

EKONOMICKÁ UNIVERZITA V BRATISLAVE
OBCHODNÁ FAKULTA

Evidenčné číslo: 102004/B/2023/36145173755409924

DOPAD PANDÉMIE COVID-19 NA VYBRANÝ HOTEL
Bakalárska práca

2023

Adam Assad

EKONOMICKÁ UNIVERZITA V BRATISLAVE
OBCHODNÁ FAKULTA

DOPAD PANDÉMIE COVID-19 NA VYBRANÝ HOTEL

Bakalárska práca

Študijný program: Podnikanie v cestovnom ruchu a službách

Študijný odbor: Ekonómia a manažment

Školiace pracovisko: Katedra cestovného ruchu

Vedúci záverečnej práce: Ing. Ladislav Bažó, PhD.

Čestné vyhlásenie

Čestne vyhlasujem, že som záverečnú prácu s názvom Dopad pandémie Covid-19 na vybraný hotel vypracoval samostatne a výlučne s použitím literatúry uvedenej v zdrojoch.

V Bratislave dňa 2.5.2023

.....

Adam Assad

Pod'akovanie

Chcem sa pod'akovať svojmu školiteľovi Ing. Ladislav Bažó, PhD. za odbornú pomoc a cenné rady, ktoré mi poskytol pri písaní tejto bakalárskej práce. Rovnako by som rád pod'akoval spoločnosti Kaiser, s.r.o. za spoluprácu a poskytnuté informácie.

Abstrakt

ASSAD, Adam: Dopad pandémie COVID-19 na vybraný hotel. – Ekonomická univerzita v Bratislave. Obchodná Fakulta; katedra cestovného ruchu. – Vedúci záverečnej práce: Ing., Ladislav Bažó, PhD. – Bratislava: OF EU, 2023, 45 s.

Záverečná práca je zameraná na problematiku pandémie COVID-19 na vybraný hotel. Cieľom záverečnej práce bolo zhodnotiť ekonomické dôsledky pandémie na vývoj finančných ukazovateľov hotela Alibaba. Jednotlivé časti záverečnej práce boli zamerané na oboznámenie sa so skúmaným prostredím, zhodnotenie doplnkových služieb ubytovacieho zariadenia, rozhovor s manažérom hotela a napokon na finančnú analýzu spoločnosti Kaiser, s.r.o., ktorý je vlastníkom hotela Alibaba. Na základe výsledkov pozorovania, prezentovaných údajov a analýz danej problematiky môžeme konštatovať, že pandémia COVID-19 mala významný negatívny dopad na hotel Alibaba. Avšak, vďaka vysokej úrovni flexibility a prispôbeniu sa novým podmienkam, sa manažmentu hotela podarilo zmierniť následky krízy a pokračovať v prevádzke.

Kľúčové slová: hotel, ubytovanie, COVID-19, pandémia

Abstract

ASSAD, Adam: The impact of the COVID-19 pandemic on the selected hotel. – University of Economics in Bratislava. Faculty of Commerce; Department of Tourism. – Supervisor of bachelor thesis: Ing., Ladislav Bažó, PhD. – Bratislava: OF EU, 2023, 45 p.

The final thesis was written on the theme of the Impact of the COVID-19 pandemic on a selected hotel. The aim of the thesis was to evaluate the economic impact of the pandemic on the development of financial indicators of Alibaba hotel. Main parts of the final thesis were focused on the study of the hotel's environment, the assesment of complementary services of the hotel, the interviews with the hotel's manager and finally I provided the research of the financial analysis of the company Kaiser s.r.o., who is owner of the hotel Alibaba. Based on results from assesment, presented data and analyses, we can conclude that the COVID-19 pandemic had significant negative impact on the Alibaba hotel. However, thanks to the high level of flexibility and adaptation to the new conditions, the hotel's management mitigated successfully the effects of the crisis and the hotel continues was able to continue with operations.

Keywords: hotel, accomodation, COVID-19, pandemic

OBSAH

| | |
|---|----|
| OBSAH..... | 7 |
| Zoznam obrázkov..... | 8 |
| Úvod..... | 9 |
| 1. Súčasný stav riešenej problematiky doma a v zahraničí..... | 10 |
| 1.1 Charakteristika ubytovacích zariadení..... | 10 |
| 1.2 Hotel ako ubytovacie zariadenie..... | 12 |
| 1.2.1 Vybavenosť hotelov podľa hviezdíčiek..... | 13 |
| 1.2.2 Členenie hotelov podľa dĺžky pobytu..... | 14 |
| 1.3 Produkt hotela..... | 15 |
| 1.4 Povolania v hoteloch, ich štruktúra, náplň práce a riadenie..... | 18 |
| 1.5 Pandémia COVID-19 a dopad na cestovný ruch a ubytovacie služby..... | 19 |
| 1.5.1 Štatistické ukazovatele dopadu pandémie na cestovanie..... | 20 |
| 1.5.2 Dopad pandémie na ubytovacie zariadenia..... | 21 |
| 1.5.3 Kompenzácie vlády..... | 22 |
| 2. Cieľ práce, metodika práce a metódy skúmania..... | 25 |
| 3. Výsledky práce a diskusia..... | 29 |
| 3.1 Rozhovor s manažérom hotela..... | 29 |
| 3.2 Analýza vybraných ukazovateľov hotela..... | 33 |
| Záver..... | 40 |
| Zoznam bibliografických odkazov..... | 42 |
| Prílohy..... | 44 |

Zoznam obrázkov

| | |
|---|----|
| Obrázok 1 Organizačná schéma hotela | 18 |
|---|----|

Zoznam tabuliek

| | |
|---|----|
| Tabuľka 1 Počet ubytovacích zariadení v rokoch 2017-2021 | 22 |
| Tabuľka 2 Prehľad objemu finančnej pomoci v rámci cestovného ruchu (Štátna pomoc COVID) | 23 |
| Tabuľka 3 Ukazovateľ rentability | 34 |
| Tabuľka 4 Ukazovateľ záľženosti | 35 |
| Tabuľka 5 Ukazovateľ aktivity | 37 |
| Tabuľka 6 Ukazovateľ - Altman Z-skóre | 38 |

Zoznam grafov

| | |
|--|----|
| Graf č. 1 Počet ubytovacích zariadení v rokoch 2017-2021 | 21 |
|--|----|

Úvod

Táto bakalárska práca sa zameriava na dopad pandémie Covid-19 na vybraný hotel, konkrétne na hotel Alibaba v Humennom. Pandémia zasiahla mnohé odvetvia, no hotelový priemysel je jedným z najviac postihnutých v dôsledku reštrikcií a opatrení prijatých na národnej aj medzinárodnej úrovni. V priebehu pandémie sa mnohé hotely museli prispôbiť novým podmienkam a vyrovnat' sa s významným poklesom tržieb.

V tejto práci analyzujeme rôzne aspekty vplyvu pandémie na Hotel Alibaba, ako sú finančné dopady, štátne podpory, krízový manažment, zamestnanosť a zmeny v preferenciách hostí. Na základe finančnej analýzy a rozhovoru s manažérom hotela sme zhromaždili informácie o tom, ako pandémia ovplyvnila bežný chod hotela a aké opatrenia boli prijaté na zmiernenie negatívnych účinkov.

V rámci tejto práce sme ďalej analyzovali rôzne aspekty vplyvu pandémie na hotel Alibaba a diskutovali sme o stratégiách, ktoré môžu byť prijaté na zlepšenie odolnosti hotela voči budúcim krízam. Cieľom je poskytnúť ucelený pohľad na túto problematiku a prispieť odporúčaním pre budúce krízy.

Vybrali sem si túto tému z dôvodu napojenia na spoločnosť, ktorá vlastní a prevádzkuje Hotel Alibaba. Máme prístup k podrobným informáciám od spoločníkov spoločnosti a zamestnancov aký priebeh mala pandémia na hotel a s akými obmedzeniami sa stretávali.

1. Súčasný stav riešenej problematiky doma a v zahraničí

Aby cestovný ruch prosperoval je niekoľko faktorov, ktoré vedú ovplyvniť prosperujúcu situáciu v cestovnom ruchu. Je potrebné aby bol mier, epidemiologická situácia bola v poriadku. V čase pandémie je segment hotelierstva najviac zastihnutý.

1.1 Charakteristika ubytovacích zariadení

Charakterizácia jednotlivých ubytovacích zariadení podľa starej kategorizácie v Slovenskej republike je nasledovná

(1) Hotel je ubytovacie zariadenie slúžiace na prechodné ubytovanie hostí, ktoré má viac ako desať izieb. Host'om poskytuje okrem ubytovania, stravovania aj doplnkové služby, zábavné a spoločenské služby, služby pre obchodných cestujúcich a rekreačno-športové služby na aktívne trávenie voľného času.

(2) Garni hotel je ubytovacie zariadenie kategórie hotel, ktoré poskytuje host'om rozsah služieb stanovený pre príslušnú triedu hotela, ale s rozsahom stravovania obmedzeným spravidla na podávanie raňajok.

(3) Horský hotel je ubytovacie zariadenie kategórie hotel umiestnené v horskom teréne, nezriedka bez priameho napojenia na cestnú sieť.

(4) Kongresový hotel je ubytovacie zariadenie kategórie hotel určené na realizovanie kongresových podujatí, a to najmä kongresov, zjazdov, konferencií alebo seminárov. Kongresový hotel je vybavený rokovacími priestormi, ktoré umožňujú variabilnosť ich použitia, a má technické podmienky na poskytovanie s tým súvisiacich služieb. Kongresový hotel z celkového minimálneho počtu bodov vo fakultatívnych znakoch spĺňa minimálny počet bodov stanovený špeciálne pre kongresové služby. Ako kongresový hotel možno označiť iba hotel, ktorý spĺňa požiadavky najmenej hotela triedy ***.

(5) Wellness hotel je ubytovacie zariadenie kategórie hotel určené predovšetkým na špecifické prechodné pobyty spojené s odbornou starostlivosťou a rehabilitáciou hostí. Wellness hotel je vybavený funkčnými športovými a rekreačnými zariadeniami, ktoré sú host'om k dispozícii. Wellness hotel ponúka racionálnu stravu. Wellness hotel host'om poskytuje rozsah služieb stanovený pre príslušnú triedu hotela. Ako wellness hotel možno označiť iba hotel, ktorý spĺňa požiadavky najmenej hotela triedy ***.

(6) Kúpeľný hotel je ubytovacie zariadenie kategórie hotel. Nachádza sa v miestach, ktoré majú štatút kúpeľného miesta. Host'om poskytuje rozsah služieb stanovený pre

príslušnú triedu hotela s ponukou liečebnej starostlivosti. V kúpeľnom hoteli je k dispozícii lekár pre hostí. Ako kúpeľný hotel možno označiť iba hotel, ktorý spĺňa požiadavky najmenej hotela triedy ***.

(7) Boutique hotel je ubytovacie zariadenie kategórie hotel s nižším počtom izieb, ktoré sa spravidla nachádza v historických budovách, v domoch s architektonickým alebo umeleckým riešením. Zariadenie interiérov je luxusné až exkluzívne. Ako boutique hotel možno označiť iba hotel, ktorý spĺňa požiadavky najmenej hotela triedy ****.

(8) Apartmánový hotel je ubytovacie zariadenie kategórie hotel, ktoré poskytuje ubytovanie v apartmánoch. Pozostáva najmenej z ôsmich apartmánov. Host'om poskytuje rozsah služieb stanovený pre príslušnú triedu hotela.

(9) Dependance hotela je vedľajšia budova bez vlastnej recepcie organizačne súvisiaca s hotelom, ktorý zabezpečuje pre dependance celý rozsah služieb zodpovedajúci príslušnej triede a nie je vzdialený viac ako 300 m. Dependance poskytuje iba ubytovanie.

