

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH

Ekonomická fakulta

Katedra obchodu a cestovního ruchu

Studijní program: Ekonomika a management

Studijní obor: Obchodní podnikání – cestovní ruch

Analýza ubytovacích a stravovacích služeb v oblasti Železnorudsko

Vedoucí bakalářské práce

Ing. Roman Švec

Autor

Šeflová Dana

2010

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH

Ekonomická fakulta

Katedra obchodu a cestovního ruchu

Akademický rok: 2008/2009

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Dana ŠEFLOVÁ**

Studijní program: **B6208 Ekonomika a management**

Studijní obor: **Obchodní podnikání**

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

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 Železnorudsko.
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. Návrh 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 BUDĚJOVICÍCH
EKONOMICKÁ FAKULTA
Studentská 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

Prohlášení

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím literatury a pramenů uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích a jejích internetových stránkách.

V Českých Budějovicích dne 13. 4. 2010

Podpis studenta.....

Poděkování

Ráda bych poděkovala vedoucímu bakalářské práce Ing. Romanu Švecovi za jeho cenné rady, pomoc a připomínky při vypracování této bakalářské práce. Dále chci poděkovat majiteli Hotelu Belvédér JUDr. Františku Strnadovi a vedoucímu Informačního turistického centra Železná Ruda panu Václavu Šebelíkovi za ochotné poskytnutí všech potřebných informací.

OBSAH

1. ÚVOD.....	7
2. CÍLE A METODIKA.....	8
2.1 Cíle práce.....	8
2.2 Pracovní hypotézy.....	8
2.3 Metodika.....	8
3. LITERÁRNÍ PŘEHLED.....	10
3.1 Výklad základních pojmů.....	10
3.1.1 Význam národního hospodářství a postavení cestovního ruchu.....	10
3.1.2 Obchod.....	12
3.1.3 Produkt.....	13
3.1.4 Cestovní ruch.....	13
3.1.5 Služby.....	14
3.1.6 Potřeby.....	14
3.2 Služby v cestovním ruchu.....	15
3.2.1 Klasifikace a charakteristika služeb CR.....	16
3.2.2 Vybavenost středisek.....	18
3.3 Ubytovací a stravovací služby.....	19
3.3.1 Ubytovací služby.....	19
3.3.2 Stravovací služby.....	23
4. ANALÝZA UBYTOVACÍCH A STRAVOVACÍCH SLUŽEB NA ŽELEZNORUDSKU.....	29
4.1 Analýza sekundárních dat.....	29
4.1.1 Geografie a poloha.....	29
4.1.2 Historie.....	29
4.1.3 Současnost.....	30
4.1.4 Dopravní dostupnost.....	30
4.1.5 Cestovní ruch v regionu Železnorudska.....	31
4.1.6 Kulturně-historické atraktivity.....	31
4.1.7 Přírodní atraktivity.....	31

4.1.8 Sportovní vyžití.....	32
4.1.9 Ubytovací zařízení.....	32
4.1.9.1 Hotel Belvedér**.....	35
4.1.9.2 OREA Wellness Hotel Horizont***.....	36
4.1.9.3 Penzion Böhmerwald***.....	37
4.1.10 Stravovací zařízení.....	37
4.1.10.1 Restaurace Šenkýřka u Hamru.....	38
4.1.10.2 Cukrárna Café Charlotte.....	39
4.1.11 ŠUMAVA originální produkt.....	39
4.2 Analýza primárních dat.....	40
4.2.1 Dotazníkové šetření.....	40
4.2.1.1 Vyhodnocení a grafické zpracování otázek.....	41
4.2.1.2 Shrnutí dotazníkového šetření.....	52
4.2.2 Řízené rozhovory.....	53
4.3 Syntéza získaných údajů.....	62
4.3.1 Charakteristika oblasti.....	63
4.3.2 Charakteristika dopravní dostupnosti.....	63
4.3.3 Charakteristika návštěvníků.....	64
4.3.4 Charakteristika ubytovacích zařízení.....	64
4.3.5 Charakteristika stravovacích zařízení.....	65
4.3.6 Charakteristika personálu.....	66
5. NÁVRHY A DOPORUČENÍ.....	67
5.1 Zařazení ubytovacích zařízení do Oficiální jednotné klasifikace.....	67
5.2 Požití značky ŠUMAVA originální produkt.....	68
5.3 Ubytovací zařízení pro cestovní ruch dětí a mládeže.....	69
5.4 Rozšíření služeb hotelu o vyjížděky na koních.....	72
6. ZÁVĚR.....	76
7. SUMMARY.....	78
8. POUŽITÁ LITERATURA.....	79
9. SEZNAM OBRÁZKŮ, GRAFŮ A TABULEK.....	82
10. SEZNAM PŘÍLOH.....	84

1. ÚVOD

Cestovní ruch je všude ve světě hýčká. Cení se jeho multiplikační efekt. Často proto bývá označován za nejvýznamnější odvětví, ve kterém vzniká nejvíce pracovních příležitostí. Mimo zaměstnanosti ale ovlivňuje podstatným způsobem další oblasti. Podílí se na tvorbě hrubého domácího produktu a pozitivně ovlivňuje platební bilanci státu, má vliv na příjmy místních rozpočtů a jeho rozvoj podporuje investiční aktivity. Z toho všeho vyplývá i význam cestovního ruchu pro rozvoj regionů.

VALIŠ, Zdeněk. Počet turistů v Česku stále roste, příjmy z cestovního ruchu tomu ale neodpovídají. EKONOMIKA [online]. 19-01-2006, 74895, [cit. 2010-03-15]. Dostupný z WWW: <www.radio.cz>.

Pro zpracování své bakalářské práce jsme zvolila region Železnorudska, jelikož se jedná o nejznámější turistický region západní části Šumavy. Železnorudsko se nachází v Chráněné krajinné oblasti a Biosférické rezervaci Šumava a leží v těsné blízkosti Národního parku Šumava. Z toho vyplývá, že se v regionu nachází velké množství přírodních památek a atraktivit. Z tohoto důvodu je Železnorudsko velmi oblíbeným místem pro rekreaci jednak tuzemských turistů, ale cestu sem nacházejí ve velké míře i zahraniční turisté.

Práce je zaměřena na analýzu ubytovacích a stravovacích zařízení, neboť ta jsou jedním z nejdůležitějších předpokladů pro existenci cestovního ruchu. Ubytovací zařízení slouží návštěvníkům k přechodnému ubytování. Služby těchto zařízení mohou v některých případech prodloužit pobyt návštěvníka v regionu.

Stravovací služby uspokojují jednu ze základních lidských potřeb – potřebu stravování. Mají velký význam pro místní obyvatele (úspora času a vyhledávání společnosti), významnější jsou ale pro účastníky cestovního ruchu, kteří jsou na tyto služby velmi často odkázáni (hotelové restaurace, stravovací služby v cílových destinacích cestovního ruchu).

2. CÍLE A METODIKA

2.1 Cíle práce

Hlavním cílem práce bude analýza ubytovacích a stravovacích zařízení v regionu Železnorudska z hlediska úrovně a kvality poskytovaných služeb a dále zjištění počtu a využitosti těchto zařízení.

Vedlejším cílem práce bude konstatování nedostatků v ubytovacích a stravovacích zařízeních z pohledu klienta na základě provedeného dotazníkového šetření a následné vypracování návrhů na zlepšení pro konkrétní zařízení. Dále budou navržena opatření pro zlepšení ubytovacích a stravovacích služeb v regionu.

2.2 Pracovní hypotézy

- Nabídka ubytovacích a stravovacích zařízení neodpovídá poptávce návštěvníků.
- Ve zkoumané oblasti existuje dostatek ubytovacích kapacit.
- Region má dobrou železniční dostupnost.
- Ve zkoumané oblasti je patrné působení sezónnosti.
- Zkoumaná oblast je přesycena nabídkou ubytování v soukromí.

2.3 Metodika

V první fázi práce bude nutné studium a vypracování literární rešerše z dostupných materiálů pro oblast obchodu, cestovního ruchu a jeho služeb a také z provozu a vedení ubytovacích a stravovacích zařízení. Jedním z důležitých zdrojů budou také dokumenty Asociace hotelů a restaurací a zahraniční odborná literatura. Využity budou také internetové zdroje a další informační materiály o regionu a informace získané z turistických informačních center. K doplnění terénního šetření budou využity údaje Českého statistického úřadu a agentury Czech Tourism,

které pomohou zmapovat stávající strukturu ubytovacích a stravovacích zařízení v regionu.

Dalším krokem bude sběr dat v terénu. Nejprve bude provedena příprava dotazníkového šetření a po konzultacích s pracovníky v těchto službách proběhne sestavení dotazníků a následné provedení dotazníkového šetření, které bude probíhat osobním dotazováním. Tyto dotazníky poskytnou informace z pohledu klienta. Dále bude provedeno také osobní dotazování prostřednictvím řízených rozhovorů s podnikateli ve stravovacích a ubytovacích službách a návštěva turistického informačního centra v regionu, které umožní získat přehled o aktuální situaci na straně nabídky. Příležitostně bude použita i metoda pozorování, která doplní vlastní šetření.

Po shromáždění všech dostupných informací budou tyto informace analyzovány a použity při formulaci opatření. Dále budou tyto informace použity při formulaci závěrů práce a potvrzení, či vyvrácení pracovních hypotéz.

3. LITERÁRNÍ PŘEHLED

3.1. Výklad základních pojmů

3.1.1 Význam národního hospodářství a postavení cestovního ruchu

Jelikož cestovní ruch významným způsobem ovlivňuje národní hospodářství, je nutné, abychom se zmínili o tzv. sektorech národního hospodářství, jelikož ubytovací a stravovací služby spadají právě do jednoho z následujících tří sektorů.

Podle Fialové (2004, str. 137, 155, 169) se národní hospodářství dělí na následující tři sektory:

a) Primární sektor

Soubor odvětví v hospodářství vyrábějících základní suroviny pro další zpracování a potraviny pro obyvatelstvo. Zkráceně nazývaný zemědělství. Zahrnuje tato odvětví Mezinárodní nomenklatury odvětví:

1. Zemědělství, lov a lesnictví
2. Rybolov
3. Těžební průmysl

Podíl primárního sektoru na hrubém domácím produktu země se snižuje s růstem její ekonomické úrovně. Oddělit těžební průmysl od zpracovatelského a zemědělskou činnost od průmyslové je statisticky obtížné, proto je často podíl primárního sektoru podhodnocen.

b) Sekundární sektor

Soubor odvětví v hospodářství země vyrábějících hotové výroby pro spotřebu i výrobu. Zahrnuje tato odvětví Mezinárodní nomenklatury odvětví:

1. Zpracovatelský průmysl
2. Výroba elektřiny a plynu, kanalizace a zásobování vodou
3. Stavebnictví

Vyznačuje se hromadnou (sériovou) výrobou. Podíl sekundárního sektoru na celkové produkci země s růstem vyspělosti nejprve roste, pak však klesá ve prospěch terciárního sektoru. Podíl pracovních sil v sekundárním sektoru je zpravidla nižší než podíl na produkci v důsledku masové výroby celé řady produktů.

c) Terciární sektor

Soubor odvětví v hospodářství země, která poskytují veřejné a soukromé služby. Zkráceně nazývaný služby. Zahrnuje tato odvětví:

1. Velkoobchod, maloobchod, opravy automobilů, motocyklů, předmětů pro domácnost a předmětů pro osobní spotřebu.
2. Hotely a restaurace
3. Doprava, skladové hospodářství a spoje
4. Finanční služby
5. Operace s nemovitostmi, nájem a komerční služby
6. Státní správa a obrana
7. Vzdělávání
8. Zdravotní a sociální služby
9. Ostatní komunální, sociální a individuální služby
10. Nájemní obsluha v soukromých domácnostech
11. Exteritoriální organizace a orgány

Oddělení výsledků činnosti odvětví služeb od odvětví sekundárního nebo primárního sektoru je někdy velmi obtížné, a proto bývá terciární sektor často podhodnocen. Podíl terciárního sektoru na celkové produkci země s růstem ekonomické úrovně zpravidla roste. Podíl pracovních sil v terciárním sektoru je zpravidla vyšší než podíl jím vytvořené produkce v důsledku nízké produktivity práce většiny odvětví služeb.

3.1.2 Obchod

Aby se zboží a služby dostaly od výrobce ke konečnému spotřebiteli, je nezbytná existence obchodu.

Mlčoch (1993, str. 80) vysvětluje obchod jako „úsek hospodářství, který slouží jednotlivcům i podnikům pro zabezpečení jejich nezbytných a zbytných potřeb, je předpokladem úspěšnosti podnikání, podněcuje odbyt tím, že seznamuje potenciální zákazníky s novými, dosud neznámými předměty, zprostředkuje směnu komodit mezi jednotlivci a skupinami, a to: přímo (směnný obchod), nepřímo: prostřednictvím peněz.“

Abychom pojem obchod ještě více objasnili, je možné použít také obsáhlejší výklad podle Pražské a Jindry (1997, str. 24), který se týká významu obchodu.

Vývoj lidské činnosti je od pradávna spojen s dělbou práce, s její postupnou specializací. I když původní formy dělby práce byly velmi jednoduché, o to přehlednější byly její důsledky: výměna výrobků, časem zprostředkovaná zbožím s obecně uznávanou hodnotou a penězi. Vzájemné ekonomické vazby postupně narůstaly, vznikla potřeba prostředníka ekonomických transakcí – vzniká obchod.

Dále je také nutné vysvětlit pojmy obchod jako činnost a obchod jako instituce. K tomuto vysvětlení může být použit rovněž výklad Pražské a Jindry (1997, str. 27)

Obchod je možno chápat v několika základních polohách: jako činnost a jako instituci, tzn. v širším a užším pojetí.

Obchod jako činnost představuje nejobsáhlejší pojetí. Je to činnost zahrnující nákup a prodej zboží.

Obchodní činností se ovšem mohou zabývat i subjekty, jejichž hlavní činností je výroba. Tam je většinou funkčně, časově i organizačně oddělen nákup a prodej, které se obvykle zabývají i odlišným zbožím. Kromě toho představuje obchod i činnosti, při nichž se neobchoduje se zbožím, ale i se službami, s informacemi či s energií, s cennými papíry apod.

V nejširším slova smyslu patří do obchodu i služby. Jde jednak o služby související s prodejem zboží (prodej fyzických, organizačních či informačních úkonů, např. rezervace zboží, úprava velikosti, montáž – uvedení do provozu, pronájem předmětů, doprava zboží do bytu apod.). Jednak jde o výhradní prodej služeb – prodej bytů, dopravních úkonů, služby osobní, prodej bankovních produktů atd.

Obchod v institucionálním pojetí představuje subjekty zabývající se převážně obchodem, přičemž za obchodní instituce v užším slova smyslu jsou považovány ty subjekty, které nakupují fyzické zboží za účelem dalšího prodeje bez jeho podstatnější úpravy.

3.1.3 Produkt

Fialová (2004, str. 138) tvrdí, že produkt je výsledek výroby (produkce). Může mít formu výrobku nebo formu služby.

3.1.4 Cestovní ruch

Cestovní ruch spadá do odvětví obchodu služeb. Toto odvětví je představováno poskytováním služeb. K vymezení pojmu cestovní ruch byl použit výklad podle Orišky (1999, str. 5), dle něhož se „cestovním ruchem 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 vyžití, 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.“

Pro srovnání a doplnění je také možné použít výklad podle Beránka a Kotka (2004, str. 10), kteří tvrdí, že cestovní ruch se jako součást sektoru služeb velmi výrazně podílí na zvyšujícím se podílu tohoto sektoru na hrubém domácím produktu, a tím i na vlastním růstu významnosti v našem hospodářství. Cestovní ruch měl v bývalém Československu velmi bohaté tradice.

Je také nutné definovat trh cestovního ruchu. Trh cestovního ruchu definuje Oriška (1999, str. 5) jako „souhrn směnných vztahů mezi subjekty prodávajícími zboží a služby cestovního ruchu (představujícími nabídku) a subjekty kupujícími zboží a služby cestovního ruchu (představujícími poptávku). Jeho součástí je i ekonomický mechanismus, který umožňuje zjistit až na trhu, zda náklady vynaložené na výrobu zboží a poskytnutí služby byly opodstatněné. Trh cestovního ruchu je specifickou, relativně samostatnou součástí trhu zboží. Jeho zvláštností je, že se na něm prodávají především služby. Povahu služeb nemůže oslabit ani tendence zvýšeného podílu prodeje zboží, k němuž dochází v souvislosti s rozvojem některých forem cestovního ruchu, zejména sportovně-rekreačního cestovního ruchu a mototuristiky.“

3.1.5 Služby

Jak už bylo řečeno, potřeby se uspokojují prostřednictvím zboží nebo služeb, je proto nutné uvést definici služeb.

Kotler (1998, str. 411) definuje službu jako jakoukoliv činnost nebo prospěch, které může jedna strana nabídnout druhé a která je svou podstatou nehmotná a nevytváří žádné hmotné vlastnictví. Poskytování služby se může nebo nemusí vázat k hmotnému produktu.

3.1.6 Potřeby

Jelikož se prostřednictvím účasti na cestovním ruchu uspokojují především potřeby jeho účastníků, je tedy nutné vysvětlit, co vlastně pojem potřeby znamená a jaké druhy potřeb známe.

Podle Petru a Holubové (1994, str. 33) je **potřeba** obecně pokládána za sociálně-ekonomickou kategorii, projevuje se jako nedostatek nebo nadbytek něčeho, který člověk pociťuje ve formě odrazu v jeho vědomí a je podmíněný závislostí na vnějším světě.

Každá potřeba je jednotou biologické a společenské stránky, což se využívá při základním členění potřeb na:

- **biologické potřeby** – souvisí s existencí člověka jako přírodní bytosti (výživa, zachování rodu, péče o zdraví apod.)
- **společenské potřeby** – jsou spojeny s existencí člověka jako společenské bytosti (patří sem potřeby v oblasti vzdělání, kultury, rekreace, zábavy apod.)

Podle Orišky (1999, str. 6) se potřeby člení také na:

- **primární** – cílové potřeby účastníků cestovního ruchu (například potřeba sportovního vyžití, poznávání kulturních a historických pozoruhodností, odpočinku, společenské komunikace, rozptýlení, zábavy apod.)
- **sekundární** – realizační, které podmiňují efektivní uspokojování cílových potřeb (například potřebu přepravit se do rekreačního prostoru, potřebu výživy, přenocování, hygieny, zprostředkování služeb apod.). Z uvedeného vyplývá, že význam služeb cestovního ruchu během pobytu mimo místo trvalého bydliště vzrůstá, protože kromě každodenních existenčních potřeb (výživa, bydlení, hygiena) účastník cestovního ruchu chce, respektive musí uspokojovat i další potřeby, vyvolané rekreačními aktivitami (například lyžování, plavání, opalování atd.).

3.2 Služby v cestovním ruchu

Dále se již budeme věnovat pouze službám cestovního ruchu.

Oriška (1999, str. 6) definuje služby cestovního ruchu takto:

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 Beránka a Kotka (2006, str. 9) je možno uvést ještě další specifika služeb a to především proto, že služby jsou vázány na:

- **místo** s výskytem předpokladů cestovního ruchu a spotřebitel jde za těmito atraktivitami;
- **časovost**, neboť jejich tvorba, realizace i spotřeba je místně i časově spojena;
- **pomíjivost**, která je dána tím, že pokud nejsou služby spotřebovány v době, kdy jsou k dispozici, jejich výkon je ztracen;
- **osobní charakter**, neboť slouží k bezprostřednímu uspokojování potřeb účastníků cestovního ruchu a jsou službou lidí pro lidi;
- **výslednici společné činnosti** mnoha odvětví, která se podílejí na zabezpečení fungování systému cestovního ruchu.

