

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH

Ekonomická fakulta

Katedra obchodu a cestovního ruchu



Studijní program: B6208 Ekonomika a management

Studijní obor: Obchodní podnikání – cestovní ruch

Bakalářská práce

Analýza služeb cestovního ruchu ve vybrané oblasti

Vedoucí bakalářské práce:

Mgr. Vladimír Dvořák

Autor:

Iva Maršálková

PROHLÁŠENÍ

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma „ Analýza služeb cestovního ruchu ve vybrané oblasti“ zpracovala samostatně na základě vlastních zjištění a materiálů, které uvádím v seznamu literatury.

V Českých Budějovicích, duben 2008

.....

PODĚKOVÁNÍ

Děkuji Mgr. Vladimírovi Dvořákovi za vedení bakalářské práce, cenné rady a připomínky. Také děkuji paní knihovnici Janě Malšovské za pomoc, ochotu spolupracovat a poskytnuté informace.

OBSAH:

1	Úvod	5
2	Literární rešerše	6
2.1	Cestovní ruch	6
2.2	Služby cestovního ruchu	9
3	Cíl, metodika	16
3.1	Cíl práce	16
3.2	Metodika	16
4	Situační analýza a terénní šetření	17
4.1	Situační analýza	17
4.2	Terénní šetření	27
5	Vyhodnocení analýzy a návrhy inovace	38
5.1	Vyhodnocení situační analýzy	38
5.2	Návrhy na inovaci	38
5.3	Vyhodnocení pracovních hypotéz	42
6	Návrh produktového balíčku	43
7	Závěr	45
8	Summary	46
9	Literatura	47
10	Seznam grafů	48
11	Seznam příloh	49

1 Úvod

Cestovní ruch hraje v 21. století důležitou roli. Vše se rychle rozvíjí, nachází se mnoho nových možností jak trávit volný čas. Cesty do zahraničí jsou téměř samozřejmostí. Cestovní ruch představuje největší pohyb lidské populace (Hesková, 2006:9) a lidé už nejezdí jen do sousedních států, vzdálenost již nehraje roli. Možnosti cestování se neustále zdokonalují a mění se i požadavky lidí na trávení dovolené. Dříve lidé byli méně nároční, dnes jsou populární aktivně strávené dovolené.

Aby cestovní ruch mohl vůbec existovat, je třeba, aby existovala místa s potenciálem pro návštěvu a samozřejmě návštěvníci. Na světě je mnoho míst atraktivních pro cestovní ruch (moře, hory, historické památky apod.), každé usiluje o velkou návštěvnost a to přizpůsobením nabídky poptávce, tedy snahou splnit přání zákazníků.

Česká republika je zemí s mnoha přírodními, historickými a kulturními atraktivitami a zajímavostmi. Samotná památka nestačí, pro turisty je třeba vytvořit infrastrukturu služeb, která by jim zpříjemnila návštěvu. Jsou to především služby ubytovací, stravovací, dopravní, sportovní a další. Tyto služby jsou důležitou součástí cestovního ruchu. Právě úroveň a kvalita služeb hraje klíčovou roli při výběru místa dovolené. Úroveň poskytovaných služeb ovlivňuje naši spokojenost při účasti na cestovním ruchu. Je třeba zajistit, aby struktura a kvalita služeb vyhovovala všem skupinám, aby kapacita jednotlivých služeb v cílové destinaci na sebe navazovala a aby byli cenově dostupné.

Jak již bylo konstatováno, služby hrají důležitou roli v cestovním ruchu. Bakalářská práce tyto služby analyzuje, a to ve zvoleném regionu, kterým je město Rudolfov u Českých Budějovic. Hlavními důvody pro zvolení tématu „Analýza služeb cestovního ruchu“ byla právě klíčová role služeb v cestovním ruchu. Bakalářská práce by měla sloužit ke zjištění současné situace služeb ve vybrané oblasti a k navržení dalšího rozvoje služeb. Město Rudolfov, ačkoliv není nijak veliké, má společně se svým okolím potenciály pro cestovní ruch a může nabídnout produkt rozmanitých služeb. Tyto potenciály jsou především přírodní prostředí a kulturně-historické památky.

2 Literární rešerše

2.1 Cestovní ruch

2.1.1 Vymezení cestovního ruchu

Čas hraje v lidském životě důležitou roli. Čas je vymezený na práci, na spánek a na volný čas. Volný čas je čas, kdy můžeme dělat cokoli. Toto pojetí je tak všeobecné, že může zahrnovat nesčetné množství různých činností, které na první pohled nemusí mít mnoho společného. Volný čas lze například využít horolezectvím, hraním společenských her, hazardními hrami nebo návštěvami kostela. (Horner, Swarbrooke, 2003:54)

Volný čas lze tedy vyplnit řadou aktivit a koníčků a lze ho také vyplnit cestovním ruchem.

Cestovním ruchem se rozumí soubor činností zaměřených na uspokojování potřeb souvisejících s cestou a pobytem mimo místo trvalého bydliště, zpravidla ve volném čase. (Orieška, 1999:5)

Je považován za významný celospolečensko-ekonomický fenomén jak z pohledu jednotlivce, tak i společnosti. Každoročně představuje největší pohyb lidské populace za rekreací, poznáváním a naplněním vlastních snů z příjemné dovolené. Je součástí spotřeby a způsobu života obyvatel zejména ekonomicky vyspělých zemí. (Hesková, 2006:9)

Lze ho také chápat jako činnost lidí, spočívající v cestování a pobytu v místech mimo místo jejich obvyklého pobytu po dobu kratší jednoho uceleného roku za účelem využití volného času, obchodu a za jinými účely. (Čech, 1998:14)

2.1.2 Účastník cestovního ruchu

Za účastníka cestovního ruchu se pokládají osoby, které cestují na dobu delší než 24 hodin do jiné země než je země jejich pobytu a to pro zábavu, za účelem vyřízení rodinných záležitostí, pro zlepšení zdravotního stavu, aby se účastnily různých akcí, které mají vědecký, administrativní, náboženský, sportovní charakter, za vyřizováním určitých záležitostí (i obchodních). (Petrů, 1999:31)

Z hlediska statistiky je účastníkem cestovního ruchu cestující označený jako návštěvník, turista nebo výletník. Ve struktuře cestujících má své místo i stálý obyvatel jako potencionální účastník domácího nebo zahraničního cestovního ruchu. (Hesková, 2006:13)

Za návštěvníka se považuje v mezinárodním cestovním ruchu osoba, která cestuje do jiné země, než v níž má své trvalé bydliště na dobu nepřekračující jeden rok, přičemž hlavní účel její cesty je jiný než vykonání výdělečné činnosti v navštívené zemi.

V domácím cestovním ruchu je návštěvníkem osoba, která má trvalé bydliště v dané zemi a která cestuje na jiné místo v zemi mimo své bydliště na dobu kratší než šest měsíců, přičemž hlavní účel její cesty je jiný než vykonávání výdělečné činnosti v navštíveném místě. (Malá,1999:12)

Jiná definice říká, že návštěvník je osoba cestující do jiného místa, než je její místo obvyklého pobytu, na dobu kratší dvanácti za sebou následujících měsíců a jejíž hlavní účel cesty je jiný než výkon placené činnosti v navštíveném místě. (Čech,1998:37)

Za turistu se považuje osoba, která v mezinárodním cestovním ruchu cestuje do jiné země, než v níž má své obvyklé bydliště, na dobu zahrnující alespoň jedno přenocování, avšak ne delší jednoho roku, přičemž hlavní účel její cesty je jiný než vykonávání výdělečné činnosti v navštívené zemi. V domácím cestovním ruchu je to osoba, trvale usídlená v zemi, která cestuje do jiného místa odlišného od jejího běžného životního prostředí (v téže zemi), na dobu zahrnující alespoň jedno přenocování, ale ne na dobu delší šesti měsíců, přičemž hlavní účel její cesty je jiný než vykonávání výdělečné činnosti v navštíveném místě. (Malá,1999:13)

Za turistu je také považován návštěvník, který v navštíveném místě aspoň jednou přenocuje. Podle místa trvalého pobytu se turisté dělí na domácí turisty, tj. občany daného státu, a zahraniční turisty, tj. občany jiného než navštíveného státu. (Čech,1998:55)

Výletník je účastník cestovního ruchu, který v navštíveném místě ani jednou nepřespí. (Čech,1998:59)

V mezinárodním cestovním ruchu je výletník osoba, která cestuje do jiné země než v níž má své trvalé bydliště a běžné životní prostředí na dobu kratší než 24 hodin, aniž by v navštívené zemi přenocovala, přičemž hlavní účel její cesty je jiný než vykonávání výdělečné činnosti v navštíveném místě. V domácím cestovním ruchu je výletníkem osoba trvale usídlená v dané zemi, která cestuje do místa odlišného od místa jejího trvalého bydliště a běžného životního prostředí na dobu kratší 24 hodin, aniž by v navštíveném místě přenocovala, přičemž hlavní účel její cesty je jiný než vykonávání výdělečné činnosti v navštíveném místě. (Malá,1999:14)

Jako stálého obyvatele chápeme v domácím cestovním ruchu osobu, která žije alespoň šest po sobě následujících měsíců v jiném místě před příchodem do jiného místa na kratší dobu než šest měsíců. V zahraničním cestovním ruchu je to osoba, která žije v zemi alespoň jeden rok před příchodem do jiné země na kratší dobu než jeden rok. Jde tedy o občany státu a cizince splňující tato kritéria. (Hesková,2006:13)

Neboli v mezinárodním cestovním ruchu ve vztahu k dané zemi se pod pojmem stálý obyvatel rozumí osoba, která žije v zemi alespoň jeden rok před příjezdem do jiné země na dobu kratší jednoho roku. V domácím cestovním ruchu ve vztahu k určitému místu je za stálého obyvatele považována osoba, která v tomto místě žije alespoň šest po sobě jdoucích měsíců před příjezdem do jiného místa na dobu kratší šesti měsíců. (Malá,1999:12)

Účast obyvatel na cestovním ruchu je ovlivněna řadou činitelů. Mezi hlavní činitele, které ovlivňují účast obyvatelstva na cestovním ruchu, patří: sociálně-ekonomické (příslušnost k sociální skupině, povolání a jeho charakter, finanční a materiální podmínky), ekologické (související s místem a charakterem bydliště a pracoviště), demografické (související s osobou účastníka a charakteru jeho rodiny), psychologické (zájmy a záliby člověka, charakterové vlastnosti, schopnosti, jeho aspirace apod.) a ostatní (např. fond volného času a obvyklý způsob jeho užívání). (Petrů,1999:36)

2.1.3 Produkt cestovního ruchu

Každý účastník cestovního ruchu má své potřeby. Tyto potřeby lze uspokojovat jednak volnými statky (sluneční svit, čitý vzduch), jednak hmotnými statky (zboží) a užitnými efekty nehmotného charakteru (službami). (Orieška,1999:5)

Z ekonomického hlediska je souborem volných statků, služeb, zboží a veřejných statků, které jsou předmětem spotřeby účastníků cestovního ruchu, produkt cestovního ruchu. (Hesková,2006:96)

Produkt je cokoli, co lze nabídnout trhu k prozkoumání, získání, užívání nebo ke spotřebě a co může uspokojit nějakou potřebu nebo požadavek. Mohou to být hmotné předměty, služby, osoby, místa, organizace a myšlenky. (Horner,Swarbrooke,2003:154)

Každý produkt přináší svému zákazníkovi nějakou užitnou hodnotu. Zákazníci, kteří kupují produkty cestovního ruchu, služeb pro využití volného času, ubytovacích a stravovacích služeb, kupují užitek, nikoli výrobek. (Horner,Swarbrooke,2003:158)

2.1.4 Trh cestovního ruchu

Produkty jakéhokoli podniku jsou nabízeny a poptávány na trhu produktů a stejně tak jsou produkty cestovního ruchu nabízeny a poptávány na trhu cestovního ruchu.

