

Marketingstrategien in Tourismus: Vergleich zweier Hotels im Erzgebirge und in der Weißen Karpaten

Leona Cahlová

Bachelorarbeit
2012



Tomas Bata University in Zlín
Faculty of Humanities

Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně
Fakulta humanitních studií
Ústav jazyků
akademický rok: 2011/2012

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Leona CAHLOVÁ**
Osobní číslo: **H09592**
Studijní program: **B 7310 Filologie**
Studijní obor: **Německý jazyk pro manažerskou praxi**

Téma práce: **Marketingové strategie v turismu: Srovnání dvou hotelů v Krušných horách a Bílých Karpatech.**

Zásady pro vypracování:

Úvod

I. Teoretická část

Seznámení s oblastmi Krušných hor a Bílých Karpat

Popis dvou vybraných hotelů (jeden z každé oblasti)

Srovnání hotelů v rámci služeb, okolí a návštěvnosti

Návrhy pro zvýšení návštěvnosti

II. Praktická část

Průzkum zájmu o oba hotely prostřednictvím internetu a osobního styku v CK a CA

Průzkum kvality služeb a spokojenosti pomocí dotazníků pro hosty hotelů

Závěr

Rozsah bakalářské práce:

Rozsah příloh:

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

WIESER, Stanislav. Bílé Karpaty. 1. vyd. freytag & berndt, Brno, 2008. 160 s. ISBN 978-80-7316-318-1.

WIESER, Stanislav. Krušné hory. 1. vyd. freytag & berndt, Brno, 2002. 160 s. ISBN 80-7316-035-8.

ROGGE, Hans Jürgen. Werbung. Friedrich Kiehl Verlag GmbH, Ludwigshafen (Rhein), 1996. 387 S. ISBN 3-470-42514-0.

ORIEŠKA, Ján. Služby v cestovním ruchu. 1.vyd. Idea Servis, Praha, 2010. 412 s. ISBN 978-80-85970-68-5.

PARMOVÁ, Dagmar a Dagmar PARMOVÁ. Provoz služeb v cestovním ruchu. 1.vyd Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích (Zemědělská fakulta), České Budějovice, 2003. 175 s. ISBN 80-7040-611-9.

ŠVANDOVÁ, Zuzana. Úvod do marketingové strategie. 1.vyd. Technická univerzita v Liberci, Liberec, 2005. 99 s. ISBN 80-7083-918.

Vedoucí bakalářské práce:

Mgr. Helga Silke Gester, Ph.D.

Ústav jazyků

Konzultant:

doc. Ing. Josef Kubík, CSc.

Ústav managementu a marketingu

Datum zadání bakalářské práce:

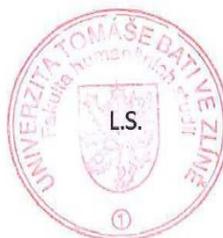
30. listopadu 2011

Termín odevzdání bakalářské práce:

4. května 2012

Ve Zlíně dne 9. února 2012


doc. Ing. Anežka Lengalová, Ph.D.
děkanka




Mgr. Věra Kozáková, Ph.D.
ředitelka ústavu

PROHLÁŠENÍ AUTORA BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Beru na vědomí, že

- odevzdáním bakalářské práce souhlasím se zveřejněním své práce podle zákona č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, bez ohledu na výsledek obhajoby ¹⁾;
- beru na vědomí, že bakalářská práce bude uložena v elektronické podobě v univerzitním informačním systému dostupná k nahlédnutí;
- na moji bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, zejm. § 35 odst. 3 ²⁾;
- podle § 60 ³⁾ odst. 1 autorského zákona má UTB ve Zlíně právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- podle § 60 ³⁾ odst. 2 a 3 mohu užít své dílo – bakalářskou práci - nebo poskytnout licenci k jejímu využití jen s předchozím písemným souhlasem Univerzity Tomáše Bati ve Zlíně, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše);
- pokud bylo k vypracování bakalářské práce využito softwaru poskytnutého Univerzitou Tomáše Bati ve Zlíně nebo jinými subjekty pouze ke studijním a výzkumným účelům (tj. k nekomerčnímu využití), nelze výsledky bakalářské práce využít ke komerčním účelům.

Prohlašuji, že

- elektronická a tištěná verze bakalářské práce jsou totožné;
- na bakalářské práci jsem pracoval samostatně a použitou literaturu jsem citoval. V případě publikace výsledků budu uveden jako spoluautor.

Ve Zlíně 15.4.2012


.....

¹⁾ zákon č. 111/1998 Sb. o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších právních předpisů, § 47b Zveřejňování závěrečných prací;

(1) Vysoká škola nevydělečně zveřejňuje disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce, u kterých proběhla obhajoba, včetně posudků oponentů a výsledku obhajoby prostřednictvím databáze kvalifikačních prací, kterou spravuje. Způsob zveřejnění stanoví vnitřní předpis vysoké školy.

(2) Disertační, diplomové, bakalářské a rigorózní práce odevzdané uchazečem k obhajobě musí být též nejméně pět pracovních dnů před konáním obhajoby zveřejněny k nahlázení veřejnosti v místě určeném vnitřním předpisem vysoké školy nebo není-li tak určeno, v místě pracoviště vysoké školy, kde se má konat obhajoba práce. Každý si může ze zveřejněné práce pořizovat na své náklady výpisy, opisy nebo rozmnoženiny.

(3) Platí, že odevzdáním práce autor souhlasí se zveřejněním své práce podle tohoto zákona, bez ohledu na výsledek obhajoby.

2) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 35 odst. 3:

(3) Do práva autorského také nezasahuje škola nebo školské či vzdělávací zařízení, užije-li nikoli za účelem přímého nebo nepřímého hospodářského nebo obchodního prospěchu k výuce nebo k vlastní potřebě dílo vytvořené žákem nebo studentem ke splnění školních nebo studijních povinností vyplývajících z jeho právního vztahu ke škole nebo školskému či vzdělávacímu zařízení (školní dílo).

3) zákon č. 121/2000 Sb. o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon) ve znění pozdějších právních předpisů, § 60 Školní dílo:

(1) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení mají za obvyklých podmínek právo na uzavření licenční smlouvy o užití školního díla (§ 35 odst.

3). Odpírá-li autor takového díla udělit svolení bez vážného důvodu, mohou se tyto osoby domáhat nahrazení chybějícího projevu jeho vůle u soudu. Ustanovení § 35 odst. 3 zůstává nedotčeno.

(2) Není-li sjednáno jinak, může autor školního díla své dílo užít či poskytnout jinému licenci, není-li to v rozporu s oprávněnými zájmy školy nebo školského či vzdělávacího zařízení.

(3) Škola nebo školské či vzdělávací zařízení jsou oprávněny požadovat, aby jim autor školního díla z výdělků jim dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence podle odstavce 2 přiměřeně přispěl na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložily, a to podle okolností až do jejich skutečné výše; přitom se přihlíží k výši výdělků dosaženého školou nebo školským či vzdělávacím zařízením z užití školního díla podle odstavce 1.

ABSTRACT

Das Thema dieser Bachelorarbeit lautet: „Marketingstrategien in Tourismus: Vergleichung der zwei Hotels im Erzgebirge und des Hotels in der Weißen Karpaten“. In theoretischen Teil wurden die Beschreibung beiden Gebirge und beiden Hotels sowie einige Begriffe aus Marketinggebiet beschrieben. Die Bachelorarbeit spezialisiert sich auch auf die Ratschläge für die Erhöhung der Besucherzahl. Im praktischen Teil ist die Angebotsforschung der Reisebüros und der Reiseagenturen dargestellt – es wurde festgestellt, ob sie beide Hotels anbieten. Praktischer Teil dieser Arbeit umfasst auch die Forschung der Dienstleistungsqualität mithilfe der Fragebogen, Bewertungen und Referenzen. In der Bachelorarbeit ist auch die kurze Bewertung der Hotels aus eigener Erfahrung.

Schlüsselwörter: Hotel, Erzgebirge, Weiße Karpaten, Marketingstrategie, Reiseverkehr

ABSTRACT

Subject of this Bachelor work is: „Marketing strategy in tourism: Comparison of two hotels in Ore Mountains and White Carpathians.“ In theoretical part, there are described both of the mountains and hotels and some notions from area of marketing. Bachelor work specializes also on hints for increasing visit rate. In practical part, there is demonstrated the investigation of travel agencies offers - was proven, whether these travel agencies offer both of the hotels. The practical part also includes the research on the quality of the services throw questionnaire, evaluation and references. There is also a brief evaluation of the hotel based on my personal experience.

Key words: Hotel, Ore Mountains, White Carpathians, Marketing strategy, Tourism

DANKSAGUNG

Ich möchte mich meiner Leiterin Frau Mgr. Helga Silke Gester, Ph.D. für ihre Bereitwilligkeit, ihre wertvollen Ratschläge sowie für die freundliche Unterstützung bei der Anfertigung dieser Arbeit sehr bedanken.

INHALTSVERZEICHNIS

EINLEITUNG	11
I THEORETISCHER TEIL	12
1 VORSTELLUNG DES ERZGEBIRGES	13
1.1 GEOGRAPHIE	14
1.1.1 Die Gipfel.....	15
1.1.1.1 Höchster Gipfel, Keilberg (auf Tschechisch Klínovec, 1 244 m).....	15
1.1.1.2 Zweihöchster Gipfel Fichtelberg (1 215 m).....	16
1.2 KLIMATISCHE BEDINGUNGEN	16
1.3 FLORA UND FAUNA	17
1.4 DIE BEDEUTENDSTEN STÄDTE	18
1.4.1 Chemnitz – Stadt der Moderne	18
1.5 DIE BEDEUTENDSTE ORTE IM ERZGEBIRGE.....	19
2 CENTER HOTEL ALTE SPINNEREI	21
2.1 WEBSEITEN	21
2.2 GRUNDDIENSTLEISTUNGEN	23
2.2.1 Gästezimmer und Einrichtung.....	25
2.2.2 Weitere Einrichtung des Hotels.....	25
2.2.3 In der Nähe des Hotels	25
2.3 GUTSCHEINE.....	25
2.4 ARRANGEMENTS	26
2.5 FEIERN	27
2.6 BEAUTY CENTER VERONIKA KNÖFLER	27
2.7 UMGEBUNG UND FREIZEIT.....	27
2.8 BUCHUNG.....	28
2.9 NEWSLETTER.....	28
3 SPAZIERGANG DURCH DIE WEIßEN KARPATEN	29
3.1 GEOGRAPHIE	29
3.1.1 Höchsten Gipfeln.....	30
3.2 KLIMATISCHE BEDINGUNGEN	31
3.3 FLORA UND FAUNA	31
3.4 BEDEUTENDSTE SEHENSWÜRDIGKEITEN UND BESONDERHEITEN.....	32
4 HOTEL KOPANICE – ERHOLUNG IM HERZEN DER WEIßEN KARPATEN	33
4.1 WEBSEITEN	34
4.2 UNTERKUNFT IM HOTEL KOPANICE.....	34
4.2.1 Zimmereinrichtung.....	35

4.2.2	Die Arten der Zimmer	35
4.3	PREISLIST DER UNTERKUNFT	36
4.4	GUTSCHEINE.....	36
4.5	RESTAURANT.....	37
4.5.1	Die Speisekarte.....	37
4.6	WEINKELLER UND LOBBYBAR.....	37
4.7	WELLNESS UND ENTSPANNUNG	38
4.7.1.1	Massagen.....	40
4.8	KLIMATHERAPIE.....	41
4.9	FREIZEIT UND SPORT	41
4.10	SPAZIERGANG DURCH DIE WEIßEN KARPATEN	41
4.11	DIE BESONDERHEITEN UND BEKANNTE ORTE.....	42
4.12	DIE MÖGLICHKEITEN.....	42
5	VERGLEICH BEIDEN HOTELS.....	43
6	VORSCHLÄGE ZUR ERHÖHUNG DER BESUCHERZAHL.....	46
II	PRAKTISCHER TEIL	50
7	FORSCHUNG DES ANGEBOTES.....	51
7.1	FORSCHUNG IN DER TSCHECHISCHE REPUBLIK	51
7.1.1	Hotel Kopanice – die tschechischen Reisebüros.....	52
7.1.2	Hotel Kopanice – die tschechischen Reiseagenturen	52
7.2	FORSCHUNG IN DEUTSCHLAND.....	53
7.2.1	Die deutschen Reisebüros – Center Hotel Alte Spinnerei.....	53
7.2.2	Die deutschen Reiseagenturen – Center Hotel Alte Spinnerei.....	54
8	ZUFRIEDENHEIT DER GÄSTE	56
8.1	FRAGEBOGEN	56
8.2	BEWERTUNG UND REFERENZ.....	56
8.3	ZUFRIEDENHEIT IM HOTEL KOPANICE	57
8.3.1	Die Zimmereinrichtung des Hotels Kopanice.....	57
8.3.2	Dienstleistungen des Hotels Kopanice.....	57
8.3.3	Speisekarte des Hotels Kopanice	58
8.4	ZUFRIEDENHEIT IM CENTER HOTEL ALTE SPINNEREI	58
8.4.1	Die Zimmereinrichtung des Center Hotels Alte Spinnerei	58
8.4.2	Dienstleistungen des Center Hotels Alte Spinnerei	59
8.4.3	Speisekarte des Center Hotels Alte Spinnerei.....	60
8.5	ALLGEMEINE BEWERTUNG DER ZUFRIEDENHEIT IN DEN HOTELS	60
9	BESUCH DES HOTELS KOPANICE.....	61
	SCHLUSSBETRACHTUNG.....	62
	LITERATURVERZEICHNIS.....	63

SYMBOL- UND ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS.....	68
ABBILDUNGSVERZEICHNIS	69
DIAGRAMMVERZEICHNIS.....	70
TABELLENVERZEICHNIS.....	71
ANHANGSVERZEICHNIS	72

EINLEITUNG

In der heutigen Zeit ist der Bereich Tourismus maximal genutzt. Die Leute besuchen verschiedene Destinationen und sie benutzen vielseitigen Möglichkeiten der Unterkunft. Beliebte sind nicht nur die Meere, sondern auch das Gebirge. Die Besucher übernachten am öftesten in den Hotels, denn sie bevorzugen Bequemlichkeit und Sicherheit, die die Hotels gewähren. Diese Bachelorarbeit orientiert sich auf die Hotels im Gebirge. Sie erwähnt nicht nur die Lage und Beschreibung, sondern auch vor allem die Zufriedenheit der Kunden und die Ideen, die die Besucherzahl erhöhen helfen.

Der theoretische Teil liefert die Informationen zum Erzgebirge und zur Weißen Karpaten. Er orientiert sich vor allem auf die Beschreibung und die Orte, die man am öftesten besucht. Weil in der Bachelorarbeit auch die Unterkunft befasst ist, sind hier zwei Hotels erwähnt. Jeder befindet sich in einem Gebiet. Erstes Hotel liegt im Erzgebirgsvorland und sein Name ist Center Hotel Alte Spinnerei. Zweites Hotel, Hotel Kopanice, befindet man in der Nähe des tschechischen – slowakischen Grenzlandes. Beide Hotels haben seine Weisen, die die Kunde anlocken. Sie sind vergleichbar – beide sind 4-Sterne-Hotels und die Klassifikation der Hotels ist „Wellness Hotel“. Es ist ein großer Trend der heutigen Zeit, die Wellnesshotels zu besuchen. Diese Art des Hotels bietet verschiedenen Heil- und Kosmetischprozeduren an. Die Prozeduren verbessern nicht nur das Image, sondern auch heilen die verschiedenartigen Gesundheitsbeschwerden. Jedes Hotel hat seine Referenzen und beide Hotels sind verglichen. In der Bachelorarbeit sind die Vorschläge, wie die Besucherzahl erhöhen, beigelegt.

Im praktischen Teil der Arbeit ist die Forschung dargestellt. Mithilfe dieser Forschung wurde festgestellt, ob und in was für eine Maße sind die Hotels in die Angebote der Reiseagenturen und Reisebüros in der Tschechische Republik und im Deutschland befasst. In der Arbeit ist auch die Forschung der Zufriedenheit befasst. Die Forschung zeigt, wie die Gäste aufgrund der Fragebogen und Referenzen zufrieden sind. In der Schlussbetrachtung ist den kurzen Teil um den persönlichen Besuch des Hotels Kopanice erwähnt.

Die Marketingforschungen und Statistiken im Hotelwesen und Tourismus sind sehr wichtig und dafür bin ich froh, dass ich dieses Thema bearbeiten habe.

I. THEORETISCHER TEIL

1 VORSTELLUNG DES ERZGEBIRGES

Das Erzgebirge - Basisdaten

Höchster Gipfel des Erzgebirges:

- Böhmen - Keilberg, auf Tschechisch Klínovec (1 244 m)
- Sachsen – Fichtelberg (1 215 m)

Länge: 130 km

Breite: 40 km

Fläche: 1600 km² (tschechisches Teil), 2100km² (sächsisches Teil)

Industrie: Chemieindustrie, Porzellan, die Braunkohle

Das Erzgebirge können wir zu s. g. Erzgebirgshügelland zuordnen. Das Erzgebirge (alte tschechische Nennung „Rudohoří“) gehört zwischen älteste und dichteste besiedelte Gebiete in der tschechische Republik. Manche Leute würden sagen, die Gebirge sind leer. Das Erzgebirge sind anders: hier gibt es viele Verkehrswege. Dieses Gebirge bilden eine natürliche Grenze zwischen Deutschland und Tschechische Republik, konkret zwischen Sachsen und Böhmen. In der Tschechische Republik liegt Erzgebirge im Bezirk Ústecko und Karlovarsko. In Deutschland erstreckt sich das Erzgebirge in Sachsen. Das Erzgebirge hat ganz komplizierte Struktur, vor allem die Gneise der Vertreter sind. Die Elbe fließt durch und sie ist sehr wichtig für beide Länder (nach Wieser, 2002, S.5, S.6).

Zum Unterkunft können wir sagen, dass heute es mehrere Möglichkeiten, gibt (als früher). Die Möglichkeiten ändern sich nach dem Erfolg der Unternehmung (nach Haywood, 2001, S.88). Das Erzgebirge ist für die Touristen sehr lockend und aus diesem Grund ist der Reisverkehr sehr perspektivisch. Die Touristen können viele Sportmöglichkeiten (vor allem Skilaufen) nutzen (<http://www.erzgebirge.de> [online]) und sehr gesund sind auch die Spaziergänge. Sehr interessant ist die Wirklichkeit, dass das Erzgebirge in einigen Gebieten menschenleer ist (<http://www.ceskevylety.cz> [online]). Die Spaziergänge sind ruhig und die Leute können viele wertvolle Pflanzen und Tiere finden (<http://www.echt-erzgebirge.de> [online]). Im Erzgebirge findet man unerschöpfliche Menge von Skiareale, Wanderwege und Naturlehrpfade. Die Kurorte sind viel verbreitet. Was kann man hier heilen? Bewegungsapparat, Verdauungsapparat und auch Stoffwechselstörung (<http://www.krusne-hory.cz/cz> [online]).

Erzgebirge hat viele Probleme. Einerseits gehört zu den attraktivsten Orten dank der Natur, der Kurortes und der Sehenswürdigkeiten und andererseits ist vernichtet, vor allem durch die Chemieindustrie (nach Holeček, 2005, S. 59).



Abb. Nr. 1 Erzgebirge im Deutschland, (*Erzgebirge*, 2012)

1.1 Geographie

Das Erzgebirge gliedert sich in ein böhmisches Teil und in ein sächsisches Teil. Ein tschechisches Teil bildet keilbergische Bergland und Loučná Bergland. Diese zwei Bergländer verbinden oben erwähnte Erzgebirgshügelland. Das Erzgebirge ist nicht so hoch. Die Höhe wächst vom West (ca. 800m) → Keilberg (1244m) → weiter die Höhe sinkt.

Ein sächsisches Teil gliedert sich in drei Teilen:

1. Westerzgebirge
2. Osterzgebirge
3. Mittelerzgebirge

Zwischen Westerzgebirge und Osterzgebirge fließt Flöha (auf Tschechisch „Flájský potok“) und die näheren Städte sind Zwickau, Chemnitz und Dresden.



Abb. Nr. 2 Gliederung des Erzgebirges, (*erZone*, 2012)

Das Erzgebirge hat sich von dem Paläozoikum gebildet. Hauptbruchlinie liegt im tschechischen Gebiet. Die Erdscholle senkt sich zur sächsischen Seite allmählich. Im

Wildbach kann man die Stromschnelle und kleine Wasserfälle finden (<http://www.hory12.cz> [online]).

In die Hauptgratzone finden wir zwei Bergländer: Keilbergisches Bergland (Keilberg, 1 244m) und Bergland Loučná (Loučenská) (Loučná 956m). Das Erzgebirge trennen Südsachsen und die Tschechische Republik ab (größte Gipfel liegen in Ostdeutschland). Von den tschechischen Grenzen fließt der Fluss Elbe zu und er fließt nach Dresden.

1.1.1 Die Gipfel

Tschechisches Teil

Die höchsten Gipfel sind (einige liegen im Grenzland):

- Großer Spitzberg (auf Tschechisch „Velký Špičák“, 965 m) - Tschechien
- Gottesgaber Spitzberg (auf Tschechisch „Božídarský Špičák“, 1 115 m) – Tschechien (<http://www.treking.cz> [online])
- Fichtelberg (1 214 m – zweihöchste Gipfel) – Sachsen/Tschechien
- Kleine Fichtelberg – „Hinterer Fichtelberg“, Nebelgipfel des Fichtelbergs
- Keilberg (auf Tschechisch „Klínovec“, 1 244 m – höchste Gipfel) - Sachsen
- Bärenstein (898 m) – Sachsen
- Wieselstein (auf Tschechisch „Loučná“, 956 m) - Tschechien (<http://www.krusnehory-info.cz> [online])

1.1.1.1 Höchster Gipfel, Keilberg (auf Tschechisch Klínovec, 1 244 m)

Man bezeichnet er als höchster Gipfel des Erzgebirges. Keilberg befindet sich in der Nähe der Stadt Gottesgab (Bezirk Karlsbad). Unter die Nordbergabhänge liegt deutsche Stadt Oberwiesenthal und nicht weit liegt Fichtelberg. Die Touristen können dort das Hotel besuchen. Zu diesem Hotel gehören der Aussichtsturm und der Telekommunikationsturm (der Turm ist 80m hoch). Beide Bauwerke sind die älteste im Erzgebirge und sie sind am höchsten hingelegt. Von der Stadt Joachimsthal führt auf Gipfel die Seilbahn. Nord des Berges suchen die Touristen wegen des Skilaufens auf (<http://www.geofinder.ch> [online]).

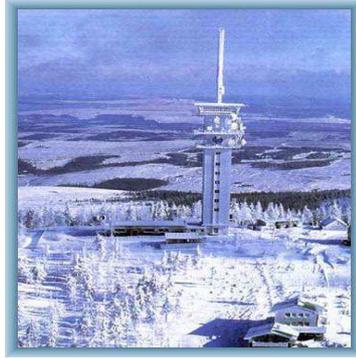


Abb. Nr. 3 Keilberg, (*České hory*, 2012)

Deutsches Teil

Hier befinden sich weitere Berge, die mehr als 1000m hoch sind, z. B:

- Fichtelberg (1215 m) – Sachsen/Tschechien
- Eisenberg (1028 m) - Sachsen
- Auersberg (1019 m) - Sachsen

1.1.1.2 Zweihöchster Gipfel Fichtelberg (1 215 m)

Er liegt im Grenzgebiet. Hier befindet sich das bekannteste Sportzentrum und die Stadt Oberwiesenthal ist höchstgelegene Stadt in Deutschland. Fichtelberg ist ideal zum Skifahren. (nach Wieser, 2002, S. 9).



Abb. Nr. 4 Fichtelberg, (*Lidl Reisen*)

1.2 Klimatische Bedingungen

Die Touristen suchen das Erzgebirge vor allem im Winter – sie können hier die Schneedecke nutzen. Die Schneedecke ist örtlich 4 m hoch. Auch am Juni und am September es friert. Der Im Jahr fällt der Schnee 100 Tagen, es unterscheidet sich nach der Höhe

der Grate. In der Höhe 1200 m kann es fast 214 Tagen. (<http://www.hory12.cz> [online]). Das Wetter im Gebirge verändert sich sehr schnell und es gilt auch im Erzgebirge. Außer schnellen Wetterwandeln können wir mit langen winterlichen Dichten und auch mit nassen und kalten Winde treffen. Die Winde wähen vom Nord nach West. Die Stürme sind heftig und der Sommer dauert nur ein paar Tage, aber er ist ganz warm (<http://www.treking.cz> [online]).

1.3 Flora und Fauna

Das Erzgebirge kann man als sehr geeigneten Ort für die frei lebende Tiere nicht bezeichnet, denn er ist dicht besiedelt. Der Grund ist auch seine industrielle Verschmutzung. Die Tiere kann man mehr in bewaldeten Gebieten und auch im Grenzgebiet finden. Das Erzgebirge ist von zoologischen Gesichtspunkt der Laubwald. Im Erzgebirge leben die Igel, Hasen, Hirsche, Dachse und Damhirsche, die jedoch wertvoll sind (<http://www.hory12.cz/krusne-hory> [online]). Die Leute können hier auch die Füchse finden, also wir sagen oft, dass das Erzgebirge der Ort ist, wo sich die Füchse und Hase Gute Nacht sagen. Die Vögel sind z. B. die Habichte, Sperber und früher haben hier die Adler genistet (<http://cestovani.kr-karlovarsky.cz> [online]).



Abb. Nr. 5 Igel (*Kudlisek, 2006*)

Die Pflanzen des Erzgebirges sind meiner Meinung nach in schlimmste Situation als die Tiere. Ursprünglich waren hier die Urwälder, aber sie wurden wegen der Förderung abgeholzt. Die Leute haben dort die Fichten eingepflanzt. Heute sind die Fichten durch Insekt, Raureif und saurer Regen beschädigt. In heutigen Zeit bemühen wir uns das Erzgebirge bewalden, damit wir mindestens teilweise ursprüngliche Äußerung des Erzgebirges erneuern. Die Fläche der Wälder ist 75%. Die Bäume, die hier man einpflanzt, sind z. B

die Birken, Lärchen und silberne Fichten. Weiteren Pflanzen sind z. B. Großblütige Königskerze, Gewöhnlicher Löwenzahn und Roter Fingerhut. Auf den Wiesen sieht man große Menge von Blütenpflanzen und diese bilden malerische Gegend (<http://www.sachsen-natur.de> [online]).



Abb. Nr. 6 Roter Fingerhut, (*Austria-Lexikon*, 2012)

1.4 Die bedeutendsten Städte

Zwischen die bedeutenden Städte gehören (<http://www.hory12.cz> [online]):

- Ústí nad Labem (Aussig) – Stadtmuseum
- Teplice (Teplitz – Schönau) – Schloss Teplice
- Litvínov (Oberleutensdorf) – das alte Rathaus
- Most - Aquadrom
- Chomutov – Stadtturm, das Bezirksmuseum
- Jáchymov (Joachimsthal) – Kurortstadt
- Boží Dar (Gottesgab) – liegt im Grenzland
- Karlovy Vary (Karlsbad) – Kurortstadt
- Zwickau – Schloss Osterstein
- Freiberg – Theater, Museen, Dom St. Marien
- Dresden – Dresdner Philharmonie, das Staatsschauspiel Dresden,
- Ortschaft Merklín – bergische Lehrpfad (nach Běza, 1998, S. 188)

1.4.1 Chemnitz – Stadt der Moderne

Diese Stadt hat 800-jährige Historie und liegt im Herzen des Sachsens. Die Nennung in Böhmen ist „Saská Kamenice“ (früher Karl-Marx-Stadt) und dieser Name stammt

von der Nennung des Flusses Kamenice. Für diese Bachelorarbeit ist sehr wichtig, denn ich habe ein Hotel, das in Chemnitz liegt, ausgewählt. Einwohnerzahl ist ca. 245 000 und ist drittgrößte in neuen Bundesländern. Sie liegt am nördlichen Fuß des Erzgebirges. In Chemnitz ist in Vordergrund der Maschinenbau.

Sehenswürdigkeiten: Roter Turm, Kulturkaufhaus Tietz, der Burg Rabenstein (kleinste Burg in Sachsen), Karl-Marx-Monument (<http://www.chemnitz.de> [online]).

1.5 Die bedeutendste Orte im Erzgebirge

Abertamy, Potůčky: wir können hier viele Merkwürdigkeiten finden, vor allem den Gipfel Spáleníště. Dieser Gipfel, Joachimsthal und weitere Berggebiete gehören in Sachsen zu den Gebieten, wo man wieder nach dem Jahr 1945 fördert.

Halbemeile: Es ist die ehemalige bergmännische Kolonie. Bei der Kolonie steht die denkwürdige Tanne. Als Merkwürdigkeit kann ich bezeichnet die Wirklichkeit, dass die Bahn der Abfahrtslängler als Steigung länger ist.

Bärenstein: In Bärenstein erstreckt sich s. g. die Waldwiese der Verstorbenen. Von Keilberg ist eine schöne Aussicht zur sächsischen Seite.

Tal der Eger: In diesem Ort kann man das Erzgebirge von niedrigsten Teil sehen. In der Nähe erstreckt sich verlassene Mine mit den Wällen aus Basalt. Im Tal in s. g. Korunní Kyselka befindet sich eine von Mineralquellen – die Quelle Korunní. Weitere Merkwürdigkeit ist Naturpark Stráž und die Burgruine Šumburk.

Hirtstein: Zu den Sehenswürdigkeiten kann ich z. B. Basaltausfluss erwähnen. Die Sehenswürdigkeiten sind Basaltausfluss in Hirtstein, Eisenbahnmuseum und Windkraftwerke. Der Grenzübergang durch den Sankt Sebastianberg ist ganz verkehrsreich.

Kurort Seifen: erzgebirgische Schnitzertradition. Seifen – ursprüngliche bergmännische Kolonie, wo man die Erde fördert (nach Wieser, 2002, S. 54, S. 64, S. 72, S.82, S.90, S.98, S.122).

Oben geschriebene Orte gibt es in der Tschechische Republik. In Sachsen (man bezeichnet Sachsen als Freistaat) gibt es auch viele schöne Orte, vor allem (Šťáhlavský, 2006, S.137):

1. Dresden – die Sehenswürdigkeiten sind Semperoper, Verkehrsmuseum, Kulturpalast. Schloss Moritzburg, zoologischer Garten. In der Nähe liegt Göda, wo man hielt die Tradition – Hexenbrennen Meißner – Porzellanherstellung, Porzellanmanufaktur
2. Leipzig: Altes Rathaus, Thomaskirche (nach Frank, 1981, S. 63, S. 73, S.137)

Nach Meinung einigen Leuten herrscht im Erzgebirge nur schlechtes Wetter und die Umgebung ist ungesund. Das ist nicht Wahr. Sehr sympathisch ist die Stadt Altenberg. Hier kann man Bergmuseum und Heilstätte finden. Für die Sportfans gibt es hier etwas Spezielles – die Bobbahn. Autoverkehr beeinflusst die Luftqualität. Die Städte sind noch Freiberg und Dresden (nach Haywood, 2001, S.90, S. 93, S.95).

