

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH

EKONOMICKÁ FAKULTA

KATEDRA OBCHODU A CESTOVNÍHO RUCHU

Studijní program: B6208 Ekonomika a management

Studijní obor: Obchodní podnikání

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

Analýza ubytovacích a stravovacích služeb v oblasti Kutná Hora

Vedoucí bakalářské práce:

Ing. Roman Švec

Autor:

Zuzana Formánková

2010

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
Ekonomická fakulta
Katedra obchodu a cestovního ruchu
Akademický rok: 2008/2009

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE
(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Zuzana FORMÁNKOVÁ**
Studijní program: **B6208 Ekonomika a management**
Studijní obor: **Obchodní podnikání**

Název tématu: **Analýza ubytovacích a stravovacích služeb v oblasti Kutná Hora**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Cíl práce:

Analyzovat trh ubytovacích a stravovacích služeb ve vymezené oblasti Kutná Hora.
Formulace doporučení pro rozvoj ubytovacích a stravovacích služeb ve vybrané oblasti.

Metodický postup:

1. Studium odborné literatury a pramenů
2. Situační analýza ubytovacích a stravovacích služeb zvoleného regionu
3. Příprava a realizace terénního šetření
4. Návrh rozvoje služeb pro šetřenou oblast

Rámcová osnova:

1. Úvod. 2. Literární přehled. 3. Cíle a metodika. 4. Analýza trhu ubytovacích a stravovacích služeb. 5. Návrhy a doporučení. 6. Závěr. 7. Použitá literatura. 8. Přílohy.


Rozsah grafických prací: **dle potřeby**
Rozsah pracovní zprávy: **30 - 40 stran**
Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná**

Seznam odborné literatury:


- BERÁNEK, J., KOTEK, P.** Řízení hotelového provozu, 4. vyd. Praha: Grada, 2004.
BERÁNEK, J. Provozujeme pohostinství a ubytování. Praha: MAG Consulting, 2004.
ČERNÝ, J., KRUPÍČKA, J. Moderní hotel. Úvaly: Ratio, 2007.
KIRÁL'OVÁ, A. Marketing hotelových služeb. Praha: Ekopress, 2006.
KOSMÁK, P. Hotelové podnikání a integrační procesy. Praha: VŠH, 2008.
METZ, R., GRÜNNER, H., KESSLER, T. Restaurace a host. Praha: Europa - Sobotáles cz., 2008.
STÁREK, V., VACULKA, J. Ubytovací úsek v oblasti cestovního ruchu. Praha: MMR, 2008.
VESELÝ, P. Projektování hotelového provozu. Praha: VŠH, 2008.

Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Roman Švec**
Katedra obchodu a cestovního ruchu

Datum zadání bakalářské práce: **15. února 2009**
Termín odevzdání bakalářské práce: **15. dubna 2010**


prof. Ing. Magdalena Hrabánková, CSc.
děkanka

JIHOČESKÁ UNIVERZITA
V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
EKONOMICKÁ FAKULTA
Studijní středisko
370 05 České Budějovice
IČ 600 76 658, DIČ CZ60076658


Ing. Kamil Pícha, Ph.D.
vedoucí katedry

V Českých Budějovicích dne 16. března 2009

Prohlášení

Prohlašuji, že svou bakalářskou práci na téma Analýza ubytovacích a stravovacích služeb v oblasti Kutná hora jsem vypracovala samostatně, na základě vlastních zjištění a s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Dále prohlašuji, že souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě – v úpravě vzniklé vypuštěním vyznačených částí archivovaných ekonomickou fakultou elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databázi STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejich internetových stránkách.

V Českých Budějovicích dne

Podpis studenta

Poděkování

Ráda bych poděkovala vedoucímu mé bakalářské práce Ing. Romanu Švecovi za jeho pomoc, odborné rady a užitečné připomínky při vytvoření práce. Dále bych chtěla poděkovat všem, kteří se mnou spolupracovali a ochotně mi poskytli veškeré informace. Především majitelce penzionu U České Koruny paní A. Neslingerové a manželům Marcaníkovým z penzionu Barbora. Poděkování patří i paní D. Vokolkové z Průvodcovské služby Kutná Hora s.r.o. a také informačnímu centru města Kutná Hora.

OBSAH

1. ÚVOD.....	7
2. CÍLE A METODIKA	8
2.1. Cíle práce.....	8
2.2. Metodika.....	8
2.3. Pracovní hypotézy	9
3. LITERÁRNÍ REŠERŠE	10
3.1. Vymezení základních pojmů	10
3.1.1. Obchod.....	10
3.1.2. Cestovní ruch	10
3.1.3. Služby	13
3.2. Služby cestovního ruchu.....	13
3.2.1. Ubytovací služby	15
3.2.2. Stravovací služby.....	23
4. SITUAČNÍ ANALÝZA UBYTOVACÍCH A STRAVOVACÍCH SLUŽEB MĚSTA KUTNÁ HORA.....	30
4.1. Sekundární údaje	30
4.1.1. Geografické vymezení oblasti	30
4.1.2. Historie města Kutná Hora	30
4.1.3. Služby cestovního ruchu ve městě.....	31
4.1.3.1.informační služby	31
4.1.3.2.dopravní služby.....	32
4.1.3.3.ubytovací služby	32
4.1.3.4.stravovací služby.....	33
4.1.3.5.společensko-kulturní služby	33
4.1.3.6.sportovně-rekreační služby	34
4.1.4. Analýza ubytovacích zařízení.....	35
4.1.5. Analýza stravovacích zařízení	48
4.2. Primární údaje.....	50
4.2.1. Vlastní šetření	50
4.2.2. Řízené rozhovory	61

4.3. Syntéza zjištěných údajů	66
5. NÁVRHY A OPATŘENÍ.....	70
6. ZÁVĚR	75
7. SUMMARY	77
8. POUŽITÉ ZDROJE.....	78
8.1. literární zdroje.....	78
8.2. internetové zdroje	79
9. SEZNAM TABULEK A GRAFŮ	81
9.1. seznam tabulek	81
9.2. seznam grafů.....	81
10. SEZNAM PŘÍLOH.....	82

1. Úvod

V současné době je kladen velký význam rozvoji cestovního ruchu. Dnešní lidé chtějí aktivně odpočívat a současně se i nadále vzdělávat a poznávat. Cestováním po jiných regionech se mohou dozvědět něco nového a zajímavého. Cestovní ruch by se měl v jednotlivých regionech stále více rozvíjet, a proto je třeba investovat do služeb cestovního ruchu ve správnou chvíli. Peníze vložené do rozvoje tohoto odvětví a poskytování co nejkvalitnějších služeb, vedou k brzkému návratu financí všem poskytovatelům, a to v závislosti právě na rostoucích příjmech z cestovního ruchu.

Město Kutná Hora je velmi navštěvovaným městem ve středních Čechách, které je známé především svým zápisem do světového a kulturního dědictví UNESCO. Díky více než třem stovkám památkových objektů středověké architektury se řadí k historicky významným a velmi navštěvovaným místům ve středu Evropy.

Celá bakalářská práce je zaměřena na výzkum a analýzu ubytovacích a stravovacích zařízení a na zákazníky, které je navštěvují. Právě tyto služby nejvíce přispívají k rozvoji cestovního ruchu v tomto regionu. Každý návštěvník může díky velkému počtu ubytovacích a stravovacích zařízení zůstat ve městě delší dobu a všechny historické památky si v klidu a důkladně prohlédnout. Analýza je zaměřena na některé problémy jednotlivých ubytovacích a stravovacích zařízení a na jejich poskytované služby. V závěru práce budou navržena opatření, která přispějí k rozvoji těchto služeb ve městě.

2. Cíle a metodika

2.1. Cíle práce

Hlavním cílem bakalářské práce je analyzovat trh ubytovacích a stravovacích služeb ve vymezené oblasti Kutná Hora a formulace doporučení pro rozvoj ubytovacích a stravovacích služeb ve vybrané oblasti.

Vedlejším cílem je získání informací o počtech ubytovacích a stravovacích zařízení, jejich službách a umístění. Dalším cílem bude zjištění kvality poskytovaných služeb a formulace doporučení na řešení v případě zjištění negativ. Budou to také nové typy, které by oslovili určité skupiny zákazníků v daném území.

2.2 Metodika

V bakalářské práci bude tento metodický postup:

Analytická část

Nedílnou součástí bude prostudování odborných pramenů tištěných i elektronických na základě zjištěných informací bude zpracována literární rešerše, na kterou naváže situační analýza. Analýza se bude skládat z primárních a sekundárních dat. Cílem analýzy bude popsání aktuálního stavu a nových trendů v ubytovacích a stravovacích službách ze všech pohledů (zákazníci, provozovatelé těchto služeb a místní orgány). Jako primární zdroje dat budou využity terénní šetření, řízené rozhovory a vlastní pozorování. Průběh dotazování bude především tváří v tvář, prostřednictvím hotelů a popřípadě elektronicky. Jako sekundární zdroj bude použita rešerše všech dostupných dat (český statistický úřad, informační centra, internetové stránky atd.).

Syntetická část

Po zjištění všech dostupných údajů bude následovat jejich syntéza. V této části budou propojeny výsledky sekundárních a primárních šetření. Tato část velmi pomůže ke zmapování reálné situace ve zkoumané oblasti. Díky této části dojde k odhalení

nesrovnalostí mezi skutečným a ideálním stavem, a tyto údaje budou použity pro další část práce.

Aplikační část

Na základě zjištěných poznatků ze syntetické části budou navržena opatření vedoucí k nápravě zjištěných nesrovnalostí. Tyto návrhy budou sloužit především pro další rozvoj cestovního ruchu v oblasti.

2.3 Pracovní hypotézy

V této bakalářské práci jsou stanoveny tyto pracovní hypotézy. Ty v závěru práce budou buď potvrzeny nebo vyvráceny.

- Ve zkoumané oblasti se nachází dostatek stravovacích a ubytovacích zařízení.
- Služby ve zkoumané oblasti jsou velmi závislé na sezónnosti.
- Zkoumaná oblast nabízí dostatek kulturně historických atraktivit pro další rozvoj.
- Kvalita ubytovacích a stravovacích služeb odpovídá požadavkům hostů.

3. Literární rešerše

3.1 Vymezení základních pojmů

3.1.1 Obchod

Podle PRAŽSKÉ (2002) je možno chápat obchod v několika základních polohách: jako činnost a jako instituci, tzn. v širším a v užším pojetí. Obchod jako činnost představuje nejobsáhlejší pojetí. Je to činnost zahrnující nákup a prodej zboží. Obchodní činností se ovšem mohou zabývat i subjekty, jejichž hlavní činností je výroba. Tam je většinou funkčně, časově i organizačně oddělen nákup a prodej, které se obvykle zabývají i odlišným zbožím. Kromě toho představuje obchod i činnosti, při nichž se neobchoduje se zbožím, ale i se službami, s informacemi či s energií, s cennými papíry apod.

3.1.2 Cestovní ruch

Za začátek rozvoje cestovního ruchu označuje HESKOVÁ a kol.(2006) přelom 19. a 20. století, kdy se cestovní ruchu začal formovat ve vyspělých krajinách jako odvětví společenské činnosti. Mnozí odborníci však jeho prvopočátky spojují s obdobím průmyslové revoluce jako důsledku tehdejších technických, ekonomických a sociálních podmínek.

Bylo by jistě možno uvést řadu definic cestovního ruchu, které odrážejí počátky vědeckého zkoumání tohoto jevu. Podle INDROVÉ (2004) jsou to definice především Stratdnera (1905), Schullerna (1911), Morgenrotha (1927), a dalších, kterým je společná snaha autorů odlišit cestovní ruchu do širšího pojmu cestování jako takového. V dalších definicích je již dán důraz nejen na odlišení pojmu cestovní ruchu od cestování, ale i na postižení různých sociálních či ekonomických stránek tohoto jevu.

Za významný mezník v procesu zkoumání cestovního ruchu zpracování a publikování Všeobecné nauky cestovního ruchu švýcarskými autory, později renomovanými profesory W. Hunzikerem a K. Krapfem v roce 1942. Cestovní ruch definovali jako „soubor vztahů a jevů, které vplývají z pobytu na cizím místě, pokud cílem pobytu není trvalý pobyt nebo výkon výdělečné činnosti“. I když věcný obsah tohoto díla je již v současnosti částečně překonaný, byl velkým přínosem pro zkoumání cestovního ruchu

v poválečném období nejen ve Švýcarsku, ale i v dalších, hlavně evropských krajinách. Autorům se dostalo mezinárodního uznání.

Na práci i definici Hunziker a Krapfa navázal podle HESKOVÉ a kol.(2006) další švýcarský profesor C. Kašpar (1975), který cestovní ruch definoval jako „souhrn vztahů a jevů, které vyplývají z cestování anebo pobytu osob, přičemž místo pobytu není hlavním ani trvalým místem bydlení nebo zaměstnání“.

V průběhu vývoje cestovního ruchu jako společensko ekonomického jevu, se mění i přístup k jeho definování a vymezení. Autoři ve svých definicích zdůrazňují různé stránky tohoto složitého jevu, mnohdy v závislosti na tom, z hlediska které vědní disciplíny je cestovní ruch zkoumán a definován.

V knize od HORNER (2003) se dočteme, že definice cestovního ruchu mívají několik složek. Obecně se cestovní ruch definuje jako krátkodobý přesun lidí na jiná místa, než jsou místa jejich obvyklého pobytu, za účelem pro ně příjemných činností. Definice zní jednoduše, ale není plně výstižná. Nezahrnuje například lukrativní oblast služebních cest, kde hlavním smyslem cestování je práce, nikoli zábava. Je také nesnadné určit, jak daleko člověk musí cestovat nebo kolik nocí musí strávit mimo domov, aby chom jej mohli považovat za turistu.

Cestovní ruch je podle HESKOVÉ a kol. (2006) významný společensko-ekonomický fenomén jak z pohledu jednotlivce, tak i společnosti. Je součástí spotřeby a způsobu života obyvatel zejména ekonomicky vyspělých zemí. Ve světovém měřítku patří vedle obchodu s ropou a automobilovým průmyslem ke třem největším exportním odvětvím.

HINDROVÁ (2004) dále popisuje ve své knize, že složitost jevu, jakým cestovní ruch je, jeho mnohooborovost a průřezovost, činí pak obtížným i jeho přesné a z hlediska teorie i praxe jednotné definování. Celý dosavadní vývoj definování tohoto jevu je toho důkazem.

Oproti tomu ORIEŠKA (1999) rozumí cestovním ruchem soubor činností zaměřených na uspokojování potřeb souvisejících s cestou a pobytem osob mimo místo trvalého bydliště, zpravidla ve volném čase, že účelem zotavení, poznání, společenského kontaktu, kulturního a sportovního vyžití, lázeňského léčení a pracovních cest. Značnou část těchto potřeb lze uspokojit i mimo rámeček cestovního ruchu, ale právě účast na cestovním ruchu představuje vyšší stupeň jejich uspokojení.

HORNER (2003) ve své knize používá nejčastěji citovanou statisticky zaměřenou definici WTO, která v sobě zahrnuje místní, časové i motivační vymezení CR: aktivity osob cestujících do míst mimo jejich obvyklé prostředí nebo pobývajících v těchto místech ne déle než jeden rok za účelem trávení volného času, sjednávání kontraktů pro následné podnikání apod.

Význam cestovního ruchu lze tedy podle FRANCOVÉ (2003) shrnout:

- podílí se na rozvoji osobnosti
- slouží k účelnému využití volného času
- pomáhá utvářet životní styl lidí
- slouží k poznání, k získání jazykových znalostí
- je prostředkem vzdělávání a výchovy lidí
- má léčebné (relaxační) působení
- ekonomický přínos

Z vymezení těchto významů v jednotlivých sférách, na které CR působí, lze odvodit i funkce, které CR v každé civilizované společnosti plní a kterými jsou:

- funkce ekonomická (finanční, zaměstnavatelská)
- funkce rekreačně-zdravotní
- funkce kulturně-poznávací
- funkce informačně-výchovná
- funkce kontaktní

Cestovní ruch se rozumí souhrn mnoha služeb, které slouží k jedinému cíli – uspokojení potřeb zákazníka.

3.1.3 Služby

Teoretici marketingu se pokusili definovat služby z hlediska jejich nehmotné povahy a skutečnosti, že nikdy nevedou ke vzniku vlastnictví čehokoli, ale pouze přinášejí zákazníkům „prospěch“ nebo „uspokojení“. (HORNER 2003)

KIRÁLOVÁ (2006) uvádí čtyři charakteristické vlastnosti služeb:

- nehmotnost – služby jsou ve své podstatě nehmotné
- proměnlivost – proces poskytování služeb závisí na lidech, což znamená, že jsou subjektivní a nelze je standardizovat
- nedělitelnost – poskytování a spotřeba služeb je spjata s místem a časem poskytování a je vázána na přítomnost zákazníka/hosta
- pomíjivost – služby nelze skladovat

Jak je již uvedeno, služby přinášejí zákazníkům prospěch a uspokojení, a v cestovním ruchu je nejdůležitější právě uspokojení zákazníka. A proto jsou pro tuto práci nejdůležitější služby cestovního ruchu.

3.2 Služby cestovního ruchu

Jak popisuje FRANCOVÁ (2003) ve své knize, v průmyslu cestovního ruchu jsou hlavním předmětem obchodu a spotřeby služby. Službu definujeme jako činnost, kterou může jedna strana nabídnout druhé. Je jednou z forem produktu (vedle hmotného výrobku, know-how, lokality a skupiny lidí). Je nehmotná a nevytváří žádné nabyté vlastnictví. Její realizace může ale nemusí být spojené s fyzickým výrobkem.

Základní klasifikace služeb:

a) Základní

Základní trojlístek cestovních služeb tvoří služby:

- ubytovací
- stravovací
- dopravní

b) *Doplňkové*

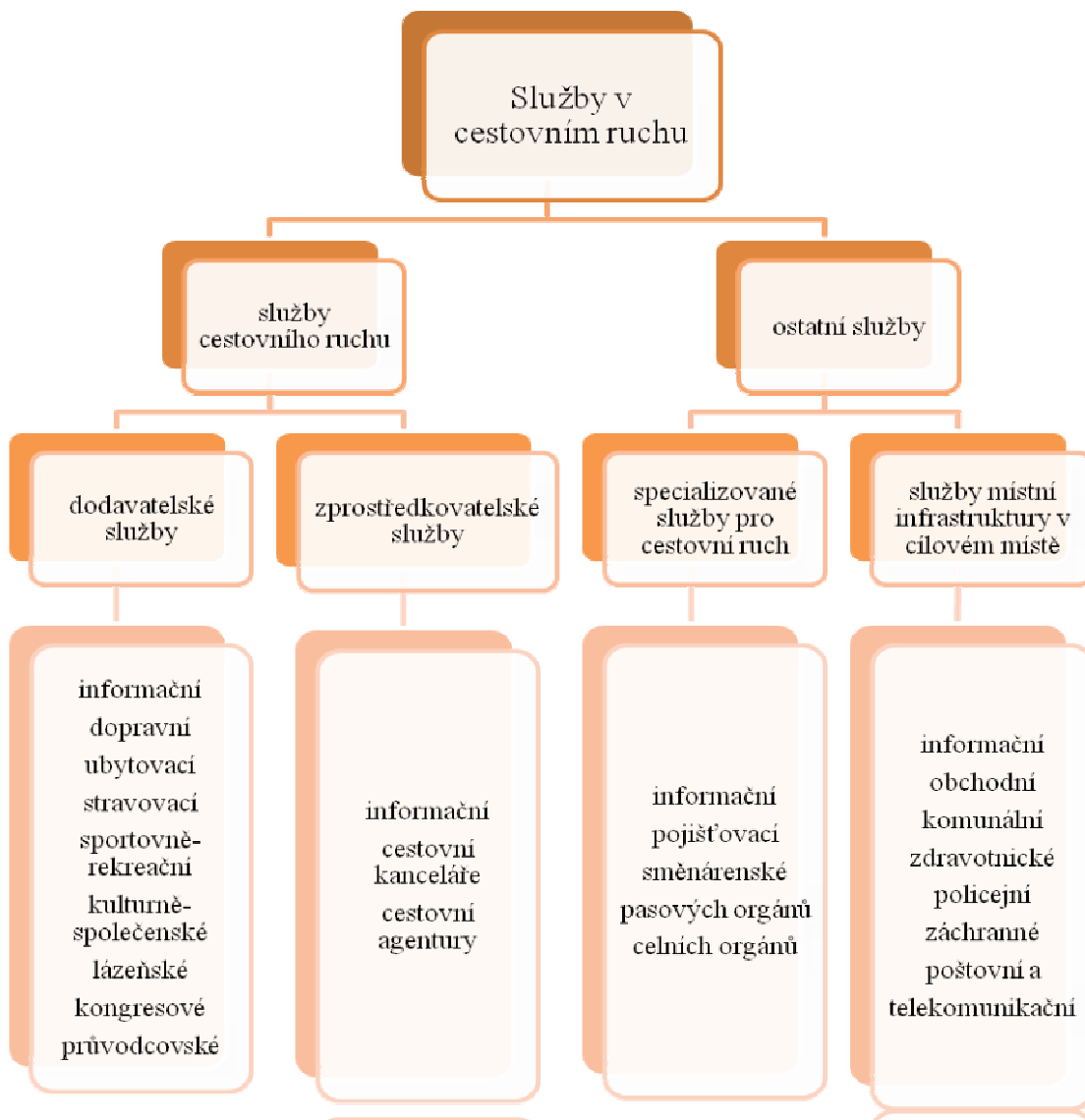
Mezi ně bychom mohli zařadit zejména služby:

- obchodní
- sportovně-rekreační
- společensko-kulturní
- lázeňsko-léčebné
- směnářenské
- komunální
- zprostředkovatelské
- horské služby

ORIEŠKA (1999) říká, že z hlediska ekvivalentnosti výměny při poskytování služeb jde o služby **placené** a **neplacené**. Placené služby jsou hrazeny z individuálních příjmů obyvatelstva, neplacené přímo z příjmů společnosti, firmy, organizace apod. Z prostorového hlediska se služby cestovního ruchu člení na služby poskytované v místě trvalého bydliště, během přepravy do rekreačního prostoru a zpět a služby v rekreačním prostoru. S **územním hlediskem** úzce souvisí **časové hledisko**, podle kterého jde o služby poskytované v sezónním, resp. mimo sezónním období, o sezónní služby v letní či zimní sezóně cestovního ruchu.

