

ZÁPADOČESKÁ UNIVERZITA V PLZNI

FAKULTA EKONOMICKÁ

Bakalářská práce

**Dopady pandemie nemoci COVID-19 na ubytovací a
stravovací služby v České republice**

**Impacts of the COVID-19 pandemic on accommodation
and catering services in the Czech Republic**

Ammie Válková

Plzeň 2022

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma

„Dopady pandemie nemoci COVID-19 na ubytovací a stravovací služby v České republice“

vypracovala samostatně pod odborným dohledem vedoucí bakalářské práce za použití pramenů uvedených v příložené bibliografii.

V Plzni dne 13.4.2022

v. r. Ammie Válková

Touto cestou bych chtěla poděkovat Ing. Haně Kunešové, Ph.D. za odborné vedení, cenné rady a připomínky a veškerý věnovaný čas mé práci.

Zároveň si přeji poděkovat majitelům a manažerům dotazovaných podniků za vstřícnost a poskytnutí cenných informací.

Obsah

Úvod	7
1 Ubytovací a stravovací služby v ČR.....	8
1.1 Typologie ubytovacích zařízení na území ČR	8
1.1.1 Kategorie ubytovacích zařízení	9
1.2 Kategorie stravovacích zařízení.....	11
2 Pandemie nemoci COVID-19.....	14
2.1 Nemoc COVID-19	15
2.2 Počty nakažených v České republice v období od března 2020 do září 2021	15
2.3 Opatření vlády ČR proti šíření pandemie COVID-19	17
2.4 Vládní kompenzace v průběhu pandemie COVID-19	22
2.5 Pomoc veřejnosti a popularita dovážkových služeb	25
3 Situace v ubytovacích a stravovacích službách v ČR.....	26
3.1 Situace v ubytovacích službách před pandemií COVID-19	26
3.1.1 Hosté a přenocování.....	26
3.1.2 Indexy tržeb bez DPH.....	27
3.2 Situace ubytovacích služeb během pandemie COVID-19.....	28
3.2.1 Hosté a přenocování.....	29
3.2.2 Indexy tržeb bez DPH.....	29
3.3 Situace stravovacích služeb před pandemií COVID-19	31
3.4 Situace stravovacích služeb během pandemie COVID-19	31
4 Metodika empirické části práce.....	33
5 Charakteristika lokality a vybraných podniků.....	35
5.1 Charakteristika města Plzeň	35
5.2 Charakteristika vybraných podniků	37

5.2.1	Stravovací zařízení – kavárny	37
5.2.2	Stravovací zařízení – restaurace	38
5.2.3	Ubytovací zařízení.....	39
6	Dopady pandemie na vybrané podniky.....	41
6.1	Stravovací zařízení – kavárny	41
6.2	Stravovací zařízení – restaurace	45
6.3	Ubytovací zařízení.....	48
	Závěr.....	53
	Seznam použitých zdrojů.....	55
	Seznam tabulek.....	60
	Seznam obrázků	61
	Abstrakt	
	Abstract	

Úvod

Od roku 2020 formuje dějiny pandemie COVID-19, která ovlivnila životy všech lidí po celém světě. Onemocnění COVID-19 přineslo do 21. století krizi, která silně zasáhla i do oblasti služeb. Nastolená protiepidemiologická opatření významně dopadala na podniky ubytovacích a stravovacích služeb v České republice.

Významnost a aktuálnost pandemie COVID-19 je důvodem pro zvolení tématu bakalářské práce. Pro nedostatek statistických dat od posledního trimestru roku 2021 v době zpracování bakalářské práce, se tato práce zaměřuje na období od prvního trimestru roku 2020 do třetího trimestru roku 2021.

Cílem empirické části práce je zhodnotit dopady pandemie nemoci COVID-19 na vybrané podniky ubytovacích a stravovacích služeb v Plzni. Dílčím cílem je charakterizovat a zhodnotit nejzávažnější dopady pandemie nemoci COVID-19 na ubytovací a stravovací služby v ČR.

Předpokladem pro splnění uvedených cílů bylo zpracování teoretických východisek k tématu práce. Teoretická východiska uvedená v kapitolách 1 až 3 jsou zaměřena na charakteristiku ubytovacích a stravovacích služeb. Jsou objasněny konkrétní pojmy této problematiky a fungování ubytovacích a stravovacích služeb v České republice. V rámci teoretické části práce je představen průběh počtu potvrzených pozitivních případů onemocnění COVID-19 v České republice. Dále je v této práci popsán průběh vládních opatření proti šíření onemocnění COVID-19 v České republice, která byla v daném období platná. Rovněž jsou představené programy vypracované vládou České republiky na pomoc podnikům postiženým dopady pandemie. Pro lepší pochopení praktické části práce je také charakterizováno město Plzeň a vybrané podniky, které byly objektem provedeného výzkumu.

V empirické části výzkumu byla použita metoda strukturovaných rozhovorů s majiteli a manažery konkrétních podniků ubytovacích a stravovacích služeb. Obsah rozhovorů byl zaměřen na konkrétní ekonomické a sociální dopady. Bylo zrealizováno 9 rozhovorů s majiteli či manažery podniků v Plzni a data získaná na základě těchto rozhovorů byla mezi sebou porovnávána. Závěrem byly vyvozené konkrétní dopady pandemie COVID-19 na vybraná zařízení ubytovacích a stravovacích služeb v Plzni.

1 Ubytovací a stravovací služby v ČR

V rámci cestovního ruchu jsou, spolu se stravovacími službami, ubytovací služby ekonomicky významným odvětvím. Hán et al. (2016, s. 11) uvádí, že „co se týče zaměstnanosti, jsou v rámci jednotlivých odvětví cestovního ruchu právě ubytovací zařízení na druhém místě v počtu pracovních míst, a to hned po stravovacích zařízeních“. Toto tvrzení potvrzuje důležitost těchto služeb pro dobré fungování české ekonomiky. V rámci cestovního ruchu se podílejí na rozvoji společnosti i z hlediska kulturního. (Hán et al., 2016)

1.1 Typologie ubytovacích zařízení na území ČR

Ubytovací zařízení je možno dále členit do několika kategorií a tříd ubytovacích zařízení. Celosvětově jsou používány různé druhy členění, které jsou více či méně přesné a závazné. Kategorizace ubytovacích zařízení má své praktické využití pro pochopení trhu ubytovacích služeb obecně. Hán et al. (2016) uvádí, že se od konce 20 století Evropská unie snaží: „sjednotit dílčí systémy členění (kategorizace) ubytovacích zařízení svých zemí za účelem zlepšení orientace hostů i zprostředkovatelů (např. cestovní kanceláře) a zvýšení úrovně transparentnosti národního, a především mezinárodního trhu ubytovacích služeb.“ (s. 50)

Dle Hotelstars, Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení se zastoupením v sedmnácti evropských zemích, (n.d.): „Materiál klasifikace má doporučující charakter a slouží jako pomůcka pro zařazování ubytovacích zařízení níže uvedených do příslušných tříd dle minimálních stanovených požadavků s cílem zlepšení orientace spotřebitelů – hostů a zprostředkovatelů – cestovních kanceláří a agentur, zvýšení transparentnosti trhu ubytování a zkvalitnění služeb poskytovaných ubytovacími zařízeními. Požadavky jsou uváděny jako minimální, tedy nabízená služba či vybavení vyšší úrovně, než je uvedeno je vyhovující pro danou třídu. Klasifikace není obecně závazným právním předpisem a je na samotném provozovateli ubytovacího zařízení, zdali certifikaci podstoupí či nikoliv.“

Jednotná kategorizace ubytovacích zařízení usnadňuje celý proces ubytovací od vyhledání zařízení po závěrečné odhlášení z pokoje pro hosty napříč členskými státy Evropské unie. Přehledná klasifikace rovněž usnadňuje práci cestovním kancelářím, turistickým infocentrům aj.

1.1.1 Kategorie ubytovacích zařízení

Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení ČR se dle Hána et al. (2016) člení do sedmi kategorií – hotel, motel, penzion, botel, specifická hotelová zařízení, dependance a ostatní ubytovací zařízení.

V rámci definice kategorií ubytovacích zařízení Hotelstars (n.d.) nalezneme, stejně jako ve výkladu od Hána et al. (2016), hotel, motel a pension. V další kategorii „specifických hotelových zařízení“ je rovněž rozlišen lázeňský/spa hotel, lázeňský hotel garni a resort/golf resort. Dependance a ostatní ubytovací zařízení, kterými se rozumí kempy (tábořiště), chatové osady a turistické ubytovny jsou rovněž v kategorizaci ubytovacích zařízení dle Hotelstars (n.d.) obsažena a popsána. Hotelstars (n.d.) navíc ve své metodice hodnocení ubytovacích zařízení rozlišuje kategorii „apartmánový hotel/apartmánový komplex“.

Ubytovací zařízení jsou v rámci Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení ČR klasifikována pomocí „souhrnu získaných bodů vyplývajících z plnění příslušných povinných a nepovinných kritérií“.

Tabulka 1: *Třídy jednotlivých kategorií ubytovacích zařízení*

Kategorie/třída	Tourist	Economy	Standard	First Class	Luxury
Hotel	*	**	***	****	*****
Hotel garni	*	**	***	****	-
Motel	*	**	***	****	-
Penzion	*	**	***	****	-
Botel	*	**	***	****	-
Lázeňský/Spa hotel	*	**	***	****	*****
Lázeňský hotel garni	*	**	***	****	-
Resort/Golf resort	-	-	***	****	*****
Dependance	*	**	***	****	-

Zdroj: Hán et al. (2016, s. 55)

Ta ubytovací zařízení, která splňují v rámci jednotlivých tříd klasifikace více než jen povinná kritéria a minimální počet nepovinných kritérií, mohou získat kromě označení

„hvězdičkami“ navíc ještě označení „Superior“. (AHR ČR, Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení ČR 2013 – 2015)

Hodnocená kritéria sloužící k zařazení ubytovacího zařízení do jedné z těchto tříd jsou široká. Patří mezi ně všeobecné informace jako hodnocení čistoty, personálu, parkování či celkový dojem. Dále jsou předmětem hodnocení pokoje a jejich vybavení a parametry místnosti, recepce a služby, čímž se rozumí provoz recepce, concierge, služby praní a žehlení, různé možnosti placení, IT služby a mnohé další. Dalšími kritérii jsou konferenční zařízení, gastronomie zařízení, volnočasové aktivity a kvalita a online aktivity. (Hán et al., 2016)

Hotel je zařízení disponující alespoň 10 pokoji pro hosty a poskytující i služby spojené s ubytováním, hlavně služby stravovací, nejčastěji formou hotelové restaurace, kavárny či baru. Minimální rozsah stravovacích služeb ve formě snídaně poskytuje hostům hotel garni, což je podkategorie hotelu. (Hotelstars, n.d.)

Za motel se dá považovat ubytovací zařízení mající alespoň 10 pokojů pro hosty. Na rozdíl od hotelu je ale požadavkem pro ubytovací zařízení typu motel blízkost pozemních komunikací s možností parkování. Recepce a restaurace motelu se nemusí nacházet ve stejné budově jako ubytovací část motelu. (Hotelstars, n.d.)

Penzion je charakteristický svým menším rozsahem ubytovací kapacity a služeb spojených s ubytováním. Počet pokojů pro hosty je v rozmezí 5 a 20 pokojů. Stravovací služby jsou omezené, penzion nedisponuje restaurací, ale pouze místností pro stravování a odpočinek hostů. (Hotelstars, n.d.)

Penziony jsou v České republice často jediným ubytovacím zařízením na venkově v malých vesnicích.

Zařízení typu hotel znamená ubytování na trvale zakotvené osobní lodi. Hán (2016, s. 54) rovněž uvádí, že „až na některé rozměrové vlastnosti a možnosti přidání příležitostného lůžka v něm platí všechny požadavky jako na hotely tříd tourist a first class.“.

Dle Hotelstars (n.d.) se apartmánovým hotelem rozumí: „Hotel, kde je ubytování poskytováno ve studiích nebo v apartmánech. Má minimálně 10 apartmánů nebo studií. Hostům poskytuje rozsah služeb stanovený pro příslušnou třídu hotelu a zařazuje se do třídy 1*–4* možností přiznání úrovně Superior.“

Apartmánovým komplexem je chápáno: „Komerční zařízení sestávající z několika vyhrazených studií nebo apartmánů výhradně pro ubytování turistů s omezenou nabídkou služeb. Podle rozsahu poskytovaných služeb a vybavení se zařazuje apartmánový komplex do 1*–4* s možností přiznání úrovně Superior. Má minimálně 10 obytných jednotek (studií nebo apartmá).“ (Hotelstars, n.d.)

Jak název napovídá, lázeňský či spa hotel je umístěn na místě se statutem lázeňského místa a musí zajišťovat lázeňskou péči dle § 33 zákona č. 48/1997 Sb. (Hán et al., 2016). Zbylé požadavky jsou totožné s kategorií hotel. (Hotelstars, n.d.)

Resort je zařízení splňující požadavky pro kategorii hotel ve třídách standard až luxury s nutnou specifikací poskytování společensko-kulturní a sportovní vyžití. (Hotelstars, n.d.)

„Golf resort je resort vybavený minimálně devítijamkovým normovaným hřištěm dle parametrů České golfové federace.“ (Hán et al., 2016, s. 54)

Pod pojmem dependance se rozumí vedlejší budova ubytovacího zařízení bez vlastní recepce v maximální vzdálenosti 500 m od hlavní budovy. (Hotelstars, n.d.)

Jak již charakteristika různých kategorií ubytovacích zařízení naznačuje, na českém území převažují hotely a penziony. Mnohem méně časté jsou poté hotely a specifická ubytovací zařízení, například golfové resorty. Lze jednoduše vyvodit, že důvodem je omezená poptávka po těchto „vzácnějších“ ubytovacích zařízeních.

Existují i další oficiální zahraniční či neoficiální druhy členění ubytovacích zařízení. Příkladem může posloužit členění dle umístění, velikosti, účelu pobytu hostů, typu hostů, typu a vybavení budovy nebo dle formy řízení a vlastnictví.

Podle Hána et al. (2016, s. 65) je členění ubytovacích zařízení neustále se vyvíjející proces podléhající celé řadě vlivů, jako jsou např. ekonomicko-politické změny na národní a mezinárodní úrovni, dynamický vývoj potřeb a požadavků hostů a tím i způsob vnímání kvality poskytovaných služeb, nové technické a technologické možnosti společnosti, nové trendy v cestovním ruchu a řada dalších.

1.2 Kategorie stravovacích zařízení

Stejně jako ubytovací zařízení, i stravovací zařízení existují pod mnoha rozličnými formami. Je zřejmé, že se restaurace liší od bistra či kavárny, v čem ale rozdíly konkrétně

spočívají? V této kapitole je vysvětleno možné členění stravovacích zařízení do kategorií dle jejich charakteru.

Každé zařízení zajišťuje jinou funkci, účel, který zákazníci vyhledávají. Stejně tak se různá zařízení zaměřují na jiný stravovací režim. Burešová et al. (2014) rozlišuje čtyři stravovací režimy, a tedy i čtyři nabídky služeb v rámci stravovacích zařízení – snídaně, přesnídávky a svačiny, brunch, obědy a večere.

Dle Valentové (2009) lze vymezit pět typů stravovacích zařízení, které poté dále dělí do kategorií „klasik“, „original“ a „gourmet“ značící kvalitu služeb, a to od nejnižší po nejvyšší.

Prvním typem stravovacího zařízení můžeme označit restauraci, která má za nejtypičtější znak stálou a denní nabídku pokrmů. Restaurace mívají vlastní koncept a zaměření, nejčastěji se jedná o určitý typ kuchyně (například česká, italská, mexická, indická, raw, vegan). Propracovanost a kvalita služeb závisí na úrovni restaurace. Profesionální personál je klíčovým bodem pro správné fungování restaurace a spokojenost hostů.

Druhým typem je jídelna či bufet. V tomto typu zařízení je hlavním znakem denní nabídka pokrmů, zejména k obědu. Obsluha může být v tomto případě omezená či formou úplné samoobsluhy. Jedná se o cenově dostupnou formu stravování v rámci stravovacího zařízení. Často bývají součástí škol či podniků, i v těchto případech ale většinou lze využít služeb i prostou veřejností, může se jednat ale pouze o odběr pokrmů, není tedy vždy garantovaná konzumace v zařízení, nejedná-li se o běžnou jídelnu pro veřejnost.

Další kategorií jsou hospody, pivnice a hostince. V rámci těchto zařízení bývá nabídka pokrmů omezená, neboť hlavním motivem návštěvy zákazníků bývá pivo, které je v samotném názvu „pivnice“ obsaženo. Stále se rozšiřují ale zařízení této kategorie, které se soustředí více na kvalitní nabídku i v oblasti pokrmů a nikoli jen nápojů. Setkáváme se častěji s hospodami, pivnicemi a hostinci, kde je běžně možné využít nabídky obědových menu či stálého menu. Atmosféra v tomto typu zařízení bývá hlučnější, uvolněnější, živější a hovornější.

Občerstvení lze označit jako jednoduchý stánkový prodej skrz výdejní okénka. Provozovny bývají malé, personál množstevně omezený a obsluha u stolu neexistující, neboť ve většině případů se jedná o provozovny, kde není možné konzumovat na místě u stolu.

Posledním typem jsou kavárny, cukrárny a čajovny. Tato zařízení mají širokou nabídku nápojů, nabídka pokrmů je omezená. Nabídka pokrmů většinou obsahuje zákusky či jiné dezerty. V současnosti se často setkáváme i s nabídkou sladkých a slaných snídaní, brunch menu či denní polévky v obědových hodinách. Obsluha je profesionální a nejčastěji plná. Atmosféra bývá útulná, uvolněná a přátelská.

Stravovací zařízení mají různé formy, které lze rozlišit dle nabídky nápojů a pokrmů, vzhledu provozovny či obsluhy. Dle kvality služeb lze poté vyčleněné kategorie dále dělit na klasická zařízení či luxusnější.

2 Pandemie nemoci COVID-19

Rok 2020 a 2021 byl ve znamení chaosu a nejistoty způsobený pandemií COVID-19. Toto onemocnění se začalo šířit od prosince 2019 z města Wuhan v Číně. Původ nemoci byl a je zkoumán, ale až do této chvíle není příčina vzniku onemocnění jasná.

