

Obsah

Předmluva	6
Úvod	7
1 Inovace v cestovním ruchu a hotelnictví	8
1.1 Vztah cestovního ruchu a hotelnictví	8
1.2 Inovační procesy na trhu cestovního ruchu a hotelnictví	15
2 Případová studie – inovace nabídky hotelu Stein	27
2.1 Popis hotelu Stein	27
2.2 Inovační proces prostřednictvím inovace služeb	30
2.3 Znalostní management a výzva k inovacím	31
2.4 Analýza stávajících zákazníků	35
2.5 Analýza okolního prostředí	40
2.6 Analýza konkurentů	43
2.7 Distribuční cesty hotelu Stein	50
2.8 Ekonomické výsledky hotelu Stein	50
2.9 Segmentace trhu	55
2.10 SWOT analýza	58
2.11 Návrh balíčků služeb	59
3 Závěr	63
3.1 Byznys plán: Inovace procesu, služeb a produktu	63
Shrnutí	68
Literatura	70
Přílohy	
Příloha č. 1 – Vzor dotazníku v českém jazyce	72
Příloha č. 2 – Řízený rozhovor s majitelem hotelu Stein	74
Příloha č. 3 – Přehled indikátorů ČSÚ ve vazbě na cestovní ruch	75
Summary	78
Z recenzních posudků	79
Medailonky autorů	80
Rejstřík	81