HESKOVÁ a kol.(2006) diferencuje služby v cestovním ruchu na služby cestovního ruchu a ostatní služby. Služby cestovního ruchu (tourism services) jsou výlučně nebo převážně určeny na uspokojování potřeb účastníků cestovního ruchu, ostatní služby jsou určeny převážně místnímu obyvatelstvu s tím, že účastníkům cestovního ruchu je určena část jejich produkce.

Schéma: **Struktura služeb v cestovním ruchu** (Hesková a kol. 2006)



Všechny služby v cestovním ruchu jsou velmi důležité, ale pro tuto práci budou hlavním předmětem ubytovací a stravovací služby.

3.2.1 Ubytovací služby

ORIEŠKA (1999) charakterizuje ubytovací služby jejichž posláním je umožnit přenocování nebo přechodné ubytování účastníkům cestovního ruchu mimo místo jejich

trvalého bydliště, včetně uspokojení dalších potřeb, které s přenocováním nebo přechodným ubytováním souvisejí, tedy především služby stravovací.

Další autorka FRANCOVÁ (2003) ještě dodává, že ubytovací služby spočívají v poskytování přechodného ubytování, a to zejména ve spojení s účastí na cestovním ruchu, ale i při výkonu povolání (služební cesty). Jsou poskytovány různými typy ubytovacích zařízení.

Podle HESKOVÉ a kol.(2006) je poskytování ubytovacích služeb předpokladem rozvoje zejména pobytového cestovního ruchu. Ubytovací zařízení poskytují hostům vedle služeb přechodného ubytování řadu dalších, doplňkových služeb. Rozsah a kvalitu služeb poskytovaných při uspokojování poptávky nazýváme standard služeb. Ten ovlivňuje větší počet činitelů, hlavně charakter zařízení, osobní a věcné provoní předpoklady, dále pohotovost pracovníků, klientela, sezónní vlivy, úroveň využití lůžkové kapacity.

ORIEŠKA (1999) určil jako materiálně technickou základnu ubytovací zařízení. Ubytovací služby poskytují ubytovací zařízení, mezi něž patří také ubytovací střediska nebo ubytovací prostředky. Ubytovací střediska poskytují služby přechodného ubytování většímu počtu účastníků cestovního ruchu. Budují se obvykle společně s pohostinskými odbytovými středisky (např. hotely, motely), nebo jako samostatná ubytovací zařízení (např. turistická ubytovna, chatová osada, kemp). Prostředky umožňující ubytování (např. stany, obytné přívěsy, čluny aj.) vytvářejí podmínky pro přechodné ubytování, zpravidla však jenom pro přenocování jednotlivých účastníků cestovního ruchu.

Charakteristika ubytovacích zařízení

Ubytovací zařízení považuje HORNER (2003) za objekty, prostory nebo plochy, kde je veřejnosti poskytováno ubytování. Je součástí základní infrastruktury CR, bývá spojeno se stravovacími službami v plném nebo omezeném rozsahu a případně i s poskytováním dalších služeb.

Existuje několik možností, jak ubytovací zařízení můžeme rozdělit, např. INDROVÁ (2004) uvádí členění ubytovacích zařízení podle mnoha kritérií:

- **podle velikosti**
 - malá, od 5 – 100 pokojů
 - střední, od 101 – 250 pokojů
 - velká, od 251 pokoje výše

- **podle doby provozu**
 - celoroční
 - sezónní

- **podle umístění**
 - městská zařízení
 - lázeňská zařízení
 - horská zařízení apod.

- **podle převažující klientely**
 - pro obchodníky
 - rodiny s dětmi
 - sportovce
 - zařízení specializující se na kongresovou turistiku
 - atd.

- **podle druhu zařízení a jeho funkce při uspokojování potřeb cestující veřejnosti**
 - hotel
 - hotel garni
 - motel
 - botel
 - penzion
 - turistická ubytovna
 - chatová osada
 - kemp

Všechna tato hlediska mají značný vliv na vybavenost ubytovacích zařízení a úroveň poskytovaných služeb. Členění ubytovacích zařízení podle druhu se stalo základem pro kategorizace klasifikaci těchto zařízení.

Klasifikace ubytovacích zařízení ČR

Dle ČERNÉHO (2007) je Česká hotelová klasifikace dobrovolná a platí při ní tzv. princip transparentnosti (je stanovena a řídí se pevným řádem a způsobem vyhodnocování). Cílem je, podle něj, zlepšení orientace spotřebitelů (hostů a zprostředkovatelů), zvýšení transparentnosti trhu ubytování a zkvalitnění služeb poskytovaných ubytovacími zařízeními. Dokument, dle kterého klasifikace probíhá, se nazývá „Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení České republiky“ pro období 2010 – 2012.

Vymezení základních pojmů v oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení ČR 2010 – 2012

Pro označení minimálních požadavků jednotlivých tříd ubytovacích zařízení je používáno označení „**klasifikace**“. Pojmy „**standard**“ a „**standardizace**“ jsou chápány jako pojmy obecné stanovující požadavky na poskytované služby a vybavení. „**Kategorizace**“ označuje proces, kdy dochází k dělení ubytovacích zařízení do jednotlivých kategorií (hotel, penzion apod.). „**Certifikace**“ označuje proces udělení Certifikátu a Klasifikačního znaku dle Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení České republiky kategorie hotel, hotel garni, penzion, motel a hotel.

Podle nové „oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení ČR 2010 – 2012“ se nově klasifikovali ubytovací zařízení:

Klasifikace ubytovacích zařízení – rozdělení do tříd

* Tourist

** Economy

*** Standard

**** First Class

***** Luxury

Ubytovacím zařízením kategorie typu hotel garni, penzion, motel, hotel a depandance mohou být přiděleny maximálně čtyři hvězdičky. Ta ubytovací zařízení, která splňují v rámci jednotlivých tříd klasifikace více než jen povinná kritéria a minimální počet nepovinných kritérií, mohou získat kromě označení „hvězdičkami“ navíc ještě označení „Superior“.

Klasifikace ostatních kategorií ubytovacích zařízení

Klasifikace ostatních kategorií ubytování je stanovena v dokumentu „Doporučení upravující základní ukazatele pro poskytování ubytovacích služeb v rámci ubytování v soukromí, v kempech a chatových osadách a turistických ubytovnách“ s tím, že: Svaz podnikatelů ČR ve venkovské turistice a agroturistice ručí za ubytování v soukromí; Kempy a chatové osady ČR – Živnostenské společenstvo ručí za kategorii kempy a chatové osady; Klub českých turistů ručí za kategorii turistické ubytovny.

Naproti tomu ORIEŠKA (1999) dělí ubytovací zařízení také podle různých hledisek, například:

- a) **podle způsobu výstavby na** pevná (hotely, motely)
 - částečně pevná (montované chaty)
 - přenosná (stany)
 - pohyblivá (lůžkové vozy, lehátkové vozy, obytné automobilové přívěsy, rotely)
- b) **podle časového využití na** celoroční
 - dvousezónní
 - jednosezónní
- c) **podle druhu na** tradiční
 - doplňková
 - ostatní

K tradičním patří hotely, penziony, motely, ubytovací hostince, ale na významu nabývají i botely, aparthotely (hotely s apartmány), byrohotely, resp. residence

(apartmány s kanceláři), horstely (ubytovací zařízení umožňující hostům jízdu na koni, neboť mají i vlastní prostory k ustájení koní) a další.

Doplňková ubytovací zařízení tvoří chaty, bungalovy, rotely (přívěsné vozy k autobusům či autobusy vybavené k sedění i přespání), kempy a všechna ostatní sezónní zařízení.

Mezi ostatní ubytovací zařízení patří i ubytování ve studentských kolejích a domovech mládeže v době, kdy nejsou využívány pro svůj původní účel.

Kategorizace ubytovacích zařízení (FRANCOVÁ 2003)

Podle metodiky Světové organizace cestovního ruchu (WTO) je v praxi nejpoužívanější rozdělení ubytovacích zařízení na:

I. Hromadná ubytovací zařízení:

a) Hotely a obdobná zařízení

- Hotely: hotel, motel, horský hotel, apartment hotel
- Obdobná zařízení: hotel garni, penzion. Zařízení zabezpečují plné ubytování, ale ostatní hotelové služby poskytují v omezené míře.

b) Specializovaná zařízení

- Léčebná zařízení: sanatoria, lázně. Jsou to zařízení zabezpečující léčebné kúry a léčebnou péči.
- Pracovní a prázdninové kempy a tábory. Jedná se o ubytování v rámci prázdninových aktivit.
- Veřejné dopravní prostředky: vlak (lehátkové a lůžkové vozy), loď (kajuty). Zahrnují zařízení pro přenocování ve veřejných dopravních prostředcích.
- Konferenční centra: např. zámek Štířín. Představují ubytování v zařízeních specializovaných na pořádání kongresů.

c) Jiná hromadná ubytovací zařízení

Charakterizuje je mimo jiné chod pod jednotným vedením a nabídka omezených služeb. Dále je členíme na:

- Prázdninová ubytovací zařízení: chaty, sruby, bungalovy

- Místa pro turistické kempování: Pronájem místa pro karavany a ubytovací automobily
- Jiná hromadná zařízení: hostel, turistická ubytovna, koleje, školní ubytovna, internát

II. Formy ubytování v soukromí

- Vlastní příbytek*: chaty, chalupy, domy užívané členy domácnosti
- Bydlení pronajaté od soukromníků*: apartmány, vily, domky, chaty. V poslední době je trendem se tento pronájem soukromého ubytování zařizovat přes cestovní kancelář nebo agenturu.
- Ubytování zajišťované příbuznými/přáteli*: bezplatné užívání všech částí jejich zařízení
- Jiné typy individuálního ubytování*: plavidla v kotvištích, hausbóty, historické objekty

Charakteristika kategorií ubytovacích zařízení

Definice jednotlivých kategorií jsou přímo z „Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení 2010-2012“.

1. **Hotel** je ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty vybavené pro poskytování přechodného ubytování a služeb s tím spojených (zejména stravovací). Člení se do pěti tříd. Hotel garni má vybavení jen pro omezený rozsah stravování (nejméně snídaně) a člení se do čtyř tříd.

2. **Motel** je ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty poskytující přechodné ubytování a služby s tím spojené zejména pro motoristy a člení se do čtyř tříd. Zařízení se nachází v blízkosti pozemních komunikací s možností parkování. Recepce a restaurace může být mimo ubytovací část. Ubytovací zařízení jinak splňuje veškeré požadavky pro kategorii Hotel 1*– 4*.

3. **Penzion** je ubytovací zařízení s nejméně 5 a maximálně 20 pokoji pro hosty, s omezeným rozsahem společenských a doplňkových služeb a člení se do čtyř tříd.

Omezené služby stravování spočívají v absenci restaurace. Penzion však musí disponovat minimálně místností pro stravování, která zároveň může sloužit k dennímu odpočinku hostů.

4. **Botel** je ubytovací zařízení umístěné v trvale zakotvené osobní lodi. Botel se zařazuje nejvýše do čtyř hvězdiček. Na botel se vztahují všechny požadavky a kritéria jako na hotely příslušné třídy * až ***** kromě:

- a) u botelu není možné do obytné části kajuty (pokoje) umístit ještě příležitostné lůžko;
- b) minimální rozměry lůžka včetně matrace v botelu činí 85×195 cm;
- c) minimální obytné plochy podle tříd.

5. Specifická hotelová zařízení:

Lázeňský / Spa hotel

Wellness hotel

Resort / Golf resort hotel

Lázeňský / Spa hotel

Ubytovací zařízení, které se nachází v místě se statutem lázeňského místa dle Zákona č. 164/2001 Sb. (lázeňský zákon) v aktuálním znění, které splňuje veškeré požadavky pro kategorii hotel a které zajišťuje zároveň lázeňskou péči dle § 33 zák. č. 48/1997 Sb.

Lázeňský hotel garni

Ubytovací zařízení, které se nachází v místě se statutem lázeňského místa dle Zákona č. 164/2001 Sb. (lázeňský zákon) v aktuálním znění, které splňuje veškeré požadavky pro kategorii hotel garni a které zajišťuje zároveň lázeňskou péči dle § 33 zák. č. 48/1997 Sb.

Wellness Hotel

Ubytovací zařízení, které splňuje veškeré požadavky pro kategorii Hotel 3*–5* a zároveň poskytuje služby wellness, přičemž bude současně certifikováno podle výstupů z projektu MMR „Zavádění národních standardů kvality ve vybraných sektorech cestovního ruchu“.

Resort / Golf Resort

Ubytovací zařízení, které splňuje požadavky pro kategorii Hotel 3*–5*, jedná se o uzavřený soubor objektů, kde může být restaurace a recepce mimo ubytovací část. Zařízení poskytuje společensko-kulturní a sportovní vyžití. Do třídy 4* může mít recepce omezený provoz na minimálně 18 hodin. Golf Resort musí, kromě výše uvedeného, být vybaven minimálně devítijamkovým normovaným hřištěm dle parametrů ČGF (České golfové federace).

6. **Depandance** je vedlejší budova ubytovacího zařízení bez vlastní recepce, organizačně související s hlavním ubytovacím zařízením, které pro depandance zajišťuje plný rozsah služeb odpovídající příslušné kategorii a třídě a není vzdáleno více než 500 m.

7. Ostatní ubytovací zařízení

kemp (tábořiště)

chatová osada

turistická ubytovna

INDROVÁ (2004) ještě dodává, že vedle hromadných ubytovacích zařízení existuje v současné době i **ubytování v soukromí**. Jde o přechodné ubytování turistů v samostatných místnostech k tomu určených v rodinných domcích, bytech, chatách, srubech, chalupách apod.

3.2.2 Stravovací služby

Podle HESKOVÉ (2006) 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.

INDROVÁ (2004) dodává, že stravovací služby využívá účastník cestovního ruchu jak v průběhu přemísťování, tak i během pobytu v cílové destinaci.

FRANCOVÁ (2003) dále popisuje, že stravovací služby jsou zajišťovány subjekty provozujícími společné stravování, tj. hostinskou činnost, a dalšími subjekty poskytujícími stravovací služby v omezené míře. Během přepravy k nim dochází buď přímo v dopravních prostředcích, nebo podél trasy, kdy tuto funkci zajišťují stánky s občerstvením.

Během přepravy jsou dle ORIEŠKY (1999) stravovací služby poskytovány přímo v dopravních prostředcích, případně v zařízeních umístěných v bezprostřední blízkosti silničních a dálničních komunikací, zejména dálkových tras. Stravování v dopravních prostředcích přitom předpokládá existenci zvláštních prostorů (například restauračního nebo bufetového vozu zařazeného do vlakové soupravy, restaurace na lodi apod.), případně je poskytováno přímo v prostoru určeném k přepravě cestujících (například na palubě letadla).

BERÁNEK (2004) říká, že stravovací službou je výroba, příprava a rozvoz pokrmů za účelem jejich podávání v rámci provozování hostinské živnosti, ve školní jídelně, menze, při stravování osob vykonávajících vojenskou službu, v rámci zdravotních a sociálních služeb včetně lázeňské péče, při stravování zaměstnanců, podávání občerstvení a při podávání pokrmů jako součásti ubytovacích služeb s služeb cestovního ruchu.

FRANCOVÁ (2003) stravovací služby dělí z časového hlediska na:

- a) občerstvení – dochází k němu při krátké cestě
- b) stravování – souvisí s dlouhodobější cestou a pobytem

V obou případech je podle ORIEŠKY (1999) sortiment jídel a nápojů částečně omezen. Během pobytu v místech cestovního ruchu jde hlavně o stravovací služby, které poskytují hostinská zařízení. Rozumí se jimi prostory v objektech, v nichž se přepravují

pokrmu a nápoje, uskutečňuje se prodej jídel a nápojů, případně doplňkový prodej polotovarů potravinářského charakteru a jsou poskytovány služby s tím související.

Formy zajištění stravování mohou být různé. Jak dále popisuje INDROVÁ (2004), účastník cestovního ruchu si může tyto služby zajišťovat sám – pak hovoříme o **individuálním stravování**. V tomto případě přípravu pokrmu a nápojů realizují samotní účastníci cestovního ruchu ve zvoleném čase a prostoru, s vynaložením sil a prostředků, které odpovídají jejich okamžitým možnostem a potřebám. Jinou možnost nabízí forma **společného stravování**. Jedná se o hromadnou přípravu pokrmů a nápojů pro velké skupiny osob, kdy výroba, odbyt i konečná spotřeba jsou ve většině případů místně i časově úzce propojeny.

Společné stravování má i svůj specifický společensko ekonomický význam:

- přispívá k vytváření fondu volného času a tím se podílí na zvyšování životní úrovně
- jeho prostřednictvím lze ovlivňovat skladbu výživy a prosazovat zde racionální prvky
- umožňuje zabezpečovat výživové potřeby diferencovaně např. s ohledem na věk, zdravotní stav, energetickou spotřebu, náboženská omezení atd.
- dává svou spotřebou podnět k činnosti dalších odvětví (potravinářství, strojírenství, spotřební průmysl, odborné školství atd.)
- vytváří pracovní příležitosti
- je jednou z charakteristik kultury daného národa

Společné stravování je realizováno jednak jako veřejné – restaurační, nebo jako účelové – uzavřené. Veřejné stravování slouží i účastníkům cestovního ruchu a při jeho využití je hlavní výhodou velká úspora času.

Stravovací zařízení

Stravovacím zařízením dle HORNER (2003) tedy rozumíme objekt, prostor nebo plochu, kde je veřejnosti poskytováno stravování. Stravovací zařízení je součástí základní infrastruktury cestovního ruchu, bývá samostatné nebo součástí ubytovacího zařízení. Dělí se na stálé, sezónní, nebo přechodné (pochůzkový prodej), na rychlé

občerstvení (gyros, gril-bar, kebab, drive-in, fast-food) a zařízení určená k delšímu pobytu hosta (restaurace, koliba). Jeho kapacita je zpravidla sdílena návštěvníky a rezidenty.

Stravování

Jak uvádí INDROVÁ (2004) restaurační stravování je poskytováno jako služba, která zajišťuje uspokojení širšího spektra potřeb zákazníků prostřednictvím svých tří funkcí:

1. **funkce stravovací** – základní spočívá v zajištění výživy podávání hlavních jídel během dne
2. **funkce doplňková** představuje možnost občerstvení mezi hlavními jídly a nabídku nápojů
3. **funkce společensko-zábavní** vytváří podmínky pro uspokojení potřeby společenské komunikace, setkávání, zábavy, her, rozptýlení v zařízeních restauračního stravování.

Hostinské zařízení může tvořit i více odbytových středisek. ORIEŠKA (1999) uvádí, že odbytové středisko je samostatná část hostinského zařízení přístupná hostům a je také součástí ubytovacích zařízení kategorie hotel, motel a penzion. Podle všeobecného hlediska se odbytová střediska s přihlédnutím k jejich funkci člení na střediska:

1. převážně stravovací (např. restaurace, motorest, samoobslužná restaurace atd.)
2. společensko-zábavní (např. kavárna, vinárna, bar apod.)
3. doplňkového stravování (např. bistro, bufet apod.)

Kategorizace hostinských zařízení

Tato kategorizace hostinských zařízení vychází z „Doporučení upravující základní ukazatele pro kategorizaci hostinských a ubytovacích zařízení“ (1994). Toto doporučení rozděluje zařízení takto:

1. **restaurace** – pro tuto kategorii hostinských provozoven je dominantní prodej pokrmů s možností zakoupení nápojů a možnost různých forem společenské zábavy. Jedná se zejména o následující druhy provozoven:
 - a. restaurace

- b. samoobslužné restaurace (jidelny)
 - c. rychlé občerstvení, ryby, hranolky
 - d. železniční jídelní vozy a jiná zařízení pro přepravu cestujících
2. **bary** – pro tuto kategorii hostinských provozoven je dominantní prodej nápojů s možností různých forem společenské zábavy. Je možno též prodávat výrobky studené kuchyně, cukrářské výrobky, podle místních podmínek teplé pokrmy, zejména minutkového charakteru. Jedná se zejména o následující druhy provozoven:
- a. bary
 - b. noční kluby
 - c. pivnice
 - d. vinárny
 - e. kavárny, espressa

Charakteristika jednotlivých kategorií

Restaurace je hostinské zařízení zajišťující obslužným způsobem stravovací služby se širokým sortimentem pokrmů základního stravování.