Trhem cestovního ruchu rozumíme souhrn směnných vztahů mezi subjekty prodávajícími zboží a služby cestovního ruchu (představujícími nabídku) a subjekty kupujícími zboží a služby cestovního ruchu (představujícími poptávku). (Orieška,1999:5)

Trh cestovního ruchu tvoří podniky cestovního ruchu různých velikostí od globálních společností po malé podnikatelské organizace místního významu. Trh cestovního ruchu se skládá z celé řady společně působících organizací: prodejci zájezdů (cestovní agentury) a cestovní kanceláře (touroperátoři), dopravní společnosti, komerční ubytovací zařízení, stravovací zařízení, návštěvnické aktivity a zábavní park. (Hesková,2006:62)

Trh cestovního ruchu je konkrétně vymezen subjekty, jež vstupují na trh cestovního ruchu jako kupující a prodávající, a objekty, tj. hmotnými a nehmotnými statky, které se stávají předmětem koupě nebo prodeje. (Malá,1999:40)

Za specifika trhu cestovního ruchu se považují následující charakteristiky: rozvoj cestovního ruchu je podmíněn politicko-správními podmínkami; produkt cestovního ruchu nelze vyrábět na sklad; místní vázanost; bezprostřední spojitost s územím, ve kterém se realizuje, zejména s jeho kvalitou přírodního prostředí; výrazná sezónnost; trh je silně determinován přírodními faktory a dalšími nepředvídatelnými vlivy; vysoký podíl lidské práce; těsný vztah nabídky a poptávky, poptávka je výrazně ovlivňována důchody obyvatelstva, fondem volného času, cenovou hladinou nabízených služeb, spotřebitelskými preferencemi, motivací, módou a prestiží, celkovým způsobem života, nabídku silně ovlivňuje také rozvoj a využívání techniky a technologií. (Foret,Foretová,2001:19)

2.2. Služby cestovního ruchu

2.2.1 Charakteristika služeb cestovního ruchu

Služby cestovního ruchu jsou činnosti směřující k uspokojování potřeb účastníků cestovního ruchu. (Čech,1998:50)

Služby cestovního ruchu představují činnosti, jejichž výsledkem je buď individuální, nebo společensky užitečný efekt. (Orieška,1999:6)

Službami cestovního ruchu rozumíme všechny služby, které zabezpečují potřeby vzniklé v rámci cestovního ruchu. (Malá,1999:55)

Služby jsou rozhodující součástí produktu cestovního ruchu. Představují heterogenní soubor užitečných efektů určených na uspokojování potřeb účastníků cestovního ruchu. (Hesková,2006:99)

2.2.2 Charakteristické znaky služeb cestovního ruchu

Vedle obecných znaků služeb mají služby cestovního ruchu některé další charakteristické rysy, odlišující je od služeb ostatních odvětví: jsou výsledkem činnosti mnoha odvětví, která zabezpečují účast obyvatelstva; jsou převážně službami osobními, slouží k bezprostřednímu uspokojování potřeb účastníku cestovního ruchu; jsou vázány na místo, kde se vyskytují předpoklady cestovního ruchu, objekty a zařízení cestovního ruchu; poskytování služeb, jejich tvorba, realizace a spotřeba jsou místě a časově spojeny; mají převážně sezónní charakter, který klade zvláštní nároky na časovou produkci a požadavky na rozsah, strukturu a charakter služeb cestovního ruchu jsou značně diferenciované v závislosti na okruhu účastníků cestovního ruchu, na charakteru míst, kde jsou poskytovány, i na zastoupení jednotlivých forem a druhů cestovního ruchu. (Malá,1999:55)

Jiná publikace popisuje speciální znaky služeb cestovního ruchu jako časová a místní vázanost na primární nabídku cestovního ruchu, komplexnost a komplementarita, zastupitelnost, mnohooborový charakter a nevyhnutelnost jejich zprostředkování, dynamika a sezónnost poptávky po nich, nevyhnutelnost informací o nich včetně informací o jejich kvalitě. (Hesková,2006:101)

2.2.3 Typologie služeb cestovního ruchu

Služby cestovního ruchu lze členit podle různých hledisek. Heterogenost služeb v cestovním ruchu umožňuje jejich základní rozdělení na služby cestovního ruchu a ostatní služby. Druhové členění služeb cestovního ruchu rozlišuje informační, dopravní, ubytovací, stravovací, sportovně-rekreační, kulturně-společenské, lázeňské, kongresové, průvodcovské, asistenční, animační, organizační a zprostředkovatelské služby. Podle fází realizace cestovního ruchu rozlišujeme služby, které účastník cestovního ruchu vyžaduje, kupuje a spotřebovává v místě trvalého bydliště, během cestování, během pobytu

v cílovém místě a další služby v závislosti na druhu nebo formě cestovního ruchu. Z časového hlediska jde o služby poskytované v sezónním nebo mimosezónním období. Z hlediska uspokojovaných potřeb rozlišujeme základní a doplňkové služby cestovního ruchu. Podle charakteru spotřeby se služby cestovního ruchu člení na osobní a věcné. Z ekonomického hlediska se služby člení na placené a neplacené. (Hesková,2006:104)

Jiní autoři člení služby podle druhů služeb na přepravní, ubytovací, stravovací, sportovně rekreační, kulturní, společensko zábavné, lázeňské, zprostředkovatelské, informační, průvodcovské, obchodu, směnárenské, pojišťovnické, pro motoristy, servisní a opravárenské, půjčoven, zdravotnické, komunální a řada ostatních služeb. Dalším kritériem je členění služeb cestovního ruchu na služby základní a doplňkové. A také významným kritériem je členění služeb z hlediska funkce na služby zabezpečující přepravu obyvatelstva, služby zabezpečující pobyt účastníků v místech cestovního ruchu, služby vytvářející podmínky pro programovou náplň a využití volného času v místech cestovního ruchu, služby usnadňující vztah mezi nabídkou a poptávkou, služby zajišťující komplexní uspokojení poptávky účastníků cestovního ruchu, speciální služby, služby spojené s přechodem hranic a služby související s údržbou životního prostředí. (Malá,1999:60)

Charakteristiky jednotlivých druhů služeb uvádějí autoři takto:

Služby cestovního ruchu jsou takové, které výlučně nebo převážně uspokojují potřeby účastníků cestovního ruchu a produkují je podniky cestovního ruchu. (Hesková,2006:104)

Ostatní služby produkují podniky s polyfunkčním charakterem, tj. část jejich produkce spotřebovávají účastníci cestovního ruchu, v rozhodující míře však uspokojují potřeby místního obyvatelstva. (Hesková,2006:104)

Informační služby umožňují šíření objektivních poznatků o cílových místech cestovního ruchu, objektech cestovního ruchu a službách, čímž napomáhají a usměrňují rozhodování účastníků cestovního ruchu. Jde o informace o přírodních podmínkách, klimatických podmínkách, obyvatelstvu a způsobu jeho života, všeobecné infrastruktury a suprastruktury cestovního ruchu, možnostech ubytování a stravování, prohlídkách měst a mnohé další. Významným zdrojem informací jsou cestovní příručky, všeobecné průvodce, turistické mapy, automapy a autoatlasy, mapy měst a turistické informační kanceláře. (Hesková,2006:107)

Dopravními službami v cestovním ruchu se rozumí ty služby, které jsou spojeny se zabezpečením vlastní přepravy účastníků a jejich zavazadel, včetně poskytování informací o dopravních spojích, rezervování míst v dopravních prostředcích, prodeje dopravních cenin, vyřizování reklamací atd. Dopravní služby se člení z několika hledisek. Podle druhu dopravy jde o služby železniční, letecké, silniční, vodní a ostatní dopravy, z teritoriálního hlediska se jedná o služby vnitrostátní a mezinárodní dopravy, z hlediska periodicity jde o služby v pravidelné a nepravidelné dopravě. (Orieška,1999:19)

Dopravní služby zajišťují určité subjekty a to následovně. Železniční doprava je zabezpečována v České republice Českými drahami, hlavními provozovateli silniční dopravy jsou přetransformované podniky ČSAD, podniky městské hromadné dopravy, ale i další podniky jiného než dopravního charakteru, jako dodavatelské subjekty u pravidelné letecké přepravy pro účastníky cestovního ruchu vystupují v České republice České aerolinie a některé další společnosti (Air Ostrava), námořní doprava je zajišťována zahraničními námořními společnostmi a vnitrozemskou dopravu v České republice zabezpečuje Československá plavba labská a řada místních podniků a firem na jezerech a vodních plochách. (Petrů,1999:75)

Úkolem ubytovacích služeb je umožnit účastníkům cestovního ruchu přenocování nebo přechodné ubytování mimo místo jejich trvalého bydliště, včetně uspokojení dalších potřeb, které s přenocováním a přechodným ubytováním souvisejí. (Hladká,1997:41)

Služby přechodného ubytování většímu počtu účastníků cestovního ruchu poskytují ubytovací zařízení. Ubytovací zařízení se dělí podle několika hledisek:

- a) podle způsobu výstavby na pevná, částečně pevná, přenosná a pohyblivá,
- b) podle časového využití na celoroční, dvousezónní a jednosezónní,
- c) podle kategorií na tradiční, doplňková a ostatní. (Orieška,1999:46)

K tradičním ubytováním patří hotely, hotely s apartmány, byrotely, respektive residence, hostely, penziony a motely. K doplňkovým ubytováním patří chaty v chatové osadě, bungalovy, botely, rotely, autokempink, turistické ubytovny, ubytovací hostince, veřejná tábořiště, ubytování v soukromí a ubytování ve studentských kolejích a žákovských domovech v době, kdy se jich nepoužívá k jejich původnímu účelu. (Hladká,1997:41)

Komerční ubytovací zařízení v cestovním ruchu členíme do dvou skupin. Ubytovací zařízení, které poskytují ubytovací, stravovací i doplňkové služby s kapacitou více jak 10 pokojů nazýváme hotely a řadíme je do skupiny hotelových ubytovacích

zařízení. Další ubytovací zařízení, které neposkytují celý komplex služeb anebo nesplňují kritérium 10 pokojů, zařazujeme do skupiny parahotelových ubytovacích zařízení.

(Novacká,2004:34)

Členění podle doporučené metodiky Světové organizace cestovního ruchu je následující: ubytování v hromadných ubytovacích zařízeních a ubytování v soukromí.

(Hladká,1997:31)

Hromadná ubytovací zařízení jsou hotely a obdobná zařízení, specializovaná zařízení (léčebná zařízení, pracovní a prázdninové kempy, veřejné dopravní prostředky a konferenční centra) a jiná hromadná ubytovací zařízení (prázdninová ubytovací zařízení, místa pro turistické kempování a jiná hromadná zařízení). Formy ubytování v soukromí jsou následující: vlastní příbytek, pronajímané pokoje v rodinných domech, bydlení pronajaté od soukromníků nebo jejich prostřednictvím, ubytování zajišťované příbuznými či přáteli a jiné typy individuálního ubytování. (Petrů,1999:64)

Stravovací služby zabezpečují uspokojování základních potřeb výživy účastníků cestovního ruchu během jejich přepravy i pobytu v cílovém místě. Během přepravy jsou stravovací služby poskytovány přímo v dopravních prostředcích, případně v zařízeních umístěných v bezprostřední blízkosti silničních a dálničních komunikací. Během pobytu v místech cestovního ruchu jde hlavně o stravovací služby, které poskytují hostinská zařízení. (Orieška,1999:57)

Pro jiné autory stravovací služby zabezpečují uspokojování základních potřeb výživy, přispívají k zotavení a vytvářejí větší fond volného času využitelný na uspokojování potřeb účastníků cestovního ruchu, které jsou cílem účasti na cestovním ruchu. Jde o služby základního stravování, doplňkového stravování a občerstvení, jakož i o společensko-zábavní služby, spojené s hudební produkcí, kulturním programem, případně další služby. (Hesková,2006:111)

Stravovací služby v cestovním ruchu jsou zajišťovány subjekty provozujícími společné stravování a chápeme jimi poskytování pokrmů a nápojů bezprostředně připravených ke spotřebě, tj. hostinskou činnost. Dále stravovací služby zabezpečují v rámci komplexu služeb i dopravní společnosti. (Petrů,1999:71)

Základní rozdělení hostinských zařízení restauračního typu podle statistické metodiky EUROSTAT (statistický úřad EU) je do kategorií restaurace a bary. U kategorie restaurace se jedná zejména o restaurace, samoobslužné restaurace, rychlé občerstvení,

železniční jídelní vozy a jiná zařízení pro přepravu cestujících. U kategorie bary se jedná zejména o bary, noční kluby, pivnice, vinárny, kavárny a espressa. (Hladká,1997:55)

Sportovně-rekreační služby umožňují účastníkům cestovního ruchu aktivní využití přírodních a uměle vytvořených předpokladů pro rozvoj sportu, rekreace a turistiky. (Orieška,1999:10)

Sportovně-rekreační služby dělíme do tří skupin, na služby univerzálního charakteru, tedy ty, které nejsou vázány na přírodní předpoklady, dále na služby podmíněné přírodními podmínkami a na služby specializované (např. vysokohorskou turistiku,jízdu na koni, rybolov). (Hladká,1997:55)

Kulturně-společenské služby uspokojují společenské a kulturní potřeby účastníků cestovního ruchu. (Orieška,1999:10)

V některých případech jsou kulturně-společenské služby cílem účasti na cestovním ruchu (prohlídka galerií, návštěva divadelních představení, kulturní festivaly, náboženské slavnosti). Poptávku po těchto službách do značné míry ovlivňuje délka pobytu účastníků cestovního ruchu. (Hladká,1997:29)

Lázeňské služby tvoří komplex činností souvisejících s lázeňskou léčbou a pobytem v lázních. Poskytování lázeňských služeb vyžaduje existenci přírodních léčivých zdrojů, balneoterapeutická zařízení a zařízení umožňující pobyt během lázeňské léčby-ubytování, stravování, kulturně-společenské a pohybově-sportovní vyžití. (Hesková,2006:114)

Lázeňské služby jsou tvořeny základními lázeňskými službami (lékařské a léčebné) a doplňkovými službami poskytovanými lázeňským hostům (léčebná kosmetika, manikúra,prodej obchodního zboží). (Hladká,1997:30)

Kongresové služby jsou určeny pro upokojování potřeb účastníků kongresových akcí. Poskytování kongresových služeb vyžaduje existenci specifických materiálně-technických podmínek, které umožňují jednání, ubytování, stravování a efektivní využití volného času účastníků kongresových akcí. (Hesková,2006:115)

Průvodcovské a asistenční služby jsou osobní služby spojené s provázením skupin nebo jednotlivých účastníků cestovního ruchu. Jsou součástí péče o návštěvníka v cestovním ruchu, tzv.asistence, kterou zabezpečují vlastní pracovníci cestovní kanceláře, kulturního, osvětového či jiného zařízení služeb nebo jednotlivé fyzické osoby, obvykle živnostníci. (Hesková,2006:118)

Zprostředkovatelské služby souvisejí se zprostředkováním, organizováním a zabezpečováním činností podmiňujících a umožňujících účast na cestovním ruchu. (Hladká,1997:30)

Základní služby jsou služby pro účast na cestovním ruchu nezbytné a to služby dopravní, ubytovací a stravovací. (Čech,1998:62)

Do základních služeb se zařazuje přemístění účastníků cestovního ruchu z místa jejich trvalého bydliště do rekreačních prostorů a zpět a služby spojené s pobytem v rekreačním prostoru. (Orieška,1999:7)