K 13. listopadu 2021 celosvětově nemocí COVID-19 onemocnělo 253 372 138 osob, zemřelo 5 107 443 osob a uzdravilo se 229 146 583 osob. (Worldometers, 2021) V České republice data z Worldometers (2021) uvádí 1 881 206 onemocnění, 31 431 úmrtí a 1 711 305 uzdravení z nemoci COVID-19. Tato dramatická čísla dokreslují důležitost situace.

Nutnost adaptace na nově vzniklou situaci znejistila politiky, podnikatele, zaměstnance, studenty, rodiny, děti... Pandemie vnesla do životů celé populace nevídané změny, negativní, ale i pozitivní. Všichni byli více či méně zasaženi.

Svět dostal silný impulz provést zásadní systémové změny a implementovat nové technologie do každodenního fungování. Radikální a velmi rychle nastolená omezení a nařízení nutila k rychlému přizpůsobení se.

Reakce vlády na vzniklou situaci byla mnohdy kritizována, důvěra obyvatelstva ve vládu byla v průběhu pandemie proměnlivá a legislativa složitá. Nouzový stav byl v České republice během celé pandemie několikrát projednáván a diskutován, nejen na vládní úrovni.

Role informačních technologií dostala úplně nový rozměr. Nárůst popularity a důležitosti kvalitních informačních služeb byl očekáván i před pandemií, ale pandemie samotná tento přesun k online životu posunula skokem o několik let dopředu.

Sociální aspekt pandemie je velmi zajímavou oblastí. Rozdíly ve vnímání původu nemoci, průběhu nemoci, efektivnosti opatření nebo bezpečnosti vakcíny jsou velké a společnost, v České republice i v zahraničí, je rozdělena. Z každé strany jsou vyhraněné názory plynoucí z úst politiků, lékařů, různých specialistů a známých osobností impulzem k zapáleným diskusím vedoucí mnohdy k hádkám, protestům, ale i násilí.

2.1 Nemoc COVID-19

Nemoc COVID-19 je infekční onemocnění způsobený virem SARS-CoV-2 zasahující celosvětovou populaci.

Existuje několik variant tohoto koronaviru, které jsou různě agresivní. Průměrně trvá 5-6 dní, než se projeví symptomy onemocnění, může to ale trvat až 14 dní. Většina nemocných nevyžaduje speciální lékařskou péči a uzdraví se z domova. Virus se přenáší při mluvení, kašlání, zpívání, kýchnutí a dýchání, z tohoto důvodu bylo důležité co nejvíce omezit osobní kontakt obyvatel, což silně postihlo mimo jiné i stravovací a ubytovací služby. (World Health Organization, n.d.)

Podle World Health Organization (WHO) (n.d.): Nicméně někteří vážně onemocní a vyžadují lékařskou péči. Starší lidé a lidé se základními zdravotními problémy, jako je kardiovaskulární onemocnění, cukrovka, chronické respirační onemocnění nebo rakovina, mají větší pravděpodobnost, že se u nich vyvine vážné onemocnění. Onemocnět COVID-19 a vážně onemocnět nebo zemřít může kdokoli v jakémkoli věku. Tento fakt vyvolal v části obyvatel rostoucí strach z nákazy a závažných zdravotních problémů.

Začátkem roku 2021 se začalo v České republice očkovat proti nemoci COVID-19. Nejprve se jednalo o jedno dávkové či dvou dávkové očkování, dle typu vybrané vakcíny. Postupem roku se otevírají další skupiny s povolením k očkování. Jako první měli prioritu starší a nemocné osoby. Všichni starší 16 let měli nárok na očkování proti nákaze COVID-19 od června 2021.

2.2 Počty nakažených v České republice v období od března 2020 do září 2021

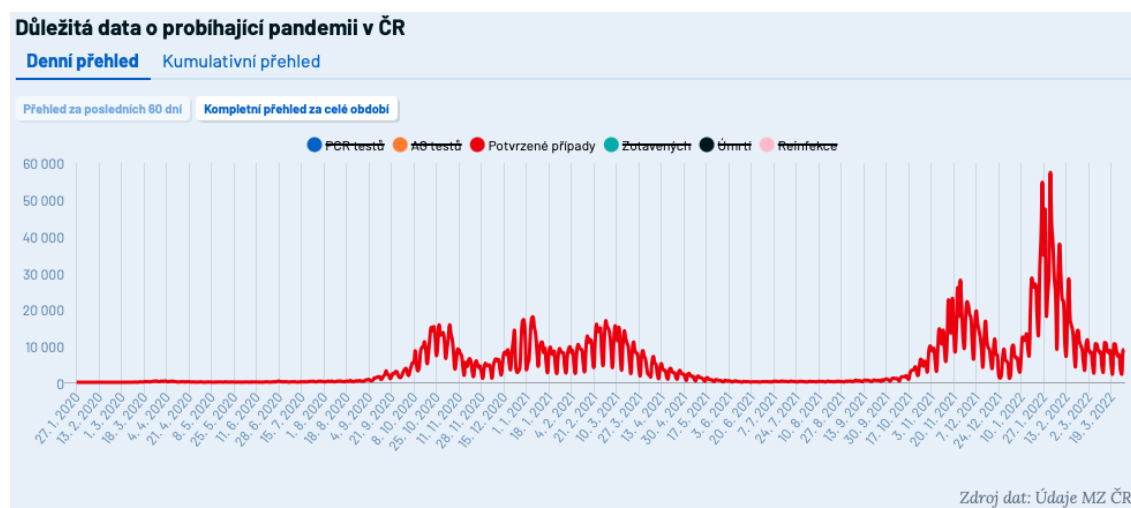
4. března 2020 byl v České republice potvrzen první pozitivní případ nakažení COVID-19. Tato hodnota poprvé překročila číslo 100, konkrétně se 109 nakaženými, 15. března 2020. Do konce července v rámci celé České republiky byly denně zaznamenávaná nízká čísla počtu nakažených osob. Obecně v období od března do července 2020 se počty nakažených pohybovaly kolem čísla 100. (Ministerstvo zdravotnictví České republiky, citováno v Aktuálně.cz, 2022)

V průběhu léta 2020 potvrzené počty nakažených osob pomalu stoupaly. Reálně se ale objevily potvrzené na testech na COVID-19 až začátkem září, kdy potvrzené případy

poprvé přesáhly hodnotu 1000 nakažených osob v České republice. Tímto číslem odstartovala první významná vlna koronavirové katastrofy v České republice. Dramaticky rostla čísla až dosáhla svého maxima 15 725 potvrzených pozitivních případů 4. listopadu 2020. (Ministerstvo zdravotnictví České republiky, citováno v Aktuálně.cz, 2022)

První vlna se lehce uklidnila na začátku prosince, kdy se hodnoty potvrzených pozitivních případů nemoci stále ukazovaly v řádech tisíců, tentokrát ale s denními příbytky kolem 5000. Bohužel ale druhá vlna, či pokračování vlny první, rychle navázala na říjnové a listopadové dramatické hodnoty. 17 898 nových pozitivních osob na nemoc bylo zaznamenáno 6. ledna. Začátkem ledna hodnoty opět trochu poklesly, ale stále se pohybovaly kolem hodnoty 10 000 denních příbytků. Ovšem 2. března byl Ministerstvem zdravotnictví České republiky opět zaznamenán přírůstek 16 823 pozitivních osob na nemoc COVID-19. V tento den tato vlna kulminovala a následně postupně čísla potvrzených pozitivních případů nákazy klesala. Koncem dubna se znovu začaly objevovat denní příbytky potvrzených nakažených osob pod hodnotou 1000. Zbytek druhého trimestru roku 2021 přinášel denní počty potvrzených nakažených osob pod hodnotu 1000. (Ministerstvo Zdravotnictví České republiky, citováno v Aktuálně.cz, 2022)

Obrázek 1: Počty denních potvrzených pozitivních případů nákazy COVID-19 v České republice od ledna 2020 do března 2022



Zdroj: Ministerstvo zdravotnictví České republiky, citováno v Aktuálně.cz (2022)

Není plně srozumitelné, zda celý tento průběh pandemie o vysokých číslech od září 2020 do dubna 2021, byla stále jedna a ta samá vlna či zda čeští občané zažili tři jednotlivé vlny. Názvy období ale nemají vliv na vážnost situace.

2.3 Opatření vlády ČR proti šíření pandemie COVID-19

Pandemie udeřila na různých místech různou měrou v různých dobách. Situace se liší stát od státu i s ohledem na odlišná proticovidová opatření, která byla přijímána napříč státy. I v rámci Evropy a Evropské unie byly situace různých států různorodé. Tato práce je zaměřena na dopady pandemie COVID-19 na stravovací a ubytovací služby v České republice, které byly ovlivněné vládními opatřeními proti šíření pandemie COVID-19.

V České republice bylo nebezpečí COVID-19 seriózně diskutováno začátkem března 2020. 12. března 2020 byl na návrh ministra vnitra Hamáčka schválen nouzový stav po dobu 30 dní. Jednalo se o **první vyhlášení nouzového stavu v souvislosti s onemocněním COVID-19.**

Důležitým mezníkem se stalo vládní usnesení č. 211 „**Krizové opatření o zákazu maloobchodního prodeje a služeb**“ přijaté 14. března 2020. V rámci tohoto usnesení vláda ČR zakázala „s účinností ode dne 14. března 2020 od 6:00 hod. do dne 24. března 2020 do 6:00 hod. přítomnost veřejnosti v provozovnách stravovacích služeb, s výjimkou provozoven, které neslouží pro veřejnost (např. zaměstnanecké stravování, stravování poskytovatelů zdravotních služeb a sociálních služeb, vězeňských zařízení); tento zákaz se nevztahuje na prodej mimo provozovnu stravovacích služeb (např. provozovny rychlého občerstvení s výdejovým okénkem nebo prodej jídla s sebou bez vstupu do provozovny), který může probíhat bez časového omezení a s účinností ode dne 14. března 2020 od 6:00 hod. do dne 24. března 2020 do 6:00 hod. činnost provozoven stravovacích služeb, umístěných v rámci nákupních center s prodejní plochou přesahující 5 000 m²“ (Ministerstvo průmyslu a obchodu, 2020b)

Jednalo se o **první zásadní omezení provozu ubytovacích a stravovacích zařízení.** V tomto období bylo možné obsloužit zákazníky pouze prostřednictvím výdejních okének či rozcukových služeb. Ovšem tato varianta se netýká ubytovacích služeb.

Následující den, tedy 15. března bylo přijato vládní usnesení, které velmi zásadně **omezovalo volný pohyb osob** na veřejnosti. Povoleno bylo pouze nezbytné cesty k obstarání základních potřeb. Tímto usnesením byla prakticky zrušena možnost fungování stravovacích zařízení skrz výdejní okénka. V průběhu března byly také uzavřené hranice, volný pohyb osob tedy dostal přísnějšího rámu. Hranice se postupně uvolňovaly později v dubnu.

Rovněž v průběhu března byla přijata opatření, která se stala povinnými i během mnoha následujících měsíců. Jedním z nich se stalo Usnesení č. 247 **Krizové opatření o používání ochranných prostředků dýchacích cest**. V počátku této mimořádné situace se jednalo o jakoukoli ochranu dýchacích cest. Protože občané ČR a Česká republika samotná nebyli připraveni na takovou zdravotnickou krizi, využívání šátků bylo stejně přijatelné jako roušky či respirátory. V průběhu pandemie se poté podmínky ochrany dýchacích cest zpříšňovaly. (Ministerstvo průmyslu a obchodu, 2020b)

Usnesením č. 279 a 280 bylo prodlouženo Krizové opatření o prodloužení omezeného pohybu osob a Krizové opatření o prodloužení omezení maloobchodního prodeje a služeb. 6. dubna následovalo vládní usnesení č. 395, které tato krizová opatření opět prodloužilo. Tato situace se znovu opakovala 30. dubna usnesením č. 490 a 493. (Ministerstvo průmyslu a obchodu, 2020b)

Začátek uvolnění prvotních velmi přísných pravidel byl v květnu. **11. května byl povolen provoz zahrádkám stravovacích zařízení**. Tento provoz byl samozřejmě omezen přísnými pravidly.

17. května 2020 skončil nouzový stav. V tuto chvíli tedy přestala platit dočasná krizová opatření. Tato změna ale neznamenal okamžitý návrat k původnímu fungování služeb. Prezident Asociace hotelů a restaurací Václav Stárek (2020) kritizoval: „Postupné rozvolňování služeb je chaotické a rozpačité a pomoc státu podnikatelům v ubytovacích a stravovacích službách je dosud naprosto nedostatečná“. Místo četných vládních krizových opatření začala platit mimořádná opatření Ministerstva zdravotnictví České republiky.

18. května 2020 bylo zveřejněno usnesení č. 555 s platností od 25. května, které znamenalo omezení konání hromadných akcí a **upravovalo podmínky provozu stravovacích a ubytovacích služeb**. Provozovatelům bylo zakázáno připustit přítomnost osob v provozovně mezi 23:00 a 6:00. Byla rovněž zakázána konzumace potravin a nápojů v těsné blízkosti provozovny a případného výdejního okénka. Provozovatelé rovněž museli řídit a kontrolovat, aby zákazníci udržovali rozestupy nejméně 2 metry, zajistit dezinfekční prostředky u často dotýkaných předmětů a zajistit informování zákazníků o těchto pravidlech. Pro stravovací zařízení byla aplikována speciální pravidla. Provozovatelé museli zajistit odstup alespoň 1,5 metrů od usazených hostů vyjma hostů sedících u jednoho stolu, aktivní dezinfekci židlí a stolů před usazením nového hosta a

aktivní dezinfekci výdejního okénka. Pracovník s tělesnou teplotou vyšší 37 °C musel mít zamezený přístup do prodejny. Pro ubytovací zařízení platila navíc povinnost dát k dispozici hostům materiály s informacemi o situaci. Samozřejmostí byla i povinnost pečlivě dezinfikovat pokoje. (Ministerstvo průmyslu a obchodu, 2020b)

V letních měsících byl v médiích i ve vládě kladen menší důraz na koronavirovou krizi, důsledkem čehož občané přestali plně respektovat a dodržovat platná nařízení. Vláda České republiky komunikovala často nepřesně a aktuálně platná pravidla byla nejasná, a to často i mezi politiky samotnými. Například v srpnu 2020 tehdejší ministr zdravotnictví Adam Vojtěch nařídil povinné nošení roušek ve vnitřních prostorách, toto pravidlo bylo několik dní poté vyvráceno tehdejším premiérem Andrejem Babišem. Pro provozovatele služeb bylo složité a časově náročné sledovat v reálném čase změny opatření, neboť byla velmi turbulentní.

Nový nouzový stav v České republice vstoupil v platnost od 5. října 2020, a to na 30 dnů. Mimořádná opatření Ministerstva zdravotnictví České republiky byla stále platná. Spolu s novým nouzovým stavem byl znovu **omezen volný pohyb osob**. Výčet výjimek ze zákazu volného pohybu osob na území České republiky je poměrně obsáhlý, nicméně nepatřila mezi ně výjimka za účelem využití ubytovacích či stravovacích služeb. Byl rovněž nařízen omezený kontakt s jinými osobami. Byl také **zakázán maloobchodní prodej a prodej a poskytování služeb v provozovnách**. Seznam výjimek z tohoto zákazu je opět dlouhý, nicméně stravovací a ubytovací zařízení v něm nejsou obsažena. Nouzový stav dále umožnil zákaz přítomnosti veřejnosti v provozovnách stravovacích služeb s výjimkou provozoven nesloužící veřejnosti. Co se týče konkrétně ubytovacích služeb, jejich poskytování bylo rovněž zakázáno **s výjimkou poskytování těchto služeb osobám za účelem vykonání pracovních záležitostí**, pracovních povinností podle krizového zákona, cizincům do doby opuštění ČR či cizincům s pracovním povolením na území ČR nebo osobám, kterým byla nařízena karanténa nebo izolace. (Vláda ČR, 2020c)

Nouzový stav, který vstoupil v platnost 5. října 2020 s trváním na 30 dní byl 30. října prodloužen až do 20. listopadu 2020. 20. listopadu byl ale nouzový stav opět na mimořádné schůzi prodloužen, a to až do 12. prosince 2020. Toto prodloužení nouzového stavu ale doprovázely drobné změny v restriktivních opatřeních. Žádná z těchto změn však nehrála významnou roli na změnu fungování ubytovacích a stravovacích zařízení. (Vláda České republiky, 2020d)

Při dalším mimořádném jednání 10. prosince 2020 byl nouzový stav opět prodloužen do 23. prosince. (Vláda České republiky, 2020e)

O dalším prodloužení nouzového stavu bylo rozhodnuto 23. prosince 2020 a mělo platit do 22. ledna 2021 s tím, že od 27. prosince 2020 vstoupila v platnost přísnější opatření z důvodu zhoršení epidemiologické situace. Mezi jedno z přísnějších opatření patřila povinnost zavřít i výdejní okénka. (Vláda České republiky, 2020f)

Popáté byl nouzový stav, spolu s platnými krizovými opatřeními, prodloužen 22. ledna do 14. února 2021. (Vláda České republiky, 2021a)

Nouzový stav byl opět prodloužen do 28. února 2021. Opět byla prodloužena platnost krizových opatření vlády a opatření Ministerstva zdravotnictví. S tímto šestým prodloužením byla i drobně upravená pravidla pro fungování ubytovacích služeb. **Od 15. února bylo možné poskytovat ubytovací služby osobám cestující za účelem zdravotního pobytu a jejich doprovodu.** Další prodloužení nouzového stavu znamenalo platnost nouzového stavu a s ním souvisejících krizových opatření a opatření Ministerstva zdravotnictví do 21. března 2021. (Vláda České republiky, 2021b)

Situace se na konci března opět opakovala, tentokrát s prodloužením do 11. dubna 2021. (Vláda České republiky, 2021c)

Tato série prodloužení jednoho nouzového stavu znamenala velkou dávku stresu a chaosu nejen pro poskytovatele ubytovacích a stravovacích služeb. Prodloužení byla často schválena v poslední den platnosti předchozího prodloužení. Poskytovatelé služeb proto museli zvažovat, zda je čas připravit se na znovuotevření svých zařízení či nikoli. Příprava je náročná časově, finančně i personálně, proto nebylo výhodné, po sérii prodloužení nouzového stavu na poslední chvíli, připravovat znovuotevření provozoven v první den po ukončení platnosti nouzového stavu. Rozhodnutí vlády byla nepředvídatelná a chaotická, proto mnozí poskytovatelé služeb raději čekali na čas, kdy si budou jistí, že skutečně mohou opět začít fungovat v rámci svého zařízení.

