

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH

Ekonomická fakulta

Katedra obchodu a cestovního ruchu

Studijní program: B6208 Ekonomika a management

Studijní obor: Obchodní podnikání – cestovní ruch

Analýza ubytovacích a stravovacích služeb v oblasti Lipenska

Vedoucí bakalářské práce

Ing. Roman Švec

Autor bakalářské práce

Semotamová Petra

2010

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

Jméno a příjmení: **Petra SEMOTAMOVÁ**
Studijní program: **B6208 Ekonomika a management**
Studijní obor: **Obchodní podnikání**

Název tématu: **Analýza ubytovacích a stravovacích služeb v oblasti
Lipensko**

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

Cíl práce:

Analýzovat trh ubytovacích a stravovacích služeb ve vymezené oblasti Lipensko. 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**

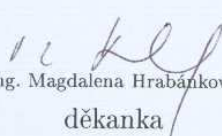
Seznam odborné literatury:

- BERÁNEK, J., KOTEK, P.** Řízení hotelového provozu, 4. vyd. Praha: Grada, 2004.
BERÁNEK, J. Provozujeme pohostinství a ubytování. Praha: MAG Consulting, 2004.
ČERNÝ, J., KRUPIČKA, 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 BUDEJOVICÍCH
EKONOMICKÁ FAKULTA
Studená 13 (6)
370 05 České Budějovice
IČ 600 76 658, DIČ CZ60076658


Ing. Kamil Pícha, Ph.D.
vedoucí katedry

V Českých Budějovicích dne 16. března 2009

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

Dále prohlašuji, že v 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 databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách.

V Českých Budějovicích dne 10. dubna

.....
Petra Semotamová

Ráda bych poděkovala všem, kdo přispěli a s ochotou se podíleli na vypracování mé bakalářské práce. Zvláštní poděkování patří vedoucímu mé bakalářské práce

Ing. Romanu Švecovi za příkladné vedení práce. Další zvláštní poděkování patří F&B Managerovi hotelu Wellness Frymburk panu Vratislavu Rynešovi za poskytnutí velmi užitečných a cenných informací.

Petra Semotamová

Obsah:

1. ÚVOD	5
2. CÍLE A METODIKA	6
2.1 Cíle práce.....	6
2.2 Pracovní hypotézy	6
2.3 Metody a techniky	7
3. LITERÁRNÍ REŠERŠE	8
3.1 Vymezení základních pojmů	8
3.1.1 Národní hospodářství.....	8
3.1.2 Obchod.....	8
3.1.3 Služby	9
3.1.4 Cestovní ruch.....	9
3.2 Služby cestovního ruchu	12
3.2.1 Klasifikace služeb cestovního ruchu	15
3.3 Ubytovací služby.	17
3.3.1 Poskytování ubytovacích služeb	17
3.3.2 Členění ubytovacích služeb.....	19
3.3.3 Klasifikace ubytovacích služeb	20
3.4 Stravovací služby	25
4. ANALÝZA UBYTOVACÍCH A STRAVOVACÍCH ZAŘÍZENÍ V OBLASTI LIPENSKA	30
4.1 Analýza sekundárních dat.....	30
4.1.1 Lipno	34
4.1.2 Hornoplánsko	40
4.1.3 Vyšebrodsko	45
4.2 Vlastní šetření.....	49
4.2.1 Dotazníkové šetření.....	49
4.2.2 Řízené rozhovory	61
4.2.3 Syntéza zjištěných	63
5. NÁVRHY A DOPORUČENÍ	66
6. ZÁVĚR	73
7. SUMMARY	75
8. POUŽITÁ LITERATURA	77
8.1 Odborná literatura.	77
8.2 Internetové zdroje.....	78
9. SEZNAM GRAFŮ A TABULEK	81
9. Seznam tabulek.	81
9. Seznam grafů.....	81
10. SEZNAM PŘÍLOH	82

1. ÚVOD

Podle Kučerové (1997) je cestovní ruch často používaný termín, přičemž existují různá pojetí, která zařazují do jeho sféry velmi odlišné aktivity. Důvody a podmínky pro cestovní ruch a příčiny jeho rozvoje jsou z historického i místního hlediska různorodé a vyvíjejí se v souladu se společensko-politickými procesy na konkrétním teritoriu. Jiné důvody motivují k cestování obyvatele ekonomicky vyspělých států s nedemokratickými formami politického zřízení. Přesto se ale jedná o různé formy cestovního ruchu a tito lidé využívají služeb organizací, jejichž ekonomická aktivita působí ve prospěch cestovního ruchu.

V mé práci se zaměřím na analýzu ubytovacích a stravovacích zařízení jelikož tyto zařízení poskytují návštěvníkovi základní služby. Konkrétně se zaměřím na služby, které tato zařízení nabízejí a poskytují svým návštěvníkům a dále na rozbor klientů, kteří tato zařízení navštěvují. Práce také poukazuje na problémy, které souvisí s provozem těchto zařízení ve zvolené oblasti.

Za oblast pro mou bakalářskou práci jsem si zvolila mikroregion Lipensko. Hlavní motiv této volby pro mne bylo zjištění, že Lipensko patří k jedné z nejnavštěvovanějších oblastí nejen jižních Čech, ale také v rámci celé České republiky. Lipensko nabízí svým návštěvníkům aktivní využití volného času jak v letní, tak zimní sezóně. V době letních prázdnin jsem v této oblasti pracovala v hotelové restauraci, a proto mohu k mé práci využít tyto zkušenosti a poznatky.

V závěru této práce se pokusím zformulovat návrhy a opatření, které by mohly pomoci k zvýšení atraktivity této oblasti včetně kvality služeb zde poskytovaných.

2. CÍLE A METODIKA

2.1 Cíle práce:

Hlavní cíl:

1. Analyzovat trh ubytovacích a stravovacích služeb ve vymezené oblasti Lipenska.
2. Formulace doporučení pro rozvoj ubytovacích a stravovacích služeb ve vybrané oblasti.

Vedlejší cíle:

1. Zjistit, zda trh ubytovacích a stravovacích služeb v oblasti Lipenska odpovídá poptávce.
2. Zjistit, zda služby pro účastníky cestovního ruchu odpovídají požadavkům klientů.
3. Navrhnout možné změny v provozu ubytovacího a stravovacího zařízení pro vybraný segment klientů a zjistit, zda by tyto změny vedly ke zvýšení tržeb a návštěvnosti.

2.2 Pracovní hypotézy:

- Ve zkoumaném regionu jsou patrné známky sezónnosti.
- Ve zkoumaném regionu je kvalitní a odborný personál.
- Ve zkoumaném regionu využívají stravovací a ubytovací zařízení převážně zahraniční klienti, dávající přednost pohodlí a kvalitním službám nad cenou.

2.3 Metody a techniky:

Počáteční fáze bude představovat studium adekvátní literatury z oblasti obchodu, cestovního ruchu, jeho služeb a také provozu a managementu ubytovacích a stravovacích služeb, které bude sloužit k sepsání práce.

Dalším důležitým zdrojem informací budou dokumenty Asociace hotelů a restaurací, zahraniční odborné prameny, informační materiály o mikroregionu, internetové zdroje a informace z informačních center.

Pro analýzu stávající struktury ubytovacích a stravovacích služeb budou využity statistické údaje českého statistického úřadu, které doplní vlastní terénní šetření.

Před provedením šetření musí být provedena příprava, která je velice důležitá pro efektivní provedení šetření. Cílem šetření bude získat informace o tom, co motivuje účastníky cestovního ruchu, jaká bude jejich doba pobytu, jaká je jejich spokojenost s poskytovanými službami a jaké jsou představy o ideálně provedené službě.

V práci bude použita metoda dotazování pomocí dotazníků.

Pro získání širšího rozhledu jsem připravena využít řízené rozhovory s vedoucími provozu podniků v oblasti ubytovacích a stravovacích služeb. Cílem dotazování bude zjistit aktuální situaci na straně nabídky stravovacích a ubytovacích služeb.

Výzkumné metody (pozorování a dotazování) budou flexibilně implementovány podle zjištěných konkrétních okolností. Zkoumáním ze strany nabídky i poptávky spolu s vlastním pozorováním bude získán ucelenější pohled na problematiku.

Po shromáždění všech dostupných informací budou tyto informace analyzovány a následující bod syntéza údajů bude podkladem pro sestavení návrhů a opatření. Výsledků bude užito při formulaci závěrů práce a potvrzení či vyvrácení pracovních hypotéz.

3. LITERÁRNÍ REŠERŠE

3.1. VYMEZENÍ ZÁKLADNÍCH POJMŮ

3.1.1 NÁRODNÍ HOSPODÁŘSTVÍ

Při vymezování základních pojmů je důležité nejprve definovat národní hospodářství. Podle Soukupové a Strachotové (2006) je možné rozeznat čtyři sektory národního hospodářství, lišící se druhem ekonomické činnosti:

- primární sektor: činnost zemědělství, hornictví a příbuzných oborů ve vyspělých ekonomikách je jeho význam utlumen
- sekundární sektor: zpracovatelský průmysl (např. potravinářství, strojírenství), podíl sektoru ve vyspělých ekonomikách stagnuje
- terciální sektor: služby a související ekonomické činnosti, ve vyspělých ekonomikách zcela dominuje nad ostatními sektory
- kvarternární sektor: činnost ve vědě, výzkumu, školství, podíl tohoto sektoru prudce narůstá zejména v nejvyspělejších ekonomikách

Do terciálního sektoru spadá obchod, který můžeme rozdělit na obchod se zbožím a obchod se službami.

3.1.2 OBCHOD

Dle autorky Pražské (2002) můžeme obchod chápat v několika základních polohách: jako činnost a jako instituci.

Obchod jako činnost představuje nejširší 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 obchod představuje i činnosti, při nichž se neobchoduje se zbožím, ale i se službami, s informacemi či s energií, cennými papíry apod.

Jak je již shora uvedené, do terciálního sektoru spadá obchod, který můžeme rozdělit na obchod s hmotnými statky a na obchod se službami. Další pojmy, které zde nyní budou vymezeny se týkají právě služeb.

3.1.3 SLUŽBY

Kotler (2007) definuje službu jako činnost, kterou může jedna strana nabídnout druhé. Je nahmatatelná a její realizace může, ale také nemusí být spojena s fyzickým výrobkem.

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

Podle Nováčka a kol.(1997) služby poskytují jak zaměstnanci v průmyslových podnicích (počítačová operátoři, účetní), tak i ve státním sektoru (zdravotnictví, školství, soudnictví, policie) a neziskových organizacích (nadace, charitativní spolky, část kulturních zařízení). Nejčastěji se ovšem služby chápou v užším pojetí, kdy jsou jejich tvůrci a poskytovateli zaměstnanci obchodního sektoru (cestovní kanceláře, realitní kanceláře, banky, pojišťovny, poradenské firmy apod.) V tomto sektoru lze ještě zvlášť vyčlenit služby maloobchodu, velkoobchodu, ubytování a pohostinství a služby typu opravny, čistírny apod.

3.1.4 CESTOVNÍ RUCH

Definice cestovního ruchu je mnoho, nejuznávanější a nejčastěji používaná je definice vytvořená na konferenci Světové organizace cestovního ruchu (WTO - World Trade Organization) v roce 1991.

Definice zní: "Cestovní ruch znamená dočasnou změnu místa pobytu, tj. cestování a přebývání mimo místo trvalého bydliště, ne déle než 1 rok, zpravidla ve volném čase za účelem rekreace, rozvoje poznání a spojení mezi lidmi".¹

Cestovní ruch je významný společensko-ekonomický fenomén jak z pohledu jednotlivce, tak společnosti. Každoročně představuje největší pohyb lidské populace nejen za účelem rekreace, ale i poznávání. Je pozoruhodnou 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. (Hesková 2006)

Mimo jiné Čertík (2001) poukazuje, že cestovní ruch je významným faktorem zaměstnanosti.

Pro zajímavost podle Českého statistického úřadu bylo v ČR v roce posledního sbírání dat tj. v roce 2006 zaměstnáno v cestovním ruchu 239 465 lidí. Podle odvětví bylo například v hotelech a podobných zařízeních zaměstnáno celkem 39 025 osob a v restauracích a jim podobným zařízením bylo zaměstnáno celkem 70 606 osob.²

Podle Kučerové (1997) je cestovní ruch často používaný termín, přičemž existují různá pojetí, která zařazují do jeho sféry velmi odlišné aktivity. Dosud sice neexistuje přesná, zcela vyčerpávající definice cestovního ruchu, přesto je možné se shodnout na některých okruzích, které jej vymezují. Důvody a podmínky pro cestovní ruch a příčiny jeho rozvoje jsou z historického i místního hlediska různorodé a vyvíjejí se v souladu se společensko-politickými procesy na konkrétním teritoriu. Jiné důvody motivují k cestování obyvatele ekonomicky vyspělých států s nedemokratickými formami politického zřízení. Přesto se ale jedná o různé formy cestovního ruchu a tito lidé využívají služeb organizací, jejichž ekonomická aktivita působí ve prospěch cestovního ruchu.

¹ WTO

² Dostupné na: http://www.czso.cz/szu/redakce.nsf/i/modul_zamestnanosti_cestovniho_ruchu

Také podle Petrů (1999) podstata a tedy i definice cestovního ruchu není přesně stanovena, různí autoři v oblasti teoretického zkoumání vyjadřují v rámci svého vymezení vždy své vlastní chápání teorie o podstatě a funkci cestovního ruchu. Diskuse o přesném vymezení definice cestovního ruchu není dosud ukončena přijetím formulace jediné a všeobecně závazné. Odkazuje se stejně jako většina autorů na definici WTO.

Oproti tomu Horner (2003) definuje cestovní ruch jako krátkodobý přesun lidí na jiná místa, než jsou místa jejich obvyklého pobytu za účelem pro ně příjemných činností.

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

Podle Hladké (1997) je cestovní ruch charakterizován těmito pohyby obyvatel:

a) opuštění místa trvalého bydliště, b) dočasný charakter pobytu mimo místo trvalého bydliště, c) výkon určitých činností, ale i pasivní odpočinek.

Na uspokojování potřeb účastníků cestovního ruchu se přímo nebo nepřímo podílejí rozličné ekonomické a mimoekonomické činnosti. Ty jsou navzájem spojeny a tvoří ucelený systém – cestovní ruch, který je významným subsystémem národního hospodářství.

Dle Jakubíkové (2009) je cestovní ruch formou uspokojování potřeb reprodukce fyzických a duševních sil člověka, pokud k němu dochází ve volném čase a mimo trvalé bydliště.

Podle Királ'ové (2006) se cestovním ruchem rozumí souhrn mnoha služeb, které slouží k jedinému cíli – uspokojení potřeb zákazníka.

3.2 SLUŽBY CESTOVNÍHO RUCHU

V další části práce je důležité se zaměřit na služby cestovního ruchu, a dále se budeme podrobněji zabývat ubytovacími a stravovacími službami.

Hladká (1997) uvádí, že služby cestovního ruchu představují činnosti, jejichž výsledkem je užitečný efekt buď individuální, nebo společenský.

Význam služeb cestovního ruchu během pobytu mimo místo trvalého bydliště roste, protože kromě každodenních existenčních potřeb (potřeba výživy, bydlení, hygieny) účastník chce, respektive musí, uspokojit i další potřeby podmíněné rekreačními aktivitami (např. lyžováním, plaváním apod.).

Pro některé vrstvy obyvatelstva je důležitá tzv. substituce služeb – tj. zastupitelnost, náhrada drahé služby službou levnější. Substituční efekt je třeba sledovat, neboť může způsobit výrazné strukturální změny. Pro cestovní ruch je důležitá i tzv. komplementarita služeb – spotřeba jedné služby vyvolává spotřebu další služby.

Podle Orišky (1999) služby cestovního ruchu představují činnosti nehmotného charakteru, jejichž výsledkem je buď individuální, nebo společensky užitečný efekt. Individuální efekt, který je obvykle součástí cíle účasti na cestovním ruchu, může mít různorodý charakter podle zvolené formy účasti, například rekreační, kulturní, zdravotní apod.

Společenský efekt zpravidla podmiňuje nebo umožňuje dosažení individuálního efektu (například služby související s udržováním čistoty a hygieny veřejných prostranství, zeleně atd.).

Podle Hladké (1997) můžeme služby dělit podle různých hledisek, např. na:

- a) základní – zabezpečují přemístění účastníků cestovního ruchu z místa trvalého bydliště do rekreačního prostoru a zpět a služby spojené s pobytem v rekreačním prostoru. Druhy základních služeb jsou a) ubytovací, b) stravovací, c) dopravní.
- b) doplňkové – jsou spojeny s využíváním atraktivit, vlastností charakteristických pro konkrétní rekreační prostor. Druhy doplňkových služeb a) obchodní, b) sportovně-rekreační, c) společensko-kulturní, d) lázeňsko-léčebné, e) směnářské, f) komunální, g) zprostředkovatelské, h) horská služby.

Podle Oriěšky (1999) je výše uvedená klasifikace paradoxní tím, že nedoceňuje význam doplňkových služeb, které jsou rozhodující pro uspokojení cílových potřeb účastníků cestovního ruchu. Jejich kvalita podstatnou mírou ovlivňuje užitiný efekt účasti na cestovním ruchu a tím i spokojenost jeho účastníků.

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.

Podle způsobu zabezpečení služeb jde o vlastní služby poskytované tzv. dodavatelským způsobem, kdy mezi dodavatelem a účastníkem není žádný mezičlánek (například ubytovací, stravovací nebo jiné služby) a služby zprostředkované (obstarávané) cestovní kanceláří, která je mezičlánkem mezi dodavatelem služby a účastníkem cestovního ruchu.

Podle Mináře a kol. (1996) mají služby v cestovním ruchu v porovnání s jinými službami svá specifika.

- jsou zpravidla vázány na využití určitého prostoru – např. návštěva měst, turistika atd. Z toho vyplývají již nyní určitá omezení počtu turistů v daném prostoru.
- Jsou časově závislé – roční období, datum konání kongresu, výstavy, olympijských her, sezónnost otvírací doby apod.
- Mají komplexní charakter a na jejich zajišťování se tak podílí řada naprosto odlišných subjektů (druhem služeb, úrovni služeb). Z toho vyplývá i větší závislost kooperujících subjektů.
- Při výběru zákazníkem jsou zastupitelné:
 - o Podle destinace (např. Španělsko – Řecko)
 - o Podle náplně zájezdu (sportovní, poznávací)
 - o Podle zprostředkovatele (výběr cestovní kanceláře)
 - o Podle dodavatele služeb (v individuální turistice volba dopravního prostředku, volba přepravce, volba hotelu)
- při přípravě nabídky zprostředkovatelem jsou zastupitelné podle podobných hledisek jako při výběru zákazníkem
 - o podle destinace při přípravě zájezdu resp. při výběru partnera při smluvním prodeji
 - o podle náplně zájezdu (cesty za dobrodružstvím, incentivní turistika)
 - o podle dodavatele služeb (volba přepravce, volba druhu ubytování, výběr doplňkových služeb)
- vzhledem ke kapacitě materiálně – technické základny jsou částečně závislé na jejich včasném zabezpečení – z hlediska zprostředkovatele i z hlediska zákazníka (rezervace dopravních cenin, rezervace ubytování)
- poptávka po určitém druhu služby je místně i časově značně závislá (např. sezónnost, časově se měnící poptávka po určitých destinacích, ekonomické podmínky)
- v porovnání s výrobky jsou snáze kopírovatelné z hlediska obsahu i kvality
- více se uplatňuje vliv emocí a psychiky při nákupu služeb

- v porovnání s jinými službami je zákazníkům kladen větší důraz na vnější stránku poskytování služeb, na úroveň služeb a image subjektu cestovního ruchu
- charakteristický pro většinu subjektů je větší důraz na propagaci mimo sezónu.