Základní služby patří vedle přírodních, kulturně historických a dalších předpokladů mezi základní podmínky existence a rozvoje cestovního ruchu jako celku s tím, že u jednotlivých typů cestovního ruchu se míra jejich nezbytnosti výrazně liší. (Malá,1999:58)

Doplňkové služby jsou služby, které nejsou bezpodmínečnou podmínkou účasti na cestovním ruchu, ale navazují (doplňují) na služby základní. Patří sem např. služby obchodu, kulturní, pro motoristy, sportovně-rekreační, společensko-zábavní, zprostředkovatelské, směnářské, informační, lázeňské, celní služby atd. (Čech,1998:18)

Doplňkové služby jsou spojeny s využíváním atraktivit, vlastností charakteristických pro konkrétní rekreační prostor. Jejich kvalita podstatnou mírou ovlivňuje užitný efekt účasti na cestovním ruchu a tím i spokojenost jeho účastníků. (Orieška,1999:8)

V neposlední míře se doplňkové služby stávají významnou oblastí různorodých podnikatelských příležitostí a zajišťují ve své vzájemné provázanosti efektivnější využití zařízení cestovního ruchu jako celku. (Malá,1999:58)

V případě osobních služeb (např. odnesení zavazadel v ubytovacím zařízení) se užitný efekt dostává přímo, bezprostředně. (Orieška,1999:8)

U věcných služeb se užitný efekt dostává prostřednictvím hmotného statku (např. úprava lyžařské výstroje, servis pro testování lyží apod.). (Orieška,1999:8)

Placené služby jsou služby poskytované hostu nebo klientovi za úhradu. Kromě základních služeb jde také o doplňkové služby, např. prodej upomínkových předmětů a hygienických potřeb, cestovní literatury, o praní a žehlení prádla, půjčování sportovních potřeb, tlumočení a řadu dalších. (Čech,1998:18)

Neplacené služby jsou služby poskytované hostu nebo klientovi bez úhrady. Podle druhu zařízení jde např. o podávání informací, buzení hostů, půjčování novin a časopisů, půjčování společenských her, úschovu věcí v trezoru atd. (Čech,1998:18)

3 Cíl a metodika

3.1 Cíl práce

Hlavním cílem práce je provedení analýzy služeb cestovního ruchu ve městě Rudolfov. Ze služeb cestovního ruchu byla zaměřena pozornost na služby dopravní, ubytovací a stravovací. Jsou to služby základní a pro městský cestovní ruch podstatné. U vybraných služeb byla hodnocena kvalita a rozsah těchto služeb.

Na základě splnění hlavního cíle bylo přistoupeno k dílčím cílům a to podání návrhů na inovaci nabídky služeb a navržení produktového balíčku.

Byly stanoveny pracovní hypotézy týkající se konstatování, zda ubytovací zařízení v Rudolfově využívají nejvíce turisté z Rakouska. Druhou hypotézou bylo ověřit, zda se návštěvníci o službách v Rudolfově dovídají převážně z internetu.

3.2 Metodický postup

Nejprve byla prostudována potřebná odborná literatura a prameny pro seznámení se s patřičnou terminologií.

Dále byla provedena situační analýza se zaměřením na studium slabých a silných stránek města. Analýza se skládala z 5 kroků. Jako první byla provedena analýza prostředí, dále analýza umístění a města, analýza hlavní konkurence, analýza tržních potenciálů a analýza služeb. Analýza prostředí obsahuje popis prostředí, ve kterém město jako objekt cestovního ruchu působí. Analýza umístění a města obsahuje popis daného místa, kde se město nachází a popis samotného města. Analýza hlavní konkurence obsahuje popis okolních měst jako konkurentů Rudolfova. V analýze tržních potenciálů byla pozornost zaměřena na návštěvníky, kteří město navštívili a na potenciální návštěvníky. V analýze služeb byly zhodnoceny služby ubytovací, dopravní, stravovací, sportovně-rekreační, kulturně-společenské a komunální.

Dalším krokem práce bylo terénní šetření. Prostřednictvím dotazníků byl zjišťován názor místních obyvatel a návštěvníků přijíždějících do destinace. Dalším významným zdrojem informací byly řízené rozhovory s místní knihovnicí paní Janou Malšovskou.

Po zjištění informací situační analýzou a terénním šetřením byly podány návrhy na inovaci nabídky služeb a byl vytvořen produktový balíček.

4 Situační analýza a terénní šetření

4.1 Situační analýza

Situační analýza byla prováděna pro zjištění současné situace města, tedy v jaké situaci se město nachází. Pozornost byla zaměřena na zjištění slabých a silných stránek města. Pro provedení situační analýzy byla použita publikace Morrison A.: Marketing pohostinství a cestovního ruchu. Provádění situační analýzy je zde rozděleno do 6 kroků, pro potřeby bakalářské práce bylo použito prvních 5 a aplikováno na město Rudolfov. Těchto pět kroků zahrnuje analýzu prostředí, analýzu umístění a města, analýzu hlavní konkurence, analýzu tržního potenciálu a analýzu služeb.

4.1.1 Analýza prostředí

Analýza prostředí sleduje faktory, které působí na město. Tyto faktory jsou ekonomické, demografické, technologické a přírodní faktory.

Ekonomické faktory, které na město působí jsou ekonomická situace země a její vývoj, úroveň příjmů, daňové a celní podmínky apod. V současnosti je česká ekonomika v období růstu, pomáhá nám částečně i členství v Evropské unii a této situace by město mohlo využít při svém rozvoji.

Demografické faktory mohou být počet obyvatel, zaměstnání, hustota osídlení apod. Rudolfov je menší město s 2 385 obyvateli a mohlo by být využito pro klidnější dovolené v domáctějším prostředí. Vzhledem k malé vzdálenosti od Českých Budějovic je většina obyvatelstva zaměstnána v Českých Budějovicích, díky tomu musí být zajištěno dobré dopravní spojení, které lze také využít pro cestovní ruch.

Technologické faktory, které mohou na město působit jsou technologický rozvoj země, přijímání nových technologií nebo tempo technologických změn. Rudolfov můžeme označit za předměstí Českých Budějovic a to se odráží i v jeho technologické vybavenosti. Pro většinu služeb jezdí lidé do Českých Budějovic a to především proto, že jako velké město nabízí České Budějovice větší výběr ze služeb a mnohdy i cenově přijatelnější. Lidé se z tohoto důvodu nebrání dojíždění za nákupy a pro uspokojení dalších potřeb do Českých Budějovic.

Přírodní faktory mající vliv na město jsou především přírodní zdroje, znečištění ovzduší apod. Jižní Čechy jsou oblastí s velmi krásnou krajinou a přírodou.

Rudolfov má ráz této krajiny zachován, takže v malé blízkosti velkého města mohou obyvatelé a účastníci cestovního ruchu nalézt krásné prostředí.

4.1.2 Analýza umístění a města

Analýza umístění

Analýza umístění sleduje výhody a nevýhody umístění města, protože místo může vytvořit nebo naopak překazit existenci cestovního ruchu. Místo s velkou primární nabídkou bude pro účastníky cestovního ruchu jistě zajímavější než místo s jediným objektem pro návštěvu.

Město Rudolfov se nachází přibližně 5 km od centra Českých Budějovic směrem na Třeboň na úbočí mírného pohoří, tzv. Lišovského prahu, oddělujícího od sebe Budějovickou a Třeboňskou pánev. Město je ve výšce 480 m n. m. a zabírá 320 ha. V současnosti má město Rudolfov přibližně 2 385 obyvatel.

Analýza města

Analýza města zahrnuje hodnocení profilu města a způsob jakým se město prezentuje veřejnosti.

Bývalé hornické město vyrostlo v těsné blízkosti největších důlních podniků revíru v 1. polovině 16. století. Město má nepravidelný půdorys, který svědčí o chaotickém živelném obydlování v době největšího rozkvětu. Vrchol rozvoje město zaznamenalo na konci 16. a počátku 17. století, kdy náleželo k velkým jihočeským sídlům. V roce 1585 odměnil úsilí havířů Rudolf II. výsadní listinou, díky níž se hornické sídliště stalo svobodným královským horním městem s rozsáhlými privilegii. K počtě císaře se město přejmenovalo z původních Velkých Hor na Rudolfov. Nejslavnější období ukončilo násilnou formou velmi brzy stavovské povstání. Město bylo vypáleno a vypleněno a v roce 1620 mu byla Ferdinandem II. sebrána i rozsáhlá privilegia a byla delegována městu České Budějovice. Obyvatelstvo Rudolfova bývalo národnostně smíšené, žili zde Němci a Češi. Počet německých obyvatel s postupem času klesal.

První písemná zmínka o těžbě stříbra v okolí pochází z roku 1385, k intenzivní bánské činnosti však došlo až ve 2. pol. 16. století. Těžba měla obrovský význam pro rozvoj celé oblasti a ve své době se Rudolfov řadil s Jáchymovem a Kutnou Horou k nejvýznamnějším kutištím v Čechách.

Památek z nejslavnějšího období nalezneme ve městě už jen málo. Největší dominantou je dodnes mohutný kostel sv. Víta z 16.století, rekonstruovaný naposledy v roce 2000. Druhou dominantou je budova někdejšího báňského úřadu s renesanční výzdobou a věžičkou, kde dnes sídlí městský úřad. V dolní části města stojí chátrající renesanční zámeček, dnes sídlo firem a na protější straně údolí dvůr Lustenek. V okolí hráze Královského rybníka se zachoval měšťanský dům a řada domků maloměstské zástavby.

Díky soukromé iniciativě byly v roce 1900 byly dokončeny dvě trasy hornické naučné stezky do blízkého okolí, které mapují poslední zbytky hornických památek. Stejně tak díky soukromé iniciativě bylo v roce 1996 otevřeno malé hornické muzeum v městské knihovně. Asi největší událostí pořádanou Společností přátel Rudolfova jsou Hornické slavnosti města, poprvé pořádané v roce 2000.

Spolu s malou vzdáleností od Českých Budějovic, propojením městskou hromadnou dopravou a celkovým rekreačním charakterem oblasti bez průmyslu dává předpoklady k rozvoji další bytové výstavby ve městě i okolí.

Ve městě se nachází základní občanská vybavenost od prodejen, základní a mateřské školy, domova mládeže, domu s pečovatelskou službou pro seniory, knihovny až po lékárny, praktické i specializované lékaře. Působí zde i řada společenských a sportovních organizací a to hasiči, chovatelé, Sokol, Společnost přátel Rudolfova, sportovní oddíl a turistický oddíl.

Turistické atraktivita města

Hornické muzeum Rudolfova

Muzeum bylo slavnostně otevřeno 29.června 1996 díky soukromé iniciativě pana Vratislava Klaboucha pod záštitou města Rudolfova. Umístěno je v místní knihovně u základní školy. Původně bylo muzeum v jedné místnosti o 16m² a bylo menší expozicí důlních map, pohlednic, fotografií a listin, sbírek minerálů, modelů důlních zařízení, uniformy horníka z Adamova, stříbrných mincí a střepů renesančních kachlů nalezených v Rudolfově v 70.letech. Dne 4.1.1997 kvůli havárii na vodovodním řádu došlo k nešťastnému zničení celé expozice. Paradoxně tragedie muzeu pomohla. Muzeum bylo rozšířeno do sousedních prostor a další rozšíření proběhlo při plynofikaci v roce 1999. Dnes muzeum vystavuje své expozice v 5 místnostech na 60m², ve kterých jsou vystaveny

doklady o historii dolování stříbra na Budějovicku, důlní mapy, báňská svítidla, sbírky minerálů, modely důlních zařízení, materiály o historii hornického města a další.

Kostel sv. Víta

Ranně renesanční kostel byl stavěn v letech 1556 – 1614 původně jako luteránský chrám a dnes patří k nejcennějším památkám renesančních luteránských kostelů v Čechách.

Renesance je znatelná hlavně na lomených oknech, trojlodní dispozici s tribunami, maltových žebrech nepravé síťové klenby a hřebínkových klenbách v postraních lodích.

Uvnitř kostela je významná socha Madony s Ježíškem, která je jednou z nejstarších soch Madony. V současnosti probíhají prohlídky kostela s odborným výkladem každoročně v souvislosti s Rudolfovskými Hornickými slavnostmi a každou neděli dopoledne se zde slouží mše svatá.

Budova Městského úřadu

Budova Městského úřadu je renesanční budova obsahující hodnotné malby z roku 1590.

Budova byla vystavěna v roce 1585 po povýšení Velkých hor na královské horní město Rudolfov. Původně sloužila jako sídlo královského horního úřadu. Renesance je patrná především na jednoduše zdobeném vstupním portálu, třech slunečních hodinách, nepřesně restaurovaném aliančním znaku Hölzlů ze Sternsteinu a Pruinnigberků nad vchodem.

Radnice v minulosti nesla jména Perkmistrův dům nebo Vysoký dům. Při plenění města v roce 1619 budova přečkala tuto spoušť a dodnes se zachoval ve sklepení vstup do šachty vedoucí ke starým dolům.

Zámeček

Zámeček v dolní části Rudolfova je stejně jako většina památek ve městě postaven v renesančním stylu. Zámek, také zvaný Hölzlův dům, byl postaven v 16. století jako jednoduchá jednopatrová stavba čtvercového půdorysu s vjezdem umístěným uprostřed průčelí. Od roku 1768 do roku 1991 sloužil k vojenským účelům, v současnosti je v soukromém vlastnictví, sídlí zde několik firem a zámek je veřejnosti nepřístupný.

