

**SOUČASNÉ TRENDY  
V CESTOVNÍM RUCHU  
S DŮRAZEM NA HOTELNICTVÍ**

# SOUČASNÉ TRENDY V CESTOVNÍM RUCHU S DŮRAZEM NA HOTELNICTVÍ

Oživení cestovního ruchu bylo v minulém roce potvrzeno a další vyhlídky jeho vývoje jsou pozitivní.

Fenomén sdílené ekonomiky ovlivňuje cestovní ruch zejména v některých českých tradičních destinacích cestovního ruchu.

Inovace v podobě moderních technologií stále intenzivněji promlouvají do hotelového prostředí a rozhodují o úspěšnosti hotelových zařízení na trhu.

Hotelový trh v České republice prošel v uplynulém období překotným vývojem. Rychlý růst střídal náhlý propad a nejistota. To vše vzorně kopírovalo hospodářskou situaci celé země. Ukazuje se tak, že za nezbytné předpoklady úspěchu lze považovat správnou interpretaci a včasnou reakci nejen na hospodářské, ale také socioekonomické trendy.

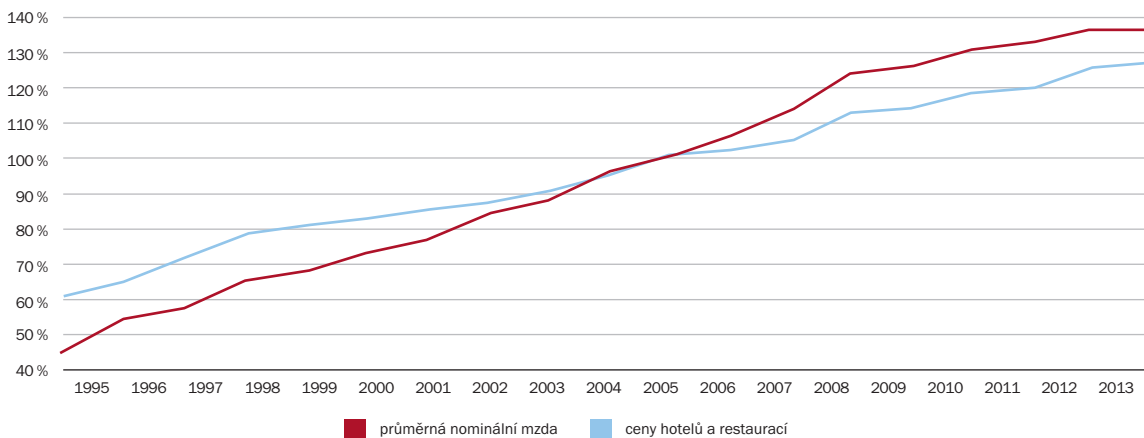
Právě odvětví cestovního ruchu je na aktuální situaci a zdraví celé ekonomiky zvláště náchylné. Hranice mezi úspěšným a neúspěšným podnikáním je tenká a zdá se, že v některých vysoce konkurenčních odvětvích je zcela zásadní správné porozumění vývoji odvětví v širším kontextu.

České hospodářství zažívá obrození, průměrná i minimální mzda jsou na historickém maximu. Medián mezd pro třetí kvartál roku 2016 dokonce přesáhl 23 500 Kč. Meziročně se průměrná hrubá mzda nominálně zvýšila o 4,5 %, naopak spotřebitelské ceny rostly pouze o 0,5 %, to znamená také nárůst reálné mzdy (o 4 %). Kupní síla obyvatelstva tedy roste neúměrně rychleji než ceny služeb, a to se týká také hotelů a restaurací.

Nejdůležitější a obtížně nahraditelná vstupní komodita, tedy lidský kapitál, se tak stává pro provozovatele hotelů v České republice velmi drahou. Tento fakt ještě umocňuje nestandardně nízká nezaměstnanost, která