Z charakteru služeb v cestovním ruchu vyplývají požadavky na strukturu, kooperaci a úroveň služeb subjektů cestovního ruchu, na marketing a management cestovního ruchu, kvalitu materiálně – technické základny, na druh, kvalitu a včasnost poskytované informace.

Podobné členění použila i autorka Királ'ová (2006), toto členění se víceméně překrývá a doplňuje.

3.2.1 KLASIFIKACE SLUŽEB CESTOVNÍHO RUCHU

Dopravní služby umožňují přepravu účastníků cestovního ruchu mezi místem jejich trvalého bydliště a místem (střediskem) cestovního ruchu, mezi místy (středisky) cestovního ruchu a v místě (středisku) cestovního ruchu. Jsou podmínkou rozvoje cestovního ruchu a předpokladem realizace cílů účasti na cestovním ruchu. Jejich součástí jsou i služby, které s dopravou bezprostředně souvisejí. Jde například o poskytování informací o dopravním spojení, rezervování míst v dopravních prostředcích, prodej dopravních cenin, úschovu a přepravu zavazadel a mnohé další. Oriška (1999)

Ubytovací služby podle Orišky (1999) souvisejí s pobytovou stránkou cestovního ruchu. Umožňují přenocování nebo přechodné ubytování účastníků cestovního ruchu. Jejich součástí jsou také služby, které s pobytem hosta v ubytovacích zařízeních souvisejí. Jde o podávání informací, úschovu zavazadel a jejich přepravu v ubytovacím zařízení, buzení hostů, půjčování společenských her, úschovu cenností v hotelovém trezoru, rezervování míst v odbytových střediscích, podávání telegramů, zprostředkování telefonických hovorů atd.

Stravovací služby zabezpečují upokojuvání základních potřeb výživy účastníků cestovního 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.

Zprostředkovatelské služby podle Hladké (1997) souvisejí se zprostředkováním, organizováním a zabezpečováním činností podmiňujících a umožňujících účast na cestovním ruchu. Obstarávání služeb, které jsou výsledkem činnosti dodavatelských podniků a organizací, zajišťují hlavně cestovní kanceláře, případně další subjekty. Oriška (1999) uvádí, že jde hlavně o zprostředkování dopravy, ubytování, stravování, lázeňských služeb, pojištění atd. Kromě toho cestovní kanceláře poskytují i vlastní služby (informační, průvodcovské aj.).

Lázeňské služby dle Orišky (1999) tvoří komplex činností souvisejících s lázeňskou léčbou a pobytem v lázních. Tvoří je základní lázeňské služby (lékařské a léčebné, ubytovací, stravovací a společensko-kulturní) a doplňkové služby poskytované lázeňským hostům (léčebná kosmetika, manikúra, pedikúra, prodej pohlednic, upomínkových předmětů a literatury, směnářské služby atd.).

Kongresové služby také představují komplex činností, v tomto případě souvisejících s uspokojováním potřeb účastníků cestovního ruchu. Jde hlavně o organizování vlastní kongresové akce a programů před jejím zahájením a po jejím skončení. Poskytnutí těchto služeb vyžaduje existenci specifických zařízení s nutným materiálním a technickým vybavením. (Oriška 1999)

Průvodcovské služby poskytují průvodci cestovního ruchu, především ve spolupráci s cestovními kancelářemi. Předmětem jejich činnosti je opakovaný doprovod skupin účastníků cestovního ruchu, případně i jednotlivců, péče o dodržování dohodnutého programu a sjednaného standardu služeb, poskytování informací za úhradu. Kromě průvodců cestovního ruchu přicházejí v úvahu i služby místních průvodců,

horských průvodců, průvodců po kulturních a historických pozoruhodnostech (hradech, zámcích, muzeích, galeriích atd.).(Orieška1999)

Služby obchodu jsou předpokladem komplexního uspokojování potřeb vyplývajících z účasti na cestovním ruchu. Maloobchodní síť má zabezpečovat nejen nabídku takového zboží, které účastníci cestovního ruchu vyžadují, ale také specializovaný a luxusní sortiment. Služby obchodu mají v podstatě dvě základní formy:

- poskytování služeb a prodej spotřebního zboží – důležité je rozmístění provozních jednotek
 - zavedení doplňkových forem prodeje – stánky, kiosky, pochůzkový prodej.
- Cestovní ruch ovlivňuje provoz prodejen – jejich prodejní dobu a sortiment. (Hladká 1997). To samé tvrdí i Orieška (1999).

3.3 UBYTOVACÍ SLUŽBY

Nyní se má práce bude zabývat podrobněji ubytovacími a stravovacími službami, jelikož hlavní cíl mé bakalářské práce je zanalyzovat konkrétní trh z hlediska ubytovacích a stravovacích služeb

3.3.1 POSKYTOVÁNÍ UBYTOVACÍCH SLUŽEB

Dle Oriešky (1999) je poskytování ubytovacích služeb významným předpokladem rozvoje zejména pobytového cestovního ruchu. Jejich 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.

Právní vztah mezi ubytovatelem a ubytovaným hostem upravuje občanský zákoník v ustanoveních týkajících se smlouvy o ubytování.

Na tomto základě má objednatel (host) právo, aby mu ubytovatel (provozovatel ubytovacího zařízení) poskytl přechodné ubytování na dobu dohodnutou nebo na dobu vyplývající z účelu ubytování v zařízení k tomu určeném. Občanský zákoník předpokládá existenci ubytovacího řádu, který by měl být podrobnějším upřesněním vztahu mezi oběma stranami, zejména by měl stanovit lhůty k zaplacení ceny za poskytnuté ubytování. Host má právo užívat prostory, které mu byly vyhrazeny k ubytování (spojené s povinností užívat je řádně), společné prostory ubytovacího zařízení a služby, jejichž poskytování je s ubytováním spojeno. Host může odstoupit od smlouvy o ubytování před uplynutím dohodnuté doby. Újmu, která ubytovateli vznikne zrušením ubytování, je povinen nahradit tehdy, jestliže ubytovatel nemohl této újmě zabránit (například obsazením pokoje jiným hostem). (Orieška 1999)

Podle Mináře a kol. (1996) je možnost přechodného ubytování jednou ze základních podmínek vzniku a existence cestovního ruchu. Tyto služby jsou poskytovány ve spojení s doplňkovými službami, které souvisejí s pobytem hosta v ubytovacím zařízení. Jedná se například o podávání základních informací, buzení, úschovu zavazadel nebo jejich přepravu, úschovu depozit v hotelovém trezoru, půjčování sportovního vybavení apod. Tyto služby se poskytují buď bezplatně, nebo za úplatu, často v závislosti na třídě ubytovacího zařízení. Charakter služby, která je hostovi nabízena nad rámec kategorie a třídy daného ubytovacího zařízení, má např. nabídku satelitních televizních programů či minibar na pokoji.

Ubytovací služby se poskytují v ubytovacích zařízeních a kromě ubytování poskytují i služby stravovací, společenské a zábavné (hotely). Jako samostatné ubytovací zařízení označujeme chatovou osadu nebo kemp, kde na tuto jednoduchou formu ubytování navazuje obligatorně pouze hygienická vybavenost.

3.3.2 ČLENĚNÍ UBYTOVACÍCH ZAŘÍZENÍ

Dle Mináře a kol.(1996) se Ubytovací zařízení dělí podle různých hledisek, například:

- podle způsobu výstavby na pevná (hotely, částečně pevná (montované chaty), přenosná (stany) a pohyblivá (lůžkové vozy,rotely aj.)
- podle časového využití na celoroční a sezónní
- podle kategorií na tradiční (hotely), doplňková (motely, botely aj.) a ostatní (ubytovny, studentské koleje v době, kdy se jich neužívá).

Hladká (1997) člení hromadná ubytovací zařízení na

a) hotely a obdobná zařízení

- o hotely
- o obdobná zařízení

b) specializovaná zařízení

- o léčebná zařízení
- o pracovní a prázdninové kempy
- o veřejné dopravní prostředky
- o konferenční centra

c) jiná hromadná ubytovací zařízení

- o prázdninová ubytovací zařízení
- o turistické ubytovny
- o místa pro turistické kempování
- o jiná hromadná zařízení

Hladká (1997) dále uvádí formy ubytování v soukromí

- vlastní příbytek
- pronajímatelné pokoje v rodinných domech
- bydlení pronajaté od soukromníků nebo jejich prostřednictvím
- ubytování zajišťované příbuznými či přáteli
- jiné typy individuálního ubytování

Beránek (2004) uvádí, že provozovny, které zajišťují ubytovací služby, jsou hromadná ubytovací zařízení, tj. hotely a jim podobná ubytovací zařízení a ostatní hromadná ubytovací zařízení jako kempy, chatové osady, turistické ubytovny. Provozovnou stravovacích služeb je „soubor místností a prostor pro výrobu, přípravu a skladování pokrmů a jejich uvádění do oběhu a pro další související činnost. Stavba ubytovacího zařízení je stavba nebo její část, kde je veřejnosti poskytováno přechodné ubytování a služby s tím spojené, ubytovacím zařízením není bytový a rodinný dům a stavba pro individuální rekreaci, ubytovacím zařízením se zařazují podle druhů do kategorií a podle požadavku na plochy a vybavení do tříd, které se označují hvězdičkami. To samé uvádí i Hesková a kol. (2006).

3.3.3 KLASIFIKACE UBYTOVACÍCH ZAŘÍZENÍ

Ubytovací zařízení klasifikuje Oficiální jednotná klasifikace která vychází z vyhlášky 501/2006 Sb.

Jednotná klasifikace je platná od roku 2004 a je založena na bázi dobrovolnosti. Nejedná se o obecně závazný právní předpis, jeho cílem je usnadnit pro spotřebitele i zprostředkovatele orientace v nabídce ubytovacích služeb. Jde o zvýšení transparentnosti trhu a zkvalitnění služeb poskytovaných ubytovacími zařízeními.

Jako první byla sestavena Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení (2004-2006), která definovala kategorie hotel, hotel garní, pension a motel. Pro ostatní kategorie ubytovacích zařízení se užívá od roku 2000 Doporučení upravující základní ukazatele pro poskytování ubytovacích služeb v rámci ubytování v soukromí, v kempech a chatových osadách a v turistických ubytovnách. Za ubytování v soukromí odpovídá Svaz podnikatelů ČR ve venkovské turistice a agroturistice, za kategorii kempy a chatové osady Živnostenské společenství Kempy a chatové osady ČR a za kategorii turistické ubytovny Klub českých turistů. Tyto dva základní dokumenty rozdělují kategorie ubytovacích zařízení na hromadná ubytovací zařízení a na individuální ubytování.

Mezi hromadná ubytovací zařízení patří

- hotel
- hotel, motel, hotel
- hotel garni
- pension
- kemp
- chatová osada
- turistická ubytovna
- ostatní

Mezi individuální ubytování patří

- samostatné pokoje v bytě, v rodinném domě, v chatě, v chlaupě /pronájem části ubytovacích zařízení
- celý byt, rodinný dům, chata, chalupa
- ostatní (rodinná farma apod.)

Na Oficiální jednotnou klasifikaci (2004-2006) navázala na základě Usnesení vlády ze dne 17.7.1999 č. 717, „Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení kategorie hotel, hotel garni, pension a motel“ pro období let 2006 - 2009

Profesní svazy Asociace hotelů a restaurací České republiky a UNIHOST sdružení podnikatelů v pohostinství, stravovacích a ubytovacích službách na základě Usnesení vlády ze dne 17.7.1999 č. 717 a za podpory ministerstva pro místní rozvoj ČR a České centrály cestovního ruchu – Czech Tourism sestavily novou Oficiální jednotnou klasifikaci ubytovacích zařízení ČR (2010-2012).

Asociace hotelů a restaurací ČR je od roku 1993 členem evropské konfederace HOTREC zastřešující hotely a restaurace na úrovni Evropské Unie. Klasifikační systémy jednotlivých zemí směřují k postupné harmonizaci, členové HOTREC přijali dokument 21 kritérií sjednocující tyto evropské klasifikační systémy. AHR ČR na základě aktivit, které vyvíjí v oblasti budování systému klasifikace v České republice, přijala nabídku na rozšíření národní klasifikace na mezinárodní úroveň.

Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení České republiky se stala součástí mezinárodního „středoevropského“ systému Hotelstars Union, který v současné době sjednocuje klasifikační kritéria v rámci ČR, Německa, Rakouska, Maďarska, Švýcarska, Švédska a Nizozemí. Hotelstars Union zaručuje stejné parametry kvality ubytovacích služeb v tomto významném regionu.

Tato klasifikace zařazuje ubytovací zařízení podle druhů do kategorií:

- Hotel
- Motel
- Penzion
- Ostatní ubytovací zařízení

Dále Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení ČR (2010-2012) definuje také kategorie ubytovacích zařízení:

Hotel je ubytovací zařízení s nejméně 10-ti 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.

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*.

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.

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 85x195 cm,
- c) minimální obytné plochy podle tříd

Kategorie	Třída	Jednolůžková kajuta (m ²)	Dvoulůžková kajuta (m ²)
Botel	*	8	9
Botel	**	9	10
Botel	***	9	10
Botel	****	10	12

Specifická hotelová zařízení:

- Lázeňský/Spa hotel
- Wellness hotel
- Resort/Golf resort hotel

Lázeňský Spa hotel

Ubytovací zařízení, které se nachází v místě se statusem 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 paragrafu 33 zák. č.48/1997 Sb.

Lázeňský hotel garni

Ubytovací zařízení, které se nachází v místě se statusem lázeňského místa dle Zákona č.164/2001 Sb. (lázeňský zákon) v aktuálním znění, které splňuje veškeré požadavky pro hotel garni a které zajišťuje zároveň lázeňskou péči dle paragrafu 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 mezinárodních standardů kvality ve vybraných sektorech cestovního ruchu“.

Resort/Golf resort

Ubytovací zařízení, které splňuje veškeré požadavky pro kategorii hotel 3*-5*, jedná se o uzavřený objekt, kde může být restaurace a recepce mimo ubytovací zařízení. Zařízení poskytuje společensko-kulturní a sportovní vyžití. Do třídy 4* může mít recepce omezený provoz na 18 hodin.

Golf resort musí, kromě výše uvedeného, být vybaven minimálně devítijamkovým normovaným hřištěm podle parametrů ČGF (České Golfové federace).

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

Ostatní ubytovací zařízení

- Kemp (tábořiště)
- Chatová osada
- Turistická ubytovna

Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení ČR (2010-2012) rozděluje ubytovací zařízení do tříd:

- * Tourist
- ** Economy
- *** Standard
- **** First Class
- ***** Luxury

System klasifikace je sice založen na bázi dobrovolnosti, ale dle www.hotelstars.cz bude tento systém certifikovaným zařízením nabízet také nemalou marketingovou podporu. Ta se soustředí hlavně na online podporu a propagaci v rámci všech domácích i mezinárodních veletrhů, kde vystavuje agentura CzechTourism.

Dále se pracuje na tom, aby certifikovaná ubytovací zařízení byla viditelně označena a odlišena od ostatních na většině významných rezervačních portálů, jako oficiálně certifikovaná.

3.4 STRAVOVACÍ SLUŽBY

Podle Beránka (2004) je stravovací službou 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 a služeb cestovního ruchu. Pokrmem se rozumí potravina, včetně nápoje, kuchyňsky upravená studenou nebo teplou cestou nebo ošetřená tak, aby mohla být přímo nebo po ohřevu podávána ke konzumaci v rámci stravovací služby.

Podle Mináře a kol. stravovací služby zajišťují základní stravování účastníků cestovního ruchu. Kromě toho poskytují i doplňkové stravování a občerstvení, jakož i služby Společensko – zábavný, spojené s hudební produkcí, s kulturním programem, případně s dalšími službami. Na rozdíl od ubytovacích zařízení jsou stravovací zařízení využívána i místí klientelou. Subjekty, které zajišťují stravování v cestovním ruchu, jsou jednak subjekty obchodní, pro které je společné stravování jejich hlavním předmětem podnikání, ale také organizace, které tuto funkci plní jako vedlejší činnost k funkci hlavní.

Stravovací služby v cestovním ruchu jsou zajišťovány subjekty provozujícími společné stravování. Znamenají poskytování pokrmů a nápojů bezprostředně připravených ke spotřebě, tj. hostinskou činnost.

Restaurační zařízení plní v cestovním ruchu řadu funkcí, snímá z účastníků cestovního ruchu starost o zabezpečení pokrmů a nápojů, základního i doplňkového stravování. Síť stravovacích zařízení a struktura jejich nabídky se místně a časově přizpůsobuje potřebám cestovního ruchu.

Všechny tyto funkce plní jednotky restauračního stravování jednak v cílových a východiskových místech cestovního ruchu, jednak při cestovních trasách, zejména u dálničních tahů a na frekventovaných silnicích, ale i v dopravních prostředcích železniční, letecké a vodní dopravy. Hladká (1997)

Podle Beránka (2004) stravovací službu může poskytovat osoba, která ji provozuje pouze v provozovně, která vyhovuje hygienickým požadavkům na umístění, stavební konstrukci, prostorové a dispoziční uspořádání, zásobování vodou, vytápění, osvětlení, odstraňování odpadních vod, větrání a další vybavení.

Pro provozovny poskytující stravovací služby stanoví požadavky na umístění a její prostorové a dispoziční uspořádání z hlediska dodržení základních hygienických požadavků vyhláška o hygienických požadavcích na stravovací služby a o zásadách osobní a provozní hygieny při činnostech epidemiologicky závažných. Tento předpis upravuje požadavky na umístění a dispoziční řešení provozovny, požadavky na prostorové podmínky a vybavení provozoven, na větrání, na hygienická zařízení pro spotřebitele, pro zaměstnance, na skaldy potravin a pokrmů a na výrobní a konzumační prostory atd.

Stravovací službu lze poskytovat pouze v provozovně, která vyhovuje hygienickým požadavkům na:

- umístění,
- stavební konstrukci,
- prostorové a dispoziční uspořádání,
- zásobování vodou,
- vytápění, osvětlení a větrání,
- odstraňování odpadních vod,
- vybavení.

Dle Orišky (1999) se hostinská zařízení podle převažujícího charakteru své činnosti ve shodě s Doporučením a statistickou metodikou Evropské unie zařazují do těchto kategorií (dřívější dělení podle oborové normy také do tzv. cenových skupin není již s ohledem na volnou tvorbu cen uváděno)

1. Restaurace

- restaurace
- samoobslužné restaurace (jidelny)
- rychlé občerstvení, ryby, hranolky,
- železniční jídelní vozy a jiná zařízení pro přepravu cestujících

2. Bary

- bary,
- noční kluby
- pivnice
- vinárny
- kavárny, espressa

Kategorie hostinských provozoven jsou podle „Doporučení“ charakterizovány takto:

Restaurace

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

Pohostinství je modifikovaný typ restaurace zabezpečující základní i doplňkové stravování.