3.2.1 Klasifikace a charakteristika služeb CR

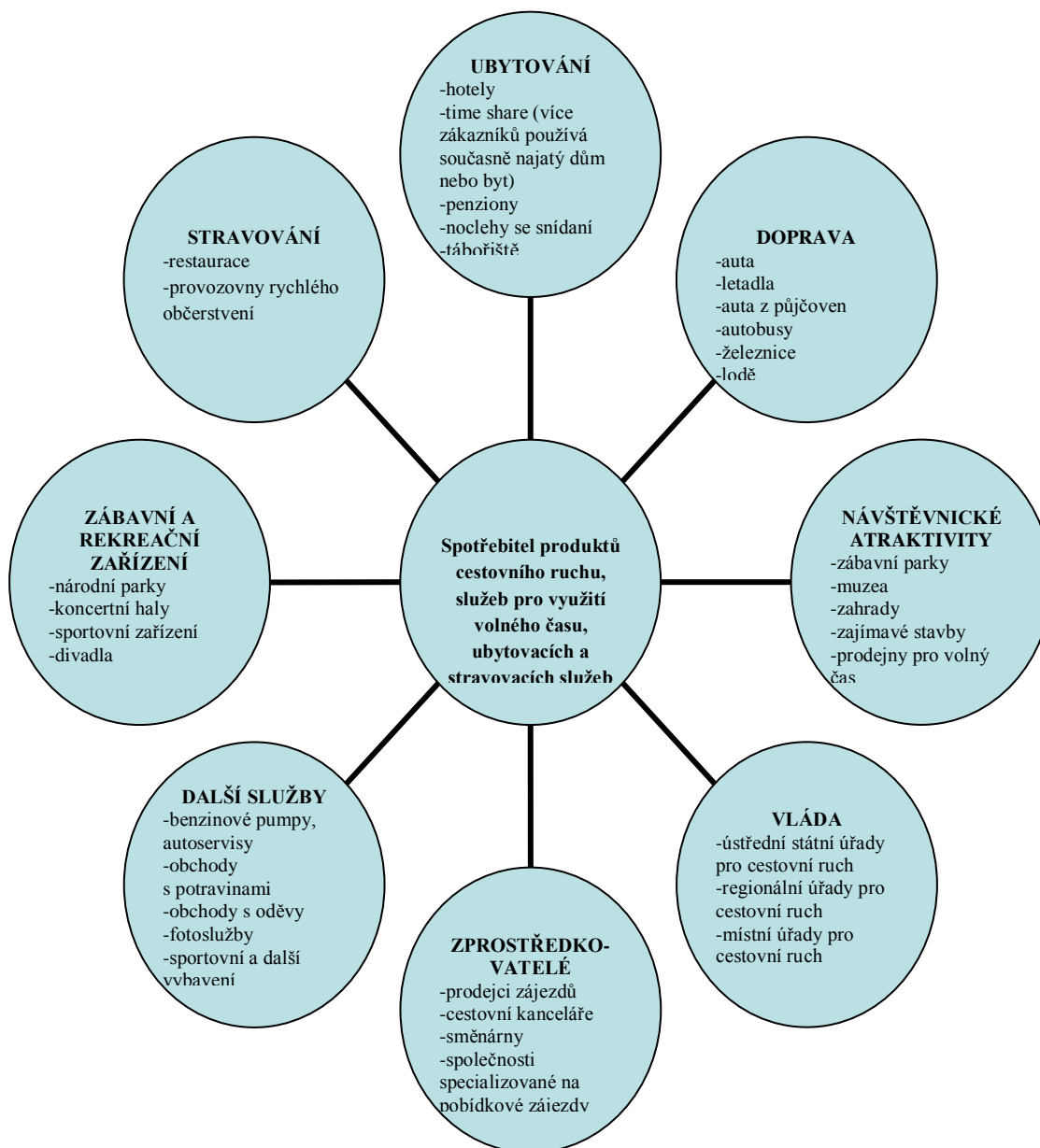
Jelikož služeb cestovního ruchu je velké množství, je vhodné, aby bylo objasněno také členění a charakteristika jednotlivých druhů služeb.

Orieška (1999, str. 7) uvádí, že různorodost služeb cestovního ruchu umožňuje jejich klasifikování z více hledisek. Často se podle významu ve spotřebě účastníků cestovního ruchu rozlišují na služby **základní a doplňkové**. Do **základních služeb** se zařazuje přemístění účastníků cestovního ruchu z místa jejich trvalého bydliště do rekreačních prostorů a zpět a služby spojené s pobytem v rekreačním prostoru (dopravní služby, služby ubytovací a stravovací). **Doplňkové (komplementární) služby** jsou spojeny s využíváním atraktivit, vlastností charakteristických pro konkrétní rekreační prostor (například sportovně-rekreační služby, společensko-kulturní služby, lázeňské služby apod.). Uvedená klasifikace je paradoxní tím, že nedoceňuje význam doplňkových služeb, které jsou rozhodující pro uspokojení cílových potřeb účastníků cestovního ruchu. Jejich kvalita podstatnou mírou ovlivňuje užitný efekt účasti na cestovním ruchu, a tím i spokojenost jeho účastníků.

Z předcházející části textu vyplývá, že podle charakteru spotřeby se služby cestovního ruchu člení na **osobní a věcné**. V případě **osobních služeb** (například odnesení zavazadel v ubytovacím zařízení) se užitný efekt dostaví přímo,

bezprostředně, u **věcných služeb** prostřednictvím hmotného statku (např. úprava lyžařské výstroje, servis pro testování lyží atd.).

V níže uvedeném schématu jsou vyjmenovány všechny složky průmyslu cestovního ruchu podle Horner a Swarbrooke (2003, str. 161). Z tohoto schématu je patrná důležitost zkoumaných služeb.



Obr. 1 Průmyslová odvětví cestovního ruchu, služeb pro využití volného času, ubytovacích a stravovacích služeb

Jelikož cestovní ruch je založen na komplexnosti, je důležité, aby i služba byla provedena komplexně. Toto vyplývá z výše uvedeného rozdělení a definic, a pokud se této komplexnosti dosáhne, je každá služba provedena na vyšší úrovni.

Orieška (1999, str. 13) tvrdí, že „komplexnost služeb cestovního ruchu je potřebná nejen z prostorového, časového a věcného hlediska jejich poskytování dodavatelským způsobem, ale i z hlediska jejich zprodukování a organizování cestovními kanceláři či touroperátory pro účastníky zájezdů a pobytů, lázeňského nebo kongresového cestovního ruchu a dalších forem.“

3.2.2. Vybavenost středisek

Jelikož se služby cestovního ruchu poskytují v určitém území, neboli destinaci či středisku, která mohou být více či méně nakloněna cestovnímu ruchu, je nutné objasnit také pojem vybavenost středisek.

Podle Orišky (1999, str. 13) se vybavenost středisek zpravidla člení na **základní a doplňkovou**. **Základní vybavenost** je určena k poskytování základních služeb cestovního ruchu, je tedy spjata s dopravními, ubytovacími a stravovacími zařízeními. **Doplňkovou vybavenost** tvoří zařízení, která napomáhají a zlepšují možnosti využívat všechny funkce rekreačního prostoru, přispívají k lepšímu uspokojování potřeb, ke zlepšení ekonomických výsledků provozu zařízení ve středisku a k ochraně přírodního prostředí. Jde o variabilní vybavenost, kterou tvoří sportovně-rekreační, obchodní, společensko-kulturní, obslužná a další zařízení. K typickým zařízením patří např. půjčovny sportovních potřeb, testservisy, kina, kongresová zařízení, knihovny, úschovny zavazadel apod.

3.3 Ubytovací a stravovací služby

Ubytovací a stravovací služby spadají do základních služeb cestovního ruchu.

Beránek (2004, str. 7) tvrdí, že základním předpokladem k provozování podnikatelské činnosti v odvětví cestovního ruchu, ubytování a stravování jsou hmotné podmínky, kde lze tuto činnost zajišťovat (provozovny restauračního stravování, bufety, hostince, výčepy, bary, hotely, motely, botely, penziony, kempy, chatové osady, turistické ubytovny, prázdninové tábory a ostatní zařízení hromadného ubytování). Jde ve většině případů o majetek nemovitého charakteru. Tato zařízení mohou být přímo ve vlastnictví podnikatele nebo mohou být provozována na základě nájemní či podobné smlouvy.

Dále se již budeme zabývat ubytovacími a stravovacími službami odděleně, ačkoliv stravovací služby jsou mnohdy součástí i služeb ubytovacích.

3.3.1 Ubytovací služby

Orieška (1999, str. 45) uvádí, že poskytování ubytovacích služeb je 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.

Provozovna ubytovacích služeb

Důležité je také definovat provozovnu ubytovacích služeb.

Beránek (2004, str. 12) definuje provozovnu ubytovacích služeb takto: 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. Každá ubytovací provozovna musí být označena kategorií a třídou podle uvedených závazných kritérií.

Kategorizace ubytovacích zařízení

Pro provozovatele ubytovacích zařízení byla vytvořena „**Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení České republiky kategorie hotel, hotel garní, penzion, motel a hotel**“ pro období let 2010–2012. Kategorizace podle této klasifikace je zcela dobrovolná a přináší provozovatelům i zákazníkům řadu výhod. Členění ubytovacích zařízení podle Oficiální jednotné klasifikace:

1. **Hotel** je ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty vybavené pro poskytování přechodného ubytování a služeb s tím spojených (zejména stravovacích). Člení se do pěti tříd. Hotel garní má vybavení jen pro omezený rozsah stravování (nejméně snídaně) a člení se do čtyř tříd.
2. **Motel** je ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty poskytující přechodné ubytování a služby s tím spojené zejména pro motoristy a člení se do čtyř tříd. Zařízení se nachází v blízkosti pozemních komunikací s možností parkování. Recepce a restaurace může být mimo ubytovací část. Ubytovací zařízení jinak splňuje veškeré požadavky pro kategorii hotel 1* až 4*.
3. **Penzion** je ubytovací zařízení s nejméně 5 a maximálně 20 pokoji pro hosty, s omezeným rozsahem společenských a doplňkových služeb a člení se do čtyř tříd. Omezené služby stravování spočívají v absenci restaurace. Penzion však musí disponovat minimálně místností pro stravování, která zároveň může sloužit k dennímu odpočinku hostů.
4. **Hotel** je ubytovací zařízení umístěné v trvale zakotvené osobní lodi. Hotel se zařazuje nejvýše do čtyř hvězdiček. Na hotel se vztahují všechny požadavky a kritéria jako na hotely příslušné třídy 1* až 4* kromě případů kdy:
 - a) u hotelu není možné do obytné části kajuty (pokoje) umístit ještě příležitostné lůžko;
 - b) minimální rozměry lůžka včetně matrace v hotelu činí 85×195 cm;
 - c) minimální obytné plochy podle tříd

5. **Specifická hotelová zařízení:**

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

Lázeňský / Spa Hotel

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

Lázeňský hotel garni

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

Wellness Hotel

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

Resort / Golf Resort

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

Golf Resort musí, kromě výše uvedeného, být vybaven minimálně devítijamkovým normovaným hřištěm dle parametrů ČGF (České golfové federace).

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

7. **Ostatní ubytovací zařízení**

- kemp (tábořiště)
- chatová osada
- turistická ubytovna

Klasifikace ubytovacích zařízení

– rozdělení do tříd

* Tourist

** Economy

*** Standard

**** First Class

***** Luxury

Ubytovacím zařízením kategorie typu hotel garni, penzion, motel, hotel a depandance mohou být přiděleny maximálně čtyři hvězdičky.

Ta ubytovací zařízení, která splňují v rámci jednotlivých tříd klasifikace více než jen povinná kritéria a minimální počet nepovinných kritérií, mohou získat kromě označení „hvězdičkami“ navíc ještě označení „Superior“.

Klasifikace ostatních kategorií ubytovacích zařízení

Klasifikace ostatních kategorií ubytování je stanovena v dokumentu „Doporučení upravující základní ukazatele pro poskytování ubytovacích služeb v rámci ubytování

v soukromí, v kempech a chatových osadách a turistických ubytovnách“ s tím, že: Svaz podnikatelů ČR ve venkovské turistice a agroturistice ručí za ubytování v soukromí; Kempy a chatové osady ČR – Živnostenské společenstvo ručí za kategorii kempy a chatové osady; Klub českých turistů ručí za kategorii turistické ubytovny.

3.3.2 Stravovací služby

Orieška (1999, str. 57) uvádí, že podmínkou rozvoje cestovního ruchu je také poskytování stravovacích služeb, neboť umožňují uspokojování základních potřeb výživy účastníků cestovního ruchu během jejich přepravy i pobytu v cílovém místě.

Podle Beránka (2004, str. 15) 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 ošetřena tak, aby mohla být přímo nebo po ohřevu podána ke konzumaci v rámci stravovací služby.

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.

Je také důležité zmínit se o určitém uspokojení z poznání nových kultur a prvků v oblasti gastronomie. Tomuto se věnuje Indrová (2004, str. 41), jež také definuje stravovací služby, které uspokojují základní potřebu člověka, potřebu výživy. Stravovacích služeb využívá účastník cestovního ruchu jak v průběhu přemísťování, tak i během pobytu v cílové destinaci. Pro účastníky mezinárodního cestovního ruchu však představuje stravování nejen nasycení, ale i možnost seznámit se s určitým specifickým prvkem kultury daného národa či regionu. Poznání takovýchto specifických zvyklostí či gastronomických produktů může být i samo motivem účasti

na cestovním ruchu (např. v oblasti pěstování vinné révy, výroby sýrů, destilátů či piva atd.)

Orieška (1999, str. 57) se dále zmiňuje o stravování během přepravy a tvrdí, že během přepravy jsou stravovací služby poskytovány přímo v dopravních prostředcích, případně v zařízeních umístěných v bezprostřední blízkosti silničních a dálničních komunikací, zejména dálkových tras.

Během pobytu v místech cestovního ruchu jde hlavně o stravovací služby, které poskytují hostinská zařízení. Rozumí se jimi prostory v objektech, v nichž se připravují pokrmy a nápoje, uskutečňuje se prodej jídel a nápojů, případně doplňkový prodej polotovarů potravinářského charakteru a jsou poskytovány služby s tím související.

Hostinské zařízení může tvořit i více odbytových středisek. Odbytové středisko je samostatná část hostinského zařízení přístupná hostům a je také součástí ubytovacích zařízení kategorie hotel, motel a penzion.

Podle všeobecného hlediska se odbytová střediska s přihlédnutím k jejich funkci člení na střediska:

- a) převážně stravovací (například restaurace, motorest, samoobslužná restaurace atd.),
- b) společensko-zábavní (například kavárna, vinárna, bar apod.),
- c) doplňkového stravování (například bistro, bufet apod.).

Provozovna stravovacích služeb

Je také nutné objasnit pojem provozovna stravovacích služeb.

Podle Beránka (2004, str. 12) je provozovnou stravovacích služeb „soubor místností a prostor pro výrobu, přípravu a skladování pokrmů a jejich uvádění do oběhu a pro další související činnosti“.

Dále může být uveden také výklad podle Oriešky (1999, str. 57):

Z hlediska prostorového uspořádání odbytové středisko tvoří zpravidla přípravná, situovaná mezi výrobní a odbytové středisko, vlastní odbytové místnosti, určené k realizaci a spotřebě jídel a nápojů, a vstupní prostory pro hosty, v nichž jsou umístěny šatny, hygienická zařízení, telefon atd.

Beránek (2004, str. 57) dále doplňuje, že 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 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 sklady potravin a pokrmů a na výrobní a konzumační prostory atd.

Podnikatel, který hodlá provozovat stravovací službu, je povinen nejpozději v den jejího zahájení písemně oznámit příslušnému orgánu ochrany veřejného zdraví den zahájení činnosti, její předmět a rozsah a umístění provozoven, jakož i den ukončení provozu stravovací služby. Právní osoba v oznámení dále uvede obchodní firmu, sídlo a právní formu; fyzická osoba oprávněná k podnikání obchodní firmu a bydliště.

Kategorizace hostinských zařízení

Podle Indrové (2004, str. 43) se stravovací zařízení člení do dvou velkých skupin – **kategorií**. Rozlišovacím kritériem pro začlenění do kategorie je převažující druh poskytovaných služeb.

Jednotky, které slouží především k podávání hlavních jídel během dne, nebo poskytují nabídku, která může hlavní jídla nahradit, řadíme do **kategorie „restaurace“**. Patří sem provozovny typu restaurace, pohostinství, jídelní železniční vozy, motoresty, samoobslužná restaurace, bufety, bistro (fast food), občerstvení, kiosky. I v těchto jednotkách však může být realizována funkce doplňková či společensko-zábavní.

Provozovny, které nabízejí zákazníkům uspokojení především společensko-zábavních potřeb, náleží do **kategorie „bary“**. Řadíme sem denní bary (gril bar, snack bar, aperitiv bar, lobby bar, pizzerie), noční bary (noční klub, varieté, dancing, diskotéka) a dále provozovny specializované na podávání nápojů – vinárna, kavárna, espresso, hostinec, pivnice, výčep. I zde však zákazník může obdržet pokrmy či občerstvení.

Orieška (1999, str. 58) uvádí následující:

Hostinská zařízení se podle převažujícího charakteru své činnosti ve shodě s Doporučením a statistickou metodikou Evropské unie zařazují do těchto kategorií:

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.

U jednotlivých kategorií je možno zřizovat sezónní a příležitostná odbytová střediska, která jsou součástí provozovny (terasy, atria, zahrady, předzahrádky, salonky, sály apod.).

Kategorie hostinských provozoven jsou podle „Doporučení“ charakterizovány takto:

1. 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.

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

Samoobslužná restaurace (kafetérie) je hostinské zařízení zajišťující základní i 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 King, která však podávají pokrmy a nápoje převážně v nevratných obalech.

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

2. Bary

Denní bar je hostinské zařízení, jehož dominantním vybavením je barový pult. Poskytuje obslužným způsobem občerstvovací, případně i podle svého zaměření stravovací služby. Umožňuje specializaci podle hlavního předmětu prodeje, například:

- *gril bar* (grilované pokrmy),
- *pizzerie* (pizza),
- *snack bar* (výrobky studené kuchyně, minutková jídla),
- *aperitiv bar* (výrobky studené kuchyně, různě připravované nápoje).

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

Vinárna je obslužné hostinské zařízení specializované především na podávání vína. 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 slouží k delšímu pobytu hosta. Tomu je přizpůsobeno i zařízení a vybavení (křesla, boxy, stylový 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. Dominantu vybavení tvoří přístroj na výrobu kávy typu espresso.

Hostinec je hostinské zařízení zaměřené zejména na prodej piva.

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

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

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.

Formy rychlého občerstvení

V současné době se stále více objevují také zařízení, která poskytují tzv. formy rychlého občerstvení. Jedná se například o zařízení typu fast-food, minigril, pipigril, kebaby, gyrosy, barbecue nebo pizzerie. Těmi se však ve své práci nebudu více zabývat.

4. ANALÝZA UBYTOVACÍCH A STRAVOVACÍCH SLUŽEB NA ŽELEZNORUDSKU

4.1 Analýza sekundárních dat

4.1.1 Geografie a poloha

Město Železná Ruda a jeho region se nachází ve výšce 754 metrů nad mořem v západní části Šumavy. Protéká zde říčka Řezná, v jejímž údolí se region rozkládá. Celý region je velmi geograficky členitý s mnoha horskými vrcholy, což vytváří předpoklad pro rozvoj letního i zimního cestovního ruchu a relaxaci v přírodě.

Obr. 2 Poloha Železnorudska



Zdroj: www.sumavanet.cz/zeleznaruda/zaklad.asp

Dle údajů katastrálního úřadu patří do regionu Železnorudska také Špičák, Alžbětín, Debrník, Pancíř a Hojsova Stráž.

4.1.2 Historie



Historie města spadá již do první poloviny 16. století, kdy při říčce Řezná vznikla původní osada. Tato osada byla velmi důležitá pro obchod, neboť tudy vedla důležitá obchodní stezka z Čech do Bavorska. Díky velkému množství nalezišť železné rudy dostalo město také svůj název. Status

městysse dostala osada až v roce 1849 a v roce 1952 bylo území rozšířeno novým majitelem Knížetem Hohenzollern-Sigmaringenem na více než 6 000 ha. V souvislosti s cestovním ruchem je nutné zmínit vznik železniční tratě na konci 19. století. Tato trať vedla z Plzně do Bavorska a nacházel se na ní nejdelší tunel tehdejšího Rakouska - Uherska. Od té chvíle dochází k velkému rozvoji cestovního ruchu.

4.1.3 Současnost

V současnosti je možné říci, že je Železnorudsko velmi významným střediskem cestovního ruchu. Jelikož se region nachází velmi blízko hranic s Německem, mají zde návštěvníci jedinečnou možnost poznávat jak Šumavu, tak Bavorský les. Pro cestovní ruch v regionu je nejvýznamnější a rozhodující existence nepřeborného množství cyklistických tras, značených turistických tras, kvalitně upravených běžeckých tras a lyžařských středisek s kvalitním technickým zabezpečením. Region splňuje rovněž požadavky návštěvníků na ubytování a stravování a další služby. Nachází se zde velké množství hotelů, apartmánů, penzionů, poskytovatelů ubytování v soukromí, restaurací či obchodů.

4.1.4 Dopravní dostupnost

Dopravní dostupnost hraje rovněž významnou roli v souvislosti s cestovním ruchem. Region je napojen na kvalitní železniční trať na Klatovy, Plzeň, Prahu a také do Bavorska. I autobusové spojení je možné označit za kvalitní. V současné době došlo také k velmi výrazné přestavbě silnice mezi Železnou Rudou a Špičákem.

Co se týče dopravy, je rovněž nutné mluvit turistické autobusy, které jsou určeny pro ekologický provoz a mají za úkol odlehčit dopravu v chráněném krajinném území. Dopravce provozuje celkem 10 autobusů, které jsou vybaveny motory EURO3 a EURO4 a splňují tak přísné emisní normy. Tyto autobusy mají zelenou barvu, jsou označeny logem a světelným návěstím a jsou rovněž uzpůsobeny na přepravu kol. Zastávky jsou umístěny ve Špičáku, dále u železniční stanice Špičák, u železniční stanice Železná Ruda město a Železná ruda centrum zastávka. Všechny zastávky jsou proto velmi dobře dostupné jak pro návštěvníky, kteří přijedou vlakem a dále se budou pohybovat po regionu autobusem, tak pro návštěvníky, kteří v regionu pobývají.

4.1.5 Cestovní ruch v regionu Železnorudska

Cestovní ruch se v této oblasti začal rozvíjet již v polovině 19. století. Velký rozmach nastal díky Klubu českých turistů. Tento klub zde nechal vystavět několik horských chat či rozhleden a především zmapoval a vyznačil desítky turistických tras. Region Železnorudska je jedinou oblastí Šumavy, která splňuje všechny podmínky pro rozvoj cestovního ruchu a pro aktivní trávení volného času.

4.1.6 Kulturně-historické atraktivity

V regionu Železnorudska převažují mezi kulturně-historickými atraktivitami převážně církevní stavby. Podle mého názoru určitě stojí za návštěvu nejznámější kostel v centru Železné Rudy - kostel Panny Marie Pomocné z Hvězdy, dále kaple svaté Barbory a svatého Antonína, která má velmi úzký vztah k historii Železnorudska a především ke stavbě železničního tunelu u Špičáku (tunel dlouhý 1747 m, který je dodnes nejdelším v České republice), či kostel Neposkvrněného početí Panny Marie v Hojsově Stráži. Turisté mohou navštívit také Muzeum Šumavy v Železné Rudě.