(10) Motel je ubytovacie zariadenie kategórie hotel, ktoré sa spravidla buduje pri hlavných cestných trasách a diaľniciach. Host'om zabezpečuje parkovanie motorového vozidla v areáli motela. Poskytuje rozsah služieb stanovený pre príslušnú triedu hotela.

(11) Botel je ubytovacie zariadenie hotelového typu umiestnené na trvalo zakotvenej lodi, ktoré má viac ako desať kajút. Kajuty môžu mať len stále lôžka.

(12) Penzión je jednoduché ubytovacie zariadenie hotelového typu najmenej s piatimi izbami a najviac so štyrmi stálymi lôžkami v izbe. Host'om zabezpečuje podávanie raňajok, prípadne aj celodennú stravu a poskytuje základné služby.

(13) Apartmánový dom je ubytovacie zariadenie, ktoré je prevádzkované zvyčajne len v sezóne a poskytuje host'om prechodné ubytovanie najmenej v piatich apartmánoch alebo v štúdiách.

(14) Turistická ubytovňa je jednoduché ubytovacie zariadenie s väčším počtom lôžok v izbách. Hostia majú k dispozícii spoločné hygienické zariadenia.

(15) Chatová osada je ubytovacie zariadenie na prechodné ubytovanie hostí výhradne v ubytovacích objektoch prevádzkovateľa v dvojľôžkových až štvorľôžkových izbách. Chatová osada môže byť vybudovaná ako

a) samostatný areál,

- b) súčasť kempingu, pre ktorú platia rovnaké klasifikačné znaky ako pre samostatný areál chatovej osady, ale vstupné priestory s recepciou a všetky ostatné zariadenia a vybavenosť sú spoločné,
- c) dependance hotelového zariadenia, ktoré poskytuje pre hostí ubytovaných v chatovej osade celý rozsah služieb zodpovedajúci príslušnej triede chatovej osady.

(16) Kemping je ubytovacie zariadenie, ktoré vo svojom areáli umožňuje hosťom ubytovať sa vo vlastných mobilných ubytovacích zariadeniach, akými sú najmä stan, obytný príves, obytný automobil, alebo v mobilných a pevných ubytovacích objektoch prevádzkovateľa, akými sú najmä mobilný dom, bungalov, chata alebo zrub.

(17) Táborisko je jednoduché sezónne ubytovacie zariadenie na ubytovanie hostí v ich vlastných ubytovacích zariadeniach.

1.2 Hotel ako ubytovacie zariadenie

Slovo hotel je odvodené z francúzskeho hôtel, ktoré označuje francúzsku verziu mestského domu. Termín hotel prvýkrát použil piaty vojvoda z Devonshire na pomenovanie ubytovacieho zariadenia v Londýne niekedy v roku 1760. Historicky v Spojenom kráľovstve, Írsku a niekoľkých ďalších krajinách bol townhouse rezidenciou rodu alebo aristokrata v hlavnom meste veľkých miest. Slovo hotel mohlo byť odvodené aj od slova hostel, čo znamená "miesto na pobyt pre cestujúcich".

Prvé písomné dôkazy o pohostinských zariadeniach v Európe pochádzajú z roku 500 pred n. l. Staroveké mesto, napríklad Korint v Grécku, malo značný počet zariadení, ktoré ponúkali cestujúcim jedlo a nápoje, ako aj posteľ. Hostince biblickej doby boli primitívneho typu a ponúkali posteľ alebo lavicu v rohu miestnosti a niekedy aj stajňu. Pútnici bývali ubytovaní vo veľkej hale. Súkromie a osobná hygiena neexistovali.

V 3. storočí n. l. vzniklo množstvo ubytovacích zariadení spolu s rozsiahlou sieťou ciest vydláždených tehľami v celej Európe a menšom Asíne (časť Ázie susediaca s Európou). Ubytovacie hotely boli v tom čase známe ako kaštieľ.

1.2.1 Vybavenosť hotelov podľa hviezdíčiek

Jedna hviezdíčka informuje hostí o vybavenosti ubytovacieho zariadenia v danej kategórii. Ide o najnižšiu triedu a ubytovacie zariadenia sú jednoducho vybavené a musia byť funkčné, čisté a pravidelne udržiavané. Každá hviezdíčka navyše znamená vyššiu úroveň, teda väčší rozsah vybavenia, náročnejšie architektonické stvárnenie interiéru a širšiu ponuku inventára a príslušenstva. Najvyššiu úroveň predstavuje päť hviezdíčiek.

Hotely* – Výhlaška č. 277/2008 Z.z určuje, že recepcie musia byť otvorené minimálne 16 hodín denne. Tento hotel musí mať reštauráciu, izba môže mať jednu až dve lôžka, písací stôl, nočný stolík s nočným svetlom, zrkadlo, telefón v budove, šatník so štyrmi vešiakmi plus odpadkový kôš , pohár vody a posteľnú bielizeň s plachtami. Sociálne zariadenia sú spoločné a nachádzajú sa na poschodí.

Hotel ** - Okrem vybavenia hotelov v predchádzajúcej kategórii nesmie chýbať centrálny trezor na recepcii, telefón a úschovňa batožiny na izbe. Stačí, ak je 50% izieb vybavených vlastným sociálnym zariadením. Jednotka musí mať zrkadlo a osvetlenie nad umývadlom a musí obsahovať vrečko na hygienické vložky, uzatvárateľný odpadkový kôš, toaletný papier, kefku na čistenie WC, pohár na čistenie zubov a mydlo. Na každé lôžko je potrebné poskytnúť dva uteráky, ktoré sa musia meniť každé tri dni. Posteľná bielizeň sa musí vymieňať každé štyri dni.

Hotel *** - Recepcia musí byť nepretržite obsluhovaná, na izbe musia byť lampy, päť vešiakov v skrini, jedna stolička na lôžko, ktorá musí byť čalúnená. V predsieni sa nachádza nástenné zrkadlo. Všetky izby majú vlastné sociálne zariadenie. K sanitárnej výbave patria aj fény a hygienické potreby ako vatové tampóny či šampón. Tieto hotely už hosťom poskytujú uteráky, osušky, kúpacie čiapky a vo wellness hoteloch aj froté župany. Uteráky sa vymieňajú každé 2 dni a posteľná bielizeň každé 3 dni. Takéto hotely musia mať aj salón.

Hotel**** - Nesmie chýbať hotelová hala, okrem reštaurácie aj predajné centrum, ktoré je otvorené denne, stôl alebo tablet na izbe, trezor, mini bar a šesť vešiakov v skrini spolu s vešiakom na kabáty. Miestnosť musí byť vybavená vakmi na špinavú bielizeň a toaletným papierom v krabici. Uteráky sa vymieňajú denne a posteľná bielizeň každé 2 dni. Okrem salónu nesmie chýbať ani klubový priestor.

Hotel***** - Klimatizácia je štandardom pre tento typ hotela spolu s ôsmimi vešiakmi v šatníku. Škála doplnkov v sociálnom zariadení je opäť širšia. Pre každého host'a

sú k dispozícii jednorazové papuče a froté župany. Uteráky, osušky a posteľná bielizeň sa vymieňajú denne.

Okrem splnenia povinných klasifikačných znakov musia ubytovacie zariadenia poskytnúť hosťom doplnkové vybavenie a služby uvedené v zozname voliteľných vlastností. Napríklad pre triedu hotel stanovuje vyhláška č. 277/2008 Z.z minimálny dosiahnuteľný počet bodov za voliteľné známky, a to v triede * 50 bodov, v triede ** 70 bodov, v triede *** 100 bodov, v triede **** 210 bodov a v najvyššia trieda ****390 bodov.

1.2.2 Členenie hotelov podľa dĺžky pobytu

Na základe dĺžky pobytu hostí možno hotely zaradiť do týchto kategórií:

Komerčné hotely - Trvanie pobytu hostí v týchto hoteloch je krátke, od niekoľkých dní do týždňa.

Prechodný hotel - Väčšinou ich využívajú cestujúci ako zastávku na svojej ceste, dĺžka pobytu v prechodných hoteloch je veľmi krátka, jeden deň alebo dokonca menej.

Polopobytový hotel - Tieto hotely si spravidla vyberajú ľudia, ktorí sa na danom mieste zdržiavajú počas tranzitu na iné miesto. Dĺžka pobytu sa môže pohybovať od niekoľkých týždňov až po niekoľko mesiacov. Sú v nich zahrnuté vlastnosti prechodných aj obytných hotelov.

Obytný/apartmánový hotel - Ako už názov napovedá, obytné hotely poskytujú ubytovanie na dlhší čas a ich patrónmi sú ľudia, ktorí sa v nich zdržiavajú dlhší čas. Dĺžka pobytu sa môže pohybovať od niekoľkých mesiacov až po niekoľko rokov.

Hotel s predĺženým pobytom - V dnešnej dobe znižovania počtu zamestnancov, outsourcingu a mobility sú vedúci pracovníci podnikov často na dlhší čas mimo svojho rodného mesta a vyžadujú viac ako len hotelovú izbu. Tieto hotely sú určené pre hostí, ktorí chcú zostať ubytovaní dlhšie obdobie (od niekoľkých dní až po týždne), preto tento druh hotela uspokojuje ich dlhodobé potreby špeciálnymi službami, vybavením a zariadeniami ako sú plnohodnotné kuchyne s riadom, oddelený priestor na pranie oblečenia, upratovacie služby, služby v oblasti potravín a rekreačné zariadenia. Ceny izieb v týchto hoteloch sa určujú podľa dĺžky pobytu.

1.3 Produkt hotela

Pojmom služba je chápaný súbor statkov, ktorý slúži spotrebiteľom k uspokojovaniu ich potrieb. Spotreba služby nastáva v momente, kedy je vyrobená, respektíve realizovaná. Podľa Jána Orišku „, sa službami všeobecne rozumejú ekonomické statky, ktoré majú prevažne nehmotný charakter. V cestovnom ruchu predstavujú heterogénny súbor úžitkových efektov určených k uspokojovaniu potrieb účastníkov cestovného ruchu. Majú prierezový charakter, čo znamená, že ich produkujú nielen podniky cestovného ruchu, ale aj ďalšie subjekty súkromného a verejného sektora.“

Doplňkové služby sú služby, ktoré pomáhajú uspokojovať ďalšie sekundárne potreby hostí. Sú neoddeliteľnou súčasťou služby a prispievajú k úplnej spokojnosti klienta počas daného pobytu. Komplex všetkých väčších aj menších služieb sa vzájomne dopĺňa pre lepšie uspokojenie potrieb klientov.

Podľa Beránka a kol. (2013) je produktom hotela poskytovanie služieb, pretože hotel ako budova alebo objekt slúži na realizáciu všetkých služieb, ktoré hotel poskytuje ako celok. Hotel by mal pri vytváraní ponuky služieb zohľadňovať požiadavky zákazníkov, ktoré sa odvíjajú predovšetkým od polohy hotela, či ide o mestský hotel, horský, alebo prímorský hotel.

Vzhľadom na skutočnosť, že požiadavky klientov sa neustále menia, je nevyhnutné v hotelovom odvetví presadzovať inovácie. Vytváranie a ponuka nových produktov v snahe odlíšiť sa od ostatných hotelov je kľúčom pri tvorbe konceptu úspešného hotela. Pokiaľ hotel nemôže profitovať zo svojho umiestnenia, je potrebné nájsť jedinečnosť v poskytovaných službách a hotel sa môže zamerať na:

- semináre, školenia, konferencie, kongresy,
- starostlivosť o zdravie,
- šport a hry,
- vzdelávanie alebo kultúru
- kulinárske umenie,
- spoločenské zájazdy

– kľud a odpočinok

Vyššie uvedené zamerania hotela môžu byť dosiahnuté iba za pomoci hotelových zariadení, prevádzok v hotelovom komplexe a ďalších poskytovaných služieb, ako napríklad:

Lobby - Lobby je priestor slúžiaci na oddych hostí a miesto, kde môžu hostia čakať na poskytnutie hotelových služieb. Súčasťou lobby je recepcia, priestor na posedenie hostí, prípadne možnosť podávania občerstvenia s možnosťou pripojenia na internet a elektrickú sieť.