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

Motorrest je restaurace s dostatečnou kapacitou pro parkování motorových vozidel budovaná při silnicích nebo dálnicích, která poskytuje služby především motoristům

Samoobslužná restaurace (kafeterie) 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, například mléčný bufet, rybí bufet.

Bistro je forma bufetu. Obdobně jsou charakterizována i hostinská zařízení typu fast food outlets, jako například Mc Donald's, Burger Kingt, která však podávají pokrmy a nápoje převážně v nevratných obalech.

Občerstvení, kiosky 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. Umožňuje specializace podle hlavního předmětu prodeje, například:

- Gril bar (grilované pokrmy),
- Pizzerie (pizza)
- Snack bar (výrobky studené kuchyně, minutková jídelna),
- Aperitiv bar (výrobky studené kuchyně, různě připravované nápoje)

Noční bar, noční klub, varieté, dancing jsou noční zábavní hostinská zařízení poskytující obslužným systémem pokrmy a nápoje. Dominantní 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.

Ve vinárně se podávají 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, stolový nábytek, k dispozici je tisk, společenské hry atd.). Kavárny mohou být podle svého poslání specializovány (taneční kavárna, koncertní kavárna, kino-kavárna, internetová kavárna) nebo kombinovány (kavárna-cukrárna).

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

Hostinec je hostinské zařízení zaměřené zejména na prodej piva.

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

Hostinské zařízení má být na vhodném viditelném místě při vstupu označeno kategorií, jménem a názvem provozovatele, jeho IČO, adresou, jménem odpovědného vedoucího a provozní dobou. Do kategorie zařazuje hostinské zařízení provozovatel.

4. ANALÝZA UBYTOVACÍCH A STRAVOVACÍCH ZAŘÍZENÍ V OBLASTI LIPENSKA

4.1 ANALÝZA SEKUNDÁRNÍCH DAT

Lipensko je považováno za jednu z nejznámějších lokalit střední Evropy. Leží v jihozápadní části Jihočeského kraje, blízko hranic s Německem a Rakouskem. Svoji rozlohou zaujímá téměř 9% jižních Čech. Atraktivita oblasti je dána především Lipenskou přehradní nádrží, která byla vybudována téměř před 50 lety. Jeho rozloha je 50 km², délka 44 km a jeho maximální šířka (U Černé v Pošumaví) se blíží 10 km, jedná se o největší vodní plochu v České Republice.

Dle internetového zdroje www.lipensko.cz je oblast Lipenska od roku 1991 reprezentováno Svazkem Lipenských obcí, které sdružuje 12 místních měst a obcí.

Oproti tomu regionální informační systém udává pouze 8 členských obcí a rok založení tohoto dobrovolného svazku je dle tohoto systému rok 2002.

V mé práci jsem použila informace z regionálního informačního systému, jelikož jsem chtěla charakterizovat pouze nejbližší oblasti v okolí Lipna.

Oblast Lipenska tedy z tohoto pohledu můžeme rozčlenit na Hornoplánsko, Lipno a Vyšebrodsko.

Podle regionálního informačního systému je Sdružení lipenských obcí zastoupeno těmito obcemi:

- Obec Černá v Pošumaví
- Obec Frymburk
- Město Horní Planá
- Obec Hořice na Šumavě

- Obec Lipno nad Vltavou
- Obec Loučovice
- Obec Přední Výtoň
- Město Vyšší Brod
- Obec Nová Pec

Turisty k návštěvě láká krásná příroda, místní tradice, každoroční slavnosti, lokální architektura, ale také mnoho sportovních příležitostí, specifické atraktivita a široké spektrum služeb.

Nejvyhledávanějšími turistickými lokalitami jsou především oblasti Národního parku a Chráněné krajinné oblasti Šumavy, ale i komfort a široká nabídka možností volného času na obou březích Lipenské nádrže. Zajímavé jsou také kulturní, technické a architektonické památky, které se v oblasti dochovaly.

Mikroregion Lipensko má převážně venkovský charakter s velmi nízkou hustotou zalidnění (několik obyvatel na km²).

Charakteristika turistických destinací:

Hornoplánsko

Turistickou destinaci Hornoplánsko lze vymezit od ústí horního toku řeky Vltavy do Lipenské vodní nádrže u Nové Pece, přes centrum lokality Horní Planou, až k Černé v Pošumaví a k Hořicím na Šumavě. Oblast svým návštěvníkům nabízí nejen krásnou přírodu Národního parku a Chráněné krajinné oblasti Šumava, ale i příležitost pro sportovní využití u Lipenské vodní nádrže a v jejím okolí.

Atraktivitu destinace zvyšuje také mnoho pěších a cyklistických turistických tras, historické památky a pamětihodnosti.

Obce spadající do oblasti Hornoplánska: Horní Planá, Černá v Pošumaví, Nová Pec a Hořice na Šumavě.

Lipno

Lipno nad Vltavou – Frymburk patří mezi nejvýznamnější a nejvyhledávanější turistické lokality Lipenska. Destinace se nachází v jižní části regionu Lipenska, kde se nachází též vodní elektrárna Lipno. Její součástí je i okolí Přední Výtoně, která se nachází na pravém břehu Lipenské vodní nádrže.

Oblast každý rok navštíví velké množství českých, ale i zahraničních turistů. Turisté přijíždějí zejména z Nizozemska. Oblíbená je zejména lokalita Marina Lipno v Lipně nad Vltavou. V souvislosti s rozvojem cestovního ruchu bylo v oblasti vybudováno mnoho ubytovacích, stravovacích, kulturně-společenských, sportovně-relaxačních a dalších zařízení, které nabízejí moderní a kvalitní služby.

Je zde celoroční sportovní vyžití jako například pěší výlety, cyklistické výlety, koupání, yachting, sjezdové nebo běžkové lyžování, ale najde se zde i relaxace a odpočinek v příjemném prostředí šumavských hor.

Obce spadající pod Lipno: Lipno nad Vltavou, Frymburk, Přední Výtoň.

Vyšebrodsko

Vyšebrodsko se nachází v nejižnější části Lipenska. Tuto oblast můžeme vymezit od hráze Lipenské vodní nádrže přes obec Loučovice po město Vyšší Brod, případně až k hraničnímu přechodu Dolní Dvořiště/Wulowitz.

Oblast je pro návštěvníky atraktivní jak z přírodovědného hlediska – je zde Národní přírodní rezervace Čertova stěna – Luč a unikátní Čertovy proudy, a jednak díky mnoha historickým a technickým památkám, mezi které patří především Vyšebrodský klášterní komplex včetně hradeb a hospodářských stavení, nedaleký gotický hrad Rožmberk, Poštovní muzeum ve Vyšším Brodě a mnoho dalších.

Pro sportovce je zde připraveno několik vodáckých aktivit na řece Vltavě a v této souvislosti mohou využívat i služby nabízené vodákům, které zahrnují půjčovny vodáckého vybavení, ale i vodácké kempy a doprovodné aktivity.

V zimním období se zde využívá také běžkové lyžování.

Obce spadající pod Vyšebrodsko: město Vyšší Brod, Rožmberk nad Vltavou a obec Loučovice.

UBYTOVACÍ A STRAVOVACÍ ZAŘÍZENÍ V MIKROREGIONU LIPENSKO

V této části práce se zaměřím na analýzu ubytovacích a stravovacích zařízení v jednotlivých oblastech Lipenska, které jsem si vymezila na začátku práce se sekundárními daty.

Rozdělení ubytovacích zařízení do kategorie dle Jednotné oficiální klasifikace v mnou vybrané oblasti (Lipno, Hornoplánsko, Vyšebrodsko):

	Hotel	Pension*	Ostatní ubytovací zařízení
Frymburk	4	7	7
Lipno nad Vltavou	7	7	1
Přední Výtoň	3	5	3
Horní Planá	6	42	15
Černá v Pošumaví	2	20	5
Hořice na Šumavě	2		1
Nová Pec	4	5	5
Rožmberk nad Vltavou	3	2	
Vyšší Brod	2	6	1
Loučovice	2	1	1
CELKEM	35	94	39

* Pension zahrnuje také kategorii apartmán.

4.1.1 LIPNO

Lipno nad Vltavou

Na Lipně nad Vltavou se nachází mnoho ubytovacích a stravovacích zařízení. Ubytovací zařízení je vybaveno tak aby dokázalo uspokojit i nejnáročnější klientelu. Najdeme zde 14 ubytovacích zařízení 7 hotelů, 6 penzionů a 1 chatovou osadu, specifické jsou apartmány Landal Marina Lipno.

Hotely:

Hotel Filip, který nabízí 22 pokojů s vlastním sociálním zařízením ve složení jedno, dvou a třílůžkové pokoje, nebo dokonce rodinné dvoupokoje, s celkovou kapacitou 45 lůžek + 3 přistýlky. Na vybrané dvoulůžkové pokoje lze využít možnosti přistýlky. Nabídnout může i ubytování v bezbariérovém pokoji v přízemí. K hotelu náleží restaurace, která je vybavena otevřenou kuchyní, kde můžete sledovat přípravu jídel a je pokryta signálem Wifi pro připojení k internetu. Hotel má též venkovní restauraci se zahradním grilem. Ve své blízkosti nabízí hotel k dispozici golfové hřiště, paintballové hřiště, lyžařský areál Kramolín, bobovou dráhu, krytý bazén a okolo hotelu vede cyklistická stezka. Hotel má také pro své klienty připravenou hotelovou kajutovou plachetnici s vlastním instruktorem pro letní období, na zimní sezónu je k dispozici hotelový instruktor výuky lyžování i snowboardingu.

Cena za noc a pokoj se pohybuje od 1150 Kč do 3000 Kč.

Pensiony:

DOKY Holiday Resort, které poskytuje soukromí, k využití je zde i relaxační centrum, které je k dispozici v rámci areálu. Resort nabízí apartmány typu 2+kk a kapacitou 4 osob a 3+kk s kapacitou 6 osob. Ke každému apartmánu náleží obytná ložnice s rozkládací sedačkou jako plnohodnotným lůžkem pro 2 osoby, barevnou TV, jídelním stolem a kuchyňským koutem se sklokeramickou deskou, troubou na pečení, mikrovlnnou troubou, varnou konvicí, lednicí s mrazákem, 2 dvoulůžkové ložnice, každá s vestavěnou skříní, dále koupelna s vanou a umyvadlem, oddělená toaleta a velká terasa

se zahradním nábytkem a výhledem na Lipno. Také je k dispozici vlastní místnost k odložení lyží, jízdnic kol, golfového vybavení atd.

Cena se pohybuje v rozmezí 11000 Kč – 16 831 Kč za pronájem apartmá na týden.

Rezidence Club Canada která nabízí moderně vybavené apartmány s terasou či balkónem. Nabízí apartmány pro 4 a 6 osob. Rezidence také nabízí možnost stravování – snídaně nebo polopenze. V nabídce jsou také další zpoplatněné služby jako například grilování na terase, 2 druhy sauny, masáže, fitness studio, paintballové hřiště, manikúru, bowling, squash, lukostřelbu, indiánskou vesničku, půjčovnu čtyřkolek aj. Cena za dospělého osobu a noc je 510 Kč mimo sezónu a 710 Kč v sezóně.

Landal Marina Lipno nabízí komfortní a útulná studia a apartmá pro 2 – 10 osob v různých variantách od menšího studia po prostorný byt s pěti ložnicemi. Apartmá jsou kompletně zařízena a centrálně vytápěna. Obývací pokoj je vybaven satelitní televizí, gaučem a křesílky s konferenčním stolem a dále jídelním stolem a židlemi. Otevřená kuchyně s varnou deskou, horkovzdušnou troubou, kávovarem, ledničkou a myčkou nádobí je různě situována podle typu apartmá.

Koupelna má umyvadlo a vanu se sprchou, WC. Každé apartmá má vlastní balkón nebo terasu se zahradním nábytkem.

Cena se pohybuje od 256 Eur – 1592 Eur v závislosti na datu a typu ubytovací jednotky. Cena je uváděna v Eurech a přepočítává se podle aktuálního ceníku. Je zde také možnost uplatňovat několik slev, které jsou uvedené na webových stránkách.

Z ostatních ubytovacích zařízení stojí za zmínku jistě **kemp Modřín**.

Kemp nabízí kempování na vyhrazených místech s elektrickou přípojkou přímo u vody, nebo stanování na volné ploše dle vlastního výběru. Sprchy a toalety jsou odděleny pro muže a ženy, a také je zde k dispozici uzavíratelná místnost se sanitárním zařízením pro tělesně handicapované. Kemp poskytuje také širokou nabídku volnočasových aktivit.

K dispozici je zde nové sportoviště s hřištěm na plážový volejbal, víceúčelové hřiště s umělým povrchem vhodné například pro nohejbal či soft tenis, k dispozici jsou také stoly na stolní tenis, cyklistická a in line stezka podél kempu, rybářská zátoka a další. Pro hosty kempu je také 30 % sleva na vstup do místního Aquaworldu Lipno.

Frymburk

Také Frymburk patří s Lipnem nad Vltavou mezi nejžádanější a nejvyhledávanější turistické oblasti v mikroregionu Lipensko. Návštěvník si může vybrat z několika hotelů, penzionů, chatků či rodinných domů, které jsou k dispozici k pronájmu. Celkem je ve Frymburku a okolí evidováno 18 ubytovacích zařízení. Z toho 4 hotely v kategorii 3* a 4*, 7 penzionů, 3 chatové a kempové osady, a dále je zde také výběr ubytování v soukromí. Specifická je také cestovní agentura OTRE sídlící na náměstí, která nabízí ubytování ve více než 100 objektech v oblasti Lipenské přehrady.

Z hotelů zde najdete například:

WELLNESS Hotel Frymburk - největší hotelový wellness komplex v České republice se rozkládá na břehu lipenské přehrady. Hotel poskytuje vysoký standard kvality gastronomických služeb, wellness a spa služeb. Je zde moderně vybavené kongresové centrum, aquapark, fitness centrum, squash, bowling, tenis a další. Z wellness služeb hotel nabízí: masáže (sportovní, reflexní, aroma a další), koupele, zábaly, peeling, orientální a solnou lázeň, bylinnou a finskou saunu, sněžnou a solnou jeskyni, solárium, solární louku a infrakabinu, odpočívárnu a tryskové sprchy. Kapacita největšího sálu 280 osob. Plocha sálů se pohybuje od 20 – 276 m². Hotel zajistí catering (rauty, koktejly atd.)

Wellness Hotel Frymburk nabízí 192 pokojů, které jsou standardně vybaveny sprchovým koutem, popřípadě vanou, WC, TV, přípojkou na internet, telefonem a trezorem. Pokoje jsou zde rozděleny do několika kategorií: jednolůžkový pokoj, dvoulůžkový pokoj (double, twin, standard, superior), rodinné pokoje a junior suite.

Hotel je nekuřácký. Hotel má k dispozici parkoviště pro 80 osobních aut a 3 autobusy, které je hlídáno kamerovým systémem.

Ceny jsou závislé na sezóně a ta se zde dělí na 3 skupiny: low, middle, top. Cena se pohybuje v rozmezí 1600 Kč – 4000 Kč v závislosti na již zmíněné sezóně a kategorii ubytování. Cena zahrnuje snídaně a volný vstup do aquaparku. Je zde možnost ubytování hostů s domácími zvířaty, podmínkou je malé nebo střední plemeno a poplatek za noc je 300 Kč.

Hotelu náleží také dvě restaurace s celkovou kapacitou 170 míst. Hostům nabízí volbu formy stravování – snídaně formou bufetu, obědy a večeře formou menu nebo a la carte. Lobby bar – kavárna nabízí 60 míst a výběr z míchaných nápojů, studených a teplých nápojů, moravských vín, kávy, čajů a cukrářských výrobků.

Wellness a wine restaurant nabízí 45 míst, výběr moravských a francouzských vín, dětské menu, jídelní lístek s moravskými specialitami, wellness menu a speciální ochutnávku thajské kuchyně připravovanou thajskými kuchaři.

Hotel Vltava****, který naleznete ve spodní části náměstí ve Frymburku přímo u Lipenského jezera. Na přání lze rezervovat i pokoj s výhledem na Lipenské jezero. Hotel nabízí ubytování v jednom až pěti lůžkových pokojích. Celková kapacita hotelu je 70 lůžek. V letních měsících nabízí příjemné posezení velká terasa, a milovníkům sportu určitě udělá radost tenisový kurt nebo uzavřený bazén a sauna. Pro hosty je zde také možnost zapůjčení horských kol, nebo možnost uskladnění kol vlastních. Pro volný čas je mimo jiné určen prostor společenského salonku, který je možno využít například pro sledování sportovních přenosů nebo hraní společenských her, které jsou k zapůjčení na recepci. Dále je k dispozici kulečnickový stůl a nástěnné šipky. Tento salonek je také k dispozici pro pořádání firemních akcí. Hostům je k dispozici hotelová restaurace s cca 50 místy u stolu, salonek cca pro 40 osob, hotelový bar pro cca 20 osob a v letních měsících 2 zahradní terasy. Bufetová snídaně je zahrnuta v ceně ubytování, dále je možno zakoupení polopenze v ceně 240 Kč za večeři o třech chodech. V letní sezóně se zde pravidelně pořádá grilování na terase s živou hudbou.

Hotel Maxant***, který je situován na náměstí disponuje 24 pokoji a celkovou kapacitou 61 lůžek. Nabízí jedno, dvou a tří lůžkové pokoje, nebo čtyř lůžkové rodinné apartmá se dvěma ložnicemi. Všechny pokoje mají vlastní koupelnu se sprchou a WC, župany, televizi se satelitním příjmem, trezor, telefon s přímou volbou a WiFi internet. Některé pokoje mají balkon nebo zimní zahradu. Dva pokoje jsou bezbariérové a přizpůsobeny pro vozíčkáře. K hotelu náleží restaurace s celkovou kapacitou 110 míst. V létě je ještě k dispozici 45 míst na terase. Hotel nabízí snídaně, polopenze a plně penze. Snídaně si také mohou zakoupit hosté, kteří nejsou ubytováni v hotelu. Součástí hotelu je také wellness centrum, které svým hostům nabízí bazén, infrasaunu, solárium, whirlpool, pedikúru, manikúru a masáže. Ceny jsou odvozeny od sezóny a počtu strávených nocí. Ceny za jednolůžkový a dvojlůžkový pokoj mimo sezónu se pohybují od 820 Kč – 1492 Kč na jednu noc při ubytování na více nocí, 920 Kč – 1590 Kč za pokoj při ubytování pouze na 1 noc, v sezóně se cena ohybuje od 1020 Kč – 1690 Kč za noc při ubytování na více nocí, na jednu noc je potom cena v rozmezí od 1120 Kč – 1790 Kč za pokoj. Děti do 12 let jsou u bytování za speciální ceny. Cena za třílůžkový a čtyřlůžkový pokoj závisí na počtu a věku ubytovaných osob. Hotel také nabízí speciální pobytové balíčky.

Z pensionů bych zmínila:

Pension a restauraci Florian, který je situován necelých 300 m od Lipenského jezera. Pension disponuje 18 ti lůžky včetně přistýlek. Všechny pokoje jsou vybaveny sprchovým koutem (vanou), toaletou a barevnou televizí. Apartmá mají navíc plně vybavenou kuchyňku.