Ačkoli 11. dubnem 2021 skončila platnost, na mnohokrát prodloužovaného, nouzového stavu, restriktivní opatření stále působila na služby. Usnesení vlády ze dne 12. dubna 2021 schválilo mimořádné opatření kopírující již dříve platná opatření, tj. **zákaz přítomnosti veřejnosti v provozovnách stravovacích služeb a omezení poskytování ubytovacích služeb** s určitými, již dříve platnými a zde popsány, výjimkami. Nejvýznamnější výjimkou byla **výjimka pro osoby cestující za účelem vykonání povolání či**

podnikatelské činnosti, tentokrát ale cestující musel tuto výjimku doložit patřičným důkazem, který u sebe musel mít po celou dobu pobytu. (Vláda České republiky, 2021 e)

Od 10. května se uvolnily podmínky pro absolvování lázeňského pobytu. Od tohoto dne bylo možné navštívit lázeňské ubytovací zařízení pod podmínkou předložení absolvování nemoci COVID-19 v průběhu posledních třech měsících, negativního PCR testu či dokladem o kompletním očkování. **Od 17. května bylo možné otevřít zahrádky stravovacích služeb**, samozřejmě s dodržováním nastavených pravidel. Tato pravidla spočívala v omezené kapacitě stolů a nutnosti prokázání bezinfekčnosti (bezinfekčností se rozumí doklad o kompletním očkování, prodělání nemoci COVID-19 v předcházejících třech měsících či platný negativní PCR test). Samozřejmostí je i nutnost poskytnutí dezinfekčních prostředků zákazníkům a zvýšeném důrazu na hygienu, tím je chápána například důkladná dezinfekce před každým novým příchozím hostem. (Vláda České republiky, 2021 f)

Kontroverzním a diskutovaným pravidlem, který byl schválen vládou v polovině května 2021, je to, že provozovatelé stravovacích služeb mají povinnost zkontrolovat bezinfekčnost zákazníka. Toto pravidlo bylo diskutováno z toho důvodu, že stavělo poskytovatele služeb do nepříjemné a nehostinné situace vůči zákazníkovi, což je v rozporu s poskytováním stravovacích služeb obecně.

Od 31. května 2021 bylo **opět možné navštěvovat ubytovací a stravovací služby** pod podmínkou dokázání bezinfekčnosti a zajištění protiepidemických opatření. Od tohoto data bylo tedy opět možné navštěvovat i vnitřní prostory těchto typů zařízení. (Vláda České republiky, 2021 e)

Do konce druhého trimestru 2021, tedy do konce zkoumaného období, již nenastaly další významné změny vyvolávající zásadní změny fungování ubytovacích a stravovacích služeb.

Vývoj byl dynamický, mnohá opatření byla rozhodnutá a schválená ve velmi krátké lhůtě. Informovanost občanů ČR obecně byla těmito faktory poškozena. Vládní krizová a mimořádná opatření velmi silně zasahovala do života občanů a do fungování služeb obecně.

2.4 Vládní kompenzace v průběhu pandemie COVID-19

Vládní krizová a mimořádná opatření zasahovala obrovskou měrou do fungování ekonomiky a provozu služeb obecně. Zdravotní krize nebyla očekávaná, a proto řada podniků neměla dostatečné rezervy na tak významný výpadek činnosti. S nastolenými přísnými pravidly se pojila i odpovědnost vlády výpadky patřičně kompenzovat.

Vládní kompenzace jsou rozmanité, Hospodářská komora (2021) je však přehledně rozdělila na pomoc podnikatelům na výdajové straně veřejných rozpočtů a pomoc podnikatelům na příjmové straně veřejných rozpočtů, přičemž u příjmové strany lze vytvořit podkategorie plošných a individuálních opatření.

Do prosince 2020 různou měrou pomáhaly podnikatelům v sektoru ubytovacích a stravovacích služeb na výdajové straně veřejných rozpočtů programy **Program COVID – nájemné, Program COVID – ubytování a Program Antivirus**. Lze přidat později vytvořený program **COVID 2021 a COVID – gastro**. (Hospodářská komora České republiky, 2021)

Na příjmové straně veřejných rozpočtů fungovalo Zavedení zpětného působení daňové ztráty, **Kompenzační bonus pro společníky malých s.r.o.**, Prominutí záloh na daň z příjmu v některých měsících, Prominutí záloh na silniční dani, Posečkání u daně z přidané hodnoty včetně faktického posunu splatnosti či Individuální žádosti o úpravu záloh na daň z příjmu. (Hospodářská komora České republiky, 2021)

Program zaměřený na podporu zaměstnanosti v době koronavirové krize se nazývá Antivirus a má tři režimy – režim A, B a A Plus. Program byl schválen 31. března 2020. Období uznatelnosti nákladů byl u režimu A a B od 12. března 2020 do 28. února 2021. U režimu A Plus od 1. října 2020 do 28. února 2021. Ministerstvo práce a sociálních věcí (n.d.) uvádí, že: „Podstatou Programu Antivirus je částečná nebo plná kompenzace celkových mzdových nákladů v podobě náhrad mezd náležejících zaměstnancům za dobu překážek v práci vyvolaných karanténou, mimořádnými opatřeními, krizovými opatřeními souvisejícími se šířením nákazy COVID-19 jak v České republice, tak v zahraničí, a doprovodnými hospodářskými problémy zaměstnavatelů.“

Kompenzační bonus Ministerstva financí je kompenzace pro živnostníky, společníky malých s.r.o. a „dohodáře“ za předpokladu, že byl restrikcemi ovlivněn jejich hlavní příjem. Ministerstvo zdravotnictví ČR (2022a) uvádí, že: „Žádost budou moci podat ti,

kteří mají v důsledku restrikcí pokles tržeb min. 30 % ve srovnávacím období. Pokles tržeb alespoň o 30 % nesmí být zjevně způsoben jinými důvody než dopadem krizových, mimořádných či ochranných opatření, péčí o dítě podnikatele či jeho zaměstnance v souvislosti s onemocněním COVID-19 nebo nařízenou karanténou či izolací podnikatele (např. vlastním utlumením podnikání, dovolenou).“ Za každý den bylo vypláceno 1000 Kč čistého, u „dohodářů“ 500 Kč čistého.

Záruční program **COVID I, II a III** je program, jehož příjem žádostí byl ukončen 31. prosincem 2021. Číslo značí verze programu, který je ve svém cíli a podstatě stejný. Ministerstvo zdravotnictví ČR (2022b) uvádí, že se jedná o program, který „podporuje rychlé úvěrování provozních a nově také investičních nákladů firem prostřednictvím komerčních bank. Poskytovatelem ručení je Národní rozvojová banka (NRB). Za její dluhy plynoucí z tohoto ručení pak poskytuje záruku stát.“

Liberační daňové balíčky pro nejvíce zasažené sektory pandemií ocenily zejména stravovací služby. „V rámci tzv. Velkého liberačního balíčku mají podnikatelé, jejichž činnost byla přímo omezena vládními opatřeními, možnost požádat o odklad všech úhrad DPH, daní z příjmů a silniční daně, k jejichž splatnosti došlo v období nouzového stavu. Stačí, aby e-mailem Finanční správě zaslali oznámení, že splňují podmínky generálního pardonu ministryně financí.“ (ČSOB průvodce podnikáním, 2021)

Další sektorovou podporou, kterou tentokrát mohli čerpat provozovatelé ubytovacích zařízení, byla **COVID – ubytování I a II**. Tato pomoc spočívala v proplácení 100 až 330 Kč na pokoj a noc za rozhodné období, tedy období, kdy muselo být ubytovací zařízení uzavřeno. Ubytování I se vztahovalo na období od 14. března do 24. května 2020, ubytování II mělo za rozhodné období období od 22. října 2020 do 22. ledna 2021 vyjma období od 3. prosince 2020 do 17. prosince 2020, kdy byla vládní krizová a mimořádná opatření méně restriktivního charakteru vůči ubytovacím službám. (Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, n.d.a)

COVID – Nájemné je program proplácející 50 % nájemného komerčních nájmu. Program fungoval ve třech výzvách. První výzva, která jako jediná přihlížela ke slevě pronajímatele na nájmu, byla platná na období od 13. března do 30. června 2020. Druhá výzva se vztahovala na měsíce červenec, srpen, září a třetí výzva na říjen, listopad a prosinec. (Ministerstvo průmyslu a obchodu, 2021b)

Důležitou sektorovou podporou byl **COVID – Gastro**, který svou pomoc soustředil na uzavřené provozovny. Tato pomoc se vztahovala na období od 9. října 2020 do 15. března 2021. ČSOB průvodce podnikáním (2021) uvedl, že: „O podporu 400 korun na zaměstnance za každý den uzavření kvůli vládním protiepidemickým opatřením mohou žádat podnikatelé, kterým klesly v posledním kvartálu loňského roku tržby v meziročním srovnání nejméně o 30 procent.“

COVID 2021 je plošný kompenzační program schválený na období od 11. ledna 2021 do 9. května 2021. Zásadní podmínkou pro schválenou žádost o kompenzaci COVID 2021 je „pokles tržeb za srovnávané období oproti srovnávacímu období alespoň o 50 %“ (Businessinfo.cz, 2021). Po schválení je poskytováno 500 Kč za každého zaměstnance a den rozhodného období. (Businessinfo.cz, 2021)

Jak ale byly vládní kompenzace efektivní? Začátkem pandemie, tedy při jarní vlně, bylo nutné jednat hlavně rychle. Z pohledu Hospodářské komory byla přesnost, a tedy nemožnost zneužití kompenzací, spíše druhořadou prioritou. Předmětem kritiky vládních kompenzací byla pro Hospodářskou komoru (2021) „pomalost a jistá chaotičnost v rozhodování, která uváděla podnikatele do ještě větší nejistoty“.

Podle Hospodářské komory České republiky byly nejúspěšnějšími kompenzacemi při jarní a podzimní vlně 2020 program Antivirus a kompenzační bonus Ministerstva financí. (Hospodářská komora České republiky, 2021)

Naopak nejméně úspěšným programem ve stejném období se stal COVID I a II (III vznikl až v roce 2021). Hospodářská komora ČR (2021) v tomto případě uvádí, že: „Kritizována zde byla však až příliš často Českomoravská záruční a rozvojová banka, která ale nebyla personálně ani institucionálně připravena takový úkol řešit.“

Ohledně podzimní vlny byla od 12. do 24. listopadu Hospodářskou komorou ČR vedena anketa, ze které vyplynulo zajímavé zjištění, že „je pětina podnikatelů (19 % u OSVČ, resp. 21 % u PO), kteří nevidí přínos v žádných opatřeních vlády na jejich podporu.“ (Hospodářská komora České republiky, 2021)

V době tvorby bakalářské práce dosud nejsou dostupná data ohledně vyhodnocení kompenzačních programů v roce 2022.

2.5 Pomoc veřejnosti a popularita dovážkových služeb

Jarní měsíce roku 2020 lidé prožívali ve strachu z nejistoty a neznáma. Lidé přehodnocovali svůj životní styl spolu s hodnotami a prioritami, které doposud uznávali.

Zdravotnická krize COVID-19 vnesla, zejména při první vlně, vlnu solidarity uvnitř společnosti. Lidé si rychle uvědomili závažnost situace pro jejich oblíbené podniky a značky, které se potýkali s, často až existenční, finanční krizí. Způsoby, jak podpořit oblíbené restaurace, maloobchody či kulturní organizace postupně přibývaly.

Standardně začali lidé s finanční podporou u svých oblíbených stravovacích zařízení, od kaváren, přes bistra po restaurace. S využitím osobních zkušeností autorka uvádí, že lidé začali využívat objednávek jídla či pití s sebou. Protože některá vládní nařízení a omezení nedovolovala normální provoz stravovacích zařízení, popularita online donáškových služeb jídla, jako je Dáme jídlo či Wolt, vzrostla. Během nejpřísnějších vládních nařízení, kdy fungoval v určitých hodinách zákaz vycházení a veškeré stravovací služby byly zavřené, lidská potřeba, touha a zvyk po jídle z restaurace, či jiného stravovacího zařízení, vedla k využití služeb dovážkových společností. Pandemie byla impulzem pro část stravovacích zařízení vstoupit na platformy zajišťující rozvoz a donášku jídel.

Na základě pozorování bylo vyhodnoceno, že některá stravovací zařízení šla velmi brzy zákazníkům naproti a začala nabízet dovážku jídla či pití až domů nebo tuto dovážku zajistila prostřednictvím různých specializovaných společností (Dáme jídlo, Wolt, TUTENFOOD...). Tento nárůst používání dovážkových služeb má souvislost s tím, že se jedná o poměrně mladé společnosti. Konkrétně u společnosti Wolt bylo zjištěno, že společnost začala nabízet spolupráce se stravovacími zařízeními ve městě Plzeň až od léta 2021, do té doby byla společnost omezená na jiná města v České republice.

S první vlnou pandemie koronaviru přišla i vlna solidarity, která vnesla do nejisté doby plné strachu z budoucnosti lidskost.

3 Situace v ubytovacích a stravovacích službách v ČR

Sektor ubytovacích služeb prožíval před pandemií stabilní růst. Dle dat Českého statistického úřadu (ČSÚ) (n.d.a) lze konstatovat, že sektor ubytovacích služeb mezi lety 2012 a 2019 kontinuálně rostl počtem ubytovaných hostů a přenocování v hromadných ubytovacích zařízeních České republiky.

ČSÚ (n.d.b) poskytl na svém serveru zajímavá data ohledně indexu tržeb bez DPH v ubytování. Tato data potvrzují stabilitu tohoto odvětví před zásahem pandemie COVID-19.

3.1 Situace v ubytovacích službách před pandemií COVID-19

Počet hostů a přenocování v období před pandemií COVID-19, tedy před březnem 2020, je přehledně zmapován Českým statistickým úřadem (n.d.a). Tato data souvisí s indexy tržeb bez DPH v sektoru ubytovacích služeb, které byly rovněž zveřejněné ČSÚ (n.d.b)

3.1.1 Hosté a přenocování

V roce 2012 byl počet ubytovaných hostů 15 098 817. Celkový počet přenocování byl 43 278 457 a průměrný počet přenocování 2,9 noci. (ČSÚ, n.d.a)

V roce 2019 čítal počet ubytovaných hostů 21 998 366. Celkový počet přenocování byl na hodnotě 57 024 767 a průměrný počet přenocování 2,6 noci. (ČSÚ, n.d.a)

Z uvedených dat je patrné, že počet ubytovaných hostů hromadných ubytovacích zařízení v průběhu let kontinuálně rostl. Počet přenocování v průběhu let rovněž rostl, nicméně průměrný počet přenocování se snížil. Ubytování hosté tedy strávili v roce 2019 průměrně o 0,3 noci v zařízení méně než v roce 2012.

Tabulka 2: Hosté a přenocování v hromadných ubytovacích zařízeních

Hosté a přenocování v hromadných ubytovacích zařízeních

	Hosté celkem	v tom		Přenocování celkem	v tom		Průměrný počet přenocování (noci)	v tom	
		rezidenti	nerezidenti		rezidenti	nerezidenti		rezidenti	nerezidenti
2012	15 098 817	7 451 773	7 647 044	43 278 457	21 484 472	21 793 985	2,9	2,9	2,8
2013	15 407 671	7 555 806	7 851 865	43 308 279	21 163 383	22 144 896	2,8	2,8	2,8
2014	15 587 076	7 491 191	8 095 885	42 946 929	20 836 817	22 110 112	2,8	2,8	2,7
2015	17 195 550	8 488 637	8 706 913	47 093 906	23 807 391	23 286 515	2,7	2,8	2,7
2016	18 388 853	9 067 413	9 321 440	49 696 957	25 428 808	24 268 149	2,7	2,8	2,6
2017	20 000 561	9 840 093	10 160 468	53 219 395	26 962 382	26 257 013	2,7	2,7	2,6
2018	21 247 150	10 635 756	10 611 394	55 513 922	28 753 901	26 760 021	2,6	2,7	2,5
2019	21 998 366	11 107 866	10 890 500	57 024 767	29 844 204	27 180 563	2,6	2,7	2,5
2020	10 836 444	8 052 274	2 784 170	31 382 494	23 994 436	7 388 058	2,9	3,0	2,7

Kód: CRU03/18

Zdroj: ČSÚ (n.d.a)

3.1.2 Indexy tržeb bez DPH

Pro vyvozování vhodných úsudků z těchto dat poskytnutých ČSÚ (n.d.b) je nutné pochopit princip těchto indexů tržeb. Srovnávací základnou pro vývoje indexu tržeb je hodnota ve stejném měsíci v předcházejícím roce. Je proto vždy nutné porovnávat pouze dva po sobě jdoucí roky a uvědomit si všechny okolnosti a souvislosti daných období.

Indexy z roku 2021 jsou ovlivněné silně neobvyklou situací v roce 2020. Jak uvádí ČSÚ (n.d.b), „index tržeb udává, jak se změnil (zvýšily nebo snížily) tržby ve sledovaném období v porovnání se srovnávací základnou.“. V tomto případě je srovnávací základnou stejné období předchozího roku. Z tohoto důvodu jsou rozdíly mezi stejnými měsíci let 2020 a 2021 natolik odlišné. Přesto ale mají data dobrou vypovídací hodnotu.