4.1.7 Přírodní atraktivity

Jelikož se v okolí Železné Rudy nachází obrovské množství přírodních atraktivit a zajímavostí, nebudu se jimi ve své práci příliš zabývat. Pouze na okraj bych ráda zmínila, některá místa, která by návštěvníci v regionu měli zcela určitě navštívit, např. jezera ledovcového původu, která jsou na Šumavě naprosto jedinečná a dle mého názoru jsou jednou z nejzajímavějších atraktivit, které může region návštěvníkům nabídnout, dále nejvyšší šumavský vodopád Bílá Strž, šumavské slatě a mnoho dalších. V zimních a podzimních měsících je možno, pokud je dobrá viditelnost, zahlédnout i vrcholky Alp. Podle mého názoru je možno říci, že každá procházka na Šumavě je zážitkem sama o sobě, ať už cesty vedou ke známým místům či nikoliv.

4.1.8 Sportovní vyžití

Na Železnorudsku se nachází velké množství příležitostí ke sportovnímu vyžití. Jedná se především o zimní sporty, pěší turistiku a cykloturistiku.

Nejnámějším lyžařským střediskem tohoto regionu je Ski areál Špičák, kde si mohou zalyžovat všechny skupiny lyžařů od začátečníků po experty. V tomto areálu se nachází rovněž Penguinland, což je dětská lyžařská škola s velkým množstvím pomůcek pro výuku lyžování. Pro návštěvníky vyhledávající adrenalin je zde vytvořen Horsefeathers Snowpark, se skokánky a překážkami. V areálu mohou lyžovat i tělesně handicapované osoby, které si tu mohou zapůjčit veškeré vybavení a mají zde k dispozici také instruktory a asistenty. V regionu se nachází přibližně 70 km běžeckých tras, které jsou po celou sezónu strojově upravované. Návštěvník si také může vybrat z různých úrovní náročnosti. Některé trasy jsou napojeny i na běžecké trasy na německé straně.

Další možností sportovního vyžití je cykloturistika, která se u všech věkových skupin stává v současnosti stále oblíbenější. To je podle mého názoru způsobeno tím, že zdejší terén není až tak náročný co se týče převýšení a téměř všechny turistické trasy jsou asfaltované či jinak uzpůsobené pro použití kola.

Návštěvníci si mohou vybrat i z dalších sportů. Je tu k dispozici například areál, kde si návštěvník může zapůjčit vybavení na Paintball, což je adrenalinová hra, při níž po sobě hráči střílejí kuličkami s barvou. Dále se v Železné Rudě nachází například lanové centrum. Ve Ski areálu Špičák je v letních měsících v provozu Bike Park, kde jsou vytvořeny pomocí dřevěných můstků a skokánků trasy s několika úrovněmi obtížnosti. Tento park je v provozu od roku 2007 a dochází neustále k jeho obměňování a vylepšování.

4.1.9 Ubytovací zařízení

V regionu Železnorudska si může návštěvník vybrat z velkého množství ubytovacích zařízení. V Železné Rudě se nachází dva hotely z řetězce OREA Hotels a jeden penzion, které jsou členy Asociace hotelů a restaurací ČR.

V následující tabulce 1 je uveden přehled hromadných ubytovacích zařízení. Kompletní seznam je uveden v příloze č. 1.

TABULKA 1

Ubytovací zařízení	Počet
Hotel	23
Penzion	49
Apartmán	15
Chata	17
Ubytovna	3
Kemp	1

Zdroj: ITC Železná Ruda

Jak je patrné z tabulky, v regionu se nachází velké množství menších hromadných ubytovacích zařízení, tzn. penzionů. Návštěvník si může vybrat rovněž z velkého množství hotelů, které jsou jedno až tříhvězdičkové, a také z horských chat. Dále se zde nachází vybavený autokemp, kde je možné ubytovat se jednak v chatkách, případně v přívěsech či stanech. Vedle hromadných ubytovacích zařízení se v regionu nachází poměrně velký počet poskytovatelů soukromého ubytování. Myslím si, že veškeré možnosti ubytování svou kapacitou plně pokrývají poptávku v sezóně i mimo ni.

Ze zdrojů Českého statistického úřadu vyplývá, že počty hromadných ubytovacích zařízení v regionu neustále kolísají. Mezi rokem 2006 a 2007 došlo k poměrně velkému nárůstu těchto zařízení, viz tabulka 2 a graf 1.

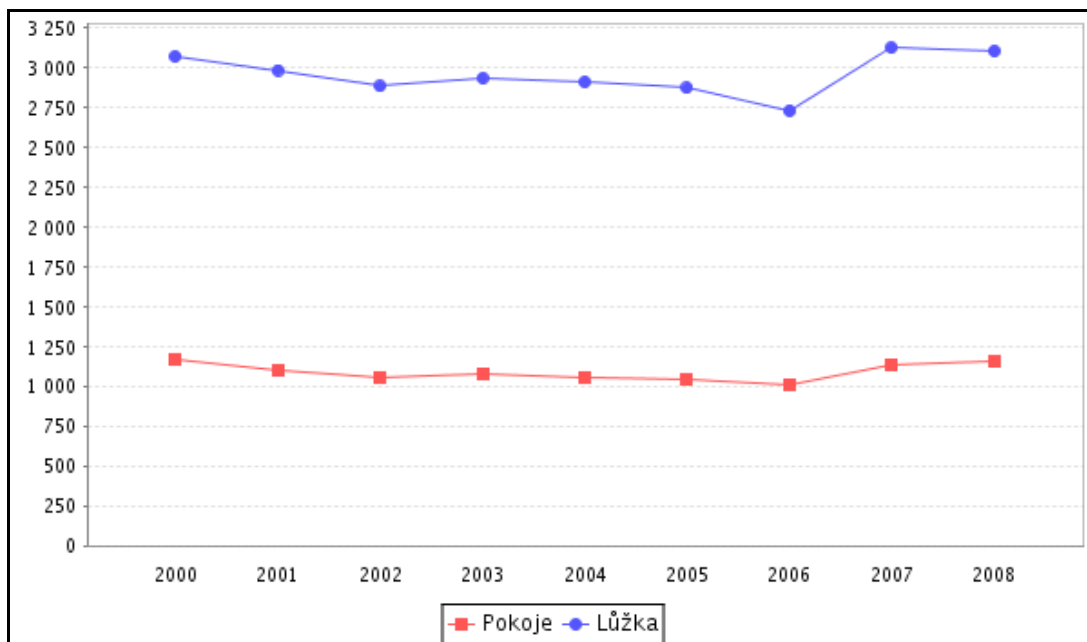
TABULKA 2

Stav k 31.12.	Počet zařízení	Pokoje	Lůžka	Místa pro stany a karavany
2000	69	1 165	3 066	1
2001	68	1 093	2 981	-
2002	63	1 050	2 879	2
2003	67	1 007	2 930	2
2004	61	1 057	2 905	-
2005	60	1 036	2 869	-
2006	57	1 003	2 726	-

2007	66	1 127	3 121	-
2008	65	1 160	3 101	-

Zdroj: Český statistický úřad

GRAF 1



Zdroj: Český statistický úřad

Tabulka 3 obsahuje údaje o hostech v hromadných ubytovacích zařízeních podle zemí v roce 2008. Podle ČSÚ bylo v regionu ubytováno 64 371 návštěvníků, přičemž 47 924 bylo rezidentů a 16 447 nerezidentů. Mezi nerezidenty převládali především Němci, kterých do regionu přijelo 10 606, na druhém místě byli Poláci s 1 019 návštěvníky. Tyto údaje samozřejmě neobsahují počty hostů v soukromých ubytovacích zařízeních, proto se údaje mohou lišit od skutečnosti. Celá tabulka 3 je součástí přílohy č. 2.

Tabulka 4 udává údaje o přenocování v hromadných ubytovacích zařízeních podle zemí v roce 2008. Ze zdrojů ČSU vyplývá, že v regionu bylo uskutečněno celkem 245 281 přenocování, rezidenti uskutečnili 187 859 přenocování a mezi nerezidenty jednoznačně zaujímají první místo Němci, dále Poláci, Belgičané, či Nizozemci. Tabulka 4 je součástí přílohy č. 3

Jak je patrné z tabulky 5, ve které jsou zaznamenány počty hromadných ubytovacích zařízení podle kategorie v roce 2008, nejvíce zařízení je v kategorii penzionů a 3* hotelů. Tabulka 5 je součástí přílohy č. 4.

Ráda bych se zmínila o některých ubytovacích zařízeních, která jsou zajímavá a poskytují hostům bohatý výběr doplňkových a netradičních služeb.

4.1.9.1 Hotel Belvedér**



Hotel Belvedér se nachází na kopci v lesích asi 800m od centra Železné Rudy. V nedávné době prošel celkovou rekonstrukcí, nabízí tedy návštěvníkům veškerý komfort a kvalitní ubytování. Hotel je v provozu po celý rok a vzhledem k jeho umístění daleko do rušného města je ideální pro pobyt rodin s dětmi, seniorů a pro ozdravné pobyty. Přímo u hotelu končí tři sjezdovky, proto je hotel vhodný i pro lyžařské výcviky.

Hotel nabízí dvou až čtyřlůžkové pokoje, dva apartmány a jeden bezbariérový pokoj. Všechny pokoje jsou vybaveny vlastním sociálním zařízením. Celková kapacita hotelu je 212 lůžek. Cena ubytování se pohybuje od 300 do 600 Kč za osobu a den. V hotelu je možné využít připojení k internetu, saunu, fitness, venkovní hřiště, minigolf a především venkovní bazén. Je zde umožněn pobyt i se zvířaty. Součástí hotelu je také restaurace a bar, obojí zařízené ve stylu country. Kapacita restaurace je přibližně 100 osob. Stravování je nabízeno formou plné penze, polopenze i samostatné snídaně.

Jednou z neznámějších turistických atrakcí Železné Rudy je pivovar, který je umístěn přímo v hotelu Belvedér. Tento pivovar byl otevřen v létě 2007 a po 45 letech navázal na tradici železnorudského piva. Návštěvník si zde může prohlédnout varnu piva a může ochutnat tři druhy piva: světlou 11 BELVEDER, polotmavou 12 BELGRAD a tmavou 13 GRADL. Piva nejsou ošetřena pasterizací a nejsou ani filtrována. Jsou certifikována značkou ŠUMAVA originální produkt, o které se blíže zmíním později.

4.1.9.2 OREA Wellness Hotel Horizont***



OREA Wellness Hotel Horizont je součástí franšizinkového řetězce OREA Hotels, který je v současné době tvořen více než 20 hotely z celé České republiky. Snahou tohoto řetězce je rozšíření počtu hotelů středních a vyšších tříd.

Tento hotel se nachází v lesích na horské louce necelé 2 km od Špičáku. Svým umístěním je ideální pro návštěvníky, kteří vyhledávají klid a přírodu. Hotel je zaměřen především na wellness služby a rehabilitace a jedná se o ojedinělé zařízení s takto širokým sortimentem poskytovaných služeb v regionu Železnorudska. Toto ubytovací zařízení disponuje rovněž prostory vhodnými pro pořádání kongresových akcí a seminářů a v nedávné době zde byla vybudována nová dětská herna.

V hotelu se nachází 101 dvoulůžkových pokojů s vlastním sociálním zařízením, televizí se satelitem a telefonem. Celý hotel i pokoje jsou zařízeny bezbariérově. Cena ubytování se pohybuje mezi 600 až 1450 Kč za osobu a noc.

Hotel nabízí několik možností stravování a doplňkového stravování:

Hotelová restaurace 124 míst

Restaurace Regen 40 míst

Aperitiv bar 65 míst

Plzeňská pivnice 35 míst

Letní terasa 40 míst

Jak již bylo zmíněno, v hotelu mohou být pořádány také kongresové akce. Nachází se zde několik místností, největší zaujímá plochu 150m². V celém hotelu by mělo být dostupné WIFI připojení, avšak v dotazníkovém šetření se několikrát objevila rovněž stížnost, že ne na všech pokojích byl signál dostačující.

Co se týče wellness, v nabídce hotelu je velké množství služeb, které mohou využívat jak hoteloví hosté, tak i veřejnost. V hotelu se nachází bazén s protiproudem a tryskami, whirlpool, sauna, římské vonné lázně, solárium a fitness centrum. Ve zdejším regeneračním centru jsou poskytovány masáže, zábaly, procedury východní

medicíny, hydroterapie, termoterapie, elektroléčba, léčebná cvičení a mnoho dalších služeb.

V hotelu je rovněž povolen pobyt se zvířaty, což je pro mnoho návštěvníků rozhodujícím faktorem při výběru ubytovacího zařízení. V nabídce doplňkových služeb je například minigolf, stolní tenis, půjčovna kol a lyžařského vybavení či lyžařská škola.

4.1.9.3 Penzion Böhmerwald***



Tento velmi moderní penzion se nachází v centru Železné Rudy, avšak mimo hlavní průtah městem. Hostům nabízí rodinné zázemí s veškerým moderním vybavením.

Ubytovací kapacita je 57 lůžek v jedno až třílůžkových pokojích s vlastním sociálním zařízením, televizí se satelitem, minibarem a telefonem. V nabídce jsou také rodinné pokoje, tedy 2 pokoje se společným vchodem. Pokoje jsou kuřácké a nekuřácké. Cena za ubytování se pohybuje v rozmezí 500 až 800 Kč za noc.

V penzionu se nachází nekuřácká restaurace se 60 místy. Restaurace je v provozu celý den a nabízí jak teplou a studenou kuchyni, tak i salátový bufet. V nabídce jsou především české pokrmy a italská kuchyně či mořské plody.

Penzion nabízí rovněž doplňkové služby, například fitness centrum, indoor cycling, finskou saunu a rovněž služby výživového poradce. V hotelu je k dispozici WIFI připojení a umožněn je rovněž pobyt se zvířaty.

4.1.10 Stravovací zařízení

V regionu se nachází rovněž velké množství stravovacích zařízení všech druhů s poměrně kvalitní nabídkou služeb.

V tabulce 6 jsou uvedeny počty jednotlivých kategorií stravovacích zařízení. Jmenný seznam je rovněž uveden v příloze č. 1.

TABULKA 6

Stravovací zařízení	Počet
Restaurace, pohostinství	16
Pizzerie	5
Bar - kavárna	11
Bistro	2
Bufet	2
Cukrárna	3

Zdroj: ITC Železná Ruda

V kategorii restaurace nejsou započtena stravovací zařízení, která jsou součástí hotelového zařízení. V regionu, tedy především v Železné Rudě, se nachází rovněž velké množství heren a zábavních zařízení, která jsou mnohdy v souvislosti s cestovním ruchem také využívána.

4.1.10.1 Restaurace Šenkýřka u Hamru



Tato restaurace se nachází nedaleko centra Železné Rudy. Je stylově zařízena a návštěvníkům tak poskytuje romantickou atmosféru a rodinné prostředí. Kapacita zařízení je cca 40 míst, vybavení této restaurace je vyrobeno z masivního dřeva a veškeré doplňky svým vzhledem působí tak, aby prostředí vypadalo opravdu jako typický šumavský hostinec.

Zážitkem pro návštěvníka může být již samotné pročítání jídelního lístku, neboli tamějšího „Žrádelníčku“. V nabídce pokrmů figurují především šumavské speciality, o víkendu jsou připravovány pokrmy ze zvěřiny, které jsou servírovány v kotlíku. Tento způsob servírování může přinést zákazníkovi rovněž nevšední zážitek, neboť současným trendem se celosvětově stává tzv. zážitková gastronomie. Z jídel, která jsou v nabídce, bych ráda jmenovala například „Kus flákoty“, „Talíř zdatného lyžaře“, „Talíř chudý turista“ nebo „Šťavnatý řízeček z našeho čuníka“. Obsluha zná detailně přípravu

a ingredience přidávané do každého jídla a dokáže tedy odborně poradit s výběrem. V této restauraci je možno uspořádat i různá setkání či slavnosti.

4.1.10.2 Cukrárna Café Charlotte



Tato cukrárna se nachází v centru Železné Rudy a v provozu je již desátým rokem. Jedná se opravdu o velmi známé zařízení, neboť již potřetí byla oceněna jako Nejlepší cukrárna ČR. Tato ocenění získala prvně již v roce 2004, podruhé v roce 2005 a zatím naposledy v roce 2009. Soutěž pravidelně vyhlašuje Společenství cukrářů České republiky a Ministerstvo pro místní rozvoj.

V cukrárně jsou vyráběny originální zákusky, dorty, podává se vlastní káva a zmrzlinové a ovocné poháry podle osvědčených receptur. Právě výrobky připravované dle vlastních receptur sehrály podstatnou roli při udělení ocenění, cukrárna také obdržela certifikát ŠUMAVA originální produkt. V nabídce nechybějí ani veškeré druhy alkoholických a nealkoholických nápojů a koktejlů. V cukrárně je možné zakoupit také celé dorty na objednávku, cena se odvíjí od váhy dortu a prodává se za 300 Kč za kilogram.



Kapacita vnitřních prostor je 50 míst k sezení, v letních měsících je k dispozici venkovní předzahrádka s dalšími 50 místy. Celý interiér je v dřevěném provedení. V cukrárně je možné využít WIFI připojení, nachází se zde rovněž malé parkoviště pro 12 osobních automobilů a jeden autobus.

4.1.11 ŠUMAVA originální produkt



ŠUMAVA originální produkt je regionální značení výrobků či zařízení, která splňují přísná kritéria. V současné době takto není označeno žádné ubytovací

ani stravovací zařízení v regionu Železnorudska. Označeno je pouze několik výrobků, například dorty z kavárny Café Charlotte či železnorudské pivo.

Označená zařízení dávají svým zákazníkům jistotu, že jim bude poskytnuta kvalitní služba, obslouží je příjemný personál a že veškerý provoz je šetrný k životnímu prostředí. Pro majitele ubytovacích a stravovacích zařízení to přináší výhodu ve formě marketingu a propagace. V roce 2010 bude zahájeno další kolo oceňování ubytovacích a stravovacích zařízení a podle mého názoru toto může mnohým provozovatelům poskytnout velkou výhodu v jejich podnikání.

4.2 Analýza primárních dat

4.2.1 Dotazníkové šetření

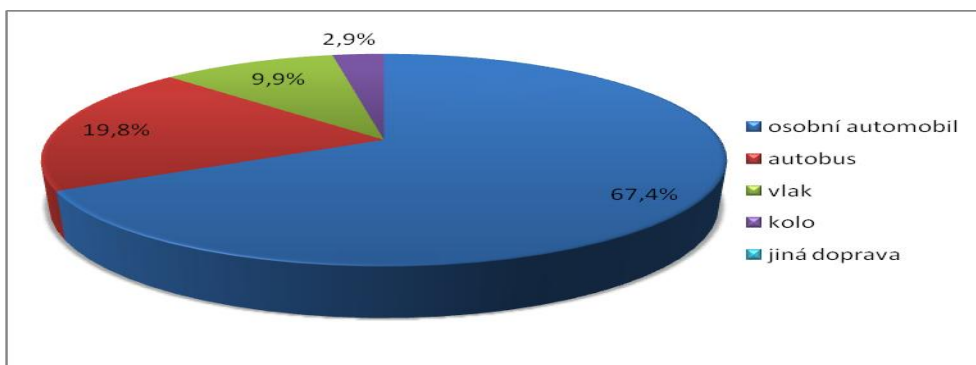
Aby bylo možné důkladně analyzovat situaci týkající se ubytovacích a stravovacích služeb v regionu, bylo nutné získat primární data. Tato data byla získávána prostřednictvím dotazníkového šetření od návštěvníků v regionu. Dotazníky byly umístěny v ubytovacích zařízeních. Byly vyhotoveny dvě jazykové mutace, tedy česká a německá verze. Rozdáno bylo celkem 300 dotazníků, vyplněno bylo 172, což představuje přibližně 57% návratnost. Dotazníkové šetření proběhlo v červnu až srpnu 2009 a struktura respondentů byla ovlivněna skupinou žáků na fotbalovém soustředění. Výsledky jsou rovněž zkresleny tím, že šetření proběhlo v letních měsících, tudíž se zde objevilo minimum odpovědí týkajících se zimní sezóny.

Obě jazykové mutace dotazníků jsou součástí přílohy č. 5.

4.2.1.1 Vyhodnocení a grafické zpracování otázek

Otázka č. 1: Jaký dopravní prostředek jste použil/a při cestě do regionu?

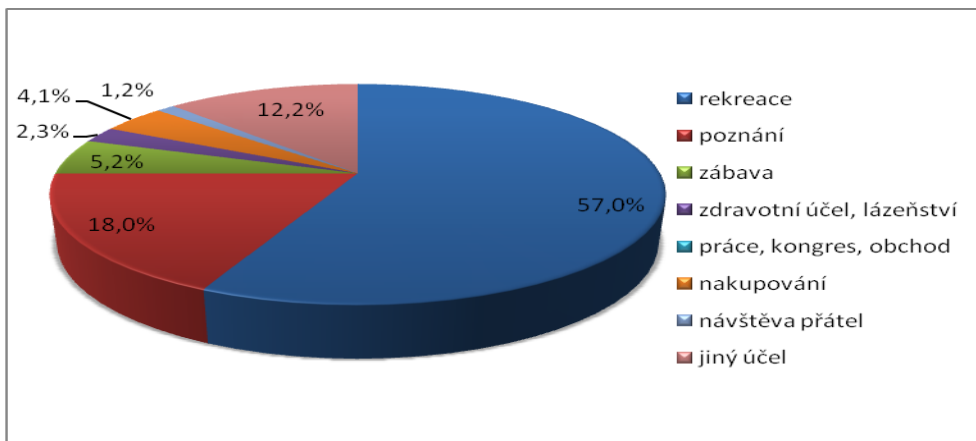
GRAF 2



Ze šetření vyplývá, že více než polovina návštěvníků tohoto regionu, tedy přibližně 67 %, použilo při své cestě osobní automobil. Naopak necelých 10 % návštěvníků použilo vlak, ačkoliv je region Železnorudska napojen na hustou železniční síť s poměrně častými spoji.

