

Číslo 18/2013

## STATĚ – ARTICLES

**Marcello M. Mariani**

### **EXPLORING DECISION MAKING PROCESSES IN BUILDING ITALY-BASED PACKAGE TOURS: INSIGHTS FROM RUSSIAN TRAVEL AGENTS AND TOUR OPERATORS**

***Abstract:** Based on in-depth semi-structured interviews with 133 buyers from the Russian Federation, this paper illustrates several critical and peculiar issues of decision making processes by Russian travel agents and tour operators in building Italy-based (and more specifically Emilia Romagna-based) tour packages. Major weaknesses of the Italian supply include the poor value for money, the lack of professionalism of local tourism operators (e.g., the delay in replying to e-mail), the inadequacy of websites, the unreliability of Italian standards of hotel classifications.*

***Key words:** Russian Federation, tour operators, travel agents, qualitative study, perceptions, Italy, tourism destination, tourism flows*

***JEL Classification:** M16, M31*

**Liubov Ryashko**

## **ANALYSIS OF THE DYNAMICS, TRENDS AND PROSPECTS OF HOTEL BUSINESS IN PRAGUE**

***Abstract:** The article analyzes the new trends and phenomena at the Prague hotel market that appeared in 2010-2011. The market successfully overcame the crisis of 2009. High consumer demand has stimulated the capacity growth of accommodation facilities and has led to increased competition. The logical consequence of increased competition has become the departure from the market of companies that do not correspond to the new consumer demands. Most clearly these trends and developments were revealed in the 4-5 star hotel segments. The article analyzes the reasons for the substantial strengthening of the four-star hotels at the Prague hotel market. It shows the factors that determine the flow of customers from the three-star hotels and that, finally, may be crucial for further commercial impracticability of these facilities.*

***Key words:** Competition, Four-star hotel, Prague, Three-star hotel*

## **ANALÝZA TRENDŮ, DYNAMIKY A PERSPEKTIV HOTELNICTVÍ V PRAZE**

***Abstrakt:** Článek analyzuje nové trendy a jevy na hotelovém trhu v Praze, které se objevily v letech 2010-2011. Tento trh úspěšně překonal krizi roku 2009. Vysoká spotřebitelská poptávka stimulovala růst počtu ubytovacích zařízení, což vedlo k větší hospodářské konkurenci. Logickým důsledkem zvýšené konkurence se stal odchod z trhu společností, které nejsou v souladu s požadavky klientů. Nejjasněji tyto trendy a vývoje byly odhaleny v segmentu tříhvězdičkových a čtyřhvězdičkových hotelů. Článek rozebírá důvody pro podstatné posílení čtyřhvězdičkových hotelů na hotelovém trhu v Praze. Definuje faktory, které určují odtok zákazníků ze tříhvězdičkových hotelů a nakonec mohou mít zásadní význam pro další obchodní neziskovost těchto podniků.*

***Klíčová slova:** čtyřhvězdičkový hotel, konkurence, Praha, tříhvězdičkový hotel*

***JEL Classification:** L11, L83*

**Kristína Pompurová**

## **ATRAKTÍVNOSŤ SLOVENSKA AKO CIEĽOVEJ KRAJINY CESTOVNÉHO RUCHU Z HĽADISKA POTENCIÁLNEHO DOPYTU OBYVATEĽOV V4**

***Abstrakt:** Príspevok sa zaoberá skúmaním atraktívnosti Slovenska ako cestovného cieľa z hľadiska potenciálneho dopytu obyvateľov štátov Vyšehradskej štvorky. Výsledky skúmania poukazujú na to, že Slovensko sa ako cestovný cieľ v myšliach oslovených obyvateľov krajín V4 spája najmä s prírodnými krásami. Z hľadiska potenciálneho dopytu Slovensko zodpovedá predstavám obyvateľov krajín V4 o ideálnej cieľovej krajine na 70 až 71 %, t.j. je pre nich silno atraktívne. Najpríťažlivejšie je pritom pre Poliakov, menej atraktívne je pre obyvateľov Maďarska a Česka. V porovnaní štátov V4 relatívne najhoršie hodnotia Slovensko ako cestovný cieľ jeho domáci obyvatelia.*

***Kľúčové slová:** atraktívnosť cieľového miesta, dopyt, krajiny V4, Slovensko*

## **THE ATTRACTIVENESS OF SLOVAKIA, AS A TOURIST DESTINATION, IN TERMS OF POTENTIAL DEMAND OF THE V4 COUNTRIES RESIDENTS**

***Abstract:** The aim of the paper is to examine the attractiveness of Slovakia, as a tourist destination, in terms of the potential demand of the V4 countries residents. As analysis results show, Slovakia is in the minds of V4 countries' residents associated mainly with natural beauty. In terms of the potential demand, Slovakia meets the V4 states inhabitants' requirements for the ideal destination for 70 to 71 %, which means that it is strongly attractive for them. Slovakia is the most attractive for the Poles, less attractive for the inhabitants of Hungary and the Czech Republic. Compared with other V4 countries, Slovakia is in terms of the potential demand relatively the worst evaluated by its local inhabitants.*