V objektu pensionu je hřiště na petanque, dětský koutek, zahrada a restaurace, která v letních měsících nabízí venkovní posezení.

Mimo sezónu se cena pohybuje od 370 Kč – 410 Kč, v sezóně od 460 Kč – 500 Kč za osobu a noc, bez snídaně a rekreačního poplatku.

Pension Frymburk

Pension nabízí ubytování ve dvou až třílůžkových pokojích s celkovou kapacitou 20 lůžek. Všechny pokoje jsou vybavené koupelnou s vyšším standardem a mají přístup na dřevěnou verandu s výhledem do zahrady a na Lipno. V Pensionu je k dispozici zahrada, společenská místnost s krbem a sezením na dřevěné verandě, dále klubovna s TV a DVD, sauna, místnost pro fitness a odpočinek, kulečnick, WiFi internet a úschovna lyží a kol. Cena za osobu a noc včetně snídaně je mimo sezónu 800Kč pro dospělé a pro děti od 4-12 let 400 Kč, v sezóně 1000Kč pro dospělé, 500 Kč pro děti od 4-12 let.

Ze samostatných restauračních zařízení můžu jmenovat restauraci **Pohoda** nebo restauraci **Na Rynku**.

Přední Výtoň

V Přední Výtoni nalezneme celkem 11 ubytovacích zařízení, a to: 3 hotely - hotel Barborka***, hotel Albatros*** nebo hotel Svatý Tomáš***, 5 penzionů, 1 chalupu, 1 rekreační středisko a 1 ubytování v soukromí.

Nově otevřený **garni hotel Albatros***** se nachází přímo na břehu Lipenské přehrady. Garni hotel Albatros nabízí ubytování ve dvoulůžkových pokojích, v pokojích typu suite i apartmánech. Všechny pokoje jsou moderně zařízeny, vybaveny televizory, telefony s přímou volbou, přípojkou na internet (WiFi), koupelnou a WC. Celková kapacita hotelu je 50 lůžek. Ceny se pohybují v závislosti na sezóně.

V hlavní sezóně je cena za pokoj od 1050 Kč – 3000 Kč, mimo sezónu se cena pohybuje od 840 Kč – 2400 Kč. V případě zájmu jsou také zajišťovány polopenze ve spolupráci s místní restaurací.

Hotel svatý Tomáš nabízí 20 pokojů s celkovou kapacitou 49 lůžek a 9 přistýlek.

Nabízí dvoulůžkové až čtyřlůžkové pokoje a apartmány - 1 apartmán je vhodný i pro

zdravotně postižené. Všechny pokoje jsou vybaveny koupelnou s vlastním WC, satelitní televizí, telefonem s přímou volbou, trezorem a část pokojů má minibary. Hotel nabízí k relaxaci bazén, whirlpool, saunu, infrakabinu a fitness. Cena se pohybuje od 1800 Kč do 5900 Kč za pokoj a noc včetně snídaně formou bufetu. U tohoto hotelu oproti jiným si můžeme všimnout, že nemá ceny rozdělené podle sezónnosti, ale jeho ceny jsou stejné po celý rok.

Součástí hotelu je restaurace s kapacitou 44 míst. Ochutnat můžete rybí speciality, zvěřinu a tuzemskou i mezinárodní kuchyni.

Z pensionů je zde například:

Pension Barborka s restaurací a zasklenou, vytápěnou terasou. Má 19 pokojů s vlastním sociálním zařízením a celkovou kapacitou 49 lůžek. Také disponuje salonkem pro 50 osob, saunou a vířivkou. Orientační cena lůžka za noc je 590 Kč se snídaní.

Méně finančně náročný **pension Výhlídka** – ubytování nabízí ve 21 rekreačních apartmánových domcích s vlastním sociálním zařízením, dále 9 hotelových pokojů v budově s celkovou kapacitou 110 lůžek. Orientační cena lůžka za noc bez stravování je v zimě 270 Kč, mimo sezónu 260 Kč a v létě 310 Kč.

4.1.2 HORNOPLÁNSKO

Horní Planá

V Horní Plané najdeme 63 ubytovacích zařízení. Z toho 6 hotelů, 42 pensionů a 15 ubytovacích zařízení spadajících do kategorie ostatní ubytovací zařízení, konkrétně se zde nachází kempy, chaty, rekreační střediska a ubytování v soukromí.

Restaurační zařízení se nachází v objektech ubytovacích zařízení.

Hotely:

Hotel Na jezeře, je hotel s celoročním provozem. Pro ubytování je k dispozici 12 kompletně vybavených dvou-ložnicových vil s kapacitou 5-6 lůžek, obývacím pokojem s TV, telefonem, kuchyňským koutem a ledničkou, sociálním zařízením a terasou s výhledem na jezero. Hotel dále nabízí 16 dvoulůžkových pokojů a 1 apartmá vybavených koupelnou/WC, TV/SAT a telefonem. Hlavní budova disponuje audiovizuální a počítačovou technikou vhodnou pro konání kongresových a školicích akcí..

V jarním, letním a podzimním období nabízí půjčovnu rybářských pramic a horských kol, dva tenisové kurty a víceúčelové hřiště pro volejbal a košíkovou s umělým travnatým povrchem.

V zimním období nabízí 2 blízké skiareály - Skiareál Lipno a rakouský Hochficht. Celoročně zde slouží sauna, masáže a malé fitcentrum.

Hotel disponuje vlastním parkovištěm. Cena za ubytování včetně snídaně se pohybuje od 900 Kč – 2400 Kč.

Hotelová restaurace nabízí českou a mezinárodní kuchyni včetně výběru krajových a kulinářských specialit. V letním období je také otevřena letní terasa s možností grilování. Restauraci lze využít i na různé firemní, soukromé či společenské akce, rauty, oslavy, svatby nebo hudební večery.

Hotel Jenišov nabízí 26 pokojů s vlastním sociálním zařízením s možností TV + SAT, WiFi internetem. Hotel disponuje dvou, tří, čtyř a pěti lůžkovými pokoji, z toho jeden pokoj je bezbariérový. Dále hotel nabízí ubytování v deseti dvoulůžkových chatkách se společným sociálním zařízením 20 m od chatek. Chatky jsou velmi jednoduše vybaveny. Celý hotel je nekuřácký. Cena mimo hlavní sezónu pro dospělé osobu je 500 Kč na den včetně snídaně, 640 Kč včetně polopenze a pro děti do 10-ti let 350 Kč se snídaní, 450 Kč s polopenzí. V hlavní sezóně jsou ceny vyšší, a to: dospělý 700 Kč se snídaní, 840 Kč s polopenzí na den, děti do 10 let 490 Kč se snídaní, 590 Kč s polopenzí na den. V hlavní sezóně je pobyt daný od soboty do soboty, tedy 7 dní. Při pobytu na celý týden hotel poskytuje slevy a to jak v hlavní sezóně, tak mimo sezónu. Hotel má také speciální týdenní balíček pro seniory za výhodnou cenu.

Z pensionů je zde například:

Pension ADAM disponuje 25 lůžky v 6ti prostorných apartmánech včetně 2 apartmánů vybavených samostatnými kuchyněmi (stůl pro 4 osoby, lednice, mikrovlnná trouba, vařič, varná konvice + příslušenství k vaření). Stůl, lednice, varná konvice a základní nádobí pro přípravu občerstvení nebo snídaně je k dispozici i ve všech dalších 4 apartmánech. Každý apartmán má vlastní sociální zařízení a bezplatné WiFi připojení k internetu.

Ceny za osobu a noc se pohybují od 250 Kč do 490 Kč.

V letním období je možné zajistit stravování v restauraci náležející pensionu.

V ostatních měsících je restaurace provozována pouze jako kavárna, která nabízí kávu, alkoholické i nealkoholické nápoje, poháry, saláty, pizzy apod. V kavárně je možné zapůjčit denní tisk či využít bezplatného připojení k internetu (WiFi).

Pro větší skupinu hostů lze zajistit prostory ve společenské místnosti které jsou vhodné pro uzavřenou společnost, školení, firemní večírky, setkání spolužáků apod. Zajistit lze i dodávku pití popřípadě základní občerstvení. Smluvně lze zajistit i polopenzi nebo plnou penzi v samostatném nekuřáckém salonku blízko restaurace.

Černá v Pošumaví

Černá v Pošumaví nabízí celkem 25 ubytovacích zařízení. Nachází se zde 2 hotely, 20 penzionů a 5 ostatních ubytovacích zařízení – konkrétně kempy.

Většina stravovacích zařízení je spojena s ubytovacím zařízením, najdeme zde ale i 3 samostatné restaurace a 2 plážové občerstvení.

Hotely:

Hotel Jestřábí

Hotel nabízí 53 pokojů a restauraci s terasou a salonkem. Disponuje jedno a dvou lůžkovými pokoji s možnostmi 2 přistýlek. K hotelu dále náleží vlastní pláž, tenisové hřiště s umělým povrchem, dětské hřiště a půjčovnu se sportovními potřebami. U hotelu je uzavřené parkoviště.

Stravování je nabízeno formou polopenze. Snídaně formou bufetu, večere mimo sezónu – výběr ze tří menu, v sezóně formou bufetu.

Cena je závislá na sezóně, cena se pohybuje od 780 Kč – 1380 Kč za dospělou osobu a noc dle zvoleného termínu, pokoje a stravování.

Hotel Racek

Hotel nabízí ubytování ve 22 pokojích - v 7 dvoulůžkových a 15-ti dvoulůžkových pokojích s možností až dvou přistýlek. Všechny pokoje jsou vybaveny vlastním sociálním zařízením se sprchovým koutem, vysoušečem vlasů, televizí s příjmem satelitních programů, minibarem a připojením na internet WiFi. Pro hotelové hosty je připraven wellness program v podobě sauny, vířivých koupelí a posilovny. K hotelovým službám patří sekretářské služby, internetové připojení WiFi v areálu hotelu. K hotelu také náleží dětské a multifunkční sportovní hřiště. Cena za ubytování na noc včetně snídaně se pohybuje v závislosti na sezóně od 590 Kč – 1290 Kč.

Restaurace má celkovou kapacitu 210 míst (150 míst uvnitř a 60 míst na venkovní terase). V restauraci je také možnost posezení u baru a dva oddělené salonky.

Restaurace nabízí tradiční česká jídla.

Penziony:

Penzion Rex

Penzion disponuje osmi pokoji, z toho třemi 4 lůžkovými, dvěma 2 lůžkovými, jedním 1 lůžkovým a jedním dvoulůžkovým apartmánem (vše s možností přistýlek).

Každý pokoj má vlastní sociální zařízení, koupelnu, televizi a WiFi internet.

Cena za dospělou osobu a noc je 500 Kč, příplatek za snídani je 100 Kč.

Restaurace nabízí 45 míst uvnitř a cca 40 míst na letní terase a nabízí jihočeskou kuchyni.

Penzion Plánička

Poskytujeme ubytování ve dvoulůžkových pokojích. Každý pokoj je vybaven TV, sprchovým koutem a WC. K penzionu patří sauna, kterou lze využít za 80 Kč na hodinu.

Cena se pohybuje v rozmezí 720 Kč – 1150 Kč za pokoj a noc.

K penzionu náleží restaurace.

Z ostatních ubytovacích zařízení mohu jmenovat Autokemp Na terasách, Camp Villa Bohemia, Camping Olšina, Kemp Jestřábí III a. Kemp Lipno – Camp Jestřábí I.

Nová Pec

Ubytování v Nové Peci je většinou v rukách soukromých podnikatelů. V Nové Peci se nejčastěji můžete ubytovat v penzionu.

Konkrétně se zde nachází 4 hotely, 5 penzionů a 5 ostatních ubytovacích zařízení (4 chaty a 1 kemp).

Hotely:

Hotel Marlin

Jedná se o nejluxusnější ubytování v obci Nová Pec. Hotel nabízí ve dvou, tři a čtyřlůžkové pokoje. Každý pokoj je vybaven vlastní koupelnou se sociálním zařízením, televizí a internetovým připojením. Hotelovým hostům je k dispozici také fitness, solárium a masážní parní box.

Cena za ubytování je 400 Kč – 580 Kč za noc.

Součástí hotelu je restaurace s barem a krbem. V letních měsících je k dispozici také venkovní posezení. Restaurace nabízí českou kuchyni a speciality ze zvěřiny a ryb.

Dále zde najdeme například hotel U Jezera, hotel Primula nebo hotel U Lišáka.

Penziony:

Z penzionů mohu jmenovat například penzion Alma, penzion Eden, penzion Hubertus nebo penzion Hvozd.

Penziony nabízí dvou, tři a čtyř lůžkové pokoje, které jsou vybaveny vlastním sociálním zařízením. Ceny se pohybují okolo 400 Kč na noc.

Z ostatních ubytovacích zařízení zde nalezneme několik chalup – Chalupa Jelení Vrchy, Chalupa Dlouhý Bor, Chalupa EDEN nebo Chalupa u Lipna, a kemp Nová Pec.

Nalezneme zde také 5 restauračních zařízení – restauraci u Zárubů, restauraci Penzion Alma, restauraci u Mostu, restauraci MAJA, restauraci OASA a 2 kiosky – kiosek Tábořiště a kiosek Pod mostem.

Hořice na Šumavě

Z ubytovacích a stravovacích zařízení se zde nachází pouze hotel Stará škola, hotel Passion a rekreační středisko MENFIS.

Hotel Stará škola nabízí celkem 10 pokojů, převážně dvoulůžkových, ale i tří a jeden čtyřlůžkový pokoj. Každý pokoj je účelně vybaven, má samostatnou koupelnu se sociálním zařízením a hotelový telefon. Ve dvou společenských místnostech je možnost využití satelitní televize a DVD. Cena se pohybuje od 520 Kč – 1750 Kč za pokoj a noc.

Restaurace se skládá ze dvou místností, jedna místnost je nekuřácká. Zároveň mohou být využity jako salonky. Celková kapacita restaurace je 45 míst.

4.1.3 VYŠEBRODSKO

Vyšší Brod

Ve Vyšším Brodě se nachází 9 ubytovacích zařízení. Konkrétně se jedná o 2 hotely, 6 penzionů a 1 ubytovnu.

Hotely:

Hotel Panský dům

Hotel může nabídnout hostům 26 pokojů o celkové kapacitě 51 míst. Na všech pokojích je sprcha a WC a televize se satelitním příjmem. V hotelu jsou k dispozici jedno, dvou a tří lůžkové pokoje. Cena se pohybuje od 450 Kč – 550 Kč za noc.

Hotelová restaurace je situována do jediné klimatizované místnosti s celkovou kapacitou 100 míst. V letních měsících je k dispozici letní terasa s kapacitou 70 míst. Restaurace nabízí české pokrmy, výhodná menu, minutkovou kuchyni a italskou pizzu.

Hotel Šumava

Hotel nabízí celkem 23 lůžek a 8 přistýlek, dohromady 31 míst k přespání. V nabídce jsou k dispozici dvoulůžkové pokoje a jeden pokoj jednolůžkový.

Pokoje jsou vybaveny koupelnou se sprchovým koutem a WC, televizorem se satelitním příjmem, telefonem, vysoušečem vlasů, fakultativně také minibarem.

Cena se pohybuje od 308 Kč – 748 Kč za noc.

Restaurace je rozčleněna do 4 samostatných částí – restaurace s otevřeným ohništěm s možností grilování, salónek s kapacitou 30 míst, salónek s kapacitou 55 míst a letní terasa 40 míst. Restaurace nabízí českou a mezinárodní kuchyni.

Pension:

Pension Inge

Nabízí ubytování v 7 pokojích s celkovou kapacitou 23 osob. Pokoje jsou umístěny ve dvou budovách, vzdálených od sebe 100m. Všechny pokoje mají samostatné WC s koupelnou. Pokoje jsou vybaveny ledničkou a TV SAT. Pension nabízí dvou – čtyř lůžkové pokoje.

Cena je závislá na sezóně a pohybuje se od 340 Kč – 600 Kč za noc.

Restaurace nabízí kapacitu 70 míst v zimní zahradě, 34 míst v restauraci a 15 míst v salonku. V letním období je možné posedět na terase před restaurací s kapacitou 30 osob.

Restaurace nabízí tradiční jídla české kuchyně včetně hotových jídel. Přímo u restaurace je vybudováno nové parkoviště pro 60 osobních aut a 3 autobusy.

Do ostatních ubytovacích zařízení zde můžeme zařadit ubytování na Farmě Křížové pole, ubytovnu ČVUT Herbertov a ubytování v soukromé osobě.

Z restauračních zařízení zde nalezneme restauraci **U Candrů** a specifický je **bar – Herna bar Joker**.

Rožmberk nad Vltavou

V Rožmberku nad Vltavou nalezneme celkem 5 ubytovacích zařízení, konkrétně 3 hotely a 2 penziony. Stravovací zařízení je součástí ubytovacího zařízení.

Hotely:

Hotel Růže

Hotel nabízí 14 dvoulůžkových pokojů, 28 lůžek s možností přistýlky, celková kapacita hotelu je 46 lůžek. Pokoje jsou vybaveny TV, SAT, telefonem, sprchou nebo vanou, WC. K dispozici jsou prostornější pokoje a pokoje standardní. Hotel také nabízí k ubytování komnaty Petra Voka a Perchty z Rožmberka. Všechny pokoje jsou nekuřácké.

Cena za pokoj a noc se pohybuje v rozmezí od 1290 Kč – 1900 Kč.

Součástí hotelu jsou 4 restaurační prostory. Je zde možnost pořádání firemních akcí, svateb, oslav, rautů. K dispozici jsou také konferenční prostory. Restaurace má kapacitu 60 míst. V letních měsících je k dispozici terasa s kapacitou 80 míst. Posedávat lze také přímo na piknikové louce nebo u přenosných stolových setů. Pro děti je zde dětské hřiště.

Dále je zde například hotel Studenec a hotel U Martina.

Z pensionů zde například najdeme:

Pension Romatik

Pension nabízí apartmá a 12 dvoulůžkových pokojů s vlastním sociálním zařízením.

Kromě ubytovacích služeb lze návštěvníkům zajistit návštěvu hradu Rožmberk, vyjížďku na koni nebo zapůjčení loďky na projížďku po řece Vltavě.

Cena se pohybuje od 1040 Kč – 1440 Kč za pokoj a noc.

Součástí pensionu je restaurace.

Pension Adler

Pension nabízí dvou a trojlůžkové pokoje, které jsou vybaveny vlastní koupelnou, toaletou, TV, satelitem a internetem. Cena se pohybuje od 380 Kč – 1140 Kč za noc.

Restaurace je situována v dolním pensionu a nabízí dietní a bezmasá jídla, tradiční české pokrmy, rybí speciality apod.

Loučovice

V Loučovicích se nachází jen několik málo ubytovacích zařízení. Nalezneme zde 2 hotely, 1 pension a 1 chatu.

Hotely:

Hotel Kilián

Hotel disponuje kapacitou 24 lůžek. Nabízí 12 dvojlůžkových pokojů a 5 apartmá. Pokoje jsou vybaveny sociálním zařízením, ledničkou, mini barem, telefonem, TV a WiFi internetem. V hotelu je k dispozici kongresový sál, kulečnický a bezbariérový výtah.