Před pandemií COVID-19 nezaznamenával roční index tržeb bez DPH extrémní rozdíly hodnot. Od roku 2001 do roku 2007 byl v sektoru ubytování minimem index 95,4 % z roku 2002 a maximem 114,6 % v roce 2004. Rozpětí je 19,2 %. (ČSÚ, n.d.b)

První propad oproti běžným hodnotám nastal roce 2009 jako konsekvence ekonomické krize, která v této době existovala v České republice. V roce 2009 byl index tržeb bez DPH v ubytování 87,1 %, což je oproti minimu z předchozích let o 8,3 % méně. (ČSÚ, n.d.b)

Tabulka 3: Indexy tržeb bez DPH v ubytování a stravování mezi lety 2001 a 2011

Indexy tržeb bez DPH v ubytování a stravování¹

Měřicí jednotka: %

Očištění: neočištěná data

meziroční index - stálé ceny

Území: Česká republika

Odvětví (CZ-NACE)	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
55 + 56 Ubytování, stravování a pohostinství		105,3	94,6	104,3	106,3	105,9	102,2	103,5	92,7	89,1	95,4	99,7
55 Ubytování		99,4	95,4	100,9	114,2	114,6	106,1	102,4	95,6	87,1	101,1	105,2
56 Stravování a pohostinství		107,7	94,3	105,6	103,3	102,2	100,4	104,0	91,3	90,1	93,3	97,5

Kód: OBU02-F/5

¹ Měsíční zjišťování SP1-12

Zdroj: ČSÚ (n.d.b)

Mezi lety 2010 a 2019 byla minimem hodnota 99,3 % z roku 2018 a maximem hodnota 108 % z roku 2017. Rozpětí v tomto období je 8,7 %. Rozpětí je v období od roku 2010 do roku 2019 o 10,5 % nižší než v období od roku 2001 do roku 2007. Můžeme konstatovat, že mezi léty 2010 a 2019 byly tržby bez DPH v odvětví ubytování stabilnější než mezi lety 2001 a 2007, neboť zaznamenávaly menší rozdíly v indexu. (ČSÚ, n.d.b)

Tabulka 4: Indexy tržeb bez DPH v ubytování a stravování mezi lety 2009 a 2020**Indexy tržeb bez DPH v ubytování a stravování¹**

Měsíční jednotka: %
Očištění: neočištěná data
meziroční index - stálé ceny

Území: Česká republika

Odvětví (CZ-NACE)	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
55 + 56 Ubytování, stravování a pohostinství	89,1	95,4	99,7	97,5	100,8	101,3	105,9	105,7	109,5	100,8	101,1	59,6
55 Ubytování	87,1	101,1	105,2	103,9	102,1	103,6	107,6	104,0	108,0	99,3	100,7	44,1
56 Stravování a pohostinství	90,1	93,3	97,5	94,8	100,2	100,2	105,1	106,5	110,1	101,4	101,2	66,1

Kód: OBU02-F/5
¹ Měsíční zjišťování SP1-12

Zdroj: ČSÚ (n.d.b)

Pro bližší zkoumání měsíčních indexů tržeb bez DPH v odvětví ubytování je dobrým ukazatelem tabulka číslo 4 značící hodnoty za rok 2016. Tento rok má roční index 104 %, což je normální hodnota, která v sobě nemá žádné neobvyklé extrémy. (ČSÚ, n.d.b)

Nejnižší měsíční hodnoty z roku 2016 byly na jaře, v dubnu a květnu (98,5 % a 95,3 %).

Maximem je hodnota 108,4 % ze září 2016. (ČSÚ, n.d.b)

Tabulka 5: Indexy tržeb bez DPH v ubytování a stravování mezi lednem a prosincem 2016**Indexy tržeb bez DPH v ubytování a stravování¹**

Měsíční jednotka: %
Očištění: neočištěná data
meziroční index - stálé ceny

Území: Česká republika

Odvětví (CZ-NACE)	leden 2016	únor 2016	březen 2016	duben 2016	květen 2016	červen 2016	červenec 2016	srpen 2016	září 2016	říjen 2016	listopad 2016	prosinec 2016
55 + 56 Ubytování, stravování a pohostinství	103,8	107,9	106,1	103,7	102,4	102,2	102,0	109,8	108,4	108,0	106,5	108,4
55 Ubytování	105,7	107,5	107,5	98,5	95,3	102,0	101,8	105,6	108,4	107,4	105,3	105,8
56 Stravování a pohostinství	103,1	108,1	105,6	105,9	106,2	102,4	102,0	111,9	108,4	108,3	106,9	109,4

Kód: OBU02-D/5
¹ Měsíční zjišťování SP1-12

Zdroj: ČSÚ (n.d.b)

Měsíční indexy v rámci různých let závisí na událostech probíhajících na území České republiky v různých obdobích. Roli hrají kulturní a sportovní události, ale i státní svátky a termíny prázdnin a dovolených.

3.2 Situace ubytovacích služeb během pandemie COVID-19

Ubytovací služby byly jednou z mnoha zasažených oblastí pandemií COVID-19 a doprovázenými vládními nařízeními, které do velké míry ovlivňovaly provoz ubytovacích zařízení.

V roce 2020 byl první tzv. lockdown nařízen v březnu. Téměř celý první trimestr tedy nebyl zasažen protikoronavirovými opatřeními. První případy koronaviru se v České republice objevily až v březnu 2020, i když se propagace viru začala šířit už od prosince 2019 v Číně. Březnem rovněž nastal první nouzový stav v souvislosti s pandemií COVID-19 a s ním související vládní restriktivní opatření. I přes normální průběh prvního trimestru roku 2020, data za tento rok jsou dramaticky odlišná od roku 2019.

3.2.1 Hosté a přenocování

Počet hostů činil v roce 2020 10 836 444. Celkový počet přenocování byl 31 382 494 a průměrný počet přenocování činil 2,9 noci. (ČSÚ, n.d.a)

Celkový počet ubytovaných hostů v hromadných ubytovacích zařízeních v roce 2020 byl menší než polovina hodnoty z roku 2019. Absolutní počet přenocování byl o 45% menší než v roce 2019. Oproti hodnotě z roku 2019, průměrný počet přenocování jednoho hosta byl o 0,3 noci delší.

3.2.2 Indexy tržeb bez DPH

V tuto chvíli nejsou kompletní data za rok 2021 přístupná, můžeme ale posoudit roční index tržeb bez DPH za rok 2020. Tento index činil v roce 2020 44,1 % v odvětví ubytování. Takto nízká hodnota indexu tržeb (bez DPH) v ubytování a stravování dosud v historii ČR nebyla zaznamenána. Oproti roku 2019 šlo o propad o 56,6 %. (ČSÚ, n.d.b)

Tento propad přímo souvisel s dopady vládních opatření proti šíření onemocnění COVID-19. Podíl na snížené návštěvnosti těchto služeb měla i samotná pandemie onemocnění COVID-19, která způsobila v části obyvatel strach z průběhu a dopadů tohoto onemocnění.

Měsíční indexy tržeb za rok 2020 dokonale kopírují svými hodnotami časovou osu nástupu pandemie koronaviru. V lednu a únoru byly vykazovány normální hodnoty oproti předchozím obdobím (98,9 % a 94,4 %). V březnu z důvodu nouzového stavu v České republice a s ním spojenými restriktivními opatřeními omezující provoz služeb (viz kapitola 2.3) klesl index na 41,4 % a v dubnu se odvětví ubytování dostalo na své historické minimum s tržbami bez DPH o indexu 13,2 %. Podobná trajektorie následovala i v květnu s 16,3 %. (ČSÚ, n.d.b)

17. května skončil nouzový stav a 18. května byly usnesením č. 555 upravené podmínky provozu ubytovacích a stravovacích služeb (viz kapitola 2.3). V návaznosti na tyto změny v květnu se v letních měsících začala česká ekonomika vzpamatovávat (38,5 %, 62 % a 60,9 %). (ČSÚ, n.d.b)

S nástupem druhé vlny, který začal vyhlášením nouzového stavu 5. října 2020 (viz kapitola 2.3), na podzim nastal další propad, který nebyl tak hluboký, ale trval delší dobu. Během této druhé vlny vstoupila v platnost opatření omezující volný pohyb osob. Po

zářijové hodnotě 48,6 % následovaly indexy na podobné úrovni (25,8 %, 23,6 %, 27,9 %). (ČSÚ, n.d.b)

Tabulka 6: Indexy tržeb bez DPH v ubytování a stravování mezi lednem a prosincem 2020

Indexy tržeb bez DPH v ubytování a stravování¹

Měšicj jednotka: %

Očišřtění: neočišřtění data

meziroční index - stálé ceny

Území: Česká republika

Odvětvi (CZ-NACE)	leden 2020	únor 2020	březen 2020	duben 2020	květen 2020	červen 2020	červenec 2020	srpen 2020	zářij 2020	říjen 2020	listopad 2020	prosinec 2020
55 + 56 Ubytování, stravování a pohostinství	105,0	107,1	50,3	23,7	36,9	63,0	79,1	77,6	71,4	41,7	32,5	42,0
55 Ubytování	98,9	94,4	41,4	13,2	16,3	38,5	62,0	60,9	48,6	25,8	23,6	27,9
56 Stravování a pohostinství	107,4	112,2	53,3	28,0	45,7	73,8	86,4	85,1	82,0	49,6	35,9	47,7

Kód: OBU02-D/5

¹ Měšicjní zjišřtování SP1-12

Zdroj: ČSÚ (n.d.b)

První trimestr roku 2021 se v rámci indexů tržeb bez DPH v ubytování a stravování oproti prvním měšicům roku 2020 projevoval negativně. První dva měšice index stěži přesáhl hranici 20 % a v březnu se index dostal na 44 %. (ČSÚ, n.d.b)

Následoval zvrat v následujících měšicích, kdy byly všechny indexy vysoko nad hranicí 100 %. Největšij meziroční obrat nastal v květnu s hodnotou 149,9 %. Dostupná data končí měšicem zářij, kdy je index na hodnotě 127,1 %. (ČSÚ, n.d.b)

Tento zvrat nad hodnotu 100 % zapřičinil průběh pandemie onemocněnij COVID-19 v roce 2020, který vytvořil nižšij hodnotu srovnávacij základny oproti létům před pandemií. V porovnání s měšicij v roce 2020 tedy stejné měšice v roce 2021 nemusely vykázat příliš vysoké hodnoty pro to, aby se dostaly nad hodnotu 100 %. 11. dubna 2021 skončil několikrát prodlužovaný nouzový stav a od června 2021 bylo možné znovu spustit plný provoz ubytovacích služeb.

Tabulka 7: Indexy tržeb bez DPH v ubytování a stravování mezi říjnem 2020 a zářijem 2021

Indexy tržeb bez DPH v ubytování a stravování¹

Měšicj jednotka: %

Očišřtění: neočišřtění data

meziroční index - stálé ceny

Území: Česká republika

Odvětvi (CZ-NACE)	říjen 2020	listopad 2020	prosinec 2020	leden 2021	únor 2021	březen 2021	duben 2021	květen 2021	červen 2021	červenec 2021	srpen 2021	zářij 2021
55 + 56 Ubytování, stravování a pohostinství	41,7	32,5	42,0	31,0	33,4	66,0	154,3	150,9	114,9	104,4	108,2	113,3
55 Ubytování	25,8	23,6	27,9	18,8	21,1	44,0	133,2	149,9	119,0	108,3	112,6	127,1
56 Stravování a pohostinství	49,6	35,9	47,7	35,4	37,5	71,9	158,3	151,0	114,0	103,3	106,8	109,5

Kód: OBU02-D/5

¹ Měšicjní zjišřtování SP1-12

Zdroj: ČSÚ (n.d.b)

3.3 Situace stravovacích služeb před pandemií COVID-19

Data popisující situaci stravovacích služeb před dobou covidovou jsou podobná datům ohledně ubytovacích služeb ve stejném období. Události v českém veřejném prostoru byly samozřejmě stejné a pro podobnost principu těchto dvou sektorů, číselné odpovědi se od sebe dramaticky neliší.

Údaje z tabulky číslo 2 ukazují, že mezi lety 2001 a 2007 byla v oblasti stravování a pohostinství minimem hodnota 94,3 % z roku 2002 a maximem hodnota 107,7 % z roku 2001. Rozpětí je 13,4 %. Rozpětí indexu tržeb bez DPH ve stravování a pohostinství je menší oproti rozpětí ve stejném období v oblasti ubytování. (ČSÚ, n.d.b)

Roky 2008, 2009 a 2010 nesly následky globální ekonomické deprese, která byla na vrcholu mezi léty 2008 a 2009. Meziroční propad indexu tržeb bez DPH zaznamenal sektor stravování a pohostinství v roce 2008. Z hodnoty 104 % z roku 2007 se v roce 2008 tento index dostal na hodnotu 91,3 %. V roce 2009 ještě dále nepatrně klesnul na hodnotu 90,1 % a v roce 2010 začal velmi pozvolný růst zpět na přívětivější hodnoty. (ČSÚ, n.d.b)

Mezi lety 2011 a 2019 se v odvětví stravování a pohostinství stal vrcholem rok 2017 s hodnotou indexu tržeb bez DPH 110,1 %. Z dat z tabulky číslo 3 je rovněž minimální hodnota zaznamenaná v roce 2012, a to 94,8 %. Rozpětí je 15,3 %. (ČSÚ, n.d.b)

3.4 Situace stravovacích služeb během pandemie COVID-19

Tabulky číslo 5 a 6 popisují indexy tržeb bez DPH během doby covidové v sektoru stravování a pohostinství.

První dva měsíce roku 2020, stejně jako v odvětví ubytování, vykazují zcela normální hodnoty (107,4 % a 112,2 %). V březnu ale s prvním nouzovým stavem spojeným s omezením provozu služeb (viz kapitola 2.3) index klesl na hodnotu 53,3 % a tato trajektorie následovala v následujících kritických měsících. Nejnižší se tento sektor vyskytoval v dubnu s hodnotou 28 %. Od května následoval pozvolný nástup zpět na vyšší hodnoty. V polovině května 2020 nastala první vlna uvolňování opatření s koncem nouzového stavu 17. května. (viz kapitola 2.3) Tento nástup trval až do srpna, kdy se index dostal k hodnotě 85,1 %. V září byl zaznamenán první malý pokles s hodnotou indexu 82 %. Na konci září udeřila druhá vlna koronavirové pandemie v České republice a s ní i vlna nových opatření ztěžující normální fungování podnikům nabízející stravovací služby. V říjnu byla tedy zaznamenána další nízká hodnota 49,6 %, což následovala ještě

nižší hodnotou 35,9 % v listopadu. Pozitivní výkyv byl zaznamenán ještě v prosinci s hodnotou indexu 47,7 %. (ČSÚ, n.d.b)

Je nutno mít na paměti metodiku tvorby indexu tržeb bez DPH zejména při popisu hodnot z doby koronavirové. V rámci roku 2020 jsou hodnoty porovnávány s rokem 2019 a v roce 2021 jsou hodnoty porovnávány ku roku 2020.

Leden a únor vykazuje oproti stejnému období roku 2020 nízké hodnoty, což je pochopitelné, neboť v prvních dvou měsících roku 2020 pandemie nezasáhla ani Evropu, ani Českou republiku.

V březnu je index tržeb bez DPH na hodnotě 71,9 % a následující měsíce je index až do září 2021 vždy nad hodnotou 100 %. V dubnu a v květnu je rozdíl opravdu enormní (158,3 % a 151 %). Následující měsíce jsou, co se týče hodnot indexu tržeb bez DPH, stabilnější pro odvětví stravování a pohostinství. Rozpětí v období od června do září 2021 je 10,7 %. Což dokazuje nepříliš odlišnou situaci od stejného období v roce 2020. (ČSÚ, n.d.b)

Důvody zvratu v hodnotách indexu byly vysvětlené v kapitole 3.2.2 v rámci ubytovacích služeb, nicméně restriktivní opatření měla podobný charakter dopadů na ubytovací služby jako na stravovací služby. 11. dubna 2021 skončil několikrát prodlužovaný nouzový stav a v květnu 2021 bylo možné znovu spustit provoz stravovacích služeb na zahrádkách. (viz kapitola 2.3) Od června bylo možné znovu otevřít i vnitřní prostory stravovacích služeb.

4 Metodika empirické části práce

Cílem empirické práce je zhodnotit dopady pandemie nemoci COVID-19 na vybrané podniky ubytovacích a stravovacích služeb v Plzni.

Data pro empirickou část práce byla získána formou strukturovaných rozhovorů s majiteli, provozovateli či manažery vybraných podniků, které byly předmětem zkoumání.

Tabulka 8: *Přehled vybraných podniků v Plzni*

Podnik č. 1	kavárna
Podnik č. 2	kavárna
Podnik č. 3	kavárna
Podnik č. 4	restaurace
Podnik č. 5	restaurace
Podnik č. 6	restaurace
Podnik č. 7	hotel
Podnik č. 8	hotel
Podnik č. 9	penzion

Zdroj: vlastní zpracování (2022)

Odpovědi respondentů byly zaznamenány a porovnány se zařízeními stejné kategorie. Byla zvolena tři zařízení reprezentující ubytovací služby. V rámci stravovacích služeb bylo zvoleno šest zařízení, přičemž tři z nich reprezentují typ restaurace a tři reprezentují kavárnu. Volba těchto konkrétních podniků byla provedena na základě podobnosti zařízení v jednotlivých kategoriích. Za jednotlivé kategorie je považována trojice podobných podniků, tedy kaváren a restaurací v rámci stravovacích služeb a ubytovací zařízení.

Pro tuto práci nejsou u respondentů uvedené identifikační údaje, neboť si majitelé daných ubytovacích a stravovacích zařízení přáli zachovat do určité míry anonymitu. Toto jejich přání bylo autorkou práce respektováno, z tohoto důvodu jsou v rámci celé práce podniky označené písmeny a podrobněji charakterizované v kapitole 5.2 Charakteristika

vybraných podniků, jejich přesný název však není v práci odhalen. Důvodem pro zachování určitou anonymitu je citlivost některých sdělení získaných během rozhovorů. I z tohoto důvodu je v seznamu zdrojů uvedena hlavní stránka Booking.com a nikoli konkrétní odkazy na ubytovací zařízení.

Respondenti zodpovídali 22 otevřených otázek formou rozhovorů, a to jak osobní formou, tak v jednom případě online formou a písemně. Všechny rozhovory trvaly v rozmezí od 20 do 30 minut.

1. března 2022 byl uskutečněn rozhovor s majitelem a provozovatelem podniku č. 1 (kavárna). Odpovědi byly zaznamenány na nahrávací zařízení a rozhovor proběhl osobně v provozovně kavárny.

4. března 2022 byl uskutečněn rozhovor s majitelkou podniku č. 2 (kavárna), která je zároveň manažerkou. Rozhovor proběhl osobně a odpovědi respondentky byly nahrány na diktafon.