Pohostinství je modifikovaným typem restaurace zabezpečující základní i doplňkové stravování.

Jídelní restaurační vozy a jiná zařízení pro přepravu osob poskytují základní i doplňkové stravování ve veřejných dopravních prostředcích.

Motoresty jsou restaurace s dostatečnou kapacitou pro parkování motorových vozidel budované při silnicích nebo při dálnicích, které poskytují služby především motoristům.

Samoobslužné restaurace (kafetérie) je hostinské zařízení zajišťující základní a doplňkové stravování samoobslužným způsobem.

Bufet je hostinské zařízení zabezpečující občerstvení, případně i stravovací služby samoobslužným způsobem. Je možná specializace podle hlavního předmětu prodeje např. mléčný bufet, rybí bufet.

Bistro je analogická forma bufetu. Obdobně jsou charakterizována i hostinská zařízení typu fast food outlets jako např. McDonald's, Burger King, která však podávají pokrmy a nápoje převážně v nevratných obalech.

Občerstvení, kiosek je hostinské zařízení zabezpečující poskytování občerstvení. Zřizuje se obvykle jako sezónní, příležitostné zařízení často bez vlastní odbytové plochy. Občerstvení může být zřízeno jako doplňující část provozovny nebo střediska (prodejní okno), případně jako pochůzkový prodej, (např. pomocí prodejních košů).

Bary

Denní bar je hostinské zařízení, jehož dominantním vybavením je barový pult. Poskytuje obslužným způsobem občerstvovací, případně i podle svého zaměření stravovací služby. Je možná specializace podle hlavního předmětu prodeje např.:

- grill bar (grilované pokrmy)
- pizzerie (pizza)
- snack bar (výrobky studené kuchyně, minutková jídla)
- aperitiv bar (výrobky studené kuchyně, různě připravované nápoje)
- lobby bar (je součástí hotelu a nabízí především různě připravené teplé i studené nápoje)

Noční bar, noční klub, varieté, dancing jsou noční zábavná hostinská zařízení poskytující obslužným způsobem pokrmy a nápoje. Dominantu vybavení tvoří barový pult a taneční parket. Podle zaměření a prostorových možností se počítá i se samostatným prostorem pro varietní vystoupení.

Vinárna je obslužné hostinské zařízení specializované především na podávání vína. Dále podává studené, případně i teplé pokrmy.

Kavárna je obslužné hostinské zařízení se zaměřením hlavně na prodej teplých nápojů, cukrářských výrobků, studené kuchyně a podle místních podmínek i teplých pokrmů. Svou funkcí a charakterem slouží k delšímu pobytu hosta. Tomu je přizpůsobeno i zařízení a vybavení (křesla, boxy, stylový nábytek, je k dispozici tisk, společenské hry atd.). Kavárny mohou být podle svého poslání specializovány (taneční kavárna, koncertní kavárna, kino-kavárna) nebo kombinovaný (kavárna – cukrárna).

Espreso je obslužné hostinské zařízení, které zabezpečuje prodej teplých nápojů, zejména kávy, cukrářských výrobků a výrobků studené kuchyně. Dominantu vybavení tvoří přístroj na výrobu kávy typu espresso.

Hostinec je hostinské zařízení specializované převážně na podávání piva a jídel vhodně doplňujících jeho konzumaci.

Pivnice je obslužné hostinské zařízení specializované převážně na podávání piva a jídel vhodně doplňující jeho konzumaci.

Výčep piva je hostinské zařízení zaměřené na prodej piva a ostatních nápojů, převážně do přinesených nádob („přes ulici“). Může být i součástí provozovny jiné kategorie.

Kvalita poskytovaných služeb v hotelnictví a ve stravování také přináší lepší „kvalitu života“ jak pro hosty, tak pro ty, jež v tomto sektoru pracují. V oblasti cestovního ruchu zaujímá problematika ubytování a stravování významné postavení. Z hlediska konkurenceschopnosti je nutné pružně reagovat na dynamické trendy, které se v oblasti hotelnictví a gastronomie odehrávají. (HALLAN, s.r.o.,2008)

4. Situační analýza ubytovacích a stravovacích služeb města Kutná Hora

4.1 Sekundární údaje

4.1.1 Geografické vymezení oblasti

V jihovýchodní části středočeského kraje leží historické město Kutná Hora. Nachází se v pahorkatině na řece Vrchlici asi 90 km od hlavního města Prahy. Mapy, které vymezují město jsou uvedeny v příloze 1 a 2. V současné době má zhruba 21 650 obyvatel. Rozkládá se na ploše 33,05 km² a leží v nadmořské výšce 254 m n. m. Díky souboru více než třech stovek památkových objektů středověké a barokní architektury se řadí k historicky významným místům ve středu Evropy. Toto město je navštěvováno velkým počtem turistů z celého světa.

Od roku 1961 je centrum města městskou památkovou rezervací a od roku 1995 je zapsáno na seznam světového kulturního dědictví UNESCO.

Mikroregion Kutnohorsko byl vytvořen roku 2002 a je tvořen obcemi: Kutná Hora, Církvice, Hlízov, Nové Dvory, Svatý Mikuláš. Samotné město Kutná hora se skládá z 12 místních částí. Jsou to např. Hlouška, Kaňk, Karlov, Malín, Sedlec, Šipší, Žižkov atd. V současné době je kladen důraz na rozvoj cestovního ruchu.

4.1.2 Historie města Kutná Hora

Vznik Kutné Hory je spojován s rozvojem peněžního hospodářství ve 13. století. Kolem jednotlivých šachet vyrostla provizorní obydlí, dřevěné kaple a primitivní těžní zařízení. Na počátku 14. století byly položeny základy většiny měšťanských domů. Postupně se stavěly městské zdi, které měly město chránit. Část těchto hradeb se dodnes zachovala i s tzv. Katovou brankou, jediným místem, kudy mohl mistr kat vcházet do města konat svou práci. Odtud také vznikl název pro hotel „U Kata“, který se zde nachází. Město postupně budovalo i sociální zázemí, krámy, lázně a špitál. Spory se sedleckým klášterem vyústily k rozhodnutí stavět katedrálu sv. Barbory kolem roku 1380.

Postupem času se začaly stavět měšťanské domy, ve kterých se již provozovaly některé služby. Např. Penzion U České koruny se nachází v historické budově z 15. století. a je známo, že již od roku 1700 zde fungovala hospoda, kterou zde provozovali Cisterciáci, bohužel v r. 1782 byl císařem Josefem I. zrušen cisterciácký řád a tak musela být budova opuštěna. Roku 1832 se ovšem dostala do rukou rodiny majitelky dnešního penzionu a byl zde otevřen nový hostinec, který je zde dodnes.

V letech 1770 a 1823 poničily město požáry, které zničily velkou část historických domů. Obnova chrámu sv. Barbory se podařila až roku 1905, kdy mohl být znovu slavnostně vysvěcen. V první republice měla Kutná vysokou kulturní úroveň. Velká byla stavební aktivita, např. Tylovo divadlo, Zemská průmyslová škola a také byla opravena většina městských domů. Vývoj města jako památkového solitéru pak ukončil rok 1995, kdy došlo ke slavnostnímu zápisu na Seznam světového kulturního a přírodního dědictví UNESCO.

4.1.3 Služby cestovního ruchu ve městě

V literární rešerši jsou uvedeny a teoreticky popsány služby cestovního ruchu. K pochopení této práce je však důležité rozebrat tyto služby ve zvoleném regionu také prakticky. Ve městě Kutná Hora je zastoupena větší část služeb cestovního ruchu. Proto se v další části zaměřím jen na dodavatelské služby, které jsou pro tuto práci důležité.

4.1.3.1 Informační služby

Ve městě je dostatek možností tyto služby využívat. Informace jsou důležité především pro turisty, kteří navštěvují Kutnou Horu. Ve městě se nachází několik informačních tabulí, ať již elektronických nebo tištěných. Přímo v historickém centru na Palackého náměstí v Sankturinovském domě se nachází informační centrum. Poskytuje informace o ubytování, stravování, dopravě také o všech významných událostech, které se ve městě konají. Zabývá se prodejem vstupenek, suvenýrů, úschovou zavazadel. Dalším významným střediskem, které poskytuje informace je Průvodcovská služba Kutná Hora s.r.o. Nachází se nedaleko historického centra přímo v historickém objektu Vlašského dvora.

4.1.3.2 Dopravní služby

V okolí města Kutná Hora je zastoupena veškerá doprava. Vlakové spojení je na velmi dobré úrovni, protože město leží na hlavní trati Praha – Brno, respektive Kolín – Havlíčkův Brod a místní nádraží je na trase Kutná Hora – Zruč nad Sázavou. Ve městě jsou celkem 2 vlakové nádraží. Turistům je doporučována zastávka město, která je v blízkosti historického centra. Hlavní nádraží je vzdáleno od centra 3 km a cesta od něj do centra není příliš dobře značena. V autobusové dopravě není dobré napojení na meziměstské linky. Jsou třeba četné přestupy, autobusy staví na několika zastávkách ve městě a většinou končí na autobusovém nádraží, kde se také doporučuje vystoupit, protože se nachází pouze 10 min od centra. Silnic je v tomto regionu hned několik. Díky poloze města je možné do něj přijet z několika směrů, za hlavní se považuje silnice č. 38 (Mladá Boleslav, Nymburk, Kolín, Kutná Hora, Čáslav) a silnice č. 2 (Praha, Kostelec nad Černými lesy, Kutná Hora, Přelouč, Pardubice). Dálnice D1 je vzdálena od Kutné Hory asi 30 km a je napojena na silnici II. třídy přes Zbraslavice, sjezd z D1 je Zruč nad Sázavou. Z dálnice D11 je sjezd Nymburk – Kolín, odkud vede silnice č. 38. Ve městě je poměrně málo parkovacích míst, v centru města jsou možnosti jen na Václavském náměstí a dalších přilehlých náměstích, kde zaparkovat prakticky nelze. A postranní ulice jsou většinou jednosměrky, nebo nejsou průjezdné vůbec. Centrální parkoviště se nachází u chrámu sv. Barbory, kde je dostatek parkovacích míst, ale je celkem vzdálené od centra. Co se týče městské hromadné dopravy, ve městě je nedostačující a prakticky nepoužitelná. Celkem zde jezdí 6 linek, ale klíčová linka je č.1 – od hlavního vlakového nádraží do centra, ale cesta trvá příliš dlouho. Pro turisty je velmi důležitá linka č.6 tzv. touristbus, která spojuje hlavní nádraží s historickými památkami po celém městě. Platí na ní turistické jízdné, které je o 10 Kč vyšší než běžný tarif MHD. Je v provozu pouze v letních měsících. MHD ve městě provozuje firma CONNEX Východní Čechy a.s. Nejbližší mezinárodní letiště je Praha – Ruzyně, které je vzdáleno 100km.

4.1.3.3 Ubytovací služby

Pro cestovní ruch ve městě patří mezi velmi důležité služby. Bez poskytovatelů těchto služeb by město nebylo tak navštěvováno. V celém městě se nachází celá řada možností

na ubytování. Jsou zde zastoupeny všechny kategorie ubytovacích zařízení. Podle informačního centra se zde nachází 10 hotelů, 15 penzionů, 4 ubytování v soukromí, 5 ubytoven a 3 kempy. Skutečnost je ale jiná, při bližším zkoumání z jiných zdrojů je zde trochu jiná struktura ubytovacích zařízení, ale je možné říci, že je zde celkově dostatečná kapacita ubytování.

Z údajů statického úřadu lze porovnat počet ubytovacích zařízení v jednotlivých okresech Středočeského kraje. V tabulce č. 1 (příloha č. 2) je uveden celkový počet ubytovacích zařízení, lůžek, pokojů. Je zde patrný rozdíl mezi jednotlivými městy. Je to také dáno polohou a velikostí jednotlivých měst a jejich okolí. Kutná Hora oproti ostatním městům, jako např. Příbram a Benešov, má menší okolí a proto se zde nachází i menší počet lůžek a pokojů.

4.1.3.4 Stravovací služby

Stejně tak jako ubytovací služby, jsou stravovací služby velice důležitou součástí cestovního ruchu ve městě. Jak je již uvedeno v literární rešerši, stravovací služby se také dělí na různé kategorie. V práci se budu zabývat pouze těmi, které jsou ve městě zastoupeny. Údaje z informačního centra udávají, že restaurací, kaváren, vináren, barů a pivnic je zde celkem 41. Ale při bližším zkoumání se ukázalo, že ve městě je daleko více těchto provozoven. Jde převážně o sezónní zařízení, proto nelze určit jejich přesný počet. Stejně jako tomu bylo v ubytování, i v oblasti stravovacích zařízení jsou zde zastoupeny téměř všechny kategorie. Pro návštěvníky, ale i pro místní obyvatele je zde nespočet restaurací, které jsou specializované na českou, mexickou, italskou či jinou zahraniční kuchyni. Dále je zde také na výběr z několika vináren, kaváren a barů. Většina zařízení je umístěna v centru města, některé jsou součástí ubytovacího zařízení a některé jsou na samém okraji města, kde jsou hojně využívána především místními obyvateli. Celý seznam stravovacích zařízení ve městě je uveden v tabulce č.3 (příloha 5).

4.1.3.5 Společensko-kulturní služby

Právě tyto služby jsou pro město nejvýznamnější z hlediska návštěvnosti turistů. Ve městě se po celý rok konají různé festivaly a jiné akce. Nejznámější je Královské

stříbření Kutné Hory nebo recitační soutěž Ortenova Kutná Hora. Nejvýznamnější kulturní instituce jsou Městská knihovna, Městské Tylovo divadlo a kino Svět. Mezi další významné kulturní stavby lze zařadit České muzeum stříbra s historickým dolem Osel. Expozice jsou vystaveny na Hrádku, v Kamenném domě a také v Tylově domě. Dále je zde Muzeum Alchymie v Sankturinově domě a Muzeum tabáku v cisterciáckém klášteře v Sedlci. Nejznámější a také nejdůležitější jsou pro město jeho historické památky, díky nimž je město od r. 1995 zapsáno na seznamu světového dědictví UNESCO. Za nejvýznamnější je považován chrám sv. Barbory, katedrála Nenebevzetí Panny Marie a samozřejmě celé historické centrum. Dále je zde kaple Božího těla, velmi známá Jezuitská kolej, kamenná kašna, kostel sv. Jana Nepomuckého, Kamenný dům, kde je k vidění stálá expozice „Horní královské město-měšťanská kultura a život v 17.-19.st. Vedle centrálního náměstí stojí přes 16m vysoký morový sloup. Vlašský dvůr je známý pro svůj původní záměr, byla zde centrální mincovna, a také se stal královským sídlem. Poslední památkou, kterou zde uvedu je kostnice, která je hojně navštěvována pro svoji výzdobu. Ta je tvořena výhradně z lidských kostí, které jsou vyskládány do pyramid. Město má dokonce i své vinice, kde velice úspěšně pěstuje víno, které je známé po celém kraji. Provozuje je společnost vinné sklepy s.r.o. a vinice se nachází na samém okraji Kutné Hory v oblasti pod Sukovem.

4.1.3.6 Sportovně-rekreační služby

Sportovní služby podle mého názoru v tomto regionu nejsou příliš na vysoké úrovni. Využívají je jak návštěvníci, tak i místní obyvatelé. Ale výběr zde není příliš široký. Jediný sportovně rekreační areál Klimeška nabízí 1 krytý bazén, saunu a fitness centrum. Venku je možnost využít vodní atrakce, jako plavecký bazén s tobogánem a skluzavkou, divokou řeku a další. Zde je také možné si pronajmout hřiště na plážový volejbal, stolní tenis a croquet. V blízkosti toho areálu se nachází nejdelší bobová dráha v České republice, převýšení dráhy je 42m. A mezi návštěvníky je velmi oblíbená. Je zde také možnost si pronajmout terénní čtyřkolky, pronajmout hřiště na petanque a dětské hřiště. Nedaleko sportovního areálu se nachází také zrekonstruovaný zimní stadion.

K cyklistickým výletům můžeme využít celou řadu značených cyklotras, dokonce je zde i vinařská naučná cyklotrasa, která vede kolem vinohrad pod Sukovem. Další naučná stezka je hornická naučná stezka, jejíž trasa vede kolem nejzajímavějších pozůstatků z kutnohorského hornictví. Cyklostezky, ale bohužel nejsou příliš kvalitní a je jich celkově málo.

V celém městě se nachází také mnoho jiných možností využití volného času. Návštěvníci, ale i místní obyvatelé mohou využít fitness centra, bowlingové centrum, kuželky, squash nebo mohou využít stále více oblíbenější jízdu na koni, kterou provozují v okolí 3 ranče a jízdárny. Tělovýchovná jednota Sparta také provozuje tenisové centrum, které nabízí celkem 6 antukových dvorců.

4.1.4 Analýza ubytovacích zařízení

V kutné Hoře se podle oficiálních i neoficiálních webových stránek města nachází celkem 10 hotelů, 15 penzionů, 4 ubytování v soukromí, 5 ubytoven a 3 kempy. Ve městě a je tedy nespočet příležitostí k ubytování. Podle asociace hotelů a restaurací v České republice je celkem 6 členů z Kutné Hory. Přičemž to jsou 3 hotely – hotel Mědínek, hotel Opat a hotel a restaurant U Kata, kde jsou i restaurace, které jsou samozřejmě také členy asociace. Dále to jsou dva penziony „Sedlec“ a „Restaurace – pension Barbora“ a ještě „Pivnice Dačický“. V blízkém okolí města se dále nachází mnoho ubytovacích zařízení, které mohou turisté využít.

Hotely

Jak už je zmíněno v literární rešerši, hotel je ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty vybavené pro poskytování přechodného ubytování a služeb s tím spojených.

Hotel - Restaurant Chateau Kotěra

Tento hotel se nachází asi 10 km od Kutné Hory směrem na Kolín a je určen pro všechny, kdo milují atmosféru z počátku 20. století. Zámek, kde je dnes hotel, připomíná spíše muzeum, s tím rozdílem, že je v něm pohodlné ubytování a exponáty jsou využívány. V okolí hotelu se nachází rozlehlý park, vhodný k rekreačním

a sportovním aktivitám. Celková kapacita hotelu je 70 lůžek. Nabízí 19 pokojů v zámecké budově, z nichž je 1 apartmá, které slouží i pro obchodní jednání, a dalších 17 pokojů v přílehlé dependanci bývalé oranžerie. Každý ze zámeckých pokojů má originální atmosféru. Pokoje jsou kuřácké i nekuřácké. Modernější ráz ubytování, nabízejí pokoje v bývalé oranžerii, které jsou zařízené moderním nábytkem. Každý pokoj je vybaven vlastním sociálním zařízením se sprchovým koutem nebo vanou, minibarem, televizí se satelitem, telefonem, Wi-Fi, a pokoje v oranžerii jsou ještě doplněny klimatizací. Je zde také jednací sál s kapacitou pro 73 osob, který je po technické stránce zcela vybaven. Je určen pro školení, semináře, pracovní setkání. Hotel dále zajišťuje cateringové služby a také doprovodný program. Nabízí také ubytování pro svatebčany a pořádání svateb.

Areál hotelu je hojně využíván především pro sportovní aktivity je zde tenisový kurt, fitness, sauna, bazén, možnost zapůjčení horských kol, v okolí je možné také provozovat jogging dále pak je zde petanque, kriket, frisbee a po domluvě také laserová střelnice. Pro milovníky adrenalinu je možné také motokárové závodiště, nedaleko hotelu a také paintbalová střelnice

V budově hotelu se nachází restaurace a v letních měsících se nabízí k posezení také terasa. Je zde na výběr široký výběr kvalitních vín a kulinářských specialit. V areálu se nachází také parkoviště, které se na noc uzavírá.

Hotel Opat

Hotel se nachází v Husové ulici, v jedné z budov kutnohorských patricijských domů blízko historického centra, jen 500 m od kamenné kašny a Chrámu sv. Barbory. V hotelu je 16 stylově vybavených pokojů a apartmánů s kapacitou 54 lůžek. Hotel nabízí pokojový roomservice, prodej suvenýrů, poskytuje sekretářské služby a informace o městě a okolí. Pokoje jsou vybaveny sociálním zařízením se sprchou nebo vanou, TV se satelitem, Wi-Fi. Samozřejmostí je i parkoviště.

V budově se dále nachází **restaurace „Mincovna“** pro 50 osob. Tato restaurace je certifikovaná asociací hotelů a restaurací. V letních měsících je otevřena venkovní terasa. Restaurace nabízí poctivou českou kuchyni. V této restauraci je možné si založit kreditní konto, které zaručuje hostům pohodlí a také různé výhody.

Hotel Zlatá stoupa

Hotel se nachází nedaleko historického centra města. Nabízí ubytování ve stylovém a příjemném prostředí dvou až čtyřlůžkových pokojů s 59 lůžky. Každý z 25 pokojů je vybaven TV, satelitem, minibarem, telefonem, vlastním sociálním zařízením se sprchou a pokojovým trezorem. Pro hosty je k dispozici faxová, poštovní, kopírovací a směnárská služba a prodej drobných upomínkových předmětů. Dále se v hotelu k nachází školící místnost pro 60 lidí. Hotel nabízí okružní jízdy po okolí, průvodcovské služby a vstupenky na kulturní a sportovní akce. Hotel má k dispozici vlastní uzamykatelné parkoviště.