Cena za ubytování je od 600 Kč za pokoj a noc včetně snídaně pro dvě osoby.

Hotel zahrnuje restauraci s kapacitou 60 míst, bar s kapacitou 80 míst a sál s kapacitou 120 míst. Restaurace nabízí tradiční českou kuchyni, vegetariánskou kuchyni a grilované pokrmy.

Hotel Lesní krčma Waldschenke

Kapacita hotelu Lesní Krčma je 45 lůžek ve tří a dvou lůžkových pokojích. K dispozici je i 10 jednotlivých přistýlek. Součástí každého pokoje je sociální zařízení, lednička a televizor. Cena se pohybuje dle sezóny v rozmezí 310 Kč – 1445 Kč za pokoj a noc.

Hotel disponuje restaurací s kapacitou 45 míst. V sezóně je otevřena také i zahrádka s kapacitou 45 míst. Restaurace nabízí české a zahraniční speciality. K ubytování je možné doobjednat polopenzi i plnou penzi. K dispozici je také salonek s kapacitou 45 míst.

Najdeme zde také Pension Pod Lipou a Chatu Na Výsluní.

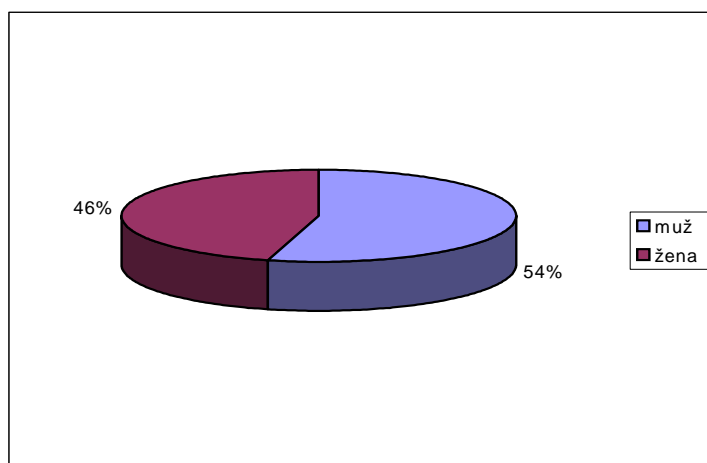
Z důvodu velkého množství ubytovacích zařízení v oblasti Lipenska bych doporučila nejvíce navštěvované zařízení jako je: Wellness hotel Frymburk, Landal Marina Lipno či Hotel sv. Tomáš v Přední Výtoni.

4.2 VLASTNÍ ŠETŘENÍ

4.2.1 DOTAZNÍKOVÉ ŠETŘENÍ

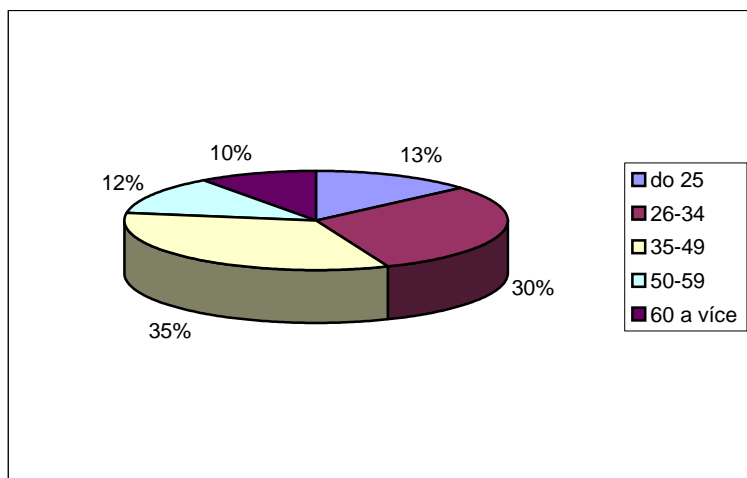
Šetření v terénu jsem provedla pomocí dotazníků. Dotazník byl poskytnut do několika ubytovacích zařízení, kde byly nabízeny k vyplnění. Několik dotazníků bylo také vybráno náhodně vybranými účastníky cestovního ruchu. Dotazník obsahoval celkem 18 otázek. Většinou se jednalo o otázky uzavřené, kde dotazovaný vybíral pouze jednu možnou odpověď. Pouze dvě otázky, konkrétně otázky č. 16 a č. 17 byly položeny otevřenou formou a dotazovaný mohl uvést cokoliv ho napadlo. Dotazníkový průzkum byl proveden v letní sezóně v měsících červenec – srpen roku 2009. Bylo vyhotoveno celkem 100 dotazníků a zodpovězeno bylo na 87 z nich.

Graf č. 1 - Pohlaví



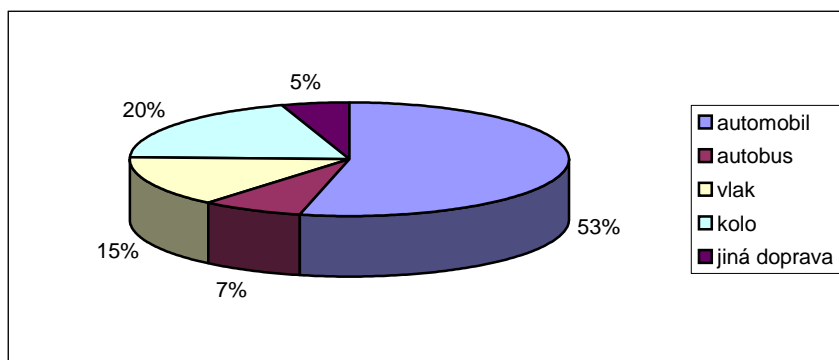
Z tohoto šetření plyne, že destinaci navštívilo o něco málo více mužů než žen.

Graf č. 2 – Věk



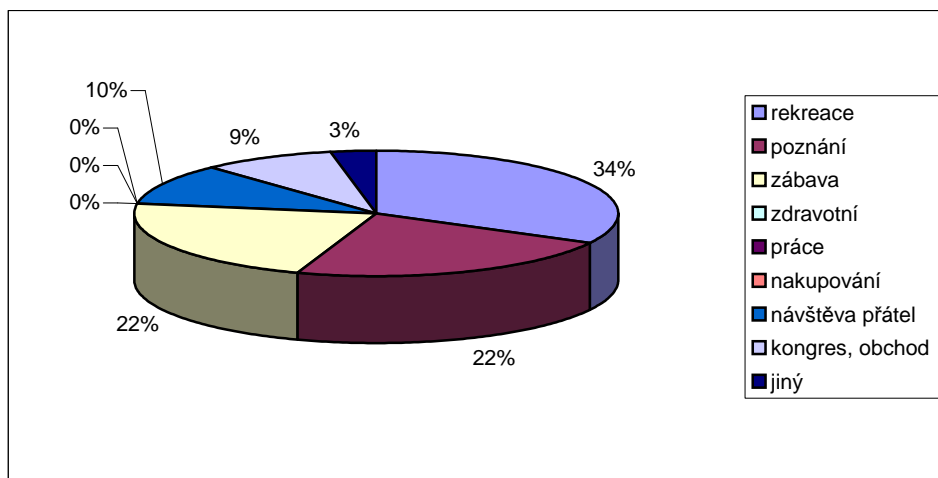
Dle grafu vyplývá, že nejvíce návštěvníků bylo ve skupině mezi 35 – 49 roky, další početně zastoupená skupina byla ve věku 26-34 a nejméně účastníků bylo od 60 a více let.

Graf č. 3 – Jaký dopravní prostředek jste využili k dopravení do regionu?



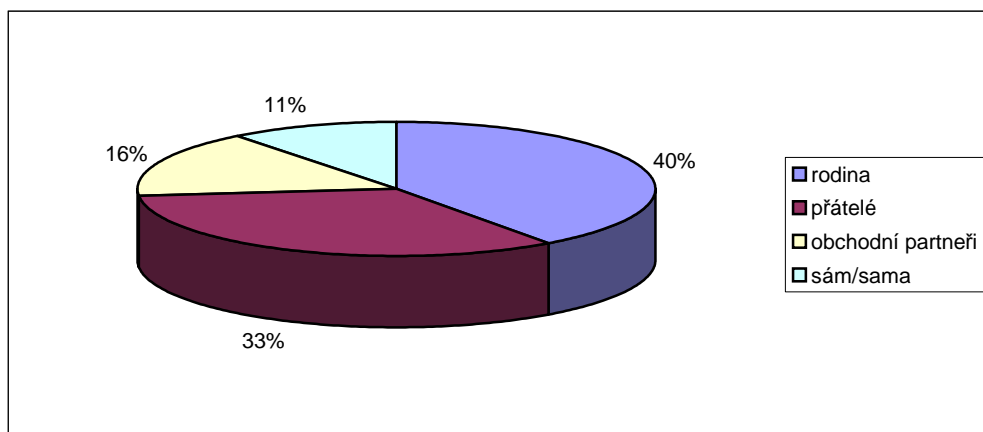
Z tohoto grafu vidíme, že k dopravení do dané destinace využilo 53% dotazovaných automobil, 20% kolo, a jen 7% lidí přijelo autobusem – zde je vidět i velmi špatné autobusové dopravní spojení. Vlakové spojení využili návštěvníci kempů v Horní Plané. V jiných oblastech Lipenska není vlaková doprava moc využívána.

Graf č. 4 – Jaký je účel Vaší cesty?



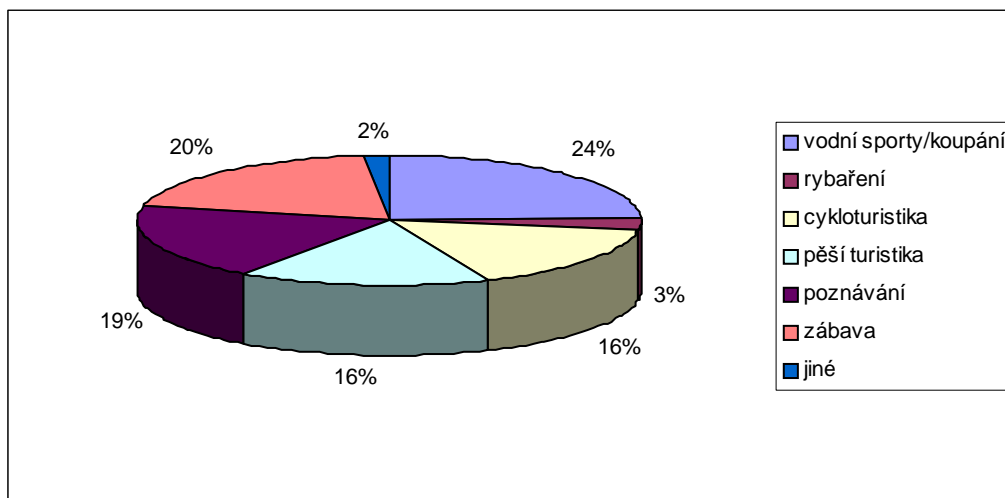
Nejvíce dotazovaných osob tj. 34% navštívilo destinaci z důvodu rekreace, další velmi zastoupený účel cesty bylo poznání a zábava, tyto dvě aktivity dosáhly stejného počtu tedy 22%, z grafu je též možno vidět, že nikdo z dotazovaných nenavštívilo destinaci z důvodu nakupování, z důvodu zdravotního a z důvodu práce, položka práce je ale možná zastoupená v nabídce kongres, obchod. Položkou kongres, obchod, se v tomto případě myslí firemní akce a školení.

Graf č. 5 – S kým jste přijel/a?



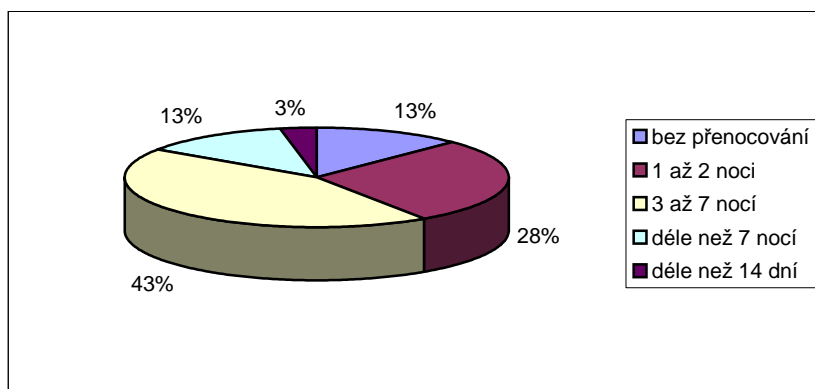
Nejvíce respondentů přijelo do destinace s rodinou tj. 40%, o něco méně procent, tedy 33% navštívilo destinaci s přáteli a jen 11% lidí přijeli sami.

Graf č. 6 – Které aktivity jsou pro Vás nejlákavější?



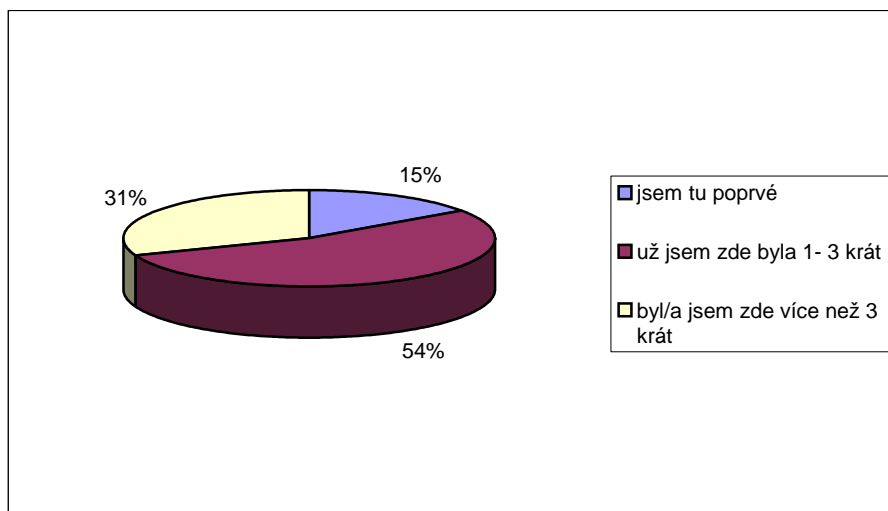
Nejlákavějšími aktivitami v daném regionu se jeví s 24% vodní sporty a koupání, s 20% zábava a hned vedle sousedí s 19-ti % poznávání. Z grafu tedy plyne, že Lipensko je vhodné pro trávení aktivní dovolené.

Graf č. 7 – Jaká je délka Vašeho pobytu?



Nejvíce účastníků dle dotazníku přijeli do regionu na 3 až 7 nocí, o něco méně účastníků zde zůstává jen 1-2 noci, a jen 3% účastníků zůstává déle než 14 dní.

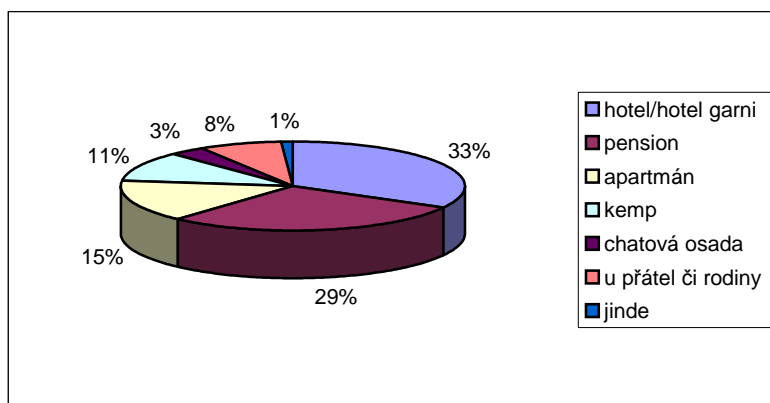
Graf č. 8 – Po kolikáté jste v tomto regionu?



Většina respondentů zde byla 1 – 3 krát, pouze 15% lidí zde bylo poprvé.

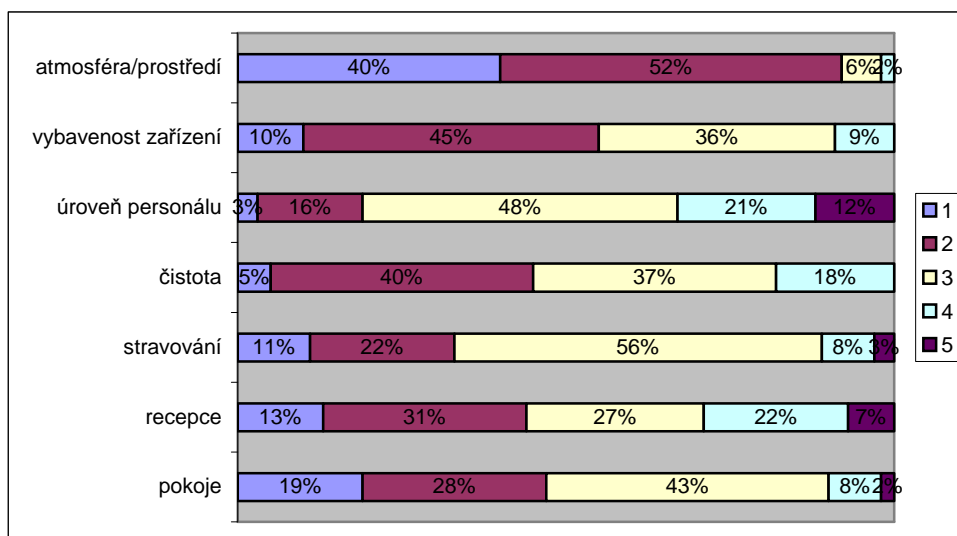
Z grafu vyplývá, že většina lidí byla s předchozím pobytem spokojená a využívají danou oblast pro trávení své dovolené opakovaně.

Graf č. 9 – Kde jste ubytováni po dobu pobytu?



Nejvíce účastníků se ubytovalo v hotelu, 29% v penzionu a pouze 3% využili k ubytování chatovou osadu, je to ale určitě podmíněno také tím, že v oblasti, kde jsem prováděla dotazníkové šetření, nebyla v blízkosti chatová osada. Toto šetření je ale také zkreslené tím, že mnoho dotazníků bylo vyplňováno přímo v okolí hotelu, kde většinu dotazníků vyplnili ubytovaní hosté.

**Graf č. 10 – Spokojenost s jednotlivými částmi ubytovacího zařízení
(1 – 5, .1= nejlepší, 5 = nejhorší)**



Atmosféra a prostředí bylo nejvíce hodnoceno známkou 3(52%), 40% hodnotilo atmosféru známkou 1, známkou 4 nehodnotil nikdo a známkou 5 ohodnotilo 2% dotazovaných.

Vybavenost zařízení bylo nejvíce hodnoceno známkou 2 (45%), dále známkou 3 (36%), známkou 5 nehodnotil vybavení zařízení nikdo.

Úroveň personálu byla hodnocena nejvíce jako dobrá (48%), pouze 3% hodnotilo úroveň personálu jako výbornou, naopak 12% ohodnotilo úroveň personálu známkou 5.