Lustenek

Lustenek, jinak také Děkanský dvůr, je renesanční zámeček upravený barokně. Nachází se na jedné z naučných stezek Rudolfova města. Pochází z roku 1580, kdy ho nechal postavit správce solního skladu v Rudolfově Georg Pirchinger z Lusteneku. Dodnes zůstala zachována sgrafitní výzdoba budovy.

Rybník Mrhal

Rybník o velikosti 7ha se nachází 4km východně na jedné trase naučné stezky a je velmi oblíbený. Nabízí příjemné koupání, rekreaci, vodní sporty a je také soukromým rybářským revírem. Rybník byl pořízen v roce 1555, jako vodní dílo, kam byla sváděna tekoucí voda. Přímo v místě je možnost ubytování v rybářských chatkách a nachází se zde i restaurace „U Rybáře“.

Naučné stezky

Rudolfovo vybudoval dvě na sobě nezávislé trasy, které podávají informace o historii a památkách Rudolfova a jeho okolí. Obě začínají na konečných zastávkách MHD v Rudolfově, lze je absolvovat pěšky nebo i na kole. První trasu lze jít i opačným směrem.

1.trasa měří 5,3km a je značená černými zkříženými kladívky v bílém poli. Na této stezce se turisté doví hlavně o historii města, staveb a vodních děl. Cesta má 9 zastavení a to :

1. Rudolfovo – informace o historii města a politické situaci
2. Perkmistrovský dům – budova, která je sídlem Městského úřadu
3. 3x o hornictví – informace o životě a práci horníků, těžařů a o dolech
4. Podoba místa – popisuje se charakter a struktura města
5. Zkáza Rudolfova – vypráví o okolnostech zániku těžby
6. Horské rybníky – popisuje akumulční nádrže pro doly
7. Napájecí kanál pro důl Třešeň
8. Mrhal – seznamuje z historií vzniku nádrže
9. Soustava sběrných kanálů do Mrhalu

2.trasa měří 5km a je značená bílými zkříženými kladívky v zeleném poli. Tato trasa je zaměřená na dějiny hornictví v rudolfovském rudném revíru. Na této cestě je také 9 zastavení :

1. Rudolfovo – je shodné jako u první trasy
2. Rudolfovský rudní revír – základní údaje o revíru doplněné mapou
3. O horninách a výskytu stříbra
4. Adamov – historie městečka nedaleko od Rudolfova
5. Doly na antracit – nejmladší tradice hornictví v okolí
6. Libničké cechy – seznamuje se základními údaji o druhé významné oblasti těžby v rudolfovském revíru
7. Důl sv. Eliáš – byl posledním dolem na stříbro v revíru

8. Šibeniční vrch – sloužil jako městské popraviště

9. Vesecké pohoří – bylo územím s nejvýznamnějšími rudolfovskými doly

4.1.3 Analýza hlavní konkurence

Kolem Rudolfova se nachází řada dalších menších měst. Dříve tyto města tvořily jeden celek, pak byly administrativně rozděleny. Rozdělení je většinou takové, že tam, kde jedno město končí, hned druhé město začíná. Tyto města jsou Adamov, Dubičné, Hlincova Hora, Hlinsko, Hůry, Jelmo, Jivno, Libnič, Úsilné a Vráto. Přibližně 5 km od Rudolfova se nachází krajské město České Budějovice.

Adamov leží 6 km severovýchodně od centra Českých Budějovic a asi 0,5 km severně od Rudolfova. Město má 526 obyvatel. Adamov už dnes prakticky splývá s blízkým Rudolfovem. Jeho dějiny i vývoj byly na Rudolfovu závislé. Blízkost města a jeho hornické tradice se projevily ve výzdobě některých domů, ale z původní vesnické zástavby mnoho nezbylo. Město je obklopeno mnoha lesy. Architektonické památky v tomto městě jsou barokní sousoší Nejsvětější trojice, socha sv. Jana Nepomuckého, budova radnice a také přestavěný a zmodernizovaný zámek. Ubytovací ani stravovací služby se zde nenacházejí. Doprava je zde zajištěna vlakovým spojením.

Dubičné a Malé Dubičné jsou dvě vesničky, které rozděluje kopec zvaný Dlouhý vrch, místní obyvatelé ho znají pod názvem Dubičák. Dubičné stojí směrem k Budějovicům, je odtud krásný rozhled na město. Malé Dubičné je na opačné straně kopce. Obě vesnice jsou značně přestavěné a původní zástavby je zde málo. Stravovací služby může poskytnout restaurace Žába nebo Hospůdka U Medvídka. Hospůdka U Medvídka má kapacitu čtyřicet míst a mimo stravování nabízí stolní fotbálek, šipky, jukebox a hrací automaty. Dopravní spojení je zabezpečeno autobusy.

Hlincova Hora je vesnička na prudkém kopci velmi blízko Rudolfova. Ve vsi je k vidění krásná vesnicko-hradní architektura, ale ne mnoho budov zůstalo zachováno. Pod kopcem směrem k Rudolfovu roste nová zástavba luxusních domků. Obec má dobře zpracované webové stránky, zvláště historii včetně blízkých zaniklých vsí Ortvínovice a Vztuhy, které zanikly v období třicetileté války. V obci se nachází Penzion Hůry Hlincova Hora, který nabízí příjemné ubytování v klidném prostředí. Stravování lze zabezpečit v nově otevřené restauraci, která nabízí stravování v anglickém stylu. Doprava je zabezpečena autobusy.

Hlinsko je vesnička u Budějovic, která téměř splývá s blízkým Novým Vrátem. Jako příměstská vesnička byla silně zasažena přestavbami. Významný je Keřkův statek, který je ale ve velmi špatném stavu. Mimo tento statek se v Hlinsku nachází ještě několik zajímavých staveb. Název vesničky vystihuje charakter jejího okolí, donedávna byla poblíž cihelna a dodnes je zde několik dnes zatopených jam po dobývání hlíny.

Hůry je obec s 505 obyvateli. Blízkost Rudolfova a zejména lázeňského městečka Libniče se projevila v podobě některých domů. Ubytování je zde možné v soukromém podkrovním apartmánu nebo v kempu Florida. Stravovací služby poskytuje restaurace U Novosadů a restaurace Florida. Dopravní spojení je zajištěno autobusy.

Jelmo leží na kopci nad Budějovickou kotlinou. Je to malá vesnice, kde sice není mnoho výstavného, ale ani příliš zničeného. Ze vsi je možno pokračovat lesní cestou na Červený Újezdec, nebo silničkou na Lišov. Vhodné pro zdatné cyklisty, protože převýšení od Libniče je značné. Dopravní spojení je zabezpečeno autobusy.

Jivno je malá vesnička nad Rudolfovem, která se nachází na jihovýchodním svahu vrchu Baba v Lišovské prahu v nadmořské výšce 554 m a je tak nejvýše položenou vesnicí Lišovského prahu. Má 220 obyvatel. Na vesnici navazuje chatová osada u rybníka Mrhal a směrem k Rudolfovu nová zástavba, většinou nových rozlehlých vilek. Samotná vesnice je soustředěna kolem svažité návsi s kaplí a rybníkem. Hned u vstupu do vsi se nachází statek s krásným špýchárkem, na návsi je ještě několik zajímavých statků. Nachází se zde také zřícenina hradu nad vodní nádrží Klíčava. Hrad byl založen asi v 1. polovině 13. století králem Václavem I. k loveckým účelům. Od roku 1551 již není obýván. Doprava je zabezpečena autobusy.

Libnič je obec s 385 obyvatel. Libnič je lázeňské městečko, letovisko, které prožívalo největší slávu na přelomu 19. a 20. století. Z té doby pochází několik vil a lázeňská budova, dnes domov důchodců. V okolí je možné zhlédnout zachovalou přírodu a přírodní rezervaci. Poblíž vsi je pěkný vycházkový okruh Mojský les, strmým svahem se lze dostat do Červeného Újezdce nebo do Jelma. Kulturně-společenské služby zde poskytuje Discoclub Pavouk, kde se každou sobotu od 21.00 do 4.00 konají diskotéky. Zároveň tento podnik poskytuje i stravovací služby. Dopravní spojení je zabezpečeno autobusy.

Úsilné je vesnice těsně sousedící s Českými Budějovicemi. Ve vsi se zachovalo několik statků. V Úsilném se hodně projevila blízkost města a v poslední době blízkost silničního obchvatu Budějovic. V posledních letech se zde hodně opravovalo a stavělo.

Ve vesnici je možné ubytování a to v Penzionu U Krnínských. Doprava je zabezpečena autobusy městské hromadné dopravy.

Vráto je obec s 232 obyvateli. Původní vesnice Vráto se nachází mezi Rudolfovem a koncem Českých Budějovic, kde vznikla osada Nové Vráto. Vesnicí prochází velmi frekventovaná silnice, a tak i zbytky staré zástavby slouží převážně jako reklamní plochy. Většina zástavby byla přestavěna a zmodernizována. Ovšem stranou za původní návsi se nachází zapomenutý koutek s několika starými statky. Cesty odtud vedou jen do polí. Stravovací služby zde poskytuje restaurace Lucie. Dopravu zabezpečují autobusy městské hromadné dopravy.

České Budějovice jsou hospodářskou i kulturní metropolí jižních Čech. Leží v nádherné krajině na soutoku řek Vltavy a Malše. Nachází se zde množství pozoruhodných památek. Centrum města s krásným náměstím je památkovou rezervací.

Město bylo založeno králem Přemyslem Otakarem II. v roce 1265. Pravidelný půdorys města, jehož střed tvoří rozlehlé čtvercové náměstí, patří k vrcholům středověkého urbanismu v Čechách. Výhodná poloha města poblíž obchodních cest vedla k hospodářskému růstu a již na přelomu 13. a 14. století mělo město dva skvostné chrámy a pevné hradby. Hospodářský růst ještě více podpořil Karel IV. V roce 1641 propukl ve městě velký požár, který více než polovinu města zničil. Následná obnova trvala desetiletí a nové barokní stavby daly městu jinou tvář. Devatenácté století přineslo technický pokrok a s ním spojený rozvoj průmyslu vedoucí také k velkému přílivu obyvatelstva.

Město nabízí rozmanité možnosti využití volného času. Konají se zde sezónní trhy a s nimi spojený kulturní program. Další možnost kulturního vyžití nabízejí místní divadla či kinosály. Z muzeí vyniká především muzeum koněpřežky. Kromě klasických sportovišť jakými jsou bazény, hřiště pro míčové hry, zimní stadion a dalších naleznete v okolí města několik jízdáren či proti proudu Vltavy nespočet půjčoven loděk a raftů pro sjezd nejkrásnější části řeky od Lenory po České Budějovice.

Mezi zajímavosti města patří především náměstí Přemysla Otakara II., které patří k nejkrásnějším náměstím v ČR. Ze všech stran je lemováno barokními měšťanskými domy s loubím. V jeho středu nalezneme barokní Samsonovu kašnu z 18. století. Nedaleko kašny je v dlažbě zasazen tzv. bludný kámen, na jehož místě stávala ve středověku šibenice. Na náměstí stojí také bohatě zdobená radnice se sochami 4 ctností v nadživotní velikosti. V těsném sousedství barokního chrámu sv. Mikuláše se tyčí nepřehlédnutelná dominanta města – Černá věž vysoká 72 metrů, sloužící jako zvonice a současně také jako vyhlídka.

Piaristické náměstí obklopují nejstarší budovy ve městě, včetně nejstarší dochované stavby kostela Obětování panny Marie z roku 1265. V Panské ulici nalezneme unikátní gotický srub z 15. století a Rabenštejnskou věž - součást původního opevnění. Zbytky tohoto opevnění nalezneme už jen u břehů Malše a slepého ramena Vltavy. K novodobým zajímavostem patří hvězdárna a planetárium.

České Budějovice nabízejí 130 možností ubytování a to v těchto ubytovacích zařízeních: chata (4), chalupa (4), pension (55), rodinný dům (6), kemp (2), statek (2), ubytovna (3), motorest (1), apartmány (10), hotel (41), motel (1) a ubytování v soukromí (1).

Ze stravování je na výběr z 50 podniků a to: restaurace, bary, vinárny (21), netradiční kuchyně (8), pizzerie (6), čínské restaurace (2), středověké kuchyně (3) a rychlé občerstvení (10).

Pro dopravu lze využít městskou hromadnou dopravu, taxi, vlaky nebo autobusy.

4.1.4 Analýza tržního potenciálu

Tato analýza je zaměřena na návštěvníky tohoto města. A to, jak na ty, kteří již destinaci navštívili, tedy minulé návštěvníky, tak i na ty, kteří by se mohli pro návštěvu města získat, tedy potenciální návštěvníky.

Analýza minulých návštěvníků města

Ti, kdo už město navštívili, se stávají pro město zdrojem podnikání, neboť mnoho z nich návštěvu města zopakuje a tím přinese zisk pro poskytovatele služeb ve městě. Pro poznání minulých návštěvníků bylo v této analýze zodpovězeno na otázky:

1) Jací lidé přijíždějí do města?

Do města přijíždějí jednotlivci, rodiny s dětmi nebo skupiny. Hlavními návštěvníky jsou milovníci hornictví, mineralogie a historie. Dále také cykloturisté, skupiny z klubu seniorů a školy.

2) Za jakým účelem přijíždějí?

Návštěva Rudolfova bývá většinou spojena s návštěvou okolí. Účelem návštěvy města je nejvíce návštěva hornického muzea a pozůstatků dolů, pěší turistika a naučné stezky, cykloturistika, rekreace u rybníka Mrhal a také návštěvy příbuzných a známých. Rudolfovo bývá často i zastávkou u poznávacích zájezdů do Třeboně a Českých Budějovic.

3) Jaké služby ve městě nejvíce využívají?

Nejvíce jsou ve městě využívány služby ubytovací a služby sportovně rekreační.