V budově hotelu se nachází také hotelová **restaurace a vinárna** o celkové kapacitě 120 míst s tradiční českou a světovou kuchyní s širokým výběrem nápojů a značkových vín.

Hotel a restaurant U Kata

Tento hotel je člen asociace hotelů a restaurací. Hotel se nachází na okraji historického centra, v místech, kde ve středověku vedly městské hradby, jejichž část se dodnes zachovala i s tzv. Katovou brankou, jediným místem, kudy mohl mistr kat vcházet do města konat svou práci. Odtud také pramení název zařízení – U Kata. Jedná se o rodinný podnik s více než 10-letou tradicí. Budova hotelu se nachází pouhých 5 minut od sportovního areálu Klimeška. Hotel U Kata nabízí ubytování ve 29 pokojích o celkové kapacitě 65 míst. Pokoje jsou rozděleny do kategorie EKONOMY odpovídající standardu 2** a kategorie STANDARD odpovídající standardu 3**. Všechny pokoje jsou vybaveny vlastním sociálním zařízením, barevnou TV s teletextem. Ve všech pokojích je k dispozici bezdrátové internetové připojení wi-fi. K dispozici jsou pokoje různých druhů, které jsou samozřejmě i v různých cenových relacích. V nabídce jsou pokoje Ekonomy, Standard a pokoj pro rodiny s dětmi - tzv. rodinný pokoj. Hosté mohou využít zdarma bezpečné parkoviště, nekuřácký salonek, školící místnost a půjčovnu kol. Dále pak hotelový transport 8 místným minibusem (Prague Airport, výlety do okolí Kutné Hory..atd.) a služby hotelové prádelny.

Součástí hotelu je **středověký restaurant** s vynikající česko-francouzskou kuchyní, nekuřácký salonek vybaven projekční technikou pro 50 osob. Vedle budovy je v letních

měsících zahradní posezení vhodné pro grilování. Hotel-restaurant je určen pro turistickou i firemní klientelu, vhodný pro pořádání svateb, rautů, vernisáží či firemních školení.

Hotel Kréta

Nově zrekonstruovaný rodinný hotel v blízkosti historického centra, poblíž autobusového nádraží v klidné části s výhledem do parku a na dominanty města. Součástí hotelu je stylová restaurace, která nabízí příjemné posezení s domácími i zahraničními specialitami. Kapacita hotelu je 29 lůžek se 14 pokoji. Pokoje jsou vybaveny standardně: sociální zařízení, minibar, televize se satelitem, wi-fi připojení, pantofle, trezor (jen na některých pokojích).

V budově hotelu se dále nachází **restaurace Na Krétě** je nově přestavěná do stylové podoby, kde Vás na první pohled upoutá dřevěné obložení. Vedle příjemného prostředí nabízí skvělou kuchyni s tradičními českými a mezinárodními jídly. Dále nabízí svatební hostiny, oslavy narozenin, hromadné sešlosti, večery s živou muzikou a další hromadné akce dle dohody.

Hotel Mědínek (*)**

Tento hotel je člen asociace hotelů a restaurací a je také certifikovaný. Největší hotel v Kutné Hoře, stojí na náměstí přímo v historickém centru města. Jeho strategická poloha přímo vybízí k procházkám romantickými uličkami města s bezpočtem památek. Hotel je vybaven pro pobyt větších skupin, jednotlivců i rodin s dětmi a je vhodný i pro seniory. Nabízí ubytování v 50 pokojích a apartmá s celkovou kapacitou 120 lůžek. 40 dvoulůžkových - z toho 14 s možností přistýlky, 5 jednolůžkových, 5 apartmánů a rodinných pokojů (3 – 5 lůžek). Vybavení pokojů je standardní, které se od 3* očekává – vlastní sociální zařízení s vysoušečem vlasů, televizí se satelitním příjmem, internetovou přípojkou WiFi, lednicí a trezorem. Rodinné apartmá a vybrané pokoje jsou upraveny pro pobyt dětí (záslepky na zásuvkách, dětské sedátko na WC, stolička k umyvadlu atp.). U pokojů v nejvyšším patře jsou balkony s výhledem na náměstí či do ulice.

Kongresové centrum v klimatizovaném prostředí pro 100 - 130 účastníků nabízí kompletní konferenční služby pro firemní akce, konference, večírky, kongresy, rodinné oslavy. Dále také zajišťuje dopravu a volnočasové aktivity. Samozřejmostí je nepřetržitý provoz recepce, faxové služby, internet, směnárna, noční prodej, zajištění vstupenek na kulturní akce, sauna a fitness. Hotel nabízí bezpečné parkování osobních vozů ve vlastním uzavřeném parkovišti.

Restaurace se salonky uspokojí více než 100 hostů současně a nabízí speciality české i mezinárodní kuchyně. Zajišťuje individuální i skupinové stravování. Nabízí také rozvoz jídel a prodej jídla přes ulici. Kavárna v hotelové hale a letní terasa celkem pro 50 hostů. Noční bar s diskotékou je tradičním centrem zábavy - celková kapacita 300 míst.

Hotel U Hrnčíře

Ubytování v 5 dvoulůžkových pokojů, s možností přistýlky až pro 14 osob, vybavených sociálním zařízením a televizorem. Hotel nabízí rodinné ubytování se službami, které nabízejí již zmíněné hotely. V restauraci lze ochutnat českou i zahraniční kuchyni a národní speciality. V letních měsících je k dispozici terasa s grilem. Je možnost si také pronajmout restauraci na pořádání svateb, oslav či firemních akcí. Restaurace se pyšní velkým výběrem vín.

Hotel U Růže

Hotel U Růže se nachází v klidném prostředí městské části Sedlec, v těsné blízkosti Kostnice a Katedrály Nanebevzetí Panny Marie. Celková kapacita hotelu je 28 lůžek. Veškeré interiéry hotelu, včetně pokojů, jsou zařízeny originály starožitného nábytku a obrazů, což dodává originalitu všem pokojům i ostatním prostorám. Kromě standardních hotelových služeb může hostům zprostředkovat prohlídky historických památek v centru Kutné Hory i jejího okolí, vyhlídkové lety, projížďky kočárem, ale také sportovní vyžití (tenis, squash, kuželky, bowling, paintball, plavecký bazén, sauna, masáže, fitness, atd.). Hotel nabízí 13 dvoulůžkových pokojů s možností přistýlky. Každý pokoj má barevnou televizi se SAT, sociální zařízení se sprchou nebo vanou.

Hotelová restaurace nabízí nejen vynikající českou a světovou kuchyni, ale i speciality na otevřeném ohni. Restaurace má kapacitu 50 osob a salonek 30 osob, kde je možnost školení a jiných společenských akcí. Salonek nabízí vlastní technické vybavení TV, video. Hostům je k dispozici je také členitá zahradní restaurace s krbem a kapacitou až 100 míst, kde lze za příznivého počasí pořádat grilování s hudbou. K hotelu patří oplocená zahrada s možností bezpečného parkování.

Hotel U Vlašského dvora

Objekt pochází již z konce 15. století, v minulosti prošla budova kompletní náročnou rekonstrukcí. Současná podoba objektu je z r. 1994, kdy zde byl zahájen provoz hotelu. Hotel umístěn v klidném tichém prostředí vzdálený silničnímu ruchu, v historickém centru města plného malebných klikatých uliček. Budova je 10 min. chůze od zastávky MHD. V přízemí budovy se nachází útulná restaurace. V třípodlažním hotelu se nabízí kvalitní ubytování v 10ti dvoulůžkových moderně vybavených pokojích, z jejichž oken mohou návštěvníci obdivovat překrásný výhled na panorama Kutné Hory. Celková kapacita lůžek je 24. Každý pokoj je díky prostorovým dispozicím historické budovy svým způsobem jedinečný. Rozdíly jsou zřejmé především ve tvaru pokoje. Pokoje jsou vybaveny vlastní koupelnou se sprchovým koutem a WC, televizí se satelitním příjmem, telefonem s přímou volbou a připojením na internet. Pokoje orientované na jihozápadní stranu nabízejí okouzlující výhled na náměstí a přilehlé památky, pokoje na severovýchodní stranu vyhlíží do zahrad a klidnější městské čtvrti.

V hotelu se dále nachází plně vybavená konferenční místnost s kapacitou max. 30 osob, je vhodná pro pořádání firemních akcí, školení, obchodních jednání atd. Hotel nabízí tradiční služby jako např. praní a čištění prádla, poštovní a faxové služby, hotelový trezor, zajišťování vstupenek na kulturní či sportovní akce, okružní prohlídky, pronájem automobilů, půjčovna jízdních kol. Na ulici před budovou hotelu je parkoviště pro hosty.

Restaurace hotelu "U Vlašského dvora"

Celková kapacita 70 míst. Je zde široký výběr z pokrmů české i mezinárodní kuchyně, tradiční české kulinářské speciality, vybrané sladké speciality či značková vína.

V letním období je k dispozici terasa před budovou hotelu a zastíněné zahradní atrium. Pořádání rodinných oslav, svatebních hostin a rautů je samozřejmostí.

Hotel U Zvonu

Hotel se nachází jen pár metrů od středu města, v klidné zóně. Pro ubytování hostů je zde k dispozici 7 pokojů, převážně dvojlůžkových i vícelůžkových, s celkem 15 lůžky (možnost 2 přistýlek). Každý pokoj má k dispozici sociální zařízení, TV se satelitem, telefon. Parkování je přímo před hotelem.

Hotel nabízí také útulnou **restauraci** s pestrou nabídkou jídel teplé i studené kuchyně.

Hotel Garni Na Havlíčku

Hotel vlastní jeden majitel spolu s hotelem U Vlašského dvora. Garni hotel Na Havlíčku se nachází v historickém centru města Kutné Hory, v těsné blízkosti centrálního náměstí, v postranní uličce vedoucí z náměstí k Vlašskému dvoru, dříve královské mincovně a jedné ze zdejších dominant. Z hotelu je nádherný výhled na věže a věžičky místních kostelů a památek. V hotelu se nachází stylový a pohodlný interiér. Kapacita je 15 lůžek v 9 útulných dvoulůžkových pokojů zařízených originálním stylovým nábytkem. Pokoje jsou vybaveny vlastním sociálním zařízením, televizí se satelitním přijímačem, telefonem. Hotelové služby jsou stejné jako u předešlých hotelů. Parkoviště osobních automobilů je na ulici před budovou hotelu.

Kavárna, která je součástí hotelu, je stylově pohodlně zařízená, kde si lze vychutnat vybrané druhy vynikající kávy servírované v originálním porcelánu. Pro milovníky čaje je připraven široký sortiment kvalitních čajů s exotickým aroma

Penziony

Pension Arboretum

K ubytování slouží 2-3 lůžkové pokoje s vlastním sociálním zařízením. Ze všech pokojů je nádherný výhled do krajiny. Celková kapacita penzionu je 10 lůžek. Pension se nachází v zahradě a nabízí tedy klidné posezení a příjemné ubytování. Parkování pro hosty je v uzamčeném objektu.

Pension Bed & Breakfast

Tento nový, moderní pension je pouze 2 minuty od centra. Nabízí 21 dvoulůžkových pokojů s možností přistýlky. Pokoje jsou vybaveny klimatizací, Wi-Fi připojení, televizí se satelitem. Klient zde může ubytovat i svého zvířecího miláčka. Automaticky zde host dostane snídani, ale může si objednat i polopenzi. Pension nabízí také bezbariérový přístup. Dále je hostům k dispozici konferenční místnost a speciální služby jako např. možnost průvodce po Kutné Hoře, přepravní služba - osobní přeprava a směnárna. Parkoviště pro hosty se nachází v těsné blízkosti.

Penzion Andy, privát

Penzion rodinného typu v klidné ulici Bartolomějská v centru města. Celková kapacita je 20 lůžek. Dále majitel nabízí privát v rodinné vile s kapacitou 10 lůžek.

Penzion Barbora

Tento pension je členem asociace hotelů a restaurací. Lokalita tohoto pensionu umožňuje nabídnout jižní pokoje s balkonky a výhledem na Chrám sv. Barbory, která je vzdálená vzdušnou čarou 100 metrů. Severní pokoje nabízejí malou předzahrádku. V pensionu je možnost využít ubytování v 9 dvoulůžkových pokojích a jednom dvoulůžkovém apartmánu se 2 přistýlkami. Celkem je tedy k dispozici 25 lůžek. Všechny pokoje jsou vybaveny vlastní koupelnou a WC. Zdravotně postiženým hostům nabízí toto zařízení jeden pokoj určený přímo pro ně s bezbariérovým přístupem, vlastním parkovacím místem a upravenou koupelnou. Pension zajistí kadeřnické a kosmetické služby, prohlídky historických památek, zajistí přívoz a odvoz klientů cestovní kanceláře, zaměstnanců.

Restaurace nabízí svatby, hostiny, soukromé večírky. Pro tyto soukromé akce je k dispozici také salonek pro 50 osob. V letních měsících je možné posezení na terase s výhledem na chrám sv. Barbory.

Penzion Centrum

Penzion leží v klidném středu města je otevřen po celý rok. Nabízí 14 - 16 lůžek ve dvoulůžkových pokojích, kde je vlastní sociální zařízení. Je možné si objednat

snídaně, polopenzi, případně plnou penzi. V letních měsících zpříjemní pobyt zahradní posezení. Zajištěno je také parkování přímo ve dvoře penzionu.

Penzion Dana Karásková

Rodinný penzion se nachází nedaleko historického centra. Kapacita celého objektu je 10 míst. Jedná se o tři pokoje, které jsou v patře a jeden bezbariérový apartmán v přízemí. Pokoje jsou vybaveny sociálním zařízením a TV. Na patře je také společná, plně vybavená, kuchyň. I zde je dovoleno zvíře. U penzionu je také venkovní terasa k posezení a odpočinku a samozřejmě také uzamykatelné parkoviště. Penzion neposkytuje stravování.

Penzion Kutna

Penzion je v blízkosti historického centra Kutné Hory. Celkem nabízí ubytování pro 10 osob. Všechny apartmány jsou stylově zařízeny a vybaveny lednicí a televizí. Celkem jsou zde 4 apartmány, které jsou ve variantě, buď jako dvoulůžkový pokoj s koupelnou nebo apartmán s dvěma dvoulůžkovými pokoji s kuchyní, jídelnou a koupelnou. Parkování je zajištěno přímo u penzionu.

Penzion Permoník

Rodinný penzion přímo v historické části města. Tento penzion má celkem 7 pokojů a celková kapacita je 14 lůžek. Pokoje jsou standardně vybaveny – sociální zařízení, TV, Wi-fi připojení. Součástí penzionu je terasa s možností grilování a kuchyňský kout. Penzion nemá vlastní restauraci.

Pension ProCafé

Pension ProCafé, nabízí levné dlouhodobé i krátkodobé ubytování v nezaměnitelných prostorách. Nachází se v klidné lokalitě, na okraji historického jádra Kutné Hory, je vzdálen 5 min chůze do centra. Hosté mají na výběr 1, 2 nebo 3 lůžkový pokoj s možností přistýlky. Celkem je zde 16 pokojů, s kapacitou 36 lůžek. Pokoj má buď vlastní sociální zařízení nebo sociální zařízení na každém patře odděleně pro muže a ženy. Na každém pokoji je barevná televize s teletextem a chladnička. Hosté mají

k dispozici moderní společnou kuchyni. K dispozici je také automatická pračka se sušičkou. Velká zahrada s posezením a krbem je vhodná k pořádání různých oslav. Penzion nemá vlastní restauraci.

Penzion Retro

Příjemný penzion rodinného typu v blízkosti historického centra. Jsou zde útulné 2 a 3 lůžkové pokoje o celkové kapacitě 10 lůžek. Pokoje jsou celkem 4 a každý je vybaven sociálním zařízením, TV a lednicí. Penzion nabízí snídani přímo na pokoj. Pobyt se zvířaty je zde také povolen. Dále penzion nabízí ubytování pro svatebčany. Je zde také možnost úschovy kol a motorek v garáži. Parkování je možné přímo před budovou penzionu.

Penzion Sedlec

Penzion Sedlec se nachází ve čtvrti Sedlec historického města Kutná Hora asi 50 m od železniční stanice Kutná Hora hlavní nádraží. Tento penzion je zařazen v asociaci hotelů a restaurací ČR. Kapacita penzionu je 60 osob. Polovina je v pokojích s vlastním sociálním zařízením a pro ostatní je sociální zařízení společné. K dispozici je kuchyňka a společenská místnost s televizí. Celkem je zde 27 pokojů. Ceny ubytování se řídí počtem osob na pokoji a délkou ubytování.

Penzion Šafrán

Penzion se nachází na jižním okraji Kutné Hory v malebném údolí říčky Bylanky, v blízkosti chrámu sv. Barbory. Penzion nabízí ve 4 pokojích celkem 8 lůžek. Pokoje jsou standardně vybaveny.

Penzion U Ondřeje

Penzion je koncipován do prostorů většího samostatného bytu. K dispozici jsou dva třílůžkové a jeden čtyřlůžkový, prostorná koupelna a plně vybavená kuchyň. Celková kapacita je 10 lůžek. Penzion je součástí rodinného domu a tak mají návštěvníci přístup do zahrady a ke kryté garáži a mohou s sebou na dovolenou vzít i své domácí miláčky.

V létě je k dispozici venkovní terasa s otevřeným ohništěm. Je možné si objednat projížďku na koni

Penzion U Slunce

Penzion nabízí ubytování pro 24 osob s možností stravování v restauraci. Pokoje jsou dvoulůžkové, třílůžkové, čtyřlůžkové s možností přistýlek. Každý pokoj je vybaven vlastním sociálním zařízením a televizí. Restaurace nabízí široký sortiment hotových a minutkových jídel a nápojů. Dále je možnost restauraci uzavřít jako soukromý salónek.

Penzion U České Koruny

Nachází se na okraji města Kutná Hora - Sedlec, poblíž Kostnice a bývalého klášterního kostela P. Marie, který patřil řádu cisterciáků v Sedlci. V pokojích je příjemné vybavení, např. krásně zdobené dřevěné postele, obrazy, které doplňují výzdobu penzionu - portréty předků a krajiny, většinu z nich namalovala maminka majitelky - Danuše Čechová. Samotné ubytování je ve 2 a 3 lůžkových pokojích s vlastním sociálním zařízením, televizorem, satelitem, s možností faxu a internetu. Celková kapacita penzionu je 17 lůžek v 7 pokojích. Hostinec má také vlastní parkoviště pro 8 automobilů. Penzion slouží pro návštěvníky celoročně a nabízí také pestrou nabídku služeb - školení, soustředění, semináře, přednášky, svatby s možností oddání na zámku, rodinné oslavy a prezentace zboží. To vše se uskutečňuje v přízemí, kde je sál pro 60 - 80 lidí + salónek 30 lidí, dále je v patře společenská místnost pro ubytované hosty. Sportovní aktivity lze vykonávat v tělocvičně, bazénu, sauně, posilovně v blízkosti penzionu.

Hostinec U České Koruny

Krásné klidné prostředí s domácí kuchyní. Zajišťuje obědy i pro zájezdy. Hostinec byl postaven v 15. století cisterciáky pro papežské legáty, v prostorách hostince a penzionu jsou zachovalé původní trámové stropy a klenby z 15. století. Hostinec je zapsán také jako kulturní a historická památka.

Privát

Privát Alkr

Celková kapacita objektu je 10 lůžek. Objekt nemá svou vlastní restauraci ani možnost jiného stravování. Na pokoji se nachází sociální zařízení a TV. V zahradě u domu je zahradní posezení, které je k dispozici ubytovaným hostům.

Privát Elim

Celkem jsou k dispozici 3 lůžka. U domu se také nachází venkovní posezení a parkoviště. Pokoje jsou vybaveny stejně jako u předešlého privátu.

Privát Kotvalová

Ubytování v klidné části města deset minut od centra. Lůžek zde je celkem 6. Na pokoji se nachází vlastní sociální zařízení. V zahradě je možnost grilování.

Ubytování v soukromí Dagmar

Dům se nachází kousek od historického centra Kutné Hory zhruba 5-10 minut. Nabízí příjemné ubytování v rodinném domku, dlouhodobě i krátkodobě ve dvoulůžkových pokojích s vlastním sociálním zařízením. Všem hostům je k dispozici vybavená kuchyňka pro možnost vlastního stravování. V celém domě je možnost k připojení k internetu pomocí Wi-Fi. Na zahradě se nachází pěkné venkovní posezení s možností grilování. Zvířata jsou zde dovolena a parkování je samozřejmě u objektu.

Ubytovny

Ubytovna Horyn

Tato ubytovna nabízí ubytování pro 58 osob. Nabízí vlastní restauraci. Od města Kutná Hora je vzdálená cca 5 km.