Business centrum - Priestor na poskytovanie administratívnych služieb hostom.

Concierge - Informačné centrum pre hostí s možnosťou poradenskej činnosti v oblasti miestnych služieb, sprostredkovania hotelových služieb, ako aj služieb, ktoré hotel neponúka a sú poskytované mimo priestorov hotela.

Reštaurácia - Priestor na podávanie jedál a nápojov hostom s možnosťou stravovania pre ubytovaných aj neubytovaných hostí, otvorený minimálne na obed a večeru.

Kaviareň – Spoločenská a zábavná prevádzka zameraná na podávanie teplých nápojov, alkoholických a nealkoholických nápojov a základného občerstvenia pre hostí.

Bar - Spoločenská a zábavná prevádzka zameraná na podávanie alkoholických a nealkoholických nápojov, vybavená barovým pultom a priestorom na sedenie hostí so širokým výberom nápojov.

Vinotéka - Spoločenské a zábavné centrum, ktorého hlavnou náplňou je podávanie vín a malého občerstvenia, môže mať aj charakter reštaurácie s rozšírenou vínnou kartou.

Vzťahy s hosťami - hosteska - pracovník pre styk so zákazníkmi - Zabezpečuje komunikáciu s hosťom pred príchodom aj počas jeho pobytu

Konferenčné a kongresové priestory - Priestory technicky vybavené na organizovanie stretnutí, konferencií a spoločenských podujatí.

Recepcia / recepcia s barom - Priestor na registráciu a odhlásenie hostí, sprostredkovanie informácií a služieb počas pobytu hostí. V niektorých prípadoch môže recepcia zahŕňať okrem samotnej recepcie aj zmenáreň a bar.

Doplňkový predaj - Obchod s doplnkovým predajom predmetov dennej potreby, suvenírov a iného tovaru pre hostí. Túto službu často poskytuje recepcia.

Raňajková miestnosť – Miestnosť určená na podávanie raňajok, vybavená priestorom na sedenie hostí, konzumáciu raňajok a v závislosti od charakteru podávaných raňajok (a la carte alebo bufet) je vybavená potrebným zariadením (napr. jedálske stoly).

Izbová služba – Donáška jedál a nápojov a la carte na izbu.

TV miestnosť – Spoločenská miestnosť alebo priestor pre hostí na sledovanie televíznych programov alebo videí.

Čítareň - Samostatná spoločenská miestnosť alebo priestor pre hostí určený špeciálne na čítanie.

Salónik – Spoločenská miestnosť alebo priestor určený na príjemné posedenie ubytovaných hostí.

Knižnica - Spoločenská miestnosť alebo priestor, v ktorom sú hosťom k dispozícii knihy alebo iné médiá na zapožičanie alebo konzultáciu.

Herňa – Spoločenská miestnosť alebo priestor, v ktorom je pre hostí pripravený výber rôznych hier.

Denná miestnosť pod dohľadom – Špeciálna miestnosť alebo priestor, kde sú deti pod neustálym dohľadom zodpovednej dospeléj osoby.

Detská herňa – Spoločenská miestnosť alebo priestor s vybavením a materiálom určeným na zábavu detí.

Plavecký bazén - Krytý alebo vonkajší bazén určený na plávanie, ktorý nemusí byť vyhrievaný.

Wellness - Priestor pre relaxáciu hostí

Fitness – Priestor pre športové aktivity hostí.

1.4 Povolania v hoteloch, ich štruktúra, náplň práce a riadenie

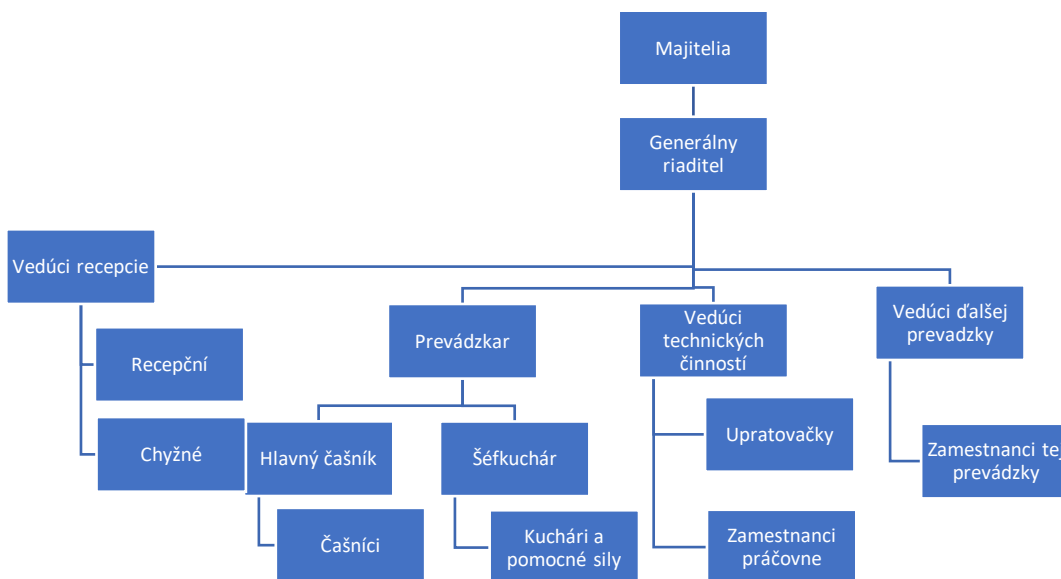
Každý hotel potrebuje na realizáciu svojej vízie, poslania, zámerov a cieľov formálnu štruktúru, ktorá sa nazýva organizačná štruktúra. Štruktúra definuje rozdelenie zodpovedností a právomocí spoločnosti medzi jej riadiacimi pracovníkmi a zamestnancami.

Organizačná štruktúra stanovuje spôsob a rozsah úloh, právomocí a zodpovedností a určuje spôsob toku informácií medzi jednotlivými úrovňami organizácie. Závisí od cieľov organizácie a stratégií zvolených na ich dosiahnutie.

Najbežnejším spôsobom znázornenia organizačnej štruktúry je hierarchické usporiadanie. Každý hotel je iný a má jedinečné vlastnosti, preto sa organizačné schémy hotelov navzájom líšia. Organizačná štruktúra závisí od veľkosti a funkcie hotela.

Niektoré hotely môžu prenajímať svoje odbytové stredisko inej spoločnosti alebo môžu na prevádzkovanie reštaurácie alebo upratovacích služieb zamestnávať inú agentúru. V takýchto prípadoch tieto časti nebudú súčasťou organizačnej schémy hotela. Vzorová organizačná schéma komerčného hotela je nasledovná:

Obrázok 1 Organizačná schéma hotela



Zdroj: [vlastné spracovanie]

1.5 Pandémia COVID-19 a dopad na cestovný ruch a ubytovacie služby

V1 Kedy začala pandémia COVID-19 a aké obmedzenia mala na cestovný ruch?

Z prvého prípadu neznámeho zápalu pľúc hláseného v provincii Wuhan (Čínska ľudová republika) 31. decembra 2019 bol v priebehu niekoľkých týždňov dnes už známy koronavírus (COVID-19), ktorí sa šírili neuveriteľnou rýchlosťou do všetkých kútov sveta.

Pre väčšinu postihnutých krajín, najmä v EÚ, predstavuje prepuknutie vírusu bezprecedentné inštitucionálne výzvy a zároveň boli inštitúcie a vlády povinné prijať prísne opatrenia zasahujúce do práv občanov spôsobom, ktorý nemal obdobu od druhej svetovej vojny.

Svetová zdravotnícka organizácia vo vzťahu k výskytu prenosného ochorenia COVID-19 dňa 11. marca 2020 označila súčasný stav za pandémiu. Dňa 6. marca 2020 bol prvý potvrdený prípad ochorenia na Slovensku. Dňa 11. marca 2020 vláda Slovenskej republiky uznesením č. 111/2020) vyhlásila podľa § 8 zákona Národnej rady Slovenskej republiky č. 42/1994 Z. z. o civilnej ochrane obyvateľstva v znení neskorších predpisov s účinnosťou od 12. 03. 2020 od 06:00 hod. pre územie Slovenskej republiky mimoriadnu situáciu v súvislosti s ohrozením verejného zdravia II. stupňa z dôvodu prenosného ochorenia COVID-19 spôsobeným koronavírusom SARS-CoV-2.

Cieľom vyhlásenia mimoriadnej situácie bolo vytvorenie podmienok na prijatie nevyhnutných opatrení na zamedzenie a zmiernenie následkov mimoriadnej udalosti ohrozenia verejného zdravia z dôvodu prenosného ochorenia COVID-19 spôsobeného koronavírusom SARS-CoV-2 na území Slovenskej republiky. Slovenské orgány prijali viaceré opatrenia vo forme odporúčaní a zákazov pre obyvateľov a podniky, ktorými pozastavili činnosti, ktoré nie sú nevyhnutne potrebné, a obmedzili pohyb obyvateľstva s cieľom znížiť šírenie vírusu. Opatrenia prijaté v kontexte pandémie COVID-19 mali závažný dosah na fungovanie podnikov cestovného ruchu. Povinnosť zatvoriť určité prevádzky alebo inak obmedziť ich činnosť viedla v prípade mnohých podnikov cestovného ruchu k strate príjmu.

1.5.1 Štatistické ukazovatele dopadu pandémie na cestovanie

Podľa údajov dostupných zo Štatistického úradu SR v rokoch 2020-21 došlo v dôsledku pandémie COVID-19 k výraznému **poklesu počtu návštevníkov** i počtu prenocovaní. Počet návštevníkov sa prepadol v roku 2020 v porovnaní s predchádzajúcim rokom o 50,1%, u domácich návštevníkov bol pokles o cca 40,5%, u zahraničných až o 65,5%. V roku 2021 sme zaznamenali oproti roku 2020 ďalší prepad návštevnosť Slovenska o 15,1%. Kým sa počet domácich návštevníkov znížil o 8,8%, u zahraničných návštevníkov to bolo až o 32,6%.

Pokles sme zaznamenali rovnako v počte prenocovaní, ktorý v roku 2020 zaznamenal **pokles** o 44,7%, z čoho počet prenocovaní domácich návštevníkov poklesol o 35%, a počet prenocovaní zahraničných návštevníkov sa znížil až o 62,4%. Rok 2021 bol ešte slabší, celkovo klesol počet prenocovaní v porovnaní s predošlým rokom o 16,6%, z toho domáci návštevníci zaznamenali 9,9% pokles a zahraniční návštevníci až 37,6% prepad.