Das Erzgebirge ist sehr malerisches Gebiet und man soll es nicht nur nutzen, sondern auch vor allem schützen – Tiere, Pflanzen, aber auch die Sehenswürdigkeiten, damit die zukünftige Generationen seine Schönheit bewundern können.



Abb. Nr. 7 Erzgebirgsgegend (*Turistický portál karlovarského kraje*)

2 CENTER HOTEL ALTE SPINNEREI



Abb. Nr. 8 Center Hotel Alte Spinnerei (*Stadt Burgstädt, 2004*)

Das Center Hotel Alte Spinnerei liegt in Burgstädt bei Chemnitz im Erzgebirgsvorland (Bundesland Sachsen). Es geht um ein Hotel, das Tradition und Denkmal mit modernem Stil verbindet. Das Center Hotel Alte Spinnerei ist modern und komfortabel – seine Qualifikation ist 4 -Sterne, d. h. sehr hohe Qualität, Topausstattung und wunderbare Gelegenheit zur Erholung und Entspannung. Sowohl die Dienstleistungen, als auch die Ernährung ist hochwertig – ein untrennbares Teil des Hotels ist Restaurant, wo die Köche die Wunder mit dem Essen bilden. Es ist nötig, die Zimmer im Voraus zu buchen (vor allem im Sommer) (nach Haywood, 2001, S.52).

Der Aufenthalt ist geeignet sowohl für die Touristen, als auch für die Geschäftsreisender. Jeder Mensch kommt auf seine Kosten.

2.1 Webseiten

Webseiten des Hotels sind sehr übersichtlich und sogar informieren sie über das aktuelle Wetter. Man stellt die gründlichen Informationen fest und man kann schnell den Aufenthalt buchen. Das Formular ist einfach und bald erledigt. Die Webseiten sind regelmäßig aktualisiert, also man hat gute Überblick über die Angebote, Ausstattung, Informationen über Umgebung, kulturelle Übersicht und auch vor allem die Preise und mehr Fotos, damit man mit Interieur des Hotels bekannt machen kann (<http://www.hotel-altespinnerei.de>, [online]).

Offizielle Webseiten:

<http://www.hotel-altespinnerei.de>

Adresse:

Center Hotel Alte Spinnerei Burgstädt
Chemnitzer Str. 88-91
09217 Burgstädt bei Chemnitz

Telefon: 03724/688-0

Fax: 03724/688-100

E-Mail: altespinnerei@centerhotels.de

Ansprechpartner:

Frau Janine Kabisch

Direktionsassistentin



Abb. Nr. 9 Offizielle Webseiten (*Center Hotel*)



Abb. Nr. 10 Weitere Center Hotels (*Center Hotel*)

2.2 Grunddienstleistungen

Gästezimmer und Ausrichtung

- Komfortzimmer – ruhig, groß und komfortabel
- First-Class-Zimmer – diese Zimmer nutzen vor allem die bedeutende Besucher, z. B die Geschäftsreisender
- Zimmer mit Wasserbett
- Suite – die Räume sind verbindet und zugleich getrennt (nach ORIEŠKA, 2010, S. 117).



Abb. Nr. 11 Schlafzimmer Suite (*Center Hotel*)

Hotelservices

Jedes Hotel gewährt spezifische Dienstleistungen. Center Hotel Alte Spinnerei bietet Zimmerservice, dann Reinigungsservice und noch dazu Fitness- und Beautycenter (Wellness). In den modernen Hotels gewährt man Internet und Hotel Alte Spinnerei ist keine Ausnahme. Diese Hotelservice sind meistens gebührt.

Tagungen und Veranstaltungen

Zu den Möglichkeiten, die man nutzen kann, gehören die Tagungsräume. Man kann hier die Tagungen oder die Schulungen veranstalten. Auf der Suche nach einem geeigneten Hotel stellen Trainer, Veranstalter und Organisatoren höchste Ansprüche an Räumlichkeiten, Zimmerausstattung, Equipment und die Umgebung. Das Center Hotel Alte Spinnerei verfügt mit 23 Tagungs- und Gruppenräumen, Foyer und Tagungssekretariat.

Die Kapazität: von 5 bis 500 Personen.



Abb. Nr. 12 Tagungsraum (*Center Hotel*)

Restaurants/Bar

Die Hotelgäste können im Restaurant (Internationale und Regionale Küche - 80 Sitzplätze), Wintergarten (Internationale und Regionale Küche - 120 Sitzplätze), Sonnenterrasse (40 Sitzplätze) und in der Lobby Bar ausreichend erholen. Das Center Hotel Alte Spinnerei bietet für jeden Anlass die passende Gastronomie. Die Köche kochen regionale und internationale Essen.



Abb. Nr. 13 Lobby Bar (*Center Hotel*)



Abb. Nr. 14 Wintergarten (*Center Hotel*)

2.2.1 Gästezimmer und Einrichtung

Hotel Alte Spinnerei disponiert über 127 komfortabeln Räume. Alle Zimmer verfügen über DU/WC, Fön, Direktwahltelefon, Sat-TV und Sky Film/Sport (kostenfrei).

- Komfortzimmer
- First-Class Zimmer
- Zimmer mit Wasserbett (Nichtraucherzimmer)
- Suite mit Whirlpool und Ankleidezimmer
- Zimmerservice gegen Aufpreis
- Nichtraucherzimmer
- Kinderbetreuung auf Anfrage
- Sky Film/Sport kostenfrei

Preis: ab 27,50 € pro Person/Nacht, Doppelzimmer ohne Frühstück

2.2.2 Weitere Einrichtung des Hotels

- Sauna, Fitnessraum, Tischtennis, Fahrräder
- Massage (kostenpflichtig), Beauty & Wellness (kostenpflichtig)
- Dart und Billard (kostenpflichtig)

2.2.3 In der Nähe des Hotels

- Bowling (200 m), Tennis/Squash (5 km), 9-Loch Golf Platz (20 km)
- Wasserskianlage (20 km), Erlebnisbäder
- Rad- und Wandertouren

2.3 Gutscheine

Die Gutscheine dienen zur Bezahlung der Dienstleistungen. Man kann ihn z. B jemandem schenken. Die Gutscheine haben verschiedenen Wert und sind übersichtlich. Man nutzt den Gutschein nur einmal (Gutschein hat nur eine Verwendung).



Abb. Nr. 15 Gutscheine des Center Hotels Alte Spinnerei (*Center Hotel*)

2.4 Arrangements

Jedes Hotel bietet spezielle Angebote für die Hotelgäste. Die Angebote sollen reizvoll, ungewöhnlich und einzigartig sein. Einige sind für die Familien mit Kindern, weitere für die Geschäftsleute und allen sind für die Leute, die sich ausreichend erholen möchten. Die Mehrheit der Angebote bezieht sich auf Wellness und Entspannung. Die Gäste sollen die Angebote nach seinen Wünschen auswählen. Es gibt viele Angebote, unten sind kurz dargestellt (sie sind umfangreich und die Preise sind unterschiedlich, durchschnittlich kosten 60 – 250 €).

Überblick der Angebote:

- Beauty Exclusive – Beautybehandlung
- Candle Light & Wasserbett - romantisches Candle-Light-Dinner
- Japanese Day - japanisches Bad inklusive Cocktail
- Liebe auf italienisch – 1x Kinobesuch, italienisches 4-Gänge-Menü
- Weinverkostung - Weinverkostung mit Schokolade und Fingerfood
- Wellness für alle Sinne – Yoga, Meditation,...
- Wellness zum Kennenlernen – Massagen, Moorpackung
- Wochenendschnäppchen – Begrüßungscocktail,...

2.5 Feiern

Die Kunden können hier nicht nur erholen und den Urlaub verbringen, sondern auch feiern hier die Hochzeiten, Geburtstage und Firmenfeiern. Zu solchen Möglichkeiten dienen folgende Angebote. Die Gäste können das Hotel wegen der Hochzeit buchen. Hotelservice erledigt alle wichtigen Dienstleistungen. Dasselbe gilt für die Firmenfeiern und Schulungen.

2.6 Beauty Center Veronika Knöfler

Gesund und Schönheit durch Entspannung

Der Kunde hat viele Weisen, die ihm zur Harmonie, Erholung und Freude helfen. Er ist vom Schmerz befreit, wenn er nutzt die Massagen – sie wirken wohltuend auf seine Laune und Gesundheit. Für die Damen hat Beauty Center kosmetische Dienstleistungen vorbereitet. Diese Dienstleistungen umfassen nicht nur die Hautreinigung, sondern auch die Nagelpflege.

Angebot:

- Kosmetische Behandlungen
- Ultraschall- Schönheitstherapie
- Herrenkosmetik
- Medizinische Fußpflege
- Massagen zur Entspannung
- Hand- und Nagelpflege
- Nageldesign und Nagelmodellage
- Maniküre

2.7 Umgebung und Freizeit

Sehenswürdigkeiten und Ausflugsziele der Region

Chemnitz

- Der Theaterplatz und das Opernhaus
- Die Chemnitzer Museum
- Karl Marx Kopf - der 7,10 m hohe Bronzekopf des Philosophen Karl Marx

Ausflugstipps: Erzgebirge, s. g. Erzgebirgsvorland.

2.8 Buchung

Wie man bucht den Aufenthalt?

Die schnellste Buchung ist per Internet. Der Gast füllt das Formular aus. Es ist bequem und er erwähnt alle wichtigen Informationen. Man kann die Zimmer auch per Telefon buchen – persönlicher Kontakt hat seine Vorteile, man stellt weitere Informationen über Hotel oder Bedingungen seines Aufenthaltes fest. Trotzdem ist die Onlinebuchung besser.

Abb. Nr. 16 Buchungsweise (*Center Hotel*)

2.9 Newsletter

Newsletter start aus Englisch und heißt: „Neues Brief“. Der Gast bekommt per E-Mail neue Angebote und Dienstleistungen des Hotels. Man soll nur ein kurzes Formular ausfüllen und dann kann man sich auf die neuesten Informationen freuen (<http://www.hotel-altespinnerei.de>, [online]).

Abb. Nr. 17 Newsletter (*Center Hotels*)

3 SPAZIERGANG DURCH DIE WEIßEN KARPATEN

Die Weiße Karpaten - Basisdaten

- Höchster Gipfel: Velká Javořina (auf Slowakisch Veľká Javorina), 970 m
- Fläche: 575 km²
- Gestein: Sandstein, Kreide, Konglomerat
- Flüsse: Die March (385km) (<http://www.skonline.sk> [online])
- Besonderheiten: das Naturschutzgebiet Weißen Karpaten

Die Weiße Karpaten erstrecken sich im Gebiet der Mährischen Slowakei (auf Tschechisch „Slovácko“. Die Mährischen Slowakei ist mit ihren Traditionen, Weingärten, Wiesen und Wäldern ein Lieblingsgebiet der Touristen. Der bekannteste Fluss ist March. (nach Soukup & David, 2005, S. 8 – 11)

Die Weiße Karpaten bilden die tschechische – slowakische Grenze. Diese Grenze ist 60 km lang. Dieses Gebirge gilt als Naturschutzgebiet und hier finden wir verschiedene Naturschönheit. Für den Reiseverkehr sind hier geeigneten Bedingungen, denn die Weißen Karpaten besuchen vor allem die tschechischen und auch die slowakischen Touristen.

Die Touristen können viele Möglichkeiten von Sportarten nutzen – nicht nur die Wintersportarten, sondern auch die Sommersportarten. Es ist interessant, dass man auch die Wassersportarten ausüben kann. Und wenn Sie gern Rad fahren, ist dieses Gebirge für Sie das Paradies auf Erden (<http://www.skonline.sk> [online]).

3.1 Geographie

Die Weißen Karpaten befinden sich im südöstlichen Mähren. Wenn wir die Karte ansehen, können wir feststellen, dass dieses Gebirge im Grenzland liegt. Es beginnt im Süden bei Sodoměřice und endet im Norden bei dem Lissapass (auf Tschechisch „Lyský průsmyk“) Lissapass trennt es von Javorník – Gebirge (auf Tschechisch „Javorníky“) ab.

Die Weißen Karpaten teilen wir in:

- Die Weißen Karpaten
- Wisowitzes Bergland

- Südliches Marchbecken (nach Wieser, 2008, S. 10)

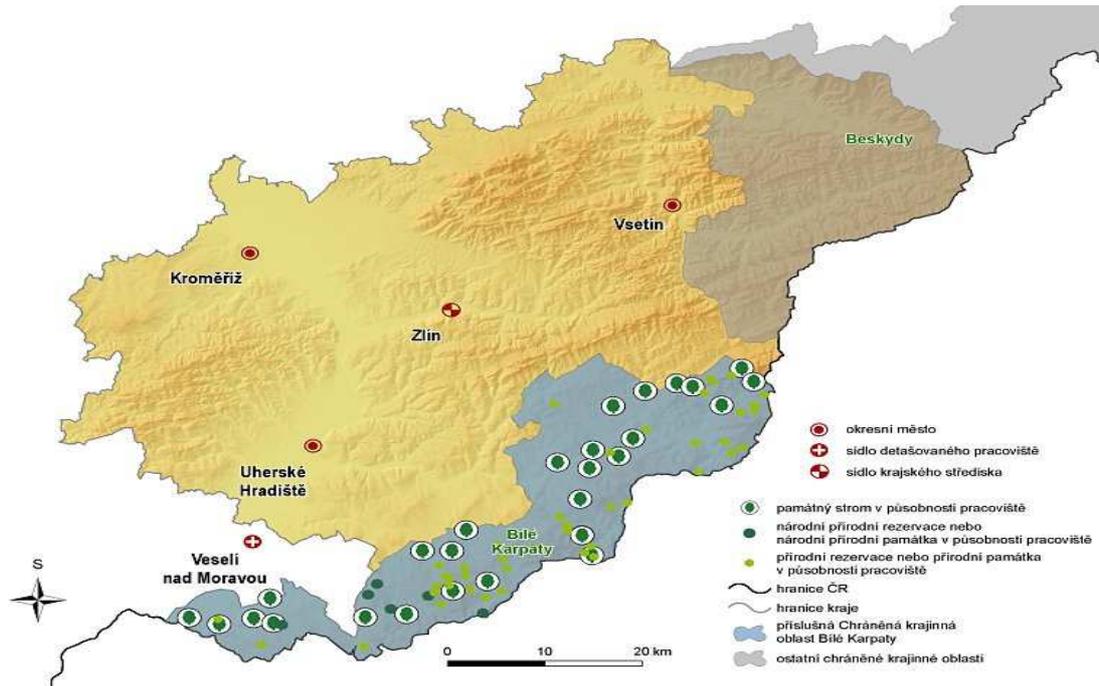


Abb. Nr. 18 Die Weißen Karpaten (AOPK CR)

3.1.1 Höchsten Gipfeln

Velká Javořina (slowakisch *Velká Javorina*) ist der höchste Berg der Weißen Karpaten. Er befindet sich auf der slowakischen – tschechischen Grenze. Die Touristen können die Fernsehturm bewundern (www.wikipedia.cz, [online]).

Für die Leute, die die Natur mögen, sind die Spaziergänge sehr geeignet. Sie können z. B Nordic Walking ausüben. Wenn man die Weißen Karpaten besucht, sollte man Velká Javořina besuchen, es ist ein unvergessliches Erlebnis.



Abb. Nr. 19 Velká Javořina (Wikipedia, 2011)

3.2 Klimatische Bedingungen

Es ist sehr wichtig, die Wettervorhersage in der Tschechische Republik und auch in Slowakei zu schauen, denn die Weißen Karpaten erstrecken sich in beiden Ländern. Es ist besser, die Weißen Karpaten vor allem im Frühling zu besuchen, denn in dieser Jahreszeit kann man hier viele aufgeblühte Wiesen sehen. Für die Sportfans sind die Skipisten geeignet, z. B. Radějov und Velká Javořina (nach Wieser, 2008, S. 12).

3.3 Flora und Fauna

In die Wälder findet man vor allem die Laubbäume und die Umgebung ist schwer durchlässig. Längs des Flusses March wachsen Auenwälder. Die Vertreter der Bäume sind Eichenbaum, Buche, Ahorn, Linde und Birke. Die reichlichen Wiesen sind von verschiedenartigen Blüten bewachsen (z. B. Küchenschelle). In Slowakei wachsen sogar die Orchideen. Man soll aufpassen, wo man geht – in Weißen Karpaten sind die Sümpfe (<http://www.priroda.cz> [online]).



Abb. Nr. 20 Orchidee (*Wikipedia, 2001 - 2012*)

Die Vertretung von Tieren ist sehr mannigfaltig. Die Reptilien sind Nattern, Vipern, Eidechsen und Frösche. In Weißen Karpaten ist unerschöpfliche Menge von Käfern und Schmetterlingen. Sowohl im Erzgebirge, als auch in die Weißen Karpaten lebt der Igel. Die Säugtiere sind Fuchse, Iltisse und die jagdbare Tiere, wie Hirsche, Wildebeest, Rehe und Dachse. Rar sind die Wölfe, Luchse und Wildkatzen, sogar die Bären. (nach Wieser, 2008, S. 11 - 13).



Abb. Nr. 21 Wölfe (*World Nature Photo*)

3.4 Bedeutendste Sehenswürdigkeiten und Besonderheiten

Die Sehenswürdigkeiten haben vor allem christlichen Ursprung, also z. B die Kirchen. Die Burgen findet hier man fast nicht.

1. Lučina – bekanntes Erholungsgebiet (nach Soukup & David, 2005, S. 14, 79).
2. Naturschutzgebiet Weißen Karpaten (auf Tschechisch „CHKO Bílé Karpaty“): Als Naturschutzgebiet wurde im Jahr 1979 erklärt. Charakteristisch sind die umfangreichen Wiesen mit verschiedenen Flora und Fauna (nach Soukup & David, 2005, S. 112). Der Sitz ist in der Stadt Luhačovice. Diese Stadt ist bekannt als größte Kurstadt in Mähren und man findet hier die Quelle „Vincentka“ (nach Wieser, 2008, S. 112).
3. „Moravské Kopyance“ – man bezeichnet es als lieblichste Region der Weißen Karpaten. Die beste Weg durch Moravské Kopyance: Starý Hrozenkov – die Staudamm Žitková–Hutiska (klein Teich bei der slowakischen Grenze) – Žitková – Starý Hrozenkov. Brod (nach Wieser, 2008, S. 82).
4. Uherský Brod – die Stadt, die durch Museum von Jan Amos Komenský bekannt ist (nach Wieser, 2008, S. 88).

4 HOTEL KOPANICE – ERHOLUNG IM HERZEN DER WEIßEN KARPATEN



Abb. Nr. 22 Hotel Kopanice (*Hotel Kopanice, 2009*)

Hotel Kopanice gehört zu den Perlen in der Region Slovácko. Frische Luft, schöne Natur und Ruhe – vor diesen und vielen weiteren Eigenschaften strotzt die Naturschutzgebiet Weiße Karpaten. Hotel Kopanice ist geeignet für die Familien mit Kindern – sie haben viele Möglichkeiten, die Zeit zu verbringen und die Eltern können sich gut erholen.

Hotel Kopanice befindet sich im Dorf Žitková. Dieses Dorf erstreckt sich in der hügeligen Umgebung in der Nähe des tschechischen – slowakischen Grenzlandes. Den Grenzübergang findet man im Dorf Starý Hrozenkov. Seine Benennung „Kopanice“ stammt aus „Mährischen Rodeacker“ (auf Tschechisch „Moravské Kopanice“) – Žitková befindet sich im Teil des Mährischen Rodeackers.

Die Touristen sollten sich gut benehmen und sie sollten nur die bezeichneten Pfade nutzen. Die Natur ist nämlich gebrechlich und die Beschädigung der Verordnung ist schwer verfolgt. Das Hotel Kopanice bietet den Gästen nicht nur die Erholung, sondern auch die Kurtherapien, wie z. B. Aromatherapie, Klimatherapie und Massagen. Die Sportfans werden hier zufrieden – das Angebot des Hotels umfasst verschiedene Sportarten, die sie ausüben können. Alles machen sie in der Nähe des Hotels (Nordic Walking) oder gerade im Hotel (Fitnessraum). Die Einrichtung ist Eintracht des modernen Stiles und der traditionellen Ausstattung – die Kategorisierung des Hotels: 4-Sterne-Hotel. Die Umgebung des Hotels ist auch sehr malerisch und die Naturliebhaber finden hier die selten Pflanzen und Tiere.

4.1 Webseiten

Die Webseiten enthalten die Preisen, Angeboten, kurzes Überblick über Flora und Fauna, Karten und weitere wichtige Informationen, z. B Aktualitäten. Die Gäste können die Fotogalerie ansehen, also dann haben sie bestimmte Vorstellung über das Hotel. Heute ist im Vordergrund Geschwindigkeit und Bequemlichkeit, deshalb bieten die Webseiten Online Buchung an.

Offizielle Webseiten:

<http://www.hotelkopanice.cz>

Adresse:

Hotel Kopanice
687 74 Žitková 160
Tschechische Republik

Rezeption: +420 572 631 663

Fax: +420 572 631 664

E-Mail: recepce@hotelkopanice.cz

4.2 Unterkunft im Hotel Kopanice

Das Hotel Kopanice bietet verschiedene Zimmer an – für die Familien, Ehepaare und dann z. B für die Geschäftsleute. Für die Raucher gibt es hier leider ein Verbot – das Hotel ist Nichtraucherhotel. Das Hotel ist dreistöckig und in jedem Stock befindet sich Aufräumungszimmer. Das Zimmerservice ist vergebührt (50 Kronen pro Tag). Für die größere Bequemlichkeit ist im Hotel der Aufzug installiert. Im Erdgeschoss befindet sich die Rezeption. Das Personal ist sehr brav und die Angestellten gewähren den Gästen wichtige Informationen über Hotel, Umgebung und Dienstleistungen. Sie erledigen die Buchungen und füllen die Wünsche der Gäste. Zur Verfügung stehen das Wunschbuch und Werbematerialien.

Zur Verfügung stehen 26 Zimmer

- 2x Einzelzimmer
- 20x Doppelzimmer
- 4x Suiten für Familien (das Appartement)

4.2.1 Zimmereinrichtung

- Moderne Einrichtung (alles ist harmonisch gestaltet, die Gäste haben keine Schlüssel, sondern die Chipkarten)
- Bad mit Dusche und WC, Fön
- Bademantel, Hausschuhe
- LCD Fernseher, Telefon, Wi-fi
- Minibar – voll ausgestattet. Die Zimmerservice ergänzt regelmäßig die Ware und die Gäste sollen sie bezahlen – die Getränke und weiter Sortiment ist nicht im Preis
- Klein Tresor im jeden Zimmer
- Fragebogen – die Gäste helfen zur Verbesserung der Dienstleistungen

4.2.2 Die Arten der Zimmer

Einzelzimmer

Es ist interessant, dass im Hotel Kopanice nur zwei Einzelzimmer zur Verfügung stehen. Einzelzimmer ist am kleinsten und es ist mit Grundausrüstung eingerichtet.

Doppelzimmer

Zur Verfügung stehen 8 Doppelzimmer im ersten, zweiten und dritten Stock ohne Balkon und 8 Doppelzimmer mit Balkon im ersten und zweiten Stock.

- Einrichtung: Minibar, Ehebett, LCD Fernseher, Wi-Fi, Bademantel, Hausschuhe, Bad, Dusche, Fön

Doppelzimmer twin

Die Betten sind getrennt. Diesen Zimmer (4) befinden sich im dritten Stock. Die Einrichtung ist identisch wie im üblichen Doppelzimmer.

Familiensuite – Appartement

Suite ist für die Familien geeignet, denn dieses Zimmer ist am größten. Das Zimmer ist in mehr getrennt – Schlafzimmer, Wohnzimmer, Bad

- Einrichtung: Ehebett, Sitzgarnitur und Aufbettungen (+ identische Einrichtung, wie im Doppelzimmer).

4.3 Preislist der Unterkunft

Zimmer	Preis pro Zimmer / Nacht	Preis pro 1 Person / Nacht
Doppelzimmer	99 EUR	70 EUR
Doppelzimmer mit Balkon	109 EUR	76 EUR
Familiensuite	120 EUR	84 EUR
Aufbettung	25 EUR	-

Tab. Nr. 1 Preislist (*Hotel Kopanice, 2009*)

Befasst ist: Frühstück, Unterkunftsgebühr und freier Eingang ins Wellnesszentrum.

Die Ausleihen:

- Kinder unter 3 Jahre gratis, ohne Anspruch auf Bett und Verpflegung
- Kinder 4-10 Jahre, Ermäßigung 50%, Kinder 11-15 Jahre, Ermäßigung 30%
- Aufbettung: 2,5 EUR/Nacht

Die Unterbringung von größeren Gruppen erfolgt zu vertraglich vereinbarten Preisen.

4.4 Gutscheine

Gutschein dient als gutes Geschenk für die Familienmitglieder, Geschäftspartner und auch für die Freunden. Der Gast kann den Gutschein per E-Mail oder Telefon bestellen. Die Gutscheine verbilligen den Aufenthalt. Im Hotel gibt es Treueprogramm und die Leute können die Dauerkarten kaufen.

Bestellung der Geschenkgutscheine

Ich bestelle einen Gutschein im Wert von:

1.000,- CZK
 3.000,- CZK
 5.000,- CZK
 7.000,- CZK

Name des Beschenkten:

Ihr Vor- und Familienname:

Anschrift, an die der Gutschein zugestellt werden soll:

Ihre Telefonnummer :

Ihre E-Mail-Adresse:

Text, der auf dem Gutschein gedruckt werden soll:

Bemerkungen:

pflichtig wahlfähig

Abb. Nr. 23 Gutschein des Hotels Kopanice (*Hotel Kopanice, 2009*)

4.5 Restaurant

Hotelgästen steht zur Verfügung:

- Hotelrestaurant mit 40 Plätzen – rote Farbe. Im diesen Restaurant essen nur die Hotelgäste – die Öffentlichkeit soll das zweiten Restaurant nutzen.
- Restaurant mit Snack-Bar und 30 Plätzen – gelbe Farbe.

Der Kocher kocht das vegetarische Essen, wenn die Gäste es verlangen. Die Speisekarte ist den Gästen mit der glutenfreien Diät angepasst. Die Kinder finden in beiden Restaurants die Süßigkeiten und Desserts. Die Auswahl an Getränken ist wirklich umfangreich. Die Frühstücke verlaufen wie Imbiss. Eine umfangreiche Speisekarte ist unten beschrieben. Aufgrund seiner Länge ist gekürzt und hier sind nur die größten Spezialitäten ausgewählt.

4.5.1 Die Speisekarte

- Vorspeisen: Tomate mit Mozzarellascheiben, Basilikum und Olivenöl, Toast
- Suppen: Oma's Knoblauchsuppe
- Geflügeldelikatessen: Gebratene Hühnerschnitzel
- Fische: Steak von norwegischem Lachs auf Spinat serviert
Schweinefleisch: Schweinelende "Barbecue" mit gebackenen Peperoni
- Rindsspezialitäten: Tatarbeefsteak mit gerösteten Brotschnitten
- Wild: Gebratene Wildschweinschnitzel
- Lammfleisch: Lammkoteletten "Gyros" mit Orange, mit Joghurt übergossen
- Teigwaren und Nocken: Tagliatelle mit Hühnerfleisch und Käsesauce
- Fleischlose Speisen: Gebratener Edamer Käse
- Speise für mehrere Personen: Gebratenes Eisbein mit Meerrettich, Senf und Gebäck
- Salate: Tomatensalat
- Süßspeisen und Eisbecher: Erdbeeren mit Schlagsahne, Marzipantorte

4.6 Weinkeller und Lobbybar

Im Souterrain des Hotels findet man kleinen und gemütlichen Weinkeller. Er gilt als Zuflucht für die ältere Paare oder Ehepaare. Die Gäste können von verschiedenen

Weinarten auswählen. Der Wein ist nicht nur tschechische, sondern auch ausländische. Das Hotel Kopanice veranstaltet etwas Spezielles – Kostprobe. Weinkeller nutzen wie die Hotelgäste, als auch die Öffentlichkeit und er ist beliebtes Ort für die Hochzeitsgäste.

Lobby bar ist hinter der Rezeption eingeräumt. Sie ist vor allem für die Tagungen geeignet und die Kunden können aus mannigfaltigen Getränkekarten auswählen. Die Lobby Bar ist mit Aussicht auf Hügel und Gebirge.

4.7 Wellness und Entspannung

Wellnesszentrum bietet den Gästen einige Dienstleistungen und Prozeduren kostenlos an. Weitere Dienstleistungen soll man bezahlen, die Gebühr ist nicht zu hoch. Einige Wellnesprozeduren sind in die speziellen Angebote umfassen. Alles bedient die qualifizierte Masseurin.

Kostenlos - Schwimmbecken, Whirlpool, Sauna, Wintergarten zur Entspannung, Fitness und Kneipp-Weg

Gegen Gebühr - Massagen, Entspannungsbad, Massagesessel, Massagebad, Infrakabine, Lymphdrainage, Aromatherapie, Solarium

A) Kostenlos

- **Innenschwimmbecken** - Schwimmbecken 6x4 m, Tiefe 140 cm, geeignet für die Kinder, sie können sich beim Schwimmen gut austoben
- **Wintergarten zur Entspannung** - Beliebtes Ort den Gästen, denn sie liegen in der Liege und können die malerische Natur der Weißen Karpaten beobachten. Wenn sie sich gut fühlen, können im Schwimmbecken schwimmen oder im Whirlpool erholen.
- **Kneipp-Weg** - Der Kneipp-Weg ist einer der Heilprozeduren im Hotel Kopanice. Es geht um den Wechsel der Wassertemperatur und um den Gang durch die Kieselsteine. Erster Strom - die Wasser-Temperatur 42 ° C. Zweiter Strom - die Wasser-Temperatur von 10 ° C. Die Prozedur unterstützt Durchblutung und ertüchtigt den Organismus. Die Leute mit den Herzerkrankungen dürfen nicht diese Prozedur benutzen.

- **Sauna** - Sauna dient zur Entspannung und Beseitigung des Toxins. Einige Hotelgäste besuchen die Sauna, denn es macht ihnen Spaß. Die Kinder sollen in Sichtweite sein.
- **Whirpool** - Nach den Statistiken die beliebteste Dienstleistung dieses Hotels. Whirpool befindet sich neben dem Schwimmbecken und in der Nähe erstreckt sich die Entspannungshalle. Die Gäste lieben die Wasserprozedur im Wasser mit Temperatur 36°C.
- **Fitness** - Fitnessraum nutzen vor allem die Männer. Hotelgäste turnen und halten sich fit. Das Turnen können sie mit der Masseurin konsultieren. Die Turnpläne hängen an den Wänden und Hotelgast kann sich entsprechende Kombination auswählen.

B) Gegen Gebühr

- **Massagebad SPA** - Anatomische Massagebad mit therapeutischen Wirkungen der Hydrotherapie. Die Kinder dürfen diese Therapie nicht nutzen – die Wanne hat die speziellen Sensoren, die das Bad nur bei dem entsprechenden Gewicht einschalten.
- **Entspannungsbad** - Wellnesszentrum bietet die Prozeduren im multifunktionalen Entspannungsbad: Dampfbad mit Aromatherapie, Vichy-Bad, Wasser-Therapie, Lichttherapie und Programm für die schlanke Linie.
- **Massagesessel** - Massagesessel dient zu den kompletten Massagen, vor allem zur Fußmassage. Er ist bequem, aber zur Hals- und Rückenmassage ist geeigneter Massageliege.
- **Infrakabine** - Sie ist unpassend für die Kinder, denn die Strahlung ist gefährlich. Diese Prozedur soll man zuerst mit der Masseurin konsultieren und erst dann kann man die Infrakabine nutzen. Sie sieht wie Sauna aus. Der Unterschied ist Glastür und UV Komponenten. Infrakabine verstärkt Immunsystem und heilt Rücken- und Gelenkschmerzen.
- **Lymphdrainage** - Diese Prozedur soll das Lymphgefäß heilen. Lymphdrainage beseitigt nicht nur die Kopfschmerzen, sondern auch die kosmetischen Probleme und formiert die Figur
- **Solarium** - Dank der UV-Strahlung entsteht Vitamin D3 - ist wichtig gegen Osteoporose. Es wirkt auch gegen Stress, verstärkt Immunsystem und heilt Akne. Die

Bräunung ist häufiger als die Heilgründe. Für Solarium gilt dieselbe Regel als für die Infrakabine – Kinder dürfen es nicht benutzen.

- **Die Hautregeneration** - Als Gerät zur Therapie dient s. g. „Galvanic-Bügeleisen“. Es heilt und verjüngt die Haut, beseitigt die Zellulitis und glättet die Runzeln.

4.7.1.1 Massagen

Alle Prozeduren besorgt die Masseurin, die die verlangte Qualifikation hat. Sie gibt die guten Ratschläge und kümmert sich um die Zufriedenheit der Hotelgäste.

- Regenerierende und revitalisierende Massage - Grundmassage, die dem Kunden von der Müdigkeit befreit. Die Masseurin massiert den Rücken und den Hals.
- Thai-Fußmassage - Thai-Fußmassage vertreibt die Müdigkeit und gewährt die Relaxation. Der Kunde sitzt im Sessel und genießt diese Entspannungstechnik.
- Schokoladen-Massage - Die Schokolade ist speziell – die Masseurin darf mit keine Schokolade, die man isst, massieren. Diese Massage unterstützt die Psyche, kämpft gegen Stress und allgemein erfrischt den Körper.
- Anti-Cellulitis-Massage und Ozontherapie - Die Anti-Cellulitis-Massage beseitigt die Cellulitis und verschönert die Figur der Kunden. Die Masseurin massiert Bauch und Oberschenkeln. Nach dieser Massage wird in die Haut mit Ozon angereichertes Olivenöl einmassiert der wirkt gegen Zellulitis und glättet Schwangerschaftsstreifen.
- Lifting – Gesichtsmassage - Lifting – glättende Gesichtsmassage dient zur Entspannung der Gesichtsmuskeln. Diese Technik ist weich und hilft zur Verbesserung der Durchblutung. Die Kunden dürfen keine Hautprobleme haben (Akne) – diese Technik würde die Probleme noch mehr verschlimmern.
- Honig Massage - Dank der Nährstoffe im Honig und der Massiertechnik werden Toxine – Schadstoffe gelöst. Die Detox-Honig-Massage dauert 20-30 Minuten.
- Die Massage mit heißen Steinen - Spezielle Technik realisiert durch Lava-Steinen. Die Therapie verbessert die Durchblutung, Immunität und das Lymphsystem.

4.8 Klimatherapie

Klimatherapie ist für die Kinder, die an Allergie, Erkältungen und Infektionen leiden. Die Klimatischen Bedingungen wirken wohltuend auf dem Organismus. Diese Therapie besteht in zahlreichen Spaziergängen durch die Gegend des Hotels (<http://www.hotelkopanice.cz/> [online]).

4.9 Freizeit und Sport

- **Nordic Walking** - Die Hotelgäste verbessern seine Kondition mithilfe der Stöcke. Am besten sind die Spaziergänge durch die hügelige Gegend machen (<http://www.wikipedia.cz/> [online])
- **Fitness** - Fitness findet man im ersten Untergeschoss des Hotels, für die Hotelgäste ist kostenlos. Einrichtung: Fittball, multifunktionales Fitnessgerät, Laufband und Hanteln. Die Gäste finden hier Turnplan mit vielen Ratschlägen.
- **Andere Sport- und Erholungsmöglichkeiten** - Im Hotel befindet sich das Billiardspiel, Tischfußball und die Leseraum. Am populärsten ist nach den Fragebogen des Hotels Billiardspiel.
- **Tennis (Starý Hrozenkov)** - Tennis kann man in die Tennishalle spielen (200 CZK pro Stunde).
- **Bowling, Pferdekutscher, Laserwaffen**

4.10 Spaziergang durch die Weißen Karpaten

Die Gäste können:

1. **Mit Reiseführer wandern – fachliche Besichtigung**
2. **Individuelle Touristik ausüben**

Es ist wichtig, die Regeln zu halten – Hotel Kopanice befindet sich in dem Naturschutzgebiet. Die Tiere dürft man nicht stören und die Pflanzen dürft man nicht reißen oder zerstören. Wenn man die Regeln überschreiten würde, dann sollte man die hohe Strafe bezahlen.

- **Radsport** - Das Hotel borgt die Fahrräder. In der Nähe führt der Radweg. Ausflug durch die malerische Umgebung ist ein unvergessliches Erlebnis.

- **Skilaufen** - Das Skigebiet "Mikulčín Vrch" (799m) ist etwa 10 km vom Hotel entfernt. Die Verkehrerreichbarkeit ist nicht günstig, aber die begeisterte Sportfans, die Skilaufen lieben, diesen Weg bestimmt eingehen.
- **Ballonflug** – das Hotel Kopanice kann diese Dienstleistung vermitteln.

4.11 Die Besonderheiten und bekannte Orte

- Luhačovice - 26 km entfernt. Kurstadt, man verbindet sie mit Inhalationen und Bäder. Hier gibt es die größte Konkurrenz des Hotels Kopanice.
- Bojkovice - 11 km entfernt. Eine kleine Stadt östlich von Uherský Brod. Bedeutendste Sehenswürdigkeit ist das Schloss Nový Světlov.
- Piešťany - 58 entfernt. Bekannter Kurort der Slowakei.
- Burg Čachtice

4.12 Die Möglichkeiten

Für Öffentlichkeit

Im Hotel ist ein spezieller Salon für besondere Gelegenheiten angepasst. Die Leute buchen hier: Hochzeitsfeiern, Feste, Partys und Musikabende

Für Firmen

Die Firmen können die Schulungen, Tagungen oder Team-Building veranstalten. Zur Verfügung stehen Weinkeller, Fitness und Wellness. Das Personal gibt alle Forderungen statt. Zwei Räume für die Firmen sind in U-Forme eingerichtet (die Tische und Stühle).

Einrichtung: Flipchart, Projektor, Imbiss

Für Kinder

Für Kinder bereitet das Personal viele Aktivitäten vor. Außer der Klimatherapie und Spaziergänge nutzen die Kinder einen ausgestatteten Kinderspielplatz und eine Kinderecke mit vielen Spielzeugen. Das Personal lässt sie ohne Aussicht – die Kinderecke ist gefahrlos. Am Abend können die Kinder Schatzsucher werden. Die Aktivitäten schätzen die Eltern – sie können sich ausreichend erholen (<http://www.hotelkopanice.cz> [online]).

5 VERGLEICH BEIDEN HOTELS

Der Vergleich und die Forschung der Zufriedenheit sind für die Hotels sehr wichtig. In diesem Teil ist der Vergleich beider Hotels dargestellt. Die Zufriedenheit ist im praktischen Teil beschrieben.

Hotel Kopanice und Center Hotel Alte Spinnerei wurde aufgrund der Einrichtung, der Lage, des Personals usw. verglichen. Beide Hotels befinden sich im unterschiedlichen Land, jedoch sind sie 4-Sterne-Wellnesshotels, sind sie vergleichbar. Auch die Preise sind interessant – deutsche und tschechische Löhne sind unterschiedlich, aber der Preis ist fast gleich. Die Wellness befassen in beiden Hotels gleiche Prozeduren, selbstverständlich gibt es ein Paar Ausnahmen. Jedes Hotel hat seine schwache und starke Seiten und sie sind in der folgenden Tabelle dargestellt.

	Center Hotel Alte Spinnerei	Hotel Kopanice
Die Anfahrt	+ Anständig – das Hotel befindet sich in Chemnitz – im Erzgebirgsvorland und man kann mit dem Bus, Zug und Auto fahren	- Beschränkt – das Hotel liegt im Gebirge, man kann dort nur mit dem Bus oder mit dem Auto fahren
Die Umgebung des Hotels	- Es liegt in der Stadt, also die Umgebung ist verschmutzter als um Hotel Kopanice, aber um das Hotel erstreckt sich ein Park	+ Sauber, schöne Natur, die Grünfläche und Pflanzen
Die Rezeption des Hotels	+ Werbematerialien, umfangreichen Informationen	+ Gut eingerichtet, große Menge von Werbematerialien
Personal des Hotels	+ Freundlich, hilfsbereit	+ Hilfsbereit, nett - Das Personalzahl ist niedrig
Qualität der Zimmer	+ Die Einrichtung ist modern und entspricht der Klassifikation 4-Sterne-Hotel	+ Die Preise, die Einrichtung und die Größe der Zimmer entsprechen der Klassifikation 4-Sterne-Hotel

	- Die Zimmer sind kleiner, als die Zimmer des 4-Sterne-Hotels	
Wellness und Spa Zentrum	+ Modernsten Prozeduren, ausgebildetes Personal	+ Mannigfaltigen Prozeduren, moderne Einrichtung, erfahrene Masseurin
Sport und Spaß	+ Reiche Auswahl aus den verschiedenen Sportmöglichkeiten im Hotel und in der Nähe des Hotels	+ Die Ausleihmöglichkeit (Nordic Walking), Sportmöglichkeiten im Hotel und in der Nähe des Hotels - Die Skipiste ist 10km entfernt
Kulturmöglichkeiten	+ Besichtigung der Stadt Chemnitz, die bekannten Orts im Erzgebirge	- Keine große Stadt in der Nähe + Sehenswürdigkeiten in der Stadt Uh. Brod und Bojkovice
Restaurant und Bar	+ Die Köche kochen verschiedenes Essen (übliches, vegetarisches), internationale Küche, großer Auswahl der Getränke	+ Die Köche kochen verschiedenes Essen (übliches, vegetarisches), zwei Restaurants – für die Hotelgäste und Öffentlichkeit
Kinderbetreuung und Programm für die Kinder	+ Kinderbetreuung auf Anfrage	+ Kinderecke, Kinderbetreuung, das Programm für die Kinder
Tagungen und Veranstaltungen	+ Möglichkeit der Ausbildung, Team-Building	+ Hochzeiten, Tagungen, Schulungen
Hotelservice	+ Zufriedenheit, Gegen Aufpreis	+ Zufriedenheit, gegen Aufpreis

Gutscheine	+ Info und Bestellung unter E-Mail oder Telefon	+ Info und Bestellung unter E-Mail oder Telefon
Angebote des Hotels	+ Für alle Gruppen, z. B für die Ehepaaren, Geschäftsleute usw.	+ Vor allem die Wellnessangebote, für alle Gruppen
Beschränkung (hinsichtlich der Natur)	+ Keine Beschränkung, das Hotel liegt in der Stadt im Erzgebirgsvorland	- Strengen Vorschriften, das Hotel liegt im Naturschutzgebiet
Buchung	+ Bequeme Onlinebuchung, per Telefon	+ Bequeme Onlinebuchung, per Telefon
Sauberkeit	+ Reinigungsservice ist befriedigend - Einige Gäste sind nicht zufrieden mit der Sauberkeit der Rezeption	+ Reinigungsservice ist befriedigend - Einige Gäste sind nicht zufrieden mit der Sauberkeit des Badezimmers
Preise	Die Preise entsprechen der Klassifikation 4-Sterne-Hotel	Die Preise entsprechen der Klassifikation 4-Sterne-Hotel

Tab. Nr. 2 Vergleich beiden Hotels

6 VORSCHLÄGE ZUR ERHÖHUNG DER BESUCHERZAHL

Es gibt verschiedene Vorschläge zur Erhöhung der Besucherzahl. Es ist wichtig vor allem die Forschung und Statistiken machen. Dann kann man die Ratschläge geben.

Zuerst muss man wissen, was für ein Typ des Hotels man forscht. Diese Bachelorarbeit beschäftigt sich mit den Wellnesshotels, also im Vordergrund steht Sauberkeit und Einrichtung des Hotels. Das Personal muss ausgebildet sein und die Dienstleistungen, die das Hotel anbietet, sollen hochwertig sein. Eine große Rolle spielt auch die Wirklichkeit, ob das Hotel für die Raucher ist. Beide Hotels liegen im Gebirge (Hotel Kopanice in der Weißen Karpaten und Center Hotel Alte Spinnerei im Erzgebirgsvorland), also die Bedingungen und Vorschläge werden unterschiedlich wie z. B für die Hotels, die bei Meer liegen. Sehr wichtig ist die Konkurrenz. Nur mit diesen Informationen kann man die Marketingstrategie bilden und die besten Prozeduren und Dienstleistungen auswählen. Unten sind ein Paar Marketingbegriffen erklärt und auch die Vorschläge, wie die Besucherzahl erhöhen.

Analyse der Konkurrenz

Wenn man die Hotels bewertet, vergleicht man oft die Hotels mit anderen Hotels in der Nähe. Wir müssen die Frage stellen: Liegen in der Nähe des Hotels die ähnlichen Hotels? Ob ja, dann sollen wir die Dienstleistungen der anderen Hotels feststellen. Aufgrund dieser Forschung können wir z. B die Preise vergleichen und unsere Preise anpassen. Die Konkurrenz hilft uns unsere Dienstleistungen verbessern. (nach Škodová-Parmová, 2003, S. 39). Die Konkurrenz soll man nicht nur aufgrund der guten Produktauswahl kennen, sondern auch aufgrund der Kundenbetreuung, der Umgebungsauswahl, der Werbungen und des Preisvergleiches (nach Švandová, 2005, S. 39).

Wenn man plant, wie das Hotel einrichtet, soll man sich vorstellen, was würde die Konkurrenz machen und was würde man machen, damit man besser als die Konkurrenz sein (nach Hilton, 2000, S. 13).

Klassifikation des Hotels

Jedes Hotel hat seine Klassifikation – die Sterne (1-Sterne-, 2-Sterne-,3-Sterne-,4-Sterne- und 5-Sterne-Hotel). Jedes Hotel bestimmt die Klassifikation selbst, aber nach den

verschiedenen Kriterien (Hotel, das die Einrichtung des 2-Sterne-Hotels hat, kann nicht 5-Sterne-Hotel sein).

Kategorien:

- Tourist (1*)
- Standard (2*)
- Komfort (3*)
- First Class (4*)
- Luxus (5*)

Beide Hotels sind 4-Sterne-Hotels und die Einrichtung, Umgebung und verschiedenen Möglichkeiten entsprechen (<http://www.cestovni-ruch.cz>, [online]).

Die Werbung

Werbung bezeichnet den Bereich des Marketing, der sich mit der Übermittlung von Informationen aus dem Unternehmen an den Markt bzw. die Marktteilnehmer befasst. Daneben steht der Bereich der Marktforschung, der die Gewinnung von Informationen über den Markt zum Ziele hat (nach Rogge, 1996, S. 20).

Regel AIDA (gute und interessante Werbung):

- Attention - bestriicken
- Interest
- Desire – die Nachfrage sichern
- Action – zur Aktion überzeugen (nach Chromý, 2010, S. 22)

Marketingstrategie

„Marketingstrategie enthält allgemeine Prinzipien, bei deren Benutzung Marketingmanagement erwartet, dass es seine Ökonomische- und Marketingziele erreichen (nach Palatková, 2011, S. 23).

Marketing-Mix

- P – Produkt: Produktbeseitigung, Ergänzungsprodukte, physikalische und ästhetische Änderungen
- P – Price (Preis): Faktoren für die Preisfestsetzung sind Konkurrenz, Markt, Nachfrage und Marketingumgebung

- P – Place (Distribution): effektive Produktlieferung
- P – Promotion (Kommunikation): Werbung, Public Relations (nach Švandová, 2005, S. 78, S. 82, S. 85, S. 88).

SWOT-Analyse

Dient zu der Feststellung:

- S – Strengths (Stärke Seiten): moderne Einrichtung
- W – Weaknesses (Schwäche Seiten): schwieriger Anfahrt
- O – Opportunities (Chancen): Neue Prozeduren
- T – Threats (Bedrohungen): Konkurrenz (nach Sekot, 2002, S. 19)

<p>S – Stärken</p> <p><u>Hotel Kopanice</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - umfangreichen Wellnessprozeduren - tschechischen-slowakischen Grenzland - Kinderbetreuung - Umgebung – Natur - Qualität der Zimmer - Gutscheine und Angebote <p><u>Center Hotel Alte Spinnerei</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - guter Anfahrt - Kulturmöglichkeiten - Qualität der Zimmer - Qualität der Wellnessdienstleistungen - Kinderbetreuung - Gutscheine und Angebote 	<p>W - Schwächen</p> <p><u>Hotel Kopanice</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - schwieriger Anfahrt - niedrige Personalzahl <p><u>Center Hotel Alte Spinnerei</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - verschmutzte Umgebung - Größe der Zimmer
<p>O – Chancen</p> <p><u>Hotel Kopanice</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - die ausländischen Gäste - enger Zusammenarbeit mit der Biofarm –die Bio-produkte - Schulungen und Tagungen <p><u>Center Hotel Alte Spinnerei</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - die ausländische Gäste - Schulungen und Tagungen 	<p>T – Bedrohungen</p> <p><u>Hotel Kopanice</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Konkurrenz (Wellnesshotels in Luhačovice) <p><u>Center Hotel Alte Spinnerei</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Konkurrenz (Hotel sim Chemnitz)

Tab. Nr. 3 SWOT – Analyse

	Hotel Kopanice	Center Hotel Alte Spinnerei
Werbung und Gutscheine	Das Billboard http://www.slevomat.cz (die Rabatte)	Das Billboard http://dailydeal.de (Angebot der Preisnachlässe)
Sportsmöglichkeiten	Skibus (die Skipiste ist 10km entfernt)	einige Sportsmöglichkeiten sind entfernt -> einen Transport sichern
Personal	die Personalzahl erhöhen – effektivere Arbeit	-
Kinderbetreuung	-	mehr Programme für die Kinder
Konkurrenzerforschung	die Orientierung auf die Wellnesshotels	die Orientierung auf die Wellnesshotels
Preis	einige Hotelservice verbilligen	
Schulungen und Tagungen	breite Werbung	mehr Schulungen für die Firmen
Einzigartigkeit	Hotel Kopanice liegt in der Naturschutzgebiet -> die Spaziergänge mit dem Reiseführer	Center Hotel Alte Spinnerei liegt im Erzgebirge -> die Spaziergänge mit dem Reiseführer
Besucher	-	achten auf die Besucherstruktur (mehr Möglichkeiten für die Kinder)

Tab. Nr. 4 Vorschläge zur Erhöhung der Besucherzahl

II. PRAKTISCHER TEIL

7 FORSCHUNG DES ANGEBOTES

Angebot der Hotels vermitteln die Reisebüros und Reiseagenturen. Sie befassen verschiedene Weisen der Unterkunft und die übliche sind Hotels. Die Informationen sind in Katalogen dargestellt. Der Kunde kann von vielen Möglichkeiten auswählen. Man muss entsprechende Reiseagentur oder entsprechendes Reisebüro auswählen – die Reisebüros, die die Aufenthalte bei Meer anbieten, bieten keine Hotels im Gebirge an.

Reisebüro: die Firma, die die Gruppenreisen und Dienstleistungen, die mit dem Fremdenverkehr verbindet sind, gewährt.

Reiseagentur: die Firma, die die Gruppenreisen oder Dienstleistungen der Reisebüros verkauft (www.wikipedia.cz [online]).

7.1 Forschung in der tschechische Republik

Zur Forschung wurde 50 Reisebüros und 50 Reiseagenturen auswählen. Der persönliche Kontakt ist der beste für die Feststellung der wichtigen Informationen. Die Arbeiter in diesen Firmen sind sehr hilfsbereit und sie weihen in die Problematik ein. Wenn ist das Angebot per Internet geforscht, gibt es das Risiko, dass keine Antwort gekommen ist. Wie es aus den Diagrammen hervorgeht, einige E-Mails wurden nicht beantworten.

Manche Reisebüros und Reiseagenturen bieten die ausländischen Destinationen oder Hotels an. Für diese Forschung wurde wichtig, die entsprechende Reisebüros und Reiseagenturen auszuwählen. Als Beispiel dient Atis. Dieses Reisebüro vermittelt die Wellnessaufenthalte und aus diesem Grund ist geeignet. Viele Reiseagenturen gewähren die Kataloge mit dem Angebot der Hotels, aber nähere Informationen haben die Arbeiter nicht gewusst. Unten sind zwei Diagrammen dargestellt. Erstens Diagramm zeigt das Angebot der tschechischen Reisebüros an. Der zweitens Diagramm stellt das Angebot der tschechischen Reiseagenturen dar. Auch die deutschen Reisebüros und Reiseagenturen wurden angedet, aber sie kennen das Hotel Kopanice leider nicht. Aus diesem Grund ist kein Diagramm entstanden.

7.1.1 Hotel Kopanice – die tschechischen Reisebüros

Hypothese: Die tschechischen Reisebüros haben Hotel Kopanice im Angebot umfasst. Von den tschechischen Reisebüros, die die Aufenthalte im Bereich Wellness vermitteln, wurde erwartet, dass sie dieses Hotel anbieten. Die persönliche Forschung wurde im Bezirk Zlín realisiert. Die Forschung per Internet stammt aus ganzem Land.

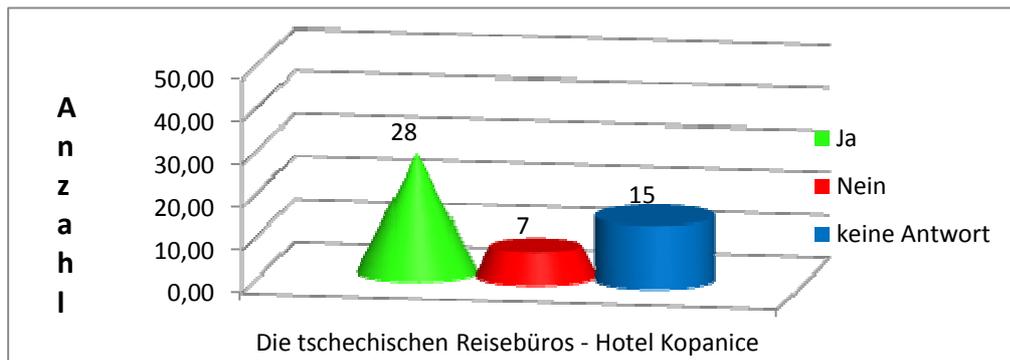


Diagramm Nr. 1 Angebot der tschechischen Reisebüros – Hotel Kopanice

Kommentar: Das abgebildete Diagramm zeigt die Anzahl der tschechischen Reisebüros, die befragt wurden. Der Wert „keine Antwort“ stellt die Reisebüros dar, die per Internet befragt wurden und die Angestellten haben nichts geantwortet. Die Anzeiger „ja“ und „nein“ zeigen die Reisebüros, die Hotel Kopanice anbieten oder nicht. Zwei Reisebüros mit der Antwort „ja“ wurden per Internet kontaktiert. Die Vermutung ist bestätigt – das Angebot der tschechischen Reisebüros, die die Aufenthalte im Bezirk Wellness anbieten, beinhaltet auch Hotel Kopanice.

7.1.2 Hotel Kopanice – die tschechischen Reiseagenturen

Hypothese: Die tschechischen Reiseagenturen, die die Aufenthalte im Bereich Wellness vermitteln, verkaufen die Aufenthalte im Hotel Kopanice, denn das Hotel sehr bekannt und luxuriös ist. Der persönliche Kontakt wurde im Bezirk Zlín realisiert. Man konnte voraussetzen, dass die Reiseagenturen, gleich die Reisebüros, werden die Aufenthalte verkaufen.

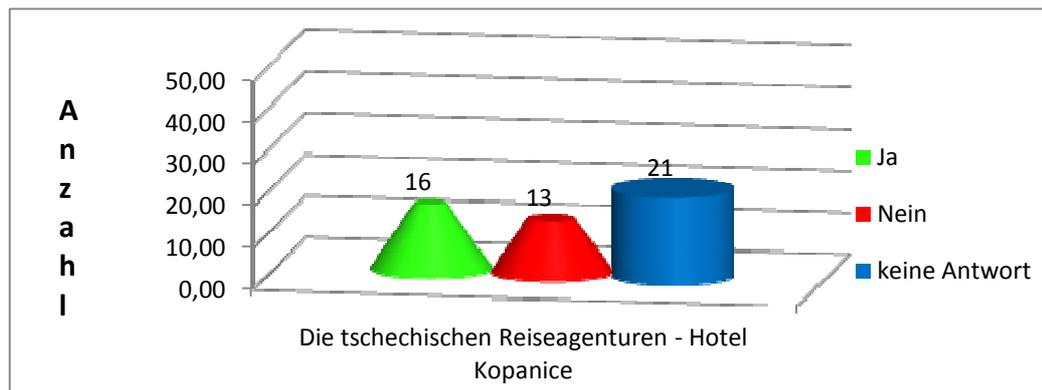


Diagramm Nr. 2 Angebot der tschechischen Reiseagenturen – Hotel Kopanice

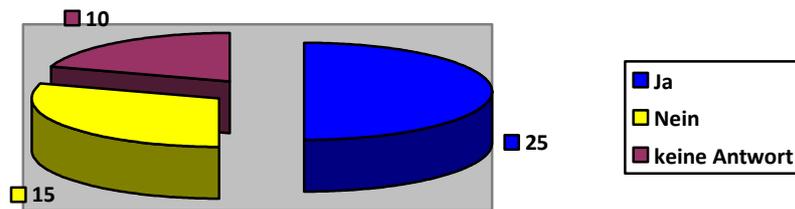
Kommentar: Die Hypothese wurde nicht völlig bestätigt. Eine große Rolle hat die Interesselosigkeit der Angestellten gespielt. Trotzdem haben einige Reiseagenturen über das Hotel Kopanice geäußert. Die Mehrheit hat nichts geantwortet. Positiven und negativen Antworten sind fast ausgeglichen.

7.2 Forschung in Deutschland

Sowohl in der Tschechische Republik, als auch im Deutschland wurden 50 Reisebüros und 50 Reiseagenturen angedet. Die Angestellten wurden hilfsbereiter als in der Tschechische Republik, mindestens in den Reisebüros. Die Befragung wurde nur per Internet besorgt. Die tschechischen Reisebüros und Reiseagenturen haben Center Hotel Alte Spinnerei leider nicht im Angebot gehabt.

7.2.1 Die deutschen Reisebüros – Center Hotel Alte Spinnerei

Hypothese: Die deutschen Reisebüros, die die Aufenthalte im Bereich Wellness vermitteln, bieten die Aufenthalte im Center Hotel Alte Spinnerei an, denn es berühmt ist. Die Leute besuchen es, denn sie möchten im luxuriösen Hotel und im Erzgebirgsvorland ausruhen.



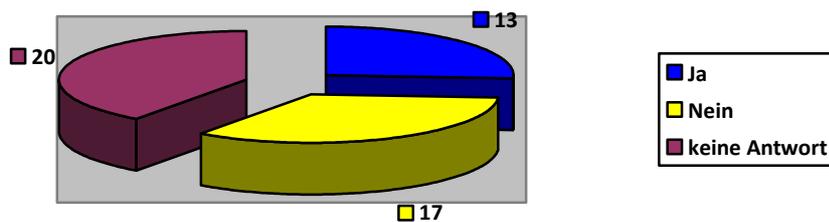
Die deutschen Reisebüros - Center Hotel Alte Spinnerei

Diagramm Nr. 3 Angebot der deutschen Reisebüros – Center Hotel Alte Spinnerei

Kommentar: Das abgebildete Diagramm stellt die Anzahl des Angebotes dar. Die deutschen Reisebüros bieten Center Hotel Alte Spinnerei an. Die Antwort „ja“ ist in der Mehrheit. Die Anzahl der Ausdrucksweisen „keine Antwort“ ist vernachlässigbar. Center Hotel Alte Spinnerei ist sehr beliebt (laut der Referenzen und Bewertungen) und das Diagramm diese Wirklichkeit bestätigt.

7.2.2 Die deutschen Reiseagenturen – Center Hotel Alte Spinnerei

Hypothese: Die deutschen Reiseagenturen verkaufen die Aufenthalte im Center Hotel Alte Spinnerei und vermitteln sie für die Reisebüros.



Die deutschen Reiseagenturen - Center Hotel Alte Spinnerei

Diagramm Nr. 4 Angebot der deutschen Reiseagenturen – Center Hotel Alte Spinnerei

Kommentar: Diese Vermutung wurde nicht bestätigt, denn das Personal der Reiseagenturen hat meistens nicht geantwortet. Die Situation ist fast gleiche, wie mit der tschechischen Reiseagenturen. Die Antworten „ja“ und „nein“ sind fast ausgeglichen.

Diese Forschung hat die wichtige Information gebracht – ob die beiden Hotels in der Tschechische Republik und in Deutschland bekannt sind und ob die Reisebüros und die Reiseagenturen diese Hotels anbieten. Es wurde festgestellt, dass die Hotels nur in den Ländern, wo sie liegen, bekannt sind. Die Forschung beschränkte die Ungefälligkeit des Personals. Es ist bekannt, dass wenn man das Wort „die Forschung“ oder „der Fragebogen“ liest, dann man antwortet nicht und die E-Mail löscht. Dieses Problem ist leider auch bei dieser Forschung entstanden. Trotzdem könnte die Statistik gebildet sein und bringt den Überblick der Angebote.

8 ZUFRIEDENHEIT DER GÄSTE

Zufriedenheit ist entweder mithilfe des Gesprächs, der Umfrage, der Bewertung oder mithilfe der Fragebogen festgestellt. Fragebogen ist die beste Methode zur Feststellung der Informationen. Der Fragebogen soll kurz, übersichtlich und konkret sein. Vor allem soll er interessanter sein, damit die Gäste ihn ausfüllen möchten. Manche Leute entmutigt nur das Wort „Fragebogen“. Sie verbinden es mit dem Zeitverlust oder mit der Störung. Das ist ein großes Problem, denn wenn man braucht die ausgefüllte Fragebogen, meistens sie die Leute nicht ausfüllen. Die Fragebogen sollen sachlich, anonym und gezielt sein.

8.1 Fragebogen

Wie soll man den Fragebogen bilden?

- Psychologischer Anspruch – ruhigen Bedingungen, die zur bequemen Ausfüllung dienen
- Technischer Anspruch – die Fragen sind so gebildet, damit man fast genauer antworten könnte.

Diese Ansprüche sind in weiteren Forderungen gegliedert:

1. Gesamteindruck: graphische Form, sehr wichtig ist die erste Seite
2. Formulierung der Fragen: die Verständlichkeit
3. Typologie der Fragen: geöffneten (eigene Meinung) und geschlossenen (angebotenen Antworten) Fragen (nach Boučková, 2003, S. 65)
4. Die Manipulation mit dem Fragebogen (nach Foret, 2003, S. 33)

8.2 Bewertung und Referenz

Am öftesten bewertet man per Internet. Diese Weise ist schnell, bequem und anonym. Das Hotelmanagement sammelt diese Bewertungen und dann verbessert die Prozeduren, Einrichtung und Angebote. Wenn der Gast mit einem Hotel zufrieden war, sagt es weiteren 3 Leuten. Wenn er unzufrieden war, teilt er mit weiteren 11 Leuten. Die Meinung und Zufriedenheit ist aus diesem Grund wichtiger, sogar man kann sagen, die wichtigste (nach Horovitz, 1994, S. 33).

8.3 Zufriedenheit im Hotel Kopanice

8.3.1 Die Zimmereinrichtung des Hotels Kopanice

Hypothese: Hotel Kopanice ist 4-Sterne-Hotel, also die Zimmereinrichtung ist komfortabel und modern. Die Gäste sind zufrieden, denn sie können seinen Aufenthalt modern und bequem verbringen.



Diagramm Nr. 5 Zufriedenheit im Hotel Kopanice – Zimmereinrichtung

Kommentar: Die Hypothese ist bestätigt, denn die Anzahl der Zufriedenheit ist hoch. Nur ein Mensch von zwanzigen Leuten ist nicht voll zufrieden. Alle Zimmer sind modern eingerichtet. Das Hotel entspricht seiner Kategorisierung und die Gäste nutzen die Einrichtung gern.

8.3.2 Dienstleistungen des Hotels Kopanice

Hypothese: Das Hotel Kopanice hat wegen seiner Kategorisierung die hochwertigen Dienstleistungen. Die Dienstleistungen denkt man Hotelservice und Reinigungsservice.



Diagramm Nr. 6 Zufriedenheit im Hotel Kopanice – Dienstleistungen

Kommentar: Die Gäste waren mit den verschiedenen Dienstleistungen des Hotels Kopanice sehr zufrieden und diese Wirklichkeit bestätigt die Hypothese. Das Personal kann die Dienstleistungen verschaffen und die entsprechenden Bedingungen bilden. Nur fünf Gäste haben sich beschwert, dass einigen Dienstleistungen gebührt sind oder die Aufräumung wurde später gemacht.

8.3.3 Speisekarte des Hotels Kopanice

Hypothese: Die Gäste loben die Speisekarte, denn das Hotel Kopanice nutzt die Bioprodukte und die hochwertigen Lebensmittel. Die Köche kochen gewöhnliches Menü und auch für die Vegetarier und für die Leute, die die glutenfreie Diät halten.



Diagramm Nr. 7 Zufriedenheit im Hotel Kopanice – Speisekarte

Kommentar: Viele Gäste haben positiv beantwortet. Sie sind nicht nur mit der Speisekarte, sondern auch mit der Bedienung und mit den Restaurants zufrieden. Sieben Gäste haben sich beschwert auf die hohen Preisen und auch wegen der kleinen Auswahl – das war ein großes Problem z. B beim Frühstück.

8.4 Zufriedenheit im Center Hotel Alte Spinnerei

8.4.1 Die Zimmereinrichtung des Center Hotels Alte Spinnerei

Hypothese: Center Hotel Alte Spinnerei ist ähnlich wie Hotel Kopanice und aus diesem Grund lautet ist die gleiche Hypothese ausgewählt: Center Hotel Alte Spinnerei ist 4-Sterne-Hotel und man erwartet Komforteinrichtung.

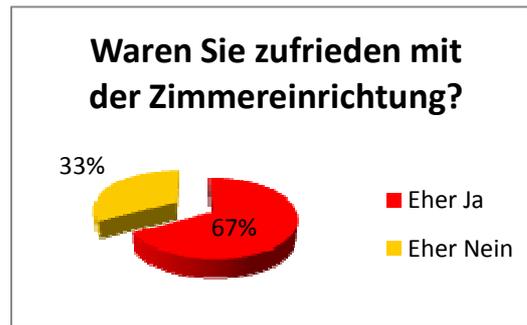


Diagramm Nr. 8 Zufriedenheit im Center Hotel Alte Spinnerei – Zimmereinrichtung

Kommentar: Aufgrund der Bewertungen wurde festgestellt, dass die Gäste sind nicht so zufrieden, wie man von dem 4-Sterne-Hotel erwarten würde. Die Gäste führen einige Beispiele an: unpassende Farbe und Größe der Zimmer, Zimmerlautstärke, klein Fernseher usw. Im Gegenteil haben die Gäste angeführt, dass die Zimmer groß sind, sie haben die Gemütlichkeit. Hier gilt die Regel – jeder Mensch hat seine Meinung.

8.4.2 Dienstleistungen des Center Hotels Alte Spinnerei

Hypothese: Die Gäste loben die Dienstleistungen und das Personal, das sie gewährt.



Diagramm Nr. 9 Zufriedenheit im Center Hotel Alte Spinnerei – Dienstleistungen

Kommentar: Die Gäste sind regelmäßig zufrieden. Am meisten bewerten sie das Personal. Es ist eurer Meinung nach freundlich, hilfsbereit und das Reinigungsservice und Hotelservice übt passabel aus. Es gibt selbstverständlich ein Paar Ausnahmen – die Gäste haben gesagt, dass das Personal z. B langsam ist. Allgemein sind die Dienstleistungen befriedigend. Die Vermutung ist nicht völlig bestätigt, aber die Leute können nicht nie völlig zufrieden.

8.4.3 Speisekarte des Center Hotels Alte Spinnerei

Hypothese: Das Essen ist hochwertig und befriedigt alle Gäste, denn die Köche kochen nicht nur das regionale Essen, sondern auch das internationale Essen.



Diagramm Nr. 10 Zufriedenheit im Center Hotel Alte Spinnerei - Speisekarte

Kommentar: Die Geschäftsleute und die Ausländer haben das internationale Essen bewertet. Die unzufriedenen Leute haben sich über die kleine Auswahl (vor allem beim Frühstück) beschwert. Vielleicht haben sie große Essenauswahl erwartet. Diese Wirklichkeit ist beängstigend – 4-Sterne-Hotel soll entsprechende Auswahl haben. Das Hotel erfüllt die Bedingungen hinsichtlich der Auswahl nicht. Das Essen ist hinsichtlich des Geschmacks lecker und ist schön arrangiert und mannigfaltig.

8.5 Allgemeine Bewertung der Zufriedenheit in den Hotels

Die Forschung der Zufriedenheit wurde viele wichtige Wirklichkeiten festgestellt. Sie zeigt uns, dass das 4-Sterne-Hotel nicht immer nach der Regeln der Kategorisierung ist. Jedes Hotel bestimmt die Sterne selbst und die Kategorisierung ist dann schwer zu beurteilen. Genauso kann man schwer zwei Hotels, die in unterschiedlichen Ländern liegen, vergleichen, denn jedes Land hat seine Preise. Mithilfe dieser Forschung wurden mindestens die Grundwerte festgestellt. Einige Wirklichkeiten konnten leider nicht mithilfe der Fragebogen feststellen sein, also die Forschung stammt aus den Bewertungen der Gäste. Zum diesen Zweck wurden einige Web-Seiten verwendet (www.hotel.info, www.booking.com). Allgemein kann man sagen, dass die Hotels gute Bewertung haben und man kann diese Hotels empfehlen.

9 BESUCH DES HOTELS KOPANICE

In meiner Bachelorarbeit vergleiche ich zwei Hotels. Das erste Hotel befindet sich in der Tschechische Republik und das zweite Hotel liegt im Deutschland. Ich habe festgestellt, dass ich ein Hotel besuche. Ich wohne in der Nähe des Hotels Kopanice, also ich habe festgestellt, dass dieses Hotel besuche.

Die schwerste Sache für mich war die Reise. Hotel Kopanice liegt im Gebirge, also man kann dort nur mit dem Auto oder mit dem Bus fahren. Der schnellste Weg ist: Uherské Hradiště –Uherský Brod-Bojkovice-Žitková. Die Reise dauert etwa 90 Minuten. Žitková ist ein Dorf, das sich an den Bergen erstreckt. Hotel ist am Rande des Dorfes aufgebaut. Die Umgebung stellt schöne Natur vor. Das Personal des Hotels hat mich umgänglich begrüßt. Ich konnte ganzes Hotel anschauen. Ich habe Wellnesszentrum, Küche und beide Restaurants besucht. Ich habe alle Zimmerarten angeschaut und sehr interessant war die Karte, die die Tür öffnet. Teil der Wellness hat mir sehr fasziniert. Ich habe festgestellt, wie alles funktioniert, welche Kriterien gibt es und konnte alles detailliert anschauen. Ich habe die Kinderecke und den Weinkeller besucht. Im Hotel waren vielen Gäste und sie haben mir die Fragebogen sofort ausgefüllt. In der Rezeption kann man einige Produkte, die stammen aus der Biofarm, einkaufen. Ich habe viele Werbematerialien, Preisliste und sogar einen Gutschein bekommt Hotel Kopanice würde ich aus viele Gründe empfehlen. Zuerst wegen des Privatlebens und der Ruhe. Dann wegen der Einrichtung – sie war modern und in den Zimmern hat nichts gefehlt. Das Personal war angenehm und hilfsbereit. Die Preise sind angemessen der Dienstleistungen und auch seines Qualifikation: 4-Sterne-Hotel. Ich würde hier wegen der Ruhe und der Dienstleistungen, die im Angebot gefasst sind, unterbringen.

Mit dem Besuch war ich zufrieden und ich hoffe, dass ich es einmal als der Gast besuchen würde.

SCHLUSSBETRACHTUNG

Diese Bachelorarbeit hatte ein Paar großen Aufgaben. Sie sollte mit dem Gebiet des Erzgebirges und der Weißen Karpaten vorstellen. Dann beschäftigt sie sich mit den zwei Hotels, die in diesen Gebieten sich befinden. Beide Hotels haben seine Möglichkeiten, Dienstleistungen und Besonderheiten. In beiden Hotels sind die Gäste zufrieden und auch unzufrieden. Das Hotelmanagement soll sich nach Gästen Wünschen richten, denn das Hotel würde ohne Gäste kein Hotel. Denn das Hotelmanagement würde keine regelmäßige Forschungen machen, dann es nie feststellt, was im Hotel fehlt oder was es verbessert konnte. Keine Forschung folgt zur niedrigen Besucherzahl. Beide Hotels haben eine gute Position (Sportsmöglichkeiten, Dienstleistungen und Lage). Jedes hat seine Konkurrenz und es ist wichtig, die durchlaufenden Forschungen zu machen. Nur so konnte es die Preise vergleichen und Möglichkeiten des Hotels verbessern. Dann werden die Hotels besser als ihre Konkurrenz und die Besucherzahl erhöht sich. Es würde am besten, wenn die Hotels etwas Neues bilden oder wenn sie etwas, was die anderen Hotels in der Nähe nicht besitzen, besorgen. Im Teil des Vergleichs und im Teil des Vorschlages sind alle Möglichkeiten beschrieben. Beide Hotels wurden so ausgewählt, um den Dienstleistungen und den Möglichkeiten zu entsprechen.

Manche Hypothesen, die im praktischen Teil beschrieben sind, wurden bestätigt. Die Forschung wurde mithilfe der Referenzen durchgeführt, denn einige Anzahl konnte man mithilfe der Befragung nicht feststellen. Am besten ist das Hotel besuchen (im Rahmen des Möglichen). Ein Besuch ist in der Bachelorarbeit geschrieben und ich kann sagen, dass ich höchstens zufrieden war. In Fragebogen geschriebene Kommentare wurden bestätigt, mindestens was betrifft sich die Dienstleistungen und Benehmung des Personals. Mit dem Center Hotel Alte Spinnerei hatte ich leider kein Glück. Allgemein kann man sagen (in Bezug auf die Referenzen und Forschung), dass das Hotel Kopanice ist erfolgreicher als Center Hotel Alte Spinnerei. Diese Wirklichkeit ist sehr interessant, denn ich würde erwarten, dass das ausländische Hotel höchstes Niveau hat.

Die Wellness-Hotels haben sehr sichere Zukunft, denn die Leute leiden an die verschiedenen Krankheiten und diese Hotels wurden immer mehr gesucht.

LITERATURVERZEICHNIS

- [1] WIESER, Stanislav. *Krušné hory: 46 vybraných výletních tras pro pěší turisty, cyklisty i lyžaře na obou stranách státní hranice*. 1. vyd. v českém jazyce. Praha: Freytag, 2002. ISBN 80-731-6035-8.
- [2] HAYWOOD, Anthony. *Německo, Lichtenštejnsko, Rakousko, Švýcarsko*. 1. české vyd. Praha: Svojtka, 2001, 340 s. Z řady průvodců Lonely Planet. ISBN 80-723-7410-9
- [3] ŠKODOVÁ-PARMOVÁ, Dagmar a Dagmar ŠKODOVÁ-PARMOVÁ. *Provoz služeb v cestovním ruchu*. 1. vyd. České Budějovice: Jihočeská univerzita, 2003, 7783 s. ISBN 80-704-0611-9.
- [4] HOLEČEK, Milan, Peter MARIOT a Miroslav STRÍDA. *Zeměpis cestovního ruchu: učebnice pro hotelové a jiné střední školy: příručka pro průvodce cestovního ruchu*. 2., upr. a rozš. vyd. Praha: Nakladatelství České geografické společnosti, 2005, 131 s. ISBN 80-860-3464-X.
- [5] ROGGE, Hans Jürgen. Werbung. Friedrich Kiehl Verlag GmbH, Ludwigshafen (Rhein), 1996. 387 S. ISBN 3-470-42514-0.
- [6] PALATKOVÁ, Monika, Peter MARIOT a Miroslav STRÍDA. *Marketingový management destinací: strategický a taktický marketing destinace turismu, systém marketingového řízení destinace a jeho financování, řízení kvality v destinaci a informační systém destinace*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011, 207 s. ISBN 978-80-247-3749-2.
- [7] CHROMÝ, Jan, Peter MARIOT a Miroslav STRÍDA. *Marketing a média v hotelnictví a cestovním ruchu: strategický a taktický marketing destinace turismu, systém marketingového řízení destinace a jeho financování, řízení kvality v destinaci a informační systém destinace*. Vyd. 1. Praha: Verbum, 2010, 128 s. Komunikace a média. ISBN 978-80-904415-3-8.
- [8] ŠVANDOVÁ, Zuzana. *Úvod do marketingové strategie*. Vyd. 1. Liberec: Technická univerzita v Liberci, 2005, 98 s. ISBN 80-708-3918-X.
- [9] FORET, Miroslav. *Marketingový výzkum: jak poznávat své zákazníky*. 1. vyd. Praha: Grada, 2003, 159 s. ISBN 80-247-0385-8.