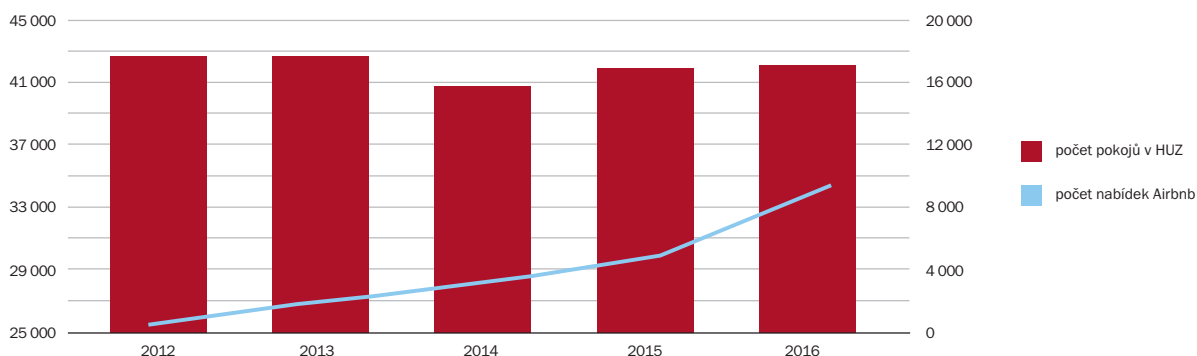
GRAF Průměrné mzdy vs. ceny ubytovacích a stravovacích služeb (v % mezd a cen roku 2005).

Zdroj: Průzkum ARTN



GRAF Počet pokojů v hromadných ubytovacích zařízeních vs. Počet nabídek Airbnb.

Zdroj: Průzkum ARTN



se pohybuje hluboko pod svou odhadovanou přirozenou mírou. Pracovních sil je tedy v současné době nedostatek a schopné, kvalifikované zaměstnance bude nutno dobře zaplatit. Tlak na růst mezd bude přirozeně nutit provozovatele k efektivnějšímu chování a k úsporám nákladů v dalších oblastech, což může mít v budoucnu vliv na kvalitu poskytovaných služeb.

### MILNÍK: SDÍLENÁ EKONOMIKA

Nazveme-li fenomén sdílené ekonomiky novou velkou proměnou v odvětví, která nabourává zaběhnuté pořádky, nebude toto tvrzení přehnané. Airbnb je již dnes největším poskytovatelem ubytování na světě a nejen raketový růst tohoto projektu i dalších obdobných platformů nezpomaluje. Dosud platilo, že fixní náklady pro vstup do odvětví byly relativně vysoké. To však s příchodem Airbnb přestává platit. A mění-li se letitá paradigma, bude se s největší pravděpodobností měnit celé odvětví.

Celosvětový počet nabídek na Airbnb skokově roste. V roce 2015 bylo na tomto portálu uveřejněno okolo 17 mil. nabídek a službu v témže roce využilo více než 350 mil. hostů. Je to zřetelné i v České republice, kdy v Praze byl mezi lety 2015 a 2016 zaznamenán 80% nárůst počtu nabídek na této platformě. Obdobné zvýšení můžeme sledovat také v Českém Krumlově, Karlových Varech, Brně nebo horských oblastech.

Mezi hlavní důvody růstu oblíbenosti Airbnb a obdobných platformů můžeme zmínit možnost rychlého cenového srovnání, propracovaný systém referencí, široký výběr služeb a především možnost vyzkoušet si zcela nový rozměr cestování, na který tradiční nabídka ubytovacích služeb nedokáže pružně reagovat.

Ve fenoménu sdílené ekonomiky stávajícímu hotelovému businessu přibyla významná konkurence. Hotelová zařízení jsou tak nucena mnohem rychleji zavádět inovace, zvyšovat kvalitu služeb, rozšiřovat a individualizovat svou nabídku. Schopnost přizpůsobit se potřebám zákazníků bude klíčová pro dlouhodobé udržení jejich konkurenceschopnosti.

Problémem je stávající stav legislativního prostředí, které neumí reagovat na stále nově vznikající typy služeb založené na principu sdílené ekonomiky. Podnikatelské prostředí zejména v ubytovacích službách je velmi svázané celou řadou právních předpisů, což vede k rozdílným výchozím podmínkám pro podnikání.

Hlavní dopady sdílené ekonomiky na cestovní ruch lze shrnout v několika bodech a záleží jen na ubytovatelích, zda dokáží včas a správně zareagovat na tento nový trend:

- zvýšení diverzity trhu;
- tlak na inovace tradičních poskytovatelů
  - nezbytnost změny nabídky;
- nárůst významu Online Reputation Managementu
- bezpečnost, chybějící právní rámec a regulace;
- vstup nových a nárůst současných poskytovatelů sdílené ekonomiky;
- úspora a zároveň možnost vydělávání peněz;
- pohodlná rezervace, snadné doporučení.

### OŽIVENÍ POTVRZENO

Z dostupných dat vyplývá, že česká ekonomika již definitivně překonala globální hospodářský útlum a většinu jeho negativních dopadů. Odvětví cestovního ruchu reagovalo na toto oživení přibližně s dvouletým zpožděním.

Celkový počet návštěvníků v ČR mezi lety 2007–2010 soustavně klesal. Současně docházelo k významnému omezení výdajů na cesty firem, které se staly jednou

z cest ke snižování jejich nákladů. Obrat ve vývoji lze pozorovat až od roku 2012. Od té doby dochází k pozvolnému zvýšení poptávky, ale také růstu výdajů na cesty. To, že turismus definitivně překonal následky recese, svědčí následující údaje:

- v roce 2016 se podle Českého statistického řádu ubytovalo v hromadných ubytovacích zařízeních přes 18 mil. hostů, kteří zde uskutečnili téměř 50 mil. přenocování;
- v roce 2015 se spotřeba cestovního ruchu dále zvýšila a dosáhla 250 miliard korun, což bylo meziročně o 5,3 % více. Příjezdový cestovní ruch se podílel na celkovém výkonu turismu téměř cca 60 %;
- zvyšuje se také průměrná obsazenost lůžek v hotelích a podobných zařízeních, která překonala hranici 45 %.

Zvýšení poptávky v cestovním ruchu umožňuje hotelierům postupně zvyšovat ceny. To pomáhá zvyšovat celkovou rentabilitu podnikání. Hotely se tak opět postupně stávají žádanou investiční komoditou. Situace je však jiná, než před krizí. Investice je nezbytné dobře plánovat a neplatí, že jakákoliv investice do ubytovacího zařízení je zárukou budoucího zisku. Je vhodné velmi dobře zvážit výběr lokace, orientaci na klientelu a celkový koncept ubytovacího zařízení.

### NOVÉ TECHNOLOGIE

Průmyslová revoluce spojená s automatizací, internet věcí, sociální sítě, big data... To vše jsou aktuální témata, která zároveň představují příležitost také v hotelnictví. Každý poskytovatel ubytovacích služeb, který chce být dlouhodobě úspěšný, by se měl uvedeným tématům aktivně věnovat. Nové technologie a moderní trendy jsou zkrátka součástí životů zákazníků. Pohodlí a standard, který technologický pokrok dopřává, začínáme ve svém každodenním fungování vyžadovat.

V současné době již nestačí nabídnout pouze bezplatné internetové připojení nebo možnost sdílení vlastního obsahu na interaktivních hotelových televizích. Kvalitní technické vybavení samotných pokojů je standardem. Stále vyšší nároky hostů vedou k dalším nutným investicím do nových technologií.

Trendem je vznik chytrých pokojů, které jsou kompletně ovládané smartphonem. To umožňuje maximální přizpůsobení se očekáváním a individuálním potřebám hostů. Nové trendy stále více pronikají také do MICE (kongresového) sektoru, kde pokrokové technologie pomáhají nejen budovat atraktivnější kongresové a konferenční prostory, ale stojí za celou řadou nových typů akcí.

Nové technologie mohou napomoci k řešení situace s nedostatkem pracovních sil. Automatizace a robotizace není již tak vzdálenou realitou. Pravděpodobně také v oblasti hotelnictví bude postupně ubývat procesů, které vyžadují lidské zdroje. Takové služby pak budou stabilní, přesné a hlavně spolehlivé. Automatizace zcela jistě povede k uvolnění lidských zdrojů z průmyslu, což je významná příležitost právě pro sektor služeb, tedy i hotelnictví. Tento trend tak bude výhodou jak pro zákazníka, tak pro poskytovatele.

Nové technologie a množství dat umožňují také mnohem lépe řídit zákaznickou spokojenost, zavádět a využívat nové prodejní kanály. Výsledkem je také rostoucí popularita referenčních a bookingových portálů (tripadvisor, booking nebo foursquare). Pro provozovatele je dnes nutností na nich nejen aktivně působit, ale především efektivně pracovat s daty, které jim tyto systémy poskytují. Přínosem je vyšší spokojenost a loajalita zákazníků, nižší provozní náklady a celková optimalizace způsobu fungování hotelů.

## BEZPEČNOST PŘEDEVŠÍM

Globální bezpečnostní krize je citlivým a aktuálním tématem nejen v souvislosti s cestovním ruchem.

Bezpečnost světa se v poslední době snižuje a je otázkou, jaký dopad to bude mít na cestování. Z výzkumů navázaných na významné incidenty dob nedávno minulých je patrné, že na celkový výkon cestovního ruchu je vliv minimální. Zásadně se mění výběr konkrétní destinace, nikoliv celková ochota cestovat: přímo v konflikty zasazených oblastech se celkový počet příjezdů dramaticky snižuje. Z toho mohou těžit nejen doposud méně preferované destinace, ale také regiony, ve kterých je zejména vnímané nebezpečí nižší.