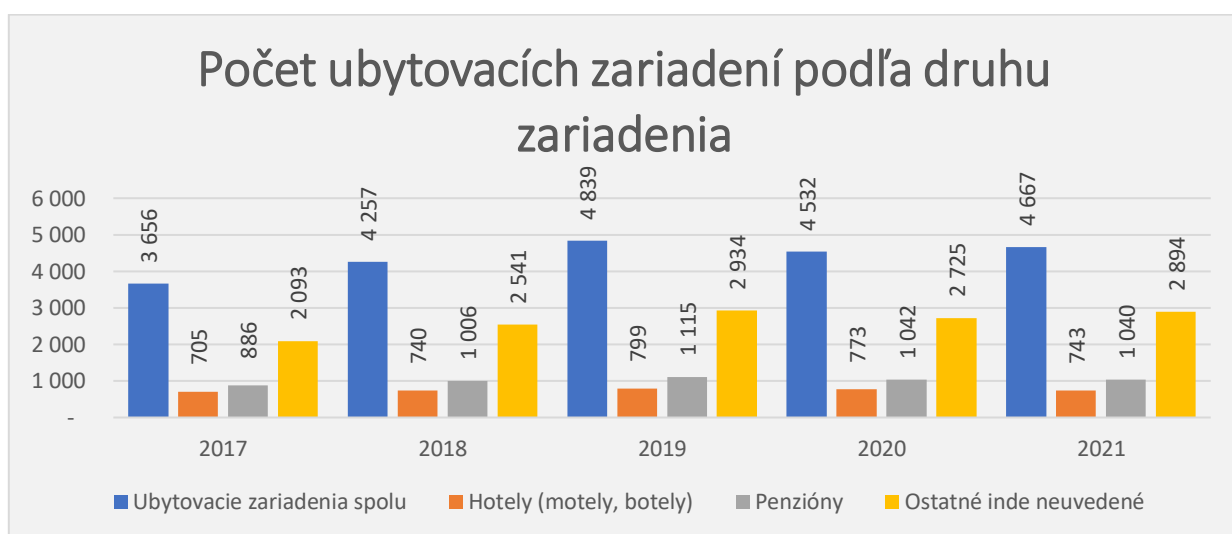
Rovnako **poklesli tržby z ubytovania** v priemere o 46,4%, z toho tržby z ubytovania domácich návštevníkov sa znížili o 31,9% a tržby z ubytovania zahraničných návštevníkov o 64,5%. Tržby z ubytovania klesali aj v roku 2021 (celkom o 14,3%). Kým tržby z ubytovania rezidentov poklesli oproti roku 2020 o 5,6%, tržby z ubytovania zahraničných návštevníkov sa prepadli až o ďalších 35%.

Priemerná dĺžka pobytu sa v roku 2020 zvýšila o 10,7% z 2,8 (v roku 2019) na 3,1 noci, avšak v roku 2021 sa mierne znížila na 3 noci (o 3,2%).

1.5.2 Dopad pandémie na ubytovacie zariadenia

Podľa údajov zo štatistického úradu do roku 2019 celkový počet ubytovacích zariadení mal stúpajúcu tendenciu, pričom v roku 2018 stúpol až o 16,5% oproti predchádzajúcemu roku. Nasledujúci rok 2019 mal tiež stúpajúci trend, ubytovacie zariadenia spolu za rok 2019 dosiahli úroveň 4839 zariadení, z toho hotely, motely a botely tvorili 799 zariadení. To predstavuje nárast počtu ubytovacích zariadení v porovnaní s rokom 2018 o 13,67%. V roku 2020 (rok začiatok pandémie v na Slovensku) bol jediný rok, v ktorom bol zaznamenaný pokles ubytovacích zariadení spolu až o 6,34% v porovnaní s rokom 2019. V roku 2021 bol opätovný nárast ubytovacích zariadení spolu o takmer 3% avšak bol zaznamenaný pokles v kategórií hotelov, motelov a botelov z 773 (v roku 2020) na 743 (v roku 2021) zariadení.

Graf č. 1 Počet ubytovacích zariadení v rokoch 2017-2021



Zdroj: údaje zo Štatistického úradu SR [vlastné spracovanie]

Tabuľka 1 Počet ubytovacích zariadení v rokoch 2017-2021

| | Počet ubytovacích zariadení podľa druhu zariadenia | | | | |
|-----------------------------|--|--------|--------|--------|-------|
| | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
| Ubytovacie zariadenia spolu | 3 656 | 4 257 | 4 839 | 4 532 | 4 667 |
| Hotely (motely, botely) | 705 | 740 | 799 | 773 | 743 |
| Penzióny | 886 | 1 006 | 1 115 | 1 042 | 1 040 |
| Ostatné inde neuvedené | 2 093 | 2 541 | 2 934 | 2 725 | 2 894 |
| medziročný rast v % | | | | | |
| Ubytovacích zar. spolu | | 16,44% | 13,67% | -6,34% | 2,98% |

Zdroj: Údaje zo štatistického úradu SR [vlastné spracovanie]

1.5.3 Kompenzácie vlády

Odvetvie cestovného ruchu je citlivé a mimoriadne ovplyvnené vonkajšími faktormi, ako sú politická nestabilita, sociálne a hospodárske riziká a environmentálne katastrofy. Ani v prípade epidémie COVID-19 v roku 2020 to nebolo inak. Na začiatku pandémie, bol negatívny vplyv pandémie COVID-19 na cestovný ruch a odvetvie hotelierstva a gastronómie zo strany tvorcov politik a zainteresovaných strán výrazne podceňovaný a rozmery tejto krízy mohli byť bezprecedentné. Keď vlády krajín začali zavádzať cestovné obmedzenia vo forme hraničných kontrol a zákazov cestovania s cieľom obmedziť šírenie vírusovej epidémie, cestovný ruch a odvetvie hotelierstva dostali tvrdý úder.

Mnohé vlády a ich agentúry cestovného ruchu sa snažili zaviesť opatrenia na obnovu cestovného ruchu, zvýšenú komunikáciu s predstaviteľmi tohto odvetvia, jednotlivé štáty začali poskytovať dotácie a dôraz kládli na zlepšenie monitorovania zdravotnej starostlivosti. Napríklad v Číne boli prijaté mnohé politické opatrenia, ktoré vláda zaviedla na podporu sektora cestovného ruchu, pričom sa v jednotlivých regiónoch líšili. Východná Čína, kde je v porovnaní s ostatnými časťami hustejšie osídlenie, kládla dôraz najmä na zníženie daní a finančné stimuly, pričom ochrana a kontrola turistov bola hlavným cieľom centrálnych regiónov.

V záujme obnovy cestovného ruchu vláda Uzbekistanu začala s rôznymi krokmi, ktoré boli zamerané na podporu podnikov v ťažkostiach, ako aj iniciatívu zameranú na zvýšenie dôvery zahraničných turistov v krajinu ako bezpečnú cestovateľskú destináciu, ako napríklad "Uzbekistan. Garancia bezpečného cestovania". Vláda sa aktívne zapájala do propagácie cestovného ruchu a pohostinstva počas pandémie, a to preto, že cestovný ruch je dôležitou a rastúce odvetvie hospodárstva krajiny, ktoré v roku 2018 tvorilo 2,61% HDP. Skúmanie vládnych politík rôznych krajín a prístupov k riadeniu vplyvu COVID-19 na sektor cestovného ruchu a hotelierstva vo väčšine krajín bolo nevyhnutné pre skvalitnenie zvládnutia domácej pandémie.

Vláda Slovenskej republiky sa tiež snažila pomôcť podnikom, účelom pomoci bola podpora podnikov v odvetví cestovného ruchu a poskytnutie finančného príspevku pre pokrytie časti nekrytých fixných nákladov, ktoré podniky museli vynaložiť v čase ich núteného uzatvorenia alebo obmedzenia ich činnosti z dôvodu opatrení Úradu verejného zdravotníctva Slovenskej republiky a v čase po opätovnom spustení ich prevádzky, keď sa prejavili negatívne dôsledky pandémie ochorenia COVID-19 na fungovanie zariadení cestovného ruchu.

Poskytovateľom pomoci a zároveň aj vykonávateľom schémy bolo Ministerstvo dopravy a výstavby Slovenskej republiky.

Príjemcami pomoci boli podniky, ktoré vykonávali ekonomické činnosti v odvetví cestovného ruchu, špecifikované vo výzve na predkladanie žiadostí o poskytnutie finančného príspevku k schéme štátnej pomoci podľa jednotlivých oprávnených ekonomických činností SK NACE.

Tabuľka 2 Prehľad objemu finančnej pomoci v rámci cestovného ruchu (Štátna pomoc COVID)

| Prehľad objemu finančnej pomoci v rámci COVID pomoci pre CR | | | | | | |
|---|-------------------|---------------------------------|-----------------|-------------------|------------------|---------------------------------|
| Schéma | pôvodný plán | | rok | | | čerpané celkom |
| | pôvodne | po korektúre | 2020 | 2021 | 2022 | |
| de minimis | 220 250 000,00 | 201 996 466,93 | 6 345 158,28 | 118 965 332,32 | 22 632 660,19 | 147 943 150,79 |
| Veľká schéma | 37 250 000,00 | 37 250 000,00 | | 14 793 790,04 | 21 932 362,60 | 36 726 152,64 |

Zdroj: [Ministerstvo dopravy a výstavby SR]

Podľa údajov uvedených v tabuľke môžeme konštatovať, že objem štátnej pomoci nebol nízky, ale z prieskumu Slovenskej podnikateľskej federácie (PAS), vyplýva, že takmer 85% podnikateľov považuje štátnu pomoc počas pandémie nebola dostatočná. Len menej ako 12% opýtaných podnikateľov sa do konca roka 2021 vďaka štátnej pomoci podarilo vyrovnať straty z pandémie. Na prieskum odpovedalo 100 respondentov – podnikateľov v cestovnom ruchu.

Respondenti sa domnievali, že najväčšími problémami, ktoré komplikovali podnikanie v roku 2021, bolo zatváranie prevádzok (35%), klesajúci obrat z dôvodu obmedzení cestovania (32%) a nedostatok personálu alebo materiálu (obe 26%). Menej ako 17 percent podnikov uviedlo, že nemajú žiadne problémy.

Viac ako polovica podnikateľov sa domnievala, že vláda nezvláda boj proti pandémie COVID-19. Kritizovali najmä prenesenie národných úloh na plecia zamestnávateľov (testovanie zamestnancov, kontroly OTP), ich financovanie, ťažko zrozumiteľné a meniace sa predpisy, nedostatočnú pomoc a nezahrnutie niektorých odvetví do schémy pomoci (napr. dodávateľia pre gastrosektor).

Na druhej strane, podnikatelia ocenili viacero prijatých zákonov či opatrení, ktoré v roku 2021 vláda prijala. Boli pozitívne hodnotené priame dotácie pri výpadku tržieb (33%), úhrada časti nájomného (23%) a aj odklad platieb daní a odvodov (20%). Finančná pomoc by sa k prijímateľom mohla dostávať rýchlejšie, ako včasnú ju označilo len 28% opýtaných, 34% respondentov ju zhodnotilo ako oneskorená, 38% to nevedelo posúdiť.

2. Cieľ práce, metodika práce a metódy skúmania

Hlavným cieľom tejto bakalárskej práce je zhodnotenie ekonomických dôsledkov pandémie na vývoj ekonomických ukazovateľov v hoteli Alibaba. Na základe hlavného cieľa sme si stanovili niekoľko čiastkových cieľov:

C1 Vysvetliť vznik, priebeh a opatrenia pandémie COVID-19, ktoré boli realizované v rámci cestovného ruchu.

C2 Porozumieť ekonomickým ukazovateľom, ktoré definujú ekonomickú situáciu vybraného hotela

C3 Vysvetliť pôsobenie hotela vo vybranej lokalite.

C4 Analyzovať vybrané ekonomické ukazovatele hotela Alibaba v súvislosti s pôsobením pandémie.

C5 Identifikovať ekonomické dôsledky pandémie na Hotel Alibaba.

Stanovili sme si niekoľko výskumných otázok:

V1 Kedy začala pandémie COVID-19 a aké obmedzenia mala na cestovný ruch?

V2 Aké ekonomické ukazovatele vyjadrujú ekonomickú situáciu v Hoteli Alibaba počas sledovaného obdobia?

V3 Ako zhodnotil manažér ekonomickú situáciu hotela počas pandémie?