V rámci 4 dotazovaných podniků mající jednoho majitele proběhl obecný rozhovor s majitelem daných stravovacích zařízení a ubytovacího zařízení 10. března 2022. Jedná se o podniky č. 4 (restaurace), č. 5 (restaurace), č. 8 (hotel) a č. 9 (penzion). Doplňující informace k těmto podnikům byly poskytnuty manažery daných zařízení. Všeobecné odpovědi na otázky poskytl majitel provozoven písemně. Poté daní manažeři či provozní provozoven tyto dotazy zodpověděli na osobním pohovoru, přičemž doplňující rozhovory s manažery a provozním zařízení proběhly v týdnu od 14. do 18. března 2022. Všechny odpovědi byly zaznamenány na nahrávací zařízení.

Podnik č. 6 (restaurace) a č. 7 (hotel) jsou pod stejnou značkou a mají i stejné majitele. 30. března 2022 proběhl rozhovor s hotelovým manažerem, který je zároveň manažerem pro restauraci. Manažer si nepřál být zaznamenán na diktafon, proto byly v tomto případě odpovědi respondenta zaznamenány písemně.

Poslední rozhovor byl uskutečněn 1. dubna 2022 s majitelem podniku č. 3 (kavárna). V tomto případě byla z důvodu karantény majitele zvolena forma online setkání, a to prostřednictvím platformy Zoom. Odpovědi byly zaznamenány písemně.

5 Charakteristika lokality a vybraných podniků

Předmětem výzkumu v rámci této práce jsou ubytovací a stravovací zařízení ve městě Plzeň.

5.1 Charakteristika města Plzeň

Plzeň je se 171000 obyvateli čtvrtým největším městem České republiky. Město se nachází na západě Čech v Plzeňském kraji. Pecuch (2018) uvádí, že: „V západních Čechách zaujímá Plzeň výrazné dominantní postavení jako silné průmyslové, obchodní, kulturní a správní centrum. Vysoká kulturní i hospodářská úroveň se odrazila v osobitém stavebním vývoji. Mezi cenné stavební památky patří zejména gotický chrám sv. Bartoloměje, renesanční radnice, barokní přestavby budov arciděkanství a františkánského kláštera či židovská synagoga.“.

Významným rokem se pro město Plzeň stal rok 2015, kdy se Plzeň stala Evropským hlavním městem kultury. Díky tomuto statusu se město Plzeň dostalo do většího povědomí Čechů, ale i zahraničních turistů, zejména Němců, pro jeho blízkost k německým hranicím. Během roku 2015 město navštívilo 3,4 mil. návštěvníků (Pecuch, 2018). Rok 2015 dle očekávání dosáhl rekordní návštěvnosti.

V souvislosti s touto událostí roku 2015 se Plzeň stala cílem mnoha rekonstrukcí a nových výstavby za účelem dosažení vyšší atraktivity města pro návštěvníky a lepší reprezentace města obecně. Přípravy na tento významný rok trvaly sedm let (Pecuch, 2015). V roce 2010 byl vybudován park Mlýnská strouha v centru města, který rovněž získal ocenění Svazu zakládání a údržby zeleně Park roku 2010. V témž roce byly nainstalované tři zlaté kašny na náměstí Republiky. V červnu 2012 začala stavba Nové scény Divadla Josefa Kajetána Tyla na Palackého náměstí. Toto nové divadlo bylo otevřeno 2. září 2014.

Turismus v Plzni je z hlediska marketingových aktivit zastřešen značkou Visit Plzeň, která koordinuje a podporuje aktivity ostatních poskytovatelů služeb v destinaci za spolupráce s regionálními a národními institucemi v oblasti cestovního ruchu. Organizace se zabývá sběrem dat, tvorbou statistik a strategickým plánováním v oblasti cestovního ruchu (Visit Plzeň, n.d.a).

Pod záštitou Visit Plzeň ve městě fungují dvě turistická informační centra města Plzně. První se nachází hned vedle radnice na náměstí Republiky v jádru města, druhá a novější

pobočka je na hlavním vlakovém nádraží. Webové stránky visitplzen.eu a plzen.eu (oficiální webové stránky statutárního města Plzeň) jsou přehledné s atraktivním vzhledem a podstatnými informacemi pro všechny návštěvníky města. Obě stránky existují kromě české verze i v anglickém a německém překladu.

Cestovní ruch je obecně výnosným odvětvím pro města. Plzeň-TURISMUS, p.o., které zpracovalo v roce 2018 Strategii rozvoje cestovního ruchu Plzně na období 2019 – 2023 poznamenává, že: „Ačkoliv se Plzeň dlouhodobě udržuje na pozici čtvrtého nejnavštěvovanějšího krajského města ČR, její potenciál není zcela využit. Míra intenzity CR, která vychází z porovnání počtu lůžek v HUZ k počtu obyvatelstva, je stále na relativně nízké úrovni, podobně jako u ostatních krajských měst s výjimkou Prahy a Karlových Varů. Tento ukazatel naznačuje, že je zde ještě velký prostor pro trvalý růst cestovního ruchu.“

Plzeň má zásadní konkurenční výhodu v podobě piva. „Jde zejména o PIVO – po PRAZE je to druhá nejčastější spontánní asociace, která se zahraničním turistům vybaví pod pojmem Česká republika.“ (Plzeň-TURISMUS, p.o., 2018) Plzeňský Prazdroj je významnou dominantou města. V České republice není jiné město, které by mělo pivo jako silný atribut cestovního ruchu. Plzeň je rovněž strategicky umístěna v blízkosti od německých hranic a hlavního města Prahy.

V Plzni existuje velká konkurence ubytovacích, ale i stravovacích zařízení. Zejména v centru města si zákazníci mohou vybrat podnik z široké nabídky. Do těchto zařízení nechodí jen místní obyvatelé, ale i návštěvníci města, často pocházející ze zahraničí. V centru města existuje řada ubytovacích zařízení různých kategorií, nejčastěji však hotely či penziony. Široká nabídka podniků stravovacího či ubytovacího typu je výhodou pro návštěvníky města, pro které široká nabídka znamená větší výběr, a tedy i možnost požadování vyšších nároků na jimi vybrané podniky. Pro provozovatele služeb tohoto typu však široká nabídka způsobuje negativní konkurenční tlak na kvalitu a cenu svých služeb.

V souvislosti s tradicí piva v tomto městě existuje několik podniků, které své služby cílí kolem této dominanty. Příkladem je podnik The PUB Plzeň, kde si mohou zákazníci sami načepovat pivo u stolu či tradiční a historická restaurace, pivnice a penzion U Salzmannů, která je rovněž součástí historického centra města.

Plzeň je konkurenceschopné město s atraktivními prvky pro návštěvníky, nicméně je zde stále prostor pro růst cestovního ruchu. Plzeň je atraktivní pro návštěvníky města nejenom z hlediska turisticky zajímavých památek, ale i pro své tradiční a populární podniky.

5.2 Charakteristika vybraných podniků

Předmětem zkoumání v rámci empirické části této práce bylo celkem 9 zařízení. Byla zkoumána tři ubytovací zařízení, tři stravovací zařízení kategorie kavárna a tři stravovací zařízení kategorie restaurace. Podobnost zařízení v rámci kategorie byla zvolena pro přesnější možnost porovnání rozhodování a situací napříč nepřiliš odlišná zařízení.

5.2.1 Stravovací zařízení – kavárny

Podnik č. 1 je malá kavárna v naprostém centru Plzně, konkrétně je umístěna ve vnitrobloku jednoho z domů na náměstí Republiky. Kavárna má dlouholetou tradici, neboť byla založena v roce 2002 a po celou dobu sídlí na stejném místě. Jedná se tedy o místo, které rodilí Plzeňané znají. Prostředí kavárny je útulné, dřevěné a v teplých barvách. Funguje zde plná obsluha, většinou je zde pouze jeden či dva zaměstnanci na jedné směně. V kavárně je přibližně X míst k sezení, v teplých měsících jsou rovněž využívány tři stoly k sezení na terase vnitrobloku. Kavárna je otevřena od pondělí do soboty od 8:00 do 19:00 a v neděli od 12:00 do 17:00. Zařízení se specializuje na kvalitní kávu několika druhů, které je speciálně připravováno dle chuti zákazníka. V nabídce jsou rovněž zákusky.

Podnik č. 2 je kavárna na Slovanech v Plzni otevřená od roku 2017. Je zde 11 stolů, přičemž u každého stolu jsou přibližně dvě až tři místa k sezení. V teplých měsících je využívána zahrádka o pěti stolech. Prostředí kavárny má dostatek přirozeného světla díky jedné prosklené stěně, interiér je světlý a útulný. V kavárně je i malý dětský kout. Snídaňová nabídka se slanými i sladkými pokrmy je od pondělí do soboty od 8:00 do 11:00 kromě neděle, kdy je kavárna zavřena. Od pondělí do soboty je kavárna otevřena od 8:00 do 18:00. Dominantou podniku jsou majitelkou pečené domácí dorty, koláče a snídaně. Nabídka je bohatá i na teplé a studené nápoje.

Podnik č. 3 je kavárna, která se nachází v příjemném prostředí Smetanových sadů, byla otevřena v červnu 2020, tedy po první vlně vládních protiepidemických opatření. Jedná se o malou provozovnu s prosvětleným moderním interiérem s ikonickou malbou na zdi. Vysoké stropy dodávají malé místnosti na pocitu prostornosti. Uvnitř kavárny je přibližně

24 míst k sezení a v letních měsících kavárna profituje možností osazení terásky před zahrádkou. Obsluha je příjemná, na směně je většinou jeden až dva pracovníci. Nabídka teplých a studených nápojů je rozmanitá, práce s kávou je precizní a ve vitríně na baru zákazníci také naleznou zákusky. Kavárna je otevřena od pondělí do soboty. Od pondělí do pátku je otevírací doba od 9:00 do 19:00 a v sobotu od 11:00 do 19:00.

5.2.2 Stravovací zařízení – restaurace

Podnik č. 4 je italská restaurace v centru Plzně, která je otevřena od roku 2018. Restaurace je prosvětlená a velmi prostorná s více jak 120 místy k sezení. K dispozici je rovněž prostorná zahrádka před restaurací. Nabídka je rozmanitá jak na jídelním lístku, tak na vinném lístku. Obsluha je profesionální a na jedné směně je jich přibližně šest. Restaurace je otevřená po celý týden. V pondělí a úterý je otevírací doba od 10:00 do 23:00, od středy do pátku je otevírací doba od 10:00 do 24:00, v sobotu od 11:00 do 24:00 a v neděli od 11:00 do 22:00.

Podnik č. 5 je plzeňská restaurace s nejdelsí historií, neboť ta sahá až do 17. století. Restaurace sídlí v historickém centru města Plzně. Interiér je čistý, útulný a evokuje podobu minulého století. Restaurace má kapacitu 180 míst a salónek pro 50 osob, který je často využíván pro nejrůznější akce či oslavy. Ve vnitrobloku se nachází zahrádka a několik parkovacích míst. Dominantou restaurace B jsou dva, často plně obsazené, bary nabízející čtyři značky pív. Kuchyně této restaurace je tradiční česká, skládající se zejména z masitých jídel. Restaurace nabízí denní polední menu během pracovního týdne. Je otevřena od pondělí do neděle, vždy od 11:00, přičemž zavírací doba je od pondělí do čtvrtka ve 23:00, v pátek a v sobotu ve 24:00 a v neděli ve 22:00.

Podnik č. 6 je restaurace s dlouholetou tradicí, jelikož je v provozu od roku 1999. Jedná se o elegantní restauraci v historickém centru města Plzně, v těsné blízkosti náměstí Republiky. Interiér je veliký a rozdělený na tři prostory – místa k sezení v lobby restaurace, oddělená místnost v blízkosti kuchyně a sezení v historicky zachovalém podzemí, které zaručuje nedostupností signálu klid. Obsluha je profesionální, na směně bývá od tří do šesti číšníků, v době zvýšené návštěvnosti (páteční a sobotní večery) je kromě klasické obsluhy v lobby speciálně vybraný číšník usazující hosty a vytvářející rezervace. Kuchyně je středozevní a nabídka pokrmů obsahuje jak masitá jídla, tak vegetariánská jídla nebo mořské plody. Restaurace má, i díky wine baru pod stejnou značkou, širokou nabídku kvalitních vín, které sommelier páruje. Restaurace nabízí

rovněž denní polední menu během pracovního týdne. Je otevřena po celý týden a otevírací doba je každý den stejná od 11:00 do 23:00.

5.2.3 Ubytovací zařízení

Majitelé podniku č. 6 (restaurace) mají pod stejným jménem a adresou i podnik č. 7 (hotel) fungující od stejného roku jako restaurace. Hotel má k dispozici pouze dvanáct pokojů v kategoriích Standard, Premium, Exclusive a Superior. Kvůli vybavení dosáhl tři hvězdiček, na Booking.com má fantastické hodnocení 9,1/10. K dispozici je placené parkoviště o celkem čtyřech místech. V ceně je vždy snídaně formou bufetu či à la carte, recepce funguje nepřetržitě 24 hodin denně. Rezervovat pokoj lze, kromě přímého kontaktování zařízení, prostřednictvím portálů Booking.com, Hotels.com, HotelsCombined, Hotel.cz, FindHotel.net, Agoda.com a Expedia. Samozřejmostí je rezervace pokojů skrz internetové stránky penzionu, kde jsou i všechny kontaktní údaje. Hotel přijímá i malé domácí mazlíčky. K dispozici jsou malé jednolůžkové pokoje o 8 m² až po Superior pokoj o 37 m². Hotel není bezbariérově přístupný a nemá k dispozici výtah z důvodu nepovolení úprav v historicky chráněné budově.

O dvě ulice vedle od podniku č. 6 a č. 7 se nachází podnik č. 8 (hotel), který je rovněž v historickém centru s výhledem na Šafaříkovy sady. Jedná se o tříhvězdičkový hotel s částí pokojů, které jsou zrekonstruovány, a s druhou částí, která má tematické interiéry pojmenované po osobnostech, které navštívily Plzeň. Hotel nabízí 45 pokojů v kategoriích Economy, Standard, Junior suite a Apartmá. Na Booking.com je hotel hodnocen známkou 8,4/10, tedy „velmi dobrý“. Nejmenší, jednolůžkový, pokoj má 16 m² a největší apartmány 50 m². Ke všem pokojům je rovnou v ceně započtena i snídaně. V minulosti se v prostorách hotelu nacházela i stejnojmenná restaurace, která ale během koronavirové pandemie ukončila svou působnost. Kavárna stejného jména nacházející se ve stejné budově zůstává otevřená a zajišťuje pro hosty hotelu snídaně či drobné občerstvení. V hotelu funguje samoobslužný check-in, služby recepce jsou tedy omezené. Klíče k pokojům se nacházejí v uzamykatelné schránce na adrese ubytování a údaje hostů vyplněné před příjezdem online. Domácí mazlíčci jsou povoleni za příplatek a vyšší patra hotelu jsou přístupná bezbariérově. Ubytování je, kromě vlastních webových stránek, nabízeno na portálech Booking.com, Agoda.com, HotelsCombined a FindHotel.com. Samozřejmostí je rezervace pokojů prostřednictvím internetových stránek penzionu, kde jsou i všechny kontaktní údaje.

Podnik č. 9 (penzion) funguje ve stejné budově a pod stejným vedením jako podnik č. 5 (restaurace). Nachází se tedy také v historické budově s dlouholetou tradicí a jménem. Na portále Booking.com je hodnocení hostů na známce 8,6/10, tedy známka „skvělé“. Celková kapacita penzionu je 11 dvoulůžkových pokojů a 4 apartmány. Apartmány o 40 m² mají vlastní oddělenou jídelnu a, stejně tak jako dvoulůžkové pokoje o 25 m², mají v ceně zahrnutou snídani formou bufetu v prostorách podniku č. 5 (restaurace). Soukromé parkování je možné za příplatek ve vnitrobloku budovy. Domácí mazlíčci jsou povoleni za příplatek a penzion není přístupný bezbariérově. Při příjezdu je vyžadována platba za pobyt. Recepce má omezenou provozní dobu, a to stejnou jako je otevírací doba restaurace, neboť příjezdy jsou často vyřizovány manažerem podniku, který je přítomen během celé otevírací doby restaurace. Ubytování je inzerováno na externích portálech Booking.com, Agoda.com, HotelsCombined a FindHotel.com. Samozřejmostí je rezervace pokojů skrz internetové stránky penzionu, kde jsou i všechny kontaktní údaje.

6 Dopady pandemie na vybrané podniky

Pandemie COVID-19 a s ní související vládní opatření zásadně ovlivnila vybrané stravovací (kavárny a restaurace) a ubytovací zařízení v Plzni. Rozdílné a shodné body vyplývají z výpovědí respondentů. Jak moc se průběh pandemie a její dopady liší napříč jednotlivými podniky v období od března 2020 do září 2021?

6.1 Stravovací zařízení – kavárny

Majitelka podniku č. 2 (kavárna) popsala, že při první vlně vládních opatření na jaře 2020, tedy v březnu, byla nucena uzavřít prostory kavárny a omezit provoz na výdejní okénko, které ale fungovalo necelý měsíc, po kterém vyhodnotili, že je tato forma prodeje neefektivní a zavřeli provozovnu úplně. Podobnou zkušenost popsal i majitel podniku č. 1 (kavárna). Ten měl výdejní okénko otevřené přibližně dva měsíce na jaře 2020. V tomto období ale majitel podniku č. 1, i majitelka podniku č. 2 konstatovali, že návštěvnost byla velmi nízká, protože ve společnosti panoval velký strach z nemoci. Co se týče provozovny podniku č. 3, ta se během této doby budovala, jelikož nebyla ještě otevřená veřejnosti. Spolumajitel podniku č. 3 (kavárna) poznamenal, že jarní vlna oddálila termín otevření kavárny.

V červnu 2020, při uvolňování opatření, otevřely své provozovny všechny tři kavárny. U podniku č. 3 se jednalo o první otevření, ale majitel návštěvnost hodnotí pozitivně. Znovuotevření podniku č. 2 a podniku č. 1 proběhlo úspěšně a lidé využívali i možnosti posezení na zahrádce kaváren.

Další vlna uzavření stravovacích služeb nastala v říjnu 2020, kdy své provozovny zavřel podnik č. 1, č. 2 i č. 3. Podnik č. 3 tedy v tu dobu mělo pouze tři měsíce plného provozu za celou dobu svého působení. Podnik č. 3 fungoval po celé období alespoň formou výdejního okénka. Zákazníci si rovněž v provozovně mohli zakoupit kávu k domácí přípravě. Od dubna byla otevřená výdejní okénka i v podniku č. 1 a v podniku č. 2. Od května 2021 již provozovny začaly otevírat své zahrádky.