4) Odkud přijíždějí?

Město je navštěvováno lidmi ze všech regionů České republiky a ze zahraničí obyvateli Rakouska a Nizozemí.

Analýza potenciálních návštěvníků města

Město by mělo neustále pracovat na tom, aby si udrželo své minulé návštěvníky, ale také by mělo pracovat na přilákání nových návštěvníků. A to především kvalitou nabízených služeb a dostatečnou propagací. Velkým potenciálem města Rudolfov jsou hornictví, rekreace a ubytovací služby. Rudolfov je jako turistická atraktivita propagován na internetových stránkách města, v turistických informačních centrech ve velkých městech v okolí a v knihovnách menších měst v okolí.

4.1.5 Analýza služeb

V této analýze bylo hodnoceno jaké služby se ve městě nacházejí, jejich kvalita a kapacita. A také, zda jsou tyto služby dostačující pro cestovní ruch.

Ve městě Rudolfov se nacházejí služby ubytovací, dopravní, stravovací, sportovně-rekreační, kulturně-společenské a komunální.

Ubytovací služby

Ve městě se nachází jeden penzion Penzion Family Rudolfov, Lipová 7. Penzion je malý, ubytovat zde mohou maximálně 9 osob za cenu 150 Kč na noc za osobu. Penzion je moderně vybaven, umožňuje bezbariérový přístup a parkování pro 8 aut. Skládá se z dvou apartmánů, jeden je čtyřlůžkový a je vybaven obytnou místností, plně vybavenou kuchyní, předsíní a sociálním zařízením. Druhý apartmán je pětilůžkový a je vybaven kuchyňským koutem, sociálním zařízením a ložnicí a pokojem. Za domem se nachází travnatá zahrada, kde je možné posezení pod ovocnými stromy, využít zahradní gril, zahrát si ruské kuželky, líný tenis nebo badminton.

Ubytování je možné i v chatě Rudolfov, která se nachází v chatové osadě. Chata nabízí ubytování pro 5 osob za cenu od 6000 Kč do 7500Kč. Chata leží na pozemku s velkou zahradou, je zde možnost parkování a vybavena je kuchyňským koutem, obytnou místností, dvěma ložnicemi a dvěma sociálními zařízeními. Je zde možnost posezení na terase a možnost využít zahradní gril.

Dopravní služby

Rudolfov se nachází na trase České Budějovice - Třeboň, dostupnost individuální dopravou je dobrá. Vzhledem k malé vzdálenosti od Českých Budějovic je Rudolfov navázán na síť městské hromadné dopravy. Autobusy jezdí v hodinových intervalech a cesta trvá kolem 10 minut.

Stravovací služby

Ve městě se nachází dvě hospody Štít a Na Americe. Obě slouží jen místním obyvatelům, vybavení je zastaralé a stravování poskytuje pouze jedna. U rybníka Mrhal se nachází restaurace U Rybáře, která nabízí venkovní posezení a v pořádá různé akce pro hosty (například vepřové hody apod.).

Sportovně-rekreační služby

Z těchto služeb se v Rudolfově nachází cykloturistika (cyklostezka 1096 - Za lidovou architekturou Jižních Čech, cyklostezka 1107 a dvě naučné stezky Rudolfovo město), pěší turistika a rekreační koupání. Ve městě se také nachází fotbalové hřiště.

Kulturně-společenské služby

Každoročně na začátku června město pořádá Rudolfovské Hornické slavnosti, které jsou největší kulturní událostí roku. Dále jsou zde pořádány výstavy a vzdělávací akce pro dospělé a mládež v místní knihovně. Pořádány jsou také plesy-Hornický, Hasičský, Sportovní a pro děti Dětský karneval, jejichž místo konání je v Kulturním domě Hůry.

Komunální služby

Ve městě se nachází mateřská škola, základní škola, knihovna, Domov mládeže, dětský lékař, praktický lékař pro dospělé, kadeřnictví, lékárna, jedna samoobsluha, jedno pekařství a několik obchodů s nepotravinářským zbožím.

4.2 Terénní šetření

4.2.1 Terénní šetření

Terénní šetření bylo provedeno pomocí dotazníků, které byly předkládány návštěvníkům hornického muzea a místní knihovny. Dotazníky byly vytvořeny ve třech provedeních.

Prvních 70 kusů bylo určeno pro místní obyvatele, aby se zjistil jejich názor na cestovní ruch a služby cestovního ruchu v jejich městě. Dotazník se skládal ze 7 otázek a to konkrétně:

- 1) Které atraktivity považujete ve Vašem městě za nejlákavější?
- 2) Jak hodnotíte následující služby v destinaci Rudolfov?
- 3) Jak hodnotíte infrastrukturu?
- 4) Co nejvíce v této destinaci postrádáte?
- 5) Jak hodnotíte rozvoj cestovního ruchu ve Vašem městě?
- 6) Návštěvníci z kterého státu Vaše město nejvíce navštěvují?.
- 7) Jaký je Váš věk, pohlaví a vzdělání?

Dalších 70 kusů vyplňovaly čeští návštěvníci města. Ve 13 otázkách se zjišťovalo, odkud přijíždějí a co je v destinaci zaujalo. Otázky byly:

- 1) Z jakého místa přijíždíte, jaký je Váš věk, pohlaví a vzdělání?
- 2) Hodláte navštívit v České republice ještě jiný region? Pokud ano, který?
- 3) Jak dlouho zde budete pobývat?
- 4) Navštívili jste již někdy tento region?
- 5) Jaký je účel Vaší cesty?
- 6) S kým do oblasti přijíždíte?
- 7) Které atraktivity regionu jsou pro Vás nejlákavější?
- 8) V jakém zařízení jste ubytováni?
- 9) Kde využíváte stravovacích služeb?
- 10) Jak hodnotíte následující služby v destinaci Rudolfov? (ubytovací, stravovací, dopravní, cykloturistika)
- 11) Jak hodnotíte infrastrukturu?
- 12) Co nejvíce v této destinaci postrádáte?
- 13) Z jakých zdrojů jste se o destinaci dozvěděli?

20 kusů dotazníků v anglickém jazyce bylo určeno zahraničním návštěvníkům města. Otázky byly stejné jako v dotaznících pro české turisty.

K získání informací o městě Rudolfov velmi přispěly řízené rozhovory s paní Janou Malšovskou. Paní Malšovská pracuje jako místní knihovnice a zároveň má na starosti i hornické muzeum, které je součástí knihovny, a naučné stezky.

Dle rozhovorů bylo zjištěno, že do města přijíždějí především lidé zajímaví se o hornictví, mineralogové, studenti mineralogie apod. Návštěvnost zajišťují také autobusové

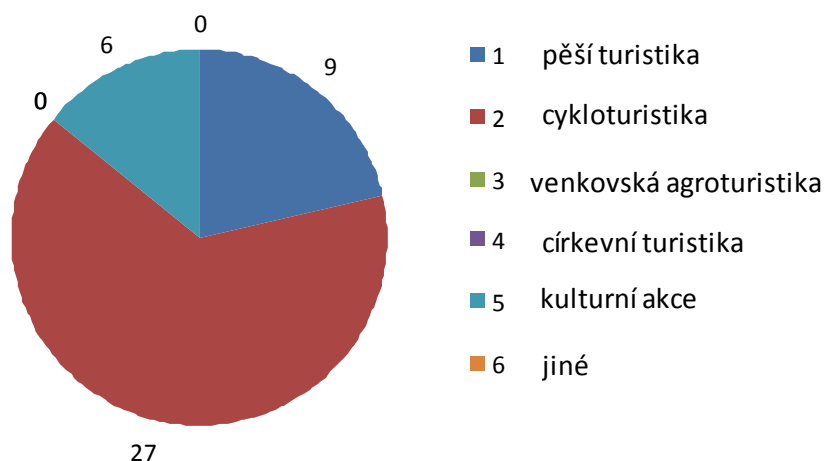
zájezdy zaměřené na muzea hornictví a těžbu. Také bývá zastávkou při poznávací cestě z Českých Budějovic do Třeboně. Důležitým atributem pro pobyt zde je také rekreace. Největší kulturní událostí jsou Hornické slavnosti pořádané každoročně v červnu. Rudolfov není navštěvován samostatně, ale většinou společně s okolními městy, se kterým i Rudolfov významně spolupracuje na rozvoji cestovního ruchu. Samotná vybavenost Rudolfova je ovlivněna blízkou polohou k Českým Budějovicím, většina obyvatel využívá spíše nabídek jihočeské metropole. Ubytovací služby jsou kvalitní a hodně využívané, Penzion Family má pořád dostatek hostů. Stravovací služby byly zhodnoceny jako nedostatečné, ve vyjádření paní Malšovské bylo použito slovo „špeluňky“.

4.2.2 Vyhodnocení terénního šetření

Dotazníků pro místní obyvatele (I.) bylo vypracováno 70 kusů, vyplněno bylo 42. U místních obyvatel jsem se setkala s neochotou vyplňovat dotazníky. Z vyplněných dotazníků vyplynuly následující skutečnosti:

Otázka první: graf 1:

Které atraktivity považujete ve vašem městě za nejlákavější?



Zdroj: vlastní šetření

Otázka druhá:

Jak hodnotíte následující služby v destinaci Rudolfov?

(oznámkujte 1= velmi dobře, 2= dobře, 3=špatně, 4= velmi špatně, 5=neumím posoudit)

Ubytovací služby byly celkově ohodnoceny jako dobré.

Stravovací služby byly celkově ohodnoceny jako velmi špatné.

Dopravní služby byly celkově ohodnoceny jako dobré.

Služby cykloturistiky byly celkově ohodnoceny jako velmi dobré.

Cenová úroveň služeb byla ohodnocena jako špatná.

Otázka třetí:

Jak hodnotíte infrastrukturu?

(oznámkujte 1= velmi dobře, 2= dobře, 3=špatně, 4= velmi špatně, 5=neumím posoudit)

Rozsah a dostupnost ubytovacích kapacit byla zhodnocena jako velmi dobrá.

Rozsah a dostupnost stravovacích kapacit byla zhodnocena jako špatná.

Úroveň komunikací, parkovišť a MHD byla zhodnocena jako dobrá.

Vybavenost pro sportovní aktivity byla zhodnocena jako dobrá.

Nákupní možnosti byly zhodnoceny jako velmi špatné.

Společenské vyžití a zábava byly zhodnoceny jako dobré.

Vybavenost pro rodiny s dětmi byla zhodnocena jako dobrá.

Otázka čtvrtá:

Co nejvíce postrádáte v této destinaci?

Výsledkem vyplněných dotazníků je, že nejvíce chybí ve městě kvalitní stravovací služby.

Otázka pátá:

Jak hodnotíte rozvoj cestovního ruchu ve městě?

(oznámkujte 1= velmi dobře, 2= dobře, 3=špatně, 4= velmi špatně, 5=neumím posoudit)

Péče o památky byla ohodnocena jako špatná.

Poskytování informací bylo ohodnoceno jako velmi dobré.

Orientační značení bylo označeno jako špatné.

Péče o životní prostředí byla ohodnocena jako velmi dobrá.

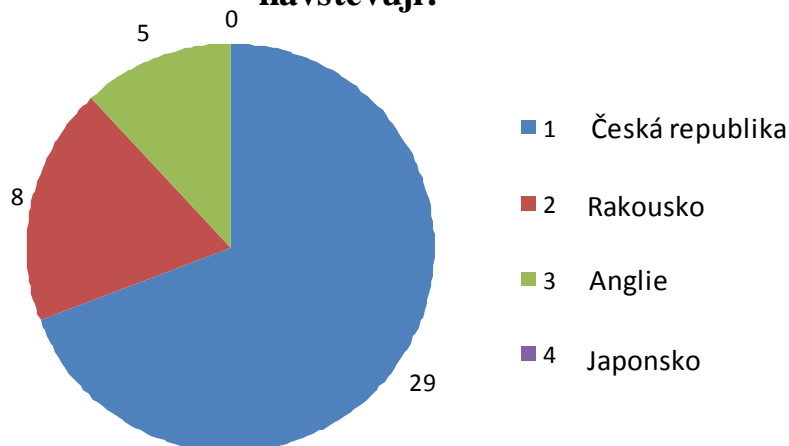
Programy pro volný čas byly označeny jako dobré.

Obchodní služby (občerstvení, suvenýry) byly označeny jako velmi špatné.

Vztah místních obyvatel k návštěvníkům byla označena jako velmi dobrá.

Otázka šestá: graf 2:

Návštěvníci z kterého státu vaše město nejvíce navštěvují?



Zdroj: vlastní šetření

Otázka sedmá:

Jaký je Váš věk, pohlaví a vzdělání?

Dotazníky vyplňovaly lidé téměř všech věkových skupin se vzděláním od základního po vysokoškolské.

Z celkových 42 vyplněných dotazníků bylo 26 vyplněno ženami a 16 muži.

Dotazníků pro návštěvníky města a to jak české, tak cizince (II.), bylo vypracováno 90 kusů, vyplněno bylo 49. Ani návštěvníci nebyli příliš ochotní vyplnit dotazník. Z vyplněných dotazníků vyplynuly následující skutečnosti:

Otázka první:

Z jakého místa přijíždíte, jaký je Váš věk, pohlaví a vzdělání?

Lidé do Rudolfova přijíždějí z krajů Jihočeský, Plzeňský, hlavní město Praha, Středočeský, Olomoucký, Jihomoravský a Ústecký.

Dotazníky vyplňovaly lidé téměř všech věkových skupin se vzděláním od základního po vysokoškolské.