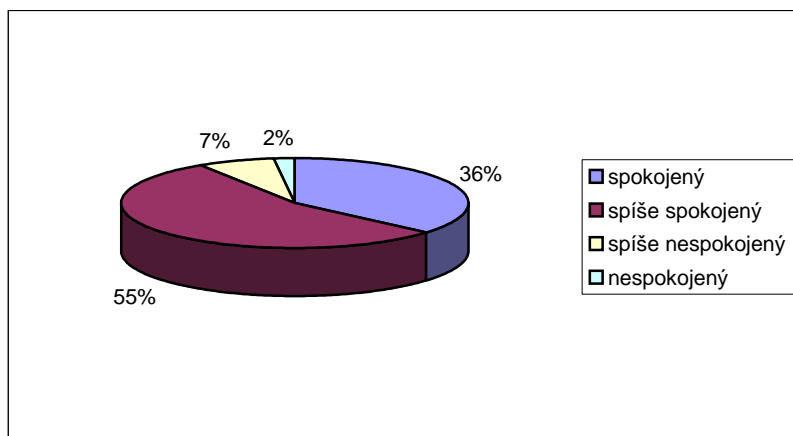
Čistota byla hodnocena nejvíce známkou 2 (40%), těsně za ní následovala známka 3 (37%), známku 5 nevedl nikdo z dotazovaných.

Stravování bylo nejvíce hodnoceno za 3 (56%), dále následovala známka 2 (22%) a pouze 3% ohodnotily stravování známkou 5.

Recepce byla ohodnocena nejvíce známkou 2(31%), za ní následovala známka 3 (27%) a 7% ohodnotilo recepci jako nedostačující.

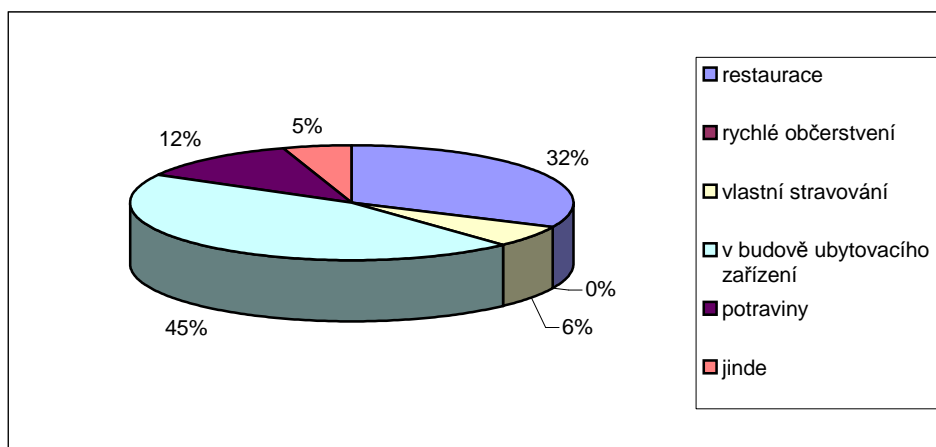
Pokoje byly hodnoceny nejčastěji známkou 3 (43%), dále známka 2 dosahovala hodnot 28%.

Graf č. 11 – Celková spokojenost s ubytovacími službami



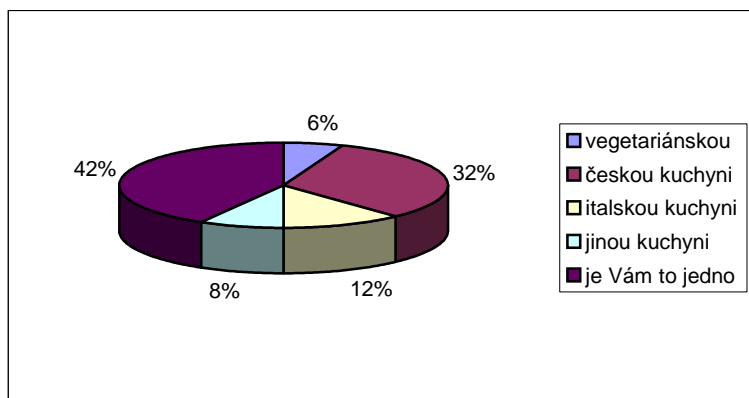
36% je spíše spokojená se službami UZ, pouze 2% vyplnilo v nabídce nespokojenost.

Graf č. 12 – Kde se stravujete?



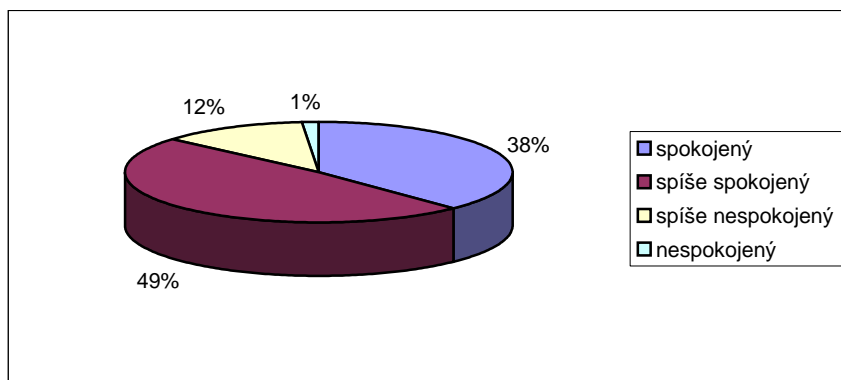
Ke stravování respondenti nejvíce využívali budovu ubytovacího zařízení, o něco méně respondentů tedy 32% se stravovalo v restauraci, poměrně velkou roli hrají také potraviny s 12% a je vidět, že nikdo nevyužil rychlé občerstvení, jelikož i tento druh stravování vidím za nedostatek regionu.

Graf č. 13 – Jakou stravu preferujete?



42% odpovědělo, že je jim jedno jakou stravu jedí, 32% preferuje českou kuchyni a pouze 6% preferuje vegetariánskou stravu.

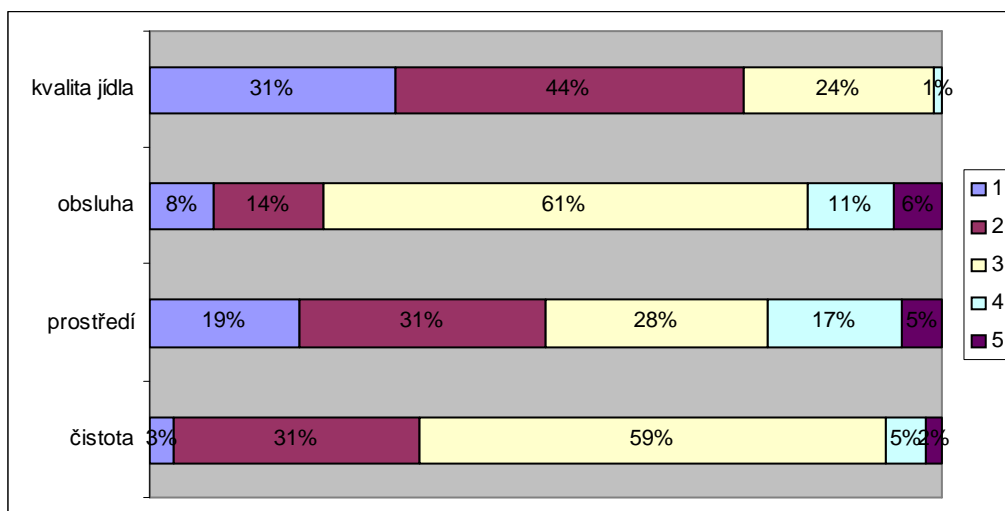
Graf č. 14 – Celková spokojenost se stravovacími službami daného regionu



49% tedy značná většina byla spíše spokojena se stravovacími službami, jen 1% bylo vyloženě nespokojeno, toto procento je podmíněno vyloženě nespokojeným klientem, který mi dotazník vyplnil negativně.

Graf č. 15 – Jak jste spokojen/a s úrovní stravovacího zařízení?

(1 – 5, 1= nejlepší, 5 = nejhorší)



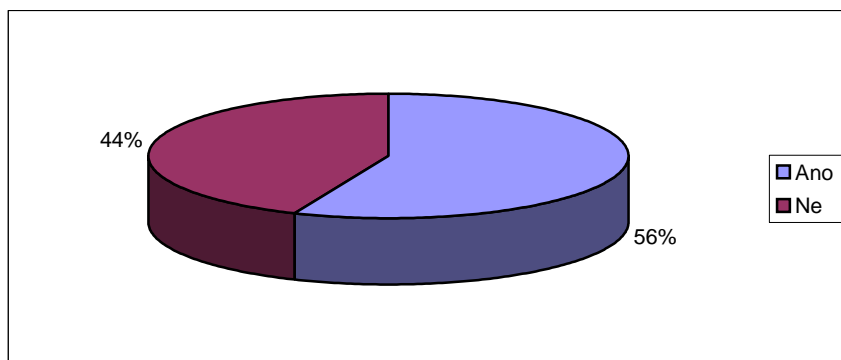
Kvalita jídla ve stravovacím zařízení byla hodnocena nejvíce známkou 2 (44%), jako výbornou kvalitu ohodnotilo 31%, známkou 3 kvalitu hodnotilo 24%, a jen 1% ohodnotilo kvalitu známkou 4, známkou 5 nebyla hodnocena.

Obsluha byla nejčastěji hodnocena jako dobrá, pouze 8% hodnotilo obsluhu jako výbornou a 6% jako nedostačující.

Prostředí bylo ohodnoceno nejvíce známkou 2 (31%) za ní následovala známka 3 (28%) a 5% hodnotilo prostředí známkou 5. Známkou 4 nebyla využita.

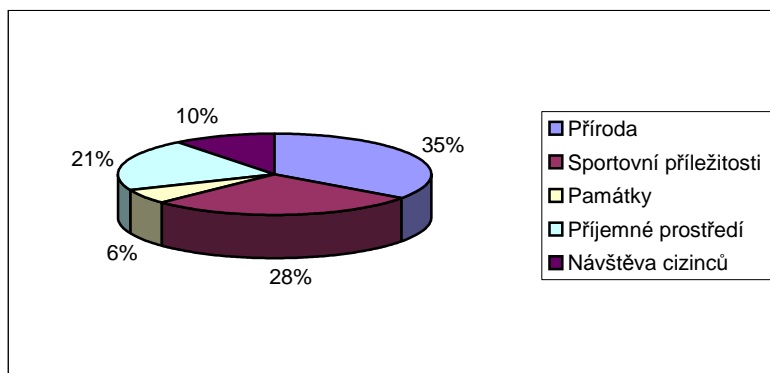
Čistota se v největší míře ohodnotila jako dobrá (59%), poté následovala známka 2 (31%), jako výbornou ji ohodnotilo pouze 3% respondentů.

Graf č. 16 – Myslíte, že ceny za služby odpovídají jejich kvalitě?



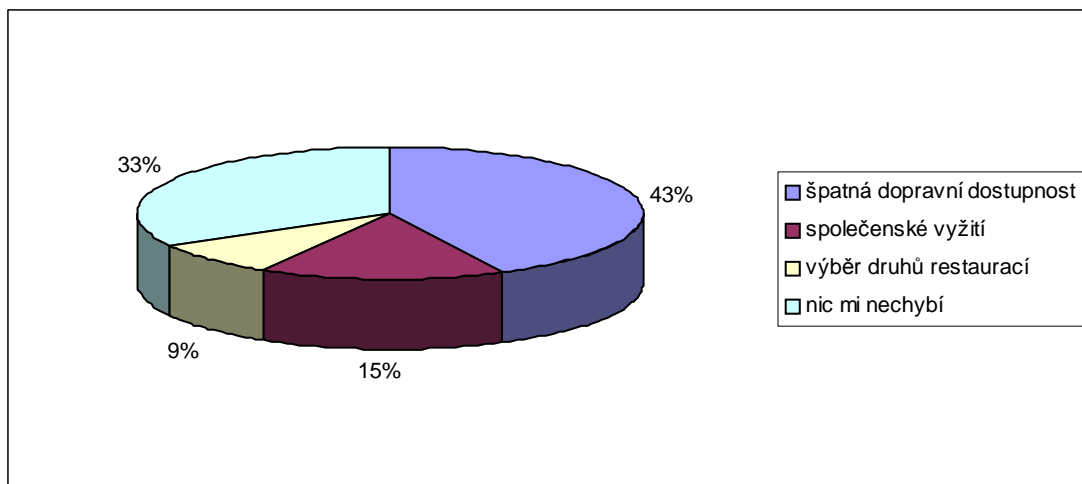
56% si myslí, že cena za služby odpovídá kvalitě, 44% s cenou nesouhlasí. V hotelu kde byl nejvíce prováděn průzkum v průběhu sezóny výrazně podražilo v restauračním zařízení. Ceny byly velmi nadsazeny, což se v tomto šetření také projevilo.

Graf č. 17 – Co Vás v regionu nejvíce zaujalo?



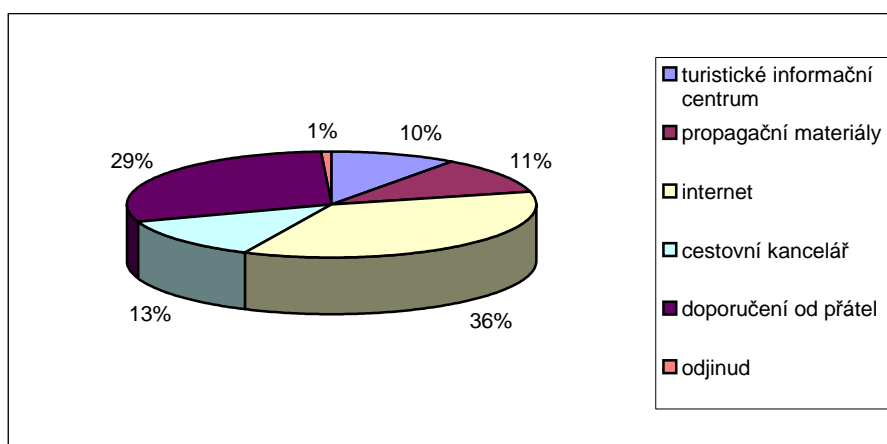
35% bylo nejvíce zaujato přírodou lipenského regionu, z grafu je také viditelný zájem o sportovní aktivity, které jsou na Lipně jednou z nejlákavějších aktivit (viz graf č. 6), pouze 6% lidí zaujaly památky.

Graf č. 18 – Co Vám nejvíce chybí v tomto regionu/Co byste změnili?



Na první pohled je velmi značná je špatná dopravní infrastruktura a dopravní dostupnost do regionu.

Graf č. 19 – Jak jste se dozvěděli o tomto ubytovacím zařízení?



Nejvíce klientů se o UZ dozvědělo z internetu.

Shrnutí:

Z mého průzkumu vyplývá, že nejvíce návštěvníků v této oblasti je ve věku 35 – 49 let, tato skupina tvoří 35%, hned za nimi se s 30ti % umístili návštěvníci ve věku 26 – 34 let. Nejméně účastníků bylo mezi 60 – více lety, ale i tak 10% není málo.

Návštěvníci nejčastěji využívají do oblasti dopravu osobním automobilem, z grafu vyplývá, že se jedná o více než polovinu všech dotazovaných, což je 53%,

autobusové a vlakové spojení je využíváno opravdu výjimečně. V mém průzkumu vyšlo 15 % návštěvníků, kteří využili vlakové spojení, toto číslo je mírně zkeslený tím, že mi dotazníky ochotně vyplnila početnější skupina mladých lidí, kteří byly ubytováni v kempu Jenišov. Dle zkušeností je vlaková doprava v oblasti Lipenska využívána jen velmi málo. 7% dotazovaných turistů přijelo na kole - na Lipensku jsou hojně využívané cyklistické stezky.

Nejvíce respondentů přijelo do oblasti s rodinami a přáteli.

Sport a koupání se jeví s 24 % v daném regionu jako nejlákavější, s 20% zábava a hned vedle sousedí s 19-ti % poznávání. Z grafu tedy plyne, že Lipensko je vyžívané k trávení aktivní dovolené.

Nejvíce účastníků přijelo do regionu na 3 až 7 nocí, o něco méně účastníků zde zůstává jen 1-2 noci, a jen 3% účastníků zůstává déle než 14 dní.

Většina respondentů zde byla již 1 – 3krát, z toho vyplývá, že většina lidí byla s předchozím pobytem spokojená a využívají danou oblast pro trávení své dovolené opakovaně.

Nejvíce dotazovaných bylo ubytováno v hotelech a penzionech, nejméně v chatových osadách, 8% dotazovaných využilo ubytování u přátel a rodiny. Většina dotazovaných je spíše spokojená se službami ubytovacího zařízení, pouze 2% vyplnilo v nabídce nespokojenost, která byla údajně zapříčiněna neprofesionalitou a nelojálností personálu.

Pro stravování respondenti nejvíce využívali budovu ubytovacího zařízení, velká část také využívala restaurace a 12% dotazovaných využívalo místní potraviny.

Většině dotazovaných neupřednostňovalo žádnou specifickou stravu, velký počet také preferoval českou kuchyni, jen 6% preferovalo vegetariánskou stravu.

49% tedy značná většina byla spíše spokojena se stravovacími službami, jen 1% bylo vyloženě nespokojeno, toto procento je podmíněno vyloženě nespokojeným klientem, který mi dotazník vyplnil negativně.

Odpověď na otázku, zda cena za služby odpovídala kvalitě, byla téměř vyrovnaná. 56 % respondentů si myslí, že cena za služby odpovídá kvalitě, 44% s cenou nesouhlasí.

V hotelu, kde byl nejvíce prováděn průzkum, proběhlo během sezóny výrazné zdražení v restauračním zařízení. Ceny byly velmi nadsazeny, což se v tomto šetření také projevilo.

Otázka „co Vás v regionu nejvíce zaujalo“ byla položena otevřenou formou. Nejvíce návštěvníky zaujala krásná příroda a sportovní vyžití.

Otázka „co Vám nejvíce chybí v tomto regionu“ byla také otevřenou formou a nejvíce respondentů se shodlo na špatné dopravní dostupnosti a špatné kvalitě silnic. Velkému procentu respondentů zde nic nechybí. Zmiňován byl také nedostatek a výběr společenského vyžití, a výběr z více druhů stravovacích zařízení.

Nejvíce klientů se o ubytovacím zařízení dozvědělo z internetu.

4.2.2 ŘÍZENÉ ROZHOVORY

Pro hlubší poznání problematiky byly provedeny tzv. řízené rozhovory s několika podnikateli menších ubytovacích zařízení a s F&B managerem Wellness hotelu panem Vratislavem Rynešem, který mi poskytl velmi cenné a užitečné informace.

Dle zjištěných informací mohu říci, že do oblasti přijíždí nejvíce tuzemských hostů, ale i samotní podnikatelé preferují spíše tuzemskou klientelu. Pan Ryneš z Wellness hotelu mi také vysvětlil proč. Za prvé je to z důvodu ceny, zahraniční hosté jsou většinou domluveni zahraničními cestovními kanceláři několik měsíců dopředu.

Mají pevně stanovenou cenu

a nelze s ní již pohybovat. To je problém hlavně kvůli kurzovým ztrátám. Konkrétně hotel Wellness za minulý rok přišel o 6 Kč na jednom Euru. Další výhodou české klientely podle pana Ryneše je, že český klient je ochoten zaplatit vyšší cenu za kvalitní poskytnutí služeb, naopak zahraniční cestovní kanceláři se snaží o co nejnižší cenu.