Celkem byl podnik č. 2 úplně uzavřen necelých šest měsíců, a to od poloviny března 2020 do června 2020 a od ledna 2021 do března 2021. Majitel podniku č. 1 uvedl, že celkem bylo podnik č. 1 uzavřen po dobu devíti měsíců – dva měsíce na jaře 2020 a sedm měsíců od října 2020 do dubna 2021. Pouze majitel podniku č. 3 uvedl, že od otevření v létě 2020

nikdy neměli zcela uzavřenou provozovnu a fungovali, i když v omezeném režimu. V prosinci 2020 nastaly necelé dva týdny, kdy bylo možné otevřít vnitřní prostory kaváren. Jednalo se pouze o krátkodobé uvolnění.

Během období, kdy fungovalo pouze výdejní okénko byl zaznamenán silný výkyv v prodeji některých nabízených produktů v podniku č. 1 i v podniku č. 2. V obou případech se dále prodávaly nápoje, ale silně klesla poptávka po zákuscích či koláčích. V podniku č. 1, kde se koláče dodávaly externě, dokonce po určitou dobu zcela přestali odebírat produkty z La Tartelette. Majitelka podniku č. 2 dodala, že se zcela přestaly poptávat dorty na zakázku, neprodávaly se snídaně a ani obědové polévky. Byla ale stále určitá poptávka po zákuscích s sebou. V podniku č. 3 se poptávka nijak zásadně nezměnila, neboť nabízený sortiment je možno bez problému zakoupit s sebou a sníst v parku před kavárnou.

V podniku č. 2 se od dubna 2021 začaly nabízet v části provozovny italské potraviny, díky kterým se trochu rozšířila činnost. Podnik č. 1 má stejnojmennou prodejnu kávy ve stejné budově, nicméně se prodej neuskutečňuje přímo v prostorách kavárny. Prodejna balené kávy tedy fungovala nezávisle na kavárně. V podniku č. 3 se rovněž prodávala balená káva, nicméně v tomto případě prodej probíhal přímo v prostorách kavárny.

Problémy s dodavateli zaznamenal podnik č. 1 i podnik č.2. Podnik č. 2 přestal odebírat džusy a šťávy značky Frutex, protože dodavatel zbankrotoval. Začátkem roku 2022 majitelka podniku č. 2 firmu zkontaktovala, zda obnovili provoz, nicméně odpověď byla negativní. Podnik č. 2 neměl problém nahradit dodavatele, během dvou týdnů navázali spolupráci se značkou Jumex. Podnik č. 1 měl problémy s dodavateli kávy od března 2020 a až do začátku roku 2022 problém trvá. Majitel podniku č. 1 popsal, že spolupracuje s malými dodavateli kávy, kteří mají „velké potíže s dopady pandemie držet krok“. Majitel podniku č. 1 řekl, že: „vždy navyknu klientelu na jednu odrůdu kávy a chvíli na to ji musím vyměnit a navykat klientelu na novou“. V podniku č. 3 spolumajitel neměl problémy s dodavateli.

Za celé zkoumané období majitelka podniku č. 2 vyhodnotila, že návštěvnost poklesla přibližně o 60 – 70 % oproti návštěvnosti před březnem 2020. Uvádí ale, že tento pokles je průměrně za celé období. V určitých fázích byl pokles ještě markantnější, naopak v období, kdy si ještě bylo možné sednout v kavárně byl pokles méně významný. Majitel podniku č. 1 došel k podobnému závěru díky vyhodnocení, že tržby během zkoumaného

období poklesly na třetinu tržeb srovnávacího období (březen 2018 – září 2019). Majitel podniku č. 1 rovněž dodal, že návštěvnost nejvíce klesla v době, kdy začaly být vyžadované certifikáty o bezinfekčnosti. Pro podnik č. 1 se jednalo o nejhorší období, neboť již nečerpali žádné kompenzace od státu a dostali se tedy do téměř existenční krize. Toto konstatování může mít souvislost s přísným dodržováním pravidel v kavárně, protože personál skutečně dodržoval kontrolu certifikátů o bezinfekčnosti a nošení roušek. Podnik č. 3 pro krátkou dobu fungování kavárny nemohl poskytnout srovnání.

Podnik č. 1 si díky vládním kompenzacím zvládlo udržet veškeré zaměstnance. Veškerý personál v podniku č. 2 pracoval až do ledna 2021 pouze na dohodu o provedení činnosti, na žádného pracovníka tedy kavárna nečerpala podporu. Zároveň ale neměla vůči žádnému zaměstnanci finanční závazky. Nikdo z tohoto personálu neukončil dohodu o provedení činnosti. Od ledna 2021 čerpala majitelka podniku č. 2 podporu na jednoho zaměstnance. V podniku č. 3 byla nouze o personál od začátku otevření, která trvala až do roku 2022. Tato kavárna čerpala rovněž vládní podporu zaměstnanosti pouze na jednoho zaměstnance.

Opatření byla v podniku č. 2 dodržována zejména na začátku koronavirové krize, tedy na jaře 2020. Po první vlně uvolnění ale majitelka podniku č. 2 přiznává, že opatření nebyla stoprocentně dodržována a personál měl za barem sundané roušky a nasazoval si je pouze při přímé komunikaci se zákazníky. Majitel podniku č. 1 tvrdil, že se opatření v rámci možností snažili v jeho provozovně vždy dodržovat. Podnik č. 3 dodržoval opatření, dokonce navštívil kavárnu kontrolní orgán, který neshledal žádné pochybení.

Co se týče kontroly dodržování opatření hosty, podnik č. 1 kategoricky kontroloval vše nezbytné. V ojedinělých případech bylo nutné některé hosty bez certifikátu o bezinfekčnosti neobsloužit a požádat o opuštění kavárny. V podniku č. 2 byla obsluha vlídnější a „přimhouřili oko“ i nad hosty, kteří nepředložili certifikát o bezinfekčnosti či nenosili roušku. Majitelka podniku č. 2 ale při rozhovoru kladla důraz na fakt, že se jednalo o jednotky případů. Podobnou zkušenost jako v podniku č. 2 popisuje spolujednatel podniku č. 3.

Podmínky čerpání kompenzací byly komplikované pro všechny tři kavárny. Majitel podniku č. 1 suše konstatoval, že byly kompenzace složité. Majitelka podniku č. 2 vyprávěla historku, jak si ze zoufalství z nepřehledných podmínek čerpání „stěžovala paní na zákaznické lince“, která ji s kompenzacemi ze začátku pomohla. Podobně se o

srozumitelnosti čerpání kompenzací vyjádřil i spolumajitel podniku č. 3, který doplnil, že podmínky čerpání kompenzací byly nesrozumitelné i pro jejich účetní. S každou další vlnou ale byly aplikace o kompenzace snazší, protože se daly vyřizovat elektronicky pomocí datové schránky.

Majitel podniku č. 1 čerpal kompenzace pouze na podporu zaměstnanosti. Tyto kompenzace jim umožnily si udržet veškerý personál. Majitelka podniku č. 2 čerpala COVID – Nájemné, COVID III, kompenzační bonus Ministerstva Financí a kompenzaci na podporu zaměstnanosti. Podnik č. 3 čerpal COVID – Nájemné pouze od podzimu 2020. Na jaře mu byl nájem odpuštěn pronajímatelem, kterým je město Plzeň. Následně majitel podniku č. 3 čerpal kompenzace na podporu zaměstnanosti.

Majitelka podniku č. 2 kompenzace zhodnotila tak, že byly dostačující na pokrytí nákladů, ale nedalo se z nich živit rodinu. Naprosto stejně situaci zhodnotil majitel podniku č. 3. Pro majitele podniku č. 1 byly kompenzace dostačující. Nutno ale podotknout, že majitel podniku č. 1 provozuje i stejnojmennou prodejnu kávy, která fungovala dobře i během uzavření kavárny. Kavárna tedy není jeho jediným zdrojem příjmů.

Žádná z dotazovaných kaváren nezaznamenala nijak zásadní změnu ve skladbě zákazníků oproti období před pandemií. Pouze majitel podniku č. 1 poznamenal, že důchodci, kteří navštěvovali jeho kavárnu pravidelně v době předkoronavirové začali znovu navštěvovat jeho podnik až po opadnutí největšího stresu a strachu ze situace, tedy až od roku 2022.

V podniku č. 2 byla zaznamenána zvýšená solidarita stálých zákazníků během pandemie. Zákazníci navštěvovali provozovnu či výdejní okénko častěji než v předchozí době. Stálí zákazníci rovněž zůstali věrní kavárně, a to jak v podniku č. 2, tak v podniku č. 1. V podniku č. 1 ale pan majitel nezaznamenal zvýšenou vlnu solidarity jako v podniku č. 2. I za velmi krátkou dobu fungování podniku č. 3 pan spolumajitel uvedl, že si hned na začátku získali důvěru u části zákazníků, kteří jim zůstali věrní a „drželi do určité míry kavárnu nad vodou“ během těžké podzimní vlny, která se protáhla až do jara 2021. V této souvislosti však vzniká otázka, jaká by byla útrata zákazníků a jak významná by musela pomoc zákazníků být, aby podnik „udrželi nad vodou“.

V podniku č. 2 i v podniku č. 1 bylo v létě 2020 zavedeno placení pomocí QR kódu umístěného na stole. Tato technologie omezuje kontakt personálu se zákazníky. Tato metoda je placená a stojí 300 Kč měsíčně. Metoda placení QR kódem se ale neosvědčila.

V podniku č. 2 i dva roky po zavedení zákazníci většinou preferují standardní způsob placení osobně u obsluhy. Majitelka podniku č. 2 odhaduje, že týdně tento způsob placení využije přibližně 5 zákazníků, přesto ale tuto možnost ponechává v provozovně. Naopak majitel podniku č. 1 službu zrušil po několika měsících, neboť byla tak málo využívaná, že se rozhodl pro zrušení této možnosti. Podnik č. 3 nikdy nezavedl platby pomocí QR kódu či jinou inovační technologii během zkoumaného období.

Majitelka podniku č. 2 soudí, že do návratu k „normální“ situaci z doby předkoronavirové zbývá, s ohledem na válku na Ukrajině, daleko. Tato světová událost byla zmíněna z toho důvodu, že válečná situace na Ukrajině způsobila zvyšující se náklady na některé suroviny nutné k provozu kavárny. Majitel podniku č. 1 má naději, že se situace brzy k „normálu“ navrátí. V podniku č. 3 bylo řečeno, že s ohledem na válečný konflikt na Ukrajině a rostoucí náklady surovin s ním spojenými, je normální stav ještě daleko.

Dva roky po vypuknutí pandemie podnik č. 1 řeší problém s „tenkými peněžními zásobami“. Majitel podniku č. 1 si stěžoval, že nemá dostatek financí na rozšíření technologií. Chtěl by pořídit tři nové kávovary, ale nemá dostatek prostředků. I majitelka podniku č. 2 a majitel podniku č. 3 hodnotí finanční rezervy jako nejzásadnější problém.

I přes existující problémy, všechny tři kavárny mají pozitivní pohled na budoucnost svých zařízení. Podnik č. 2 a podnik č. 3 zaznamenávají růst návštěvnosti od roku 2022. Podnik č. 3 plánuje rozšíření prostor a sortimentu o snídaňovou nabídku. Podnik č. 1 dokonce pracuje na otevření nové provozovny na Roudné v centru Plzně.

6.2 Stravovací zařízení – restaurace

V rámci restaurací je obsáhlejší personál, a tedy i závazky. Zkoumané vybrané podniky jsou velkými restauracemi a obecně lze říct, že dopady jsou ve větším měřítku oproti kavárnám z předchozí podkapitoly.

Podnik č. 4 od dubna 2020 zavedl výdejní okénko, které trvalo až do května, kdy se začaly opět pomalu otevírat zahrádky, a tedy i obsluha hostů přímo u jejich stolu. Až do října tedy fungovala normální otevírací doba restaurace. V říjnu s další vlnou uzavření opět otevřelo výdejní okénko, které fungovalo až do poloviny května 2021. Podnik č. 5 se během jarní vlny zapojil do pomoci zdravotníkům a vozil pracovníkům ve zdravotnictví v Plzni teplé obědy. Provoz byl znovu spuštěn až s otevřením zahrádek v polovině května 2020. Výdejní okénko bylo zavedeno až s druhou vlnou pandemie, která začala v říjnu

2020. Provoz se obnovil v roce 2021 ve stejné období jako přechozí rok, a to v květnu rovnou na zahrádkách. V podniku č. 6 fungovalo výdejní okénko při první i druhé, dlouhé, vlně. Stejně jako podniky č. 4 a č. 5, při první příležitosti, v květnu 2020 a 2021 otevřelo předzahrádku.

V rámci podniků č. 4 a č. 6 byly při fungování prostřednictvím výdejních okének nejvíce kupované pizzy, které se dají prakticky sníst i bez příboru. Nicméně obě tyto restaurace nabízely i ostatní jídla z jídelního lístku, jejich objednávky však nebyly tak časté. Podnik č. 4 rovněž v říjnu 2020 otevřel vedle zahrádky restaurace malý italský obchůdek, ve kterém bylo možné nakoupit italské potraviny či kvalitní víno. Tato možnost byla využívána, i když ne ve velké míře. Dominantou podniku č. 5 je plzeňské čepované pivo, které bylo i nejčastěji kupovaným ve výdejním okénku. Zákazníci se s pivem shlucovali před provozovnou. V zimě dokonce podnik č. 5 stácel pivo do lahví, které poté prodávali zákazníkům domů.

Kvůli svým závazkům vůči zaměstnancům, ale i vůči zákazníkům, jak poznamenal manažer podniku č. 6, se podnik č. 6 snažil fungovat, i když v omezeném režimu, po téměř celé zkoumané období. Manažer podniku č. 4 podotkl, že první měsíc byl plný nejistoty a připravit plán na následující měsíce bylo velmi složité, neboť vůbec nevěděli, jak dlouho může situace trvat. I v podniku č. 5 provozní přiznal, že očekával, návrat k normálu během pár týdnů, proto v první vlně nefungovalo výdejní okénko, což zpětně hodnotí jako pochybení.

Je zajímavé, že pokles návštěvnosti všechny tři zkoumané restaurace odhadují na přibližně třetinu oproti stejnému období před pandemií. Shodují se v tomto odhadu, ačkoli měly vybrané podniky lehce rozdílné fungování. Stejný pokles návštěvnosti uváděli i majitelé sledovaných kaváren (viz kapitola 6.1).

Skladbu zákazníků hodnotí všechny tři podniky víceméně neměnnou. Pouze v podniku č. 4 manažer poznamenal, že během probíhajících opatření zaznamenal nižší návštěvnost důchodců. Stálí zákazníci zůstali věrní zejména podniku č. 5, kde panuje soudržnost mezi „štamgasty“ a obsluhou. I v podniku č. 6 poznamenali, že věrní zákazníci vyjádřili solidaritu s podnikem i během nejsilnějších protiepidemických opatření.

Dodavatelé u podniků č. 4 a č. 5 jsou řešeni direktivně z centrály. Manažer podniku č. 6 nezaznamenal zásadní výpadek dodavatelů během pandemie, neboť nakupují většinu surovin od stabilního velkoobchodníka.

V podnicích č. 4 a č. 5 byl téměř veškerý personál udržen po celé zkoumané období díky vládním kompenzacím a rezervám. V podniku č. 6 byla situace podobná, neboť zaměstnavatelé dosahovali na vládní podpory zaměstnanosti, přesto ale ukončil pracovní poměr jeden zaměstnanec z osobních důvodů. Jedna zaměstnankyně během daného období přešla na mateřskou dovolenou.

Manažer podniku č. 4 uvedl, že se snažili dodržovat veškerá nastavená protiepidemická opatření, ačkoli to bylo psychicky a fyzicky náročné pro zaměstnance. V podniku č. 5 byla protiepidemická pravidla rovněž dodržována, v tomto případě provozní uvedl jako motivaci strach z kontrol. V podniku č. 6 byla odpověď taková, že opatření dodržovali z respektu k zákazníkům.

Naopak nedodržování pravidel ze strany zákazníků v žádném z těchto tří zkoumaných podniků téměř neřešili. Manažer podniku č. 6 uvedl, že se nechtěli stavět do pozice kontrolorů, kteří jsou „proti zákazníkům“. V podniku č. 5 uvedli, že se snažili „přimhouřit oči“ nad nedodržováním opatření. V podniku č. 4 byli rovněž vstřícní vůči zákazníkům, ale u vchodu do provozovny kontrolovali od léta 2021 certifikáty o bezinfekčnosti čtečkou. Manažer podniku č. 4 uvedl, že velká většina hostů pravidla dodržovala a nebylo nutné vstupovat do konfliktů.

Co se týče kompenzací od státu, ve všech třech případech tuto administrativu mělo na starost účetní oddělení. Manažeři tedy přímo vládní podpory neřešili do detailu. Majitel podniku č. 4 a č. 5 řekl, že z jeho osobního pohledu mu přišly velmi nepřehledné a pomalé. Manažer podniku č. 6 uvedl, že kdyby neměla restaurace k dispozici dostatečnou finanční rezervu, měli by problém udržet cash flow na přijatelné hodnotě.

U podniků č. 4 a č. 5 byla využita možnost čerpání podpor na maximum. Podniky čerpaly programy na podporu zaměstnanosti, COVID – Nájemné, COVID – Gastro a později program COVID 2021. U podniku č. 6 se čerpané vládní podpory lišily pouze o COVID 2021, na které podnik nedosáhl kvůli obrátům, které přesáhly požadovanou hodnotu o jednotky procent. V podniku č. 6 bylo řečeno, že v podpory pokryly většinu nákladů a bylo možné díky nim platit zaměstnance i během dočasného uzavření podniku, nicméně bez finančních rezerv by nebylo možné koronavirovou krizi přečkat.