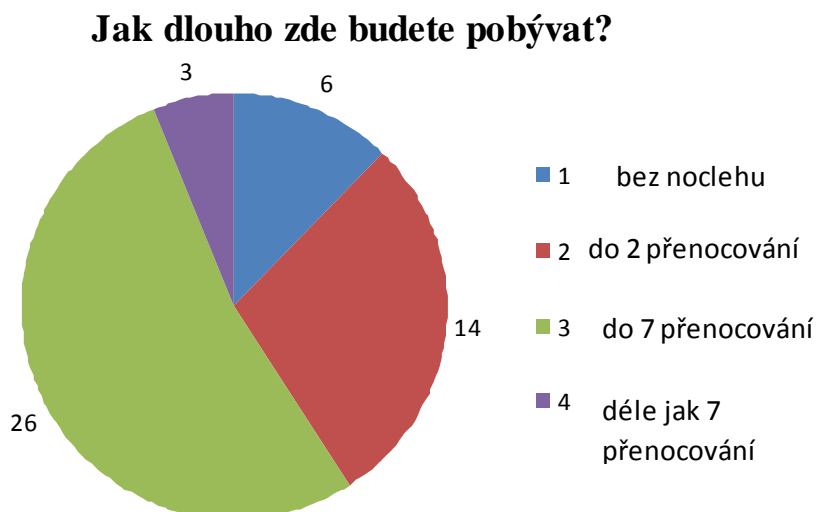
Z celkových 49 vyplněných dotazníků bylo 21 vyplněno ženami a 28 muži.

Otázka druhá:

Hodláte navštívit v ČR ještě jiný region? Pokud ano, který?

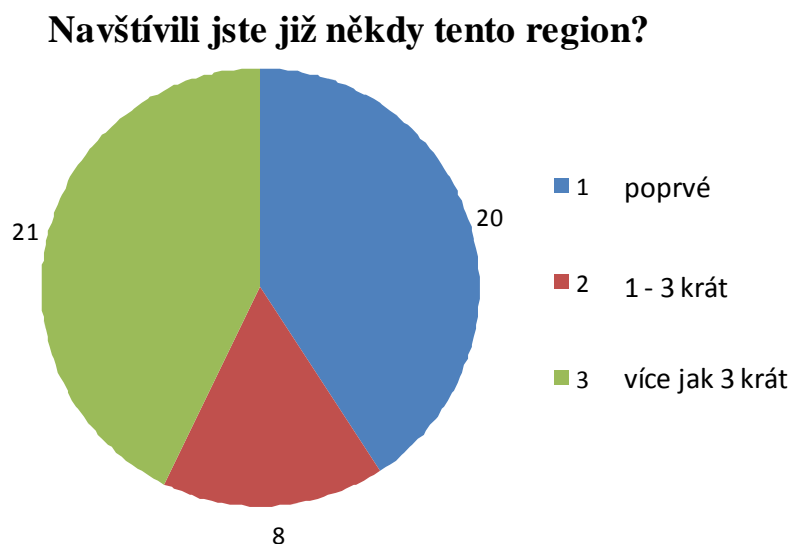
Do dotazníků 39 lidí vyplnilo, že jiný region už nenavštíví. 10 lidí vyplnilo, že ještě nějaký region navštíví, mezi zmiňovanými byly Morava, Plzeňský region, hlavní město Praha a Středočeský kraj.

Otázka třetí: graf 3:



Zdroj: vlastní šetření

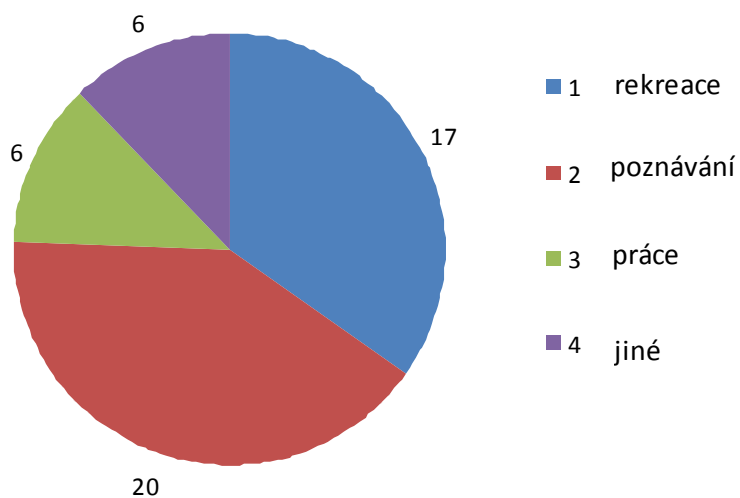
Otázka čtvrtá: graf 4:



Zdroj: vlastní šetření

Otázka pátá: graf 5:

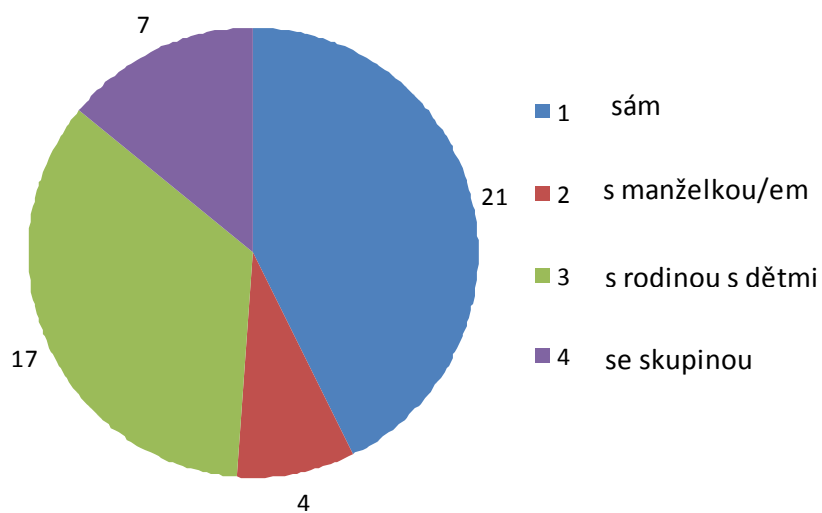
Jaký je účel vaší cesty?



Zdroj: vlastní šetření

Otázka šestá: graf 6:

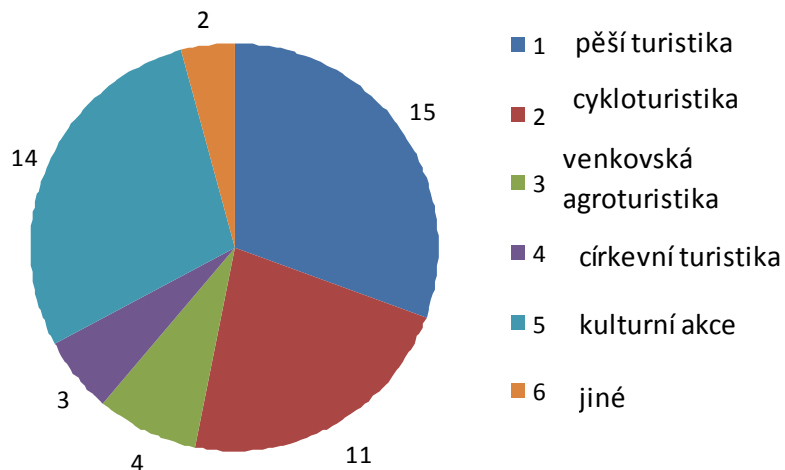
S kým do oblasti přijíždíte?



Zdroj: vlastní šetření

Otázka sedmá: graf 7:

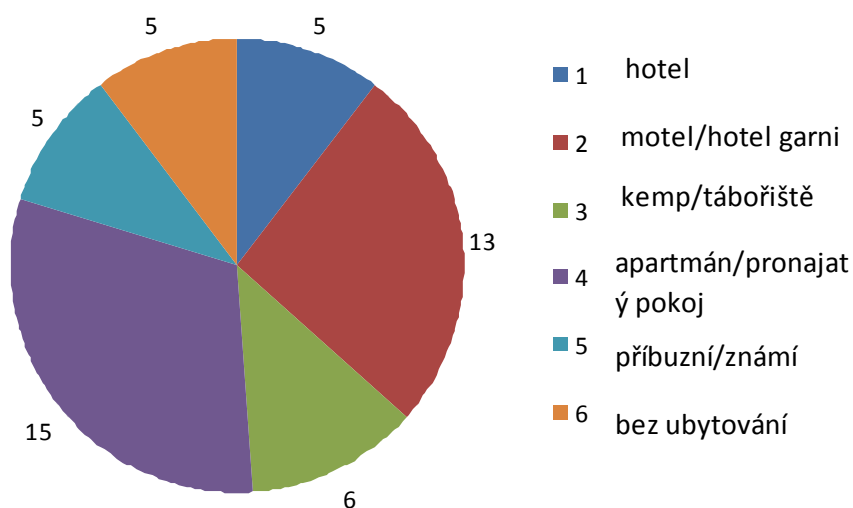
Které atraktivity regionu jsou pro vás nejlákavější?



Zdroj: vlastní šetření

Otázka osmá: graf 8:

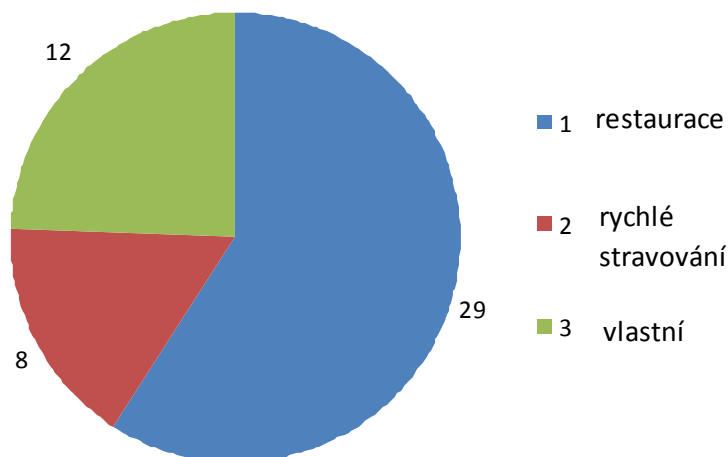
V jakém zařízení ste ubytování?



Zdroj: vlastní šetření

Otázka devátá: graf 9:

Kde využíváte stravovacích služeb?



Zdroj: vlastní šetření

Otázka desátá:

Jak hodnotíte následující služby ve městě Rudolfov?

(oznámkujte 1= velmi dobře, 2= dobře, 3=špatně, 4= velmi špatně, 5=neumím posoudit)

Ubytovací služby byly ohodnoceny jako špatné.

Stravovací služby byly ohodnoceny jako velmi špatné.

Dopravní služby byly ohodnoceny jako špatné.

Služby cykloturistiky byly ohodnoceny jako dobré.

Otázka jedenáctá:

Jak hodnotíte infrastrukturu?

(oznámkujte 1= velmi dobře, 2= dobře, 3=špatně, 4= velmi špatně, 5=neumím posoudit)

Rozsah a dostupnost ubytovacích kapacit byla zhodnocena jako špatná.

Rozsah a dostupnost stravovacích kapacit byla zhodnocena jako špatná.

Úroveň komunikací, parkovišť a MHD byla zhodnocena jako špatná.

Vybavenost pro sportovní aktivity byla zhodnocena jako dobrá.

Nákupní možnosti byly zhodnoceny jako špatné.

Společenské vyžití a zábava byly zhodnoceny jako špatné.

Otázka dvanáctá:

Co nejvíce v destinaci postrádáte?

Z vyhodnocení této otázky vyplynulo, že nejvíce návštěvníci postrádají ve městě stravovací služby, tedy kvalitní hospodu, kavárnu, vinárnu, cukrárnu, bar.

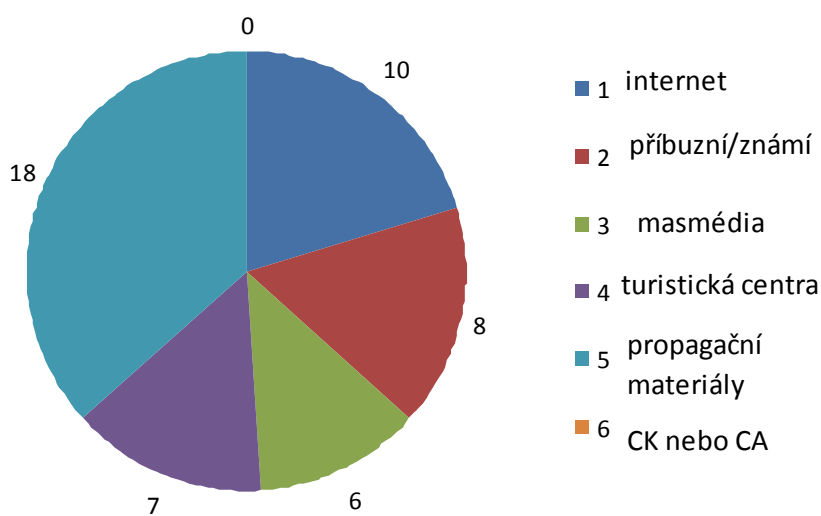
Také jim tu chybí kulturní vyžití pro mladé jako diskotéka, bar nebo koncerty.

Chybí jim také půjčovna a oprava kol v souvislosti s cyklostezkami.

Některým také chybí dostatečná propagace města a lepší obchodní služby.

Otázka třináctá: graf 10:

Z jakých zdrojů jste se o destinaci dozvěděli?



Zdroj: vlastní šetření

4.2.3 Východiska terénního šetření

Z terénního šetření byl zjištěn názor místních obyvatel, že nejatraktivnější je v Rudolfově cykloturistika, naopak jim zde chybí kvalitní stravovací služby. Podle místních obyvatel město nejvíce navštěvují lidé z České republiky a ze zahraničí obyvatelé Rakouska. Ze služeb byly dobře ohodnoceny ubytovací služby a jejich kapacita, dopravní služby a jejich úroveň, vybavenost pro sportovní aktivity, poskytování informací, péče o životní prostředí a vztah místních obyvatel k návštěvníkům města. Špatně byly ohodnoceny služby stravovací, péče o památky a obchodní služby.