Ubytovna Na Vyhlídce

Možnost ubytování na okraji Kutné Hory v 6 jednolůžkových pokojích s balkónem a v 1 třílůžkovém pokoji s balkónem se společným sociálním zařízením, umývárnou a kuchyňkou. Nabízí klidné rodinné prostředí ve vilové zástavbě s dobrou dostupností

do centra. Celková kapacita zařízení je 10 lůžek. Ubytování je vhodné pro sezónní pracovníky. U ubytovny se nachází zahrada a parkoviště, v blízkosti je supermarket.

Nové Dvory

Celková kapacita je 60 lůžek. V celém objektu je možnost Wi-fi připojení. Tato ubytovna se nachází asi 5 km od Kutné Hory.

OK Club Lorec

Kapacita této ubytovny je 16 lůžek, svým hostům nabízí vlastní restauraci.

Hostel ProCafé

Hostel je nově zrekonstruován a zařízený novým vnitřním vybavením. Spadá pod pension Procafé. Nachází se v bezprostřední blízkosti katedrály Nanebevzetí Panny Marie a Kostnice v Sedlci. Hosté mají k dispozici dvoulůžkové pokoje s možností přistýlky. Sociální zařízení je na každém patře, oddělené pro muže a ženy. Celková kapacita je 40 lůžek ve 20 pokojích. Na každém pokoji se nachází lednička, některé mají i vlastní umyvadlo. K dispozici je automatická pračka se sušičkou a společná kuchyň. Hostel nemá vlastní restauraci, ale je možné objednat si snídani.

Kempy

Autocamp Transit

Autocamp se nachází v části Malín, cca 2,5 km od centra Kutné Hory. V blízkosti kempu se nachází čerpací stanice, zastávka autobusu a vlakové nádraží. Sezona autocampu 1.4. - 30.9. Jsou zde k dispozici dvoulůžkové pokoje a 4 pětilůžkové chatky. Celková kapacita je 22 lůžek. Bohužel zde není stravovací zařízení.

Autokemp Malešov

Tento autokemp se nachází v Malešově, nedaleko Kutné Hory. Celkem je zde k dispozici 81 lůžek. V objektu se nachází restaurace.

Santa Barbara

Kapacita tohoto kempu je celkem 60 lůžek a nachází se zde také restaurace.

4.1.5 Analýza stravovacích zařízení

V literární rešerši této práce jsem uvedla, že se hostinské zařízení rozděluje na dvě velké skupiny. A to na restaurace a bary, přičemž v Kutné Hoře je zastoupena většina zařízení z obou skupin. Jsou zde restaurace, kavárny, vinárny, bary a pivnice. Podle informací uváděných v informačním centru jich zde má být 41, ale při bližším zkoumání se ukázalo, že jich je ve městě mnohem více. Některé restaurace jsou již popsány v analýze ubytovacích zařízení, protože jsou součástí hotelů. Zde jsou uvedeny jen některé zařízení, které se ve městě nacházejí. Kompletní seznam stravovacích zařízení je v tabulce č.4 (příloha 6).

Barbora

Tato restaurace je součástí penzionu Barbora. Nachází se nedaleko chrámu sv. Barbory. Celková kapacita restaurace je 50 osob. V letních měsících je možné posezení na terase, kde je kapacita 45 osob. Tato restaurace nabízí převážně českou kuchyni.

Dačický

Pivnice Dačický je tradiční staročeská restaurace, která je členem asociace hotelů a restaurací. Nachází se přímo v centru historického města. Nabízí tradiční českou kuchyni a alchymistické menu. Ojedinelé jsou především netradiční způsoby servírování a nabídka šesti druhů piv. Je zde 45 míst v restauraci, 90 míst v salónku, kde se mohou konat různé oslavy, rauty, svatby. Dále je k dispozici venkovní terasa kam se vejde 110 hostů. Tato pivnice je členem asociace hotelů a restaurací v České republice.

Kometa

Na místě, kde je dnes restaurace dříve stával dům jehož historie sahá až do doby husitské. A také samotná budova tohoto zařízení má bohatou historii. První zmínky jsou

už z roku 1424. Tato restaurace se nachází přímo v historickém centru. Nabízí tradiční českou kuchyni, mezinárodní jídla ale různé speciality. Má 8 stylových místností, kde je místo až pro 200 hostů. Restaurace také nabízí letní terasu s výhledem na chrám sv. Barbory s kapacitou pro 80 osob. Tato restaurace je především zaměřená na pořádání speciálních akcí, jako např. hody (zvěřinové, husí, zabíjačkové), dále pořádají rauty, svatby, promoce jiné speciální akce.

Restaurace Mincovna

Je součástí hotelu Opat, který je jen 500 m od chrámu sv. Barbory. Restaurace nabízí poctivou českou kuchyni. K dispozici je celkem 50 míst, ale v letních měsících je otevřena letní terasa, tak se celková kapacita navýší.

Pizza Navona

Pizzerie se nachází přímo na Palackého náměstí, tedy přímo v centru města. Nabízí tradiční italská jídla, jako pizzy, těstoviny, mořské plody, saláty a mnoho dalšího. Nabízí velkou venkovní terasu s celkovou kapacitou 120 míst. Uvnitř pizzerie je potom asi 60 míst.

Restaurant U Kata

Součástí hotelu U Kata je **středověký restaurant** s vynikající česko-francouzskou kuchyní. Netradiční je především prostředí, kde se restaurace nachází. Je stylově zařízená, má nekuřácký salonek vybavený projekční technikou pro 50 osob. Vedle budovy je v letních měsících zahradní posezení vhodné pro grilování. Hotel-restaurant je určen pro turistickou i firemní klientelu, vhodný pro pořádání svateb, rautů, vernisáží či firemních školení.

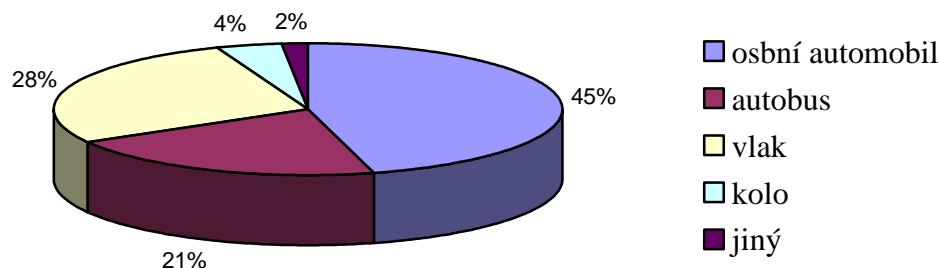
4.2 Primární údaje

4.2.1 Vlastní šetření

Vlastní šetření bylo provedeno pomocí dotazníků. Dotazníkový průzkum byl proveden v měsících červenec až říjen 2009 ve městě Kutná Hora a okolí. Dotazník obsahoval celkem 16 otázek a byl zaměřen na spokojenost turistů s ubytovacím a stravovacím zařízením, které navštívili. Otázky měly uzavřenou formu, jen jedna otázka byla otevřená a to když jsem se ptala na místo bydliště. Celý dotazník je uveden v příloze 5.

Byly dotazováni náhodně vybraní účastníci cestovního ruchu v oblasti Kutná Hora. K dispozici jsem měla celkem 150 dotazníků a zodpovězeno bylo 120 z nich. Z toho bohužel 16 respondentů zde bylo pouze na výletě, tedy bez přnocování, a nemohli tak odpovědět na některé otázky (č. 7, 8, 9).

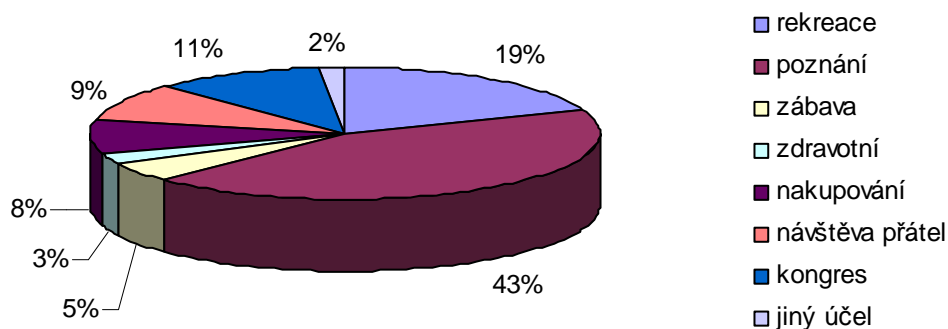
Graf 1: Jakým dopravním prostředkem jste se dopravil/a do regionu?



Zdroj: Vlastní šetření

Téměř polovina dotazovaných se dopravila do regionu osobním automobilem – 45%, dále následuje vlak (28%). Toto procento je především dáno tím, že Kutná Hora leží na hlavní železniční trati Praha – Brno, respektive Kolín – Havlíčkův Brod, je tedy velmi dobře dostupné. Autobusem do dané oblasti přijelo 21%, nejméně potom použilo kolo a jiný dopravní prostředek.

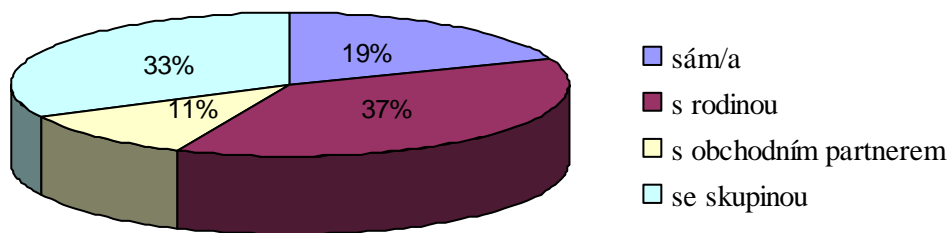
Graf 2: Jaký je účel Vaší cesty?



Zdroj: Vlastní šetření

Celkem 43% dotazovaných navštívilo tento region z důvodu poznání, za rekreací sem přijelo 19 % osob, dále následuje kongres, nakupování, návštěva přátel a v neposlední řadě sem jezdí lidé i za zábavou.

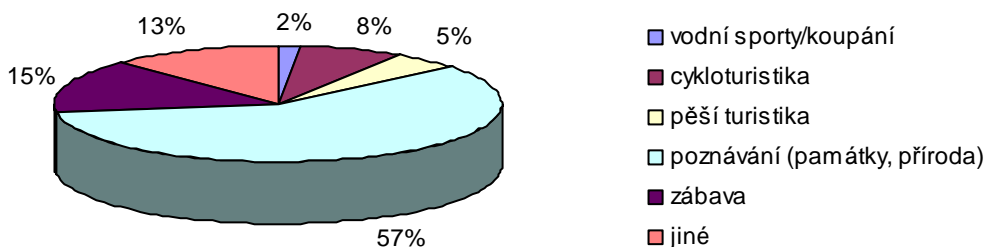
Graf 3: S kým jste přijel/a?



Zdroj: Vlastní šetření

Jak vyplývá z grafu 37% dotazovaných do regionu přijelo s rodinou, 33% potom se skupinou a někteří navštívili region sami (19%) a dále potom s obchodním partnerem.

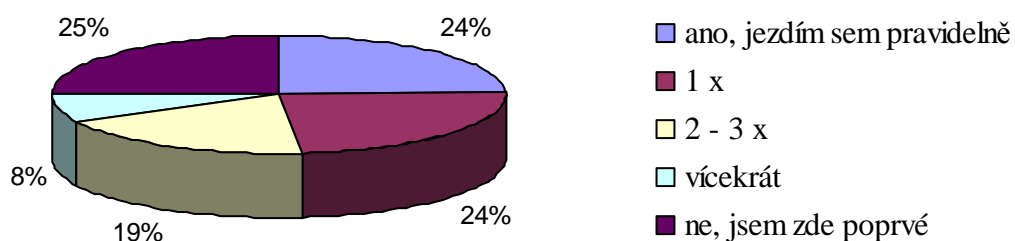
Graf 4: Které aktivity jsou pro Vás nejlákavější?



Zdroj: Vlastní šetření

Nejvíce dotazovaných považuje za nejlákavější tohoto regionu poznávání (57%). Vzhledem ke kulturním památkám, které se zde nacházejí je to logické. Dále tuto oblast navštěvují respondenti pro zábavu (15%) a 13% osob pro jiné aktivity. Nezanedbatelná je i cykloturistika (8%).

Graf 5: Navštívil/a jste tento region už dříve?

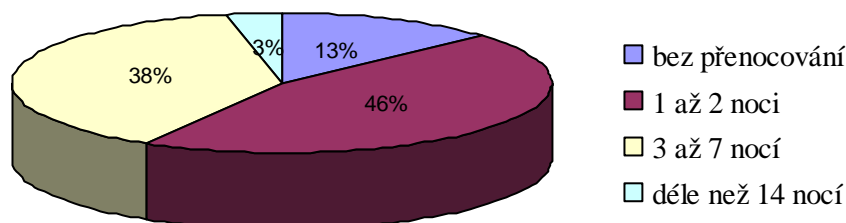


Zdroj: Vlastní šetření

Odpovědi u této otázky jsou velmi vyrovnané, jak vyplývá z grafu, 24 % dotazovaných navštívilo region Kutná Hora již dříve a to buď 1x, nebo sem jezdí pravidelně a 25 %

dotazovaných je zde poprvé. 2-3 x navštívilo region 19% dotazovaných a 8 % vícekrát. Z těchto odpovědí vyplývá, že je region opravdu často navštěvovaný a že je velmi oblíbený a lidé se sem rádi vrací.

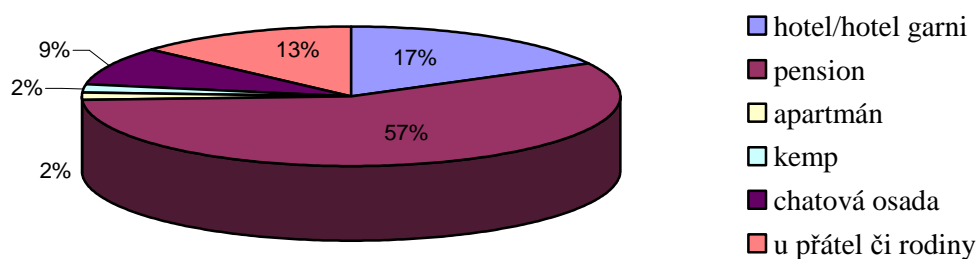
Graf 6: Jaká je délka Vašeho pobytu?



Zdroj: Vlastní šetření

46% dotazovaných zde přespí 1 až 2 noci, 3 až 7 nocí se zdrží 38% respondentů a pouze 3% zde zůstane déle než 14 dní. Dále je zde 13% dotazovaných, kteří zde vůbec nepřenocují.

Graf 7: Kde jste ubytováni po dobu pobytu?



Zdroj: Vlastní šetření

U této otázky odpovídalo pouze 104 dotazovaných, protože 16 lidí zde nepřenocuje. Více než polovina z nich (57%) se ubytovalo v pensionu, dále 17 % v hotelu a 13 % u přátel a rodiny. Z odpovědí vyplývá, že účastníci cestovního ruchu nejvíce využívají pensiony a hotely. Jen velmi málo chatové osady či kempy. Jsou to pouze 2% z celkových 104 dotazovaných. Je to také dáno tím, že v oblasti jsou pouze 3 kempy a jejich úroveň není asi až tak na vysoké úrovni, jak by si návštěvníci představovali. Myslím, že v této oblasti služeb by se měla nabídka rozšířit a zdokonalit.

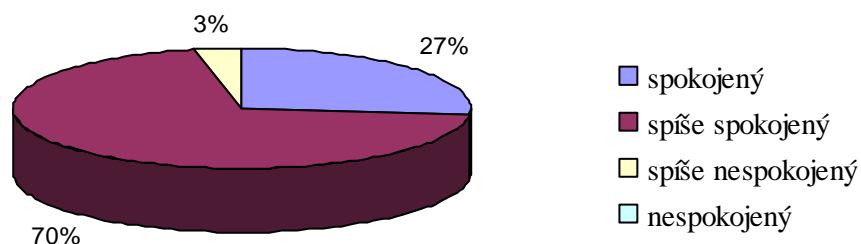
tabulka 1: Ohodnot'te spokojenost s jednotlivými službami ubytovacího zařízení (jako ve škole: 1=výborně, 5=nedostatečné)

	1	2	3	4	5
Atmosféra/prostředí	36	46	7	1	0
Vybavenost zařízení	6	58	26	0	0
Úroveň personálu	21	44	24	0	1
Čistota	19	63	8	0	0
Stravování	13	37	36	4	0
Recepce	24	46	20	0	0
Pokoje	7	52	29	2	0

Zdroj: Vlastní šetření

V této a další otázce odpovídalo pouze 90 dotazovaných, tedy ubytovaných. Respondenti měli ke každé službě přiřadit čísla 1 – 5, kde 1 znamenalo výborně, je velice spokojen a 5 je nespokojen. Z této tabulky je možné vidět, že většina osob bylo s jednotlivými službami ubytovacího zařízení spokojeno, nejhůře dali 3, jen ve výjimečných případech byla 4 nebo 5.

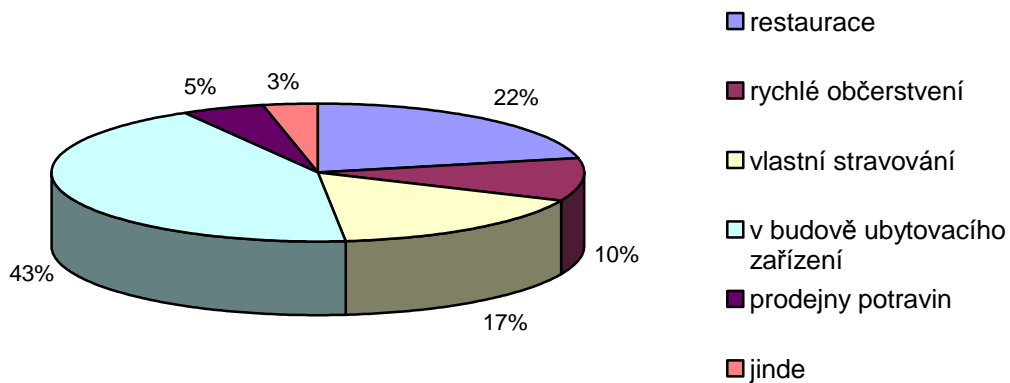
Graf 8: Označte prosím celkovou spokojenost se ubytovacími službami.



Zdroj: Vlastní šetření

U této otázky celkem 70% respondentů bylo s ubytovacími službami spíše spokojeno, 27% bylo spokojeno a pouze 3% spíše nespokojeno. Nespokojený nebyl nikdo z dotazovaných.

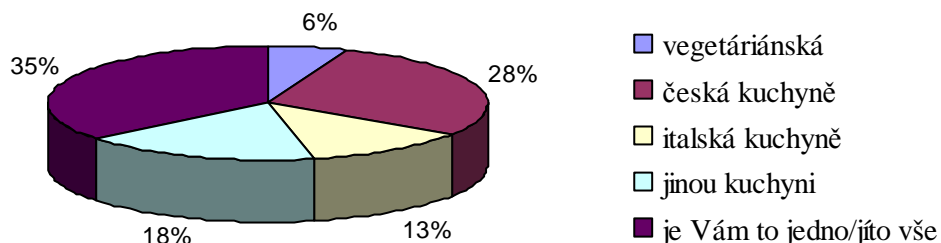
Graf 9: Kde se stravujete?



Zdroj: Vlastní šetření

Z odpovědí plyne, že téměř polovina (43%) dotazovaných se stravuje v budově ubytovacího zařízení. Dále 22% navštěvuje restaurace a 17% lidí má vlastní stravování. Rychlé občerstvení využívá celkem 10% respondentů. Nejméně osob využívá prodejny potravin a nebo se stravují jinde (3%)

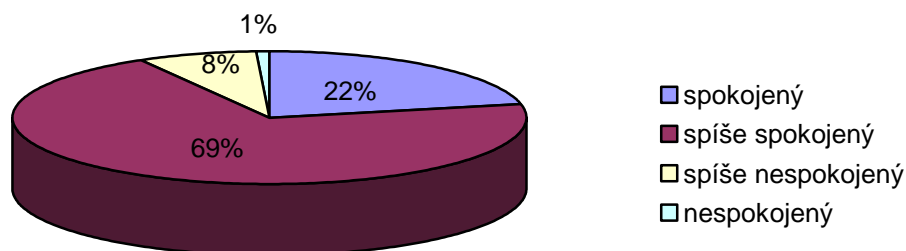
Graf 10: Jakou stravu preferujete?



Zdroj: Vlastní šetření

Většina respondentů odpověděla, že je jim jedno, o kterou kuchyň se jedná, dále 28% preferuje českou kuchyň a jinou kuchyň celkem 18% dotazovaných. Italskou kuchyni upřednostňuje 13% turistů a pouze 6% vegetariánskou.

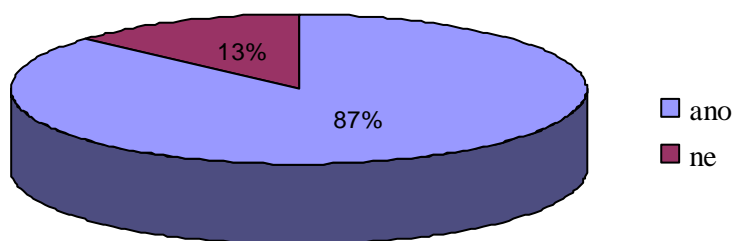
Graf 11: Označte prosím celkovou spokojenost se stravovacími službami daného regionu.



