představen hlavní cíl práce – analýza spokojenosti hostů se službami v ubytovacím zařízení Becker's Chalets, úkoly práce a metodika, ve které je popsán proces sestavování dotazníku a sbírání dat.

Praktická část je zaměřena na popis národního parku Jasper a jeho atraktivit. Dále je zde uvedena charakteristika resortu Becker's Chalets.

V závěrečné části jsou prezentovány výsledky dotazníků a jsou navržena doporučení pro zlepšení služeb v resortu.

10 Summary

This thesis pays heed analysis the satisfaction of guests in facility Becker's Chalets. Satisfaction of guests was evaluate in accommodation services, catering services and supplementary services.

In the theoretical part of thesis are summarized the knowledge relating to services, behaviour towards to customer, accepting and processing complaints etc.

In the next part is introduced the main goal of the thesis – analysis the satisfaction of guests with services in facility Becker's Chalets, tasks of thesis and methodics, where is described proces of composition the questionnaire and collecting the facts.

The practical part is focused on description of national park Jasper and his attractivities. There is also listed characteristics of the resort Becker's Chalets.

In last part are presented results of questionnaires and they are designated the recommendations for improvement the services at the resort.

11 Referenční seznam

- Avelini Holjevac, I. (2002) Upravljanje kvalitetom u turizmu i hotelskoj industriji. Opatija: Fakultet za turistički i hotelski menadžment
- Becker's Chalets. Retrieved from www.beckerschalets.com
- Beránek, J. (2013) *Moderní řízení hotelového provozu*. 5., zcela přeprac. vyd. Praha: MAG Consulting.
- Beeton, S., Graetz, B., (2001) Small business—small minded? Training attitudes and needs of the tourism and hospitality industry. *The International Journal of Tourism Research* 3 (2), 105–113.
- DePaulo, B. (1992). Nonverbal behavior and self-presentation. *Psychological Bulletin*, 111(2), 203–243.
- Diefendorff, J. M., & Richard, E. (2003). Antecedents and consequences of emotional display rule perceptions. *Journal of Applied Psychology*, 88(2), 284–294.
- Disman, M. (2000) *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. 3. vyd. Praha: Karolinum.
- Ekman, P., Friesen, W. V., & O'Sullivan, M. (1988). Smiles when lying. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54, 414–420.
- Frank, M. G., Ekman, P., & Friesen, W. V. (1993). Behavioral markers and recognizability of the smile of enjoyment. *Journal of Personality and Social Psychology*, 64, 83–93.
- Gajdůšek, S., Dostálová, J. & Otoupal, P. (1999) *Společné stravování*. Brno: Mendelova zemědělská a lesnická univerzita.
- Gúčík, M. & kolektiv (2004). *Krátky slovník cestovného ruchu*. Banská Bystrica: Univerzita Mateja Bela, Ekonomická fakulta, 174 s.
- Gúčík, M. & kolektiv (2006). *Manažment cestovného ruchu*. Banská Bystrica: Univerzita Mateja Bela, Ekonomická fakulta, 2006. 224 s.
- Gúčík, M. & kolektiv (2007). *Manažment regionálneho cestovného ruchu*. Banská Bystrica, Slovak-Swiss Tourism, 290 s.
- Gúčík, M. a i. (2009). *Manažérstvo sťažností v organizáciách služieb*. Banská Bystrica : Ekonomická fakulta UMB.