Dále z terénního šetření vyplývá, že Rudolfov navštěvují lidé téměř všech věkových skupin. O tomto městě se dozvěděli z propagačních materiálů z Informačního centra v Českých Budějovicích a z knihoven okolních obcí. Návštěvníci přijíždějí ze všech krajů České republiky, ze zahraničí je toto město oblíbeno hlavně u návštěvníků z Rakouska. Město navštívilo hodně lidí poprvé, někteří už zde byli vícekrát. Ve městě pobývají zpravidla 7 nocí. Účelem jejich cesty je hlavně poznávání a rekreace. Nejlákevější je ve městě z pohledu turistů pěší turistika, cykloturistika a kulturní akce. Ve městě kladně hodnotí sportovní služby zejména cykloturistiku. Záporně byly ohodnoceny stravovací služby, dopravní služby a nákupní možnosti.

5 Vyhodnocení analýzy a návrhy inovace

5.1 Vyhodnocení situační analýzy

Po vypracování jednotlivých kroků situační analýzy byly ze zjištěných informací stanoveny slabé a silné stránky. Silné a slabé stránky mají identifikovat možnosti úspěchů a nezdarů. Silné stránky představují pozitivní faktory, které město může využít k rozvoji cestovního ruchu. Slabé stránky představují faktory, které brzdí vývoj cestovního ruchu.

Silné stránky města

- příznivé dopravní spojení
- blízkost Českých Budějovic - možnost zařadit návštěvu Rudolfova k návštěvě Českých Budějovic
- dobré primární potenciály
- úroveň informačního systému
- cyklotrasy, pěší turistika
- pěkné přírodní prostředí
- výhodné umístění

Slabé stránky města

- stravovací služby
- obchodní služby
- kapacita ubytovacích služeb
- nedostatečná propagační kampaň
- velká konkurence okolních měst
- málo kulturního vyžití pro mladé lidi
- žádné zázemí pro cykloturistiku (chybí opravny a půjčovny)

5.2 Návrhy na inovaci

Návrhy inovace byly podány po vyhodnocení terénního šetření a situační analýzy. Vycházelo se ze zjištěných skutečností. Inovace byly zaměřeny na slabé stránky a jejich převedení na silné stránky nebo alespoň jejich zlepšení.

5.2.1 Návrhy na inovaci - stravovací služby

Po provedení situační analýzy a terénního šetření bylo zjištěno, že Rudolfovo nejvíce postrádá kvalitní stravovací služby. Ve městě sice dvě restaurace jsou, ale obě vyšly z hodnocení návštěvníky města jako nevyhovující. Inovaci bych navrhla alespoň v jedné z nich. Inovace by spočívala v modernizaci vybavení restaurace, zajištění bezbariérového přístupu. V souvislosti s cyklostezkami zajištění i možnosti odstavení kol, popřípadně venkovní posezení, kde by majitelé na své kola viděli nebo je mohli mít blízko sebe. Sortiment jídel by se rozdělil na polední menu a večerní menu. Polední menu by bylo přizpůsobeno turistům a cyklistům, kteří se zde zastaví během cesty na oběd a nechtějí tu trávit dlouhý čas, ale chtějí jen poobědvat a zase pokračovat dál. Večerní menu by bylo přizpůsobeno slavnostnějším chvílím, tedy lidé sem jdou oslavovat nebo jen strávit volný večer. Pro tyto příležitosti by mohla být zajištěna i nějaká zábava pro zpříjemnění času stráveného v restauraci, jako například doprovod hudby, akce typu vepřové hody apod.

Jako další inovaci ve stravovacích službách ve městě bych navrhla stánek s rychlým občerstvením, a to proto, že ne všichni si chtějí jít sednout na jídlo do restaurace, ale někdy chtějí jen něco rychlého zakousnout a věnovat se dalším svým aktivitám.

Pro uspokojení potřeb mladých lidí bych ve městě doporučila otevřít bar nebo vinárnu.

Otevřena by mohla být i kavárna nebo cukrárna, která by měla spíše sezónní charakter.

5.2.2 Návrhy na inovaci - obchodní služby

Inovaci v obchodních službách bych navrhovala jen v menší míře. Většina místních obyvatel pracuje v Českých Budějovicích, kde i uskutečňuje většinu svých nákupů.

Obchodní služby v Rudolfově by tedy měly pokrýt poptávku místních obyvatel po zboží denní potřeby a poptávku účastníků cestovního ruchu po potravinářském zboží (v případě, že si zajišťují stravování vlastní).

Nedostatkem, který byl zjištěn v obchodních službách je, že v Rudolfově úplně chybí obchod se suvenýry. Každý si vždy rád přiveze nějaký předmět na památku z místa, které navštívil nebo kde strávil dovolenou. V rámci inovace bych navrhla takovýto obchod otevřít, buď jako samostatnou místnost nebo jako součást informačního centra (které bych navrhla v Rudolfově také vybudovat).

5.2.3 Návrhy na inovaci - ubytovací služby

Ubytovací služby jsou co do kvality dobré, ale jejich kapacita je malá. Navrhla bych zvýšení jejich kapacit, aby město mohlo uspokojit více turistů. V Rudolfově se nachází jeden penzion, který je moderně vybaven. Tento penzion je však schopen ubytovat pouze 9 osob. Penzion už zřejmě nepůjde z prostorových důvodů rozšířit. Inovaci bych navrhla poskytnutím pokojů k pronajímání nebo vystavením několika rekreačních chat.

5.2.4 Návrhy na zlepšení propagace města

Město Rudolfov je propagováno v informačních centrech větších měst nebo v knihovnách menších měst v okolí. Město má také své internetové stránky (www.mestorudolfov.cz). Ubytování v Penzionu Family nabízí Cestovní kancelář Regio. Pro posílení propagace města bych navrhla spolupráci s dalšími cestovními kancelářemi nebo propagaci v časopisech (například cykloturistiky).

Za úvahu stojí i zřízení sezónního informačního centra přímo v Rudolfově. Nemuselo by se stát úplně nové, ale mohlo by se stát součástí knihovny. Informační centrum by přímo ve městě podávalo informace, tipy na výlet a možnosti trávení volného času ve městě. Návštěvníci Rudolfova by tak nemuseli jezdit pro informace do Českých Budějovic. Centrum by se také podílelo na pořádání kulturních akcí a rozšířilo by tak nabídku kulturně-spoločenských služeb v Rudolfově.

5.2.5 Řešení konkurence města

Kolem Rudolfova se nachází řada menších obcí, které jsou Rudolfovu konkurencí. Rudolfov by mohl využít toho, že je z těchto obcí největší. Mohl by se stát jakousi základnou, kde se lidé ubytují a odtud budou vyjíždět na výlety do okolí a zase se budou vracet zpět do Rudolfova. Nadále by se mělo pokračovat v započaté spolupráci se sousedními obcemi.

5.2.6 Návrhy na inovaci - sportovní služby

Cykloturistika je v této lokalitě velmi oblíbená. Kolem Rudolfova se nachází řada cyklostezek. Přesto však ve městě není ani půjčovna kol ani jejich opravna. Pro tyto služby by museli turisté jet do Českých Budějovic. V rámci inovace bych navrhla v Rudolfově takový podnik zřídit. Podnik by půjčoval kola a potřebné vybavení pro cykloturistiku a zároveň by kola opravoval. Tím by mohl Rudolfov přilákat cyklisty a také je i udržet přes více dnů nabídkou ubytování a stravování. Také pro rekreační návštěvníky by půjčovnou mohlo město nabídnout další možnost strávení volného času.

5.2.7 Další návrhy inovace

Dále bych navrhla rozšířit přístup na internet. Internet je v dnešní době významný zdroj informací i prostředek komunikace. V současnosti jsou přístupné jen dva počítače v místní knihovně. Navrhla bych poskytnout více počítačů s připojením na internet.

Z terénního šetření a situační analýzy bylo zjištěno, že Rudolfov je často navštěvován v rámci rekreace a dovolené s dětmi. Pro dětské aktivity ale v Rudolfově nejsou možnosti. Proto bych navrhla vybudování dětského hřiště, které by pomohlo rodičům vymyslet, jak strávit volný čas dětí. Hřiště by využívali jak místní děti, tak děti návštěvníků.

Po konzultaci s paní Malšovskou bych navrhla inovaci také v kulturně-společenských službách. Rudolfov nedisponuje prostory pro výstavy, přednášky, plesy apod., a tak by se inovace týkala především vybudování nebo pronajmutí těchto prostor. V současnosti jsou výstavy a vzdělávací programy pro dospělé a mládež pořádány v místní knihovně. Zde jsou to však prostory malé a určené pro jiné účely. Nové prostory by měly konstrukčně odpovídat výstavám a dalším akcím. Navrhuji vybudování kulturního domu, kde by se pořádaly plesy a sál by mohl být využit i k výstavám a přednáškám. V souvislosti s novými prostory bych navrhla i oživení kulturních akcí a rozšíření na přednášky, kulturní pořady, diskuze apod.

5.3 Vyhodnocení pracovních hypotéz

V cíli bakalářské práce byly stanoveny pracovní hypotézy. První hypotéza měla zjistit, zda ubytovací zařízení v Rudolfově využívají nejvíce turisté z Rakouska. Druhá hypotéza měla zjistit, zda se návštěvníci o službách v Rudolfově dovídají převážně z internetu. Po provedení terénního šetření byla první i druhá hypotéza vyvrácena.

Ubytovací zařízení v Rudolfově nejvíce využívají Češi, protože právě čeští občané nejvíce navštěvují toto město. V dotazníkovém šetření vyšlo, že z celkových návštěv Rudolfova tvoří 69% lidé z České republiky, 19% tvoří návštěvníci z Rakouska a 12% návštěv tvoří Angličané.

O službách v Rudolfově se turisté dozvěděli hlavně z propagačních materiálů dostupných v Infocentru v Českých Budějovicích a v knihovnách okolních obcí, internet byl na druhém místě. Propagační materiály jako zdroj informací označilo 37% dotazovaných, internet 21% dotazovaných, příbuzné nebo známé 16% dotazovaných, turistická centra 14% dotazovaných a masmédiá (rádio, televize, noviny) označilo 12% dotazovaných.

6 Návrh produktového balíčku

Po provedení situační analýzy, terénního šetření a jejich vyhodnocení byla zjištěna situace v Rudolfově. Město má pro cestovní ruch přijatelné podmínky, ale ve službách cestovního ruchu byly zjištěny nedostatky. Návrhy na inovaci byly podány v kapitole páté, nyní bude navržen produktový balíček, který by měl přispět Rudolfovu k dalšímu rozvoji cestovního ruchu.

Největší výhoda produktových balíčků je především, že návštěvníci mají všechny služby zařízené v rámci balíčku a nemusí si každou službu zařizovat zvlášť. Uspořádáním služeb cestovního ruchu v Rudolfově do balíčku by se Rudolfov mohl stát atraktivním i pro ty, kteří si nedovedli pobyt zde představit. Balíček by v Rudolfově zároveň udržel návštěvníky na více dnů a Rudolfov by se ze současného převážně jednodenního navštěvování změnil na pobytové rekreační místo.

Produktový balíček pro návštěvu Rudolfova by řešil ubytování, stravování a vyplnění volného času kulturou a sportem. Balíček bude vytvořen v rámci 5-ti denního pobytu s ubytováním i stravováním přímo v Rudolfově. Ubytování bude zajištěno v Penzionu Family a stravování polopenzí v restauraci Štít. Pro zajištění stravování se ovšem předpokládá, že ve městě dojde k inovaci stravovacích služeb. Období návštěvy Rudolfova bude situováno do června, kdy se v Rudolfově konají Hornické slavnosti.

Produktový balíček

1.den

Příjezd v odpoledních hodinách a ubytování v jednom z apartmánů v Penzionu Family. Čas pro seznámení s městem spočívající v malé procházce po městě. Informace o městě a atraktivitách budou poskytnuty na tištěných materiálech s mapkou města, které návštěvníci obdrží v penzionu. Večer grilování na zahradě Penzionu Family, posezení pod ovocnými stromy a možnost zahrát si ruské kuželky.

2.den

Snídaně formou bufetových stolů zajištěná v nově zrekonstruované restauraci Štít. Poté výlet po první z naučných stezek. Výlet bude přerušeno zastavením u rybníka Mrhal a strávením odpoledne rekreací a koupáním. Oběd je možné zajistit v restauraci U Rybáře,

kteřá se nachází hned u rybníka. V podvečerních hodinách návrat po trase zpět do Rudolfova a večere v restauraci Štít. Po večeri osobní volno.

3.den

Ráno snídaně v restauraci Štít. Poté zúčastnění se kulturní akce Hornické slavnosti města. Hornické slavnosti připomínají dobu, kdy se v Rudolfově těžilo stříbro a císař Rudolf II. město povýšil. Po celý den je zajištěn program spočívající v průvodu městem v dobových historických kostýmech, ukázkách lidových řemesel jako důlní kovář, košíkář, dráteník apod., soutěžích jako například o nejhezčí permonický kostým nebo o nejšikovnějšího štuclíře. Pro děti je vytvořen pohádkový les a po celý den probíhá ve městě jarmark. Během slavností je možnost navštívit hornické muzeum. Večer večere v restauraci Štít a poté možnost posezení na zahradě v Penzionu Family nebo posezení ve vinárně v Rudolfově.