Zdroj: Vlastní šetření

U této otázky naprostá většina dotazovaných je se stravovacími službami spíše spokojená a dále 22% je spokojeno. Pouze 8% je méně spokojeno a jen 1% je nespokojeno s ubytováním.

Graf 12: Myslíte, že ceny za poskytované služby odpovídají jejich kvalitě?



Zdroj: Vlastní šetření

Zde si většina turistů (87%) myslí, že ceny za poskytované služby odpovídají jejich kvalitě a jen 13 % nesouhlasí. Tito lidé se tedy myslí, že ceny služeb jsou neúměrné jejich kvalitě, zdají se jim příliš vysoké.

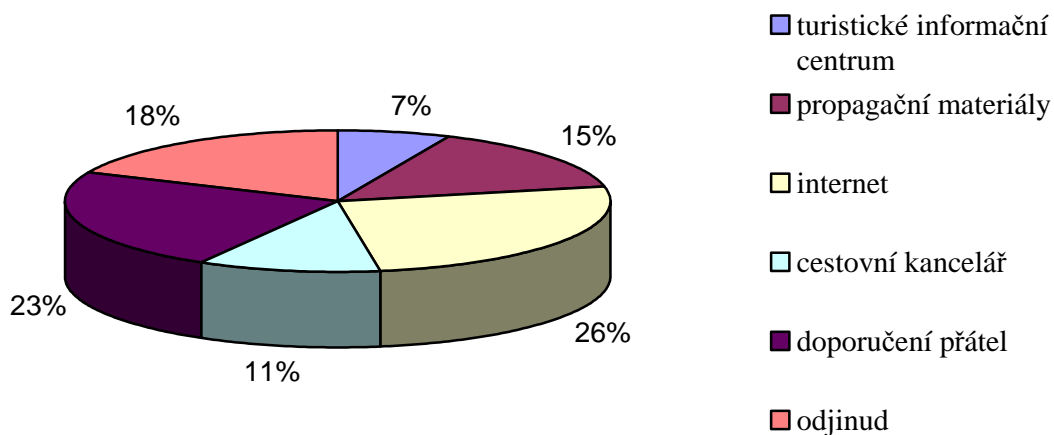
Tabulka 2: Jak jste spokojen/a s úrovní stravovacího zařízení? (jako ve škole: 1=výborně, 5=nedostatečné)

	1	2	3	4	5
Kvalita jídla	13	79	26	2	0
Obsluha	32	49	37	2	0
Prostředí	32	70	16	2	0
Čistota	16	81	21	2	0

Zdroj: Vlastní šetření

U této otázky respondenti měli přiřadit čísla 1 – 5, kde 1 znamenalo výborně, že je velice spokojen a 5, že je nespokojen. Z tabulky je možné usuzovat, že většina osob bylo s jednotlivými službami stravovacího zařízení celkem spokojeno, nejhůře dali 3, jen ve 2 případech byla vždy 4. Nejhůře dopadla obsluha, která měla 37 odpovědí za 3, což by mělo přivést pozornost jednotlivých poskytovatelů služeb a snažit se o vylepšení.

Graf 13: Jak jste se dozvěděli o této destinaci? Odkud?

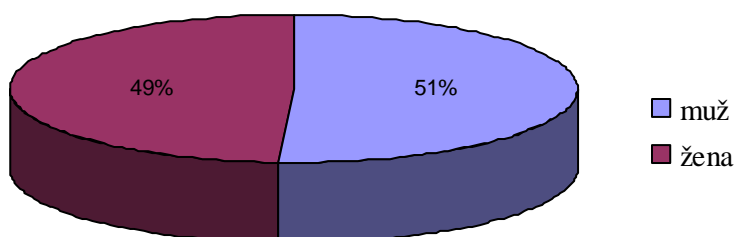


Zdroj: Vlastní šetření

Informace o Kutnohorsku nejvíce dotazovaných získalo z internetu (26%), dále potom navštívilo tento region na doporučení přátel (23%). 18% osob se o destinaci dozvědělo odjinud a z propagačních materiálů čerpalo informace 15% a od cestovní kanceláře 11%. Jen 7% respondentů našlo informace v turistickém informačním centru.

Otázka č. 16: osobní údaje

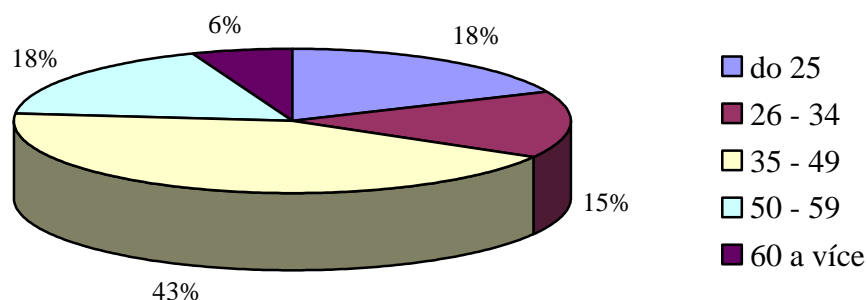
Graf 14: Pohlaví



Zdroj: Vlastní šetření

Z tohoto grafu vyplývá, že region Kutná Hora navštívilo 51% mužů a 49% žen. Struktura turistů je velmi vyrovnaná. Nedá se tedy jednoznačně říci, jestli tuto oblast navštěvuje více žen nebo mužů.

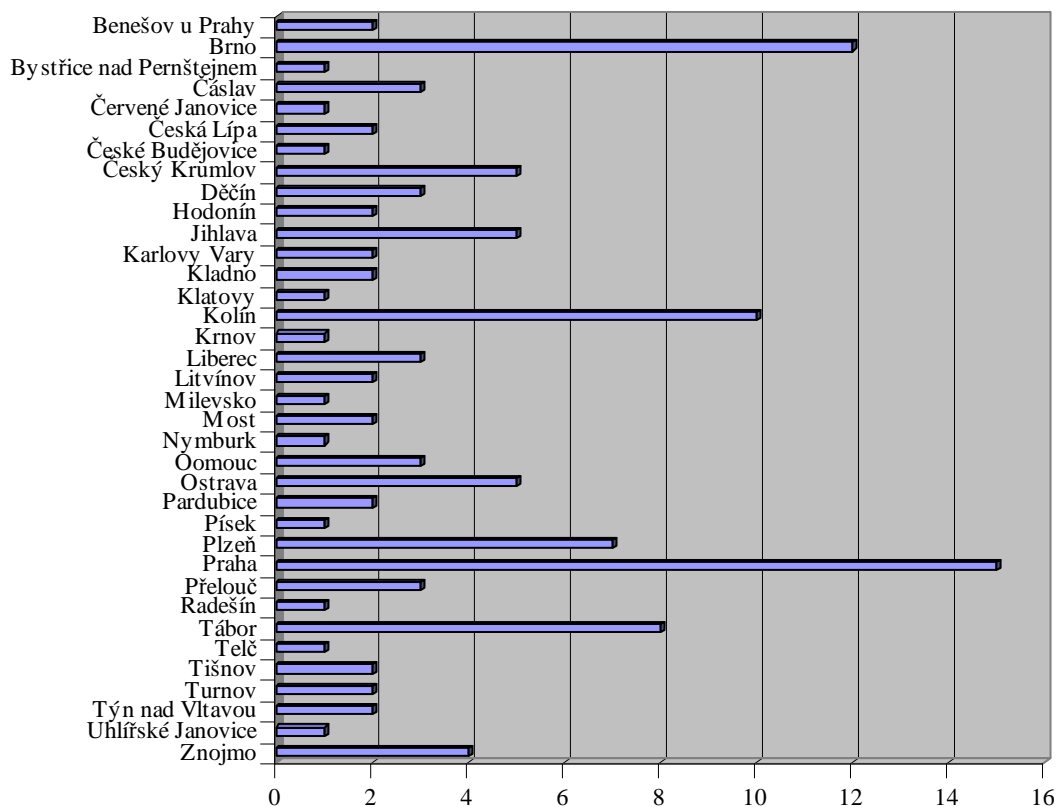
Graf 15: Věk



Zdroj: Vlastní šetření

Další otázka se týkala věku dotazovaných. Jak je vidět, nejvíce turistů bylo v kategorii 35 – 49 let (43%). Tato věková skupina je v období, kdy již většinou vydělávají jen pro sebe a své zájmy a často rozvíjí i svůj zájem o cestování. Dále bylo stejně 18% osob ve věku 50-59 i do 25 let. U těchto lidí, tedy spíše těch starších přetrvává zájem o cestování. Další kategorií bylo 26 – 34 let a zde odpovědělo celkem 15% lidí. Tito mladí lidé řeší už většinou finance na bydlení a dávají tak přednost ubytování levnějšímu, jako jsou penziony, či kempy. S tímto faktorem by mělo město počítat ve své nabídce služeb. Nejméně respondentů bylo ve věku 60 a více. Pro tuto věkovou skupinu je již náročné cestování jako takové. Dávají přednost pohodlí a odpočinku. Při výběru ubytování jsou velice pečliví. Musí být kvalitní, pohodlné a také finančně nenáročné.

Graf 16: Místo Vašeho trvalého bydliště



Zdroj: Vlastní šetření

Z odpovědí na tuto otázku se můžeme přesvědčit, že návštěvníci regionu Kutná Hora pocházejí z různých míst České republiky. Nejvíce dotazovaných bylo z Prahy a okolí, dále potom z Brna a samozřejmě také z okolí Kutné Hory, tzn. z Kolína, Čáslavi atd. Z toho také vyplývá, že ve velkých městech informace o regionu jsou celkem dostačující. Ve vzdálenějších regionech už o Kutné Hoře a okolí není takový zájem nebo informace o této oblasti jsou nedostačující.

4.2.2 Řízené rozhovory

K analýze celkové situace ve městě z pohledu ubytovacích a stravovacích zařízení bylo třeba udělat řízené rozhovory. Jeden rozhovor byl s pracovníky informačního centra, ale kvůli velké pracovní vytíženosti nebyly otázky příliš rozebrány. Otázky byly zaměřeny na návštěvníky, na jejich národnost, jaké mohou dostat informace. Dále se otázky týkaly přímo informačního centra. Další dva rozhovory byly s majitelkou penzionu U České Koruny a s majiteli penzionu U Barbory. Otázky byly přizpůsobeny přímo na ubytovací zařízení a jejich poskytované služby. Pro lepší upřesnění cestovního ruchu a služeb byl třeba také rozhovor s městským úřadem. Tam mě ale odkázali na průvodcovskou službu města, kde mi ochotně na otázky odpověděli.

Rozhovor s informačním centrem

Informační centrum díky malému počtu zaměstnanců je velmi vytížené a tak bylo těžké udělat s některým z pracovníků rozhovor. Nakonec mi odpověděli na všechny mé otázky, ale pro nedostatek času nebyly tak podrobně odpovězeny.

Na otázku, jaká národnost turistů převažuje, je velmi těžké odpovědět, turisté jsou z různých koutů světa. Především sem jezdí tuzemští turisté, Poláci, Němci, Angličané. Hospodářská krize se určitě projevila přílivem menšího počtu turistů a je také patrné, že tržby podnikatelů ve městě byly mnohem nižší, než v předešlých letech.

Je možné říci, že se návštěvníci velice rádi vrací do města, ale nelze přesně určit kvůli čemu nejvíce. Je možné říci, že se hodně návštěvníků znovu vrátí do města především kvůli památkám.

Turisté se samozřejmě také ptají na možnosti ubytování a stravování ve městě. Někteří se také ptají na náš názor a my jim poskytneme informace z vlastních zkušeností.

A jaké ubytování je nejvíce preferováno? Podle centra je pravda, že hojně navštěvované jsou penziony, kterých je ve městě dostatek, ale je to velmi individuální. Každý turista má svůj standard, kterého se drží. Co se týče kapacity ubytovacích a stravovacích zařízení, tak podle informačního centra je všeho dostatek. Rozdíl je potom jen v kvalitě poskytovaných služeb, které se někdy výrazně liší.

Dále jsem se dozvěděla, že přímo v informačním centru si osobně nikdo nestěžuje. A tak nelze jednoznačně říct, že by některý z turistů byl s něčím nespokojen.

S městem spolupracuje centrum velmi intenzivně. Např. v propagaci města a dále potom v poskytování průvodcovských služeb po městě. S ubytovacími a stravovacími zařízeními spolupracuje také, k dispozici jsou letáky o jednotlivých hotelech, penzionech, či restauracích. Na všech mapkách jsou mimo jiné také vyznačena místa, kde se zařízení nachází.

Snaha pomoci handicapovaným lidem je značná a to především vstupem do všech památek, které je sníženy. U památek jsou sniženy schody nebo rampa pro vozíčkáře.

Rozhovory s ubytovacími zařízeními

Rozhovor s paní Andreou Neslingerovou, majitelkou **penzionu „U České Koruny“**, se uskutečnil přímo v historické budově penzionu, která je z 15. století. Díky své poloze je hojně navštěvován turisty, kteří dají přednost klidu a odpočinku. Je sice trochu více vzdálen od historického centra města, ale v blízkosti se nachází kostnice a chrám Nanebevzeví Panny Marie. Tento penzion je v rodině majitelky již od roku 1832 a je také známo, že dříve zde fungovala hospoda, kterou zde provozovali Cisterciáci, bohužel v r. 1782 byl císařem Josefem I. zrušen cisterciácký řád a tak musela být budova opuštěna. Paní majitelka se velmi zajímá o historii, tak mi mohla poskytnout informace o této budově a různých legend, vztahujících se k městu a k samotné budově. Součástí penzionu je také hostinec, který je známý svou vyhlášenou českou kuchyní.

Se svými zaměstnanci je velice spokojená, vládne zde rodinná a příjemná atmosféra. Celkem zde zaměstnává 3 pracovníky, kteří jsou v kuchyni a v penzionu pomáhá i paní majitelka sama. Jazykově vybavení příliš nejsou, zde by bylo třeba více vylepšit své znalosti. V letních měsících, v době dovolené, zaznamenává, že je třeba více pracovníků, tak najímá brigádníky a sezónní zaměstnance.

K otázce ohledně národnosti navštěvovaných turistů odpověděla paní majitelka, že nelze přesně určit, ale dá se říci převažují Češi, dále pak Francouzi a v neposlední řadě také Asiaté. K samotné propagaci se vyjádřila, že je velmi důležitá, a proto na ní klade velký důraz. Penzion spolupracuje s městským úřadem a s informačním centrem. Internetové stránky jsou samozřejmostí, dále také na informačních tabulích na náměstí je uvedena adresa penzionu a pak samozřejmě největší reklamou je osobní doporučení turistů.

Na otázku týkající se hospodářské krize samozřejmě odpověděla, že se velice projevila. Ať už to bylo v menším počtu ubytovaných lidí, tak i v menším obratu tržeb.

U otázek týkajících se poskytovaných služeb, považuje paní majitelka za velice důležitou kvalitu. Je kladen velký důraz na poskytování stravovacích služeb, právě zde jsou různé akce a slevy, např. na velikonoce na zelený čtvrtek bude zelené pivo, nebo akce typu 2+1 zdarma a další jiné podobné akce. Penzion nabízí velmi dobré jídlo za příznivé ceny, poskytuje jídlo s sebou, ať už ubytovaným hostům nebo jen těm, co navštíví hostinec. Dále nabízí nižší cenu za ubytování při dlouhodobém pobytu. Samotné balíčky služeb penzion jako takové neposkytuje, ale např. sama majitelka poskytuje informace svým hostům o historii města a památkách a samozřejmě také o svém rodném domě, zařizuje jim dokonce i různé exkurze. Čím si myslí, že se nabídka tohoto penzionu liší od ostatních? U této otázky paní majitelka příliš nevěděla co odpovědět, protože ona sama nechodí po jiných zařízeních, stačí jí, že do jejího hostince a penzionu chodí lidi a o ostatní se nezajímá. Nicméně osobně si myslím, že právě díky svému stylu zařízení je penzion velmi navštěvovaný. V jednotlivých pokojích je stylový nábytek a po celém objektu jsou fotografie původních majitelů a celého penzionu a okolí.

S tím souvisí i další otázka, která ukazuje, že penzion má pár stálých zákazníků, kteří se sem rádi vrací (jako např. pracovníky, kteří ve městě pracují a jsou zde ubytováni). Je to dáno také tím, že v celém penzionu vládne přátelská, rodinná atmosféra. Ale jinak je penzion navštěvován stále novými a novými turisty.

Dále mě zajímalo, zda je možné ubytování handicapovaných lidí, ale bohužel to v tomto zařízení nelze. V přízemí se nachází hostinec, který je bezbariérový, nejsou zde nikde ve dveřích prahy. Ale v 1. patře, tedy v penzionu, jsou sice jen malé překážky, ale vedou sem pouze schody, chybí zde tedy výtah. Ten by podle majitelky celý styl budovy zošklivil.

Majitelka se řídí heslem „náš zákazník náš pán“ a tak klade velký důraz na názory svých klientů. Každého se ptá, co mu chybí, co by v penzionu ještě zlepšil. Ale za největší úspěch považuje názor hostů v hostinci a to zejména v kvalitě a rozsahu jídla, kde se ptá, co má uvařit za jídla, jaký moučník by hosté uvítali. Vaří se tady podle přání hosta.

Bohužel poslední a také velmi smutnou otázkou byla budoucnost podniku. Paní majitelka za 2 roky odchází do důchodu a nemá komu by svůj penzion předala. Celá její rodina, tedy její děti a vnoučata mají již svoji práci a nemají k této činnosti žádný citový vztah. Během následujících let, určitě nebude svůj podnik rozšiřovat, ale spíše se bude muset rozloučit a penzion prodat.

Další rozhovor byl s Michalem a Hanou Marčaníkovými, s majiteli **penzionu „Barbora“**. Tento penzion je pro svoji lokalitu velmi navštěvovaný především turisty, kteří mají rádi zábavu a jsou rádi ve centru. Nachází se v těsné blízkosti chrámu sv.Barbory. Otázky byly stejné jako v předešlém penzionu. Ale někdy je patrný rozdíl v odpovědích. Je to především dáno rozdílem v typu ubytování. Tento penzion je spíše moderní, ale také velice rodinný a přátelský.

Se svými zaměstnanci jsou zde také velice spokojeni. Podle slov majitele je to vždy dlouhá cesta než najdete tým lidí kteří chtějí pracovat a ještě být loajální k firmě. V letních měsících také samozřejmě přibírá majitel více sezónních pracovníků. Ani v tomto penzionu žádná národnost nepřevažuje. Navštěvují ho jak tuzemští turisté, tak zahraniční.

Názor pana majitele na propagaci je takový, že není nikdy dostatečná, ale každé zařízení disponuje omezenou sumou a je vždy v rozporu jakou částku bychom chtěli dát do reklamy a jakou může dát skutečně. Penzion spolupracuje s infocentrem, ubytovacími portály, radii i s reklamní agenturou.

Asi jako u každého i tady byla velmi znát hospodářská krize, projevilo se to poklesem tržeb. Dokonce i zahraniční turisté začali šetřit a přestali jezdit

U otázek ohledně služeb mi bylo řečeno, že se velice snaží nabízet co nejkvalitnější služby, a vždy být trochu napřed v rámci finančních možností. Základem je kvalitní kuchyně, čistota a skvělý personál. Jako každý jiný i tento penzion nabízí různé balíčky služeb, většinou se jedná o cenové zvýhodnění. A čím si myslí, že se jejich nabídka liší od ostatních? Určitě přístupem k zákazníkovi. Musí vzniknout pocit, že zapadl do rodiny. A právě asi proto se do tohoto penzionu a restaurace velice rádi a hojně vrací všichni zákazníci.

Na možnost ubytování handicapovaných lidí byla kladná odpověď. Podle slov pana majitele, tak jako jediní v kutné hoře jsou zcela bez bariér a mají k tomu přizpůsobenou restauraci, pokoje a veškeré prostory. Mají dokonce vyhrazené i parkovací místo v blízkosti vchodu.

Názory svých hostů zde neberou na lehkou váhu, vždy záleží na pocitech, s jakými host odchází.

Jaké jsou plány do budoucnosti? Stále je co vylepšovat. Pokud chtějí dělat restauraci kvalitně tak platí jednou a pořádně. Podle slov majitelů „jen blázen si myslí, že kočíruje kvalitně více podniků.“

Rozhovor s průvodcovskou službou Kutná Hora s r.o.

Tento rozhovor byl uskutečněn s paní Danou Vokolkovou. Byl zaměřen spíše na postoj města k cestovnímu ruchu a také k ubytovacím a stravovacím zařízením. Zajímal mě vývoj cestovního ruchu ve městě, sezónnost, spolupráce s poskytovateli ubytovacích a stravovacích služeb.

Z hlediska vývoje cestovního ruchu ve městě, tak město Kutná Hora bylo vždy významné velkou koncentrací památek na malém území. Ke zviditelnění přispěl především zápis na Seznam světového kulturního a přírodního dědictví UNESCO v prosinci 1995.

Podle slov paní Vokolkové je sice návštěvnost památek mimo sezónu nižší než v sezóně. Přesto je většina památek přístupná celoročně, i v zimě. Z toho plyne, že sezónnost není až tak velkým problémem.