Z tohoto důvodu mnoho podnikatelů neuzavírá smlouvy se zahraničními cestovními kanceláři v době hlavní sezóny a hosté z Holandska, Francie apod. navštěvují oblast před sezónou nebo po sezóně. Lipensko je nejvíce navštěvováno rodinami s dětmi, je proto velmi nutné, zajistit této skupině vhodné prostředí k trávení volného času, aktivity, které tyto skupiny mohou využívat a stále vymýšlet nové podněty, které by uspokojili i nejmenší klientelu.

Podle pana Ryneše je velmi důležité vytvořit dětem vhodné podmínky, jelikož podle jeho slov „dle dětí se utváří celá dovolená, když jsou spokojené děti, jsou spokojené rodiče“, s tímto názorem souhlasí i ostatní provozovatelé ubytovacích zařízení.

Wellness hotel je specifický tím, že je zaměřen hlavně na kongresovou klientelu. Tímto se nemyslí kongres v pravém slova smyslu, ale firemní školení, akce apod. Je to dáno především početnou existencí salonků a sálů.

Na otázku ohledně kladů a záporů podnikání v oblasti Lipenska mi všichni odpovídali podobně. Největším pozitivem je určitě krásná příroda a skutečnost, že Lipno může pořádně nabídnout. Není tak „okoukané“ a hektické jako Praha, není zde taková konkurence ubytovacích a stravovacích zařízení jako v Praze a od toho se také odvíjí nižší cena. Většina podnikatelů se zde snaží řídit heslem „náš zákazník, náš pán“, a poskytnout zákazníkům co nejkvalitnější služby. Pan Ryneš vidí také velký klad i ve spolupráci s ostatními podnikateli a organizacemi na Lipensku. Všichni se společně snaží zlepšit místní podmínky pro rozvoj cestovního ruchu, a tak na sebe ve většině případů nekoukají jako na konkurenty ale jako na partnery.

Velkým nedostatkem této oblasti je určitě špatná dopravní dostupnost, tento problém má již své řešení. Bylo schváleno prodloužení nynější elektrické železnice Rybník – Lipno nad Vltavou přes Frymburk do Černé v Pošumaví.

Velké mínus vidí také pan Ryneš v pomalé reakci dodavatelů. Do doby než byl zde otevřen hotel Wellness bylo zvykem zásobování podniků pouze 1 – 2krát denně, po otevření velkého kolosu se ale muselo vše změnit a dodavatelé se museli přizpůsobit větší frekvenci dodávek.

Většinu podnikatelů zde nejvíce trápí sezónost. Turisté navštěvují Lipensko převážně v letní popřípadě zimní sezóně, ale to podnikatelům nestačí. Bylo by dobré rozvíjet cestovní ruch celoročně, ale nejdříve by se měl „odbourat“ přetrvávající názor, že Lipensko „žije“ pouze v létě.

S tímto souvisí i problém se zaměstnanci. Mimo sezónu je zde nedostatek pracovních příležitostí, a tak zaměstnanci raději odcházejí do měst, kde budou mít celoroční práci. Naopak v sezóně je potřeba přijmout mnoho pracovních sil, a tak podnikatelé přijímají většinou brigádníky z řad studentů. Jejich problémem je, že nemají dostatečnou

kvalifikaci, jazykové znalosti a především pozitivní přístup k práci. Výjimku tvoří Wellness hotel, pro který není sezóna žádný problém. Naopak pan Ryneš potvrzuje, že v období, kdy jsou ostatní ubytovací zařízení prázdné, Wellness je dostatečně obsazen. Je to dáno již zmiňovanou existencí mnoha salónek, které využívá firemní klientela a velké množství aktivit a služeb uvnitř hotelu, které hotel nabízí. Stejně tak není hotel ovlivněn nepříznivým počasím, jelikož hosté nejsou odkázáni pouze na venkovní aktivity. Naopak menší zařízení, které nemají tolik aktivit v nabídce, potvrzují, že právě nepředvídatelné počasí velmi ovlivňuje návštěvnost.

Nejvíce návštěvníků se o oblasti a konkrétním ubytovacím zařízení dozví z internetu, tato skutečnost vyplynula i z mého dotazníkového šetření. Pan Ryneš toto také potvrzuje

a zároveň dodává, že za poslední rok a 8 měsíců dle jejich vlastního a průběžného dotazníkového šetření (ukázkový dotazník v příloze) nejvíce hostů uvádí doporučení od známých nebo již vlastní předchozí pobyt. S tímto výsledkem je pan Ryneš velmi spokojen, jelikož opakované návštěvy a kladná reklama svědčí o kvalitě služeb a dobré pověsti hotelu.

Ke zvýšení atraktivity by určitě dopomohlo více nabízených služeb a tzv. balíčků, které by přilákaly návštěvníky během celého roku. Velkým přínosem pro region by bylo určitě také získání finančních prostředků z Evropské Unie.

4.2.3 SYNTÉZA ZJIŠTĚNÝCH ÚDAJŮ

Nejčastějšími zákazníky přijíždějícími do oblasti jsou občané z České republiky, a to zejména obyvatelé hlavního města Prahy a středočeského kraje. Velký počet návštěvníků přijíždí také z jižních Čech, mnoho z nich přijíždí pouze jako výletníci (pobyt na jeden den bez přenocování), nebo na víkend což je dáno poměrně krátkou vzdáleností.

Oblast Lipenska je ale také velmi vyhledávaná zahraničními turisty. Nejvíce turistů přijíždí z Německa a Rakouska, což je dáno hlavně blízkostí hranic těchto sousedních států.

Návštěvníci nejčastěji do oblasti přijíždějí osobním automobilem. Mnoho návštěvníků automobil využívá k poznávání kraje, ale tato skutečnost je také dána tím, že je zde velmi špatná dopravní dostupnost veřejných prostředků. Z mého šetření vyplynulo, že mnoho účastníků již dříve alespoň jednou tento region navštívilo. Je proto velmi nutné poskytovat kvalitní služby, aby se klientela stále do regionu vracela. Nejčastěji sem účastníci přijíždějí kvůli krásné přírodě a sportovnímu vyžití, proto by bylo dobré, vytvářet stále nové aktivity, které by nadále dokázali přilákat stálé a nové zákazníky. Segment klientů tvoří nejvíce rodiny s dětmi, ale také mnoho starších občanů.

Lipensko je vyhledávané zejména z důvodu rekreace, poznávání a zábavy.

Pro návštěvníky je lákavá hlavně nádherná místní příroda a lipenské jezero. Lipensko je atraktivní zejména bohatou nabídkou sportovních příležitostí a je přímo stvořené pro trávení aktivní dovolené.

Účastníci nejvíce volí kratší délku pobytu a to na 3 – 7 nocí. Zdejší podnikatelé se snaží vyhledávat stále nové příležitosti a aktivity, které by přilákaly návštěvníky na delší dobu pobytu a poskytovat kvalitní služby, které napomohou návratu již předchozích návštěvníků.

Z konkrétního dotazování ve Wellness hotelu Frymburk vyplynulo, že mnoho návštěvníků zde tráví opakovanou dovolenou a tento trend je potřeba stále udržovat.

Návštěvníky může často odradit neprofesionalita zaměstnanců, která je zapříčiněná již zmiňovanou sezónností. Vyškolený personál „utíká“ do zařízení, které jsou v provozu celoročně. Mimo sezónu jsou zde většinou ubytovací a stravovací zařízení vedeni pouze jedním až dvěma zaměstnanci, popřípadě si majitel provoz vede sám. Někdy jsou majitelé dokonce nuceni ubytovací a stravovací zařízení mimo sezónu uzavřít.

Na sezónu jsou provozovatelé nuceni přijmout pomocnou sílu, která mnohdy nemá mnoho zkušeností a jazykovou vybavenost. V této destinaci je jazyková vybavenost velmi důležitá, zejména německý jazyk je zde často používaný. Tento problém nemá jako jediný hotel Wellness Frymburk, který je v provozu celoročně a který je hojně vyhledáván a obsazován klientelou i mimo sezónu. Je to dáno zejména službami, které hotel poskytuje.

Podnikatelé se shodují, že je třeba zvýšit atraktivitu této oblasti i v mimo sezónních měsících, aby účastníci cestovního ruchu navštěvovali Lipensko po celý rok a tyto nedostatky mohly být odstraněny.

Turisté nejčastěji vyhledávají ubytování v hotelech a penzionech. Nemalé procento také využívá ubytování v kempech, které je pro oblast Lipenska typické. Většina služeb poskytovaných ubytovacím zařízeními byla hodnocena jako průměrná. Často se ale objevovaly výtky na úroveň personálu, která byla již zmiňována. Personálu chybí často profesionalita, která ovšem nechybí klientům tolik, jako samotná ochota. Celkově byly klienti ubytovacího zařízení spíše spokojeni, jen velmi malé procento bylo nespokojeno kvůli nedostatečným službám a již zmiňované neprofesionalitě personálu.

Z dotazníkového šetření také vyplynulo, že účastníků, kteří si myslí, že cena odpovídá kvalitě je 56%, ovšem celých 44% je opačného názoru. Zaměstnanci cestovního ruchu by měly udělat vše pro to, aby zvýšily kvalitu poskytovaných služeb a procento nespokojených zákazníků se snížilo.

Hosté většinou upřednostňují stravování v objektu ubytovacího zařízení. Mnoho z nich využívá nabídku polopenze. Je to pohodlné a poslední dobou velmi rozšířené. Hosté mají tímto větší pohodlí, nemusejí vyhledávat jiná, pro ně vzdálenější stravovací zařízení. Lipensko je oproti jiným oblastem specifické tím, že zde většinou nejsou samostatné stravovací zařízení. Samostatných stravovacích zařízení zde najdeme opravdu jen několik. Již zmíněný problém s ochotou a vzdělaným personálem se prolíná jak do ubytovacích tak stravovacích služeb. Za dalším nedostatek hosté vidí čistotu a hygienu. Většina turistů nepreferuje žádnou specifickou stravu, ale velký počet turistů také upřednostňuje českou kuchyni. Většina stravovacích zařízení se tomuto trendu přizpůsobila a v nabídce najdete více zastoupené české než zahraniční speciality. V oblasti chybí také rychlé občerstvení, které by uspokojilo některé skupiny návštěvníků.

5. NÁVRHY A DOPORUČENÍ

Z výše uvedené analýzy vyplynulo několik skutečností, na které mohu reagovat návrhy a doporučením pro rozvoj regionu.

Velké problémy způsobuje již mnohokrát zmiňovaná sezónnost. Bylo by třeba vymyslet nějaké celoroční aktivity, popřípadě pobytové balíčky, které by přilákaly do oblasti návštěvníky po celý rok.

Do hotelů bych navrhla například balíček, který by v sobě zahrnoval odpoledne s houbařem, který se věnuje houbaření celý život. Balíček by byl vhodný pro milovníky přírody. Začátkem by houbař předvedl pomůcky pro sběr hub v náročných místech. Poté by následovala procházka pro místních lesích, kde je k nalezení mnoho hub. Každou houbu houbař představí, popíše a řekne, kde se převážně vyskytuje. Účastníci se také dozvědí, kde jakou houbu předpokládat v závislosti na počasí. Nasbírají jedlé houby a dozví se, jaké houby jsou nejzdravější. Také se dostane pár tipů jak jíst houby aby bylo jídlo zdravé. Jako dárek účastníci obdrží recept pro pěstování hub doma.

Z nasbíraných hub připraví šéfkuchař s pomocí houbaře pro účastníky netradiční večeři, v případě zájmu se mohou na vaření přímo podílet.

Dalším zajímavým balíčkem by podle mne byl pobytový balíček spojen s vyjížděkou na koních kolem Lipenského jezera. Koně by byly k dispozici od nedalekého ranče U Kukačků v Horní Plané. Pro účastníky by byl připraven osedlaný kůň a zkušený průvodce. Tato vyjížděka by byla vhodná pro zkušenější jezdce. V případě že by se jednalo o účastníky, byl by program pozměněn na jízdu v okolí hřebčína, kde by instruktor ježdění účastníky naučil základům jezdeckví.

Velmi špatná je zde dopravní dostupnost. Nyní je již zpracován projekt na úpravu železniční tratě. Tato úprava by měla přinést oblasti velký rozvoj. Nová trať by měla překlenout mezeru mezi v drážní síti mezi Lipnem nad Vltavou a Černou v Pošumaví a obsluhovat obce, ubytovací, sportovní a rekreační areály.

Uživatelé budou turisté, které budou moci během pobytu využívat celý rekreační potenciál oblasti, aniž by musely k přesunu využít svůj automobil.

V nejlepším případě s tímto krokem ubude turistů, kteří budou přijíždět do oblasti automobilem a nebudou zatěžovat negativními vlivy silniční dopravy životní prostředí v okolí Lipna. Doprava bude umožňovat dopravu turistů i během zimní sezóny a výrazně tak přispěje k rozvoji celoroční rekreace a většímu využití ubytovacích zařízení. Zdejšími obyvatelům poskytne nová dráha možnosti cestování za prací, školou a volným časem a zvýší se tím zde také životní úroveň. Spolu s růstem služeb cestovního ruchu se zde také předpokládá pozitivní dopad na zaměstnanost, kdy mladí lidé nebudou muset oblast z důvodu nezaměstnanosti opouštět a naleznou zde nové pracovní příležitosti. Dle dosavadního projektu by vlaky na „Šumavských lokálkách“ měli jezdit každou hodinu. V letní turistické sezóně jednou za půl hodiny. Jízdné by mělo být srovnatelné s cenou městské hromadné dopravy.



Zdroj: <http://cestovani.idnes.cz>

V zimní sezóně by jistě přilákalo mnoho turistů postavení lyžařského areálu Smrčina. Stavbu sjezdovek a jedné až dvou lyžařských lanovek v prostoru Nová Pec - Smrčina - Hraničník prosazuje zejména Sdružení lipenských obcí. Beze sporu by zde vznikly skvělé podmínky k trávení zimní dovolené. Podle mnohých by zde vzniklo skvělé spojení letní a zimní rekreace.

Jestliže by sem začali jezdit turisté i v zimě vzniklo by mnoho pracovních míst.

Jistě by zde byla také možnost postavení stánků s rychlým občerstvením, které by opět nabídli pracovní příležitosti. Tento návrh ale razantně odmítá ministerstvo životního prostředí a správa Národního parku Šumava. Podle nich o vybudování sjezdového lyžařského areálu v prostoru Smrčiny nelze uvažovat, protože Smrčina je součástí nejcennější části národního parku. Kvůli případnému souhlasu se stavbou by navíc bylo nutné změnit hned dvě zákonné normy, které tuto stavbu vylučují.



Zdroj: <http://cestovani.idnes.cz>

V oblasti se nachází mnoho ubytovacích zařízení, které mají ve svém objektu své vlastní stravovací zařízení, samostatných restauračních zařízení zde moc nenajdeme. Co zde ale velmi chybí, je větší počet rychlého občerstvení. Mnoho návštěvníků nemá chuť, náladu, čas nebo také finance na to, aby se mohly každý den stravovat v restauraci. Myslím, že například cyklisti, kteří zde hojně využívají cyklistické stezky, by jistě takovou formu stravování ocenili.

Dále jsem uvedla, že oblast Lipenska navštěvuje mnoho rodin s dětmi, bylo by dobré, aby se ubytovací a stravovací zařízení na tuto skupinu více zaměřilo a nabídlo služby i pro nejmenší klienty. Navrhla bych provozovatelům hotelových zařízení konkrétně například hotelu Wellness zřízení animačních aktivit pro děti a mládež. Hotel Wellnes disponuje velkým množstvím prostorů.

Pro děti by zde mohla být zřízena klubovna, ve které by bylo dětem k dispozici potřebné materiální vybavení jako například: stoly a sedací nábytek, vhodné dekorace, dětské stavebnice, hračky, knihy, filmy apod. Animační tým, by měl na starost zajištění programu pro určitou věkovou skupinu.

Zájem by byl určitě o zábavné programy zaměřené na tvořivost dětí. Animátoři by děti pravidelně oslovovali a program vyvěsili na rozměrné tabuli ve společenských prostorách hotelu. Výsledky činností – například kresby dětí by se zveřejňovaly a vystavovaly, aby animátoři tímto upevnili jejich sebevědomí.

Animační programy by se jistě staly velmi vyhledávané a dětmi oblíbené, ve světě i u nás se tato metoda trávení volného času stává stále větším trendem. K zajištění těchto programů stačí zvolit vhodnou místnost, která se vybaví podle potřeb dětí a zřídit vhodný animační tým. Hotelu by to jistě přineslo větší spokojenost ze stran klientů a tento projekt nepotřebuje vysoké náklady. Dnešní generace dětí je velmi silná, a proto se v této době hotel nemusí obávat o nouzi dětských hostů.

Oblast Lipenska je také typická množstvím kempů. Mnoho kempů není zrovna v uspokojujícím stavu a lze jistě doporučit zkvalitnění služeb, které poskytují. Některé kempy by potřebovali i stavební úpravy, které by klientům zpříjemnily pobyt.

Do kempu Modřín bych navrhla stavbu srubového dvoupatrového domu, který svým přírodním vzhledem zapadne do místní krajiny. Ve srubu se bude nacházet společenská místnost, která bude umístěna v horním patře srubu. V přízemí bude k dispozici menší bufetové zařízení s vnitřním i terasovým posezením. V přízemí bude také k dispozici dětský koutek pro děti, které zde mohou trávit čas v nepříznivém počasí a dále zde bude sociální zařízení s dvěma toaletami, umyvadlem a přebalovacím pultem.

Do bufetu bude potřeba najmout 2 zaměstnance. Majitel kempu si vybere na tuto práci brigádníky, kterým bude nabídnut plat 9000 Kč měsíčně. Pracovní doba v bufetu bude od 8 hodin ráno do 18 hodin večer.

O celý srub se bude starat údržbář a uklízečka - tito zaměstnanci mají na starost již ostatní prostory v kempu a z důvodu navýšení jejich práce se jim plat zvýší o 1500 Kč měsíčně.

Přízemí:

Bufet s posezením + dětský koutek

Bufet bude jednoduše zařízen dřevěnými policemi, pultem se dřezem pro přípravu nápojů, chladicím boxem na bagety a saláty, vitrínou na moučníky. To vše bude oddělené prodejním pultem. Pro hosty zde bude k posezení několik stolů se židlemi jak uvnitř, tak na terase.

Bufet nebude nabízet restaurační služby (ty jsou zde zajištěny restaurací), ale bude nabízet slané a sladké pečivo, moučníky a jiné cukrovinky, dále pak čerstvé bagety, saláty a nanuky (od firmy Algida bude k dispozici mrazicí box). K zakoupení zde budou také studené a teplé nápoje. Studené nápoje budou zajišťovány od firmy Coca-Cola (firma Coca-Cola dodá k používání 2 x lednici), ale v nabídce také budou rozlévané džusy a domácí mošt. Nabídka teplých nápojů bude obsahovat několik druhů káv, horkou čokoládu a čaje.

Pro děti zde bude menší dětský koutek. K dispozici budou mít stavebnice, lego, kostky, malý nafukovací hrad, dětské stolky a židličky, pastelky a papírové bloky na malování, kočárek s panenkou apod.

Patro:

Společenská místnost

Společenská místnost bude oddělena na dvě samostatné části. V menší části budou k dispozici 2 počítače s internetem (WiFi internet již v kempu zaveden).

V další, větší místnosti bude k dispozici větší gauč, stolky s židlemi a televizor.

Místnost bude oddělená příčkou, za kterou bude kulečník, stolní fotbalík a elektronické šipky.

Kalkulace:

Náklady související s pořízením (= počáteční náklady)

Cena srubu na klíč	1 250 000 Kč
Vnitřní vybavení (podlahové krytiny, sociální zařízení, osvětlení, zavedení elektřiny a vody)	500 000 Kč

Vybavení bufetu:

- 2x lednice	zdarma
- Mrazák	zdarma
- Chladicí box	10 000 Kč
- 2x varná konvice	2 400 Kč
- Myčka na nádobí	10 000 Kč
- Pult a police	8 000 Kč
- Stoly k sezení	30 000 Kč
- Židle k sezení	20 000 Kč

Vybavení dětského koutku:

- Dětské židličky a stolky	4500 Kč
- Koberec	1000 Kč
- Nafukovací hrad	1500 Kč
- Hry	2000 Kč

Vybavení společenské místnosti

- 2x počítač	50 000 Kč
- 2x stůl na počítač	8000 Kč
- Televize	18 000 Kč
- Stoly a židle	20 000 Kč
- Kulečnick	24 000 Kč
- Stolní fotbalík	6 000 Kč
- Šipky	1 400 Kč

Náklady na pořízení celkem

1 966 800 Kč

Náklady před zahájením sezóny

(Náklady na zprovoznění)

8 000 Kč

Pravidelně opakující se náklady (měsíčně)

Mzdové náklady

(2 x 9000 + 2 x 1500)

21 000 Kč

Náklady na drobné opravy	3 000 Kč
Náklady na hygienický materiál (toaletní papír, utěrky, mýdla, čisticí prostředky)	4000 Kč
Náklady na energii a vodu	10 000 Kč
Měsíční náklady celkem	38 000 Kč
38 000 * 4 = 152 000 Kč za sezónu	

NÁKLADY CELKEM PRO PRVNÍ ROK	2 126 800 Kč
NÁKLADY V DALŠÍCH LETECH	160 000 Kč

Poskytování služeb spojených s výstavbou srubu v kempu bude bezplatné, nelze tedy zjistit, kdy se nám počáteční investice vrátí. Bezplatnou službou se samozřejmě myslí pouze návštěva společenské a internetové místnosti. Přístup do počítačové místnosti bude bezplatný pouze ubytovaným hostům. Vstup zde bude na identifikační kartu, která bude k dispozici k vyzvednutí přímo v bufetu, na základě předložení potvrzení o ubytování. Bufetové zařízení bude samozřejmě poskytovat klasický prodej, který mohou využívat i ostatní návštěvníci.

Díky těmto bezplatným službám nemůžeme říci, kdy se nám investice vrátí, můžeme ale v budoucnu počítat s návratností díky většímu počtu ubytovaných hostů.

6. ZÁVĚR

Tato bakalářská práce podrobně analyzuje ubytovací a stravovací zařízení ve vybrané oblasti – Lipensko a shrnuje nabízené a poskytované služby těchto zařízení.

Hlavním cílem práce byla analýza ubytovacích a stravovacích zařízení v oblasti Lipenska a dále formulace doporučení pro rozvoj ubytovacích a stravovacích služeb v této oblasti.

Vedlejší cíle měly za úkol podat přehled o počtu ubytovacích zařízení, kvalitě nabízených služeb a návrh možných změn v provozu ubytovacích a stravovacích zařízení.

Práci předcházelo sepsání literární rešerše, vlastní pozorování, řízené rozhovory s místními podnikateli, dotazníkové šetření a jeho následné vyhodnocení.

Po prostudování získaných informací a sepsání této práce mohu potvrdit či vyvrátit hypotézy, které byly zvoleny na začátku bakalářské práce.

Díky řízeným rozhovorům s podnikateli ubytovacích a stravovacích zařízení mohu potvrdit hypotézu, že oblast je velmi ovlivněna sezónností. Sezónnost zde také velmi ovlivňuje konkurenceschopnost a zaměstnanost.

Z dotazníkového šetření vyplynulo, že v oblasti Lipenska není kvalitní a odborný personál. Účastníci cestovního ruchu jsou často nespokojeni s chováním a odborností personálu. Zejména jazyková vybavenost není mnohdy pro daný region dostačující. Tato skutečnost je silně propojena se sezónností, jelikož místní obyvatelé odcházejí za celoroční prací. Podnikatelům většinou nezbývá jiná možnost, než najmout na sezónu pracovní sílu z řad brigádníků, kteří nedisponují požadovaným vzděláním a odborností.

Na základě řízených rozhovorů a vlastního pozorování mohu vyvrátit hypotézu o převaze zahraničních návštěvníků v oblasti Lipenska. Tuto oblast navštěvují nejvíce turisté z České republiky, kteří nejpočetněji přijíždí z hlavního města Prahy a středních Čech.

Jako velký nedostatek jsem zde shledala dopravní infrastrukturu, která je pro tento mikroregion nedostačující.

Bakalářská práce splnila svůj účel, jelikož splnila hlavní a vedlejší cíle a dále vyvrátila nebo potvrdila mnou zvolené hypotézy.

7. SUMMARY

This thesis analyses accommodation and catering facilities in chosen region – Lipensko, and summarises offered services of these facilities.

The main objective of this thesis is analysis of accommodation and catering facilities in the Lipno region, and recommendation for development of these facilities in this region.

Other objectives include: an overview of quantity of these facilities in the region, standard of quality of their services, and a recommendation to help make these services better.

In order to complete this thesis, it was necessary to do: research of publications, Interview with the local owners of accommodation facilities, questionnaires and first person observation. After analysing data, we can confirm or reject hypothesis, which were stated in the beginning of this thesis.

Thanks to the interview with the local facility-owners, we can confirm the hypothesis, that the region is highly affected by seasonality. Seasonality has also a major effect on the employment rate and competitive advantage of the region.

According to the questionnaires, the region does not have enough of qualified workers and staff. The customers are often not satisfied with the qualification and manners of the staff. Language barrier is especially a problem, within the region. This is connected to the seasonality, because the local working population leaves the region in order to find a full-year job. Most of the time, the facility owners have no choice, but to hire a seasonal some workers, who often do not have the qualifications needed.

Based on the interviews, and first-person surveillance, I can reject the hypothesis, that states that the majority of customers in the region of Lipno are foreigners. This region is mostly visited by the customers mainly from the regions of Central-bohemia and capital city of Prague.

The main disadvantage, of this micro-region is it's infrastructure, which is insufficient.

The bachelor thesis has completed it's objective, because the main and the secondary objectives were fullfiled, and also it either confirmed or rejected the hypothesis stated.

8. POUŽITÁ LITERATURA

8.1 Odborná literatura:

- [1] Beránek, J. Řízení hotelového provozu. Grada Publishing. Havlíčkův Brod, 2007
- [2] Čertík, M. a kol. Vývoj, organizace a řízení. OFF. Praha, 2001
- [3] Hesková, M. a kol. Cestovní ruch pro vyšší odborné a vysoké školy. Fortuna. Praha, 2006
- [4] Horner, S. – Swarbrooke, J. Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času. Grada Publishing. Praha, 2003
- [5] Hladká, J. Technika cestovního ruchu. Grada Publishing. Praha, 1997
- [6] Jakubíková, D. Marketing v cestovním ruchu. Grada. Praha, 2009
- [7] Királ'ová, A. Marketing hotelových služeb. Ekopres. Praha, 2006
- [8] Kotler, P. a kol. Marketing management: analýza, plánování, využití, kontrola. Grada Publishing. Praha, 2007
- [9] Kučerová, I. Ekonomika se zaměřením na cestovní ruch. Idea Servis. Praha, 1997
- [10] Minář, P. a kol. Technika, management, marketing v cestovním ruchu. Gaudeamus. Hradec Králové, 1996

- [11] Nováček, M. a kol. Základy obchodu. Masarykova univerzita v Brně. Brno, 1997
- [12] Oriška, J. Technika služeb cestovního ruchu. Idea Servis. Praha, 1999
- [13] Oriška, J. Animácia v cestovnom ruchu. Univerzita Mateja Bela v Banskej Bystrici. 2003
- [14] Petřů, Z. Základy ekonomika cestovního ruchu. Idea Servis. Praha, 1999
- [15] Pražská, L. a kol. Obchodní podnikání – Retail Management. Management Press. Praha, 2002
- [16] Soukupová, V., Strachotová, D. Podniková ekonomika. Vysoká škola chemicko-technologická v Praze. Praha 2006

8.2 Internetové zdroje:

- [17] www.czso.cz
- [18] www.lipensko.cz
- [19] www.lipensko.org
- [20] www.lipensko.cz/lipno/
- [21] www.frymburk.info
- [22] www.prednivyton.cz
- [23] www.vyssibrod.cz
- [24] www.loucovice.info
- [25] www.rozemberk.cz
- [26] www.horniplana.cz
- [27] www.novapec.info
- [28] www.cernavposumavi.cz
- [29] www.horicenasumave.cz

- [30] www.risy.cz
- [31] www.frymburk.info
- [32] www.horniplana.cz
- [33] www.vyssibrod.cz
- [34] www.prednivyton.cz
- [35] www.loucovice.info
- [36] www.rozemberk.cz
- [37] www.novapec.info
- [38] www.cernavpošumaví.cz
- [39] www.hotelfrymburk.cz
- [40] www.hotelmaxant.cz
- [41] www.hotel-vltava.com
- [42] www.landal.cz
- [43] www.dokempu.cz
- [44] www.hotelfilip.com
- [45] www.dokyholiday.cz
- [46] www.clubcanada.eu
- [47] www.florian-frymburk.cz
- [48] www.lipno-albatros.cz
- [49] www.kdeprespat.cz
- [50] www.hotel-najezere.info
- [51] www.hoteljenisov.cz
- [52] www.penzionbarborka.cz
- [53] www.penziony.cz
- [54] www.hotel.lesnikrcma.cz
- [55] www.hotel-sumava.cz
- [56] www.travelguide.cz
- [57] www.pensionadler.com
- [58] www.romantik-rozemberk-nad-vltavou.az-pension.eu/
- [59] www.hotel-ruze.cz
- [60] www.pensioninge.cz

- [61] www.hotelpanskydum.cz
- [62] www.wellnesshotelmarlin.cz
- [63] www.hotel-staraskola.cz
- [64] www.hoteljestrabi.cz
- [65] www.hotel-racek.cz
- [66] www.pension-rex.cz
- [67] www.lipno-planicka.cz
- [68] www.pensionadam.cz
- [69] www.sumavaregion.cz
- [70] www.hotelstars.cz
- [71] http://cms.netnews.cz/files/attachments/671805/9-metodika_oficialni_jednotne_klasifikace.pdf

9. SEZNAM TABULEK A GRAFŮ

9.1 SEZNAM TABULEK

Tabulka č. 1 Rozdělení ubytovacích zařízení do kategorie dle Jednotné oficiální klasifikace v mnou vybrané oblasti

9.2 SEZNAM GRAFŮ:

- Graf č. 1 Pohlaví
- Graf č. 2 Věk
- Graf č. 3 Jaký dopravní prostředek jste využil/a k dopravení do regionu?
- Graf č. 4 Jaký je účel Vaší cesty?
- Graf č. 5 S kým jste přijel/a?
- Graf č. 6 Které aktivity jsou pro Vás nejlákavější?
- Graf č. 7 Jaká je délka Vašeho pobytu?
- Graf č. 8 Po kolikáté jste v tomto regionu?
- Graf č. 9 Kde jste ubytováni po dobu pobytu?
- Graf č. 10 Spokojenost s jednotlivými částmi ubytovacího zařízení
- Graf č. 11 Celková spokojenost s ubytovacím zařízením
- Graf č. 12 Kde se stravujete?
- Graf č. 13 Jakou stravu preferujete?
- Graf č. 14 Jak jste spokojen/a s úrovní stravovacího zařízení?
- Graf č. 15 Celková spokojenost se stravovacími službami daného regionu
- Graf č. 16 Myslíte, že ceny za služby odpovídají jejich kvalitě?
- Graf č. 17 Co Vás v regionu nejvíce zaujalo?
- Graf č. 18 Co Vám nejvíce chybí v tomto regionu/Co byste změnili?
- Graf č. 19 Jak jste se dozvěděli o tomto ubytovacím zařízení?

10. SEZNAM PŘÍLOH

- Příloha č. 1 Poloha jižních Čech
- Příloha č. 2 Národní park Šumava a Chráněná krajinná oblast Šumava v oblasti
Lipenska
- Příloha č. 3 Dotazník
- Příloha č. 4 Interní dotazník Wellness hotelu Frymburk
- Příloha č. 5 Navrhovaný srub

Příloha č. 1 Poloha jihočeského kraje



Zdroj: Regionální informační systém

Příloha č. 2 Národní park Šumava a Chráněná krajinná oblast Šumava v oblasti Lipenska



Zdroj: www.sumavaregion.cz

Příloha č. 3 Dotazník

Dobrý den, jmenuji se Petra Semotamová a jsem studentkou ekonomické fakulty Jihočeské univerzity. Nyní pracuji na bakalářské práci na téma Analýza stravovacích a ubytovacích služeb v oblasti Lipenska. Tímto Vás chci poprosit o vyplnění následujících otázek z dotazníku, který je zcela anonymní. Získané údaje budou použity výhradně pro účel bakalářské práce. Pokud dotazník vyplníte sami, odpovídejte zakřížkováním informace, která nejlépe vystihuje Váš názor. Děkuji!

1. Osobní údaje

Pohlaví: muž žena

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

2. Jaký dopravní prostředek jste využili k dopravení do regionu?

- a) automobil
- b) autobus
- c) vlak
- d) kolo
- e) jiná doprava (jaká?)

3. Jaký je účel Vaší cesty?

- a) rekreace
- b) poznání
- c) zábava
- d) zdravotní
- e) práce
- f) nakupování
- g) návštěva přátel
- h) kongres, obchod
- i) jiný

4. S kým jste přijel/a

- a) s rodinou
- b) s přáteli
- c) s obchodními partnery
- d) sám/sama

5. 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...

6. Jaká je délka Vašeho pobytu?

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

7. Po kolikáté jste v tomto regionu?

- a) jsem tu poprvé
- b) už jsem zde byl/a 1-3 krát
- c) byl/a jsem zde více než 3 krát

8. Kde jste ubytování po dobu pobytu?

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

9. Ohodnoťte spokojenost s jednotlivými částmi ubytovacího zařízení
(1 - 5, 1 = nejlepší, 5 = nejhorší)

Atmosféra/prostředí
Vybavenost zařízení
Úroveň personálu
Čistota a hygiena
Stravovací služby
Recepční služby
Pokoje

10. Označte prosím celkovou spokojenost s ubytovacími službami

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

11. Kde se stravujete?

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

12. Jakou stravu preferujete?

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

13. Označte prosím celkovou spokojenost se stravovacími službami daného regionu

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

14. Jak jste spokojen/a s úrovní stravovacího zařízení?

(1 - 5, 1 = nejlepší, 5 = nejhorší)

Kvalita jídla
Obsluha
Prostředí
Čistota a hygiena

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

- a) Ano
- b) Ne

16. Co Vás v regionu nejvíce zaujalo?

.....

17. Co Vám nejvíce chybí v tomto regionu/Co byste změnili?

.....

18. Jak jste se dozvěděli o tomto ubytovacím zařízení? Odkud?

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

Příloha č. 4 Interní dotazník Wellness hotelu Frymburk



HOTEL
FRYMBURK
wellness & spa

Jméno / Name / Name:

Číslo pokoje / Zimmernummer / Room No:

Termín pobytu / Termin / Term:

DOTAZNÍK / FRAGEBOGEN / QUESTIONNAIRE

Odkud jste se o Wellness Hotelu Frymburk dozvěděli? / Woher haben Sie über unserm Hotel erfahren? / How did you come to ones knowledge of our hotel?

Cestovní kancelář internet přátelé firma rádio tisk jiné.....
Reisebüro Internet Freunde Firma Radio Presse Anderes.....
Travel Agency Internet Friends Company Radio Press others.....

Jaký byl účel Vaší cesty? / Welcher ist der Grund Ihrer Reise? / What is the purpose of your trip?

rodinná dovolená odpočinek a relaxace služební cesta
Familienurlaub Entspannung Dienstreise
Family holiday inaction and relaxation Business trip

Vaše spokojenost s úrovní našich služeb / Ihre Zufriedenheit mit der Qualität unseren Leistungen / Your satisfaction with our services:

Služba / Leistung / Service

Příjezd / recepcce – vřídnost, odbornost, komunikativnost Anreise / Rezeption – Freundlichkeit, Professionalität Check in / Reception – kindness, professionalism, communicability				
Recepcce / informační služby, jazyková vybavenost Rezeption / Informationsdienste, Fremdsprachenkenntnisse Reception / Information services, knowledge of foreign languages				
Hotelový pokoj Hotelzimmer Hotel room				
Koupelna Badezimmer Bathroom				
Stravování / kvalita jídla Verpflegung / Qualität der Speisen Catering / meal quality				
Obsluha / jazyková vybavenost Bedienung / Fremdsprachenkenntnisse Service / knowledge of foreign languages				
Wellness centrum / obsluha, čistota Wellness Zentrum / Bedienung, Sauberkeit Wellness centrum / service, cleanliness				
Wellness nabídka Wellness Angebot Wellness menu				
Aquapark / vybavení, čistota Aquapark / Ausstattung, Sauberkeit Aquapark / equipment, cleanliness				
Aquapark + Saunový svět / nabídka, kvalita, čistota, Aquapark + Saunawelt / Angebot, qualität, Sauberkeit, Aquapark + Sauna Word / selection, quality, cleanliness,				
Wellness recepcce / odbornost, komunikativnost, vřídnost, jazyková vybavenost Wellness Rezeption / Professionalität, Freundlichkeit, Fremdsprachenkenntnisse Wellness reception / professionalism, communicability, kidness, knowledge of foreign languages				

Vrátíte se nebo hotel doporučíte? / Kommen Sie wieder oder empfehlen Sie das hotel? / Will you come back or recommend the hotel?

ANO / JA / YES

NE / NEIN / NO

Můžete jmenovat konkrétního pracovníka, který se zasloužil o Vaši spokojenost? / Könnten Sie einen konkreten Arbeiter nennen, der sich sehr viel um Ihre Zufriedenheit verdient hat? / Could you tell us the name(s) of our employee(s), who made your stay pleasant the most?

Zájem o zasílání newsletteru / Interesse für Newsletter / Interest in Newsletter: ANO / JA / YES NE / NEIN / NO Email:

Děkujeme za Váš čas strávený vyplněním tohoto dotazníku. / Wir bedanken uns bei Ihnen für die Zeit, die Sie mit dem Ausfüllen des Fragebogens verbracht haben. / Thank you for your time spent with this questionnaire.

Připomínky na druhé straně / Bemerkungen anderseits / Comments overleaf:.....

Wellness & Spa Congress

Příloha č. 5 Navrhovaný srub



Zdroj: www.srubypacak.cz