Dle žebříčku Global Peace Index (GPI) patří Česká republika mezi deset nejbezpečnějších oblastí světa. Na předních příčkách se pohybuje dlouhodobě od roku 2008. Při nestabilním vývoji celosvětové bezpečnostní situace tak získává tento výsledek stále větší váhu. Země, které jsou v otázkách bezpečnosti dlouhodobě stabilní a nabízejí svým návštěvníkům relativně bezpečnější pobyt, mají v tomto směru podstatnou konkurenční výhodu.

Česká republika dopadla v hodnocení indexu dokonce lépe než většina sousedních zemí, a tedy také přímých konkurentů příjezdového cestovního ruchu. Výjimkou je pouze Rakousko, které patří mezi nejbezpečnější destinace vůbec. Vnímání České republiky jako bezpečné destinace se proto pozitivně projevuje na výkonnosti tuzemského cestovního ruchu. Nejenže dochází k nárůstu příjezdů zahraničních návštěvníků, ale posiluje rovněž domácí cestovní ruch.

GPI lze považovat za věrohodný zdroj informací, jelikož hodnotí celkem 23 kritérií pro celkovou bezpečnost

země. Sleduje například velikost armády, počet policistů, teroristickou aktivitu, pravděpodobnost násilných demonstrací nebo politickou stabilitu. Tedy důležité selektivní předpoklady, které jsou často rozhodujícím kritériem při výběru ideální destinace ke strávení dovolené.

Z hlediska budoucího vývoje je možné očekávat pokračování rostoucího trendu, zejména v případě, že Česká republika bude i nadále vnímaná jako bezpečná destinace. Očekávat lze stabilní nárůst počtů návštěvníků, tak růst příjmů hoteliérů. Na trhu však bude docházet k prohlubování konkurenčního prostředí. Ať už ze strany nových poskytovatelů služeb v rámci sdílené ekonomiky nebo příchodem nových globálních hotelových hráčů na náš trh. Připravit se bude nutné také na konkurenci zahraničních destinací. Nedávné ukončení kurzového závazku České národní banky, případně zlepšení globální bezpečnostní situace může znamenat částečné omezení pozitivního vývoje.

Udržitelný růst cestovního ruchu je možné předpokládat zejména ve vybraných destinacích České republiky, ve kterých jsou dlouhodobě systémově vytvářeny podmínky nebo je jejich atraktivita v mezinárodním měřítku dlouhodobě vysoká. Mezi tyto destinace bude patřit i nadále Praha, vybraná místa UNESCO nebo některá lázeňská místa zvláště v případě, že se jim podaří zmírnit orientaci na některé rizikové trhy. Významný nárůst návštěvnosti lze očekávat také v dynamicky rostoucích regionech, jakým je např. Lipensko, Dolní Morava a jiné.

**ONDŘEJ ŠPAČEK A RADEK CHALOUPKA**

KPMG Česká republika

**TABULKA** Global Peace Index 2016.

Zdroj: [www.visionofhumanity.org](http://www.visionofhumanity.org)

1.	Island
2.	Dánsko
3.	Rakousko
4.	Nový Zéland
5.	Portugalsko
6.	Česká republika
7.	Švýcarsko
8.	Kanada
9.	Japonsko
10.	Slovinsko

## ENGLISH SUMMARY

The recovery of tourism last year was confirmed, and further prospects of its development are positive. The phenomenon of shared economy affects tourism, especially in certain traditional Czech tourism destinations. Innovation in the form of modern technology is increasingly affecting the hotel environment and determining the success of hotel facilities in the market.

According to the Czech Statistical Office, in 2016 over 18 million guests stayed in collective accommodation facilities, staying for almost 50 million nights. In 2015, tourism consumption increased further, reaching 250 billion crowns, which was a year-on-year growth of 5.3%. Inbound tourism contributed nearly 60% to the overall tourism performance. The average bed occupancy in hotels and similar facilities is also increasing, exceeding 45%.

If we were to call the shared economy phenomenon the new great transformation in the industry that destroys well-established arrangements, this claim would not be exaggerated. Airbnb is already the largest provider of accommodation in the world, and the fast growth of this project and other similar platforms is not slowing down. It used to be a rule that fixed costs for entering the industry were relatively high. With the advent of Airbnb, however, this no longer applies. If longstanding paradigms are changing, it is most likely that the entire industry will change.