- Haeske, U. (2001). *Beschwerden und Reklamationen managen*. Basel: Beltz Verlag.
- Hán, J., Beránek, M., Belešová, S., Mrkos, D., Studnička, P. & Sochůrková, M. (2016) *Vybrané kapitoly z hotelnictví a gastronomie*. Praha: Wolters Kluwer.
- Hochschild, A. R. (1983). *The managed heart: Commercialization of human feeling*. Berkeley, CA: University of California Press.
- Icefields Parkway Profile Steering Committee. *The World's Most Spectacular Journey*
Retrieved from <http://www.icefieldsparkway.ca/>
- Kozel, R. (2006) *Moderní marketingový výzkum: nové trendy, kvantitativní a kvalitativní metody a techniky, průběh a organizace, aplikace v praxi, přínosy a možnosti*. Praha: Grada.
- Lashley, C., Rowson, B. (2003). Divided by a common business? *Franchisor and Franchisee relationships in the pub sector*. Strategic Change 12 (5), 273–285.
- Linderová, I. (2013). Základy a právní úprava. *Cestovní ruch*. 256 s.
- Mendelova univerzita. Specifika služeb cestovního ruchu. *Cestovní ruch*. Retrieved from <https://is.mendelu.cz/eknihovna/opory/index.pl?cast=2770>
- Naumann, E. (1995). Customer Satisfaction Measurement and Management: Using the Voice of the Customer, *Thompson Executive Press*, 16.
- Naumann, E. & Jackson, D.W. (1999). One more time: how do you satisfy customers? *Business Horizons* 42 (3), 71-76.
- Paulíková, Š. (2012). V kanceláři. *Podívejte se, co vše může v současnosti vaše firma outsorcovat*. Retrieved from <http://www.vkancelari.cz/2012/podivejte-se-vse-muze-soucasnosti-vase-firma-outsourcovat/>
- Rafaeli, A., & Sutton, R. I. (1987). Expression of emotion as part of the work role. *Academy of Management Review*, 12(1), 23–37.
- Reichel, J. (2009). *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Praha: Grada, Sociologie (Grada).
- Scholz, P. (2014). Spokojenost hostů se službami ve vybraných ubytovacích zařízeních v Kraji Vysočina. *Ekonomika cestovního ruchu a podnikanie* (6) 3, s. 32-44.
- Stárek, V. & Vaculka, J. Školení a vzdělávání pracovníků v cestovním ruchu. *Ubytovací úsek v oblasti cestovního ruchu* Retrieved from

<https://www.mmr.cz/getmedia/3d9503c8-5cce-4405-9968-5b4e5cc1ec97/GetFile5.pdf>

- Steinberg, R. J., & Figart, D. M. (1999). Emotional labor since The managed heart. In R. J. Steinberg & D. M. Figart (Eds.), *The Annals of the American Academy of Political and Social Science* (pp. 8–26). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Strauss, A. L. & Corbin, J. (1999) *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Brno: Sdružení Podané ruce, SCAN.
- Surakka, V., & Hietanen, J. K. (1998). Facial and emotional reactions to Duchenne and non-Duchenne smiles. *International Journal of Psychophysiology*, 29(1), 23–33.
- Šípková, I. (2007). *Manažerstvo sťažností*. Banská Bystrica: Slovensko-švajčiarske združenie pre rozvoj cestovného ruchu.
- Tsai, W.-C., & Huang, Y.-M. (2002). Mechanisms linking employee affective delivery and customer behavioral intentions. *Journal of Applied Psychology*, 87(5), 1001–1008.
- Tvrdoňová, K. (2008). Manažerstvo sťažností v malom podľa noriem ISO v organizáciách cestovného ruchu. Banská Bystrica: Ekonomická fakulta Mateja Bela, s. 35-42
- Vinten, G., (2000). Training in small and medium sized enterprises. *Industrial and Commercial Training* 32 (1), 9–14.
- Welz, S. (2006). Complaint management – short review. Scholarly paper. Essen: Fachhochschule fur Okonomie und Management, 21s.

12 Přílohy

Příloha č. 1 – Dotazník

Dear valued guests,

my name is Iva Martinkova (I work as a housekeeper at Becker's Chalet) and I'm a student of tourism in the Czech Republic (University of Palacky). I would like to ask you for 5 minutes of your time to fill out the questionnaire attached below. Your answers will help improve the quality of service at Becker's Chalet and be very helpful to finish my diploma thesis 😊

The questionnaire is absolutely anonymous.

If you would like to know the results of my thesis, please send me an e-mail to: thesis.quality.upol@gmail.com.

Thank you very much for your cooperation!

Iva Martinkova

If you could take the questionnaire to the front desk, I would really appreciate it 😊

1. What was your main reason for choosing this location? (choose one option)
 - a) visit of natural attractions (waterfalls, mountains, forests, lakes, etc.)
 - b) sport (hiking, biking, canoeing, water-rafting)
 - c) business journey/congress/ teambuilding
 - d) visit family and friends
 - e) other:
2. Why did you choose Becker's Chalets? (choose one option)
 - a) price
 - b) location
 - c) previous positive experience
 - d) positive reviews on the internet (Google reviews, TripAdvisor, etc.)
 - e) no vacancy in others hotels/camps in the locality
 - f) other:
3. Where did you obtain information about Becker's Chalets?(choose one option)
 - a) web sites
 - b) brochure
 - c) advertisement in press
 - d) tour-operator
 - e) recommendation (family members, friends, etc.)
 - f) own previous experience
 - g) other:
4. Your trip was (choose one option):
 - a) organised (tour-operator)
 - b) individual (on your own)
5. You stayed at Becker's Chalet with (choose one option):
 - a) family
 - b) friends
 - c) alone
 - d) colleagues
 - e) other:
6. Evaluate quality of the accommodation services. Use a "smile scale", where: ☹☹ – poor, ☹ – fair, ☺ – good ☺☺ – excellent.