Od roku 2009 realizuje Průvodcovská služba Kutná Hora s.r.o. projekt „Propagace cestovního ruchu v turistické destinaci Kutná Hora a okolí“ podporovaný z ROP Střední Čechy. Cílem projektu je zviditelnit turistickou destinaci doma i v zahraničí. Realizace projektu bude ukončena v březnu 2011.

Od roku 2009 realizuje Průvodcovská služba Kutná Hora s.r.o. i druhý projekt podporovaný z ROP Střední Čechy „Řízení nabídky cestovního ruchu v turistické destinaci Kutná Hora a okolí.“ V rámci tohoto projektu byla zřízena pozice destinačního manažera, který zajišťuje kontakt mezi místními subjekty CR. Ve spolupráci s místními

podnikateli se vytvářejí např. produktové balíčky služeb, nabídka pro konkrétní cílové skupiny (rodiny s dětmi, senioři, handicapovaní atp.).

Prezentaci města v oblasti cestovního ruchu zajišťuje Průvodcovská služba Kutná Hora s.r.o. V rámci již zmíněného projektu „Propagace cestovního ruchu v turistické destinaci Kutná Hora a okolí“ byla 1. 7. 2009 zahájena billboardová kampaň. Dále byla vydána sada pěti cílených letáků v pěti jazykových mutacích (čeština, angličtina, němčina, ruština a polština); image brožura a presentační DVD s filmovým spotem o destinaci ve stejných jazykových mutacích. Byla vyrobena i presentační stěna, která představuje nejzajímavější místa ve městě i okolí a vznikla sada propagačních předmětů. Po celý rok je zajišťována inzerce v odborných časopisech ČR.

Destinační management zajišťuje prezentaci na domácích i zahraničních veletrzích ČR. Ubytovacích a stravovacích kapacit je podle jejích slov ve městě dostatek. V poslední době ani nebývají plně využity.

Dále mě také zajímala snaha města pomoci handicapovaným lidem. Městské organizace se snaží přiblížit handicapovaným – bezbariérové Městské Tylovo divadlo a Kino Modrý kříž, Městská knihovna nabízí také speciální služby.

V rámci projektu „Propagace cestovního ruchu v turistické destinaci Kutná Hora a okolí“ bude v dubnu 2010 vydán leták nabízející výlety do Kutné Hory a okolí s nabídkou pro handicapované. Ve městě dále působí několik organizací, které se zaměřují na práci s handicapovanými (Občanské sdružení DIGNO, Klub Sluníčko Kutná Hora, Centrum U Bartoloměje, Diakonie Čáslav).

4.3 Syntéza zjištěných údajů

Z primárních a sekundárních údajů lze vyvodit závěry, které nám lépe objasní problematiku a celkovou situaci ve městě. Kutná Hora je velice významným městem a pro svou historii a zajímavé památky je navštěvovaná turisty z celého světa. Ze zjištěných údajů vyplynula celá řada skutečností.

Předmětem mého výzkumu bylo zanalyzovat ubytovací a stravovací služby ve městě. Ze sekundárních dat je možné potvrdit, že ve městě je dostatek ubytovacích zařízení. To

nicméně potvrdilo i informační centrum. Z rozhovorů s poskytovateli těchto služeb, ale také plyne, že velkým problémem je sezónnost, kdy v letních měsících nemají dostatek pracovníků. Naopak přes zimu, kdy je ve městě velmi málo zajímavých akcí, jsou ulice prázdné a turisté sem příliš nejezdí. Podle rozhovoru s jedním majitelem penzionu je Kutná Hora v nevýhodě i tím, že je příliš blízko Prahy. Většina turistů sem jezdí pouze na výlet, nebo na 2 dny, památky si vyfotí a neutratí zde téměř žádné peníze, protože jsou ubytováni v Praze. Naopak podle průvodcovské služby není sezónnost až tak velkým problémem, mimo sezónu zaznamenají sice méně turistů, ale většina památek je otevřených a přístupných po celý rok. Z hlediska poskytovatelů ubytovacích a stravovacích služeb je ale velký problém právě to, že většina turistů do města přijede pouze na 1 den a nepřenocují zde, někdy dokonce ani nenavštíví žádné stravovací zařízení.

Podle majitelů ubytovacích zařízení je také velký problém finanční situace turistů. V loňské sezóně bylo zřejmé, že Kutnou Horu navštívilo výrazně méně návštěvníků a právě oni mají být největším přínosem finančních prostředků. Mnoho ubytovacích zařízení se musí proto se svým finančním plánem smířit. Některá si dokonce ani nemohou dovolit propagaci, která by jim určitě byla přínosem.

Z dotazníků, které jsem vyplňovala mezi turisty vyplývá, že spousta z nich ve městě vůbec nepřenocuje nebo se zdrží maximálně 1 až 2 dny. Méně už potom více jak 3 dny. Z návštěvnosti také plyne, že turisté sem do regionu přijedou jedenkrát nebo dvakrát. Více toto město nenavštěvují, protože mají pocit, že už zde nemají jiné vhodné aktivity. Ve městě není tak široký výběr služeb cestovního ruchu.

Většina turistů sem jezdí hlavně za historickými památkami, kterých je ve městě přes 300. Díky nim je také na seznamu světového kulturního dědictví UNESCO. Z odpovědí plyne, že nejvíce využívaným ubytovacím zařízením je penzion, kde vládne příjemná rodinná atmosféra. Protože někteří turisté dávají přednost zaručené kvalitě, ubytují se v jednom z 10 hotelů, které se ve městě nachází. Co se týče spokojenosti turistů, z terénního šetření je zřejmé, že jsou s nabízenými službami celkem spokojeni, i když některé by bylo třeba zkvalitnit. Můžu uvést některé z nich, např. čistota, kvalita jídla,

vybavení pokojů a u některých zařízení i personál. Zde je velmi důležité říci, že město navštěvují také zahraniční turisté, kteří očekávají jazykovou vybavenost personálu, která je někdy katastrofální. Většina turistů si ale myslí, že cena za poskytované služby odpovídají jejich kvalitě.

Dále mě velice zajímalo, jaká je možnost ubytování nebo jen prohlídka města pro handicapované lidi. Z informačního centra jsem se dozvěděla, že tito návštěvníci mají ve všech památkách snížené vstupné, ne u všech jsou ale rampy pro vozíčkáře. Některé mají alespoň snížené prahy. Z ubytovacích zařízení také není moc na výběr. Jen pár penzionů nebo hotelů má bezbariérový přístup. U některých jsou sice snížené prahy, ale budovy bez výtahů neumožňují pobyt vozíčkáře. Zde je podle mého názoru hodně co vylepšovat. Dále také služby pro postižené lidi nejsou příliš uspokojivé, chybí zde např. značení pro nevidomé na chodníku, není zde rovný povrch. Město se nicméně snaží alespoň trochu tuto situaci vylepšit. V dubnu 2010 bude vydán prospekt s výlety do Kutné Hory a okolí s nabídkou pro handicapované, a dále ve městě působí i několik organizací, které se zaměřují na práci s handicapovanými lidmi.

Kutnou Horu navštěvují turisté každého věku a nelze přesně určit, zda se jedná o zahraniční nebo tuzemské návštěvníky. Z dotazníků dále vyplynulo, do města jezdí nejvíce lidé ve věku 35-49 let. Dále je podle průzkumu také známo že sem jezdí i mladší lidé, jedná se především o rodiny s dětmi. Díky rozmístění památek po městě a stavu místní komunikace a nerovného povrchu jsou téměř nemožné návštěvy starších turistů. Myslím tím lidé ve věku 60 let a více. Ze světových výzkumů plyne stále vyšší stárnutí obyvatelstva, a tak by bylo pro město výhodné upravit místní komunikace do rovného povrchu. Chodníky jsou tvořeny z kostek, po kterých se velmi špatně chodí mladším lidem, natož potom starším.

Dalším zjištěním bylo, že Průvodcovská služba Kutná Hora s.r.o. realizuje projekt „Řízení nabídky cestovního ruchu v turistické destinaci Kutná Hora a okolí“. V rámci tohoto projektu byla zřízena pozice destinačního manažera, který zajišťuje kontakt mezi místními subjekty cestovního ruchu. Ve spolupráci s nimi se vytvářejí např. produktové

balíčky služeb, nabídky pro konkrétní cílové skupiny (rodiny s dětmi, senioři, handicapovaní atd.). Existuje zde tedy spolupráce mezi poskytovateli ubytovacích, stravovacích a jiných služeb.

Dále jsem také zjistila, že na městském úřadě není žádný odbor zabývající se výhradně cestovním ruchem. Veškeré poskytování informací je odkázáno na informační centrum a na průvodcovskou službu města. Na úřadě je odbor regionálního rozvoje, a územního plánování a dále i odbor památkové péče, kultury, školství a tělovýchovy. Bohužel ani jeden z nich se nezaobírá problematikou cestovního ruchu. Veškeré údaje o ubytovacích a stravovacích zařízení mi poskytlo právě informační centrum a průvodcovská služba a také statistický úřad, kde jsou ale údaje velmi staré a dost rozdílné v porovnání s informačním centrem.

Celkové uspořádání historických památek neumožňuje parkování přímo v centru města, proto je zde centrální parkoviště na okraji města, které má ale bohužel celkem malou kapacitu. Protože historické centrum má mnoho klikatých a úzkých uliček, není někdy ani možné bezpečné projetí automobilem, natož potom zaparkovat. Celková infrastruktura ve městě je velice složitá. Chybí zde další parkoviště, které by bylo v blízkosti centra města a sloužilo výhradně pro turisty. Z výzkumu dále vyplývá, že většina ubytovacích zařízení má své vlastní parkoviště, ale mnohdy je tak zaplněné, že zde prakticky zaparkovat nelze. U některých penzionů dokonce parkoviště není vůbec, a tak musí hosté parkovat daleko od budovy. U stravovacích zařízení je to mnohdy ještě horší. Některé restaurace nemají své vlastní parkoviště, a protože jsou často přímo v centru města, musí si hosté zaparkovat ve vzdálenějších místech a chodit pouze pěšky.

V celém městě se nachází pouze jedno malé nákupní centrum „Pasáž“, které ale svým vzhledem ani trochu nepřipomíná nákupní centrum. V postranních uličkách u náměstí je umístěno spousta obchůdků, ale bohužel skoro samé vietnamské obchody a otevírací doba je příliš krátká. V tomto městě, s tak bohatou historií by návštěvníci očekávali spíše nějaké obchody s výrobky tradičních řemesel, kde by také na vlastní oči mohli zhlédnout práci, která se zde dříve vykonávala, jako např. ražení mincí.

5. Návrhy a opatření

Cestovní ruch a jeho rozvoj je pro město velice důležitým ekonomickým přínosem. Je třeba město v této oblasti dále rozvíjet a poskytovat veškeré služby, které turisté očekávají. Ze zjištěných údajů je jasné, že potřebu ubytovacích a stravovacích služeb je nutné nadále podporovat.

Doprovodný program

Při návštěvách místních stravovacích zařízení jsem došla k závěru, že některé jsou opravdu originálně zařízené dobovým nábytkem a nachází se často v historických domech. Právě v těch bych navrhovala další doprovodný program. Stravovací zařízení není jen o jídle a pití, ale také o zážitku, který se zde nechá prožít. Návštěvníci těchto restaurací by určitě přivítali ojedinělou přípravu jídel např. na otevřeném ohni a pak následné servírování jídel v původních nádobách např. číše a poháry, džbány, talíře. Obsluha by byla oblečená do dobových kostýmů, aby se navodila ta pravá středověká atmosféra. Mezi podáváním jídel by se mohla zahrát i nějaká scénka z dob historie města, která by návštěvníky vtáhla do dob dávno minulých. Tento program bych doporučila tradiční staročeské pivnici Dačický, která má dostatečně velký interiér i venkovní terasu, kde by se při dobrém počasí nechala hrát scénka i venku. V Kutné Hoře se nachází mnoho dalších zařízení, kde by návštěvníci určitě uvítali tuto příjemnou změnu, jako např. restaurace V Ruthardce, kde stejně jako v pivnici Dačický je příjemná atmosféra a dostatek místa.

Wellness centrum

Při bližším průzkumu města jsem zjistila, že zde není ani jedno centrum, které by nabízelo služby wellness. Dokonce ani hotely, či penziony nemají takovou nabídku ve svém zařízení, ve sportovním areálu se sice nachází bazén, kde je parní komora, sauna a sportovní masáže, ale služby zde jsou na velmi nízké úrovni.

Navrhovala bych tedy výstavbu nového wellness centra v jednom z místních hotelů. Podle mého názoru by k vybudování centra byl nejvhodnější hotel Mědínek, který se nachází přímo v historickém centru, má dostatečnou kapacitu, a tak je zřejmé, že by se

zvýšila jeho návštěvnost. Samozřejmě by jej mohli navštívit i místní obyvatelé nebo turisté jinde ubytovaní. U zřizování wellness centra je třeba vzít na vědomí, že nemůže být v každé budově. Musí se brát v úvahu stěhování velkých van, zařízení a částečná rekonstrukce budovy. Historické budovy by v tomto případě nepřicházeli v úvahu. Nemohou si dovolit rekonstruovat větší část budovy, natož potom dělat nové rozvody vody a elektřiny.

Centrum by obsahovalo svět saun (finská, ledová, exotická sauna), parní svět (různé druhy páry – eukalyptová atd), součástí by samozřejmě byly i masáže a odpočinkové zóny pro relaxaci. V bazénkách a perličkách by si návštěvníci příjemně odpočinuli a načerpali nové síly na procházku městem.

Rychlé občerstvení

Analýza stravovacích zařízení ukázala téměř úplnou absenci formu rychlého občerstvení. Toto zařízení by mohli využívat především místní obyvatelé, ale samozřejmě i turisté, kteří dávají přednost právě této formě stravování. Při velmi nabitém programu prohlídky města by určitě uvítali místo, kde by se rychle najedli a pokračovali v programu. Jak vyplynulo z terénního šetření, město navštěvují především starší lidé, kteří dávají přednost spíše klidnému stylu stravování a zajdou si raději do restaurace. Samozřejmě sem ale jezdí i mladší turisté, kteří tento styl velmi rádi uvítají, ale především je ve městě hodně studentů, kteří zde chodí do škol a také dost mladých lidí, kteří zde pracují. Rychlé občerstvení by mělo nabízet velký výběr hamburgerů, rozpečených baget a různé tortily. Dále by zde měl být také velký výběr pití v lahvi, které by si mohli návštěvníci vzít s sebou. Zařízení by samozřejmě splňovalo všechny hygienické normy a obsluha by vystupovala velmi příjemně a přátelsky.

Cukrárna - kavárna

Při procházce městem a hlavně cestou k chrámu sv. Barbory si není možné nikde v klidu posedět u kávy a zákusku. Navrhovala bych proto vybudovat novou cukrárnu - kavárnu, která by nabízela poctivé české zákusky a dorty a také velký výběr různých druhů kávy. K tomuto účelu by sloužila budova v ulici Pod Barborou v těsné blízkosti

chrámu sv. Barbory. Město by souhlasilo s pronájmem prostor v přízemí této budovy. Potřebné budou i venkovní prostory pro terasu s výhledem na chrám.

Nabídka by byla velmi široká, velký výběr by byl i ve zmrzlině, která by se prodávala především v letních měsících a prodávala by se buď s sebou do kornoutu, nebo by se nabízely zmrzlinové poháry a zmrzlinové koktejly pro děti i dospělé. Vše by samozřejmě bylo zdobeno a doplňováno pouze čerstvým ovocem, které není chemicky ošetřeno. Zákusky a dorty by se pekly přímo v cukrárně, aby byly vždy čerstvé. Další službou by byl prodej s sebou, tzv. do krabice. Na objednávku by se také pekly dorty a zákusky. Tím by se samozřejmě navýšily jak tržby, tak by se zvýšila i návštěvnost cukrárny. Součástí cukrárny by byl také dětský koutek, a to jak uvnitř, tak venku. Vnitřní koutek by měl malý stůl se židlemi, koberec na hraní, bazének s kuličkami a různé hračky. Venku by potom byla prolézačka, skluzavka a pískoviště.

Otvírací doba cukrárny bude od úterý do neděle od 8.30 do 18.00, v pondělí by byla doba zkrácena na 9.00 – 16.00, v letním období by se otvírací doba dle potřeby prodloužila. Pracovní doba 1 zaměstnance obsluhy by byla 10 hodin denně 5x v týdnu a druhý týden by byla pouze 2x v týdnu. Pracovníci by pracovali na tzv. krátký/dlouhý týden. Do provozovny by každý den docházeli také 2 učňové z místního středního učiliště, kde by jeden byl ve výrobě a druhý by pomáhal obsluze. Jednalo by se především o ranní provoz a přes poledne, kdy je nutná pomoc ve výrobě k přípravě veškerých dortů a zákusků, a obsluze v odbytové části. V letních měsících bude zapotřebí přijmout brigádníky, protože o prázdninách učňové nebudou docházet. Jeden brigádník bude třeba ke zmrzlině, aby se obsluha mohla věnovat pouze hostům, kteří zde stráví více času.

Rozpočet cukrárny

Provozní náklady

Rekonstrukce vnitřních prostor (vnitřní dispozice, rozvody vody, elektřiny, osvětlení, sociální zařízení, podlahy, obklady, topení)	450 000 Kč
Rekonstrukce vnějších prostor	50 000 Kč

Vybavení výrobního prostoru (spotřebiče, sporáky, trouby, myčky nádobí, nádobí apod.)	250 000 Kč
Vybavení prostorů pro odbytovou část	
- bar s chladicí vitrínou, kávovary, lednice	180 000 Kč
- stoly, židle pro 35 hostů	50 000 Kč
- dětský koutek vnitřní i venkovní	100 000 Kč
Nádobí pro odbytovou část	60 000 Kč

přibližné náklady celkem **1 140 000 Kč**

Mzdové náklady

2 zaměstnanci ve výrobě	26 000 Kč/měsíc	39 200 Kč/měsíc
2 zaměstnanci obsluhy	28 000 Kč/měsíc	36 400 Kč/měsíc
2 učni	2 000 Kč/měsíc	2 800 Kč/měsíc

celkem měsíční mzdové náklady **78 400 Kč/měsíc**

Čistá mzda je počítaná ze super hrubé mzdy, přičemž je k ní připočítáno 40% dalších nákladů (např. sociální a zdravotní zaměstnanců). Je třeba také počítat s velkými náklady na pronájem prostor, nákup surovin a neočekávané výdaje.

Tržby

Celková kapacita je 35 míst. Při návštěvnosti 100 hostů denně a útratě 60 Kč každého hosta za návštěvu, by byly denní tržby 6 000 Kč. Z toho ale musíme brát v úvahu náklady na nákup surovin, které budou asi 40% z tržeb. Při uvedené otvírací době by byly měsíční tržby $6\,000 \times 30 = 180\,000$ Kč / měsíc.

Další tržby můžeme očekávat z prodeje s sebou (do krabice), při prodeji 400 ks zákusků po 15 Kč/ks to je $400 \times 15 = 6\,000$ Kč/den, respektive 180 000 Kč/měsíc. Musíme ale vzít v úvahu, že přes týden nebudou tržby tak vysoké, ale o víkendu naopak můžeme čekat vyšší poptávku po prodeji s sebou.

Budeme tedy brát zisk ze stálých hostů 180 000 Kč + 100 000 Kč (z prodeje s sebou)

Měsíční zisk

280 000 – 78 400 (mzdy) – 112 000 (suroviny 40% z tržeb) - 20 000 (voda, energie) –
20 000 (nájem) = 49 600 Kč

Měsíční zisk cukrárny je 49 600 Kč.

Roční zisk

49 600 x 12 = 595 200 Kč / rok

návratnost investice

1 140 000 / 595 200 = 1,9 (let)

Roční příjem je 595 200 Kč, z toho vyplývá, že by náklady vložené do projektu byly splaceny za necelé 2 roky. Nejsou zde ovšem započítány různé neočekávané události a rizika.

Uvedené výpočty jsou pouze orientační, při opravdové realizaci projektu, by bylo zapotřebí důkladnější kalkulaci. To ale není předmětem této bakalářské práce.

6. Závěr

Hlavním cílem bakalářské práce byla analýza trhu ubytovacích a stravovacích zařízení ve zvolené oblasti Kutná Hora. Vedlejší cíle měly informovat o počtu ubytovacích a stravovacích zařízení, jejich rozsah služeb a umístění. Dalším cílem bylo zjištění kvality jednotlivých zařízení a doporučení jejich řešení v případě negativ.

Pro pochopení celé problematiky práce bylo zapotřebí udělat literární rešerši, na kterou navázala situační analýza. Ta se skládala z primárních a sekundárních dat. Bylo třeba udělat terénní šetření, řízené rozhovory a vlastní pozorování. K získání objektivního pohledu na situaci byly osloveny všechny zúčastněné osoby (zákazníci, provozovatelé služeb, místní orgány). Dále byla použita rešerše všech dostupných dat. Ze získaných informací byla navržena opatření, která by pomohla jednotlivým ubytovacím a stravovacím zařízení. Cílem všech uvedených návrhů by měla být podpora rozvoje ubytovacích a stravovacích zařízení ve městě Kutná Hora.