- [10] HILTON, Johnson. *Die Hilton Johnson Sammlung, Die Top Ten für Präsentation, Marketing und Kundenakquise durch Anziehung*. DMC Productions, 2000, 119 S., ISBN 3-902114-04-5.
- [11] BOUČKOVÁ, Jana. *Marketing*. Praha: C.H.Beck, 2003, 432 s. ISBN 80-717-9577-1.
- [12] ORIEŠKA, Ján. *Služby v cestovním ruchu*. 1. vyd. Praha: Idea servis, 2010, 405 s. ISBN 978-808-5970-685.
- [13] HOROVITZ, Jacques. *Jak získat zákazníka: Kvalita služeb*. 1.vyd. Praha: Management Press, 1994, 134 s. ISBN 80-856-0345-4.
- [14] SEKOT, Aleš a Michal CHARVÁT. *Základy marketingu*. Brno: Paido - edice pedagogické literatury, 2002, 55 s. ISBN 80-731-5019-0.
- [15] BEŹA, Stanisław. *Eine kleine Landeskunde deutschsprachiger Länder*. 1. vyd. Překlad Michaela Sedláčková. Havlíčkův Brod: Fragment, 1998, 417 s. Němčina pod drobnohledem. ISBN 83-020-5655-3.
- [16] ŠTĚHLAVSKÝ, David. *Německo mezi řády*. Překlad Michaela Sedláčková. Praha: Radioservis, 2006, 417 s. Němčina pod drobnohledem. ISBN 80-862-1245-9.
- [17] FRANK, Karel. *Einführung in die Landeskunde der deutschsprachigen gebiete: Teil I*. Státní pedagogické nakladatelství Praha, 1981.
- [18] WIESER, Stanislav. *Bílé Karpaty: 44 vybraných turistických tras*. 1. vyd. Praha: Freytag, 2008. ISBN 978-807-3163-181.
- [19] DAVID, Petr, Věra DOBROVOLNÁ a Vladimír SOUKUP. *Slovácko - Hodonínsko*. 1. vyd. Praha: S, 2005, 135 s. Průvodce po Čechách, Moravě, Slezsku. ISBN 80-868-9901-2.

ELEKTRONISCHE QUELLEN

- [1] *Skiindex. Můj lyžařský seznam* [online]. Chomutov (Česká republika): Display Systems International Ltd., ©2012 [cit. 2012-3-15]. Dostupná verze z WWW: <<http://www.skiindex.cz/-/-/Nomen-Omen:-opravdu-Krusne-hory-12>>
- [2] *Erzgebirge.de* [online]. Chemnitz (Deutschland): Chemnitzer Verlag und Druck GmbH & Co. KG. [cit. 2012-04-17]. Dostupná verze z WWW: <http://www.erzgebirge.de/SPORTLICH_UNTERWEGS/WANDERN/1306764.php>
- [3] *České výlety* [online]. Praha (Česká republika): ©2010 [cit. 2012-04-03]. Dostupná verze z WWW: <<http://www.ceskevylety.cz/oblasti.php?o=21>>
- [4] *Erzgebirge. Das echte Portal für das Erzgebirge* [online]. Annaberg – Buchholz (Deutschland): Wirtschaftsförderung Erzgebirge GmbH, © 2003-2012 [cit. 2012-3-12]. Dostupná verze z WWW: <<http://www.echt-erzgebirge.de/>>
- [5] *Krušné hory - aktuální a přehledné informace.* [online]. Ostrov (Česká republika): 2 M STUDIO s.r.o., [cit. 2012-04-17]. Dostupná verze z WWW: <<http://www.krusne-hory.cz/cz/>>
- [6] *erZone - Die Community für das ganze Erzgebirge.* [online]. Marienberg (Deutschland): Lange Ulbricht GbR, © 2009 - 2012 [cit. 2012-04-18]. Dostupná verze z WWW: <<http://www.erzone.de/>>
- [7] *Geofinder - Orte im Gebirge finden und deren Lage anzeigen.* [online]. © 2007-2012 [cit. 2012-04-18]. Dostupná verze z WWW: <<http://www.geofinder.ch/>>
- [8] *České hory. Největší množství informací o českých horách na jednom místě!* [online]. Liberec (Česká republika): eProgress s.r.o. © 1999-2012 [cit. 2012-04-11]. Dostupná verze z WWW: <<http://www.ceskehory.cz/krusne-hory/>>
- [9] *Lidl Reisen.* [online]. Neckarsulm (Deutschland): Schwarz E-Commerce GmbH & Co. KG [cit. 2012-04-11]. Dostupná verze z WWW: <<http://www.lidl-reisen.de/>>
- [10] *Hory12.* [online]. ©2009-2012 [cit. 2012-04-13]. Dostupná verze z WWW: <<http://www.hory12.cz/>>

- [11] *treking.cz. Portál o horách, trekingu a turistice.* [online]. [cit. 2012-04-13]. Dostupná verze z WWW: <<http://www.treking.cz/>>
- [12] *Turistický portál karlovarského kraje.* [online]. [cit. 2012-04-11]. Dostupná verze z WWW: <<http://cestovani.kr-karlovarsky.cz/cz/Stranky/default.aspx>>
- [13] *Kudlisek.wz.cz.* [online]. [cit. 2012-03-28]. Dostupná verze z WWW: <<http://www.kudlisek.wz.cz/>>
- [14] *Krušné hory. Turistické cíle.* [online]. [cit. 2012-04-11]. Dostupná verze z WWW: <<http://www.krusne-hory-info.cz>>
- [15] *Natur.de.* [online]. Roßwein (Deutschland). © 2012. [cit. 2012-04-11]. Dostupná verze z WWW: <<http://www.sachsen-natur.de/index1.php>>
- [16] *Austria-Forum.* [online]. © 2012. [cit. 2012-04-10]. Dostupná verze z WWW: <<http://www.austria-lexikon.at/>>
- [17] *Chemnitz. Stadt der Moderne.* [online]. Chemnitz (Deutschland). [cit. 2012-04-09]. Dostupná verze z WWW: <<http://www.chemnitz.de>>
- [18] *Stadt Burgstädt. Herzlich willkommen in der Stadt Burgstädt.* [online]. Burgstädt (Deutschland): Stadtverwaltung Burgstädt. © 2004. [cit. 2012-04-10]. Dostupná verze z WWW: <<http://www.burgstaedt.de/burgstaedt/content/start/welcome.asp>>
- [19] *Center Hotel. Center Hotel Alte Spinnerei.* [online]. Bamberg (Deutschland). [cit. 2012-04-25]. Dostupná verze z WWW: <<http://www.hotel-altespinnerei.de>>
- [20] *SK online. Váš sprievodca po Slovensku.* [online]. Myjava (Slowakei): CK SKonline s.r.o. © 2000-2008. [cit. 2012-04-03]. Dostupná verze z WWW: <<http://www.skonline.sk/hory.php?id=718>>
- [21] *APOK CR. Agentura ochrany přírody a krajiny České republiky.* [online]. [cit. 2012-04-02]. Dostupná verze z WWW: <<http://www.bilekarpaty.ochranaprirody.cz/>>
- [22] *Wikipedia. Die freie Enzyklopädie* [online]. Berlin (Německo): Wikimedia Deutschland - Gesellschaft zur Förderung Freien Wissens e.V., © 2001 - 2012. [cit. 2012-3-20]. Dostupná verze z WWW: <<http://de.wikipedia.org>>
- [23] *příroda.cz. Příroda, ekologie, život.* [online]. © 2004 – 2012. [cit. 2012-04-02]. Dostupná verze z WWW: <<http://www.priroda.cz/clanky.php?detail=131>>

[24] *Word Nature Photo*. [online]. [cit. 2012-04-02]. Dostupná verze z WWW: <
<http://worldnaturephoto.com>>

[25] *Hotel Kopanice*. [online]. Žitková (Česká republika). © 2009. [cit. 2012-03-01]. Dostupná verze z WWW: <
<http://www.hotelkopanice.cz>>

[26] *Cestovni-ruch.cz*, [online]. Hotel Fontána, s.r.o. © 1999-2011. Dostupná verze z WWW: <
<http://www.cestovni-ruch.cz/kategorizace/doporuceni.htm>>

SYMBOL- UND ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

km Kilometer

km² Quadratkilometer

m Meter

s. g. So genannte

usw. Und so weiter

z. B. Zum Beispiel

ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abb. Nr. 1 Erzgebirge im Deutschland, (<i>Erzgebirge, 2012</i>)	14
Abb. Nr. 2 Gliederung des Erzgebirges, (<i>erZone, 2012</i>)	14
Abb. Nr. 3 Keilberg, (<i>České hory, 2012</i>)	16
Abb. Nr. 4 Fichtelberg, (<i>Lidl Reisen</i>)	16
Abb. Nr. 5 Igel (<i>Kudlisek, 2006</i>)	17
Abb. Nr. 6 Roter Fingerhut, (<i>Austria-Lexikon, 2012</i>)	18
Abb. Nr. 7 Erzgebirgsgegend (<i>Turistický portál karlovarského kraje</i>)	20
Abb. Nr. 8 Center Hotel Alte Spinnerei (<i>Stadt Burgstädt, 2004</i>)	21
Abb. Nr. 9 Offizielle Webseiten (<i>Center Hotel</i>)	22
Abb. Nr. 10 Weitere Center Hotels (<i>Center Hotel</i>)	22
Abb. Nr. 11 Schlafzimmer Suite (<i>Center Hotel</i>)	23
Abb. Nr. 12 Tagungsraum (<i>Center Hotel</i>)	24
Abb. Nr. 13 Lobby Bar (<i>Center Hotel</i>)	24
Abb. Nr. 14 Wintergarten (<i>Center Hotel</i>)	24
Abb. Nr. 15 Gutscheine des Center Hotels Alte Spinnerei (<i>Center Hotel</i>)	26
Abb. Nr. 16 Buchungsweise (<i>Center Hotel</i>)	28
Abb. Nr. 17 Newsletter (<i>Center Hotels</i>)	28
Abb. Nr. 18 Die Weißen Karpaten (<i>AOPK CR</i>)	30
Abb. Nr. 19 Velká Javořina (<i>Wikipedia, 2011</i>)	30
Abb. Nr. 20 Orchidee (<i>Wikipedia, 2001 - 2012</i>)	31
Abb. Nr. 21 Wölfe (<i>World Nature Photo</i>)	31
Abb. Nr. 22 Hotel Kopanice (<i>Hotel Kopanice, 2009</i>)	33
Abb. Nr. 23 Gutscheine des Hotels Kopanice (<i>Hotel Kopanice, 2009</i>)	33

DIAGRAMMVERZEICHNIS

Diagramm Nr. 1 Angebot der tschechischen Reisebüros – Hotel Kopanice.....	52
Diagramm Nr. 2 Angebot der tschechischen Reiseagenturen – Hotel Kopanice.....	53
Diagramm Nr. 3 Angebot der deutschen Reisebüros – Center Hotel Alte Spinnerei.....	54
Diagramm Nr. 4 Angebot der deutschen Reiseagenturen – Center Hotel Alte Spinnerei..	54
Diagramm Nr. 5 Zufriedenheit im Hotel Kopanice – Zimmereinrichtung.....	57
Diagramm Nr. 6 Zufriedenheit im Hotel Kopanice – Dienstleistungen.....	57
Diagramm Nr. 7 Zufriedenheit im Hotel Kopanice – Speisekarte.....	58
Diagramm Nr. 8 Zufriedenheit im Center Hotel Alte Spinnerei – Zimmereinrichtung ...	59
Diagramm Nr. 9 Zufriedenheit im Center Hotel Alte Spinnerei – Dienstleistungen.....	59
Diagramm Nr. 10 Zufriedenheit im Center Hotel Alte Spinnerei – Speisekarte.....	60

TABELLENVERZEICHNIS

Tab. Nr. 1 Preislist (<i>Hotel Kopanice, 2009</i>)	36
Tab. Nr. 2 Vergleich beiden Hotels.....	45
Tab. Nr. 3 SWOT - Analyse.....	48
Tab. Nr. 4 Vorschläge zur Erhöhung der Besucherzahl.....	49

ANHANGSVERZEICHNIS

Anhang I Fragebogen für das Hotel Kopanice 73

ANHANG I: FRAGEBOGEN FÜR DAS HOTEL KOPANICE

Vážený pane, vážená paní,

Za účelem zjištění kvality služeb a Vaší spokojenosti při pobytu v hotelu Kopanice si Vás dovoluji požádat o vyplnění přiloženého dotazníku.

Jak vyplňovat? Pokud to není u otázky zmíněno, zakroužkujte prosím vždy **jen jednu odpověď**. V případě otevřené otázky (na kterou nelze jednoznačně odpovědět ANO/NE) prosím napište Váš názor.

Tento dotazník je anonymní, proto bych Vás chtěla poprosit o vyplnění všech otázek.

Předem Vám děkuji za Váš čas, ochotu a laskavost, kterou mi vyplněním dotazníku prokážete.

1. Hotel Kopanice je skvěle dostupný z dopravního hlediska

Rozhodně ano spíše ano spíše ne rozhodně ne

2. Hotelový personál mi ochotně vycházel vstříc

Rozhodně ano spíše ano spíše ne rozhodně ne

3. Byl/a jste spokojen/a s vybavením pokoje (pokud ne, napište z jakého důvodu)?

Rozhodně ano spíše ano spíše ne rozhodně ne

4. Okolí hotelu Kopanice na mě působí (zakroužkujte z každé dvojice jedno slovo):

příjemně nepříjemně

čistě znečištěně

klidně neklidně

5. Která služba se Vám zdála nejzajímavější (zde lze zakroužkovat více možností)?

Relaxační bazén Návštěva ekofarmy Sauna

- Fitness Let balónem Kneippův chodník
 Biliár Whirpool Relaxační zimní zahrada

6. Které ze sportovních možností jste využil/a(zde lze zakroužkovat více možností)?

- Fitness Biliár Laserové zbraně Tenis Běžky
 Cyklistika Nordic Walking Bowling Lyžování

7. Jak byste ohodnotil/a jídelníček hotelu Kopanice (pokud nebyl uspokojivý, napište prosím, co Vám chybělo)?

- Výborný Uspokojivý Neuspokojivý
-

8. Je dle Vás v hotelu Kopanice věnována pozornost z hlediska vybavení a okolní i dětem?

- Ano Ne

9. Které ze služeb pro děti se Vám nejvíce zamlouvají?

- Hlídaní dětí Hledání pokladu Projížďky na koních
 Večerní stezka odvahy Celodenní program pro děti

10. Se službami hotelu Kopanice jsem byl/a (v případě negativní odpovědi uveďte proč):

- Velmi spokojen/a spíše spokojen/a spíše nespokojen/a velmi nespokojen/a
-