***Key words:** demand, Slovakia, tourist destination attractiveness, V4 countries*

***JEL Classification:** L<sub>83</sub>*

**Eva Šimková**

## **ZHODNOCENÍ SYSTÉMU ŘÍZENÍ A PODPORY VENKOVSKÉHO CESTOVNÍHO RUCHU V ČR**

***Abstrakt:** Příspěvek zdůrazňuje úlohu cestovního ruchu jako významného nástroje řešení problémů zemědělství a udržitelného rozvoje venkova a nezbytnost jeho systematického řízení. Prostřednictvím srovnávací analýzy hodnotí způsob řízení cestovního ruchu včetně agroturistiky v České republice a v Rakousku. Na základě posouzení jednotlivých modelů je podán návrh na zefektivnění procesu řízení cestovního ruchu u nás. Z provedené analýzy je patrné, že klíčovým faktorem úspěšného rozvoje veškerých aktivit na venkově je efektivní institucionální uspořádání a především spolupráce mezi všemi zainteresovanými subjekty.*

***Klíčová slova:** Systém řízení, spolupráce, venkov, venkovský cestovní ruch, agroturistika*

## **EVALUATION OF MANAGEMENT SYSTEM AND SUPPORT OF RURAL TOURISM IN THE CZECH REPUBLIC**

***Abstract:** The paper highlights the importance of tourism in problem solving in agriculture and sustainable rural area development, as well as of its systematic management. A comparative analysis of management in the Czech Republic and Austria is also presented. Based on the evaluation of individual models the author suggests more effective management of tourism in the Czech Republic. The analysis shows that the key factor to successful development of activities in rural areas (including those in agro-tourism) is an effective institutional framework and cooperation of all subjects being involved.*

***Key words:** Management system, partnership, rural areas, rural tourism, agrotourism*

***JEL Classification:** R11*

# KONZULTACE A DISKUSE – CONSULTATION AND DISCUSSION

Františka Müllerová, Štěpán Müller

## ÚLOHA ETIKETY V POHOSTINSTVÍ

***Abstrakt:** Článek se zaměřuje na otázky vztahu mezi společenským chováním podle pravidel etikety a spokojeností klienta hotelů a restaurací. Na základě historického nástinu vývoje společenských pravidel chování v evropském regionu dokládá význam etikety, ale také etiky v pohostinství, význam prvního kontaktu s klientem a nezbytnost dodržování základních pravidel etiky i etikety. Závěrečná úvaha je věnována otázce „institucionalizace“ výuky etikety na příkladu USA.*

***Klíčová slova:** etika, etiketa, hospitality, pohostinnost, společenské chování*

## THE ROLE OF ETIQUETTE IN HOSPITALITY

***Abstract:** Paper is focused on a relationship between etiquette and the client satisfaction in hotels and restaurants. On the grounds of historical development of social rules of etiquette in the European context it gives evidence of the importance of etiquette, but also ethics in service industry, the importance of the first contact with clients and the necessity of adhering to the basic rules of ethics and etiquette. The final reflection is given to the “institutionalization” of the education of etiquette on the example of the USA.*

***Key words:** ethics, etiquette, hospitality, social behavior*

***JEL Classification:** A13; L83*

**Jana Stuchlíková, Zdeněk Jirásek**

## **UBYTOVACÍ ZAŘÍZENÍ V JESENÍKÁCH PO ROCE 1945**

***Abstrakt:** Příspěvek obsahuje informace o ubytovacích zařízeních v Jeseníkách po roce 1945 v historickém kontextu s cílem poukázat na skutečnosti, které měly vliv na rozvoj cestovního ruchu a na kvalitu poskytovaných služeb v ubytovacích a ve stravovacích zařízeních po druhé světové válce, kdy došlo ke změnám vlastnických vztahů a obměně obyvatelstva v důsledku tzv. odsunu sudetských Němců a příchodu „novoosídlenců“.*

***Klíčová slova:** Hotel, penzion, provozovatelé, turistická chata, ubytovací zařízení, vlastnické vztahy*

## **ACCOMMODATION FACILITIES IN THE JESENIKY MOUNTAINS AFTER THE YEAR 1945**

***Abstract:** The paper presents information about accommodation facilities in the Jeseníky Mountains after the year 1945 in the historical context. The aim is to point to the facts that influenced the development of tourism as well as the quality of services offered in accommodation and catering establishments after World War II. Then the proprietary rights changed as well as the composition of the population as the consequence of the expulsion of Sudeten Germans and the arrival of new settlers.*

***Keywords:** Hotel, guest house/boarding house, operators, chalet, accommodation, proprietary rights*

***JEL Classification:** N<sub>84</sub>, N<sub>94</sub>*