Otázka č. 2: Za jakým účelem jste tento region navštívil/a?

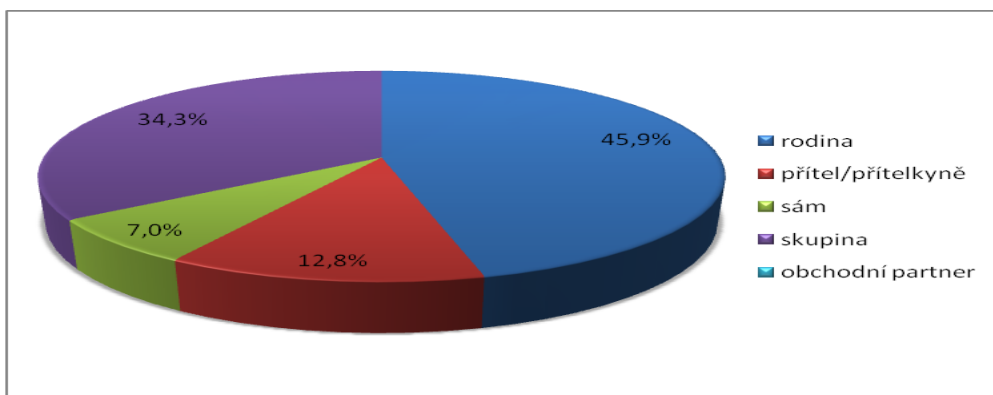
GRAF 3



57% návštěvníků tohoto regionu přijíždí za rekreací. Avšak toto šetření je zkresleno poměrně velkou skupinou dotazovaných respondentů, kteří zde byli na fotbalovém soustředění, což představuje přibližně 12 % z celkového počtu dotazovaných. Zanedbatelných rovněž není přibližně 5 % dotazovaných, kteří přijíždějí za zábavou.

Otázka č. 3: S kým jste přijel/a do tohoto regionu?

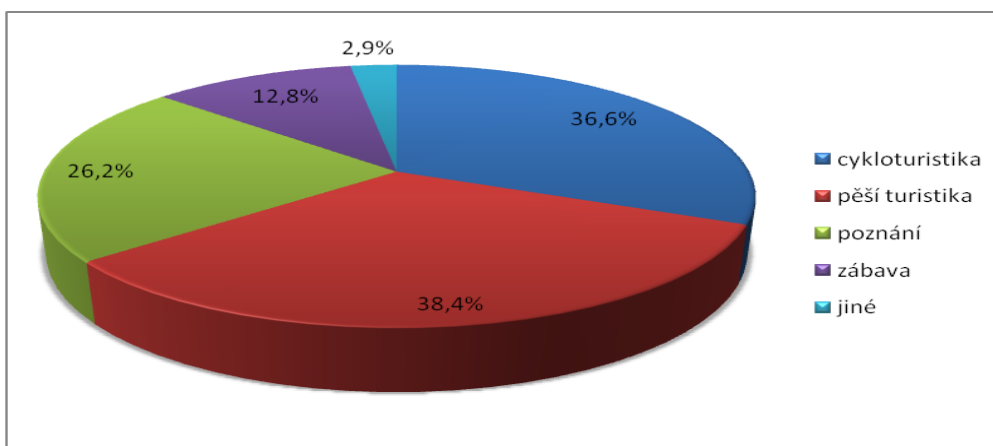
GRAF 4



Téměř polovina dotazovaných přijíždí do regionu s rodinou. Velká skupina, tedy přibližně 34 % dotazovaných, přijíždí do regionu se skupinou, zde se jedná především o účastníky zájezdů. Žádný z dotazovaných respondentů nepřijel s obchodním partnerem. To je dáno samozřejmě tím, že se jedná již o pásmo chráněné krajinné oblasti, kde není možno provozovat žádné velké průmyslové podniky a nejsou zde ani žádné velké obchodní příležitosti.

Otázka č. 4: Vyberte, které z následujících aktivit jsou pro Vás nejlákavější.

GRAF 5

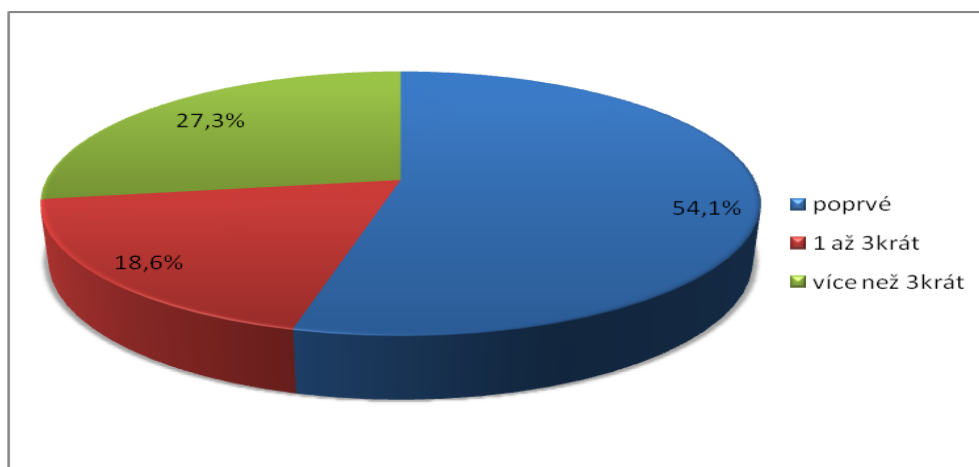


Jelikož dotazníkové šetření bylo provedeno v letních měsících, neobjevila se zde téměř žádná odpověď týkající se zimních sportů. Tím bylo šetření poněkud zkreslené. U této otázky bylo možno označit více odpovědí a této možnosti využilo 29 respondentů. Konečný procentuální součet tedy činí 116,9 %. V odpovědích se objevila devětkrát kombinace pěší turistiky a poznání, čtyřikrát cykloturistika a pěší turistika, jednou cykloturistika a poznání, jednou cykloturistika, pěší turistika a poznání.

Cykloturistika a pěší turistika jsou nejlákavější přibližně pro stejný počet dotazovaných, což je dáno především krásnou okolní přírodou a velkým počtem přírodních atraktivit. Opět se nám zde objevuje poměrně velké procento návštěvníků, téměř 13 %, pro něž je nejlákavější především „zábava“. Toto bylo vysvětleno již u předchozí otázky. V kategorii „jiné“ se objevila odpověď zimní sporty a nákupy.

Otázka č. 5: Kolikrát jste již navštívil/a tento region?

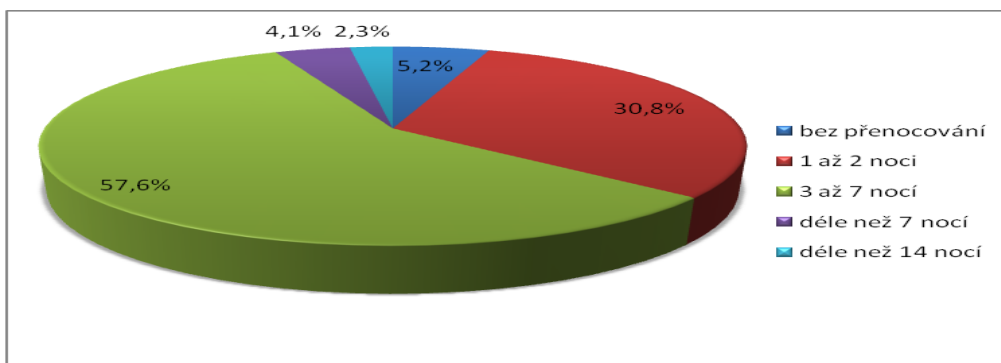
GRAF 6



Více než polovina dotazovaných navštívila tento region poprvé, avšak téměř třetina dotazovaných, tedy 27,3 %, zde byli již více než třikrát.

Otázka č. 6: Jak dlouho potrvá Váš pobyt v regionu?

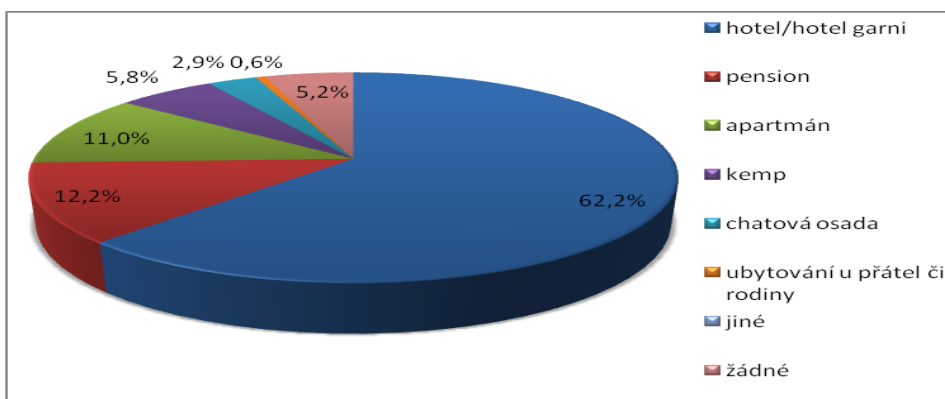
GRAF 7



Více než 57 % dotazovaných stráví v regionu 3 až 7 nocí. Zanedbatelný však není ani počet téměř 31 % dotazovaných, kteří přijíždějí na 1 až 2 noci. Vyplývá to zřejmě ze současného trendu maximálního využívání tzv. prodloužených víkendů, kdy návštěvníci přijíždějí v pátek a odjíždějí v neděli.

Otázka č. 7: Jaké ubytovací zařízení využijete při svém pobytu?

GRAF 8



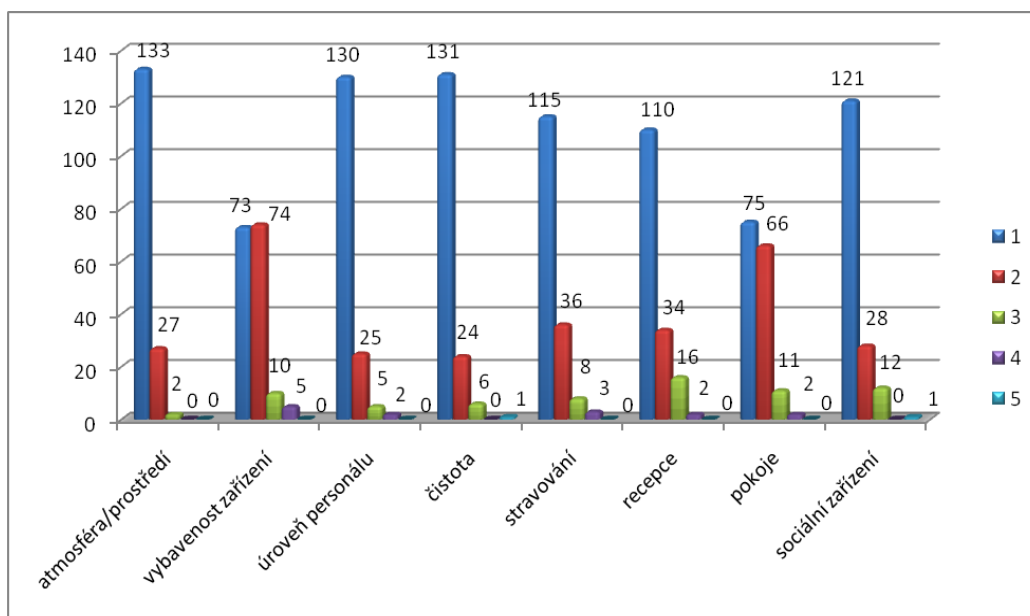
V tomto regionu jsou nejvíce využívány jako ubytovací zařízení hotely a následně pensiony. 5 % dotazovaných zde nevyužije žádné ubytovací zařízení, neboť zde vůbec nepřespávají. Tito dotazovaní a jeden respondent, který využije ubytování u přátel, nehodnotili otázku č. 8 a č. 9. Téměř 6 % dotazovaných využívá ubytování v kempech, ti naopak nehodnotili v otázce č. 8 kategorii „pokoje“.

Otázka č. 8: Ohodnoťte jednotlivé služby ubytovacího zařízení podle Vaší spokojenosti. (hodnocení známkami jako ve škole)

Hodnoceny byly kategorie:

- atmosféra/ prostředí
- vybavenost zařízení
- úroveň personálu
- čistota
- stravování
- recepce
- pokoje
- sociální zařízení

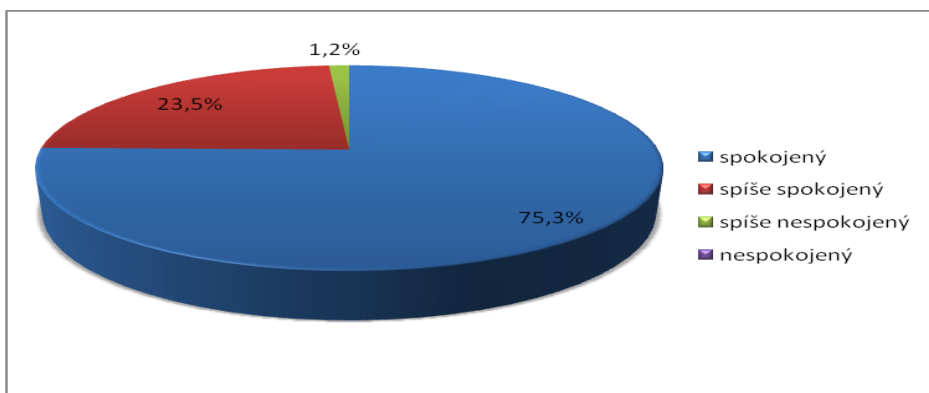
GRAF 9



Téměř všechny kategorie obdržely více než 100krát známku 1, výjimkou byly pouze kategorie „vybavenost zařízení“ a „pokoje“, které obdržely téměř stejné počty známek 1 a 2. U kategorií „čistota“ a „sociální zařízení“ se jednou objevila známka 5. V průměru by tedy téměř všechny kategorie obdržely celkovou známku 1.

Otázka č. 9: Jaká je Vaše celková spokojenost s ubytovacími službami?

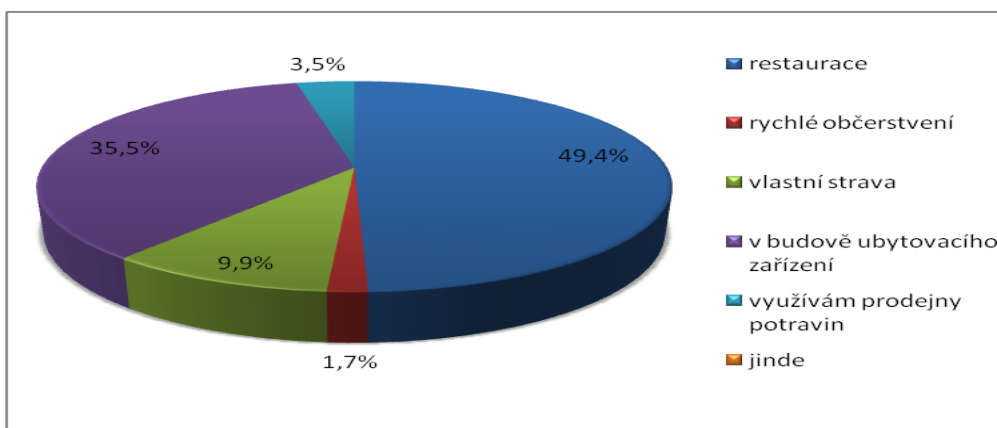
GRAF 10



Tři čtvrtiny dotazovaných byly spokojeny s ubytovacími službami, což je pro každé ubytovací zařízení velmi důležité. Pouze dva respondenti uvedli, že byli spíše nespokojení, což představuje 1,2 % v grafu.

Otázka č. 10: Kde se nejčastěji stravujete?

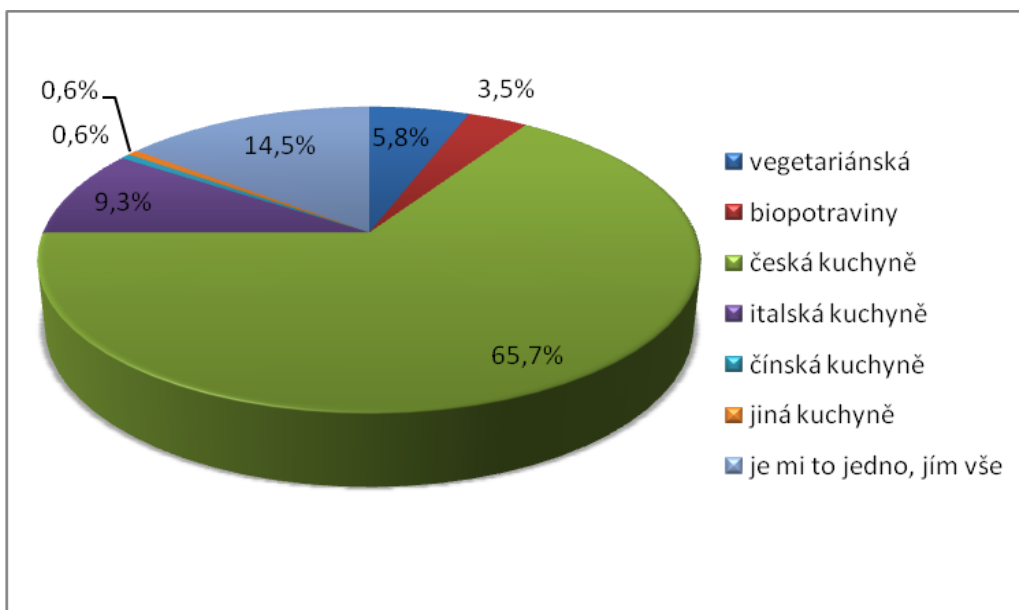
GRAF 11



Nejvíce jsou v tomto regionu využívány restaurace a to téměř polovinou dotazovaných. V tomto regionu je velké množství restaurací s různorodou nabídkou. Téměř 10 % dotazovaných využívá vlastní stravu a 3,5 % dotazovaných využívá prodejny potravin. Tito respondenti nehodnotili otázky č. 12 a č. 13.

Otázka č. 11: Jakou stravu upřednostňujete?

GRAF 12



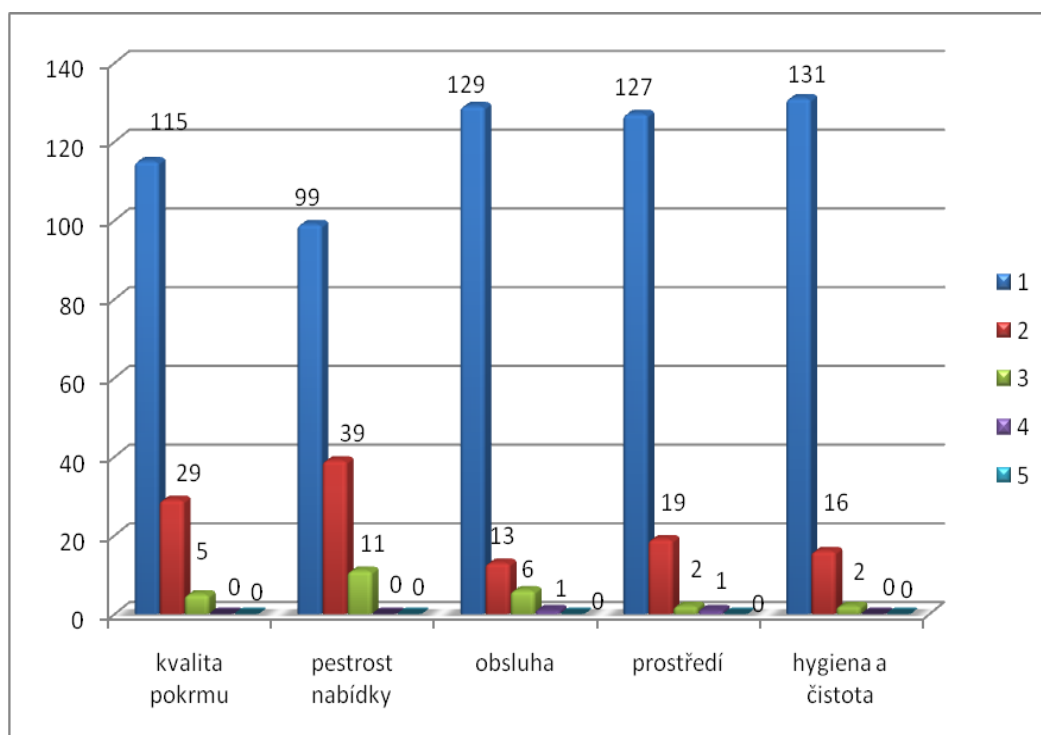
Respondenti, kteří preferují českou kuchyni, tvoří téměř 66 % všech dotazovaných. Poměrně velké zastoupení, a to 14,5 %, mají také respondenti, kterým na druhu stravy nezáleží a kteří se stravují podle možností. Šest respondentů odpovědělo, že preferují biopotraviny, což podle mého názoru bude stále zesilující trend, v budoucnu bude nutné se tomuto způsobu stravování přizpůsobit a do nabídky zařadit rovněž pokrmy připravené z biopotravin.