Charakteristika objektu skúmania

Hotel Alibaba sa nachádza priamo v centre mesta Humenné, v bezprostrednej blízkosti pešej zóny a aj obytnej časti sídliska. Mesto Humenné a jeho okolie ponúka možnosti kultúrneho aj športového vyžitia. V meste sa nachádzajú zaujímavé historické pamiatky a zaujímavé je okolitá príroda. Hotel Alibaba v Humennom ponúka ubytovanie v 90- tých izbách a 30- tých apartmánach. Maximálna ubytovacia kapacita je 240 hostí. Hotel Alibaba prešiel v roku 2012 kompletnou rekonštrukciou a v súčasnosti okrem elegantných izieb, ponúka aj priestor na relax v novovybudovanom wellness a fitness pavilóne a ponúka aj kongresové priestory, príjemný lobby bar a nočný klub. Interiér hotela je v modernom a

elegantnom dizajne. Hotel Alibaba v Humennom ponúka všestranné využitie a svojou kapacitou je vhodný aj pre konferencie, kongresy, bankety, svadby či iné väčšie akcie.

Spoločnosť Kaiser s.ro. založil Ing. Rifat Assad, PhD v roku 1997 s historickým názvom AUTOLEND, s.r.o., V roku 2007 táto spoločnosť kúpila ubytovňu, ktorá bola zrekonštruovaná na hotel, ktorý bol prevádzkovaný niekoľko rokov inou firmou. Až v roku 2013 začala spoločnosť Kaiser s.r.o. prevádzkovať hotel Alibaba v Humennom.

Nižšie sú uvedené hlavné míľniky rozvoja hotela Alibaba.

- 2009 kúpa ubytovne
- 2011 rekonštrukcia izieb
- 2012 rozsiahla rekonštrukcia, vrátane využitia eurofondov
- 2012 prístavba wellness a fitness
- 2018 kúpa okolitého pozemku
- 2020 stavba parkoviska so 100 parkovacími miestami
- 2021 prístavba autoumyvárky
- 2022 rekonštrukcia baru na nový koncept
- 2022 začiatok prístavby plaveckého bazénu k wellness
- 2022 prístavba fotovoltalickej elektrárne na strechu hotela a začatie výstavby bazénu
- 2023 prístavba fotovoltalickej elektrárne na parkovisko

Hotel Alibaba ponúka širokú škálu produktov, ktoré slúžia ku komplexite ponúkaných služieb pre klientov. Na poskytnutie základných a ostatných doplnkových produktových radov má hotel Alibaba viacero stredísk pre naplnenie potrieb klientov a to :

Ubytovacie služby

Hotel ponúka dva typy izieb, ktoré sú Štandard a Deluxe.

Biznis-konferenčné služby

V hoteli je k dispozícii moderné kongresové centrum s rozlohou 395 m².

- K dispozícii sú tri rôzne typy miestností, ktoré sú:
 1. Kongresová sála
 2. VIP salónik
 3. Malý salónik

Stravovacie služby

- Reštaurácia

V hoteli sa nachádza priestranná reštaurácia s kapacitou 90 osôb. Má širokú ponuku jedál medzinárodnej a slovenskej kuchyne.

- Lobby bar

Priestranný Lobby bar sa nachádza na prízemí v priestoroch recepcie. V priaznivom počasí je možnosť posedenia aj na terase.

- Lounge bar – Nočný bar

Ostatné doplnkové služby

- WELLNESS, FITNESS, Auto Care, Parkovanie, Club Card Alibaba

Pracovné postupy

1. Nájdenie potrebnej literatúry
2. Určenie hlavného a čiastkových cieľov
3. Určenie výskumných otázok
4. Príprava otázok pre manažéra hotela
5. Rozhovor s manažérom hotela
6. Určenie sledovaného obdobia na porovnanie ekonomickej situácií spoločnosti
7. Analyzovanie údajov z účtovných závierok pomocou ekonomických ukazovateľov
8. Zhodnotenie ekonomickej situácií hotela Alibaba počas pandémie COVID-19

Spôsob získavania údajov a ich zdroje

Zber údajov bol realizovaný pomocou domácej a zahraničnej literatúry, internetových článkov a zákonov dostupných verejnosti.

Údaje v praktickej časti boli získavané v spolupráci so spoločnosťou Kaiser s.r.o. pomocou rozhovoru s manažérom hotela s cieľom, získať podrobnejšie vysvetlenie niektorých položiek v účtovných uzávierkach a verejne dostupných informácií na internete, ako je napríklad účtovná uzávierka spoločnosti.

V celej bakalárskej práci sme využívali analýzu, pomocou ktorej sme rozkladali zložité koncepcie do jednoduchých častí a pomocou dedukcie sme sa snažili identifikovať príčinu, a vývoj situácie v danej spoločnosti počas pandémie COVID-19.

Použité metódy vyhodnotenia a interpretácie výsledkov

Kvalitatívne

Rozhovorom s manažérom hotela sme sa dostali k oboznámeniu sa so situáciou spoločnosti v pandemickom období.

Kvantitatívne

Zber dát z účtovných závierok v sledovanom období.

Analýzou dát.

Použitie ekonomických ukazovateľov na zhodnotenie ekonomickej situácie.

Porovnanie výsledkov v sledovanom období.

3. Výsledky práce a diskusia

V tejto časti práce sa zameriavame na spoločnosť Kaiser s.r.o, ktorá vlastní a prevádzkuje hotel Alibaba. Charakterizujeme túto spoločnosť, cieľ jej podnikania, priebeh pandémie Covid-19 a jej dopady na túto konkrétnu spoločnosť, prostredníctvom rozhovoru s manažérom hotela a za pomoci finančnej analýzy podniku. V závere tejto kapitoly zhodnotíme aký mala dopad pandémie Covid-19 na hotel Alibaba.

3.1 Rozhovor s manažérom hotela

Na získanie lepšieho pohľadu do fungovanie hotela počas pandémie sme iniciovali rozhovor s manažérom hotela. Pán Ing. Jakub Assad bol manažérom hotela počas celého obdobia pandémie a vedel nám podrobne popísať a priblížiť skúmanú problematiku.

1. V akých konkrétnych formách a rozsahu štát poskytol pomoc hotelom v súvislosti s dopadom pandémie Covid-19? Aké boli prípadné nedostatky alebo obmedzenia týchto foriem pomoci a ako ovplyvnili váš hotel?

Spočiatku štát preplácal ošetrovné zamestnancom, ktorí majú deti (OČR), neskôr pribudla priama dotácia miest na zamestnancov. V poslednom rade dotácia súvisiaca s poklesom tržieb, čo predstavuje akúsi kompenzáciu straty za niektoré mesiace v porovnaní s rokom nepostihnutým pandemiou COVID-19. Štát poskytol niektorým spoločnostiam možnosť čerpania úveru, ktorá slúžila na rozvoj podnikania. Hotely ich čerpali za účelom rekonštrukcie počas obdobia uzavretia prevádzok. Začiatok splácania úveru bol posunutý o rok, pričom úrok predstavoval 0% pri splnení podmienok zamestnanosti (Úver Podnikateľ- poskytovateľ záruky bol štát). Ďalšiu možnosť, ktorú štát ponúkol ako pomoc pre podniky, bol možný odklad splátok odvodov za zamestnancov bezúročne. „Náš hotel využil všetky možnosti poskytovaných pomoci od štátu, v ktorých spĺňal podmienky. Bohužiaľ veľakrát sa stalo, že pomoc bola veľmi nízka oproti nákladom. Napríklad pomoc bola určená pre podniky s poklesom tržby 50%, my sme mali 45%, tak sme tú finančnú pomoc nedostali. Vznikali veľmi chaotické situácie v tom období. V televízií bolo odprezentované inak ako to v skutočnosti bolo. Zvyšovalo to dezinformovanosť a komplikácie v manažmente.“

2. Aké boli prvé kroky krízového manažmentu? A potrebovali ste vôbec krízový manažment? Ako často ste potrebovali prijímať nové rozhodnutia a opatrenia?

Krízový manažment bol veľmi kľúčový, hlavne rýchlosť rozhodnutí, aby boli čo najsprávnejšie. Iba pre predstavu pre spoločnosť, ktorá mala v priemere tržbu 110 000 EUR sme mali prepád 80%-100% tržby, to znamená, že v takýchto šokových situáciách je veľmi dôležité rýchlo reagovať na danú situáciu. Štát vytváral chaos, menil pandemické opatrenia, niekedy aj viackrát za deň. *„Prvé kroky krízového manažmentu boli prepustenie časti pracovnej základne zamestnancov, u ktorých sme vedeli, že predstavujú pre nás nadbytočné náklady pri takom výraznom poklese tržieb. Druhým krokom bolo pokiaľ to bolo možné obmedzenie spotreby energií a zabezpečenie všetkých hygienických noriem a pravidiel pre obmedzenie šírenia vírusu Covid-19. Krízový manažment konal nespočetne veľa aktivít denno-denne, ktoré sa nedajú ani všetky vymenovať.“* (Manažér hotela)

3. Aký ste mali stav zamestnancov pred a počas pandémie, resp. ktorá kategória zamestnancov bola najmenej stabilná a museli ste upravovať ich pracovné podmienky, ako ste to riešili?

Z dôvodu prehľadnosti si vymenujeme počet zamestnancov počas predpandemického obdobia a aký bol ich stav počas pandémie, na konkrétnych strediskách. Na recepcií pracovali 4 recepčné, plus jedna pomocná spolu s vedúcou recepcie. Počas pandémie pracovali 3 recepčné plus vedúca recepcie. Vo vedení hotela počas predpandemického obdobia pracoval jeden riaditeľ hotela, počet zamestnancov vo vedení sa počas pandémie nezmenil. V oddelení upratovania izieb pracovalo 8-9 chyžných, počas pandémie pracovali 1-2 chyžné. Technická časť a upratovanie spoločenských priestorov malo 5 upratovačiek a 1 údržbára, počas pandémie len 1 upratovačku. V stredisku práčovne boli 4 zamestnankyne, počas pandémie 0. Na stredisku Lobby bar pracovali pred pandémiou 3 čašníci, počas pandémie 0. Na stredisku Lounge bar pracovali pred pandémiou 3 zamestnanci, počas pandémie 0. V reštaurácii hotela bolo 5 čašníkov a 5 kuchárov, 2 pomocné sily a F&B(food & beverage) manažér, počas pandémie 3 kuchári, 2 čašníci, F&B a event manažér. Stredisko Wellness a Fitness obsluhovali 2 recepčné a 2 masérky, počas pandémie len 1 recepčná. Počas pandémie sme otvorili nové stredisko ručne

autoumyvárky, kde pracovali 2 osoby, ale 2 mesiace po otvorení prišla druhá vlna pandémie a boli sme nútení opätovne znížiť stav na tomto stredisku.

4. Mali ste akcie, svadby, kongresy, ktoré ste museli presunúť na iný termín alebo úplne zrušiť?

„V roku 2020 sme presunuli zhruba okolo 10 svadiieb, ktoré sa neskôr presunuli druhýkrát, z ktorých sa napokon zrealizovali 1 alebo 2, ale čo bolo pre nás väčšou stratou bolo neuskutočnenie dlho plánovaného veľkého kongresu, ktorý sa z dôvodu pandémie zrušil a mnoho ďalších akcií v podobe osláv, prvých svätých prijímaní a krstín, zároveň sme prišli o 2 medzinárodné športové podujatia.“
(Manažér hotela)

5. V akom období bol váš hotel úplne zatvorený v súvislosti s opatreniami proti Covid-19 a ako ste riešili otázky ohľadom plátov a podmienok pre svojich zamestnancov počas tohto obdobia?

Hotel bol úplne zatvorený od polovice marca 2020 do 20. mája 2020. V iných obdobiach, počas 2. a 3. vlny bol otvorený s veľkými obmedzeniami a väčšina stredísk musela byť zavretých z dôvodu protipandemických opatrení. Na začiatku zamestnanci čerpali OČR, neskôr im hotel platil mzdu podľa pracovnej zmluvy.