4.den

Snídaně v restauraci Štít. Následuje výlet na kolech po okolí Rudolfova. Kola a potřebné vybavení se zapůjčí v místní nově zřízené půjčovně kol. Účastníci si pak mohou vybrat ze tří cyklostezek. První je druhá trasa naučné stezky, která není tak náročná, měří 5 km a je vhodná pro méně zdatné cyklisty nebo pro rodiny s dětmi. Druhá je cyklostezka číslo 1107, která vede po blízkém okolí. Stezka vede přes obce Hluboká nad Vltavou, Libnič, Hůry, Adamov, Rudolfov, Jivno, Dubičné, Dobrá voda a okolo rybníku Mrhal. Pro zdatné cyklisty je třetí cyklostezka číslo 1096, která vede z Rudolfova do CHKO Třeboň a zpět a během níž je možné shlédnout typické jihočeské vesnice a rybníky. Stezka začíná v Rudolfově, pokračuje okolo Mrhalu, Zvíkova a Lišova do obcí Hůrky, Slověnice a Dunajovice a dále do obcí Střížec, Lutová, Čep, Kojákovice a zpět k Českým Budějovicím. Po návratu večere v Rudolfově. Večer odpočinek a relaxace po výletě.

5.den

Snídaně v Rudolfově. Poté odjezd do Českých Budějovic a prohlídka města s průvodcem. Po prohlídce osobní volno v Českých Budějovicích a možnost posezení v kavárně, cukrárně nebo možnost nákupů. V odpoledních návrat do Rudolfova, odjezd.

7 Závěr

Hlavním cílem bakalářské práce byla analýza služeb cestovního ruchu v Rudolfově. Bakalářská práce měla zhodnotit stávající situaci v Rudolfově a po zhodnocení podat návrhy ke zlepšení služeb cestovního ruchu v tomto městě. Některé návrhy byly většího rázu a byly by nákladnější (například stravovací zařízení, ubytovací zařízení, dětské hřiště atd.), jiné návrhy byly drobné úpravy stávající situace (například propagace).

Rudolfov je menší město nacházející se nedaleko Českých Budějovic. Malá vzdálenost je ve vybavenosti a celkovém stylu života lidí v Rudolfově znát. Většina lidí z Rudolfova v Českých Budějovicích pracuje, děti sem dojíždí do škol, nákupy lidé převážně uskutečňují ve velkých českobudějovických supermarketech, za sportovními a kulturními službami lidé také jezdí do jihočeské metropole. Doprava z Rudolfova je zajištěna Dopravním podnikem města České Budějovice, takže každodenní dojíždění není problém. Dalo by se říci, že Rudolfov žije ve stínu Českých Budějovic. Přesto je to město, které má co nabídnout a to zejména rekreaci, cykloturistiku a pěší turistiku. Díky minulosti, ve které bylo silným prvkem hornictví, má město nabídku pro milovníky hornictví a historie. Z provedeného hodnocení vyšlo, že potenciály města Rudolfov jsou pro cestovní ruch dobré, ale nedostatky byly zjištěny v zázemí a v některých službách cestovního ruchu. V práci byly podány návrhy na řešení těchto nedostatků. Město nejvíce postrádá kvalitní stravovací služby pro návštěvníky města i pro místní obyvatele. Zábavní podnik jako bar nebo vinárna je také věc, kterou by místní obyvatelé i návštěvníci ocenili jako možnost pro trávení volných večerů. Navrženy byly inovace také v obchodních službách (obchod se suvenýry), v ubytovacích službách a ve sportovně-rekreačních službách, dále v oblasti propagace, řešení konkurence a vybudování dětského hřiště.

V bakalářské práci byl navržen produktový balíček, který by měl řešit situaci nabídky města Rudolfov v rámci rekreačních pobytů. Produktový balíček byl vytvořen na 5 dnů a byl zaměřen na největší kulturní událost v Rudolfově a to Hornické slavnosti města. Balíček obsahoval ubytování, stravování a vyplnění volného času sportem a kulturou.

8 Summary

The main aim of the bachelor's work was the analysis of tourism services in Rudolfovo town. The bachelor's work should evaluate the recent situation in Rudolfovo and then it should take some suggestions to innovate tourism services here.

The first step was studying of professional literature. Other step was the situation analysis which consists of 5 parts : analysis of the surrounding, analysis of the location and the town, analysis of the competitors, analysis of the clients and analysis of the services. According to the situation analysis, the strengths and the weaknesses of the town were stated. Next step was the research in the town where the opinions of the town's inhabitants and tourists were taken by questionnaires. Other important information was taken by Jana Malšovská who works in the library in Rudolfovo. After the situation analysis and the research in the town some ideas about innovations were created and the package of tourism services was made.

The situation in Rudolfovo was evaluated as good at primary offer, quality of accommodation and transport. Some deficits were found in boarding, shopping, capacity in accommodation and sport services. Suggested innovations were reconstruction of one of the restaurants, building of a bar or a wine bar, building of an information centre or building of a playground.

The package of tourism services should solve the offer of the town in recreation. It is prepared for 5 days with accommodation, boarding and spending free time in Rudolfovo.

9 Literatura

Knižní publikace

- [1] ČECH, J.: Malá encyklopedie cestovního ruchu. Praha: Idea Servis, 1998.
- [2] DOLEŽALOVÁ, J.: Tajemné stezky Jižních Čech. Praha: Regia, 2003.
- [3] FORET, M., FORETOVÁ, V.: Jak rozvíjet místní cestovní ruch. Praha: Grada Publishing, 2001.
- [4] HESKOVÁ, M. a kol.: Cestovní ruch. Praha: Fortuna, 2006.
- [5] HLADKÁ, J.: Technika cestovního ruchu. Praha: Grada Publishing, 1997.
- [6] HORÁKOVÁ, H.: Strategický marketing. Praha: Grada Publishing, 2002.
- [7] HORNER, S., SWARBROOKE, J.: Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času. Praha: Grada Publishing, 2003.
- [8] MALÁ, V.: Cestovní ruch (vybrané kapitoly). Praha: Vysoká škola ekonomická, 1999.
- [9] MORRISON, A.: Marketing pohostinství a cestovního ruchu. Praha: Victoria, 1995.
- [10] NĚMČANSKÝ, M.: Odvětví cestovního ruchu – vybrané kapitoly 1.díl. Karviná: Slezská univerzita v Opavě, 1999.
- [11] NOVACKÁ, L. a kol.: Technika v cestovním ruchu. Bratislava: Ekonóm, 2004.
- [12] ORIEŠKA, J.: Technika služeb cestovního ruchu. Praha: Idea Servis, 1999.
- [13] PETRŮ, Z.: Základy ekonomiky cestovního ruchu. Praha: Idea Servis, 1999.

Internetové zdroje

www.mestorudolfov.cz

www.selskebaroko.unas.cz

www.wikipedia.org

www.ceske-budejovice.cz

www.cestovani.cz

10 Seznam grafů

graf 1: Otázka č. 1 (I.): Které atraktivity považujete ve vašem městě za nejlákavější? ...	29
graf 2: Otázka č. 6 (I.): Návštěvníci z kterého státu město nejvíce navštěvují?	31
graf 3: Otázka č. 3 (II.): Jak dlouho zde budete pobývat?	32
graf 4: Otázka č. 4 (II.): Navštívili jste již někdy tento region?	32
graf 5: Otázka č. 5 (II.): Jaký je účel vaší cesty?	33
graf 6: Otázka č. 6 (II.): S kým do oblasti přijíždíte?	33
graf 7: Otázka č. 7 (II.): Které atraktivity regionu jsou pro vás nejlákavější?	34
graf 8: Otázka č. 8 (II.): V jakém zařízení jste ubytováni?	34
graf 9: Otázka č. 9 (II.): Kde využíváte stravovacích služeb?	35
graf 10: Otázka č. 13 (II.): Z jakých zdrojů jste se o této destinaci dozvěděli?	36

11 Seznam příloh

příloha č.1: Dotazník pro místní obyvatele

příloha č.2: Dotazník pro české návštěvníky

příloha č.3: Dotazník pro zahraniční návštěvníky

Příloha č.1

Dotazník pro místní obyvatele

- 1) Které atraktivity považujete ve vašem městě za nejlákavější?
a) pěší turistika b) cykloturistika c) venkovská agroturistika d) církevní turistika
e) kulturní akce f) jiné (vypište)
- 2) Jak hodnotíte následující služby v destinaci Rudolfov?
(označte 1=velmi dobře,2=dobře,3=špatně,4=velmi špatně,5=neumím posoudit)
a) ubytovací služby b) stravovací služby
c) dopravní služby d) služby cykloturistiky
e) cenová úroveň služeb
- 3) Jak hodnotíte infrastrukturu? ?
(označte 1=velmi dobře,2=dobře,3=špatně,4=velmi špatně,5=neumím posoudit)
a) rozsah a dostupnost ubytovacích kapacit b) rozsah a dostupnost stravovacích kapacit
c) úroveň komunikací, parkovišť a MHD d) vybavenost pro sportovní aktivity
e) nákupní možnosti f) společenské vyžití a zábava
g) vybavenost pro rodiny s dětmi
- 4) Co nejvíce v této destinaci postrádáte ?
- 5) Jak hodnotíte rozvoj cestovního ruchu ve Vašem městě?
(označte 1=velmi dobře,2=dobře,3=špatně,4=velmi špatně,5=neumím posoudit)
péče o památky poskytování informací
orientační značení péče o životní prostředí
programy pro volný čas obchodní služby (občerstvení, suvenýry)
vztah k místním obyvatel k návštěvníkům
- 6) Návštěvníci z kterého státu Vaše město nejvíce navštěvují?
a) Česká republika b) Rakousko c) Anglie d) Japonsko
- 7) Jaký je Váš věk, pohlaví a vzdělání?

Příloha č.2

Dotazník pro české návštěvníky

- 1) Z jakého místa přijíždíte, jaký je Váš věk, pohlaví a vzdělání?
- 2) Hodláte navštívit v ČR ještě jiný region? Pokud ano, který?
- 3) Jak dlouho zde budete pobývat?
a) bez noclehu b) do 2přenocování c) do 7 přenocování d) déle jak 7 přenocování
- 4) Navštívili jste již někdy tento region?
a) poprvé b) 1-3krát c) více jak 3krát
- 5) Jaký je účel vaší cesty?
a) rekreace b) poznávání c) práce d) jiné
- 6) S kým do oblasti přijíždíte?
a)sám b) s manželkou/em c) s rodinou s dětmi d) se skupinou
- 7) Které atraktivity regionu jsou pro Vás nejlákavější?
a) pěší turistika b) cykloturistika c) venkovská agroturistika d) církevní turistika
e) kulturní akce f) jiné (vypište)
- 8) V jakém zařízení jste ubytování?
a) hotel **** b) motel/hotel garni c)kemp nebo tábořiště
d) apartmán/pronajatý pokoj f) příbuzní nebo známí g) bez ubytování
- 9) Kde využíváte stravovacích služeb?
a) restaurace b) rychlé stravování c) vlastní
- 10) Jak hodnotíte následující služby v destinaci Rudolfov?
(oznámkujte 1=velmi dobře,2=dobře,3=špatně,4=velmi špatně,5=neumím posoudit)
a) ubytovací služby b) stravovací služby
c) dopravní služby d) služby cykloturistiky
- 11) Jak hodnotíte infrastrukturu?
(oznámkujte 1=velmi dobře,2=dobře,3=špatně,4=velmi špatně,5=neumím posoudit)
a) rozsah a dostupnost ubytovacích kapacit b)rozsah a dostupnost stravovacích kapacit
c) úroveň komunikací, parkovišť a MHD d) vybavenost pro sportovní aktivity
e) nákupní možnosti f) společenské vyžití a zábava
- 12) Co nejvíce v této destinaci postrádáte ?
- 13) Z jakých zdrojů jste se o této destinaci dozvěděli?
a) internet b)od příbuzných/známých c)masmédia d) turistická centra
e)propagační materiály f) cestovní kancelář nebo agentura

Příloha č.3

Dotazník pro zahraniční návštěvníky

- 1) Which country where are you from, how old are you and what sex are you?
- 2) Are you going to visit other region in the Czech republic?
- 3) How long do you stay here?
 - a) without stay over night
 - b) stay 2 over nights
 - c) stay 2-7 over nights
 - d) long then 7 nights
- 4) Have you ever visited this place?
 - a) first time
 - b) 1-3 times
 - c) more than 3times
- 5) With whom do you come to this place?
 - a) alone
 - b) with wife/husband
 - c) with family
 - d) with some group
- 6) What is purpose of your visit?
 - a) recreation
 - b) knowledge
 - c) job
 - d) others
- 7) Which activities in this place are the most attractive for you?
 - a) hiking
 - b) cycling
 - c) agrotourism
 - d) churchtourism
 - e) cultural event
 - f) others (write which)
- 8) Where are you acomodate?
 - a) hotel ****
 - b) motel/hotel garni
 - c) camp
 - d) apartman
 - e) without accomodation
- 9) Where are you boarding?
 - a) in restaurant
 - b) in fast food
 - c) yourselves board
- 10) What do you think about following services in this region?
(mark 1=very good, 2=good, 3=bad, 4=very bad, 5= I don't know)
 - a) accomodation
 - b) board
 - c) transport
 - d) services of cycling
- 11) What do you think about infrastructure in this region?
(mark 1=very good, 2=good, 3=bad, 4=very bad, 5= I don't know)
 - a) extent and accesibility of accomodation board
 - b) extent and accesibility of board
 - c) transport(level of roads, parking)
 - d) facilities fo sport's activities
 - e) shopping
- 12) What is the main thing which you miss in this region?
- 13) From which source do you know about this region?
 - a) internet
 - b) from relatives
 - c) tourists centers
 - d) advertising materials
 - e) tourism agency