Otázka č. 12: Ohodnot'te jednotlivé služby stravovacího zařízení podle Vaší spokojenosti. (hodnocení známkami jako ve škole)

Hodnoceny byly kategorie:

- kvalita pokrmu
- pestrost nabídky
- obsluha
- prostředí
- hygiena a čistota

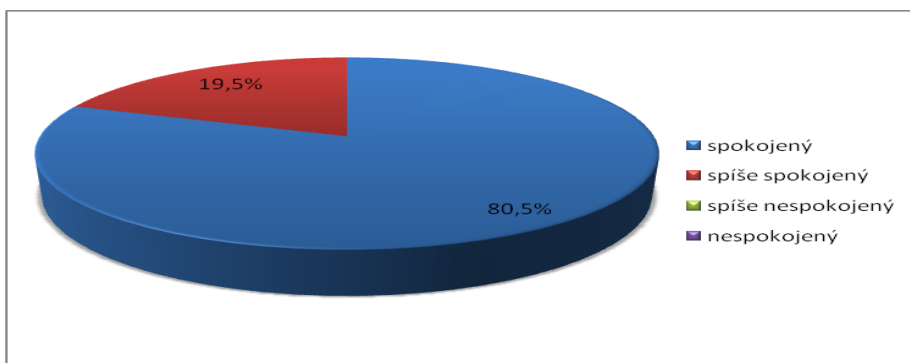
GRAF 13



I u stravovacích zařízení téměř všechny kategorie obdržely více než stokrát známku 1. Pouze kategorie „pestrost nabídky“ obdržela poměrně velký počet hodnocení 2 a také 11krát známku 3. V celkovém průměru pak všechny kategorie obdržely známku 1.

Otázka č. 13: Jaká je Vaše celková spokojenost se stravovacími službami?

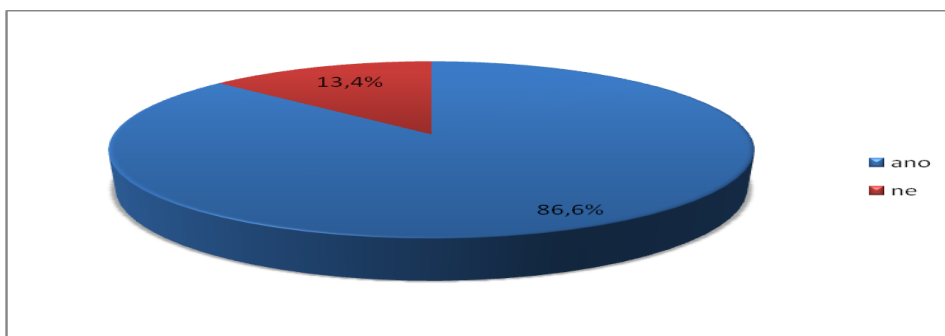
GRAF 14



Zde pouze 19,5 % respondentů odpovědělo, že byli „spíše spokojeni“, což je znakem toho, že stravovací zařízení a služby, které tato zařízení poskytují, jsou v pořádku. Je však důležité neustále klást důraz na pestrost nabídky a především na kvalitu pokrmu, neboť kvalita se pomalu začíná stávat tím nejdůležitějším, co zákazník od stravovacích, ale i ubytovacích služeb požaduje.

Otázka č. 14: Odpovídají podle Vašeho názoru ceny za poskytované služby jejich kvalitě?

GRAF 15



Téměř většina dotazovaných souhlasí s tím, že ceny za poskytované služby odpovídají jejich kvalitě. Jak již bylo řečeno u předchozí otázky, kvalita bude pro návštěvníka do budoucna hrát rozhodující roli při výběru ubytovacího a s tím také souvisejícího stravovacího zařízení, je tedy nutné kvalitu neustále zlepšovat.

Otázka č. 15: Co hodnotíte pozitivně u ubytovacích a stravovacích služeb v tomto regionu?

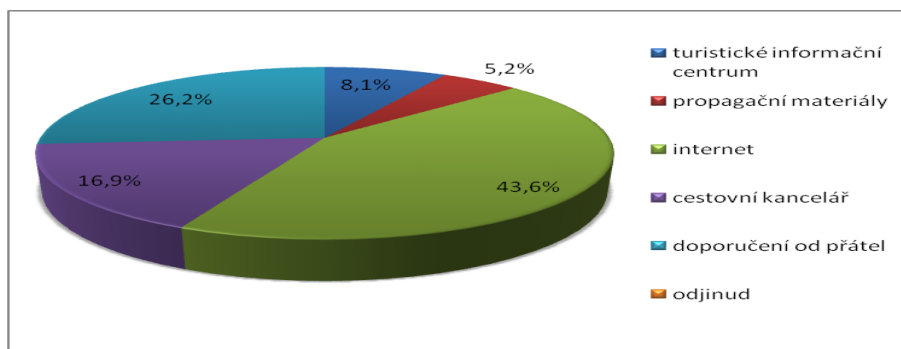
V odpovědích na tuto otázku se objevovala především ochota personálu, příjemná obsluha, četnost ubytovacích a stravovacích zařízení, dále také cenová dostupnost, chutné a kvalitní stravování, umístění těchto zařízení v přírodě a dobrá dopravní dostupnost. V neposlední řadě zde návštěvníci hodnotili také pestrou nabídku sportovního vyžití a velkou nabídku doplňkových služeb, jako je například fitness, sauna, bazén, masáže.

Otázka č. 16: Co se Vám naopak na těchto službách nelíbí a co byste změnil/a?

Zde se nejčastěji objevovala nespokojenost se zastaralým vybavením hotelů a ostatních ubytovacích zařízení, dále také kvalita stravování a pestrost nabídky. Poměrně četná byla také nespokojenost se sociálním zařízením a čistotou a rovněž nevhodný přístup a neochota personálu.

Otázka č. 17: Kde jste získal/a informace o této destinaci a o ubytovacích a stravovacích zařízeních?

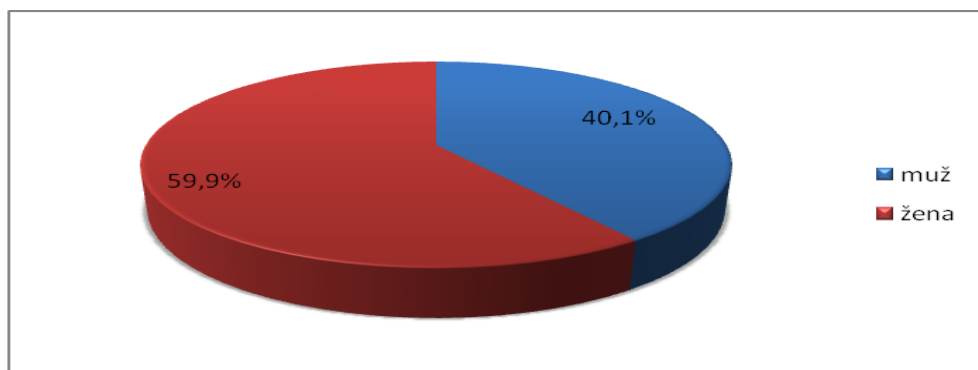
GRAF 16



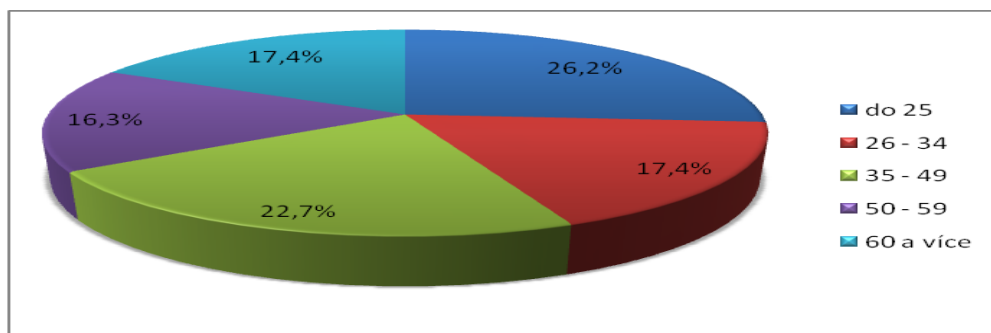
Z tohoto šetření vyplývá, že nejvíce návštěvníků hledá informace na internetu a dále velký počet dotazovaných dá na doporučení a zkušenosti svých přátel. Poměrně malý počet respondentů využívá turistická informační centra, jednalo se pouze o 8 % ze všech dotazovaných.

Otázka č. 18: Osobní údaje

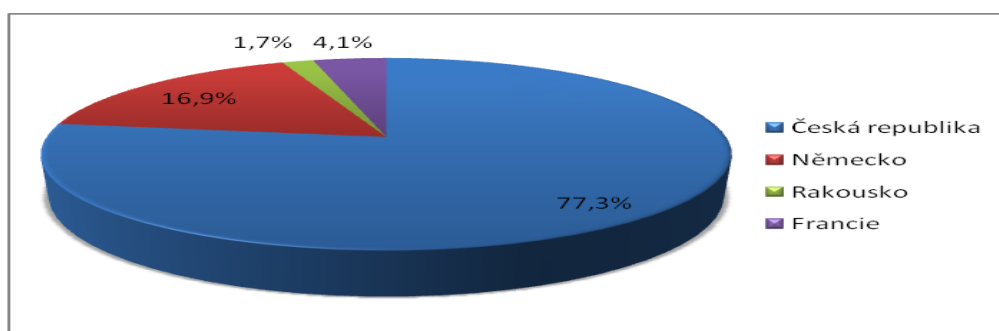
GRAF 17 - POHLAVÍ



GRAF 18 - VĚK



GRAF 19 - NÁRODNOST



Z šetření vyplývá, že do tohoto regionu přijíždí přibližně 60 % žen. Nejvíce návštěvníků je ve věku do 25 let a ve věku mezi 35 až 49 lety. Ostatní kategorie mají téměř srovnatelný počet procent. Tři čtvrtiny dotazovaných jsou české národnosti, avšak velké

zastoupení zde mají i návštěvníci z Německa, což je samozřejmé, neboť tento region leží na hranici mezi Německem a Českou republikou.

4.2.1.2 Shrnutí dotazníkového šetření

Z provedeného dotazníkového šetření vyplývá, že do Železnorudského regionu přijíždí více žen než mužů. Co se týče věkového rozložení, jsou zde zastoupeny všechny věkové skupiny a to přibližně stejně velkým podílem. Největší počet návštěvníků je z České republiky a dále samozřejmě z Německa.

Nejoblíbenějším dopravním prostředkem při cestě do regionu je osobní automobil. Návštěvníci nejčastěji přijíždějí s rodinou, tedy s partnery a dětmi. Objevuje se zde i velký počet návštěvníků, kteří přijíždějí se skupinou.

Turisté vyhledávají tento region především za účelem rekreace a poznání, přičemž nejvyhledávanější aktivitou je pěší turistika a cykloturistika. Z tohoto šetření je patrné, že dotazovaní návštěvníci zde byli obvykle poprvé nebo naopak již více než třikrát, což může svědčit o oblíbenosti tohoto regionu. Co se týče délky pobytu, obvykle zde návštěvníci tráví 3 až 7 nocí, ale již se začíná objevovat současný trend zkracování pobytů na tzv. víkendové pobyty či prodloužené víkendy s 1 až 2 nocemi.

Návštěvníci při svém pobytu upřednostňují ubytování v hotelu, dalším oblíbeným ubytovacím zařízením jsou penziony či apartmány. V odpovědích na otázku, zda jsou s ubytovacími službami spokojeni či nikoliv, se ve většině případů objevila odpověď „spokojen“, nespokojenost byla vyslovena v několika odpovědích s vybavením a zařízením pokojů a s čistotou sociálních zařízení.

Téměř polovina návštěvníků regionu se stravuje v restauracích či využívají stravování ve svém ubytovacím zařízení. Poměrně velký počet turistů využívá vlastního stravování. Při výběru jídel jednoznačně vede česká kuchyně, velké zastoupení má i italská kuchyně. S celkovou nabídkou jsou turisté spokojeni, ale problém se objevuje v kvalitě pokrmu a v pestrosti nabídky, kde řada návštěvníků projevila nespokojenost.

Podle názoru návštěvníků odpovídá kvalitě poskytovaných služeb i jejich cena. Podle mého názoru patří tento region k regionům s průměrnou cenovou hladinou, což může být také důvodem stávající oblíbenosti u turistů.

V dalších otázce návštěvníci hodnotili, co je podle nich pozitivní, co se jim líbí a s čím jsou spokojeni. Zde se nejvíce objevoval dostatek ubytovacích a stravovacích zařízení a jejich cenová dostupnost. Velmi pozitivně byla hodnocena také pestrá nabídka sportovního vyžití a doplňkové služby. Turisté byli rovněž spokojeni s obsluhou a personálem, ale tato odpověď se objevovala i v negativním hodnocení. Negativně bylo hodnoceno také zastaralé vybavení ubytovacích zařízení, kvalita pokrmů a především čistota a sociální zařízení.

Informace o Železnorudském regionu a o ubytovacích a stravovacích zařízení turisté nejčastěji vyhledávají na internetu, dále se řídí doporučeními od přátel a při svém výběru využívají také služeb cestovních kancelářů.

4.2.2 Řízené rozhovory

Dalším krokem při zpracování mé bakalářské práce bylo provedení řízeného rozhovoru s osobou na straně nabídky. Díky těmto rozhovorům je možné získat další úhel pohledu potřebný pro celkovou analýzu situace.

První rozhovor byl proveden s vedoucím **Informačního turistického centra Železná Ruda panem Václavem Šebelíkem.**

Jaké segmenty návštěvníků nejčastěji přijíždějí do regionu?

Do regionu Železnorudska přijíždějí prakticky všechny segmenty od dětí na školních výletech, přes rodiny s dětmi, až po seniory.

Z jakých zemí turisté nejčastěji přijíždějí?

Největší podíl návštěvníků tvoří samozřejmě Češi, velký podíl mají Němci, což je dáno především malou vzdáleností na hranice, dále také návštěvníci z Holandska, Slovenska, Polska a další početně poměrně málo zastoupené země.

Jaké věkové skupiny nejčastěji přijíždějí do regionu?

V regionu převládají především návštěvníci seniorského věku, což je dáno podle názoru pana Šebelíka především méně náročným terénem vhodným pro méně fyzicky zdatné

osoby. Avšak ani podíl návštěvníků středního věku, tedy mezi 30 až 50 lety, není zanedbatelný. Celkově se však dá říci, že žádná z věkových skupin nijak výrazně nepřevládá.

Jakým dopravním prostředkem nejčastěji přijíždějí návštěvníci do regionu Železnorudska?

Návštěvníci nejčastěji využívají osobními automobily, méně pak vlaky a autobusy. Autobusy jsou využívány především v rámci organizovaného CR. V provozu jsou také tzv. ekologické autobusy, které jsou přizpůsobeny pro přepravu kol či lyžařského vybavení.

Existuje zde dostatek parkovacích míst?

Přímo v centru města je kapacita v sezónních špičkách nedostatečná, ale nahrazují to parkoviště na Špičáku a v Alžbětíně, odkud je poměrně dobré vlakové i autobusové spojení po Železnorudsku.

Za jakým účelem návštěvníci nejčastěji přijíždějí?

Účel návštěvy je dán samozřejmě polohou Železnorudska. Železnorudsko se nachází v těsné blízkosti Národního parku Šumava, leží v Chráněné krajinné oblasti a Biosférické rezervaci Šumava. Podle účelu se tedy jedná o návštěvy za turistikou, rekreací, sportem, odpočinkem či za prohlídku přírodně zajímavých míst.

Jaké aktivity jsou pro turisty v regionu nejlákavější?

Samozřejmě v první řadě pěší turistika, ale v poslední době začíná být prosazován trend cykloturistiky. Pro cykloturistiku jsou v regionu Železnorudska velmi dobré podmínky, neboť většina tras je asfaltovaná a ani terén nepatří k nejnáročnějším. V regionu začínají vznikat i zařízení, která poskytují služby wellness, takže návštěv za tímto účelem začíná rovněž přibývat.

Na jak dlouho turisté obvykle přijíždějí?

Týdenní, víkendové i jen jednodenní pobyty, v případě škol v přírodě samozřejmě i delší. V současné době se začíná projevovat další z trendů a tím jsou prodloužené víkendy či třeba jen třídenní pobyty.

Kolik je v regionu přibližně hromadných ubytovacích zařízení?

Počty ubytovacích zařízení se neustále mění, v současné době je v regionu přibližně okolo sta ubytovacích zařízení, přičemž převládají penziony.

Pokrývá nabídka ubytovacích zařízení poptávku návštěvníků?

Podle pana Šebelíka nabídka pokrývá plně poptávku, v případě větších sezónních výkyvů doplňují ubytovací kapacitu tzv. prázdninové byty.

Jsou podle Vašeho názoru turisté spokojeni s kvalitou ubytovacích zařízení a služeb?

Ke stížnostem na ITC dochází minimálně, jiný zdroj informací v tomto směru pan Šebelík bohužel nemá.

Kolik je v regionu stravovacích zařízení a která jsou nejvíce využívána?

V regionu je přibližně 40 stravovacích zařízení různých typů. Tento počet nezahrnuje stravovací zařízení, která jsou součástí ubytovacích zařízení. Počty návštěvníků jednotlivých zařízení pan Šebelík bohužel nezná.

Myslíte si, že návštěvníci využívají také prodejny potravin a vlastní stravu?

Podle pana Šebelíka jsou prodejny rovněž velmi využívanou formou stravování, neboť do regionu přijíždějí i sociálně slabší návštěvníci a některé celodenní výlety vlastní stravu přímo vyžadují.

Máte představu, jaká kuchyně je nejvíce preferována?

Podle názoru pana Šebelíka je tento fakt dán především věkovým složením, nejmladší generace příliš netouží po pravé české kuchyni, více vyhledávají např. italskou kuchyni a jiné cizí kuchyně či rychlé občerstvení.

Jsou podle Vašeho názoru turisté spokojeni s nabídkou a kvalitou stravovacích zařízení a služeb?

Ke stížnostem na ITC nedochází, případná nespokojenost je zřejmě řešena na místě.

Odpovídají podle Vašeho názoru ceny za poskytované služby ubytovacích a stravovacích zařízení jejich kvalitě?

Podle pana Šebelíka většinou ano. Existují zařízení, která nabízejí služby na nižší úrovni za nižší ceny, a na druhé straně zařízení s vyšší kvalitou služeb, kde je samozřejmě nutné brát v úvahu také vyšší cenu.

Druhý rozhovor byl proveden s majitelem dvou ubytovacích zařízení, **hotelu Belvédér a hotelu Grádl panem JUDr. Františkem Strnadem.**

Jsou Vaše zařízení klasifikována dle Oficiální jednotné klasifikace? Kolik mají hvězdiček?

Hotely nejsou oficiálně registrované. Hotel Belvédér používá označení dvou hvězdiček a hotel Grádl **+.

Jaké služby Vaše zařízení poskytují?

Oba hotely poskytují ubytování, kdy všechny pokoje mají vlastní sociální zařízení. Poskytujeme hostům dle požadavků snídani, polopenzi či plnou penzi. Strava a občerstvení se poskytuje i „pasantnímu provozu“, tzn. neubytovaným hostům.

Rozlišujete služby na placené a neplacené?

Ano, konkrétně v hotelu Belvédér jsou placenými službami: provoz a výroba vlastního piva, solná jeskyně, podvodní masáže, masáže, infrasauna, stolní tenis, kulečnick, prodejní automaty. Mezi neplacené služby jsou zařazeny: WIFI připojení k internetu, parkování, pronájem společenských místností, poradenská činnost, prohlídky pivovaru s odborným výkladem, dětské hřiště, ohniště, venkovní hřiště a venkovní bazén.

Jaké z Vámi poskytovaných služeb jsou pro hosty nejlákavější, které nejvíce využívají?

Pro hosty je jednoznačně nejlákavější posezení v pivovaru s odborným výkladem o vaření piva, dále solná jeskyně či podvodní masáže.

Jaký dopravní prostředek nejčastěji využívají Vaši hosté?

Individuální hosté jednoznačně nejvíce využívají jako dopravní prostředek osobní automobil. V případě organizovaných skupin samozřejmě také autobus.

Máte dostatek parkovacích míst?

Oba hotely disponují parkovací plochou s dostatečným počtem parkovacích míst.

Jaký dopravní prostředek používají hosté, pokud přijedou vlakem?

Hosté, kteří přijedou vlakem, jsou z nádraží na hotely odvezeni služebními automobily hotelů zcela zdarma. To samé platí i při odjezdu. Během pobytu hosté využívají především vlakové či autobusové spojení a také taxi službu. V zimě jsou rovněž velmi využívané tzv. skibusy, které pendlují po celý den na trase například Špičák – Železná Ruda – Velký Javor na německé straně. V létě jsou využívány ekologické autobusy Národního parku Šumava, které jezdí ze Špičáku až na Kvildu, kde jsou navazující spoje na další místa Šumavy.

Za jakým účelem si myslíte, že klienti nejčastěji přijíždějí do tohoto regionu?

Důvodů, proč si návštěvníci vybírají právě tento region, je podle JUDr. Strnada velké množství. Děti přijíždějí na lyžařské kurzy, školní výlety či ozdravné pobyty, velké

množství návštěvníků přijíždí také jako skupinové zájezdy seniorů či tělesně postižených. Hojně využívané jsou rovněž rehabilitační pobyty např. pro mentálně postižené, nevidomé, diabetiky atd. Další důvodem jsou také odborná školení, která může hotel rovněž zorganizovat. Nejvíce však hotely JUDr. Strnada organizují pobyt rodinám s dětmi za účelem zimních radovánek, sjezdového či běžeckého lyžování či túr na sněžnicích. V létě Šumava slouží především jako ráj cykloturistům, milovníkům přírody, houbaření a příhraniční turistice včetně poznávacích pobytů.