6. Ako ste využili obdobie keď ste boli úplne zatvorený?

„Počas obdobia, keď bol náš hotel úplne zatvorený, sme sa rozhodli využiť tento čas na dôležité investície do našej infraštruktúry a vybavenia. Hlavnou činnosťou, ktorou sme sa zaoberali, bolo generálne upratovanie celej budovy hotela, vrátane vonkajších priestorov a parkoviska. Toto nám umožnilo zabezpečiť bezpečné a zdravé prostredie pre našich hostí a zlepšiť celkový dojem z pobytu u nás.“

„Okrem toho sme v tomto období tiež postavili nové parkovisko a autoumyváreň pre našich hostí. Toto nám pomohlo zlepšiť ponuku služieb a poskytnúť našim hosťom vyššiu úroveň komfortu a pohodlia počas ich pobytu.“

„Celkovo sme využili obdobie, keď sme boli úplne zatvorení, na zlepšenie našich služieb a infraštruktúry, aby sme sa mohli pripraviť na návrat hostí a poskytnúť im vynikajúci zážitok z pobytu v našom hoteli.“ (Manažér hotela)

7. Čo konkrétne vzbudzovalo najväčšiu neistotu v pandemickom období?

Najväčšiu neistotu počas pandémie hotelu spôsobovali nariadenia vlády opatrenia, ktoré sa menili každý deň a neistota vo veci konca pandémie a

znovuotvorenie prevádzky, respektíve všetkých prevádzok hotela. Ďalšia neistota vznikla z udržania zamestnancov, keďže nevedeli ako dlho bude trvať pandémia.

8. Mala pandémia na váš hotel iný dopad ako len finančný?

Strata klientely v dôsledku pandémie mala pre hotel významný vplyv. Počas pandémie bol nútený zavrieť dvere pre väčšinu svojich zákazníkov a ak aj ostal otvorený, tak kapacita bola výrazne obmedzená. To znamenalo, že mal celkovo menej hostí, ktorí by využili jeho ubytovacie a stravovacie služby, a teda aj menej príjmov.

Okrem toho sa vyskytovali situácie, že mnohí zákazníci zrušili svoje rezervácie kvôli obavám z nákazy alebo kvôli obmedzeniam cestovania. To hotel priviedlo do ťažkej situácie, keď zamestnanci museli riešiť otázky týkajúce sa refundácie záloh a stornovania rezervácií.

Ďalším problémom, ktorý museli riešiť, bolo udržanie lojality ich klientely. Mnohí hostia sa počas pandémie obrátili na iné ubytovacie zariadenia, ktoré im poskytovali lepšie podmienky a zaručovali im bezpečnosť a hygienu. Preto museli zvýšiť úsilie v oblasti komunikácie s ich klientmi a zabezpečiť, aby sa cítili v ich hoteli bezpečne a pohodlne.

V snahe udržať si klientelu bolo nutné sa prispôbiť novým podmienkam a zlepšiť kvalitu služieb, napríklad pomocou zvýšenia čistoty a hygieny v celom hoteli a implementovať nové postupy, aby minimalizovali riziko nákazy pre hostí a personál.

„Vzhľadom na to, že sme v súčasnosti stále v situácii, ktorá sa neustále mení a vyvíja, plánujeme ďalšie opatrenia, ktoré nám pomôžu udržať sa v konkurencii a zlepšiť odolnosť nášho hotela voči budúcim krízam.“ (Manažér hotela)

9. Ako sa počas pandémie zmenili preferencie hostí hotela Alibaba v súvislosti s miestom pobytu, stravovaním a službami?

Počas pandémie sa mnoho vecí v hotelovom priemysle zmenilo a to zahŕňa aj preferencie hostí. Napríklad, mnohí hostia uprednostňovali menšie hotely a ubytovania v prírode, kde je menšia bezpečnostná vzdialenosť a kde sa môžu cítiť menej vystavení riziku nákazy. Súčasne, hostia sa viac zaujímali o hygienu a čistotu

ubytovania a verejných priestorov v hoteloch. Z tohto dôvodu, niektoré hotely zvýšili frekvenciu čistenia a dezinfekcie. Pokiaľ ide o stravovanie, mnoho hotelov prešlo od formálnejších reštaurácií k ponuke jedál priamo do izby alebo dovozu. Služby ako bazény, fitnesscentrá a iné zariadenia sa tiež mohli obmedziť alebo úplne zatvoriť v snahe minimalizovať riziko prenosu vírusu. Celkovo, hostia sa viac sústredili na bezpečnosť a hygienu a to ovplyvnilo ich preferencie vo všetkých oblastiach ubytovania a služieb.

10. Aké ponaučenie ste si získali z krízy pandémie a aké opatrenia plánujete prijať v budúcnosti na zlepšenie odolnosti hotela Alibaba voči podobným krízam?

Manažment hotela Alibaba si z krízy pandémie odniesol ponaučenia, ktoré ho v budúcnosti pravdepodobne urobia odolnejším voči podobným situáciám. Plánujú znížiť mieru zadlženosti a výdavky na reklamu a marketing. V prípade potreby zväžia aj zníženie miezd a počtu zamestnancov.

V3 Ako zhodnotil manažér hotela ekonomickú situáciu hotela počas pandémie?

Počas pandémie finančná situácia hotela bola veľmi zlá. Strata príjmu bola veľmi nečakaná hlavne pri dlhodobej stabilnej ekonomickej situácii, vytvorené rezervy neboli dostatočné a hotel Alibaba potreboval niekoľkokrát finančnú „injekciu“ od majiteľov spoločnosti na splatenie krátkodobých záväzkov nakoľko mala problém so solventnosťou. Využili možnosť úveru od Slovenskej záručnej banky ktorá poskytovala úver Podnikateľ s 0% úrokom s dodržaním podmienok. Zároveň požiadali o odklad splátok odvodov, ktorá bola veľmi žiadaná v tej situácii. Napriek všetkým prekážkam Hotel Alibaba dokázal sa prispôbiť a minimalizovať straty, napriek všetkým úsiliam výsledok hospodárenia za pandemické roky je v negatívnych číslach.

3.2 Analýza vybraných ukazovateľov hotela

V tejto časti sme sa venovali finančnej situácii spoločnosti Kaiser s.r.o., ktorá vlastní a prevádzkuje skúmaný hotel Alibaba. Sledované obdobie je 5 rokov, od roku 2017 po rok

2021. Pomocou ukazovateľov budeme môcť kvantitatívne porovnať obdobia pred a počas pandémie COVID-19. Všetky údaje sme použili z verejne dostupných účtovných závierok spoločnosti. **V2 Aké ekonomické ukazovatele vyjadrujú ekonomickú situáciu v hoteli Alibaba počas sledovaného obdobia?** Pomocou ukazovateľov rentability, zadlženosti, aktivity a Altmanovho Z-skóre sme analyzovali finančnú situáciu podniku.

Tabuľka 3 Ukazovateľ rentability

| Rentabilita | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|---|---------|---------|--------|---------|---------|
| Rentabilita tržieb (ROS) | 2,77% | 0,11% | 12,43% | -6,98% | -20,36% |
| Rentabilita výnosov | 2,77% | 0,11% | 12,43% | -6,98% | -20,36% |
| Rentabilita celkového kapitálu (ROI) | 1,10% | 0,50% | 2,66% | -0,44% | -1,80% |
| Rentabilita aktív (ROA) | 0,52% | 0,02% | 2,16% | -0,83% | -2,32% |
| Rentabilita vlastného kapitálu (ROE) | 0,52% | 0,02% | 2,16% | -0,83% | -2,32% |
| Rentabilita základného imania | 12,26% | 0,50% | 48,54% | -18,77% | -50,13% |
| Prevádzková rentabilita tržieb (brutto) | 10,83% | 3,86% | 19,95% | -4,09% | -19,50% |
| Podiel novovytvorenej hodnoty v tržbách | -52,40% | -15,02% | 5,24% | -16,01% | -44,73% |
| Podiel pridanej hodnoty v tržbách | 7,05% | 35,53% | 48,48% | 43,31% | 27,71% |

Zdroj: [vlastné spracovanie]

Rentabilita tržieb (ROS) a Rentabilita výnosov: Obidva ukazovatele vyjadrujú, koľko z každých tržieb a výnosov zostane spoločnosti ako zisk. Vývoj týchto ukazovateľov naznačuje, že spoločnosť v minulosti dosahovala negatívnu rentabilitu, ale v roku 2019 došlo k výraznému zlepšeniu, keď sa podarilo dosiahnuť rentabilitu na úrovni 12,43%. V roku 2020 a 2021 však došlo k výraznému poklesu rentability, čo môže byť spôsobené pandemiou a súvisiacimi obmedzeniami.

Rentabilita celkového kapitálu (ROI) a Rentabilita aktív (ROA): Tieto ukazovatele vyjadrujú efektívnosť využitia celkového kapitálu a aktív spoločnosti na ziskovosť. Investícia do hotela je nákladná investícia do nehnuteľnosti a jej návratnosť je zvyčajne dlhodobá, približne 15 až 20 rokov. Z toho dôvodu je hodnota týchto ukazovateľov pomerne nízka. V minulosti sa spoločnosti Kaiser, s.r.o. darilo dosahovať relatívne stabilnú rentabilitu, ale v roku 2020 a 2021 došlo k výraznému poklesu týchto ukazovateľov. Tieto ukazovatele sú ovplyvnené primárne z realizovaných protipandemických opatrení, kedy hotel nemohol, resp. len vo veľmi obmedzenej miere mohol vykonávať svoju podnikateľskú

činnosť a väčšinu času počas pandémie bol zatvorený, alebo služby umožnené len na minimum.

Rentabilita vlastného kapitálu (ROE): Tento ukazovateľ vyjadruje efektívnosť využitia vlastného kapitálu spoločnosti na ziskovosť. V minulosti sa spoločnosti darilo dosahovať relatívne stabilnú rentabilitu, ale v roku 2020 a 2021 došlo k výraznému poklesu tohto ukazovateľa, čo môžeme opäť pripísať dôsledkom negatívneho vplyvu pandémie.

Rentabilita základného imania: Tento ukazovateľ vyjadruje ziskovosť spoločnosti vzhľadom na jej základné imanie. V roku 2019 sa spoločnosti darilo dosiahnuť vysokú rentabilitu základného imania a to až 48,5%, ale v rokoch 2020 a 2021 došlo k výraznému poklesu, ktorý v roku 2021 dosiahol až negatívnu hodnotu 50,13%. Tým, že v roku 2021 spoločnosť vytvorila stratu okolo 166 000 EUR, je to oproti ostatným rokom príliš veľkým rozdielom.

Prevádzková rentabilita tržieb (brutto): Tento ukazovateľ vyjadruje ziskovosť spoločnosti pred zohľadnením úrokov a daní vzhľadom na tržby. V minulosti sa spoločnosti Kaiser, s.r.o. darilo dosahovať pozitívnu prevádzkovú rentabilitu, ale v roku 2020 a 2021 došlo k výraznému poklesu.

Podiel pridanej hodnoty v tržbách: Tento ukazovateľ vyjadruje podiel pridanej hodnoty na celkových tržbách spoločnosti. V minulosti sa podarilo dosahovať relatívne stabilný podiel pridanej hodnoty, ale v roku 2017 došlo k nižšej hodnote ukazovateľa. V rokoch 2018 a 2019 sa podiel zlepšil, ale v roku 2020 a 2021 znovu klesol.

Celkovo možno konštatovať, že spoločnosť Kaiser, s.r.o. v minulosti dosahovala relatívne stabilné výsledky v oblasti rentability, ale v roku 2020 a 2021 došlo k výraznému poklesu ukazovateľov, čo môže byť spôsobené negatívnym vplyvom pandémie na jej činnosť, a môže mať trvalé následky na spoločnosť, priam devastačné do budúcnosti.

Tabuľka 4 Ukazovateľ zadĺženosti

| Ukazovatele zadĺženosti | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|--------------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Celková zadĺženosť aktív | 0,354845 | 0,388752 | 0,336182 | 0,360995 | 0,36341 |
| Finančná páka | 3,127737 | 3,161932 | 2,778321 | 2,865514 | 2,908713 |
| Dlhodobá zadĺženosť aktív | 0,107615 | 0,087727 | 0,074338 | 0,109256 | 0,083936 |

| | | | | | |
|--------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|
| Úverová zadlženosť aktív | 0,107073 | 0,087092 | 0,073574 | 0,108425 | 0,082981 |
| Úrokové krytie | 1,9412 | 1,043183 | 5,3098 | -1,1622 | -3,4121 |
| Tokové zadlženie | 7,4269 | 7,6868 | 5,8253 | 12,6393 | 21,0520 |

Zdroj: [vlastné spracovanie]

Celková zadlženosť aktív spoločnosti Kaiser, s.r.o. sa v posledných piatich rokoch zvyšovala a v roku 2021 dosiahla hodnotu 0,363. Z tohto hľadiska sa môže zdať, že spoločnosť je vysoko zadlžená, avšak pri pohľade na dlhodobú a úverovú zadlženosť aktív vidíme, že sa tieto ukazovatele pohybujú na relatívne stabilných úrovniach.

Dlhodobá zadlženosť aktív sa v roku 2021 znižuje na 0,083 zatiaľ čo úverová zadlženosť aktív dosahuje hodnotu 0,082.

Ukazovateľ finančnej páky poukazuje, na to aký veľký podiel spoločnosť financuje pomocou cudzieho kapitálu. V roku 2021 dosahuje hodnotu 2,909, čo znamená, že spoločnosť financuje takmer 3 krát viac aktív pomocou cudzieho kapitálu než pomocou vlastného kapitálu. To môže byť zapríčinené záväzkom voči majiteľom spoločnosti a prijatie bankového úveru v roku 2020 od Slovenskej záručnej a rozvojovej banky na rozvoj priestorov hotela Alibaba.

Úrokové krytie ukazuje, že spoločnosť je schopná bezproblémovo splácať svoje úrokové záväzky. V posledných piatich rokoch bol tento ukazovateľ relatívne stabilný, s výnimkou roku 2021, kedy dosiahol zápornú hodnotu -3,412. To naznačuje, že v roku 2021 mala spoločnosť ťažkosti so splácaním svojich úrokových záväzkov a bojovala s nedostatkom finančných prostriedkov na dlhovú službu.

Tokové zadlženie spoločnosti Kaiser, s.r.o. sa v posledných rokoch zvyšovalo a v roku 2021 dosiahlo hodnotu 21,052 oproti roku 2020 je to až 40% nárast v hodnote tohto ukazovateľa. Tento ukazovateľ ukazuje, aký veľký podiel krátkodobých záväzkov má spoločnosť voči krátkodobým aktívam. Príčina vznikla pri čerpaní podnikateľského úveru so štátnou dotáciou. Názov schémy pomoci Úver podnikateľ 2020 so začiatkom splácania o rok a splatnosťou maximálne dva roky. Spoločnosť Kaiser s.r.o. použila finančné prostriedky pre udržanie prevádzky hotela.

Vysoké hodnoty tohto ukazovateľa môžu naznačovať, že spoločnosť má ťažkosti so splácaním svojich krátkodobých záväzkov, spoločnosť zažívala podľa ukazovateľa tokové zadĺženie v roku 2021 mala spoločnosť v tejto oblasti kritickú situáciu.

Celkovo je potrebné zdôrazniť, že vysoké ukazovatele zadĺženosti a nízke úrokové krytie sú rizikové faktory, ktoré môžu mať negatívny vplyv na finančnú stabilitu spoločnosti. V súvislosti s pandémiou Covid-19 môže byť pre spoločnosť náročné získať ďalší finančný kapitál na financovanie svojich aktivít a preto by mala venovať väčšiu pozornosť jej finančnej stabilite.

Tabuľka 5 Ukazovateľ aktivity

| Ukazovatele aktivity | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|-------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Doba obratu zásob | 6,1935 | 4,44256 | 4,8018 | 6,46162 | 8,77365 |
| Doba inkasa krátkod. pohľadávok | 0,24803 | 5,05097 | 4,13811 | 0,38051 | 4,78191 |
| Doba inkasa pohľadávok | 8,28366 | 88,2817 | 12,0137 | 4,65713 | 10,2852 |
| Doba splatnosti záväzkov | 734,58 | 770,312 | 827,888 | 1061,68 | 995,936 |
| Doba splatnosti krátkod. záväzkov | 509,58 | 596,481 | 644,822 | 740,361 | 765,907 |
| Doba obratu aktív | 1934,2 | 1920,45 | 2075,27 | 3035,75 | 3153,31 |
| Obrat aktív | 0,18612 | 0,18746 | 0,17347 | 0,11859 | 0,11417 |
| Doba inkasa dlhodobých pohľadávok | 3,75689 | 84,2531 | 8,75088 | 4,35442 | 6,58099 |
| Doba splatnosti dlhodobých záväzkov | 1,1222 | 1,25879 | 1,88103 | 2,44527 | 2,61807 |
| Doba splatnosti krát. záväzkov z OS | 92,69 | 136,343 | 38,70 | 27,5016 | 34,77 |
| Obrat neobežného majetku | 0,18758 | 0,19774 | 0,17773 | 0,12141 | 0,11522 |

Zdroj: [vlastné spracovanie]

Obrat neobežného majetku vyjadruje, ako efektívne hotel Alibaba využíva svoj neobežný majetok na generovanie tržieb. Hodnoty za posledné tri roky naznačujú pokles efektívnosti, čo je dôsledkom pandémie, ktorá zapríčinila uzatvorenie prevádzky hotela na určité obdobie a fungovali v obmedzenom režime vo zvyšnom období rokov 2020 a 2021.

Vo všeobecnosti možno pozorovať niekoľko trendov a vzťahov medzi sledovanými ukazovateľmi. Mnohé z nich vykazujú nestabilitu alebo zhoršenie, čo je pravdepodobne dôsledkom pandémie Covid-19 a jej vplyvu na finančnú situáciu a prevádzku hotela Alibaba v Humennom.

Medzi týmito ukazovateľmi môžeme nájsť nasledujúce súvislosti:

- Zvýšená doba obratu zásob, zhoršenie doby inkasa pohľadávok a pokles obratu aktív môžu súvisieť s nižšou úrovňou prevádzky a zvýšenými nákladmi počas pandémie.
- Zhoršenie doby splatnosti celkových, krátkodobých a dlhodobých záväzkov naznačuje, že hotel mal problémy so splácaním svojich záväzkov, čo môže byť tiež dôsledkom pandémie a jej negatívneho dopadu na hotovostný tok a finančnú stabilitu hotela. V predpandemickom období v rokoch 2017 a 2018 ukazovateľ doba splatnosti krátkodobých záväzkov z obchodného styku vykazoval mnohokrát väčšiu hodnotu ako je to počas pandémie v rokoch 2020 a 2021.
- Skrátenie doby splatnosti krátkodobých záväzkov z obchodných stykov v posledných dvoch rokoch môže naznačovať, že hotel sa snaží zlepšiť svoje vzťahy s obchodnými partnermi a zlepšiť svoju finančnú situáciu.

Na základe týchto zistení je možné konštatovať, že pandémie Covid-19 mala negatívny dopad na finančné ukazovatele a prevádzku hotela Alibaba v Humennom. Táto analýza by mohla byť užitočná pri posúdení dopadov pandémie na hotelový priemysel vo všeobecnosti a pri hľadaní možných riešení na zlepšenie finančnej situácie a prevádzky hotela v budúcnosti.

Tabuľka 6 Ukazovateľ - Altman Z-skóre

| Ukazovateľ - Altman Z-skóre | ozn. | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 |
|--|------|--------|--------|--------|--------|--------|
| Čistý pracovný kapitál/ majetok | x1 | -0,238 | -0,249 | -0,238 | -0,234 | -0,272 |
| Nerozdelené zisky / majetok | x2 | 0,006 | 0,011 | 0,012 | 0,031 | 0,033 |
| EBIT/ majetok = základná produkčná sila | x3 | 0,006 | 0,000 | 0,022 | -0,008 | -0,023 |
| Trhová hodnota vlastného kapitálu/ cudzí kapitál | x4 | 0,901 | 0,902 | 1,071 | 0,967 | 0,946 |
| Tržby/ majetok = obrat majetku | x5 | 0,186 | 0,187 | 0,173 | 0,119 | 0,114 |
| Vzorec: 1,2x1+1,4x2+3,3x3+0,6x4+0,999x5 | Z | 0,467 | 0,445 | 0,618 | 0,435 | 0,325 |

Zdroj: [vlastné spracovanie]

Altman Z-skóre je ukazovateľ, ktorý sa používa na predikciu bankrotu spoločností. Zohľadňuje viacero finančných ukazovateľov a na základe ich kombinácie určuje, aké je riziko bankrotu spoločnosti.

Z hodnôt Altman Z-skóre pre spoločnosť Kaiser, s.r.o. vidíme, že hodnoty sa v posledných rokoch pohybovali od 0,3248 (v roku 2021) po 0,6182 (v roku 2019). Tieto hodnoty naznačujú, že spoločnosť sa nachádza v tzv. „riziko bankrotu“, pričom hodnota 0,5 sa často považuje za kritickú hranicu.

Z hodnôt jednotlivých komponentov Altman Z-skóre vidíme, že spoločnosť mala v posledných rokoch záporný čistý pracovný kapitál v pomere k majetku, čo naznačuje, že nemala dostatok finančných prostriedkov na pokrytie svojich krátkodobých záväzkov, po hlbšej analýze sme zistili, že spoločnosť má príliš veľký záväzok voči spoločníkom, ktorý je nahromadený z rokov 2012 až 2014 kedy prebiehala rozsiahla rekonštrukcia. Na druhej strane, spoločnosť mala v posledných rokoch pomer nerozdelených ziskov k majetku nad kritickou hodnotou 0,03, čo je pozitívne znamenie.

Ďalšie ukazovatele, ktoré boli zahrnuté do Altman Z-skóre, zahŕňajú základnú produkčnú silu (EBIT/majetok), trhovú hodnotu vlastného kapitálu a cudzieho kapitálu, a obrat majetku. Vývoj týchto ukazovateľov sa líšil v jednotlivých rokoch, pričom niektoré hodnoty sa zlepšili, zatiaľ čo iné sa zhoršili

Vzhľadom na vývoj ukazovateľov v posledných rokoch a ich kombináciu v Altman Z-skóre je možné predpokladať, že spoločnosť Kaiser, s.r.o. bola vzhľadom na pandémiu Covid-19 v riziku bankrotu. Avšak, táto hypotéza vyžaduje ďalšie skúmanie a overenie, tým že hodnoty Altman Z-skóre ukazovateľa sú nízke aj v predpandemickom období a všetko nám z nich naznačuje riziko bankrotu. Pre lepšiu ekonomickú situáciu hotel by sa mal zamerať na stabilný vývoj aby ekonomické ukazovatele nevykazovali hodnoty s vysokými rozdielmi, na základe stability a predpokladu by spoločnosť mala pripraviť stratégiu na zníženie záväzkov a zefektívniť procesy v spoločnosti.

Záver

V tejto bakalárskej práci sme sa zamerali na dopad pandémie COVID-19 na vybraný hotel Alibaba a znázornenia podmienok prevádzkovania ubytovacích služieb počas pandémie COVID-19. Cieľ práce bol naplnený.

V prvej časti práce sme si priblížili ubytovacie zariadenia a ich členenie. Zachytili sme stručne začiatok pandémie a dopad pandémie na hotelový sektor.

V druhej časti práce sme sa zamerali na rozhovoru s manažérom hotela, počas ktorého sme zistili, že štát poskytoval rôzne formy pomoci hotelom, ako sú dotácie na zamestnancov a úvery na rozvoj podnikania. Tieto opatrenia však často prinášali výrazné obmedzenia a nedostatky, ktoré ovplyvňovali hotelový priemysel. Krízový manažment bol kľúčovým faktorom v zvládnutí tejto situácie, pričom rýchlosť a správnosť rozhodnutí mala zásadný vplyv na prežitie hotela v týchto zložitých časoch.

Počas pandémie sa výrazne znížil stav zamestnancov v Hoteli Alibaba, najmä v oblastiach upratovacích služieb, stravovania a wellness. Hotel musel zrušiť alebo presunúť mnohé plánované akcie, ako sú svadby, kongresy a športové podujatia. Táto situácia priniesla nielen finančné straty, ale aj stratu klientely a potrebu prispôbiť sa novým hygienickým a bezpečnostným požiadavkám.

Z analýzy finančných ukazovateľov vyplýva, že hotel Alibaba čelil výzvam v dôsledku pandémie, ktorá spôsobila výrazný pokles tržieb a zhoršila finančnú situáciu spoločnosti. Altman Z-skóre naznačuje, že hotel bol v riziku bankrotu, avšak je dôležité zdôrazniť, že tieto hodnoty slúžia ako varovný signál a vyžadujú ďalšie skúmanie.

Na základe prezentovaných údajov a analýz môžeme konštatovať, že pandémia COVID-19 mala významný negatívny dopad na hotel Alibaba v Humennom, aj keď hodnoty niektorých ukazovateľov zadlženosti, Altman Z-skóre a rentability vypovedajú o veľmi kolísavých hodnotách, spoločnosť by sa viac mala zamerať na stabilný vývoj. Počas tejto krízy bolo pre hotel Alibaba hlavným cieľom vyhnúť sa najhoršiemu možnému scenáru a ďalej pokračovať v poskytovaní ubytovacích služieb aj po tejto kríze. Je dôležité poznamenať, že situácia sa môže v budúcnosti zmeniť a úspech hotela závisí od jeho schopnosti prispôbiť sa novým výzvam a udržať konkurencieschopnosť na trhu. Preto je nevyhnutné, aby hotelový manažment naďalej sledoval vývoj a prípadné zmeny v oblasti cestovného ruchu, aby dokázal efektívne reagovať na vznikajúce situácie.

Určite by sme odporúčali aby spoločnosť investovala do digitálnej transformácie. Hotel by mal investovať do vývoja svojej online prítomnosti prostredníctvom modernej webovej stránky, efektívneho rezervačného systému a aktívneho využívania sociálnych médií na propagáciu svojich služieb. Spoločnosť by mala zefektívniť svoju prevádzkovú činnosť na zvýšenie rentability, aby rentabilitu tržieb mali aspoň (ROS) na stabilnej hodnote 5%. Tokové zadĺženie vyjadruje za koľko rokov je podnik schopný zaplatiť svoje záväzky z bilančnej CF (čistý zisk + odpisy), spoločnosť by sa mala snažiť dosiahnuť hodnotu 3.

Spoločnosť by mala čo najviac využívať rôzne schémy, ktoré ponúka EÚ alebo úrad práce, sociálnych vecí a rodiny (UPSVAR), ktoré slúžia na podporu zamestnanosti, rozvoja a tým pádom aj na podporu podnikov k prosperite.

Zoznam bibliografických odkazov

- (1) ABS.sk Kategorizácia a klasifikácia ubytovacích zariadení [Autor: Zuzana Šedivá] [Dátum: 4. marec 2010] [elektronický zdroj] [Citované: 21. apríl 2023] dostupné na: <https://www.asb.sk/architektura/komercne-objekty/hotely-restauracie/kategorizacia-aklasifikacia-ubytovacich-zariadeni>
- (2) Azizbek Allaberganov, Alexander Preko, Iddrisu Mohammed, *Tourism Critiques: Practice and Theory* Vol. 2 No. 2, 2021 pp. 153-169 Emerald Publishing Limited 2633-1225 DOI 10.1108/TRC-02-2021-0004
- (3) BERÁNEK, Jaromír a kol. *Moderní řízení hotelového provozu*. 5. vyd. Praha: MAG Consulting s. r. o., 2013. 338 s. ISBN 978-80-86724-45-4.
- (4) Collins-Kreiner, Noga., & Ram, Yael. (2021). National tourism strategies during the Covid-19 pandemic. *Annals of tourism research*, 89, 103076. <https://doi.org/10.1016/j.annals.2020.103076>
- (5) Forbes.sk, Pandemická pomoc od vlády bola nedostatočná. [Citované: 11. marec 2023] dostupné na: <https://www.forbes.sk/pandemicka-pomoc-od-vlady-bola-nedostatocna-tvrdi-85-percent-podnikatelov/>
- (6) Ministerstvo dopravy Slovenskej republiky (2021), „Schéma štátnej pomoci – Podpora podnikov v cestovnom ruchu“ dostupné na: <https://www.mindop.sk/schema-pomoci/schema-statnej-pomoci-tzv-velka-schema/schema-statnej-pomoci-sa-62256-2021-n>
- (7) Novelli Marina, Gussing Burgess Liv, Jones Adam, Ritchie Brent W. 'No Ebola...still doomed' - The Ebola-induced tourism crisis. *Ann Tour Res*. 2018;70:76-87. doi:10.1016/j.annals.2018.03.006
- (8) ORIEŠKA, Ján. *Služby v cestovním ruchu*. 1. vyd. Praha: Idea servis, 2010, s. 9, ISBN 978-80-8909-093-8
- (9) Preko, Alexander. (2020a), “Tourism development: national policies and tourism priorities in Ghana”, *International Journal of Tourism Policy*, Vol. 10 No. 4, pp. 380-391.
- (10) Preko, Alexander. (2020b), “Safety and security concerns at the beach: views of migrant visitors in Ghana”, *Tourism and Hospitality Research*, Vol. 21 No. 1, pp. 73-85.

- (11) Shao, Yuhong, Hu, Zhongyi, Luo, Mingzhi, Huo, Tingting, Zhao, Qingxue. (2020). What is the policy focus for tourism recovery after the outbreak of COVID-19? A co-word analysis. *Current Issues in Tourism*. 24. 1-6. 10.1080/13683500.2020.1806798.
- (12) Sigala Marianna. (2020). Tourism and COVID-19: Impacts and implications for advancing and resetting industry and research. *Journal of business research*, 117, 312–321. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2020.06.015>
- (13) Škare, Marinko & Soriano, Domingo Riberio & Porada-Rochoń, Małgorzata, 2021. "Impact of COVID-19 on the travel and tourism industry," *Technological Forecasting and Social Change*, Elsevier, vol. 163(C).
- (14) Štatistický úrad. (2021). Počet prenocovaní v ubytovacích zariadeniach. Získané z <https://www.statistics.sk/>.
- (15) Štatistický úrad. (2021). Počet prenocovaní v ubytovacích zariadeniach. Získané z <https://www.statistics.sk/>.
- (16) Tourismnotes.com Hotels [Citované: 11. marec 2023] dostupné na: <https://tourismnotes.com/hotels/>
- (17) UNWTO (2020), "COVID-19 response: 96% of global destinations impose travel restrictions, UNWTO reports. [Online]", available at: www.unwto.org/news/covid-19-response-travel-restrictions (accessed 5 January 2021).
- (18) Ústavný súd, Núdzový stav v reakcii na krízu koronavírusu: situácia v niektorých členských štátoch [elektronický zdroj], 2020, 15 s. [citované: 21. apríl 2023] dostupný na: <https://www.ustavnysud.sk/documents/10182/132068014/Analyza+EU+k+nudzove+mu+stavu+I.pdf/1cce8786-0ba8-4e8c-9ac9-1f7a46a0fcad>
- (19) Uzbekistan (2021), "COVID-19 in Uzbekistan. [Online]", available at: <https://uzbekistan.travel/en/o/covid-19-in-uzbekistan/>(accessed 20 January 2021)
- (20) Uznesenie vlády č. 111 z 11. marca 2020 k návrhu na vyhlásenie mimoriadnej situácie v súvislosti s ohrozením verejného zdravia I. Stupňa dôvodu ochorenia COVID-19 <https://rokovania.gov.sk/RVL/Resolution/18249/1>
- (21) Vyhláška č. 277/2008 Z.z., ktorou sa ustanovujú klasifikačné znaky na ubytovacie zariadenia pri ich zaraďovaní do kategórií a tried. In [Systém ASPI]. Wolters Kluwer [cit. 2023-4-20]. Dostupné z: www.aspi.sk. ISSN 2336-517X.

Prílohy

Zoznam použitých vzorcov ekonomických ukazovateľov:

Ukazovateľ rentability

Rentabilita VI (ROE) = čistý zisk//vlastné imanie

Rentabilita základného imania= čistý zisk//základné imanie

Rentabilita výnosov = čistý zisk/výnosy

Rentabilita aktív (ROA) = zisk pred zdanením/ aktíva

Prevádzková rentabilita tržieb (ROS) = zisk z prevádzkovej činnosti/tržby

Podiel novovytvorenej hodnoty v tržbách = (pridaná hodnota-osobné náklady-odpisy)/tržby

Podiel pridanej hodnoty v tržbách = pridaná hodnota/ tržby

Rentabilita kapitálu (ROI) = (čistý zisk + nákladové úroky)/celkový kapitál

Ukazovatele zadlženosti

Finančná páka = aktíva spolu/ vlastný kapitál

Úrokové krytie = (zisk pred zdanením+ úroky)/úroky

Tokové zadlženie = záväzky spolu/(zisk po zdanení + odpisy)

Dlhodobá zadlženosť = dlhodobé zdroje cudzie/aktíva spolu

Úverová zadlženosť = úvery/aktíva spolu

Zadlženosť úročenými zdrojmi = úročené zdroje/ aktíva spolu

Celková zadlženosť = cudzí kapitál/celkový kapitál

Platobná schopnosť = krátkodobé záväzky/krátkodobé pohľadávky

Ukazovatele aktivity

Doba obratu zásob = (zásoby/tržby)*360

Doba inkasa krátkodobých pohľadávok = (krátkodobé pohľadávky/ tržby)*360

Doba inkasa pohľadávok = (pohľadávky spolu/tržby)*360

Doba splatnosti záväzkov = (záväzky spolu/náklady)*360

Doba splatnosti krátkodobých záväzkov = (krátkodobé záväzky/náklady)*360

Doba obratu aktív = (aktíva spolu/tržby)*360

Obrat aktív = tržby/aktíva spolu

Doba inkasa dlhodobých pohľadávok =(dlhodobé pohľadávky/tržby)*360

Doba inkasa krátkodobých pohľadávok =(krátkodobé pohľadávky/tržby)*360

Doba splatnosti dlhodobých záväzkov = (dlhodobé záväzky/náklady)*360

Doba splatnosti krátkodobých záväzkov z obchodného styku = (krátkodobé záväzky z obchodného styku/náklady)*360

Obrat neobežného majetku = tržby/neobežný majetok

Komponenty Altman-ovho Z-skóre

Čistý pracovný kapitál/aktíva spolu

Nerozdelené zisky/ aktíva spolu

EBIT/ aktíva spolu = základná produkčná sila

Trhová hodnota vlastného kapitálu/ cudzí kapitál

Tržby/ aktíva spolu =obrat majetku