Podnik č. 4 implementoval novou technologii, která byla již zmíněna v předchozí kapitole v souvislosti s podnikem č. 1 (kavárna) a s podnikem č. 2 (kavárna). Jedná se o placení bez kontaktu s obsluhou pomocí QR kódu umístěného na stole. Podnik č. 4 si tuto

technologii pochvaluje, ačkoli je stále preferovanější forma placení osobně přímo u obsluhy. Manažer této restaurace popisuje, že v jejich případě, kdy je kapacita restaurace opravdu velká, se jedná o úsporu času obsluhy i zákazníků. V době zvýšené návštěvnosti (páteční a sobotní večery) tuto variantu placení oceňuje zejména obsluha. Nemyslí si ale, že by tuto formu placení využívali zákazníci kvůli omezení kontaktu s obsluhou. Manažer uvedl, že zákazníci, kteří se nákazy bojí, vůbec nechodí do restaurací. Jedná se tedy o technologii, kterou oceňují zejména od roku 2022, kdy restaurace funguje neomezeně a návštěvnost se vrátila na původní hodnotu. Jejím přínosem je efektivní úsporu času.

Žádný z respondentů neuvedl spolupráci s dovozkovou službou typu Dáme jídlo či Wolt.

Dva roky po vypuknutí pandemie majitel podniků č. 4 a č. 5 uvedl, že jako zásadní problém hodnotí personální nouzi na trhu práce napříč celým oborem, a to jak stravovacích, tak ubytovacích služeb. I v podniku č. 6 manažer potvrdil, že je v době pokoronavírové složité najít spolehlivé a kompetentní zaměstnance, neboť řada z nich po krizi opustila tento sektor služeb.

Perspektivu svého podniku hodnotí podnik č. 6 kladně, neboť zvládli „nejhorší období“ zdravotnické krize a nyní věří v pozitivní budoucnost podniku. Podobnou myšlenku evokovali i v podniku č. 4 a č. 5. V podniku č. 4 manažer vypíchnul potenciál občůdku s italskými potravinami a víny. Majitel podniků č. 4 a č. 5 uvedl, že má obavy z konsekvencí válečného konfliktu na Ukrajině a s ním spojenými vzrůstajícími náklady.

6.3 Ubytovací zařízení

Všechny tři podniky č. 7, č. 8 a č. 9 musely z důvodu vládních opatření hned v březnu přestat poskytovat své ubytovací služby. Podnik č. 7 uvádí, že museli provést check-out posledních hostů a uzavřít své dveře až do června. Podobně to fungovalo i v rámci podniků č. 8 a č. 9, které začaly pomalu přijímat nové hosty koncem května 2020. Zásadním faktorem omezující provoz byly uzavřené hranice. Podnik č. 8 dodává, že jejich hlavní klientelou jsou zahraniční hosté, což je značné zkomplikování situace.

Během léta 2020, kdy byla uvolněna většina zásadních restriktivních opatření limitující provoz služeb, se znovu otevřely rezervační systémy těchto zařízení, avšak poptávka byla stále oproti létu 2019 velmi nízká. Opět byl tento malý nárůst zaznamenán v podniku č. 7 a v podniku č. 8 znatelněji než v podniku č. 9. Podnik č. 9 dosáhl během léta procentuálně vyšší návštěvnosti než podniky č. 7 a č. 8, ačkoli byla stále nižší než hodnoty

z léta 2019. Opět tento rozdíl můžeme přičítat rozdílné cílové skupině daných zařízení. V podniku č. 9 je dominantní domácí česká a německá klientela, přičemž v podnicích č. 7 a č. 8 jsou hlavní klientelou zahraniční hosté.

V říjnu 2020 opět zavřela všechna zařízení z důvodu nových vládních restriktivních opatření spojených s novým nouzovým stavem z 5. října 2020. S novou vlnou omezení služeb v říjnu nastal opět propad návštěvnosti ubytovacích zařízení. Uzavření trvalo, až na krátké dvoutýdenní rozvolnění v prosinci, až do konce května 2021. Během této doby podnik č. 9 využil možnosti nabízet ubytování osobám cestujícím za pracovním či zdravotním účelem. Provozní však uvádí, že se jednalo pouze o snahu o „udržení motivace personálu“, reálně však toto rozhodnutí nebylo efektivní. Provozní rovněž uvedl, že si dovede tuto formu fungování během pandemie představit u zařízení v lázeňské lokalitě, ale v Plzni byla poptávka naprosto minimální. Podniky č. 7 a č. 8 ponechaly zařízení po celé toto období uzavřené, neboť vyhodnotili, že je neefektivní rozhodnutí otevřít pouze pro cestující za účelem zdravotního pobytu či pracovní cesty. Toto rozhodnutí má souvislost i s klientelou daných zařízení. Protože tato dvě zařízení cílí zejména na zahraniční klientelu, nebylo, v jejich očích, pro ně rozumné otevřít. Manažer podniku č. 7 připomenul, že proud cizinců po zkoumané období až na výjimky neexistoval.

Pro ubytovací zařízení byla situace složitá, neboť neexistovalo částečné poskytování služeb jako v případě stravovacích zařízení, které mohly využívat výdejní okénka či rozvoz. I z tohoto důvodu je průběh zařízení během protiepidemických vládních opatření podobný napříč zařízeními.

Za celé zkoumané období podniky č. 7 a č. 8 hodnotí propad počtu přenocování o 65 – 80 %. Manažer podniku č. 7 podotknul, že pro jejich zařízení je výhoda ta, že se jedná o malý hotel s relativně nízkými náklady, a tedy i závazky. Také dodal, že restaurace pod stejnou značkou fungovala lépe, ačkoli ani tam nebyla situace ideální. U podniku č. 9 je odhad pozitivnější, protože cílí spíše na domácí či německé návštěvníky. Přesto ale pokles počtu přenocování odhadují na přibližně 40 % oproti období březen 2018 – září 2019.

Žádný z dotazovaných zařízení nijak nezměnil svou činnost. Stojí však za zmínku to, že v podniku č. 8 byla z důvodu extrémně nízké návštěvnosti ukončena činnost stejnojmenné restaurace. Tato restaurace byla navštěvována zejména hotelovými hosty či místními občany během obědové pauzy v pracovním týdnu, proto byla koronavirová

krize pro tuto restauraci fatální. Hotel, a i stejnojmenná kavárna v budově, však krizi ustála.

Co se zaměstnanců týče, podnik č. 7 měl na hlavní pracovní poměr v rámci hotelu zaměstnané pouze dvě osoby, které zůstaly zaměstnané v podniku díky vládním kompenzacím. Zbytek personálu byl zaměstnán na dohodu o provedení činnosti. 20 % těchto zaměstnanců se při otevření v roce 2021 nevrátila do práce. Podnik č. 8 zvládl udržet veškerý svůj personál, což zajistily rovněž vládní kompenzace. Podnik č. 9 nezaznamenal zásadní personální problémy ve svém zařízení. Jelikož má zařízení malou kapacitu a ani v době předkoronavirové neměl plnou obsazenost, nemá zařízení mnoho zaměstnanců. Služby recepce zastával provozní hotelu a zároveň stejnojmenné restaurace. Zbytek personálu byl zaměstnán na hlavní pracovní poměr, splňoval tedy podmínky čerpání vládní podpory.

Co se kompenzací týče, názory manažerů všech zařízení jsou ve své podstatě shodné. Fakticky administrativu spojenou s čerpáním kompenzací ve všech třech případech řešilo účetní oddělení. Systém byl, zejména zezачátku, chaotický a nepřehledný. Manažer podniku č. 7 si stěžoval, že rychlost a efektivita vládní podpory byla velmi špatná. V podniku č. 8 manažer poznamenal, že: „se na hotely zapomnělo a pomoc nebyla vůbec dostatečná“. Manažer podniku č. 9, který je zároveň manažerem podniku č. 5 (restaurace), uvedl, že: „kompenzace byly spíše tragikomedie“. Pohled na vládní kompenzace rozhodně není pozitivní napříč všemi dotazovanými podniky.

Všechna tři zařízení čerpala do určité míry příspěvek na podporu zaměstnanosti. Podniky č. 8 a č. 9 rovněž čerpaly COVID – Ubytování a COVID 2021. Manažer podniku č. 7 si přesně nepamatuje, které další kompenzace čerpali. Tuto administrativu měla na starost účetní. Tento fakt dokládá chaotičnost a nesrozumitelnost podmínek čerpání kompenzací. Majitel podniků č. 8 a č. 9 uvedl, že s dodavateli neměli zásadní problémy, neboť jsou řízeni direktivně z centrály. Manažer podniku č. 7 poznamenal, že měl obavy, zda bude fungovat i po době pokoronavirové prádelna, se kterou spolupracují. Nicméně obavy se nenaplnily a prádelna funguje i po nejsilnějších pandemických vlnách.

Protiepidemická opatření byla dodržována ve všech třech podnicích. Podnik č. 7 podotkl, že na hygienu kladli vždy velký důraz, takže antibakteriální gely měli vždy k dispozici. Jediná zásadní změna se týkala personálu, který musel nosit po celou dobu směny ochranu úst a nosu. Majitel podniků č. 8 a č. 9 rovněž potvrdil, že byla protiepidemická pravidla

dodržována, ale zároveň podotkl, že dodržení všech opatření s sebou neslo určité náklady. S těmito náklady však počítali a pro bezpečí hostů se předzásobili antibakteriálními gely.

Podnik č. 7 uvedl, že recepční kontroloval svědomitě certifikáty o bezinfekčnosti při check-inu hostů. Nestalo se jim však, že by přijel host bez platného certifikátu. Manažer podniku č. 7 je přesvědčen o tom, že na stoprocentní platnost všech certifikátů, působil fakt, že všem hostům, kteří provedli rezervaci dopředu, odeslali e-mail s informacemi o podmínkách ubytování, které byly rozšířené o protiepidemická pravidla. V podniku č. 8 manažer uvedl, že certifikáty kontrolovali, ale na nošení roušek hosty nekladli velký důraz. Personál však bez výjimky vždy nosil respirátory FFP2, které hradil podnik. I v podniku č. 9 personál nosil respirátory FFP2 hrazené podnikem, nicméně provozní přiznal, že si všiml, že respirátory pokojské nenosily během úklidu jednotlivých pokojů. Trval však na tom, že byly pokoje vždy pečlivě vyvětrané a pokojské nenapomenul, neboť si uvědomuje náročnost jejich práce. I zde byly certifikáty kontrolované, na ostatní opatření ale nebyl kladen příliš velký důraz. V podniku č. 9 se v ojedinělých případech stalo, že hosté neměli patřičné platné dokumenty o bezinfekčnosti. S provozním se však domluvili a byli přesto ubytováni.

Podniky č. 7 a č. 8 nemají příliš stálé zákazníky, nezaznamenali tedy ani zvýšenou solidaritu od těchto hostů. V obou zařízeních však zaznamenali nárůst české klientely během léta 2020 a 2021. V podniku č. 9 provozní zaznamenal určité skupiny stálých zákazníků, kteří se vracejí několikrát do roka. Zpravidla se jedná o skupiny kamarádů cestující za pivním turismem. Tito zákazníci nijak návštěvnost neomezili, zvýšenou solidaritu však provozní nezaznamenal.

V rámci dotazovaných zařízení nebyla implementována žádná nová technologie kvůli nemoci COVID-19. Manažer podniku č. 7 uvedl, že v jejich malém a rodinném hotelu by omezení kontaktu s personálem zkazilo zážitek z pobytu. Manažer podniku č. 8 uvedl, že možnost samoobslužného check-inu zavedli již před pandemií kvůli efektivitě a na zavedení nemělo vliv onemocnění COVID-19. Provozní podniku č. 9 je přesvědčen o tom, že by hosté takovou technologii neuvítali, protože přímý kontakt s personálem je nenahraditelný.

Manažer podniku č. 7 je přesvědčený o pozitivní budoucnosti hotelu, protože se jedná o úspěšný hotel s kladným hodnocením ze strany zahraniční klientely, která se v síle vrací. Majitel podniků č. 8 a č. 9 uvedl, že se nebojí budoucnosti podniku č. 9, neboť je to známý

penzion, ale není si jist budoucností podniku č. 8, který tratil na popularitě již před pandemií. Majitel poznamenal, že byl hotel zřídka plně obsazen a uzavřením restaurace své popularitě nepomohl.

Majitel podniků č. 8 a č. 9 a manažer podniku č. 7 již v rámci restaurací vypověděli, co jejich zařízení řeší dva roky po vypuknutí pandemie i své obavy ohledně budoucnosti stravovacích a ubytovacích služeb obecně. Byla zmíněná personální krize na trhu a nižší finanční rezervy na inovaci. Rovněž byly zmíněné negativní dopady válečného konfliktu na Ukrajině a s ním souvisejícími rostoucí náklady. Manažer podniku č. 7 uvedl, že jako problém hodnotí stagnaci cen ubytovacích služeb z důvodu nižší poptávky, ačkoli inflace a náklady rostou rychlým tempem.

Závěr

Pandemie onemocnění COVID-19 měla zásadní vliv na fungování ubytovacích a stravovacích služeb, protože byla doprovázena řadou limitujících protiepidemických či mimořádných vládních opatření. Hospodářské výsledky ubytovacích a stravovacích zařízení byly rovněž ovlivněné chováním lidí ve společnosti a jejich strachu z onemocnění.

Situaci v ubytovacích a stravovacích službách od března roku 2020 do září roku 2021 silně ovlivnila vládní opatření proti šíření onemocnění COVID-19. Zásadním byl nouzový stav, bez kterého by opatření velmi restriktivního charakteru nemohla vstoupit v platnost. Nouzové stavy byly vyhlášené za celé období dva, nicméně byly po dlouhou dobu prodlužovány, celkově tedy trvaly téměř rok. Díky nouzovému stavu vstoupilo v platnost Krizové opatření o zákazu maloobchodního prodeje a služeb, což pro ubytovací a stravovací služby znamenalo první zásadní omezení provozu ubytovacích a stravovacích zařízení. Významným omezením bylo rovněž omezení volného pohybu osob na veřejnosti a krizové opatření o používání ochranných prostředků dýchacích cest.

Krizi pandemie COVID-19 doprovázely vládní kompenzace. Mezi nejúspěšnější a nejvyužívanější programy lze zařadit program Antivirus na podporu zaměstnanosti a kompenzační bonus Ministerstva financí. Využívaný byl v sektoru ubytovacích služeb i program COVID – ubytování.

Hlavním cílem bakalářské práce bylo zhodnotit dopady pandemie nemoci COVID-19 na vybrané podniky ubytovacích a stravovacích služeb. Tohoto cíle bylo dosaženo za pomoci strukturovaných rozhovorů s představiteli vybraných ubytovacích či stravovacích zařízení v Plzni.

Na základě získaných poznatků lze uvést, že pandemie onemocnění COVID-19 měla zásadní ekonomické dopady, které stále trvají. Byl zhodnocen dopad vládních restriktivních opatření proti šíření onemocnění COVID-19 v období od března 2020 do září 2021. Nejvýznamnějším dopadem, který je platný napříč ubytovacími a stravovacími službami je stále nenavrácená plná návštěvnost od období před pandemií. S tímto dopadem souvisí i nižší finanční rezervy podniků, neboť velká část rezerv byla vynaložena na financování ztrátových měsíců v průběhu platnosti nejprísnejších protiepidemických opatření limitující běžný provoz stravovacích i ubytovacích služeb.

Obecně byla reakce vlády na pandemii a následnou pomoc zasaženým oblastem formou kompenzací a podpor hodnocena negativně, neboť, zejména finanční, pomoc nebyla dostatečná a rychlá. Jako další negativní dopad pandemie COVID-19 lze označit personální krizi na trhu ubytovacích a stravovacích služeb.

Příležitost, kterou pandemie COVID-19 mnoha zařízením poskytla byl čas, kdy bylo možné uvažovat nad rozšířením sortimentu či prostor. Některé stravovací podniky rozšířili sortiment například o prodej potravin či, v případě kaváren, balené kávy.

Některé záležitosti nebylo možné zcela zobecnit. Příkladem je situace týkající se zaměstnanců v ubytovacích a stravovacích službách. Na základě provedených rozhovorů nebylo možné jednoznačně určit, zda z důvodu pandemie nastal ve službách personální odliv či nikoli. Část respondentů nezaznamenala žádné personální změny, u části byl zmíněn určitý odliv části zaměstnanců. Stejně tak nebylo možné zcela jasně určit, zda byla plně dodržována veškerá vládní nařízení v platnosti během daného období, neboť představitelé vybraných podniků odpovídali odlišně.

Dílčím cílem bylo charakterizovat a zhodnotit nejzávažnější dopady pandemie nemoci COVID-19 na ubytovací a stravovací služby v ČR. Dopady pandemie nemoci COVID-19 byly diskutovány v rámci kapitoly 3 Situace v ubytovacích a stravovacích službách v ČR, kde byla porovnávána situace před pandemií a během pandemie.

V roce 2020 byl počet přenocovaných nocí v ubytovacích zařízeních v České republice téměř o polovinu nižší oproti roku 2019. Indexy tržeb bez DPH v ubytovacích i stravovacích službách dosahovaly významného historického minima. Zlepšení situace, které však stále nedosahovalo hodnot z roku 2019 ve stejném měsíci, nastalo v květnu 2020 před novým úpadkem ekonomických výsledků v odvětví ubytovacích a stravovacích služeb zapříčiněným druhým nouzovým stavem v souvislosti s pandemií onemocnění COVID-19 v říjnu 2020. V roce 2021 byly v obou sektorech služeb od května dosahované hodnoty vyšší než v roce 2020 ve stejném měsíci. Zásadní roli na průběh indexů tržeb bez DPH v ubytovacích a stravovacích službách hrálo zejména Krizové opatření o zákazu maloobchodního prodeje a služeb, které bylo platné v období vykazující nízké hodnoty.

Seznam použitých zdrojů

Advokátní kancelář Kocián Šolc Balaščík (2020, 25.5.). *Nouzový stav skončil 17.5.2020. Co to znamená? AKTUALIZACE01.* Dostupné 30.3.2022 z: https://www.ksb.cz/covid/cs/articles/135_nouzovy-stav-skoncil-17-5-2020-co-to-znamenava-aktualizace01

Aktuální informace o koronaviru (2022, 30.3.). *Aktualne.cz.* Dostupné 2.4.2022 z <https://zpravy.aktualne.cz/widget-koronavirus-vse-o-koronaviru/r~28c952346d0611eaa6f6ac1f6b220ee8/>

Bartoníček, R., Valášek, L., Chripák, D., Kropáček, J., Kašpar, M., Švec, P., Klézl, T. & Kramlová, J. (2022, 5.3.). *Anatomie selhání: Dva roky covidu v Česku. Během pěti vln zemřelo 39 tisíc nakažených.* Dostupné 27.3.2022 z: <https://zpravy.aktualne.cz/domaci/casova-osa-covid/r~fd4c3f7e0ec511eb9d470cc47ab5f122/>

Booking.com (n.d.). https://www.booking.com/index.cs.html?label=gen173nr-1DCAEoggI46AdIM1gEaDqIAQGYAQW4AQfIAQ3YAQPoAQGIAGGoAgO4AtXiv5IGwAIB0gIkZTQ1MjM1N2EtZjczMS00ZGYwLWlzMUtZTlkYzY1MzUxZjFm2AIE4AIB;sid=286d381f0d67b08607d7aa0ed3821bcb;keep_landing=1&sb_price_type=total&

Burešová, P. (2014). *Vybrané kapitoly z hotelnictví a gastronomie. Svazek první, Gastronomické služby.* Wolters Kluwer.

Businessinfo.cz (2021, 10.5.). *COVID 2021: Žádosti o 500 korun/den za zaměstnance bude stát přijímat od 12. dubna.* Dostupné 2.4.2022 z: <https://www.businessinfo.cz/clanky/kompence-pro-firmy-covid-2021-vlada-schvalila-500-korun-na-den-a-zamestnance/>

Chen, Y. (2021). *Economics of tourism and hospitality a micro approach.* London Routledge.

Český statistický úřad (n.d.a.). *Hosté a přenocování v hromadných ubytovacích zařízeních.* Dostupné 30.11.2021 z: <https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/cs/index.jsf?page=vystup-objekt&z=T&f=TABULKA&skupId=1330&katalog=31743&pvo=CRU03&pvo=CRU03&str=v282>

Český statistický úřad (n.d.b.). *Indexy tržeb bez DPH v ubytování a stravování.* Dostupné 30.11.2021 z: https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/cs/index.jsf?page=vystup-objekt&z=T&f=TABULKA&skupId=1352&katalog=31029&pvo=OBU02-D&pvo=OBU02-D&str=v62&c=v3~4__RP2021MP12

ČSOB (2021, 7.5.). *Průvodce podnikáním 38. díl: AKTUALIZOVÁNO 7.5.2021.: Druhá vlna pandemie: Jakou státní podporu můžete ještě čerpat?* Dostupné 1.3.2022 z: <https://www.pruvodcepodnikanim.cz/clanek/druha-vlna-pandemie-statni-podpora/>

ČTK (2020, 1.5.). *Asociace hotelů a restaurací: Uvolňování je rozpačité a chaotické, pomoc podnikatelům nedostatečná.* iRozhlas. Dostupné 2.3.2022 z: https://www.irozhlas.cz/ekonomika/ubytovaci-zarizeni-zavrene-opatreni-koronavirus-asociace-hotelu-a-restauraci_2005011341_onz

Divadlo J. K. Tyla Plzeň (n.d.). *Nová scéna*. Dostupné 20.3.2022 z: <https://www.djkt.eu/nova-scena>

European Council (2021). *Časová osa – opatření Rady týkající se onemocnění COVID-19*. Dostupné 4.3.2022 z: <https://www.consilium.europa.eu/cs/policies/coronavirus/timeline/>

Hán, J. (2016). *Vybrané kapitoly z hotelnictví a gastronomie. Svazek druhý, Ubytovací služby*. Wolters Kluwer.

Hong, C., Choi, H. (Hailey), Choi, E.-K. (Cindy), & Joung, H.-W. (David). (2021). Factors affecting customer intention to use online food delivery services before and during the COVID-19 pandemic. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 48, 509–518. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2021.08.012>

Hospodářská komora České republiky (2021, 17.2.). *COVID-19 Hodnocení vládních kompenzačních opatření pohledem podnikatelů*. Dostupné 5.3.2022 z: https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKewjCo4Wxjvr2AhXE_rsIHdclCOYQFnoECAIQAAQ&url=https%3A%2F%2Fwww.psp.cz%2Fsqw%2Ftext%2Forig2.sqw%3Fidd%3D186000&usg=AOvVaw3ZzjrEIQevxTvSla-maeax

Hospodářská komora České republiky (2022, 18.2.). *Sledujte vývoj událostí den po dni*. Dostupné 5.3.2022 z: <https://komora.cz/sledujte-vyvoj-udalosti-z-predeslych-dnu/>

Hotelstars.eu (n.d.). *Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení České republiky 2021 – 2025 metodika*. <https://www.hotelstars.cz/resources/files/1826-metodika-2021-2025-duben-2021.pdf>

Machová, S. (2021, 5.3.). *Aktualizovaná analýza Dopady COVID 2020 a predikce roku 2021*. Dostupné 20.2.2022 z: <https://tourdata.cz/data/aktualizovana-analyza-dopady-covid-2020-a-predikce-roku-2021/>

Ministerstvo práce a sociálních věcí (n.d.). *Cílený program podpory zaměstnanosti „Antivirus“ Manuál pro zaměstnavatele Verze 6*. https://www.mpsv.cz/documents/20142/1443715/Manual_Program_Antivirus_v6.pdf

Ministerstvo pro místní rozvoj ČR (n.d.a). *COVID – Ubytování*. Dostupné 27.2.2022 z: <https://www.mmr.cz/cs/narodni-dotace/covid-ubytovani>

Ministerstvo pro místní rozvoj ČR (n.d.b). *COVID – Ubytování II – HUZ*. Dostupné 27.2.2022 z: <https://www.mmr.cz/cs/narodni-dotace/covid-ubytovani-ii-huz>

Ministerstvo průmyslu a obchodu (2020a). *ARCHIV: Výzva k programu COVID – Nájemné*. https://www.mpo.cz/cz/podnikani/zivnostenske-podnikani/kopie-1-vyzva-k-programu-covid-_-najemne--257378/

Ministerstvo průmyslu a obchodu (2020b). *Přehled vládních usnesení od vyhlášení nouzového stavu*. <https://www.mpo.cz/cz/rozcestnik/pro-media/tiskove-zpravy/prehled-vladnich-usneseni-od-vyhlaseni-nouzoveho-stavu--253581/>

Ministerstvo průmyslu a obchodu (2021a). *Program podpory podnikatelů postižených celosvětovým šířením onemocnění COVID-19 způsobeného virem SARS-CoV-19*. <https://www.mpo.cz/assets/cz/rozcestnik/informace-o-koronavirus/2021/1/zmena---Program-COVID---Gastro---Uzavrene-provozovny.docx>

- Ministerstvo průmyslu a obchodu (2021b). *Program COVID – Nájemné*. https://www.mpo.cz/cz/podnikani/zivnostenske-podnikani/covid-19-najemne--255305/#_Vyzva_2
- Ministerstvo vnitra České republiky (2020). *Nouzový stav*. Dostupné 20.3.2022 z: <https://www.mvcr.cz/clanek/zpravodajstvi-nouzovy-stav.aspx>
- Ministerstvo zdravotnictví ČR (2019). *COVID-19 Onemocnění aktuálně MZČR. Onemocneni-Aktualne.mzcr.cz*. Dostupné 20.3.2022 z: <https://onemocneni-aktualne.mzcr.cz/covid-19>
- Ministerstvo zdravotnictví ČR (2022a). *Kompenzační bonus pro OSVČ, DPP, DPČ a společníky malých s.r.o.* Covid Portál. Dostupné 30.3.2022 z: <https://covid.gov.cz/situace/kompenzace/kompenzacni-bonus-pro-osvc-dpp-dpc-spolecniky-malych-sro-2022>
- Ministerstvo zdravotnictví ČR (2022b). *Záruční program COVID III pro firmy zasazené koronavirem - ukončený program*. Covid Portál. Dostupné 30.3.2022 z: <https://covid.gov.cz/situace/kompenzace/zarucni-program-covid-iii-pro-firmy-zasazene-koronavirem-ukonceny-program>
- Pecuch, M. (2018). *O městě Plzeň*. Dostupné 23.3.2022 z: <https://www.plzen.eu/o-meste/o-meste-plzen.aspx>
- Plzeň-TURISMUS, p.o., ve spolupráci s KPMG Česká republika, s.r.o (2018). *Strategie rozvoje cestovního ruchu destinace Plzeň na období 2019 – 2023*. <https://www.plzen.eu/Files/MestoPlzen/web2013/Turista/b2b/2018/StrategierozvojeCRPlzenFin.pdf>
- Raghavan, A., Demircioglu, M. A. & Orazgaliyev, S. (2021). COVID-19 and the New Normal of Organizations and Employees: An Overview. *Sustainability*, 13(21), 11942. <https://doi.org/10.3390/su132111942>
- Ratten, V. (2021). *COVID-19 and entrepreneurship: challenges and opportunities for small business*. Routledge.
- Rozvoz a dovoz jídla po celé ČR – Dáme jídlo. (n.d.). www.damejidlo.cz
- Siu, R. C. S. (2020). *Economic principles for the hospitality industry*. Routledge.
- Správa veřejného statku města Plzeň (2010). *Mlýnská strouha je parkem roku*. Dostupné 23.3.2022 z: <https://www.svsmp.cz/archiv/2010/mlynska-strouha-je-parkem-roku.aspx>
- Valentová, E. (2009). *Rozmístění a kategorizace stravovacích zařízení ve venkovském regionu v zázemí Olomouce*. [Disertační práce, Univerzita Palackého v Olomouci]. Theses.cz. <https://theses.cz/id/ozolw6/604426?fbclid=IwAR1Qr0OxDI7-IWYDK14NStEFHe69Us5UtMjagTOnJz-Wx2B4ReBKszFk9Rg>
- Visit Plzeň (n.d.a). *O organizaci*. Dostupné 23.3.2022 z: <https://www.visitplzen.eu/o-organizaci/>
- Visit Plzeň (n.d.b). *Turistické informační centrum*. Dostupné 23.3.2022 z: <https://www.visitplzen.eu/lokalita/turisticke-informacni-centrum/>
- Vláda České republiky (2020a). *Usnesení vlády České republiky ze dne 14. března 2020 č. 211 o přijetí krizového opatření*. <https://apps.odok.cz/attachment/-/down/IHOABMPBJNVK>

Vláda České republiky (2020b). *Usnesení vlády ze dne 18. května 2020 č. 555.* <https://apps.odok.cz/attachment/-/down/IHOABPQQKRCF>

Vláda České republiky (2020c). *Usnesení vlády ze dne 1. června 2020 č. 605.* <https://apps.odok.cz/attachment/-/down/RCIABQ7BSD9Q>

Vláda České republiky (2020d). *Vláda rozhodla o prodloužení nouzového stavu do 12. prosince, od pondělí dojde k dílčímu zmírnění některých opatření.* Dostupné 15.3.2022 z: <https://www.vlada.cz/cz/media-centrum/aktualne/vlada-rozhodla-o-prodlouzeni-nouzoveho-stavu-do-12--prosince--od-pondeli-dojde-k-dilcimu-zmirneni-nekterych-opatreni-184975/>

Vláda České republiky (2020e). *Vláda rozhodla o prodloužení nouzového stavu do 23. prosince.* Dostupné 15.3.2022 z: <https://www.vlada.cz/cz/media-centrum/aktualne/vlada-rozhodla-o-prodlouzeni-nouzoveho-stavu-do-23--prosince-185540/>

Vláda České republiky (2020f). *Vláda prodloužila nouzový stav o dalších 30 dnů, přísnější opatření začnou platit od 27. prosince.* Dostupné 15.3.2022 z: <https://www.vlada.cz/cz/media-centrum/aktualne/vlada-prodlouzila-nouzovy-stav-o-dalsich-30-dnu--prisnejsi-opatreni-zacnou-platit-od-27--prosince-185809/>

Vláda České republiky (2021a). *Vláda prodloužila trvání nouzového stavu do 14. února, umožní činnost provozoven dětských jeslí.* Dostupné 15.3.2022 z: <https://www.vlada.cz/cz/media-centrum/aktualne/vlada-prodlouzila-trvani-nouzoveho-stavu-do-14--unora--umozni-cinnost-provozoven-detskych-jesli-186144/>

Vláda České republiky (2021b). *Vláda na žádost hejtmanů vyhlásila nouzový stav na 14 dnů.* Dostupné 15.3.2022 z: <https://www.vlada.cz/cz/media-centrum/aktualne/vlada-na-zadost-hejtmanu-vyhlasila-nouzovy-stav-na-14-dnu-186652/>

Vláda České republiky (2021c). *Vláda prodloužila nouzový stav i všechna dosud platná krizová opatření.* Dostupné 16.3.2022 z: <https://www.vlada.cz/cz/media-centrum/aktualne/vlada-prodlouzila-nouzovy-stav-i-vsechna-dosud-platna-krizova-opatreni-187460/>

Vláda České republiky (2021d). *Od pondělí se s koncem nouzového stavu uvolní část restrikcí, do škol a školek se vrátí první děti.* Dostupné 16.3.2022 z: <https://www.vlada.cz/cz/media-centrum/aktualne/od-pondeli-se-s-koncem-nouzoveho-stavu-uvolni-cast-restrikci--do-skol-a-skolek-se-vrati-prvni-deti-187560/>

Vláda České republiky (2021e). *Usnesení vlády ze dne 12. dubna 2021 č. 374.* <https://www.vlada.cz/assets/media-centrum/aktualne/omezeni-maloobchodu-0374.pdf>

Vláda České republiky (2021f). *Od zítřka mohou do lázní i samoplátci, v pondělí se otevřou zahrádky restaurací a rozběhne se kulturní život, odsouhlasila vláda.* Dostupné 16.3.2022 z: <https://www.vlada.cz/cz/media-centrum/aktualne/od-zitrka-mohou-do-lazni-i-samoplatci--v-pondeli-se-otevrou-zahradky-restauraci-a-rozbehne-se-kulturni-zivot--odsouhlasila-vlada-188281/>

Vláda České republiky (2021g). *Od pondělí budou moci za stanovených podmínek otevřít všechny zbývající služby, odsouhlasila vláda.* Dostupné 17.3.2022 z: <https://www.vlada.cz/cz/media-centrum/aktualne/od-pondeli-budou-moci-za-stanovenych-podminek-otevrit-vsechny-zbyvajici-sluzby--odsouhlasila-vlada-188659/>

Vláda České republiky (n.d.). *Pandemický plán České republiky.* https://www.vlada.cz/assets/ppov/brs/dokumenty/Pandemicky_plan_CR.pdf

Vláda České republiky, citováno na Kurzy.cz (2020). *Nouzový stav a mimořádná opatření – co aktuálně platí (30.10.2020)*. Dostupné 17.3.2022 z: <https://www.kurzy.cz/zpravy/564710-nouzovy-stav-a-mimoradna-opatreni--co-aktualne-plati-30-10-2020/>

World Health Organization. (2020). *Coronavirus*. Dostupné 15.11.2021 z: https://www.who.int/health-topics/coronavirus#tab=tab_3

Worldometers (n.d.) *Czech Republic (Czechia)*. Dostupné 20.11.2021 z: <https://www.worldometers.info/coronavirus/country/czech-republic/>

Seznam tabulek

Tabulka 1: <i>Třídy jednotlivých kategorií ubytovacích zařízení</i>	9
Tabulka 2: <i>Hosté a přenocování v hromadných ubytovacích zařízeních</i>	26
Tabulka 3: <i>Indexy tržeb bez DPH v ubytování a stravování mezi lety 2001 a 2011</i>	27
Tabulka 4: <i>Indexy tržeb bez DPH v ubytování a stravování mezi lety 2009 a 2020</i>	28
Tabulka 5: <i>Indexy tržeb bez DPH v ubytování a stravování mezi lednem a prosincem 2016</i>	28
Tabulka 6: <i>Indexy tržeb bez DPH v ubytování a stravování mezi lednem a prosincem 2020</i>	30
Tabulka 7: <i>Indexy tržeb bez DPH v ubytování a stravování mezi říjnem 2020 a zářím 2021</i>	30
Tabulka 8: <i>Přehled vybraných podniků v Plzni</i>	33

Seznam obrázků

Obrázek 1: <i>Počty denních potvrzených pozitivních případů nákazy COVID-19 v České republice od ledna 2020 do března 2022.....</i>	16
--	----

Abstrakt

Válková, A. (2022). *Dopady pandemie nemoci COVID-19 na ubytovací a stravovací služby v České republice* [Bakalářská práce, Západočeská univerzita v Plzni].

Klíčová slova: pandemie COVID-19, ubytovací služby, stravovací služby, vládní opatření, Česká republika

Cílem bakalářské práce je zhodnotit dopady pandemie nemoci COVID-19 na vybrané podniky ubytovacích a stravovacích služeb v Plzni. Dílčím cílem bakalářské práce je charakterizovat a zhodnotit nejzávažnější dopady pandemie nemoci COVID-19 na ubytovací a stravovací služby v ČR. Teoretická východiska jsou uvedena v kapitolách 1 až 3 a jsou zaměřena na charakteristiku ubytovacích a stravovacích služeb. Jsou objasněny konkrétní pojmy této problematiky a fungování ubytovacích a stravovacích služeb v České republice. Je představen průběh počtu potvrzených pozitivních případů onemocnění COVID-19 v České republice. Dále je v této práci popsán průběh platných vládních opatření proti šíření onemocnění COVID-19 v České republice v daném období. Jsou představené programy vypracované vládou České republiky na pomoc podnikům postiženým dopady pandemie. V bakalářské práci je charakterizováno město Plzeň a vybrané podniky, které byly objektem provedeného výzkumu.

Abstract

Válková, A. (2022). *Impacts of the COVID-19 pandemic on accommodation and catering services in the Czech Republic* [Bachelor Thesis, University of West Bohemia in Pilsen].

Key words: pandemic COVID-19, accommodation services, catering services, government measures, Czech Republic

The aim of the bachelor thesis is to evaluate the effects of the COVID-19 pandemic on selected accommodation and catering companies in Pilsen. The partial goal of the bachelor thesis is to characterize and evaluate the most serious impacts of the COVID-19 pandemic on accommodation and catering services in the Czech Republic. Theoretical starting points are given in Chapters 1 to 3 and are focused on the characteristics of accommodation and catering services. Specific concepts of this issue and the functioning of accommodation and catering services in the Czech Republic are clarified. The course of the number of confirmed positive cases of COVID-19 in the Czech Republic is presented. Furthermore, this work describes the course of valid government measures against the spread of COVID-19 in the Czech Republic in the given period. Programs developed by the government of the Czech Republic to help companies affected by the effects of the pandemic are presented. The bachelor's thesis characterizes the city of Pilsen and selected companies that were the subject of the research.