Jaký segment zákazníků tvoří největší část Vaší klientely?

V zimě, na jaře a na podzim ubytovávají v hotelích jednoznačně nejvíce návštěvníků z České republiky. V létě jsou vždy již dopředu nasmlouvané pobyty pro skupiny z Polska a Německa.

Jaké skupiny osob nejčastěji jezdí do Vašich zařízení?

Podle JUDr. Strnada se skupiny návštěvníků různí podle ročního období. Leden je doménou školních lyžařských výcviků, v únoru a březnu, tedy v době tzv. jarních prázdnin, převládají rodiny, a to především s menšími dětmi. V dubnu jsou oba hotely zavřené, provádějí se drobné opravy, rekonstrukce a zařízení jsou připravována na letní sezónu. V květnu a červnu jsou v hotelích ubytované především děti na ozdravných pobytech a školních výletech. V červenci a srpnu jsou zařízení rezervována především pro již zmíněné skupiny z Polska a Německa, v září a říjnu převažují skupiny seniorů. Listopad je opět měsícem údržby a přípravy na zimní sezónu, obě zařízení jsou tedy zavřena. V prosinci již přijíždějí „nažhavení“ lyžaři a o Vánocích převládají rodiny.

Jsou Vaše zařízení připravena na pobyt dětí?

Ano, obě zařízení jsou vybavena několika hracími plochami, existuje zde možnost zapůjčení sportovního vybavení (míče, tenisové rakety), stolních her. U hotelu Belvédér je venkovní bazén a herní pole na hru „Člověče nezlob se“ v „nadživotní“ velikosti, kdy figurky jsou zhruba 40cm vysoké. JUDr. Strnad osobně organizuje školy v přírodě, ozdravné pobyty či školní výlety již od roku 1977.

Máte přehled, zda si klienti vybírají opakovaně Vaše zařízení?

Podle JUDr. Strnada si přibližně čtvrtina hostů vybírá oba hotely opakovaně a obvykle se vrací vždy ve stejných termínech, jak letních, tak zimních.

Jak dlouho obvykle trvá pobyt klientů ve Vašich zařízeních?

V zimní a letní sezóně jsou pobyty obvykle sedmidenní, tedy od soboty do soboty. Lyžařské výcviky trvají obvykle 6 až 7 dní a školy v přírodě 5 až 7 dní. Mimosezónní pobyty jsou především víkendové, obvykle pátek až neděle.

Jaký je celkový počet pokojů ve Vašich zařízeních? Kolik nabízíte lůžek?

V hotelu Belvédér je k dispozici 34 pokojů se 112 lůžky, hotel Grádl má 27 pokojů s kapacitou 60 lůžek.

Jak jsou pokoje zařízené?

Pokoje mají standardní vybavení. Většina pokojů je vybavena masivním dřevěným, smrkovým nábytkem v horském stylu (postele, noční stolky a skříňe), koberci, záclonami a závěsy (hotel Grádl má navíc meziokenní žaluzie). Na požádání může být na pokoj umístěna televize, dětská postýlka či malá lednička. Osvětlení je zajištěno úspornými žárovkami.

Myslíte si, že jsou klienti s Vašimi ubytovacími službami spokojeni?

Podle názoru JUDr. Strnada jsou klienti spokojeni s ubytovacími službami. Přesto se snaží každým rokem služby rozšiřovat a zkvalitňovat, zde však naráží na velký problém, neboť kvalita nemůže být tam, kde není kvalitní personál. Starší generace pomalu odchází do penze a mladá generace nemá po škole zkušenosti, většinu absolventů práce nebaví, nemají zájem a osobní přístup. Je veliká migrace pracovní síly, která staví podnikání v CR do velmi složité a mnohdy neřešitelné situace. Na jedné straně jsou tu požadavky na vysokou mzdu a na straně druhé pracovní výkon stěží odpovídající minimální mzdě stanovené zákonem.

Stravují se klienti ve Vašich zařízeních nebo využívají jiná stravovací zařízení?

Hosté plně využívají možnosti stravování v hotelovém zařízení, např. od prosince do března prodávají v hotelu Belvédér ubytování pouze s plnou penzí, v ostatním období dle požadavků se snídaní, polopenzí či plnou penzí.

Jaké formy stravování nabízíte?

Snídaně jsou v obou hotelech nabízeny formou bufetu, obědy a večeře probíhají formou nabídky z interních jídelníčků. Pro neubytované hosty je připraven pasantní jídelní lístek, který je odlišný od jídelního lístku pro ubytované.

Jakou stravu nabízíte?

Ubytovaným hostům je nabízena ryze česká kuchyně. Pro příchozí hosty je připravena jednak denní nabídka, což je rovněž česká kuchyně, dále minutkový jídelníček, pivní speciality a vzhledem k tomu, že restaurace je ve stylu country, dominujícími pokrmy v jídelníčku jsou speciality mexické a americké kuchyně.

Máte přehled, jaká jídla si u Vás hosté nejčastěji vybírají?

Podle JUDr. Strnada si zaměstnanci i vedení stále udržují přehled o nejoblíbenějších pokrmech a tyto pokrmy jednak pravidelně dávají do týdenních jídelníčků pro své rekreanty a jednak zůstávají na jídelničcích pro pasantní provoz. Jedná se o typická česká jídla: vepřové maso s kyselým zelím a bramborovým knedlíkem, hovězí guláš s houskovým knedlíkem, svíčková na smetaně, rajská omáčka s těstovinami, smažené řízky (vepřové, kuřecí, krůtí) s bramborem a zeleninovým salátem. Mezi bezmasými jídly figuruje tradičně smažený sýr s bramborem a tatarskou omáčkou, ale také sladká jídla: dukátové buchtíčky s vanilkovým krémem, lívance se skořicí a šlehačkou. V současné době hlavně mladí lidé preferují různé druhy pizzy, studené mísy a pokrmy, kde se jako přílohy objevuje kečup či tatarská omáčka.

Oddělujete prostory pro kuřáky a nekuřáky?

Hotel Grádl je zcela nekuřácký. V hotelu Belvédér je nekuřácká ubytovací část a jídelna, kouření je dovoleno v pivovaru a v barové části.

Myslíte si, že jsou zákazníci spokojeni se stravovacími službami?

Pan JUDr. Strnad je přesvědčen o spokojenosti svých hostů se stravovacími službami. Nepamatuje, že by někdy byla projevna nespokojenost s chutí, úpravou či množstvím pokrmu.

Je Vaše zařízení součástí nějakého řetězce?

Hotely nejsou součástí žádného řetězce, jsou ve vlastnictví rodiny.

Kolik zaměstnanců pracuje ve Vašich zařízeních? Mají Vaši zaměstnanci přehled o problematice cestovního ruchu?

V hotelu Grádl jsou zaměstnání 4 pracovníci a pracují zde 2 příslušníci rodiny. V hotelu Belvédér je zaměstnáno obvykle 10 – 11 zaměstnanců a 2 rodinní příslušníci.

Nabízíte zaměstnancům nějaká školení či kurzy z oblasti cestovního ruchu?

Se zaměstnanci jsou prováděna 2 x ročně odborná školení týkající se problematiky systému HACCP (systém řízení kvality a zdravotní nezávadnosti potravin založený na prevenci, jedná se o zákonem stanovenou povinnost, která platí pro celý proces výroby potravin od prvovýrobce až po konečného spotřebitele), školení požární ochrany, hygieny a bezpečnosti práce a stavu v cestovním ruchu v Železně Rudě. Na školeních je probírána také obsazenost, plánované odstávky, plány dovolených, posezónní úklidy, malování, výměna zařízení, koberců a další věci týkající se samotného provozu.

Jste spokojeni se ziskovostí a obsazeností Vašich zařízení? Zaznamenali jste pokles tržeb v souvislosti s ekonomickou krizí?

Podle JUDr. Strnada se krize projevila pouze v hotelu Grádl a to nižší obsazeností hlavně v zimním období. Na hotelu Belvédér je stav opačný, díky pivovaru a rehabilitaci se podařilo navýšit tržby v restauraci až o 90 %, tržby z ubytování se dostaly zhruba na úroveň roku 2008. Pan JUDr. Strnad tvrdí, že je nutné pro hosty rozšiřovat služby a zabezpečovat programy, ale především nezvyšovat ceny. Oba hotely poskytují podstatné slevy na děti a seniory a na akce ryze dětské či seniorské. V době,

kdy se v celém regionu Železnorudska zavírají hotely, penziony i restaurace, oba hotely jsou ziskové a daří se jim vytvářet i rezervy na investice.

Ohrožuje Vás nějakým způsobem konkurence?

Pan JUDr. Strnad je toho názoru, že spíše oni ohrožují konkurenci. Větší konkurenci, než v Železné Rudě, vidí v jiných oblastech Šumavy, především v létě se jedná např. o Prášíly, Srní, Modravu či Horskou Kvildu. Železná Ruda má podle názoru JUDr. Strnada dosti pošramocenou pověst díky vietnamským trhovcům a různým nočním klubům přímo na hlavních ulicích města.

Jak byste ohodnotili celkovou úroveň Vašich služeb ve srovnání s konkurencí?

Pan JUDr. Strnad se domnívá, že v současné době spíše jeho podniky jsou konkurencí pro ostatní, a podle názoru města i veřejnosti patří v regionu ke špičce.

Setkali jste se se stížnostmi od Vašich zákazníků na nějakou konkrétní věc?

Stížnosti se objevují jen zřídka a jsou okamžitě řešeny. V poslední době se týkaly práce servírky, jejího nezájmu a liknavosti, a stížnost se objevila i na účtujícího číšníka, který provedl špatné vyúčtování. Oba zaměstnanci byli upozorněni, že v případě opakujících se stížností s nimi bude ukončen pracovní poměr.

4.3 Syntéza získaných údajů

Pro vytvoření závěrů a doporučení pro zlepšení stávající situace v oblasti ubytovacích a stravovacích služeb je nutné vytvoření syntézy údajů. Jako zdroje pro sepsání této syntézy budou sloužit zejména dotazníky vyplněné návštěvníky regionu, dále řízené rozhovory s majitelem ubytovacího zařízení a pracovníkem Informačního turistického centra v Železné Rudě, zanalyzované sekundární údaje, vlastní pozorování a poznatky.

4.3.1 Charakteristika oblasti

Nejprve se zaměřím na region Železnorudska a jeho předpokladů pro vznik cestovního ruchu. Je možné říci, že tento region je poměrně známý a podle mého názoru rovněž hojně navštěvovaný. Má vynikající podmínky pro provozování všech zimních sportů a rovněž zázemí pro tyto sporty je na poměrně dobré a kvalitní úrovni. Postupně dochází k modernizaci a rozšiřování zázemí. Snahou je propojení všech lyžařských středisek do jednoho celku tak, aby se zde mohl návštěvník bez problémů přesunovat. Naopak letní sezóna těží především z velkého množství přírodních atraktivit a cykloturistiky, což bylo potvrzeno ze všech dostupných zdrojů.

Z dotazníků i z rozhovorů bylo zjištěno, že region je návštěvníky opakovaně vyhledáván, někteří zde byli již více než třikrát. Naproti tomu bylo z dotazníků zjištěno, že více než 50 % návštěvníků zde bylo poprvé, což dokládá, že Železnorudsko má potenciál přilákat stále nové a nové návštěvníky, a stejně tak udržet i ty stávající.

Při hledání destinací získává největší počet návštěvníků informace na internetu, z tohoto důvodu vidím jako nutnou dostatečnou prezentaci regionu na internetových portálech. Velké množství návštěvníků se řídí také doporučením od přátel, je tedy nevyhnutelné, aby návštěvníci byli vždy spokojeni, neboť jak je známo, negativní zkušenosti se šíří až sedmkrát rychleji než kladné hodnocení.

4.3.2 Charakteristika dopravní dostupnosti

Jednoznačně nejpoužívanějším dopravním prostředkem je osobní automobil, což svědčí o dobré dopravní dostupnosti. Během mých návštěv v regionu probíhala rekonstrukce silnice mezi Železnou Rudou a Špičákem. Co se týče využívání vlakových spojení, tak tato možnost není příliš využívána. Z vlastních zkušeností vím, že vlakové spojení využívají především výletníci a to převážně jen z Plzeňského kraje. JUDr. Strnad v rozhovoru uvedl, že pokud jeho hosté přijedou vlakem, jsou připraveny služební automobily, kterými jsou dopraveni do hotelu. Během pobytu návštěvníci nejvíce využívají tzv. skibusy v zimní sezóně a ekologické autobusy ve zbytku roku. Využívána je rovněž také taxislužba. Co se týče skupinového cestovního ruchu, jsou využívány zejména autobusy.

Pan Šebelík z ITC uvedl, že parkovací plochy jsou v sezóně nedostačující, což jsem poznala rovněž i z vlastní zkušenosti, neboť v sezónní špičce je parkování opravdu problematické a parkoviště u hotelů v centru jsou pouze pro ubytované hosty. Jiná situace je však u hotelů umístěných mimo centrum, zde je kapacita téměř vždy dostačující.

Velkým problémem, který jsem zaznamenala, byla také úroveň silnic v centru Železné Rudy i u komunikací vedoucích ke vzdálenějším hotelům. Toto je ovšem problém celorepublikový a těžko řešitelný.

4.3.3 Charakteristika návštěvníků

Ze všech dostupných zdrojů bylo potvrzeno, že do regionu přijíždí všechny segmenty návštěvníků, od dětí, přes rodiny až po seniory. Nejvíce návštěvníků přijíždí samozřejmě z České republiky, ze sekundárních i primárních údajů bylo zjištěno, že druhou nejpočetnější národností jsou Němci a na třetím místě jsou Poláci. Překvapivým poznatkem bylo, že do regionu zavítali i občané Jihoafrické republiky, Brazílie či Mexika.

Z dotazníkového šetření jednoznačně vyplynulo, že návštěvníci přijíždějí především za účelem rekreace a poznání, přičemž nejlákavějšími aktivitami jsou pěší turistika a cykloturistika. To potvrdili oba dotazovaní pánové. JUDr. Strnad navíc ještě doplnil, že do jeho ubytovacích zařízení přijíždějí také děti na ozdravné pobyty či hosté za účelem rehabilitace.

Co se týče délky pobytu, jednoznačně převládají pobyty se 3 až 7 přenocováními, mimo sezónu jsou preferovány prodloužené víkendy a zkrácené pobyty.

4.3.4 Charakteristika ubytovacích zařízení

Ze sekundárních údajů bylo zjištěno, že pouze dva hotely a jeden penzion jsou členy Asociace hotelů a restaurací ČR a dále tři hotely a jeden penzion byly klasifikovány dle Oficiální jednotné klasifikace pro roky 2006 – 2009. Nyní je vydána Oficiální jednotná klasifikace platná pro roky 2010 – 2012, ale dosud žádné z těchto zařízení ani z žádných dalších ne získalo certifikát.

Získání přesného počtu ubytovacích zařízení v regionu bylo velmi problematické, neboť Český statistický úřad má sice vypracované statistiky, ale nejsou zde zaznamenána všechna zařízení. Například v roce 2008 bylo v regionu podle ČSÚ 65 hromadných ubytovacích zařízení a v aktuálním seznamu, který je zveřejněn na stránkách ITC, je uvedeno přes 100 těchto zařízení, což jako meziroční nárůst je nemožné. Všechny uvedené počty jsou tedy pouze orientační. V regionu je jednoznačně nejvíce ubytovacích zařízení typu penzion a rovněž velké množství soukromých ubytovatelů. Podle pana Šebelíka je poptávka i v sezóně plně pokryta.

Nejčastěji využívaným ubytovacím zařízením jsou hotely a penziony. Ubytovací zařízení poskytují velké množství doplňkových služeb a většina jich je připravena i na pobyt dětí. Je to především z toho důvodu, že ubytovávají často školy v přírodě či školní výlety. Ale vlastním pozorováním jsem zjistila, že v samotném regionu je velký nedostatek dětských hřišť.

Podle dotazníkového šetření jsou hosté s ubytovacími službami celkově spokojeni, nespokojenost se objevila pouze v souvislosti se zastaralým vybavením pokojů a zařízení či čistotou sociálních zařízení. Zastaralé vybavení je poměrně zásadním problémem, bohužel většina provozovatelů ubytovacích zařízení nedisponuje příliš velkými finančními prostředky, aby mohli zařízení obnovovat. Pan JUDr. Strnad uvedl, že velký problém je také s obsluhujícím personálem a to především v samotném přístupu k povolání a nezájmem. Velmi kladně hosté hodnotili především nabídku doplňkových služeb.

4.3.5 Charakteristika stravovacích zařízení

Získat přesně údaje o počtu stravovacích zařízení je prakticky nemožné, neboť statistický úřad nevede v této oblasti žádné statistiky a ITC zveřejňuje pouze zařízení, se kterými je smluvně dohodnuté. Většina ubytovacích zařízení provozuje vlastní stravovací zařízení, samostatných stravovacích zařízení, která nejsou součástí ubytovacího zařízení, je přibližně 40. V regionu existuje poměrně velké množství restaurací, pizzerií, kaváren, cukráren a barů.

Z dotazníkového šetření bylo zjištěno, že nejvíce využívány jsou restaurace a stravovací zařízení, která jsou součástí ubytovacích zařízení. Poměrně velký počet

návštěvníků využívá vlastní stravu a prodejny potravin, což bylo potvrzeno i panem Šebelíkem.

Ve stravovacích zařízeních je obvykle nabízena česká kuchyně, která je také nejvíce vyhledávána. Specializovaná zařízení nabízejí samozřejmě pokrmy podle specializace. Poměrně velký počet návštěvníků preferuje italskou kuchyni, a to především mladí lidé.

Se stravovacími službami v regionu jsou návštěvníci celkově spokojeni, pouze pestrost nabídky byla hodnocena poněkud hůře a v otázkách nespokojenosti se objevil opět problém přístupu a neochoty obsluhujícího personálu.

Pokud se objeví stížnosti ze strany hosta, jsou ve stravovacích i ubytovacích zařízeních okamžitě řešeny. Návštěvníci rovněž uvedli, že podle jejich názoru cena odpovídá kvalitě poskytovaných služeb, totéž bylo potvrzeno i panem Šebelíkem z ITC.

4.3.6 Charakteristika personálu

Ve větších zařízeních jsou pravidelně prováděna školení týkající se provozu, hygieny a bezpečnosti práce. Probírána je také oblast cestovního ruchu v regionu Šumava. Podle mého názoru však zejména pracovníci na nižších pozicích nemají velký přehled o cestovním ruchu v širším měřítku, neboť jak uvedl JUDr. Strnad, často se setkává u zaměstnanců s nezájmem o tuto problematiku. Nepředpokládám, že by se zaměstnanci snažili sami vyhledávat další informace. U majitelů či vedoucích zaměstnanců to samozřejmě neplatí.

5. NÁVRHY A DOPORUČENÍ

5.1 Zařazení ubytovacích zařízení do Oficiální jednotné klasifikace

Vzhledem k tomu, že v regionu Železnorudska nejsou zatím žádná ubytovací zařízení certifikována podle Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení pro léta 2010 – 2012, navrhovala bych hotelům zajímat se o tuto certifikaci. O certifikaci jsem se podrobněji zmiňovala již v literární rešerši. Zařazení ubytovacích zařízení podle OJK vyžaduje kromě splnění určitých podmínek také zaplacení poplatku. Poplatky jsou různé jednak podle kapacity a jednak podle toho, zda je zařízení členem Asociace hotelů a restaurací či UNIHOST.

Poplatky za certifikaci jsou uvedeny v následující tabulce 7.

TABULKA 7

Kapacita ubytovacího zařízení	člen AHR ČR nebo UNIHOST	nečlen
do 20 pokojů	2 000 Kč	4 000 Kč
do 100 pokojů	4 000 Kč	8 000 Kč
nad 100 pokojů	7 500 Kč	15 000 Kč
5* hotely	10 000 Kč	20 000 Kč

Zdroj: Oficiální jednotná klasifikace 2010 - 2012

Konkrétně pro hotel Belvédér JUDr. Strnada by to obnášelo následující postup: Nejprve by bylo nutné, aby si provozovatel stanovil, jakou kategorii chce certifikovat, dále by musel podat přihlášku a upravit zařízení podle požadavků zvolené kategorie. Následně by bylo zařízení podrobeno kontrole a při vyhovujícím stavu by obdrželo certifikát a značku Hotel Stars. V neposlední řadě by bylo nutné také uhradit poplatek za certifikaci, který by pro Hotel Belvédér činil 8 000 Kč, jelikož toto zařízení má 34 pokojů a není členem AHR ČR ani UNIHOST.

Tyto náklady jsou však v porovnání s výhodami, které certifikace poskytuje, zanedbatelné. Jedná se například o bezplatnou propagaci, možnost používat značku

kvality a tím získat nové zákazníky, neboť zařízení bude jednoznačně klasifikováno a dává tím zákazníkovi určitou jistotu při výběru kvalitního ubytovacího zařízení. Velmi důležitá pro malá, střední i velká zařízení je také marketingová podpora a prezentace na veletrzích prostřednictvím propagačních materiálů, kterou zajišťuje agentura Czechtourism. V neposlední řadě jde o vytvoření webových stránek www.hotelstars.cz, kde jsou všechna certifikovaná zařízení vyjmenována a jsou zde i odkazy na jejich vlastní webové stránky a možnost online rezervace.

5.2 Použití značky ŠUMAVA originální produkt

Další návrh bych ráda doporučila restauraci Šenkýřka u Hamru, ale samozřejmě nejen tomuto zařízení. Jedná se o používání značky ŠUMAVA originální produkt. Tato restaurace je podle mého názoru velmi kvalitně zařízena a své pokrmy a služby nabízí poměrně specifickým způsobem.

Používání této značky opět přinese řadu výhod nejen majiteli značky, ale i návštěvníkovi. Návštěvníkovi dává například jistotu, že produkt je kvalitní, jeho výroba je ohleduplná k životnímu prostředí a že se jedná o produkt, který má skutečně vztah k regionu. Pro majitele značky přináší opět velmi důležitou prezentaci jejich služeb formou reklamních prospektů, na webových stránkách, v televizi, či na veletrzích cestovního ruchu a dalších akcích.

Tyto značky jsou udělovány Regionální rozvojovou agenturou Šumava a registrace vyžaduje splnění kritérií týkajících se především šetrnosti k životnímu prostředí či spojení s tradicí regionu. Dále je nutné podat přihlášku, do tří měsíců od podání přihlášky bude provedena kontrola certifikační komisí. Během této doby může přijít člen komise také inkognito.

Za udělení značky se platí poplatek 4 000 Kč na dva roky, dále musí být zařízení označeno tabulí v hodnotě 750 až 1250 Kč. Další podmínkou je stále dodržovat kritéria, umístit logo na webové stránky zařízení a umožnit komisi náhodné kontroly.

Celkový rozpočet při realizaci tohoto návrhu by činil nejvýše 5 250 Kč.

5.3 Ubytovací zařízení pro cestovní ruch dětí a mládeže

Na základě řízených rozhovorů jsem zjistila, že do regionu přijíždí poměrně velké množství dětí, a to především v rámci školních výletů, lyžařských výcviků, škol v přírodě a dětských ozdravných pobytů. Podle mého názoru by bylo vhodné postavit v regionu objekt, který by byl určen zcela výhradně pro tyto účely. Kromě již zmíněných akcí by se zde mohly konat například i dětské prázdninové tábory, či sportovní soustředění. Myslím si, že segment dětských návštěvníků je pro cestovní ruch důležitý a je třeba mu věnovat velkou pozornost.

Stavební pozemek pro tento objekt bych situovala mimo největší centra cestovního ruchu a mimo hlavní komunikace a to především z důvodu požadavků na klidné prostředí a okolní přírodu, současně by však bylo vhodné, aby se zejména v této oblasti nacházela v blízkosti lyžařská sjezdovka s vlekem, aby tak byl využit celoroční provoz.

Obytný dům by měl být zděný a obložený dřevem, aby působil jako dřevěná chata a zapadl tím perfektně do okolní přírody. Vstup do budovy musí být bezbariérový, aby byl umožněn pobyt i osobám tělesně handicapovaným. Stavba by měla mít přízemí, patro a podkroví, prostornou zastřešenou verandu s vchodem do místnosti pro uložení lyží a velký přilehlý pozemek, kde by se zbudovalo víceúčelové hřiště sloužící pro všechny druhy míčových her, ale i pro skupinová cvičení, jako je například aerobik, dále bych navrhovala umístit zde prolézačky, skluzavky, houpačky, lanovou dráhu a velké ohniště s dřevěnými lavičkami. Jelikož mezi velmi významné dětské požadavky patří bazén, bylo by vhodné umístit přímo v budově nebo v její blízkosti bazén, který by dle finančních možností vyhřívaly solární panely. Na pozemku bych doporučovala umístit rovněž dřevěné lavice a stoly, sloužící pro případnou venkovní výuku.

Kapacitně by byl objekt určen pro pobyt asi 42 osob, včetně doprovodu. V přízemí budovy je nutné zřídit kuchyni s vybavením umožňujícím ohřev dovezených jídel a přípravu studených svačín, jídelnu a prostornou společenskou místnost s velkým krbem a vybavením pro výuku, televizorem a zařízením pro projekci filmů a hudby.

Součástí objektu by měl být rovněž bezbariérový pokoj pro 2 osoby, s vlastním

bezbariérovým sociálním zařízením, kde bude WC, sprchový kout a umývadlo. V přízemí by nemělo chybět WC s předsíňkou a umývadlem.

V patře a podkroví, ubytovací části, doporučuji celkem 9 čtyřlůžkových pokojů a 2 dvoulůžkové pokoje. Každý pokoj by byl vybaven umývadlem s teplou tekoucí vodou. Na každém podlaží pak umístit oddělené umývárny pro chlapce a děvčata (v každé umývárně 2 sprchové kouty a 2 umývadla). Na každém podlaží umístit rovněž oddělená WC s předsíňkou a umývadlem. WC pro dívky vybavit 2 sedadly a umývadlem, WC pro chlapce 1 sedadlem, 2 mušlemi a umývadlem. Tyto počty odpovídají Zákonu o ochraně veřejného zdraví č. 258/2000 Sb., Zákonu o ochraně spotřebitele č. 634/1992 Sb. a Vyhlášce č. 137/1998 Sb. o obecných technických požadavcích na výstavbu.

Pokoje lze vybavit jednoduchým zařízením, tedy čtyřmi či dvěma lůžky, nočními stolky a skříněmi podle počtu lůžek, poličkami na odkládání drobných předmětů, stolem a židlemi, na okna záclony a žaluzie.

Vzhledem k tomu, že v současné době je vyžadován ekologický cestovní ruch, mělo by být zařízení vytápěno ekologickými palivy, například biomasou, či elektřinou ze solární elektrárny. Vhodné by bylo také umístit solární panely pro ohřev vody. Toto zajištění však vyžaduje velmi vysoké zřizovací výdaje. Pro osvětlení objektu by mohly být použity úsporné žárovky, při pobytu hostů vyžadováno třídění odpadu a zaveden úsporný režim svícení a topení.

Stravování by probíhalo podle doporučení odborníků na výživu dětí a mládeže popřípadě lékařů, každý den by byla zajištěna 3 hlavní jídla a 2 svačiny i dostatečný pitný režim. V případě pořádání výletů by byly připraveny balíčky s potřebným jídlem a pitím. Obědy a večeře lze dovážet ze ZŠ a MŠ K. Klostermanna v Železné Rudě. Příprava snídaní a svačín bude zajištěna vlastní zaměstnankyní, která by měla na starosti jednak stravování a jednak úklid. V případě, že hotel bude obsazený, pracovní doba bude činit 12 hodin denně, v případě neobsazenosti bude mít volno či bude provádět důkladnější úklid zařízení. Majitel ubytovacího zařízení bude provádět drobné opravy a údržbu zařízení, větší opravy budou svěřeny outsourcingové firmě, tedy bude se jednat o smluvní vztah

s firmou, která vlastní potřebné vybavení a specializované zaměstnance. Současně bude majitel zařízení neustále k zastížení na telefonu pro případ naléhavých situací.

V současné době se stávají velice populární tematicky zaměřené tábory či jiné akce, z toho důvodu je třeba počítat se zajištěním potřebného vybavení.

Pro tento objekt musí být vytvořeny webové stránky, sepsána smlouva s ITC Železná Ruda o propagaci a nabídku ubytování poskytnout všem školám a zařízením, kde se pracuje s dětmi.

Co se týče nákladů a návratnosti investice, bude tento projekt vyžadovat opravdu velmi vysoké investiční náklady a to na pozemek, stavbu, vybavení a nákup surovin. Dále budou muset být vynaloženy určité provozní náklady a to zejména mzdové náklady. Snaha o co nejmenší počet zaměstnanců by mohla tento problém vyřešit. Dále se jedná o náklady na doplňování surovin, energie, údržbu, opravy a doplňování inventáře, vzhledem k tomu, že by se jednalo o dětskou klientelu, kde může být očekáváno, že některý inventář bude rozbitý či zničený.

Výnosy zde budou představovány tržbami za ubytování. Cena ubytování bude zahrnovat i stravování.

Během prvních dvou let může být očekávána cca 45% obsazenost, v dalších letech se dá předpokládat, že obsazenost bude růst až cca na 55 %.

Očekávaná doba návratnosti této investice se dá předpokládat v rozmezí 5 až 10 let.

5.4 Rozšíření služeb hotelu o vyjížděky na koních

Jelikož se v současné době stávají poměrně hodně populárními vyjížděky na koních a hipoturistika (nový druh cestovního ruchu, kdy se účastník přemísťuje na koni), myslím si, že by bylo vhodné rozšířit nabídku služeb ubytovacích zařízení i o tuto možnost.

Tento návrh bych ráda vytvořila pro hotel Belvedér, neboť zdejší restaurace je zařízena ve westernovém stylu, a proto by zde mohl být vytvořen opravdu velmi specifický a zajímavý balíček služeb.

Dle mého názoru by bylo vhodné vytvořit určitý balíček, který by byl nabídnut jednak hostům, kteří přijdou do hotelu nebo do restaurace, dále by byl prezentován na internetových stránkách zařízení, prospekty by byly umístěny v Informačním turistickém centru Železná Ruda a dalším zdrojem, kde by bylo možné najít nové zákazníky, by byly cestovní kanceláře, se kterými by byly uzavřeny smlouvy o nabízení vytvořeného produktu.

Tento projekt by samozřejmě vyžadoval poměrně velmi vysoké investiční náklady, ale dle mého názoru by dokázal zaujmout také velké množství nových klientů. Bylo by nutné v první řadě vytvořit určité zázemí pro chov koní, tedy postavit zděné stáje, a to z důvodu polohy v horské oblasti, dále postavit výběh, kde by byl opět nutný dřevěný přístřešek pro umístění krmiva, vody a možnost ukrytí pro koně při nepříznivém počasí. Dalším poměrně vysokým nákladem je samotný nákup koní, kterých by podle mého názoru mělo být pro začátek pět, dále je možné počty navyšovat podle poptávky. Dále by bylo nutné nakoupit pět sad veškerého vybavení a strojů. Kvůli bezpečnosti klientů je vyžadováno používání helmy, které by byly v hotelu k zapůjčení.

Budou také nutné určité provozní náklady, zejména tedy na stravu pro koně, ale i na energie, vodu a podestýlku a rovněž mzdové náklady. Při počtu pěti koní budou nutné dva zaměstnanci, kteří si rozdělí práci. Jeden zaměstnanec se bude věnovat klientovi a druhý bude pečovat o koně. V případě plné obsazenosti se budou oba věnovat klientům.

Začínajícím jezdcům bude nabídnut základní kurz, kde se naučí jak na koně nasedat, jak ho ovládat a důležité postupy při zacházení s koněm. Klient si bude moci i sám vyzkoušet, jak se koně čistí a jak se o ně pečuje, může dostat i odborný výklad o krmení a dalších požadavcích na chov koně. Zkušenějším jezdcům bude nabídnuta organizovaná vyjížďka s vedoucím, a pokud budou jezdci opravdu zkušení, budou si moci koně pronajmout a vypravit se na vyjížďku sami bez doprovodu či vyjet na několikadenní výlet s přespáním v jiném zařízení, kde bude zajištěno ubytování i stravování.

Hosté by si mohli vyzkoušet i westernové ježdění, neboť zařízení bude vybaveno barely a překážkami k tomu určenými, a mohli by se naučit například i házení lasem. V případě zájmu hostů o profesionální ukázkou westernového ježdění, předvedou zaměstnanci např. rodeo, ukázkou krocení divokého koně, chytání telat do lasa, atd.

Aby byl zážitek opravdu komplexní, obsluhující personál by mohl být oblečen do westernového oblečení a v restauraci by se mohly podávat speciality „divokého západu“.

Podrobná kalkulace tohoto projektu je součástí přílohy 6.

Zavedení těchto služeb bude přinášet rovněž multiplikační efekt představovaný jednak příjmy z provozování vyjížďek na koni a dále se budou zvyšovat i tržby restaurace a tržby z ubytování. Dá se předpokládat, že lidé, kteří si přijedou zajezdit na koni, budou využívat rovněž stravování, a v případě, že se jim zdejší pobyt zalíbí, bude zde možnost přespání. Pokud hosté přecení svou fyzickou zdatnost či nedodrží správnou techniku jízdy a dlouhá jízda na koni jim způsobí například bolesti zad, je možno nabídkou přímo v hotelu rehabilitace či masáže, neboť jak již bylo dříve zmíněno, hotel má v současné době tyto služby již ve své nabídce. Příjmy z těchto doplňkových služeb představují rovněž multiplikační efekt celé investice.

Návrh westernového balíčku

Dále bych ráda navrhla, jak by mohl vypadat jednodenní westernový balíček, který by zahrnoval 1 den s přespáním.

Host přijede ráno do ubytovacího zařízení, kde bude přivítán stylově oblečeným personálem, ubytován a bude mu nabídnuto malé občerstvení.

Dopoledne bude probíhat základní kurz ovládání koně, kdy se host naučí na koně nasedat, ovládat ho a chovat se při jízdě na koni.

Po tomto dvouhodinovém kurzu bude následovat oběd, kdy budou podávány výhradně speciality „divokého západu“, např. jídla servírovaná v kotlíku, s fazolemi, paprikami, masem, která budou zajímavě pojmenována.

Obr. 3 Vyjíždka na koni



Zdroj: www.stajurban.cz

Po odpoledním odpočinku bude na programu cca čtyřhodinová vyjíždka do okolí se zastávkami na zajímavých místech. Tato vyjíždka bude přizpůsobena zdatnosti jezdců, tzn. zda koně půjdou pouze krokem nebo zda poběží.

Po vyjíždce se bude podávat opět stylová večeře, např. steak s brambory a zeleninovou oblohou.

Večer předvedou zaměstnanci ukázkou westernového ježdění, jízdu zručnosti, házení lasem, krocení divokého koně, chytání telat do lasa a střelbu z koltu.

Po tomto představení bude následovat volný program s možností posezení u ohně či posezení a ochutnávka železnorudského piva.

Časový harmonogram

8.00 příjezd hosta do ubytovacího zařízení, ubytování

9.00 – 11.00 základní kurz ovládání koně

12.00 oběd

13.00 – 17.00 vyjížďka

18.00 večeře

19.30 – 21.00 ukázka westernového ježdění, rodeo, házení lasem, krocení divokého koně

21.00 volný program

Kalkulace balíčku

Ubytování	350,-/osoba a noc
Oběd cca	110,-
Večeře cca	200,-
Dopolední výcvik 350,-/hod	700,-
Odpolední vyjížďka 250,-/hod	1 000,-
<u>Westernová ukázka</u>	<u>300,-</u>
Cena balíčku	2 660,-

Očekává se, že v průměru přijede na tento balíček 15 hostů měsíčně, výnosy tedy budou činit 39 900,-/ měsíc.

Další výnosy budou plynout ze samostatných vyjížděk, kterých se mohou účastnit jednak hosté z ubytovacího zařízení a jednak i hosté neubytovaní.

6. ZÁVĚR

Hlavním posláním mé práce bylo analyzovat stávající situaci v ubytovacích a stravovacích službách v oblasti Železnorudska. Byl hodnocen počet, struktura a kvalita ubytovacích a stravovacích zařízení.

Aby bylo možné současnou situaci posoudit, bylo nutné provést dotazníkové šetření mezi návštěvníky regionu, jako další úhel pohledu posloužily řízené rozhovory a to konkrétně s majitelem ubytovacího zařízení a vedoucím Informačního turistického centra Železná Ruda. Jako třetí zdroj informací byly využity všechny dostupné informace o regionu a dále vlastní pozorování a zkušenosti.

Na začátku mé práce jsem si stanovila 5 pracovních hypotéz, které se nyní na základě všech zjištěných údajů pokusím potvrdit či vyvrátit.

První hypotéza zněla: „Nabídka ubytovacích a stravovacích zařízení neodpovídá poptávce návštěvníků.“ Tato hypotéza může být jednoznačně vyvrácena, neboť z dotazníkového šetření nevyplývá nespokojenost návštěvníků s nabídkou. Většina návštěvníků naopak hodnotila nabídku jako dostatečnou a projevovala spokojenost s nabídkou doplňkových služeb.

Druhá hypotéza tvrdila: „Ve zkoumané oblasti existuje dostatek ubytovacích kapacit.“ Tato hypotéza může být potvrzena a to jednak díky výsledkům dotazníkového šetření, kdy většina zákazníků hodnotila velmi pozitivně četnost ubytovacích a stravovacích zařízení, a jednak díky řízenému rozhovoru s pracovníkem ITC, který potvrdil, že v regionu je ubytovacích kapacit dostatek a případné sezónní výkyvy jsou pokryty tzv. prázdninovými byty.

Třetí hypotéza zněla: „Region má dobrou železniční dostupnost.“ Tuto hypotézu nemohu jednoznačně potvrdit ani vyvrátit, neboť dle mého názoru je železniční dostupnost dostačující, ale návštěvníci nejvíce využívají osobní automobily, což může svědčit o tom, že jsou opačného názoru, případně, že tento způsob dopravy je otázkou pohodlí. Vlakové spojení je využíváno především výletníky z blízkého okolí a při přesunu návštěvníků mezi Špičákem a Železnou Rudou. Co se týče dlouhodobých pobytů, jsou vlaky využívány opravdu jen zcela zřídka. Toto je podle mého názoru

způsobeno především tím, že cestování automobilem je pohodlnější a lidé se vždy mohou dopravit přímo na místo.

„Ve zkoumané oblasti je patrné působení sezónnosti.“ Takto zněla má předposlední pracovní hypotéza, kterou mohu na základě zjištěných údajů potvrdit, ačkoliv sezónnost se zde neprojevuje až tak markantním způsobem. Region je nejvíce navštěvován v zimní sezóně především za účelem provozování všech zimních sportů, letní sezóna je zde určena především pro pěší a cykloturistiku. Avšak ani v mimosezóně zde dle mého názoru není o návštěvníky nouze, ačkoliv se jedná především o výletníky z blízkého okolí, kteří rovněž využívají stravovací zařízení. Vedoucím ITC i majitelem ubytovacího zařízení bylo také potvrzeno, že v mimosezóně přijíždějí návštěvníci především na kratší pobyty a prodloužené víkendy, což je podle mého názoru pro cestovní ruch v regionu pozitivní skutečnost, ze které by měly ubytovací a stravovací služby rovněž těžit a snažit se přizpůsobit nabídku služeb těmto kratším pobytům.

Poslední hypotéza tvrdila, že „Zkoumaná oblast je přesycena nabídkou ubytování v soukromí.“ Tuto hypotézu rovněž nemohu zcela potvrdit či vyvrátit, neboť se mi během mého zkoumání v dané oblasti nepodařilo zjistit přesné počty provozovatelů soukromého ubytování, ale dle mého názoru je v hlavní sezóně dostatečně využita i tato kapacita.

Hlavním cílem mé práce bylo analyzovat ubytovací a stravovací služby v oblasti Železnorudska a toto bylo na základě všech dostupných informací splněno.

7. SUMMARY

The general aim of my bachelor thesis was to analyse the present circumstances in the accommodation and catering facilities in the area of Železnorudsko. The aim was to evaluate the number, structure and quality of accommodation facilities and of catering establishments as well as the quality and the number of provided services.

First I had to study special literature and next I had to make a literary background research, which yielded necessary knowledge of these problems. To be able to consider the present circumstances, I had to carry out an investigation among the visitors of this area, next the interviews with the owner of accommodations facilities and with an employee of the Tourist Information Centre of Železná Ruda. The third source was all the available information about the area and finally also my own observation and experience. Consequently I made a synthesis of the obtained data and on the grounds of the obtained results I worked up suggestions and introductions for the improvement of the present state.

I determined five working hypotheses at the beginning of my bachelor thesis. All available resources helped me to evaluate the present circumstances and so I could confirm three hypotheses and refute one hypothesis on this basis. As some of the resources were not absolutely accurate, one hypothesis could be neither refuted nor confirmed.

On the basis of all available resources I could realize the general aim of my bachelor thesis, i.e. the analysis of accommodation facilities and catering establishments in the area of Železnorudsko.

8. POUŽITÁ LITERATURA

Odborná literatura

- [1] BERÁNEK, J.; *Provozujeme pohostinství a ubytování*. Praha: MAG Consulting, 2004, ISBN 80-86724-02-6
- [2] BERÁNEK, J, KOTEK, P.; *Řízení hotelového provozu, 4. vyd.* Praha: Grada, 2004, ISBN 80-86724-00-X
- [3] FIALOVÁ, H.; *Malý ekonomický výkladový slovník, 7. vydání*. Praha: A plus, 2004, ISBN 80-902514-7-1
- [4] HORNER, S., SWARBROOKE, J.; *Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času, aplikovaný marketing služeb*. Praha: Grada Publishing, 2003, ISBN 80-247-0202-9
- [5] INDROVÁ, J. A KOL.; *Cestovní ruch I*. Praha: Vysoká škola ekonomická v Praze, nakladatelství Oeconomica, 2004, ISBN 80-245-079-4
- [6] KOTLER, P.; *Marketing. Management. Analýza, plánování, využití, kontrola*. 9. vydání. Praha: Grada, 1998, ISBN 80-7169-600-5
- [7] MLČOCH, J., CSc.; *Malá ekonomická encyklopedie*. Praha: Linde Praha, a.s., 1993, ISBN 80-85647-24-9
- [8] ORIEŠKA, JÁN.; *Technika služeb cestovního ruchu*. Praha: IDEA SERVIS, konsorcium, 1999, ISBN 80-85970-27-9
- [9] PETRŮ, Z., HOLUBOVÁ, J.; *Ekonomika cestovního ruchu*. Praha: IDEA SERVIS, konsorcium, 1994, ISBN 1866-017-94
- [10] PRAŽSKÁ, L., JINDRA, J. A KOL.; *Obchodní podnikání – Retail management*. Praha: Management Press, 1997, ISBN 80-85943-48-4

Pomocné materiály:

[11] Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení České republiky kategorie hotel, hotel garni, penzion, motel a hotel“ pro období let 2010–2012

[12] Zákon o ochraně veřejného zdraví č. 258/2000 Sb.

[13] Zákon o ochraně spotřebitele č. 634/1992 Sb.

[14] Vyhláška č. 137/1998 Sb. o obecných technických požadavcích na výstavbu

[15] Informační materiály

Webové stránky:

[16] VALIŠ, Zdeněk. Počet turistů v Česku stále roste, příjmy z cestovního ruchu tomu ale neodpovídají. EKONOMIKA [online]. 19-01-2006, 74895, [cit. 2010-03-15]. Dostupný z WWW: <www.radio.cz>

[17] www.turisturaj.cz

[18] www.sumavanet.cz

[19] www.sumavanet.cz/zeleznaruda

[20] <http://www.regionalni-znacky.cz/aktuality.htm>

[21] <http://www.hotelbelveder.cz/>

[22] <http://www.pension-bohmerwald.cz/>

[23] <http://www.uhamru.sumava.net/senkyrka/>

[24] <http://www.cafe-charlotte.cz/>

[25] <http://www.haccp-consulting.cz/index.htm>

[26] <http://www.ahrcr.cz/>

[27] <http://www.unihostostrava.cz/>

9. SEZNAM OBRÁZKŮ, GRAFŮ A TABULEK

Obr. 1 Průmyslová odvětví cestovního ruchu, služeb pro využití volného času, ubytovacích a stravovacích služeb	str. 17
Obr. 2 Poloha Železnorudska	str. 29
Obr. 3 Vyjíždka na koni	str. 74
Tabulka 1 Ubytovací zařízení na Železnorudsku	str. 33
Tabulka 2 Vývoj počtu ubytovacích zařízení 2000 – 2008	str. 33
Tabulka 6 Stravovací zařízení na Železnorudsku	str. 38
Tabulka 7 Poplatky za certifikace podle OJK 2010 – 2012	str. 67
Graf 1 Vývoj počtu ubytovacích zařízení 2000 – 2008	str. 34
Graf 2 Jaký dopravní prostředek jste použil/a při cestě do regionu?	str. 41
Graf 3 Za jakým účelem jste tento region navštívil/a?	str. 41
Graf 4 S kým jste přijel/a do tohoto regionu?	str. 42
Graf 5 Vyberte, které z následujících aktivit jsou pro Vás nejlákavější.	str. 42
Graf 6 Kolikrát jste již navštívil/a tento region?	str. 43
Graf 7 Jak dlouho potrvá Váš pobyt v regionu?	str. 44
Graf 8 Jaké ubytovací zařízení využijete při svém pobytu?	str. 44
Graf 9 Ohodnoťte jednotlivé služby ubytovacího zařízení podle Vaší spokojenosti.	str. 45
Graf 10 Jaká je Vaše celková spokojenost s ubytovacími službami?	str. 46
Graf 11 Kde se nejčastěji stravujete?	str. 46
Graf 12 Jakou stravu upřednostňujete?	str. 47
Graf 13 Ohodnoťte jednotlivé služby stravovacího zařízení podle Vaší spokojenosti.	str. 48
Graf 14 Jaká je Vaše celková spokojenost se stravovacími službami?	str. 49
Graf 15 Odpovídají, podle Vašeho názoru, ceny za poskytované služby jejich kvalitě?	str. 49

Graf 16 Kde jste získal/a informace o této destinaci a o ubytovacích a stravovacích zařízeních?	str. 50
Graf 17 Pohlaví	str. 51
Graf 18 Věk	str. 51
Graf 19 Národnost	str. 51

10. SEZNAM PŘÍLOH

Příloha č. 1: Kompletní seznamu ubytovacích a stravovacích zařízení v regionu
Železnorudska

Příloha č. 2: Hosté v hromadných ubytovacích zařízeních podle zemí v roce 2008

Příloha č. 3: Přenocování v hromadných ubytovacích zařízeních podle zemí v roce 2008

Příloha č. 4: Počty hromadných ubytovacích zařízení podle kategorie v roce 2008

Příloha č. 5: Dotazníky

Příloha č. 6: Kalkulace projektu – vyjížděky na koních

Příloha č. 1: Seznam ubytovacích a stravovacích zařízení v regionu Železnorudsko

1) Ubytovací zařízení

Železná Ruda

Hotely

Belvédér
DIX
Engadin
Enzian
Grádl
Ostrý
Slavie
Terasy
U Larvů

Penziony

Adelt
Alfa
Alpský dům
Blanka
Böhmerwald
Bultas
ČSAD
Diana
HABR
Jiskra – člen AHR ČR, OJK 2006 - 2009
M + K
Milfait
PENZION 103
Pod smrkem
Roklan
Samoty
Sport
St.Moritz
U Kapličky
U Rendlů
U Zlomené lyže
VALMI
VILLA VYDRA

Apartmány

Apartmánový dům
Apartmány Belvederská

Fischer
ISIS
K Samotám
Marta
Prázdninové byty – Ferienwohnungen KRESS
Rudík
Samoty
SKI-BIKE
Sportovní 29

Horské chaty

Baba
Pod lesem

Ubytovny

Elizabeth

Kempy

Autocamp

Špičák

Hotely

Bohemia
Čertova chata
Čertův Mlýn
Karl
Kolibřík
Malá Paříž
OREA Wellness hotel Horizont – člen AHR ČR, OJK 2006 - 2009
OREA hotel Špičák – člen AHR ČR, OJK 2006 - 2009
Rixi
Sirotek
Stella – OJK 2006 – 2009

Penziony

Aura
Azalka
Bárta
Berka
Černý dvůr
Eliška
Greiner, Špičák
Hájenka Špičák
Hanna

Lucie
M Penzion
Maxa
NO 7
Ski-penzion
Sládek
Svobodová
U Dušků
Vrbas
ZÁVA

Apartmány

Apartmány DOMINO
Apartmán na Špičáku
Apartmány Špičák 172
Vrbas

Horské chaty

Bavorská chata
Blaženka a Hanička
Bobrovka
Godlhof
Hořec
Kamzík
Lavina
Pancíř
Rebel
Rudolfovna
Slavoj

Turistické ubytovny

Alpalouka

[Hojsova Stráž](#)

Hotely

Na Stráži
Horský areál Brčálník (hotel Fanda, hotel Jana, penz. Poustevník)
Horský hotel Prenet

Penziony

Bečvářův srub
Dračí vila
Družba

Mirka
Rösel
Rychta
Vyhlídka

Horské chaty

Barokní fara
Marie
Šumava
U Sněhuláka

Ubytovny

Zámeček

2) Stravovací zařízení

Restaurace, pohostinství

Bánhof
Camp
Elizabeth
Hospoda Na hřišti
Hospůdka na nádraží (Špičák)
Hospůdka „U Yettiho“
INGO CASINO (rest. U Princů)
LAKA
Na Prokopu
Osvěžovna KANDAHÁR
Pod smrkem
Šenkýřka U hamru
U císaře Rudolfa II
U zlomené lyže
Hostinec Šumava
Restaurace Nová Okula

Pizzerie

Pizza Music Bar Inet
Pizzeria Guiseppe
STEAK HOUSE + pivnice
U Michala
Zámecká pizzeria

Bar - kavárna

C & C Style

Cafe Avalanche

Calcio

Sportbar

Ve dvojkách

2222 club

Big Apple

Internet café Železná Ruda

Internet Coffee

IRISH PUB

Sport bar Lenora

Bistro

GALAXY

SKI – BIKE

Bufet

Fridrichovi

Bufet Stará pošta

Cukrárna

Charlotte

Roklan

Sněhurka

Příloha č. 2: Hosté v hromadných ubytovacích zařízeních podle zemí v roce 2008

Tabulka 3

Kód obce		557528
Název obce		Železná Ruda
Kód okresu		3202
Okres		Klatovy
Hosté celkem		64 371
	rezidenti	47 924
	nerezidenti	16 447
	Belgie	613
	Bulharsko	15
	Dánsko	68
	Estonsko	171
	Finsko	27
	Francie	103
	Chorvatsko	37
	Irsko	24
	Island	-
	Itálie	175
	Srbsko a Černá Hora	8
	Kypr	-
	Litva	93
	Lotyšsko	30
	Lucembursko	-
	Lichtenštejnsko	-
	Maďarsko	218
	Malta	4
	Německo	10 606
	Nizozemsko	799
	Norsko	21
	Polsko	1 019
	Portugalsko	9
	Rakousko	562
	Rumusko	24
	Rusko	158
	Řecko	20
	Slovensko	305
	Slovinsko	21
	Spojené království	85
Španělsko	36	
Švédsko	32	
Švýcarsko	92	
Turecko	16	
Ukrajina	422	
Ostatní evropské země	39	
Kanada	58	
Spojené státy americké	180	
Brazílie	16	
Mexiko	5	
Ostatní americké země	14	
Čína	52	
Izrael	15	
Japonsko	53	
Jižní Korea	20	
Ostatní asijské země	42	
Jihoafrická republika	13	
Ostatní africké země	2	
Austrálie	106	
Nový Zéland	15	
Oceánie	4	

Zdroj: Český statistický úřad

Příloha č. 3: Přenocování v hromadných ubytovacích zařízeních podle zemí v roce 2008

Tabulka 4

Kód obce			557528
Název obce			Železná Ruda
Kód okresu			3202
Okres			Klatovy
Přenocování celkem			245 281
	rezidenti	187 859	
	nerezidenti	57 422	
		Belgie	3 290
		Bulharsko	24
		Dánsko	201
		Estonsko	175
		Finsko	52
		Francie	197
		Chorvatsko	50
		Irsko	41
		Island	-
		Itálie	248
		Srbsko a Černá Hora	8
		Kypr	-
		Litva	117
		Lotyšsko	31
		Lucembursko	-
		Lichtenštejnsko	-
		Maďarsko	194
		Malta	4
		Německo	39 945
		Nizozemsko	3 667
		Norsko	62
		Polsko	4 483
		Portugalsko	11
		Rakousko	1 131
		Rumusko	59
		Rusko	276
		Řecko	26
		Slovensko	829
		Slovinsko	25
		Spojené království	211
		Španělsko	48
		Švédsko	44
		Švýcarsko	137
		Turecko	21
		Ukrajina	611
		Ostatní evropské země	47
		Kanada	128
		Spojené státy americké	254
		Brazílie	18
		Mexiko	6
		Ostatní americké země	22
		Čína	58
		Izrael	23
		Japonsko	58
		Jižní Korea	20
		Ostatní asijské země	64
		Jihoafrická republika	17
		Ostatní africké země	6
		Austrálie	160
		Nový Zéland	19
		Oceánie	4

Zdroj: Český statistický úřad

Příloha č. 4: Počty hromadných ubytovacích zařízení podle kategorie v roce 2008

Tabulka 5

Název obce	Celkem	v tom podle kategorie										
		hotely *****	hotely ****	hotely ***	hotely **	hotely *	hotely garni	penziony	kempy	chatové osady	turistické ubytovny	ostatní jinde neuvedená
Železná Ruda	65	-	-	11	5	4	-	26	-	-	4	15

Zdroj: Český statistický úřad

Příloha č. 5: Dotazníky

Dobrý den, jmenuji se Dana Šeflová a jsem studentkou Ekonomické fakulty Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích. Nyní pracuji na bakalářské práci na téma **Analýza ubytovacích a stravovacích služeb v oblasti Železnorudska**. Tímto bych Vás ráda požádala o zodpovězení následujícího dotazníku, který je zcela anonymní, a získané údaje budou použity výhradně do bakalářské práce. Zakroužkujte prosím odpovědi, které nejlépe vystihují Váš názor. Předem děkuji za čas, který věnujete tomuto dotazníku!

1. Jaký dopravní prostředek jste použil/a při cestě do regionu?

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

2. Za jakým účelem jste tento region navštívil/a?

- a) rekreace
 - b) poznání
 - c) zábava
 - d) zdravotní účel, lázeňství
 - e) práce, kongres, obchod
 - f) nakupování
 - g) návštěva přátel
 - h) jiný účel
(napište jaký)
-

3. S kým jste přijel/a do tohoto regionu?

- a) rodina
- b) přítel/přítelkyně
- c) sám
- d) skupina
- e) obchodní partner

4. Vyberte, které z následujících aktivit jsou pro Vás nejlákavější.

- a) cykloturistika
 - b) pěší turistika
 - c) poznání (památky, příroda)
 - d) zábava
 - e) jiné
(napište které)
-

5. Kolikrát jste již navštívil/a tento region?

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

6. Jak dlouho potrvá Váš pobyt v regionu?

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

7. Jaká ubytovací zařízení využijete při svém pobytu?

- a) hotel/hotel garni
 - b) pension
 - c) apartmán
 - d) kemp
 - e) chatová osada
 - f) ubytování u přátel či rodiny
 - g) jiné
(napište jaké)
-

h) žádné

8. Ohodnořte jednotlivé služby ubytovacího zařízení podle Vaší spokojenosti.

(označte křížkem u každé položky příslušnou známku – jako ve škole)

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

9. Jaká je Vaše celková spokojenost s ubytovacími službami?

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

10. Kde a jak se nejčastěji stravujete?

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

11. Jakou stravu upřednostňujete?

- a) vegetariánskou
 - b) biopotraviny
 - c) českou kuchyni
 - d) italskou kuchyni
 - e) čínskou kuchyni
 - f) jinou kuchyni
(napište jakou)
-

- g) je Vám to jedno, jíte vše

12. Ohodnoťte úroveň stravovacího zařízení podle Vaší spokojenosti.

(označte křížkem u každé položky příslušnou známku – jako ve škole)

	1	2	3	4	5
kvalita pokrmu					
pestrost nabídky					
obsluha					
prostředí					
hygiena a čistota					

13. Jaká je Vaše celková spokojenost se stravovacími službami.

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

14. Odpovídají, podle Vašeho názoru, ceny za poskytované služby jejich kvalitě?

- a) ano
- b) ne

15. Co hodnotíte pozitivně u ubytovacích a stravovacích služeb v tomto regionu?

16. Co se Vám naopak na těchto službách nelíbí a co byste změnil/a?

17. Kde jste získal/a informace o této destinaci a o ubytovacích a stravovacích zařízeních?

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

18. Osobní údaje:

Pohlaví: a) muž
b) žena

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

Jaká je Vaše národnost?

Guten Tag, ich heie Dana Œeflova und ich studiere die konomische Fakultät der Sdbhmische Universität in esk Budějovice (Budweis). Jetzt arbeite ich an meiner Abschlussarbeit mit dem Thema **Das Analysieren der Unterkunftseinrichtungen und der gastronomischen Einrichtungen in der Eisensteinerregion**. Hiermit möchte ich Ihnen über die Beantwortung des nächsten Fragebogens bitten. Der Fragebogen ist ganz anonym und die eingebrachten Daten in der Abschlussarbeit ausschließlich benutzt werden. Kreisen Sie bitte die Antworten ein, die Ihrer Meinung am besten treffen werden. Vielen Dank im voraus für die Zeit, die Sie diesem Fragebogen widmen!

1. Welche Verkehrsmittel haben Sie bei Ihren Reisen in die Region benutzt?

- a) der Personenkraftwagen
 - b) der Bus
 - c) der Zug
 - d) das Rad
 - e) andere Verkehrsmittel
(schreiben Sie welcher)
-

2. Zu welchem Zweck haben Sie diese Region besucht?

- a) die Erholung
 - b) die Erkenntnis
 - c) die Unterhaltung
 - d) die Gesundheitspflege, die Badekur
 - e) die Arbeit, der Kongress, der Handel
 - f) die Einkäufe
 - g) der Besuch die Freunde
 - h) andere Zweck *(schreiben Sie welcher)*
-

3. Womit sind Sie in diese Region gekommen?

- a) die Familie
- b) der Freund, die Freundin
- c) selbst
- d) die Gruppe
- e) der Geschäftspartner

4. Welche von nächsten Tätigkeiten sind für Sie die attraktivsten?

- a) die Cyklotouristik
 - b) das Bergwandern
 - c) die Erkenntnis (die Denkmäler, die Natur)
 - d) die Unterhaltung
 - e) andere *(schreiben Sie welche)*
-

5. Wie viel Male haben Sie schon diese Region besucht?

- a) Ich bin hier zum erstenmal
- b) Ich bin schon hier ein- bis dreimal gewesen
- c) Ich bin schon hier mehr als dreimal

6. Wie lange wird Ihre Aufenthalt in der Region dauern?

- a) ohne Übernachtung
- b) 1 bis 2 Nächte
- c) 3 bis 7 Nächte
- d) mehr als 7 Nächte
- e) mehr als 14 Nächte

7. Welche Unterkunftseinrichtungen benutzen Sie bei Ihren Aufenthalt?

- a) das Hotel
 - b) die Pension
 - c) das Appartement
 - d) der Camp
 - e) die Feriensiedlung
 - f) die Unterkunft bei den Freunden oder bei der Familie
 - g) andere *(schreiben Sie welche)*
-
- h) keine

8. Bewerten Sie bitte einzelne Dienstleistungen der Unterkunftseinrichtung auf Grund Ihre Zufriedenheit.

(bezeichnen Sie mit dem Kreuzchen von jedem Punkt gehörige Zensur – wie in der Schule)

	1	2	3	4	5
Atmosphäre/ Umgebung					
Innenausstattung					
Personal					
Reinheit					
Verpflegung					
Rezeption					
Zimmer					
Toilettenräume, Badezimmer					

9. Wie ist Ihre gesamt Zufriedenheit mit der Unterkunftseinrichtung?

- e) zufrieden
- f) vielmehr zufrieden
- g) vielmehr unzufrieden
- h) unzufrieden

10. Wo und wie essen Sie am häufigsten?

- a) das Restaurant
 - b) das Fast Food
 - c) die Selbstverpflegung
 - d) in die Unterkunftseinrichtung (Hotel, Pension)
 - e) Ich benutze die Lebensmittelgeschäfte
 - f) woanders
(schreiben Sie wo)
-

11. Welche Ernährung bevorzugen Sie?

- a) vegetarische Kost
 - b) Ökolebensmittel
 - c) tschechische Küche
 - d) italienische Küche
 - e) China Küche
 - f) andere Küche
(schreiben Sie welche)
-
- g) Es ist mir egal, ich esse alles.

12. Bewerten Sie bitte einzelne Dienstleistungen der Unterkunftseinrichtung auf Grund Ihrer Zufriedenheit.

(bezeichnen Sie mit dem Kreuzchen von jedem Punkt gehörige Zensur – wie in der Schule)

	1	2	3	4	5
Speisenqualität					
Vielfalt des Angebotes					
Bedienung					
Umgebung					
Hygiene und Reinheit					

13. Wie ist Ihre gesamt Zufriedenheit mit der gastronomischen Einrichtungen?

- a) zufrieden
- b) vielmehr zufrieden
- c) vielmehr unzufrieden
- d) unzufrieden

14. Entsprechen die Preisen der Dienstleistungsqualität, Ihre Meinung nach?

- a) ja
- b) nein

15. Was bewerten Sie positiv bei der Unterkunftseinrichtungen und der gastronomischen Einrichtungen in der Eisensteinerregion?

16. Was bewerten Sie negativ auf diese Dienstleistungen und was möchten Sie ändern?

17. Wo haben Sie die Informationen über diese Region und über der Unterkunftseinrichtungen und der gastronomischen Einrichtungen eingeholt?

- a) die Touristen Informationszentrum
 - b) die Werbemateriale
 - c) das Internet
 - d) das Reisebüro
 - e) die Einweisen von den Freunde oder der Familie
 - f) anderswoher
(schreiben Sie woher)
-

18. Die Personaldaten:

Das Geschlecht: a) Mann
b) Frau

Alter: a) bis 25
b) 26 - 34
c) 35 – 49
d) 50 – 59
e) 60 und mehr

Die Nationalität?

Příloha č. 6: Kalkulace projektu – vyjížděky na koních

Investiční náklady

Pořizovací cena 1 koně	40 000,-
x5	200 000,-

Vybavení pro 1 koně:

Sedlo + podbřišník + třmeny	23 000,-
Ohlávka	250,-
Uzdečka	3 000,-
Deka pod sedlo	600,-
Vodítko	150,-
<u>Zateplovací deka</u>	<u>1 500,-</u>
Celkem za sadu	28 500,-

Další náklady

Zděná stáj se skladem	950 000,-
Ohrada s dřevěným přístřeškem	150 000,-
Vybavení na western (laso, barely, překážky)	8 500,-
Čištění (kartáče) 2 sady á 900,-	1 800,-
5x vybavení pro 1 koně á 28 500,-	142 500,-
<u>5x jezdecká helma á 450,-</u>	<u>2 250,-</u>

Investiční náklady celkem **1 455 050,-**

Provozní náklady za měsíc pro 5 koní

podestýlka 10 kulatých balíků slámy á 250,-	2 500,-
seno na krmení 10 kulatých balíků á 350,-	3 500,-
granule – 10 pytlů po 25 kg á 350,-	3 500,-
mrkev – 10 kg/den, 1 kg á 5,-	1 500,-
voda 5x 60 litrů denně	cca 20 000,-
elektřina ve stáji	cca 3 000,-
mzda 2 zaměstnanci á 15 000,-	30 000,-
<u>veterinář</u>	<u>1 500,-</u>

Provozní náklady celkem

65 500,-

Výnosy

1 hodina jízdy	250,-
1 hodina výcviku	350,-

Výnosy budou představovány jednak příjmy z organizovaných balíčků, které hotel bude nabízet, a dále ze samostatných vyjížděk ubytovaných i neubytovaných hostů.

Návratnost

Návratnost této investice je odhadována na několik let, neboť se jedná o poměrně velké finanční výdaje a výnosy budou podle mého odhadu pokrývat celkové provozní náklady a pouze v malé míře náklady investiční.