	☹☹	☹	☺	☺☺
Location	☐	☐	☐	☐
Reservation	☐	☐	☐	☐
Check-in	☐	☐	☐	☐
Behaviour, knowledge and skills of receptionists	☐	☐	☐	☐
Behaviour, knowledge and skills of housekeepers	☐	☐	☐	☐

Cabin size	☐	☐	☐	☐
Cabin equipment	☐	☐	☐	☐
Lightening	☐	☐	☐	☐
AC/heating	☐	☐	☐	☐
TV channels offer	☐	☐	☐	☐
Storage space	☐	☐	☐	☐
Tidiness of kitchen	☐	☐	☐	☐
Tidiness of bathroom	☐	☐	☐	☐
Tidiness of bedroom	☐	☐	☐	☐
Tidiness of the other parts of cabin (living room, hall, patio, etc.)	☐	☐	☐	☐
Tidiness of the grounds (outside benches, tables, chairs, playground, etc.)	☐	☐	☐	☐
Room service	☐	☐	☐	☐
Check-out	☐	☐	☐	☐
Price of the cabin vs. its quality	☐	☐	☐	☐

7. Evaluate quality of the catering services. Use a “smile scale”, where: ☹☹ – poor, ☹ – fair, ☺ – good ☺☺ – excellent. If you didn’t use any of the catering services, please check “cannot assess”.

	☹☹	☹	☺	☺☺	cannot assess
Breakfast buffet	☐	☐	☐	☐	☐
Supper menu	☐	☐	☐	☐	☐
Bar offer	☐	☐	☐	☐	☐
Tidiness of the restaurant/bar	☐	☐	☐	☐	☐
Tidiness of the dishes	☐	☐	☐	☐	☐
Behaviour of hostess	☐	☐	☐	☐	☐
Behaviour, knowledge and skills of waiter/waitress	☐	☐	☐	☐	☐
Quality of meal (temperature, consistency, look, taste),	☐	☐	☐	☐	☐
Quality of beverage (temperature, taste, inventory)	☐	☐	☐	☐	☐
Price of the meals vs. its quality	☐	☐	☐	☐	☐
Price of the drinks vs. its quality	☐	☐	☐	☐	☐

8. Evaluate quality of the supplementary services. Use a “smile scale”, where: ☹☹ – poor, ☹ – fair, ☺ – good ☺☺ – excellent. If you didn’t use any of the supplementary services, please check “cannot assess”.

	☹☹	☹	☺	☺☺	cannot assess
Street ball court	☐	☐	☐	☐	☐
Barbeque	☐	☐	☐	☐	☐
Playpen/hide bed	☐	☐	☐	☐	☐
Gift shop	☐	☐	☐	☐	☐
Internet connection	☐	☐	☐	☐	☐
Laundromat	☐	☐	☐	☐	☐
Babysitting	☐	☐	☐	☐	☐

9. Which supplementary services did you miss at Becker’s Chalet? (you can choose more options)

- ☐ rent-a-bike
- ☐ rent-a-raft / canoe
- ☐ sport court
- ☐ fitness
- ☐ other:

10. In which cabin did you stay?
cabin number:

11. Do you visit Becker’s Chalet again?

- a) yes
- b) no, because:

12. Would you recommend Becker’s Chalets to your family members or friends?

- a) yes
- b) no, because:

13. Your opinions, insights, comments:

14. Length of your stay: nights

15. Sex

- ☐ female
☐ male

16. Age

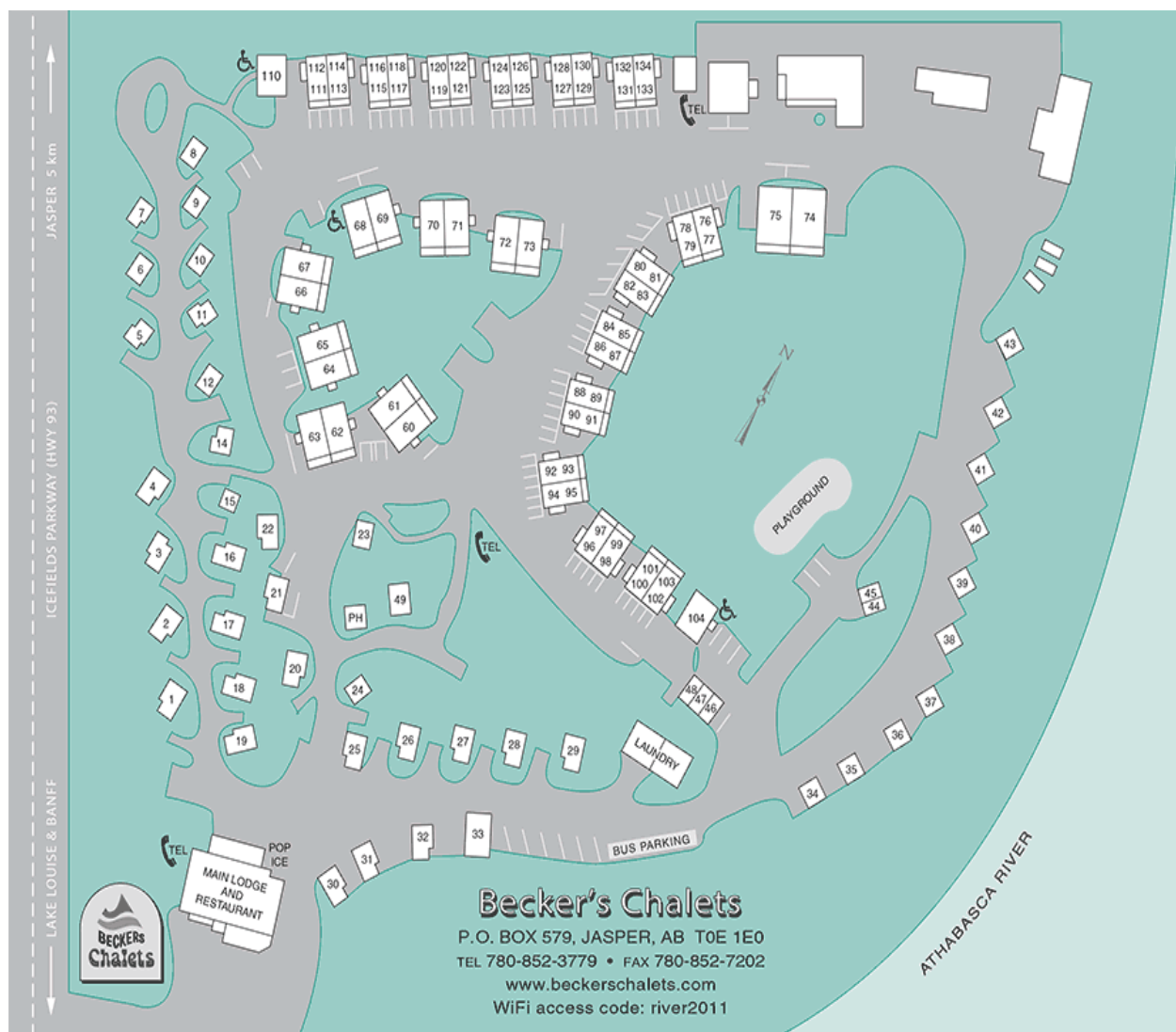
- ☐ Less than 18 yrs.
☐ 18 – 30 yrs.
☐ 31 – 45 yrs.
☐ 46 – 60 yrs.
☐ More than 61 yrs.

17. Education

- ☐ Junior high school / Elementary school
☐ High school degree
☐ Community College
☐ University

18. City and State of your residence:

Příloha č. 2 – Mapa areálu Becker's Chalets



Seznam obrázků a grafů

Obrázek č. 1 Areál Becker's Chalets	24
Obrázek č. 2 Organizační struktura	27
Graf č. 1 5.1 Hlavní důvod výběru lokality.....	28
Graf č. 2 5.2 Motivace výběru Becker's Chalet.....	29
Graf č. 3 5.3 Informace o Becker's Chalets	30
Graf č. 4 5.4 Organizace cesty.....	31
Graf č. 5 5.5 Pobyt v Becker's Chalets	32
Graf č. 6 5.6 Kvalita ubytovacích služeb.....	33
Graf č. 7 5.7 Kvalita stravovacích služeb	36
Graf č. 8 5.8 Kvalita doplňkových služeb	39
Graf č. 9 5.9 Chybějící doplňkové služby	41
Graf č. 10 5.10 Návštěva Becker's Chalets a doporučení ubytování.....	42
Graf č. 11 5.11 Délka pobytu	43
Graf č. 12 Pohlaví	44
Graf č. 13 Věk hostů	45
Graf č. 14 Vzdělání hostů	46
Graf č. 15 Původ hostů	47