Na začátku práce byly stanoveny hypotézy, které zde budou vyvráceny nebo potvrzeny. První hypotézou bylo, zda se ve zkoumané oblasti nachází dostatek ubytovacích a stravovacích zařízení. Tuto hypotézu lze jednoznačně potvrdit, na základě zjištěných dat je v oblasti dostatek ubytovacích a stravovacích zařízení. To nicméně potvrdilo informační centrum i průvodcovská služba. Podle jejich informací některé ubytovací zařízení nebývají ani plně využity. Další hypotéza byla zaměřena na sezónnost a její vliv na poskytování služeb. Region a poskytování služeb velmi ovlivňuje sezónnost. Tuto hypotézu mohu tedy také potvrdit, i když je většina památek přístupná i mimo sezónu, přesto tento region není turisty příliš navštěvován. Tuto hypotézu potvrzují i provozovatelé ubytovacích a stravovacích zařízení, protože zaznamenávají menší počet turistů.

Na základě zjištěných údajů lze hypotézu o dostatečném množství kulturně-historických atraktivit pro další rozvoj města jednoznačně potvrdit. Většina návštěvníků sem přijíždí za účelem poznávání historických památek. Jak také vyplynulo z terénního šetření mezi

turisty. Poslední hypotéza zněla: “Kvalita ubytovacích a stravovacích služeb odpovídá požadavkům hostů.“ Tuto hypotézu lze potvrdit, ale má i své negativní stránky. Každý host vnímá kvalitu různě, nelze tedy jednoznačně říci, co je špatné a co dobré. Z terénního šetření mezi hosty ale vyplynulo několik nesrovnalostí, kde by se některé nabízené služby jednotlivých zařízení měly zkvalitnit. Např. čistota, kvalita jídla a vybavení pokojů.

Kutná Hora je jedním z těch měst, které bude vždy navštěvováno pro své kulturně historické atraktivitu. Pro další rozvoj je ale třeba nabízet velký rozsah služeb, které svou kvalitou, návštěvníkům ve městě zpříjemní pobyt. Jedná se především o služby ubytovacích a stravovacích zařízení.

Myslím si, že celá bakalářská práce přinesla velice užitečné informace o ubytovacích a stravovacích službách ve zvolené oblasti. Podle mého názoru by se navrhovaná opatření měla stát pro tato zařízení inspirací a určitě by přinesla do regionu další rozvoj cestovního ruchu a příliv většího počtu turistů.

7. Summary

The primary aim of my bachelor thesis was an analysis of the market of accommodation and catering facilities in the chosen region of Kutná Hora. Secondary aims were set to inform about the number of accommodation and catering facilities, their ranges of services and their locations. The tertiary aim of the thesis was to find out about the quality of the individual facilities and to put forward recommendations for handling discovered problems.

In order to grasp the whole challenge of the thesis, it was necessary to carry out a literature search, which was followed by a situational analysis. The situational analysis consisted of primary and secondary data. A field research, guided interviews and personal observation needed to be conducted. To get an objective point of view of the situation, all the concerned figures (customers, entrepreneurs, local authorities) were addressed. Moreover, all the available data was used (information centers, internet pages). Owing to the obtained information, I was able to suggest possible measures which could help the individual accommodation and catering facilities. All the outlined proposals should support the development of accommodation and catering facilities in the town of Kutná Hora.

A wide range of facts which are listed in the synthesis of the obtained data emerged out of the ascertained information. All the aims set at the beginning of the thesis were fulfilled. Furthermore, owing to the useful situational analysis, the pre-formulated working hypotheses were also either confirmed or rejected during the research.

Kutná Hora is one of the towns that will always be visited because of its cultural and historical appeal. But for its future development, it is essential to offer a wide range of other services, too. Such services have to be of a high quality and make the visitors' stay in the town more enjoyable. What is of concern in particular are, of course, the services of accommodation and catering facilities. In my opinion, the suggested measures should become an inspiration for those facilities as they would surely enhance the development of the region.

8. Použité zdroje

8.1 Literární zdroje

- [1] BERÁNEK, J. *Provozujeme pohostinství a ubytování*, Praha: MAG Consulting, 2004. 180 s. ISBN 80-86724-02-6
- [2] BERÁNEK, J.; KOTEK, P. *Řízení hotelového provozu*. 4. vydání. Praha: Grada, 2004. ISBN 978-80-86724-30-0
- [3] ČERNÝ, J.; KRUPÍČKKA, J. *Moderní hotel*. Úvaly: Ratio, 2007. ISBN 80-86351-07-6
- [4] FRANCOVÁ, E. *Cestovní ruch*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2003. 119 s. ISBN 80-244-0719-1
- [5] HALLAN, s.r.o. *Stravovací úsek pro cestovní ruch*, Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, 2008
- [6] HESKOVÁ, M. a kol. *Cestovní ruch pro vyšší odborné školy a vysoké školy*. 1. vyd. Praha: Fortuna, 2006. 224 s. ISBN 80-7168-948-3
- [7] HORNER S., SWARBROOKE J.: *Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času*. Praha: grada Publishing, 2003. 488 s. ISBN 80-247-0202-9
- [8] INDROVÁ, J. a kol.: *Cestovní ruch I*. Praha: Oeconomica, 2004. 119 s. ISBN 80-245-0799-4
- [9] KIRÁLOVÁ, A. *Marketing hotelových služeb*. Praha: Ekopres, 2006. ISBN 80-86929-05-1

- [10] ORIEŠKA, J. *Technika služeb cestovního ruchu*. Praha: Idea servis, 1999. 244s. ISBN 80-85970-27-9
- [11] PRAŽSKÁ, L. a kol. *Obchodní podnikání – Retail management*. 2.vyd. Praha: Management Press, 1998. 880 s. ISBN 80-85943-48-4

8.2 Internetové zdroje

Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení České republiky 2006 – 2009, dostupné na: <http://www.ahrcr.cz/oficialni-jednotna-klasifikace-ubytovacich-zarizeni-2010-12/>

Doporučení upravující základní ukazatele pro kategorizaci hostinských a ubytovacích zařízení, 1994, dostupné na: <http://www.cestovni-ruch.cz/kategorizace/doporuceni.htm>

- www.kh.cz
- www.kutnahora.cz
- <http://quide.kh.cz/>
- www.hotelstars.cz
- www.ahrcr.cz
- www.vzdelavanivcr.cz
- www.uceskekoruny.penzion.cz
- <http://kreta.kral.cz/>
- www.pension-dana.ic.cz
- www.hotelkotera.cz
- www.hoteluhrncire.cz
- www.penzionretro.cz
- www.medinek.cz
- www.vlasskydvur.cz
- www.hotelopat.eu

- www.bed-breakfast.cz
- www.ubarbory.kh.cz
- www.ukata.cz
- www.zlatastoupa.cz
- www.uzvonu.cz
- www.ruzehotel.cz
- www.penzion-kutnahora.cz
- www.procafe.cz
- www.czso.cz
- www.risy.cz
- www.cenia.cz
- www.mapy.cz

9. Seznam tabulek a grafů

9.1 Seznam tabulek

Tabulka 1: Ohodnoťte spokojenost s jednotlivými službami ubytovacího zařízení

Tabulka 2: Jak jste spokojen/a s úrovní stravovacího zařízení

Tabulka 3: Počet ubytovacích zařízení ve Středočeském kraji

Tabulka 4: Přehled stravovacích zařízení ve městě Kutná Hora

9.2 Seznam grafů

Graf 1: Jakým dopravním prostředkem jste se dopravil/a do regionu?

Graf 2: Jaký je účel Vaší cesty?

Graf 3: S km jste přijel/a?

Graf 4: Které aktivity jsou pro Vás nejlákavější?

Graf 5: Navštívil/a jste tento region už dříve?

Graf 6: Jaká je délka Vašeho pobytu?

Graf 7: Kde jste ubytováni po dobu pobytu?

Graf 8: Označte prosím celkovou spokojenost s ubytovacími službami.

Graf 9: Kde se stravujete?

Graf 10: Jakou stravu preferujete

Graf 11: Označte prosím celkovou spokojenost se stravovacími službami daného regionu.

Graf 12: Myslíte, že ceny za poskytované služby odpovídají jejich kvalitě?

Graf 13: Jak jste se dozvěděli o této destinaci? Odkud?

Graf 14: Pohlaví

Graf 15: Věk

Graf 16: Místo Vašeho trvalého bydliště

10. Seznam příloh

Příloha 1: Obrázek 1: Vymezení Středočeského kraje

Obrázek 2: Středočeský kraj

Příloha 2: Obrázek 3: Kutná Hora a okolí

Obrázek 4: Historické centrum města

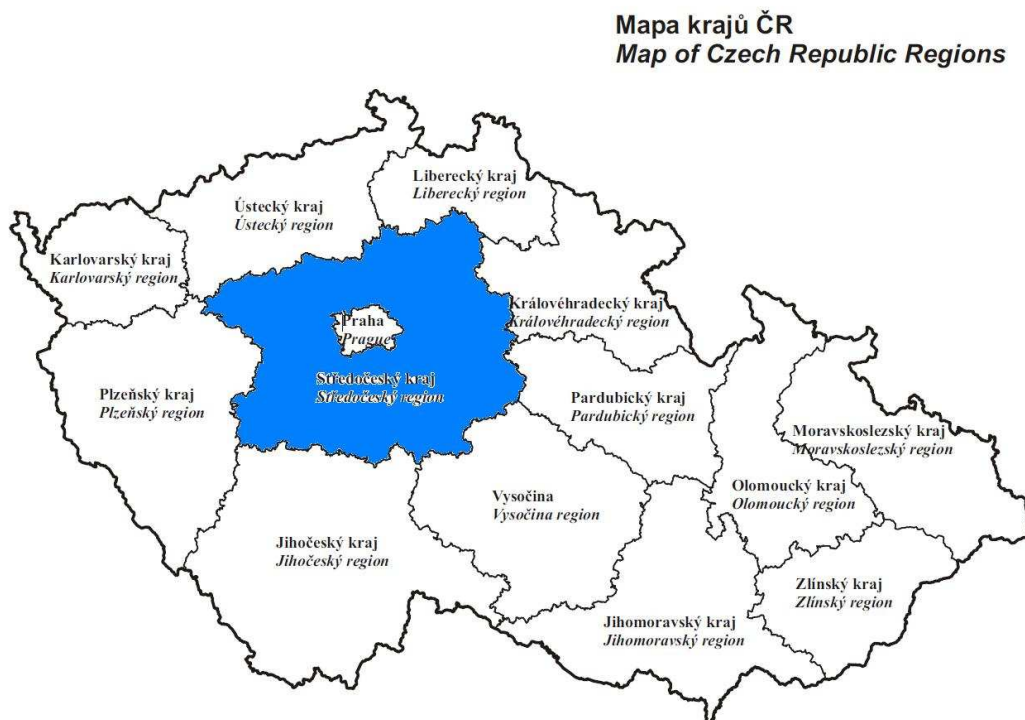
Příloha 3: Tabulka 3: Počet ubytovacích zařízení ve Středočeském kraji

Příloha 4: Tabulka 4: Přehled stravovacích zařízení ve městě Kutná Hora

Příloha 5: Dotazník

Příloha 1

Obrázek 1: Vymezení Středočeského kraje



zdroj: www.cenia.cz

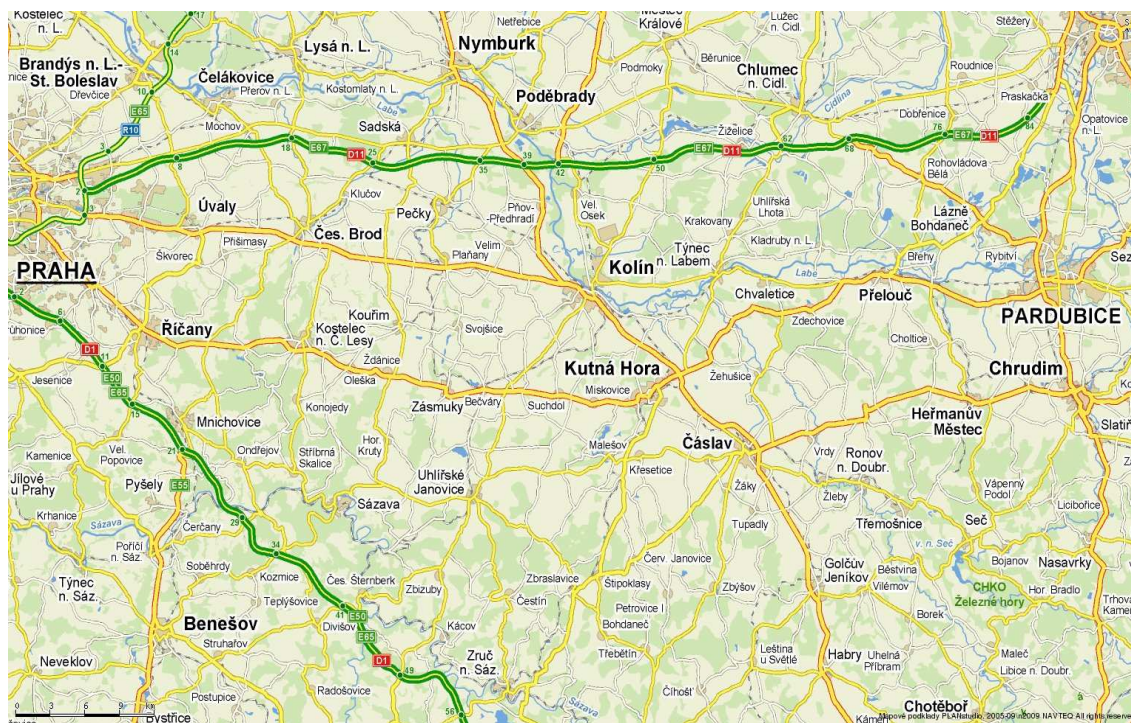
Obrázek 2: Středočeský kraj



zdroj: www.risy.cz

Příloha 2

obrázek 3: Kutná Hora a okolí



zdroj: www.mapy.cz

Příloha 3

Tabulka č. 3 Počet ubytovacích zařízení ve Středočeském kraji

	Počet ubyt. zařízení	Počet pokojů	Počet lůžek	Místa pro stany a karavany
Středočeský kraj	544	11 237	30 407	6 709
Benešov	60	1 347	3 701	698
Beroun	42	684	1 696	633
Kladno	26	626	1 388	10
Kolín	17	239	520	40
Kutná Hora	46	940	3 073	370
Mělník	28	697	1 751	410
Mladá Boleslav	61	932	2 892	1 068
Nymburk	38	1 438	3 049	240
Praha-východ	43	1 101	2 581	102
Praha-západ	46	900	2 251	442
Příbram	92	1 642	5 262	1 524
Rakovník	45	691	2 243	1 172

Zdroj: ČSÚ, data z roku 2008

Příloha 4

Tabulka č. 4 Přehled stravovacích zařízení

Název	Adresa	poznámky
Barbora	Kremnická 909	česká kuchyně
Bowling Pizzria Hit	Hrnčířská 234	italská kuchyně, minutky
Calaveros	Šultysova 173	česká, mexická kuchyně
Dačický	Rakova 8	pivnice, česká kuchyně, alchymistické menu
Garni	Havlíčkovo nám. 513	kavárna, rychlé občerstvení, pizza
Harmonia	Husova 105	minutky
Chateau Kotěra	Komenského 40, Ratboř	speciality středomořské kuchyně
China restaurant	Nám. Národního odboje 48	čínská restaurace
Kometa	Barborská 29	česká kuchyně, sezónní speciality
Kréta	Prachňanská 88	česká kuchyně
Mědínek	Palackého nám. 316	česká, zahraniční kuchyně
Mincovna – hotel Opat	Husova 138	česká, zahraniční kuchyně
Na Pašince	Kaňk 40	česká kuchyně
New Peking China	Václavské nám. 250	čínská kuchyně
Pizza Navona	Palackého nám. 90	zahraniční kuchyně
Pizzeria Corso	Kolárova 313	italská kuchyně, minutky
Pizzeria Restaurant U Šneka Pohodáře	Vladislavova 333	italská kuchyně, minutky
Pizzeria Sole mio	Česká 184	italská kuchyně
Sharlota	Kolárova 158	minutky
Stará Fara	Poděbradova 290	česká, zahraniční kuchyně
U Balánů	Zámecká 131	česká kuchyně
U České Koruny	U Koruny 5	česká, zahraniční, minutky
U Havířů	Šultysova 154	pivnice
U Hrnčíře	Barborská 23	česká, zahraniční kuchyně
U Kamenné kašny	Husova 140	minutky
U Karbanů	Přítoky 20	česká kuchyně
U Kata	Uhelná 596	česká kuchyně
U Krupků	Jungmannovo nám.457	česká kuchyně, minutky
U Slunce	Jungmannovo nám. 321	česká kuchyně, sezónní speciality, minutky
U Šance	Kremnická 46	studená kuchyně
U Vlašského dvora	28.října 511	česká, zahraniční kuchyně
U Zvonu	Zvonařská 286	česká, zahraniční kuchyně
U Žlutého kola	Havlíčkovo nám. 512	česká, zahraniční kuchyně

V Kotoru	Česká 243	minutky
V Rudhardce	Dačického nám. 15	česká kuchyně
Vinárna U Radnice	Havlíčkovo nám.552	česká kuchyně, vinárna
Vinotéka U Kamenného domu	Václavské nám. 176	degustace vín
Zájezdní hostinec Na Huse	Svatý Mikuláš 33	česká kuchyně, minutky
Zlatá Stoupa	Tylova 426	česká, zahraniční kuchyně
Zlatý lev	Vítězná 32	česká, zahraniční kuchyně

Zdroj: informační centrum města Kutná Hora

Příloha 5

Dotazník

Dobrý den, jmenuji se Zuzana Formánková a jsem studentkou ekonomické fakulty Jihočeské univerzity. Mým studijním oborem je cestovní ruch, jehož závěrem zpracovávám bakalářskou práci na téma „Analýza ubytovacích a stravovacích služeb na Kutnohorsku“. Tímto Vás chci poprosit o zodpovězení (vyplnění) následujících otázek z dotazníku, který je zcela anonymní. Získané údaje budou použity výhradně pro účel bakalářské práce. Odpovídejte zakroužkováním informace, která nejlépe vystihuje Váš názor. Děkuji!

1. Jakým dopravní prostředkem jste se dopravil/a do regionu?
 - a) osobní automobil
 - b) autobus
 - c) vlak
 - d) kolo
 - e) jiný...

2. Jaký je účel Vaší cesty?
 - a) rekreace
 - b) poznání
 - c) zábava
 - d) zdravotní
 - e) nakupování
 - f) návštěva přátel
 - g) kongres
 - h) obchod
 - i) jiný účel...

3. S kým jste přijel/a?
 - a) sám/a
 - b) s rodinou
 - c) s obchodním partnerem
 - d) se skupinou

4. Které aktivity jsou pro Vás nejlákavější?
 - a) vodní sporty / koupání
 - b) rybaření
 - c) cykloturistika
 - d) pěší turistika
 - e) poznávání (památky, příroda)
 - f) zábava
 - g) jiné.....

5. Navštívil/a jste tento region už dříve?

- a) ano, jezdím sem pravidelně
- b) 1 x
- c) 2 – 3 x
- d) vícekrát
- e) ne, jsem zde poprvé

6. Jaká je délka Vašeho pobytu?

- a) bez přenocování
- b) 1 až 2 noci
- c) 3 až 7 nocí
- d) déle než 14 nocí

7. Kde jste ubytováni po dobu pobytu?

- a) hotel / hotel garní
- b) pension
- c) apartmán
- d) kemp
- e) chatová osada
- f) u přátel či rodiny
- g) jinde...

8. Ohodnoťte spokojenost s jednotlivými službami ubytovacího zařízení (jako ve škole: 1=výborně, 5=nedostatečné)

	1	2	3	4	5
atmosféra/prostředí					
vybavenost zařízení					
úroveň personálu					
čistota					
stravování					
recepce					
pokoje					

9. Označte prosím celkovou spokojenost s ubytovacími službami.

- a) spokojený
- b) spíše spokojený
- c) spíše nespokojený
- d) nespokojený

10. Kde se stravujete?

- a) restaurace
- b) rychlé občerstvení
- c) vlastní stravování
- d) v budově ubytovacího zařízení (hotel, pension)
- e) prodejny potravin
- f) jinde

11. Jakou stravu preferujete?

- a) vegetariánskou
- b) českou kuchyni
- c) italskou kuchyni
- d) jinou kuchyni
- e) je Vám to jedno/jíte vše

12. Označte prosím celkovou spokojenost se stravovacími službami daného regionu.

- a) spokojený
- b) spíše spokojený
- c) spíše nespokojený
- d) nespokojený

13. Myslíte, že ceny za poskytované služby odpovídají jejich kvalitě?

- a) ano
- b) ne

14. Jak jste spokojen/a s úrovní stravovacího zařízení? (jako ve škole: 1=výborně, 5=nedostatečné)

	1	2	3	4	5
kvalita jídla					
obsluha					
prostředí					
čistota					

15. Jak jste se dozvěděli o této destinaci? Odkud?

- a) turistické informační centrum
- b) propagační materiály
- c) internet
- d) cestovní kancelář
- e) doporučení přátel
- f) odjinud...

16. Osobní údaje

Pohlaví: muž žena

- Věk: a) do 25
 b) 26 – 34
 c) 35 – 49
 d) 50 – 59
 e) 60 a více

Místo Vašeho trvalého bydliště: