

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH

Ekonomická fakulta

Katedra obchodu a cestovního ruchu

Studijní program: B6208 Ekonomika a Management

Studijní obor: Obchodní podnikání – cestovní ruch

Bakalářská práce

**Analýza ubytovacích a stravovacích služeb
v oblasti Hluboká nad Vltavou a okolí**

Vedoucí bakalářské práce:

Ing. Roman Švec

Autor bakalářské práce:

Monika Veselá

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: **Monika VESELÁ**
Studijní program: **B6208 Ekonomika a management**
Studijní obor: **Obchodní podnikání**

Název tématu: **Analýza ubytovacích a stravovacích služeb v oblasti
Hluboká nad Vltavou a okolí**

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 Hluboké nad Vltavou a okolí. Formulace doporučení pro rozvoj ubytovacích a stravovacích služeb ve vybrané oblasti.

Metodický postup:

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

Rámcová osnova:

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

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

Seznam odborné literatury:


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

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

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

v.2 
prof. Ing. Magdalena Hrabánková, CSc.
děkanka

**JIHOČESKÁ UNIVERZITA
V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
EKONOMICKÁ FAKULTA**
Studentská 13 (9)
370 05 České Budějovice
IČ 600 76 658, DIČ CZ60076658


Ing. Kamil Pícha, Ph.D.
vedoucí katedry

V Českých Budějovicích dne 16. března 2009

Prohlašuji, že bakalářskou práci na téma Analýza ubytovacích a stravovacích služeb v oblasti Hluboká nad Vltavou a okolí jsem vypracovala samostatně na základě vlastních zjištění a s použitím materiálů uvedených v seznamu literatury.

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

V Českých Budějovicích dne Podpis studenta

PODĚKOVÁNÍ

Ráda bych na tomto místě poděkovala panu Ing. Romanu Švecovi za odborné vedení, podněty a trpělivost při zpracování mé bakalářské práce. Dále bych ráda poděkovala panu Lacinovi, spolumajiteli penzionu L-CLUB, za ochotu a poskytnutí užitečných informací. A v neposlední řadě patří mé poděkování za spolupráci Zdeňce Fikotové z Parkhotelu Hluboká nad Vltavou a Lucii Markvartové z Hotelu Záviš z Falkenštejna.

Veselá Monika

OBSAH:

1 ÚVOD.....	7
2 CÍLE A METODICKÝ POSTUP.....	8
2.1 Cíle.....	8
2.2 Pracovní hypotézy.....	8
2.3 Metodický postup.....	8
3 LITERÁRNÍ REŠERŠE.....	10
3.1 Vymezení základních pojmů.....	10
3.1.1 Obchod.....	10
3.1.2 Cestovní ruch.....	10
3.1.3 Produkt.....	12
3.1.4 Služby.....	13
3.2 Ubytovací a stravovací služby.....	18
3.2.1 Ubytovací služby.....	20
3.2.2 Stravovací služby.....	25
4 ANALÝZA UBYTOVACÍCH A STRAVOVACÍCH SLUŽEB V OBLASTI HLUBOKÁ NAD VLTAVOU.....	29
4.1 Sekundární údaje.....	29
4.1.1 Historie Hluboké nad Vltavou.....	29
4.1.2 Geografické vymezení města Hluboká nad Vltavou.....	29
4.1.3 Demografické vymezení.....	30
4.1.4 Služby cestovního ruchu v Hluboké nad Vltavou.....	31
4.1.4.1 Informační služby.....	31
4.1.4.2 Dopravní dostupnost.....	31
4.1.4.3 Kulturně-společenské služby.....	32
4.1.4.4 Sportovně-rekreační služby.....	33
4.1.4.5 Ubytovací služby.....	35
4.1.4.6 Stravovací služby.....	42

4.2.Primární údaje.....	46
4.2.1.Vlastní šetření	46
4.2.1.1 Dotazníkové šetření	46
4.2.1.2 Řízený rozhovor.....	58
4.3 Syntéza zjištěných údajů.....	62
5 NÁVRHY A OPATŘENÍ.....	67
6 ZÁVĚR.....	75
7 SUMMARY.....	77
8 POUŽITÉ ZDROJE.....	78
8. 1 Literární zdroje	78
8.2 Internetové zdroje	80
9 POUŽITÉ ZKRATKY.....	84
10 SEZNAM GRAFŮ	85
11 SEZNAM PŘÍLOH.....	86

1 ÚVOD

Na cestovní ruch je nahlíženo jako na odvětví budoucnosti. Představuje specifickou oblast národního hospodářství a jeho význam regionálně i globálně roste. Cestovní ruch se jako součást sektoru služeb výrazně podílí na vlastním růstu významnosti v našem hospodářství. Má vliv nejenom na místní rozpočty, čímž působí na rozvoj územních celků, ale působí i jako faktor rozvoje národní a světové ekonomiky. Cestovní ruch je zároveň schopen rozvíjet malé a střední podnikání, vytvářet pracovní příležitosti a má za následek zkvalitnění celkové infrastruktury v regionech sloužící nejenom turistům, ale i místnímu obyvatelstvu.

V cestovním ruchu dochází k neustálému rozvoji, který do budoucna bude vyžadovat zvýšenou pozornost nabídce a kvalitě základních a doplňkových služeb cestovního ruchu a to z toho důvodu, že nároky účastníků cestovního ruchu se budou neustále zvyšovat.

Pro zpracování této práce jsem zvolila oblast Hluboká nad Vltavou. Hluboká nad Vltavou patří k významným oblastem cestovního ruchu s vysoce a kvalitně rozvinutými službami cestovního ruchu. Tato práce se konkrétně zaměřuje na analýzu služeb ubytovacích a stravovacích. Práce by měla přinést komplexní pohled na ubytovací a stravovací zařízení a jejich služby, zhodnocení kvality a poukázání na případné problémy související s jejich poskytováním.

Na závěr celé práce budou z výsledků analýzy vytvořeny návrhy a opatření na zlepšení úrovně poskytovaných služeb cestovního ruchu. Část návrhů a opatření se budou týkat konkrétního ubytovacího zařízení, penzionu L-CLUB.

2 CÍLE A METODICKÝ POSTUP

2.1 Cíle

Tato bakalářská práce si klade za cíl zanalyzovat trh nabídky ubytovacích a stravovacích služeb v Hluboké nad Vltavou a okolí a získat tak přehled o počtu ubytovacích a stravovacích zařízení a úrovni služeb, které tyto zařízení poskytují.

Dalším cílem této práce je zjistit profil účastníků cestovního ruchu, kteří do oblasti Hluboká nad Vltavou přijíždějí a jejich spokojenost s ubytovacími a stravovacími službami. Posledním cílem práce je ze získaných poznatků sestavit návrhy a doporučení na zkvalitnění a další rozvoj služeb cestovního ruchu ve zkoumané oblasti.

2.2 Pracovní hypotézy

1. Vlivy sezónnosti se objevují ve vytižení jednotlivých zařízení v Hluboké nad Vltavou.
2. Nejčastějším důvodem využití ubytovacích a stravovacích zařízení je návštěva místních atraktivit (zámek Hluboká nad Vltavou, ZOO, Lovecký zámek atd.).
3. Kapacity ubytovacích zařízení jsou schopny pokrýt poptávku.
4. Je zde výrazná nerovnoměrnost rozmístění ubytovacích a stravovacích zařízení.

2.3 Metodický postup

Počáteční fází této práce bude studium tištěných a elektronických odborných publikací z oblasti obchodu, cestovního ruchu a služeb cestovního ruchu. Poznatky z nastudovaných publikací budou sloužit jako podklady pro sepsání teoretické části - literární rešerše - ve které budou vymezeny základní pojmy související s cestovním ruchem a ubytovacími a stravovacími službami.

Dále budu pokračovat situační analýzou, která bude rozdělena do dvou částí. První část bude sestavena ze sekundárních údajů. Konkrétně budu čerpat z informačních materiálů o oblasti Hluboká nad Vltavou a o konkrétních ubytovacích a stravovacích zařízeních, dále z informací z informačního centra a ze statistických údajů ČSÚ. Na základě těchto

údajů bude vymezena Hluboká nad Vltavou z hlediska potenciálu cestovního ruchu. Podstatnější pro tuto první část bude zanalyzování ubytovacích a stravovacích zařízení z hlediska jejich celkového počtu, druhu, kapacit, nabízených služeb apod.

Druhá část situační analýzy bude sestavena z primárních údajů. Primární údaje budou zjišťovány terénním šetřením, konkrétně formou dotazování, pozorování a řízeného rozhovoru. Tyto poznatky by nám měly přinést komplexnější pohled na poskytované služby cestovního ruchu.

Dotazníkovému šetření bude předcházet sestavení dotazníku, pilotáž a případné korekce. Následně budou dotazníky umístěny v ubytovacích a stravovacích zařízeních a bude probíhat i dotazování tváří v tvář. Po provedení dotazníkového šetření bude následovat jejich vyhodnocení. Výsledky dotazníkového šetření by měly ukázat, jací účastníci cestovního ruchu do oblasti Hlubokou nad Vltavou přijíždějí a jejich spokojenost se službami ubytovacích a stravovacích zařízení.

Dotazníkové šetření bude doplněno o řízený rozhovor s vedoucím konkrétního ubytovacího zařízení. Podkladem pro řízený rozhovor budou předem sestavené otázky, které budou celý rozhovor řídit. Rozhovor by měl probíhat na předem smluveném místě a čase.

Na základě získaných údajů ze situační analýzy bude sestavena syntéza. Po ní bude následovat poslední část práce a to návrhy a doporučení nejen pro zkvalitnění a rozvoj služeb cestovního ruchu v celé zkoumané oblasti, ale i služeb konkrétního ubytovacího zařízení.

3 LITERÁRNÍ REŠERŠE

3.1 Vymezení základních pojmů

3.1.1 Obchod

Obchod je možno podle Pražské (1997) chápat v několika základních polohách: jako činnost a jako instituci. Obchod jako činnost představuje nejširší pojetí. Je to činnost zahrnující nákup a prodej zboží. Obchod představuje 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 o služby související s prodejem zboží – prodej fyzických úkonů, apod., jednak jde o výhradní prodej služeb – prodej pobytů, apod.

3.1.2 Cestovní ruch

Kulhánek (2006) uvádí, že cestování a cestovní ruch se vyvíjí od počátku lidské civilizace, kdy se člověk vydával na první výpravy. Cestování a s ním související cestovní ruch se stal nedílnou součástí moderního člověka.

Historie cestovního ruchu

Cestovní ruch na území dnešní České republiky se rozvíjel v kontextu evropských dějin. Novodobý cestovní ruch se začal formovat ve druhé polovině 19. století, kdy se začala budovat především infrastruktura základních služeb (dopravní, ubytovací a stravovací služby) a infrastruktura lázeňských míst.

Cestovní ruch prošel 4 vývojovými etapami - od období mezi dvěma světovými válkami až do období po roce 1989, kdy došlo v důsledku politických a společenských změn k prudkému rozvoji CR (Hesková, 2006).

Vymezení cestovního ruchu

Definovat cestovní ruch se snažili jak jednotlivci, tak i mezinárodní organizace. Cestovní ruch je ovšem složitým jevem, který je obtížné vyčerpávajícím způsobem definovat, proto existují různá pojetí (Indrová, 2004).

Za mezník v definování cestovního ruchu se považuje Mezinárodní konference o statistice cestovního ruchu, kterou pořádala Světová organizace cestovního ruchu (UNWTO) v r. 1991 v Otavě, kde byl cestovní ruch definován jako „činnost osoby cestující na přechodnou dobu do místa mimo její běžné životní prostředí a to na dobu kratší než 1 rok, přičemž hlavní účel její cesty je jiný než vykonávání výdělečné činnosti v navštíveném místě“.

Racionálním pojetím cestovního ruchu je dle Heskové (2006) jeho vymezení jako souboru činností, které jsou zaměřeny na uspokojování potřeb souvisejících s cestováním a pobytem osob mimo místa trvalého bydliště, zpravidla ve volném čase, za účelem odpočinku, poznávání, zdraví, rozptýlení a zábavy, kulturního a sportovního využití, služebních cest a získání komplexního zážitku.

Obecně lze cestovní ruch definovat jako krátkodobý přesun lidí na jiná místa, než jsou místa jejich trvalého pobytu, za účelem pro ně příjemných činností. Definice zní sice jednoduše, ale ne výstižně. Nezohledňuje například oblast služebních cest, kde hlavním smyslem cestování není zábava, ale práce (Horner, 2003).

Indrová (2008) a Hesková (2006) se shodují v tom, že cestovní ruch představuje souhrn aktivit účastníků cestovního ruchu a současně i aktivit podniků a organizací poskytujících služby pro zajištění pobytu účastníků cestovního ruchu mimo místo jejich trvalého bydliště.

Sama Indrová (2008) charakterizuje cestovní ruch následujícími základními rysy:

- dočasnost změny místa stálého bydliště a dočasnost pobytu mimo něj;
- nevýdělečný charakter cesty a pobytu (jsou obvykle realizovány ve volném čase);
- vztahy mezi lidmi, jež cestovní ruch vyvolává.

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

Houška (2007) se na cestovní ruch dívá v širším pohledu - jako na průřezové odvětví, které zahrnuje nejrůznější služby a je napojeno na mnoho dalších hospodářských

činností. Má dopad na odvětví jako je doprava, stavebnictví, obchod, zdravotnictví a na mnohá další odvětví, která vytváří produkty související s poskytováním služeb týkajících se volného času.

Cestovní ruch je jedním z odvětví sektoru služeb, které v ekonomikách některých států představuje až dvoutřetinový podíl na tvorbě HDP. I v rámci služeb, které jako celek vykazují vysokou dynamiku, patří cestovní ruch k rychle rostoucím. Cestovní ruch je rovněž odvětvím efektivního zapojení do mezinárodní směny a hraje důležitou roli v rozvoji většiny evropských regionů i krajů ČR (Houška, 2007).

Trh cestovního ruchu

Masnikosová (2007) definuje trh jako oblast ekonomické reality, ve které dochází ke směně zboží (služeb) mezi jednotlivými subjekty trhu.

Podle Heskové (2006) je to trh, který se velmi dynamicky mění. Působí na něj celá řada objektivních i subjektivních faktorů a z hlediska poptávky je trh cestovního ruchu výrazně diferencován.

Hesková (2006) tvrdí, že trh cestovního ruchu se skládá z celé řady společně působících organizací: z prodejců zájezdů, cestovních kanceláří, dopravních společností, komerčních ubytovacích zařízení, stravovacích zařízení, návštěvnických atraktivit a zábavních parků.

3.1.3 Produkt

Kotler (2007) definuje produkt jako cokoli, co lze nabídnout trhu k prozkoumání, získání, užívání nebo ke spotřebě a co může uspokojit nějakou potřebu nebo požadavek. Mohou to být hmotné předměty, služby, osoby, místa, organizace ale i myšlenky.

Produkt cestovního ruchu

Produkt cestovního ruchu je podle Heskové (2006) vše, co je nabízeno na trhu cestovního ruchu a má schopnost uspokojit potřeby návštěvníků a vytvořit tak komplexní soubor zážitků.

Ryglová (2005) definuje produkt jako balík služeb základních (ubytování, stravování, dopravní služby) a doplňkových (obchodní služby, směnárenské), který má omezenou životnost a musí se neustále přizpůsobovat měnícím se požadavkům zákazníka.

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

Produkt je podle Horner (2003) nepochybně jádrem veškerého marketingu cestovního ruchu, služeb pro využití volného času, ubytovacích a stravovacích služeb. On poskytuje zákazníkům užitek, který hledají.

3.1.4 Služby

Kotler (2007) definuje službu jako jakoukoliv aktivitu nebo výhodu, kterou může jedna strana nabídnout druhé. Její produkce může či nemusí být spojena s hmotným produktem.

Kotler (2007) a Masnikosová (2007) se shodují v tom, že služba je činnost, která v sobě má určitý prvek nehmataelnosti a vyžaduje určitou interakci se zákazníkem nebo s jeho majetkem. Výsledkem služby není převod vlastnictví.

Masnikosová (2007) doplňuje, že služba může vést ke změně podmínek a její produkce může či nemusí být úzce spojena s fyzickým produktem. Služby mají určité vlastnosti, kterými se odlišují od výrobních produktů. Službám se obecně přisuzují tyto vlastnosti:

- nehmataelnost – služby jsou do značné míry abstraktní a nehmataelné
- proměnlivost – služby nejsou standardní a jsou vysoce proměnlivé
- nedělitelnost – výroba a spotřeba služeb většinou probíhá současně, za účasti zákazníka
- pomíjivost – služby nelze skladovat.

Každá služba je specifickou kombinací vlastností, které jsou v ní zastoupeny v určitém poměru Masnikosová (2007).

Tržní nabídka služeb dle Kotlera (2007) rozlišuje následujících 5 kategorií tržní nabídky:

1. Ryze hmotné zboží. Nabídka sestává pouze z hmotného zboží (např. mýdlo).
2. Hmotné zboží s doprovodnými službami. Nabídka sestává z hmotného zboží, doprovázeného jednou nebo více službami (např. automobil).
3. Hybridní. Nabídka sestává ve stejné míře ze zboží a služeb.
4. Převažující služba s doprovodným menším zbožím a službami. Nabídka sestává z jedné větší služby spojené s dalšími službami nebo doprovodným zbožím.(např. občerstvení).
5. Ryzí služba. Nabídka sestává primárně ze služby. (např. hlídání dětí)

Služby cestovního ruchu

Služby podle Heskové (2006) představují heterogenní soubor užitečných efektů, které jsou určeny na uspokojování potřeb účastníků cestovního ruchu. Mají průřezový charakter, tzn. že je produkují nejen podniky cestovního ruchu, ale i další subjekty soukromého a veřejného sektoru.

Hladká (1997) a Oriška (1999) se shodují v tom, že služby cestovního ruchu představují činnosti nehmotného charakteru, jejichž výsledkem je buď individuální nebo společensky užitečný efekt.

Struktura služeb, jimiž se uspokojují potřeby účastníků cestovního ruchu, je dle Orišky (1999) různorodá a uspokojuje dvě skupiny potřeb. Jde jednak o primární – cílové potřeby účastníků cestovního ruchu (např. odpočinek), jednak potřeby sekundární – realizační, které podmiňují efektivní uspokojování cílových potřeb.

Služby cestovního ruchu, podobně jako služby všeobecně, není možné produkovat do zásoby, na sklad. Služby, které se realizují na trhu cestovního ruchu, mají v porovnání s ostatními složkami trhu své zvláštnosti (Oriška, 1999):

- a) poskytnutí a spotřeba služby jsou prostorově i časově vázány na určitý rekreační prostor;
- b) služby cestovního ruchu mají charakter převážně osobních služeb na rozdíl od věcných služeb, které jsou vždy spojeny se spotřebou zboží,
- c) uspokojení jedné potřeby určitou službou podmiňuje (vyvolává) uspokojení další potřeby jinou službou;

- d) rozsah spotřeby služeb cestovního ruchu často podmiňuje jejich včasné zabezpečení;
- e) účastník cestovního ruchu vystupuje zpravidla jako neanonymní.

Beránek (2004) uvádí další typické rysy pro oblast služeb:

- f) cena často nehraje dominantní roli;
- g) výraznější vliv emocí a psychiky při nákupu ubytovacích a stravovacích služeb;
- h) většina služeb cestovního ruchu je lehce napodobitelná;
- i) je kladen velký důraz na propagaci služeb mimo sezónu;
- j) v oblasti služeb roste role lidského faktoru, zejména ve chvílích přímého styku s hostem.

Heterogenost služeb v cestovním ruchu umožňuje podle Heskové (2006) jejich rozdělení na služby cestovního ruchu, které jsou výlučně nebo převážně určené na uspokojování potřeb účastníků cestovního ruchu, a na ostatní služby, které jsou určeny převážně místnímu obyvatelstvu s tím, že účastníkům cestovního ruchu je určena část jejich produkce.

Orieška (1999) charakterizuje jednotlivé druhy služeb cestovního ruchu z funkčního hlediska takto:

- a) **dopravní služby** umožňují přepravu účastníků cestovního ruchu mezi místem jejich trvalého bydliště a místem cestovního ruchu. Jsou podmínkou rozvoje cestovního ruchu a předpokladem realizace cílů účasti na cestovním ruchu.
- b) **ubytovací služby** souvisejí s pobytovou stránkou cestovního ruchu. Umožňují přenocování nebo přechodné ubytování účastníků cestovního ruchu. Jsou významným předpokladem vzniku a rozvoje zejména dlouhodobého cestovního ruchu.
- c) **Stravovací služby** zabezpečují uspokojování základních potřeb výživy účastníků cestovního ruchu. Jde o služby základního stravování, doplňkového stravování a občerstvení.
- d) **Zprostředkovatelské služby** souvisejí se zprostředkováním, organizováním a zabezpečováním činností podmiňujících a umožňujících účast na cestovním ruchu. Zprostředkování služeb zabezpečují hlavně cestovní kanceláře.

- e) **Lázeňské služby** tvoří komplex činností souvisejících s lázeňskou léčbou a pobytem v lázních. Tvoří je základní lázeňské služby (lékařské a léčebné, ubytovací, stravovací a společensko-kulturní) a doplňkové služby poskytované lázeňským hostům (léčebná kosmetika, manikúra, pedikúra,...).
- f) **Kongresové služby** představují komplex činností souvisejících s uspokojováním potřeb účastníků kongresového cestovního ruchu. Poskytnutí těchto služeb vyžaduje existenci specifických zařízení s nutným materiálním a technickým vybavením.
- g) **Služby účastníkům venkovského cestovního ruchu** jsou relativně samostatným celkem. Jejich poskytování vyžaduje vhodná zařízení ve venkovském prostředí a bezprostřední interakci – „komorní“ vztah poskytovatele služeb a hosta.
- h) **Průvodcovské služby** poskytují průvodci cestovního ruchu, především ve spolupráci s cestovními kancelářemi. Předmětem jejich činnosti je opakovaný doprovod skupin účastníků cestovního ruchu, případně i jednotlivců, péče o dodržování dohodnutého programu a sjednaného standardu služeb, poskytování informací za úhradu.
- i) **Společensko-kulturní služby** uspokojují společenské a kulturní potřeby účastníků cestovního ruchu. Poskytují je kulturní, společensko-zábavní a osvětová zařízení. Poptávku po nich do značné míry ovlivňuje délka pobytu účastníků cestovního ruchu.
- j) **Sportovně-rekreační služby** umožňují účastníkům aktivní využití přírodních a uměle vytvořených předpokladů pro rozvoj sportu, rekreace a turistiky. Budování zařízení pro poskytování sportovně-rekreačních služeb ovlivňuje charakter přírodních podmínek a jejich kvalita.
- k) **Animační služby** v souvislosti s cestovním ruchem se na rozdíl od zahraničí vyskytují v našich podmínkách jenom výjimečně. Animací se rozumí aktivní využívání volného času nebo organizování a uskutečňování různých aktivit. Animace je podnětem, impulsem ke společné činnosti, jednání a chování.
- l) **Směnárenské služby** souvisejí se zahraničním cestovním ruchem. Jde o činnosti spojené s nákupem, prodejem a výměnou devizových prostředků účastníků

příjezdového a výjezdového zahraničního cestovního ruchu. V souladu s platnými předpisy je poskytují bankovní a mimobankovní směnárny.

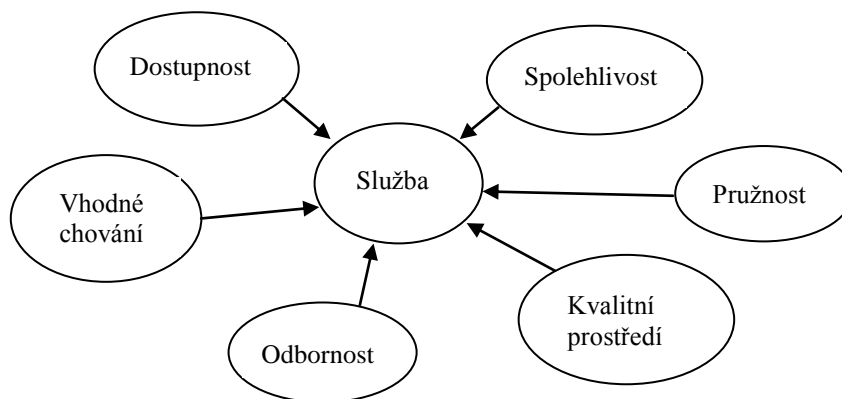
- m) **Pojistné služby** zajišťují účastníky cestovního ruchu před následky nahodilých situací. Pojištění zajišťuje jejich právo na výplatu peněžních prostředků k úhradě výdajů, vzniklých jim z nahodilých událostí. Pojistné služby účastníkům cestovního ruchu poskytují pojišťovny přímo, případně prostřednictvím cestovních kanceláří.
- n) **Služby obchodu** jsou předpokladem komplexního uspokojení potřeb vyplývajících z účasti na cestovním ruchu. Obchodní síť má zabezpečovat nejen nabídku takového zboží, které vyžadují účastníci cestovního ruchu, ale i specializovaný a luxusní sortiment .
- o) **Komunální služby** představují sortiment různorodých služeb, přispívajících k úspěšné realizaci cestovního ruchu. Jde o osobní a věcné služby, které souvisejí s péčí o účastníky cestovního ruchu (např. kadeřnictví). Patří sem i tzv. veřejně prospěšné služby, zaměřené na ochranu a zvelebování přírodního prostředí (parková úprava, atd.).
- p) **Horská služba** slouží návštěvníkům horských, zejména vysokohorských středisek cestovního ruchu. Zaměřuje se na zpřístupnění těžko dostupných terénů, realizaci bezpečnostních opatření, poskytování pomoci, atd..
- q) Účastníkům domácího i zahraničního cestovního ruchu jsou poskytovány i další služby. Jde např. o pracoviště ministerstva vnitra (pro pasovou službu a cizineckou agendu), která zájemcům na požádání vydávají cestovní doklady.

Význam kvality poskytovaných služeb pro rozvoj cestovního ruchu

Kvalita poskytovaných služeb v cestovním ruchu vytváří podle Houšky (2007) vhodné prostředí pro jeho další rozvoj a představuje „kvalitu života“ během přechodného pobytu turistů mimo jejich místa trvalého bydliště.

World Tourism Organization (UNWTO) uvedla, že kvalita v cestovním ruchu představuje „uspokojení všech legitimních požadavků a očekávání klienta v rámci akceptované ceny, zahrnujících určující kvalitativní faktory jako je bezpečnost, hygiena, dosažitelnost služeb cestovního ruchu, harmonie s lidským a přírodním prostředím“.

Obrázek č. 1: Požadavky na kvalitní službu



Zdroj: Beránek (2004)

3.2 Ubytovací a stravovací služby

Pro další část práce je důležité vymezit ubytovací a stravovací služby jako soubor služeb, které slouží k uspokojování potřeb zákazníka a podle základního dělení služeb cestovního ruchu na základní a doplňkové služby, patří ubytovací a stravovací služby do základních služeb.

Kolektiv autorů Management consulting group (2008) ve své knize uvedl, že v rámci cestovního ruchu tvoří stravovací a ubytovací služby jeden ze základních pilířů tohoto mnohostranného odvětví. Neboť poskytování těchto služeb uspokojuje základní lidské potřeby a jejich kvalita ovlivňuje spokojenost účastníků cestovního ruchu. Dostatečná nabídka těchto služeb je nezbytným předpokladem dalšího rozvoje cestovního ruchu.

Kvalita v ubytování a stravování

Kolektiv autorů Management consulting group (2008) uvádí, že z pohledu ubytování a stravování lze říci, že kvalita je schopnost služby uspokojit požadavky zákazníků, které mohou být zákazníkem nevyslovené, vyslovené či neuvědomělé. Beránek (2004) dodává, že potřeby zákazníka se vyvíjejí v čase a jsou ovlivněné řadou faktorů.

Hlavní účinkem zavedení systému jakosti je podle Beránka (2004) snaha o rostoucí míru spokojenosti a loajality hostů, která spolu s referencemi spokojených hostů povede k pozvolnému zlepšování pozice na trhu. Řízení jakosti se tak jeví jako nejvýznamnější ochranný faktor před ztrátami hostů, především v období útlumu a recese.

Živnostenskoprávní aspekty podnikání v oblasti cestovního ruchu

Oprávnění k výkonu podnikatelské činnosti týkající se cestovního ruchu podléhá především režimu Živnostenského zákona a některá specifika cestovního ruchu jsou dále zohledněna v zákoně č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu (Kulhánek, 2006).

Oblasti poskytování ubytovacích a stravovacích služeb se týká provozování hostinské činnosti a poskytování ubytovacích služeb.

Hostinská činnost a ubytovací služby jsou řazeny mezi živnosti ohlašovací. V rámci těchto živností Živnostenský zákon rozlišuje živnosti volné, vázané a řemeslné. Hostinská činnost patří mezi živnosti ohlašovací řemeslné, ubytovací služby mezi živnosti ohlašovací volné. Vedle živností ohlašovacích Živnostenský zákon definuje živnosti koncesované (Kysilková, 2006).

Hostinská činnost

Touto živností se rozumí činnost, která spočívá v přípravě a prodeji pokrmů a nápojů k bezprostřední spotřebě v provozovně, v níž jsou prodávány, vyjma podávání snídaní hostům ubytovaným v jiných kategoriích staveb dle zvláštního právního předpisu s kapacitou do 10 lůžek. Činnost může být provozována samostatně nebo společně s poskytováním ubytování ve zvláštním právním předpisem stanovených ubytovacích zařízeních, která poskytují stravovací služby (např. hotel) (Kulhánek, 2006).

Pro získání živnostenského oprávnění k této živnosti se požaduje splnění všeobecných podmínek a je nutné doložit odbornou způsobilost (Kulhánek, 2006).

Odborná způsobilost se prokazuje:

- ✓ Výučným listem z příslušného učebního oboru
- ✓ Vysvědčením o ukončení studia střední odborné školy
- ✓ Vysvědčením o maturitní zkoušce
- ✓ Diplomem nebo jiným dokladem o absolvování bakalářského nebo magisterského studijního programu
- ✓ Dokladem o uznání odborné kvalifikace (Management consulting group, 2008).

Jestliže podnikatel (FO) nesplňuje všechny zvláštní požadavky (odbornou způsobilost) na provozování živnosti, umožňuje mu živnostenský zákon provozovat živnost prostřednictvím odpovědného zástupce (Kysilková, 2006).

Poskytování ubytovacích služeb

Touto živností se rozumí poskytování ubytování v ostatních ubytovacích zařízeních stanovených zvláštním právním předpisem, která neposkytují stravovací služby (zejm. v turistických ubytovnách, kempech, chatových osadách). Dále se touto živností rozumí poskytování ubytování v jiných kategoriích staveb (bytových a rodinných domech, ve stavbách pro individuální rekreaci), pokud jsou současně s ubytováním poskytovány i jiné než základní služby, a poskytování snídaní v těchto stavbách s kapacitou do 10 lůžek (Kysilková, 2006).

K získání oprávnění pro výkon této činnosti není třeba prokazovat žádnou odbornou způsobilost (Kulhánek, 2006).

3.2.1 Ubytovací služby

Podle Heskové (2006) souvisí ubytovací služby s pobytovou stránkou cestovního ruchu. Jejich poskytování je předpokladem rozvoje zejména pobytového cestovního ruchu. Umožňují přenocování nebo přechodné ubytování v cílovém místě. Jejich součástí jsou i služby, které souvisejí s pobytem hostů v ubytovacím zařízení.

Kolektiv autorů Management consulting group (2008) doplňuje, že ubytovací služby bývají většinou nedílně spojeny s řadou dalších služeb, ať už se jedná o stravovací služby nebo jiné doplňkové služby jako je např. poskytování informací, směnárenské služby atd. Rozsah a množství těchto služeb se odvíjí podle toho, kdo jaké kategorie se ubytovací zařízení řadí.

Hesková (2006) uvádí, že jednotlivá ubytovací zařízení nabízejí různý standard placených a neplacených doplňkových služeb. Čím je ubytovací zařízení jednodušší, tím menší rozsah služeb poskytuje a naopak. Placené služby se poskytují za peněžní úhradu. Jde o prodej vybraných druhů zboží, časopisů, cestovní literatury, hygienických potřeb atd.. K neplaceným službám patří podávání informací, buzení hostů, půjčování tisku a cestovních řádů, uvedení hosta do pokoje, atd..

Materiálně-technické podmínky poskytování ubytovacích služeb

Ubytovací služby poskytují ubytovací zařízení, mezi něž Oriška (1999) zařazuje také ubytovací střediska nebo ubytovací prostředky. Ubytovací střediska poskytují služby přechodného ubytování většímu počtu účastníků cestovního ruchu. Prostředky umožňující ubytování vytvářejí podmínky pro přechodné ubytování, zpravidla však jenom pro přenocování jednotlivých účastníků cestovního ruchu.

Všechna ubytovací zařízení by měla zabezpečovat jednak aktivity spojené s vlastním ubytováním, tak i aktivity, které host v ubytovacím zařízení požaduje a jsou obvykle i v místě jeho trvalého bydliště. Ubytovací zařízení by mělo zabezpečit i aktivity spojené s využitím volného času a spojené s jeho profesí (Čertík, 2001).

Klasifikace a kategorizace ubytovacích zařízení v České republice

Kategorizace označuje proces, kdy dochází k rozčlenění ubytovacích zařízení podle druhů do kategorií (hotel, pension, atd.).

Vyhláška Ministerstva pro místní rozvoj č.501/2006 Sb. (po novelizaci č.269/2009 Sb.), o obecných požadavcích na využití území je obecným právním předpisem upravující povinnosti provozovatelů ubytovacích zařízení a řeší mimo jiné základní terminologické vymezení ubytovacích zařízení. Podle této vyhlášky se ubytovací zařízení podle druhu zařazují **do následujících kategorií:**

- a. Hotel** – ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty, vybavené pro poskytování přechodného ubytování a služeb s tím spojených;
- b. Motel** – ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty, vybavené pro poskytování přechodného ubytování a služeb s tím spojených pro motoristy;
- c. Penzion** – ubytovací zařízení s nejméně 5 pokoji pro hosty, s omezeným rozsahem společenských a doplňkových služeb, avšak s ubytovacími službami srovnatelnými s hotelem; pro účely klasifikace je penzion specifikován jako ubytovací zařízení s nejméně 5 a maximálně 20 pokoji pro hosty;
- d. ostatní ubytovací zařízení** – jsou jimi zejména ubytovny, koleje, svobodárny, internáty, kempy a skupiny chat nebo bungalovů, vybavené pro poskytování přechodného ubytování (Oficiální jednotná klasifikace 2010-2012).

Ubytovací zařízení se mohou dále dělit podle různých hledisek (Orieška, 1999):

- b) podle způsobu výstavby na pevná (hotely) a pohyblivá (lůžkové vozy)
- c) podle časového využití na celoroční, dvousezónní, a jednosezónní
- d) podle druhu na tradiční, doplňková a ostatní.

Čertík (2001) považuje za základní členění rozlišení ubytovacích zařízení na:

- a) ubytování v hromadných ubytovacích zařízeních (např. hotely)
- b) ubytování v soukromí (ubytování v domech, chalupách apod., které je pronajímáno majitelem).

Klasifikace je používána pro zařazení jednotlivých kategorií podle vybavení, úrovně a rozsahu poskytovaných služeb do tříd a měla by zajistit dodržování příslušné kvality poskytovaných služeb (Indrová, 2004).

Z podnětů profesních sdružení HO.RE.CA ČR a NFHR ČR (po sloučení v r. 2006 nesoucí název AHR ČR) a UNIHOST, za podpory Ministerstva pro místní rozvoj a Agentury Czech Tourism vznikla „Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení České republiky kategorie hotel, hotel garni, pension a motel“, která platila do konce r. 2009 (Dupal, 2008).

AHR ČR na základě aktivit, které vyvíjí v oblasti budování systému klasifikace v České republice, přijala nabídku na rozšíření národní klasifikace na mezinárodní úroveň. Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení České republiky se tak stala součástí mezinárodního „středoevropského“ systému Hotelstars Union, který v současné době sjednocuje klasifikační kritéria v rámci ČR, Německa, Rakouska, Maďarska, Švýcarska, Švédska a Nizozemí (Oficiální jednotná klasifikace 2010-2012).

Nová klasifikace platná pro období 2010 - 2012, na jejímž základě může být ubytovací zařízení certifikováno, se nazývá: „Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení České republiky kategorie hotel, hotel garni, penzion, motel a hotel“.

Materiál klasifikace slouží jako pomůcka pro zařazování ubytovacích zařízení jednotlivých kategorií do příslušných tříd dle minimálních stanovených požadavků s cílem zlepšit orientaci spotřebitelů a zprostředkovatelů, zvýšit transparentnost trhu ubytování a zkvalitnit služby poskytované ubytovacími zařízeními (Dupal, 2008).

Materiál klasifikace má doporučující charakter tzn. že je na samotném provozovateli ubytovacího zařízení, zda-li certifikaci podstoupí či nikoliv (Dupal, 2008). Ovšem ta ubytovací zařízení, která budou certifikována podle oficiální (doporučené) klasifikace, budou mít výhodu při jednání s obchodními partnery, cestovními kanceláři, ale především budou tyto zařízení propagována ze strany Agentury Czech Tourism. Dalo by se tedy říci, že Oficiální jednotná klasifikace představuje pro zařízení, která podstoupí certifikaci, určitou marketingovou podporu.

Oficiální jednotná klasifikace „rozšiřuje“ kategorie vymezené podle vyhlášky č.501/2006 Sb. (po novelizaci č.269/2009 Sb.), o obecných požadavcích na využití území takto:

- 1. Hotel**
- 2. Motel**
- 3. Pension**
- 4. Botel**
- 5. Specifická hotelová zařízení:**
 - a. Lázeňský/Spa hotel
 - b. Wellness hotel
 - c. Resort/Golf resort hotel
- 6. Depadance**
- 7. Ostatní ubytovací zařízení:**
 - a. kemp (tábořiště)
 - b. chatová osada
 - c. turistická ubytovna.

Klasifikace ubytovacích zařízení – rozdělení do tříd

Třída ubytovacího zařízení se označuje hvězdičkami a vyjadřuje kvalitu a úroveň poskytovaných služeb. Třídy ubytovacích zařízení jsou podle Oficiální jednotné klasifikace (2010-2012) následující:

*	Tourist
**	Economy
***	Standard
****	First Class
*****	Luxusy

Ubytovacím zařízením kategorie (vymezené podle Oficiální jednotné klasifikace) typu hotel garni, penzion, motel, hotel a dependance mohou být přiděleny maximálně čtyři hvězdičky (Oficiální jednotná klasifikace, 2010-2012).

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“ (Oficiální jednotná klasifikace 2010-2012).

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 (Oficiální jednotná klasifikace 2010-2012).

3.2.2 Stravovací služby

Poskytování stravovacích služeb je podle Hladké (1997) podmínkou rozvoje cestovního ruchu. Zabezpečují uspokojování základních potřeb výživy účastníků cestovního ruchu během jejich přepravy i pobytu v cílovém místě.

Hesková (2006) uvádí, že stravovací služby zabezpečují uspokojování základních potřeb výživy, přispívají k zotavení a vytváří větší fond volného času využitelný na uspokojování potřeb účastníků cestovního ruchu, které jsou cílem účasti na cestovním ruchu.

Indrová (2004) se na stravovací služby dívá v širším kontextu. Ve své knize konstatuje, že pro účastníky mezinárodního cestovního ruchu představuje stravování nejen nasycení, ale i možnost seznámit se s určitým specifickým prvkem kultury daného národa či regionu.

Materiálně-technické podmínky poskytování stravovacích služeb

Během pobytu v místech cestovního ruchu jde především 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 (Orieška, 1999).

Stravovacím zařízením podle Páskové a Zelenky (2002) tedy rozumíme objekt, prostor nebo plochu, kde je veřejnosti poskytováno stravování. Stravovací zařízení je součástí základní infrastruktury cestovního ruchu.

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 (Orieška, 1999).

Indrová (2004) uvádí, že stravování jako služba zajišťuje uspokojení širšího spektra potřeb zákazníků prostřednictvím svých tří funkcí:

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

Kategorizace hostinských zařízení

Kategorizace hostinských zařízení se řídí Doporučením upravující základní ukazatele pro kategorizace hostinských a ubytovacích zařízení (dále jen „Doporučení“), které bylo zpracované na základě jednání Rady cestovního ruchu z roku 1994 Ministerstvem hospodářství ČR. První část doporučení se týká kategorizace hostinských zařízení.

Hostinská zařízení se podle převažujícího charakteru své činnosti ve shodě s „Doporučením“ a statistickou metodikou Evropské unie zařazují do těchto kategorií (Orieška, 1999):

1. Restaurace

Pro tuto kategorii je dominantní prodej pokrmů s možností zakoupení nápojů a možnost různých forem společenské zábavy

- a. Restaurace
- b. Samoobslužné restaurace (jidelny)
- c. Rychlé občerstvení, ryby, hranolky
- d. Železniční jídelní vozy a jiná zařízení pro přepravu cestujících.

2. Bary

Pro tuto kategorii je dominantní prodej nápojů s možností různých forem společenské zábavy:

- a. Bary
- b. Noční kluby
- c. Pivnice
- d. Vinárny
- e. Kavárny, espressa.

Definice jednotlivých kategorií stravovacích zařízení podle „Doporučení“:

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 a doplňkové stravování ve veřejných dopravních prostředcích.

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

Samoobslužná restaurace je hostinské zařízení zajišťující základní a doplňkové stravování samoobslužným způsobem.

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

Bistro je forma bufetu. Obdobně jsou charakterizována i hostinská zařízení typu fast food outlets.

Občerstvení, kiosek je hostinské zařízení zabezpečující poskytování občerstvení. Zřizuje se obvykle jako příležitostné zařízení, často bez vlastní odbytové plochy.

2. Bary

Denní bar je hostinské zařízení, jehož dominantním vybavením je barový pult. Poskytuje obslužným způsobem občerstvovací, případně i podle svého zaměření stravovací služby.

Noční bar, noční klub, varieté, dancing jsou noční zábavní hostinská zařízení poskytující obslužným způsobem pokrmy a nápoje. Dominantní vybavení tvoří barový pult a taneční parket.

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

Vinárna je obslužné hostinské zařízení specializované především na podávání vína. Ve vinárně se podávají studené, případně i teplé pokrmy.

Kavárna je obslužné hostinské zařízení se zaměřením hlavně na prodej teplých nápojů, cukrářských výrobků, studené kuchyně a podle místních podmínek i teplých pokrmů. Svou funkcí a charakterem slouží k delšímu pobytu hosta.

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

Hostinec je hostinské zařízení zaměřené zejména na prodej piva.

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

U jednotlivých kategoriích lze dle Orišky (1999) zřizovat sezónní a příležitostní odbytová střediska, která jsou součástí provozovny (terasy, salonky, sály, atria, předzahrádky, zahrádky apod.).

4 ANALÝZA UBYTOVACÍCH A STRAVOVACÍCH SLUŽEB V OBLASTI HLUBOKÁ NAD VLTAVOU

4.1 Sekundární údaje

4.1.1 Historie Hluboké nad Vltavou

Nejstarší doklady o osídlení Hlubocka spadají do starší doby bronzové. Samotné místo Hluboké k osídlení příliš nelákalo kvůli strmému zalesněnému svahu a bažinatému terénu. Historie Hluboké nad Vltavou je spjata s královským hradem Hluboká. Hrad založil v polovině 13. století král Přemysl Otakar II.. Hrad sloužil jako důležité správní, vojenské a hospodářské středisko okolních panovnických statků. Kromě toho střežil důležitou obchodní tepnu – Vltavu, po níž se dopravovala sůl, obilí, dříví a jiné cenné zboží. Osada vzniklá v podhradí Hluboké byla povýšena na městečko v r. 1496. Městem se Hluboká nad Vltavou, která vznikla spojením osad Podhrad, Hamr, Podskalí a Zámostí, stala císařským rozhodnutím z r. 1907. Další majitelé hradu Hluboká Ondřej Ungnad ze Suneka, Jáchym z Hradce a jeho syn Adam postupně přestavěli hrad v renesanční sídlo. Od 17. století až do poloviny 20. století byl zámek v držení rodu Schwarzenbergů, kteří jej v letech 1839 – 1871 přestavěli do dnešní podoby v duchu romantické novogotiky podle vzoru královského zámku Windsoru. Celkový vzhled přestavby dotvořila rozlehlá jízdárna s přidruženou kočárovou, spojená se zámkem a zimní zahradou.

(<<http://www.hluboka.cz/index.php/informace-o-meste>> [online].[cit.2010-02-21])

V současnosti je Hluboká nad Vltavou rychle se rozvíjejícím městem, podporující místní podnikatelské aktivity se širokou nabídkou kulturních a sportovních příležitostí, se zázemím, které uspokojí každého návštěvníka.

(<<http://hlubokanadvltavou.info/mesto/hluboka-nad-vltavou>>[online].[cit.2010-02-21]).

4.1.2 Geografické vymezení města Hluboká nad Vltavou

Hluboká nad Vltavou leží v Jižních Čechách, v Českobudějovické pánvi a nachází se cca 10 km severozápadně od krajského města České Budějovice. Rozkládá se pod zámeckým vrchem, po obou březích řeky Vltavy. Město je obklopeno malebnou

krajinou, jejíž vzhled je tvořen desítkami rybníků (Bezdrav, Munický rybník, Velký Zvolenov atd.), bohatými lesy se zámeckými oborami (Stará obora a Poněšická obora), starými dubovými alejemi a statky. Samotné město dosahuje výšky 394 m. n. m.

Katastrální výměra 9 112 ha řadí Hlubokou nad Vltavou po Lišově k druhé nejrozlehlejší obci Českobudějovicka. Katastrální území Hluboké nad Vltavou je vymezeno částmi: Bavorovice, Hluboká nad Vltavou, Hroznějovice, Jaroslavice u Kostelce, Jeznice, Kostelec, Líšnice u Kostelce, Munice, Poněšice a Purkarec.

Město je členem svazku obcí Budějovicko – sever, které funguje od roku 2001. Hlavní činností tohoto mikroregionu je koordinace práce obcí v oblasti cestovního ruchu, dopravy, přeshraniční spolupráce, regionálního rozvoje, sociální infrastruktury, správy majetku, vodního hospodářství, životního prostředí a jeho ochrany.

4.1.3 Demografické vymezení

Hluboká nad Vltavou se řadí za Českými Budějovicemi a Týnem nad Vltavou k městům s nejvyšším počtem obyvatel bývalého okresu České Budějovice (viz příloha č. 1). Z původního počtu 3 318 obyvatel v r. 1971 se tento počet zvýšil na současných 4910 trvale žijících obyvatel v Hluboké nad Vltavou. Počet obyvatel pomalu a s výjimkou některých let neustále stoupá (viz příloha č.2). Podíl žen a mužů na celkovém počtu obyvatel je vyrovnaný. V Hluboké nad Vltavou žije více než 3 500 lidí v produktivním věku 15-64 let, což představuje cca 70 % z celkového počtu obyvatel. Mnoho těchto lidí nachází uplatnění v zařízeních cestovního ruchu. Rozvojem cestovního ruchu a tím i zařízení dochází k vytváření dalších pracovních míst, což může pozitivně působit na celkovou nezaměstnanost v Hluboké nad Vltavou. V letech 2005 – 2008 se míra nezaměstnanosti stabilně pohybovala okolo 3 %. Od začátku roku 2009 nezaměstnanost v Hluboké nad Vltavou stoupá. K 1.1. 2009 činila 4,1 %, v prosinci téhož roku se vyšplhala až na 5,8 %. V letošním roce, v lednu 2010, ve stoupající tendenci pokračovala – 5,9 % (viz příloha č. 3). I přesto lze říci, že je zde nezaměstnanost nízká, protože přibližně 6%-ní nezaměstnanost se pohybuje celkově v Českobudějovickém okrese, jež v porovnání s ostatními okresy Jihočeského kraje patří k okresům s nejnižší nezaměstnaností (viz příloha č. 4).

4.1.4 Služby cestovního ruchu v Hluboké nad Vltavou

Město Hluboká nad Vltavou představuje jedno z nejatraktivnějších míst cestovního ruchu v České republice, které každoročně přiláká tisíce návštěvníků. Jen státní zámek Hluboká navštívilo v r. 2008 255 000 návštěvníků a ZOO Ohrada 230 000 návštěvníků (viz příloha č. 5). Aby se v oblasti mohl cestovní ruch rozvíjet, je důležité, aby byla vybudovaná kvalitní materiálně-technická základna cestovního ruchu. Funkce materiálně-technické základny spočívá v poskytování služeb účastníkům cestovního ruchu.

V teoretické části byly služby cestovního ruchu rozděleny a obecně vymezeny. V následujícím textu se na ně zaměřím z praktického hlediska. Konkrétně se soustředím na služby dodavatelské, jež společně se službami zprostředkovatelskými tvoří podle Heskové (2006) služby cestovního ruchu. Vymezeny budou pouze ty služby, které jsou v oblasti poskytovány.

4.1.4.1 Informační služby

Návštěvníci žádají informace, které by usměrnily jejich rozhodování v rámci cestovního ruchu. Přímo ve městě Hluboká nad Vltavou se mohou informovat v Infocentru, které se nachází na hlavní třídě města a které funguje celoročně mimo pondělí. Infocentrum je členem A.T.I.C. a poskytuje informace o turistických atraktivitách ve městě a okolí, informace o aktuálních akcích a zprostředkovává ubytování. V infocentru lze zakoupit občerstvení, vstupenky na kulturní akce, uložit si zavazadla do úschovy, lze využít i tiskárnu. Dále nabízí široký sortiment informačních materiálů, map, průvodců, pohledů, suvenýrů a různé informační letáky o městě, které jsou zpracovány v několika jazycích. Návštěvníci mohou využít služeb Infocentra i na internetu. Centrum, stejně tak i město Hluboká nad Vltavou mají zřízeny webové stránky, kde lze poměrně rychle a snadno získat základní informace o Hluboké, tipy na výlety, možnosti ubytování a stravování apod.

4.1.4.2 Dopravní dostupnost

Hluboká nad Vltavou leží na hlavní železniční trati Plzeň – České Budějovice (č. trať 190), stanice Hluboká nad Vltavou a Praha – České Budějovice (č. trať 220), stanice

Zámostí. Obě dvě nádraží jsou ovšem od centra města vzdáleny cca 3 km, což představuje pro mnohé návštěvníky stěžejní problém a volí raději jinou možnost dopravy do Hluboké nad Vltavou. Lze využít pravidelných spojů autobusových dopravců, hlavně ČSAD Jihotrans, jejichž linky vedou přes město (zastávka Pod Kostelem), jezdí několikrát denně a směřují dále na Týn nad Vltavou, Prahu a České Budějovice. Návštěvníci mají možnost využít Integrovaný dopravní systém, MHD České Budějovice. Do Hluboké nad Vltavou je zavedena linka MHD č. 4, která jezdí z nádraží Českých Budějovic, přes Hrdějovice, Hosín, město Hluboká nad Vltavou, až na železniční stanici (směr Plzeň) v Hluboké nad Vltavou. Linka č. 4 je na trase České Budějovice – Hluboká nad Vltavou a zpět jen málo frekventovaná, proto návštěvníci nejčastěji volí individuální dopravu osobními automobily, popř. u organizovaných zájezdů autobusovou dopravu. Nejvýznamnější komunikaci směřující k Hluboké nad Vltavou představuje silnice č. II/105 okresu České Budějovice na trase Týn nad Vltavou – Hluboká nad Vltavou a České Budějovice. Nedaleko Hluboké nad Vltavou se nachází mezinárodní letiště Hosín. Využívá se ovšem převážně pro sportovní letectví.

4.1.4.3 Kulturně-společenské služby

Kulturně-společenské služby jsou jednou z nejvýznamnějších oblastí cestovního ruchu Hluboké nad Vltavou, a to nejen díky zámku, ale i dalším kulturním zařízením a akcím. Návštěvnost těchto kulturních zařízení a akcí významně ovlivňuje obsazenost ubytovacích a stravovacích zařízení.

Dominantou města je **zámek Hluboká**, který se v průběhu staletí stal symbolem nejen Hluboké, ale i celých jižních Čech. Kolem zámku se rozprostírá rozsáhlý anglický zámecký park. Park měří téměř dvě stě hektarů. Návštěvník neodolá krásnému výhledu z parku na blízké České Budějovice, Novohradské hory a Šumavu. V roce 2008 se poprvé v historii zámku otevřely jeho brány pro návštěvníky i v zimním období. Zimní prohlídkovou trasu si návštěvníci mohou vychutnat v období od listopadu do března.

Poblíž zámku se nachází **Alšova jihočeská galerie**. V prostorách galerie je k nahlédnutí kolekce gotického umění z jižních Čech a Šumavy doplněná díly českých a evropských umělců 16. – 19. století. V galerii neprobíhají pouze výstavy, ale jsou zde pořádány i koncerty vážné hudby. Dále mohou příznivci umění navštívit **Galerii knížecí dvůr** na

náměstí Hluboké nad Vltavou. V prostorách galerie jsou vystaveny díla špičkových českých výtvarníků. Návštěvníci si mohou díla nejen prohlédnout, ale nabízí se jim i možnost jejich koupě. Kromě provozu galerie umožňuje areál Knížecího dvora pořádání dalších kulturních programů jako např. koncerty, větší vernisáže apod.

Ve městě a blízkém okolí Hluboké nad Vltavou si návštěvník může prohlédnout nejen zámek, ale i mnoho dalších významných památek mezi než bezpochyby patří **kostel Sv. Jana Nepomuského**, který byl postaven v letech 1844 – 1847, **Karlův Hrádek** či **Pomník Závaře z Falkenštejna**.

Nedaleko Hluboké, na břehu Munického rybníka se nachází **ZOO Ohrada**, která je otevřena celoročně a návštěvník zde může shlédnout přes 250 druhů živočichů. Od svého vzniku v r. 1939 bylo ZOO postupně modernizováno a dnes plní funkci moderní zoologické zahrady. Vedle ZOO stojí nejstarší lovecké muzeum na světě – **Lovecký zámek Ohrada**. Od poloviny 19. století tam byly soustředěny rozsáhlé sbírky loveckých trofejí a vycpanin, dnes tam návštěvník může vidět sbírky historických loveckých zbraní, lovecké a myslivecké exponáty a unikátní trofeje jelenovitých atd. Mezi další významné muzeum lze zařadit **Voražské muzeum** v Purkarcí.

Nabídku kulturně-společenských služeb dotváří i pořádané festivaly jako například 54. Hudební léto Hluboká nad Vltavou, Divadelní léto Hluboká nad Vltavou 2010, Hudební festival Hluboká nad Vltavou či slavnosti a ostatní kulturní akce jako např. Jihočeské slavnosti vína, Jihočeské rybářské slavnosti a Živý Betlém v Hluboké nad Vltavou. Centrem celoročního kulturního dění je **Kulturní centrum Panorama**.

4.1.4.4 Sportovně-rekreační služby

Hluboká nad Vltavou nabízí široké sportovní vyžití a to jak v létě, tak v zimě a stejně jako u kulturně-společenských služeb návštěvníci sportovních zařízení a akcí výrazně ovlivňují obsazenost v ubytovacích a stravovacích zařízeních.

Nejvýznamnější poskytovatel sportovních služeb je **Sportovně relaxační areál Sokola Hluboká nad Vltavou**, kde návštěvník může využít baseballová hřiště, hřiště na plážový volejbal, stolní tenis, petanquová hřiště, hřiště na badminton, obří trampolíny, obří šachy, možnosti koupání, rybolovu, dále disponuje dětským areálem a ohništěm.

Nadšenci golfu mohou navštívit **Golfový klub Hluboká nad Vltavou**, který je oficiálně v provozu od roku 2000. Golfové hřiště se rozprostírá v nádherném přírodním prostředí pod zámek Hluboká, na ploše 68 ha. Golf si sem může přijít zahrát jak mládež, tak dospělí, jak začátečníci tak zkušené hráči, kteří si mohou vybrat z řady kurzů či golfových balíčků.

Díky příhodné poloze města, které je obklopeno řadou rybníků, naskýtá se zde možnost **sportovního rybolovu**, který spadá pod záštitu Rybářství Hluboká. Další zajímavou atrakcí jsou vyhlídkové plavby po Vltavě či vyhlídkové lety nad Hlubokou a tandemové seskoky, které lze uskutečnit z letiště Hosín nedaleko od města.

Na své si přijdou i milovníci koní, kteří mají možnost navštívit **jezdecké centrum Vondrov**, které se nachází v blízkosti Loveckého zámku Ohrada. V současnosti centrum nabízí jak začátečníkům, tak zkušeným jezdcům plně vybavený jezdecký areál s venkovní jízdárnou a krytou halou, ustájení koní a výcvik jezdců. V centru Vondrova se pořádají akce na koních jako např. drezurní závody, skokové soutěže a především Malá a Velká cena města Hluboká nad Vltavou. Sezónu tradičně zakončuje Hubertova jízda (jízda na koni k počtě sv. Huberta, patrona lovu – hon na lišku ve slavnostních jezdeckých oděvech) (<http://www.jihoceska-dovolena.cz/content/view/17/207/>) [online].[cit. 2010-02-21]).

Hluboká nad Vltavou patří k oblastem s největším počtem cyklistických tras a stezek v Jihočeském kraji. Mezi nejznámější lze zařadit cyklistickou stezku z Hluboké nad Vltavou do Českých Budějovic (10 km dlouhý úsek podél levého břehu Vltavy). Další cyklostezku lze uvést Ohradskou cyklostezku, jenž představuje spojnici Vltavské cyklostezky a areálu ZOO Ohrada. Za zmínku stojí i Munická cyklostezka.

Výhradně v letním období vybízí k návštěvě městské koupaliště v Podskalí. Ke koupání lze využít i rybníky v okolí města – hlavně u rybníku Bezdrev a Křivonoska. Naopak v zimním období (od listopadu do března) si lze zabruslit na otevřené ledové ploše na zimním stadionu.

V Hluboké nad Vltavou se pořádají i různé sportovní akce. Na letošní rok 2010 město připravuje Xterra MTB Rallye Vltava (cyklistické závody na horských kolech) či 40. ročník Veterán Rallye Křivonoska (mezinárodní soutěž historických motocyklů a automobilů).

4.1.4.5 Ubytovací služby

Ubytovací služby tvoří základní část infrastruktury cestovního ruchu a právě jimi se budu v následujícím textu zabývat.

Podle údajů ČSÚ (viz příloha č. 6) se v r. 2008 v Hluboké nad Vltavou nacházelo celkem 16 hromadných ubytovacích zařízení. Tyto zařízení jsou podle tabulky rozděleny na kategorie hotel, hotel garni, penzion, kemp a zařízení jinde nespécifikovaná. Při podrobnějším pohledu v obci Hluboká nad Vltavou najdeme 6 hotelů, 1 hotel garni, 4 penzióny, 3 kempy (vybudované samostatně, aniž by byly součástí jiného druhu ubytovacího zařízení) a 2 zařízení jinde nespécifikovaná.

Celoroční provoz nabízí 12 ubytovacích zařízení, ostatní 4 ubytovací zařízení, mezi něž patří Autocamping Bezdrev, Kemp Kostelec, Autokempink Křivonoska a Domov mládeže SOŠE (dříve ISŠE-COP), jsou provozovány pouze v letní sezóně.

Mezi největší hromadná ubytovací zařízení z hlediska počtu pokojů (51 až 100 pokojů) řadíme Hotel Podhrad a Parkhotel Hluboká nad Vltavou. 11 až 50 pokojů má k dispozici celkem 7 ubytovacích zařízení. V ostatních případech, 6 zbylých zařízení, mezi něž mimo jiné patří všechny penzióny evidované ČSÚ, jde o malá zařízení, které poskytují ubytování v 10 a méně pokojích.

Místa pro stany a karavany nabízí kromě „klasických“ kempů pouze Sporthotel Barborka a to max. pro 50 stanů či karavanů. Kempy jsou uzpůsobené v průměru pro 100 stanů či karavanů.

Údaje ČSÚ se ovšem rozcházejí s daty Infocentra Hluboká nad Vltavou. Data Infocentra ukazují, že v Hluboké nad Vltavou a okolí se nachází na 30 hromadných ubytovacích zařízení (vyjma ubytování v soukromí), což je téměř 2x větší počet oproti údajům ČSÚ. Ubytování podle údajů Infocentra konkrétně nabízí 9 hotelů, 2 penzióny hotelového typu, 6 penziónů, 4 kempy, 3 turistické ubytovny, 3 ubytovatelé, kteří nabízejí přenocování v chatkách či bungalovech. Lze využít i 29 míst určených pro ubytování v soukromí. Výčet ubytování v soukromí uvádím v příloze č. 7.

Vzhledem k tomu, že Infocentrum se nachází přímo ve městě Hluboká nad Vltavou, lze předpokládat, že jeho údaje jsou přesnější. Souhrnně lze proto říci, že v Hluboké nad Vltavou a okolí se nachází na tři desítky hromadných ubytovacích zařízení různých kategorií a tříd a téměř tři desítky možností ubytování v soukromí. Tyto ubytovací

zařízení dokáží uspokojit potřeby různých segmentů účastníků, od mladých vyhledávající levnější ubytování až po nejnáročnější klientelu. Levnější ubytování poskytují kempy, turistické ubytovny či chaty, jejichž cena za ubytování pro 2 osoby se pohybuje v rozmezí 280,- – 800,- za noc. Ubytování s rodinnou atmosférou nabízejí penziony. Liší se ovšem nejenom nabídkou služeb, ale také cenou. Cena pro dvě osoby dosahuje 600,- až 2 600,- za noc. Pro nejnáročnější klientelu má Hluboká nad Vltavou nabídku několika hotelů. Cena za ubytování pro 2 osoby se pohybuje od 1 800,- do 4 200,- za noc. Vyšší cena zpravidla odpovídá vyšší kvalitě poskytovaných služeb. Rozsah služeb se i přes různé velikosti zařízení typu hotel výrazně neliší.

V Hluboké nad Vltavou a okolí je výrazný nepoměr v rozložení výše uvedených ubytovacích kapacit. Většinu ubytovacích zařízení najdeme ve městě Hluboká nad Vltavou. V okolních obcích spadajících pod město se významnější ubytovací zařízení až na výjimky nenacházejí. Nepoměr lze pozorovat i přímo ve městě. Nejvýznamnější zařízení, jakožto hromadná ubytovací zařízení převážně najdeme v jádru města, zatímco více jak ¾ možností ubytování v soukromí nalezneme v Zámostí, na pravém břehu řeky Vltavy.

Pro dotvoření pohledu na ubytovací zařízení uvádím příloze č. 8 návštěvnost hromadných ubytovacích zařízení v Hluboké nad Vltavou. Převážnou část hostů tvořili Češi. Mezi roky 2000 – 2001 došlo k nejvýraznějšímu poklesu počtu přenocování. Počty příjezdů hostů kolísají. Největší rozdíly jsou mezi roky 2007 a 2008, kdy počty příjezdů vrostly o téměř 7 000.

Výčet a popis všech ubytovacích zařízení by byl rozsáhlý, proto seznam všech hromadných ubytovacích zařízení uvádím v příloze č. 9 (výčet ubytování v soukromí byl uveden v příloze č. 7) a dále se zaměřím pouze na vybraná zařízení, jejichž rozdělení bude v souladu s vyhláškou č. 501/2006 Sb. (po novelizaci č.269/2009 Sb.), o obecných požadavcích na využití území vydanou Ministerstvem pro místní rozvoj.

HOTEL

Hotely jsou nejvýznamnějšími hromadnými ubytovacími zařízeními v Hluboké nad Vltavou nabízející nejširší sortiment služeb. Jejich význam roste s faktem, že se až na výjimky nacházejí v centru města nebo jeho bezprostřední blízkosti. Podle údajů

Hotelstars Union pouze jeden hotel podstoupil certifikaci podle Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení 2010 – 2012 a to Parkhotel, který je zároveň jediným certifikovaným zařízením v Hluboké nad Vltavou. Hotely poskytují takřka stejné služby jako např. pokojové služby, služby recepce, sekretářské služby (telefon, fax), připojení k internetu a různé další placené i neplacené služby. Součástí 3 hotelů (Podhrad, Štekl, Sporthotel Barborka) tvoří navíc relaxační centrum a bazén. Relaxační centrum se nachází i v Parkhotelu, který ovšem nedisponuje bazénem. Hotel Záviš a Parkhotel jako jediní nabízejí půjčení notebooku.

Parkhotel Hluboká nad Vltavou

Jedná se o certifikovaný hotel první třídy (****), který je členem AHR ČR a je držitelem certifikátů „cyklisté vítání“, „Jižní Čechy pohádkové“ a „Jižní Čechy pohostinné“. Hotel je situován v parku na okraji města, cca 300 m od centra. Moderní areál nabízí komfortní ubytování a kompletní servis služeb stravovacích, konferenčních a komplementárních plně odpovídající třídě hotelu. Před hotelem je vybudované velkokapacitní parkoviště střežené kamerou. Parkoviště pojme až 50 osobních automobilů, 3 autobusy a další tři místa jsou vyhrazena pro invalidy.

Hotel má k dispozici celkem 62 pokojů, z toho 40 dvoulůžkových pokojů, 20 SUITE a 2 apartmány, všechny s bezbariérovým přístupem. Celkový počet 62 pokojů disponuje 150 lůžky. Klient hotelu má možnost vybrat si jeden z dvaceti pokojů, ve kterém jsou zabudovány vany, v ostatních pokojích je k dispozici pouze sprchový kout. Nabídku pokojů doplňují 3 pokoje pro osoby se špatnou hybností a 11 pokojů pro kuřáky.

Hosté mohou 24 hodin denně využívat služeb recepce, mezi tyto služby patří např. rezervace služeb relaxačního centra, rezervace restaurace Park, Lovecké chaty nebo lobby baru, směnářská činnost, room service (12 hodin denně) apod. Recepce poskytuje i sekretářské služby jako telefon, zapůjčení notebooku s příslušenstvím, bezdrátový internet WI-FI, informace o dopravních spojeních, zajištění průvodce a tlumočnicka, taxi služby apod. V Parkhotelu je k dispozici fitness centrum, sauna, pára, whirlpool, masáže a kosmetika.

Hotel Záviš z Falkenštejna

Hotel se nachází přímo v centru města. Celková kapacita zařízení dosahuje 54 lůžek. Tuto kapacitu lze navýšit o 6 přistýlek. Zařízení nabízí ubytování celkově ve 28 pokojích, z toho 6 jednolůžkových pokojů, 18 dvoulůžkových pokojů a 4 apartmány, které hostům poskytnou větší komfort.

Hotel kromě ubytovacích služeb poskytuje i další služby jako např. náradí pro cyklisty k zapůjčení, pokojová služba, praní a žehlení prádla, prodej cyklistických a turistických map, průvodce, přeprava zavazadel pro cyklisty, půjčení notebooku s připojením na internet, tlumočnická, úschovna jízdních kol a kočárků atd.

Hotel má k dispozici několik stravovacích zařízení – multifunkční sál, restauraci Na Růžku a Restauraci-vinárnu Šatlavu. Multifunkční sál s kapacitou 80 míst je nekuřácká restaurace, kterou lze využít jak pro stravování, tak pro pořádání konferencí, svateb, rautů, banketů, firemních večírků, koktejlů, večírků s hudbou apod. Restauraci Na Růžku doplňuje venkovní terasa. Restaurace je uzpůsobena až pro 120 osob.

Hotel Knížecí dvůr

Hotel je otevřen od r. 2006 a nachází se v centru města. Nabízí ubytování v 18 pokojích a 1 apartmá o celkové kapacitě 42 lůžek. Pokoje jsou stylově zařízeny a jejich vybavení zcela odpovídá požadovaným standardům čtyřhvězdičkového hotelu. Vedle ubytovacích služeb zprostředkovává jezdecké kurzy, projížďky na koni, golfovou školu a golfové hry v místním golfovém klubu.

Hotel Apartment

Hotel nabízí ubytování v 10 prostorných apartmá s 5 až 6 lůžky vhodné pro obchodní cesty, individuální i rodinnou turistiku. Pro náročnější klientelu má připraveny tři luxusní apartmá v nadstandardním provedení. Hoteloví hosté mají možnost využít parkovacích míst před hotelem, podzemní garáže a místa pro uskladnění kol a jiných sportovních potřeb.

Hotel Podhrad

Hotel nabízí ubytování v 70 pokojích a 4 luxusních apartmá o celkové kapacitě 167 lůžek. Stravovací služby jsou zajištěny v Lobby baru a ve dvou restauracích s kapacitou cca 150 míst. Pro své klienty má hotel připraveno hotelové relaxační centrum s bazénem, protiproudem, whirl-pool, saunu a infrasaunu, nabídku několika druhů masáží a v neposlední řadě i kosmetické služby. Hosté mohou využít nejen ubytovací služby, ale i nabídku internetového připojení a parkovacích služeb.

(<<http://www.jihoceska-dovolena.cz/content/view/16/158/>>[online].[cit. 2010-02-20])

Hotel Štekl

Hotel nacházející se v těsné blízkosti zámku Hluboká nabízí ubytování ve 44 pokojích s 88 lůžky. Pokoje jsou zařízeny ve stejném stylu jako interiér zámku Hluboká a každý pokoj má díky architektonickému řešení svou osobitou atmosféru. Hosté hotelu mohou využít 14 parkovacích míst v hotelové garáži a dalších 20 míst na venkovním parkovišti. Klient má možnost stravovat se v Restauraci „Pánů z Růže“. Hotel poskytuje ve svých dalších prostorách i další služby vhodné pro pořádání rodinných oslav, svatebních hostin či obchodních setkání.

Sport hotel Barborka

Necelý 1 km od zámku Hluboká najdeme Sporthotel Barborka. Tento hotel se může pochlubit venkovním bazénem, saunou, dvěma hřišti pro míčové sporty, velkou loukou, ohništěm, ping-pongovými stoly a prostornou tělocvičnou. Přímo v areálu Sporthotelu Barborka se nachází hotel, hostel, nově zrekonstruované pětilůžkové bungalovy a kemp. Hotel má k dispozici dvou až třílůžkové pokoje a jeden čtyřlůžkový pokoj o celkové kapacitě 52 míst. Hostel má celkovou kapacitu 31 lůžek.

PENZION

V oblasti Hluboká nad Vltavou se nacházejí 2 penziony hotelového typu, tj. jsou vybaveni recepcí, kde je hostovi předán klíč od pokoje, a 6 ostatních penzionů, které lze označit jako rodinné penziony. Pouze tři penziony se nacházejí v jádru města. Ze své polohy mohou čerpat výhody. Tři penziony se nacházejí mimo město, v Purkarcí.

Penziony se liší rozsahem poskytovaných služeb. Všechny poskytují ubytovací a stravovací služby, ale 3 z 8 penzionů mají navíc k dispozici bazén, saunu a fitness centrum, což se odráží i ve výši cen.

Restaurant-Pension L-CLUB

Jedná se o penzion hotelového typu a nachází se na pravém břehu Vltavy, v Zámostí. V tomto ubytovacím zařízení proběhl řízený rozhovor, proto bude podrobněji vymezen v další části práce.

Penzion KA*PR

Penzion nabízí komfortní ubytování v pokojích hotelového typu. Pokoje jsou vybaveny koupelnou se sprchovým koutem, televizí, telefonem, internetovou přípojkou a trezorem. Celková kapacita penzionu činí 29 lůžek.

Penzion Pelikán Purkarec

Penzion Pelikán se nachází v obci Purkarec, cca 8 km severně od Hluboké nad Vltavou. Penzion nabízí ubytování v 5-ti čtyřlůžkových pokojích a v 1 třílůžkovém pokoji. Lze využít i ubytování v 1 apartmánu se samostatným vchodem, pokojem, ložnicí, kuchyňkou, jídelnou, koupelnou a WC. Stravování je zajištěno v budově penzionu s nabídkou domácí jihočeské kuchyně. Veškeré prostory zařízení jsou vhodné pro osoby s tělesným postižením.

Penzion V Zátocce

Jedná se o rodinný penzion, který se nachází na okraji obce Purkarec asi 8 km severně od Hluboké nad Vltavou. Penzion disponuje 4 pokoji, dva třílůžkové a dva čtyřlůžkové. Celková kapacita hotelu dosahuje 14 míst. V areálu penzionu může host využít parkoviště, v zahradě krytý bazén, saunu či fitness náčiní. Penzion provozuje vodní lyžování a vyhlídkové plavby.

OSTATNÍ UBYTOVACÍ ZAŘÍZENÍ

Do ostatních ubytovacích zařízení řadíme kempy, chaty a turistické ubytovny. 70% z nich se nachází mimo město a převážně se jedná o zařízení s letním provozem. Poskytují stejné služby a Autokempink Křivonoska je jako jediný přizpůsoben handicapovaným lidem.

Kempy:

Autocamping Bezdrev

Kemp leží na břehu druhého největšího rybníka v České republice – Bezdreva, 3 km od Hluboké nad Vltavou. Ubytování je poskytováno v 5 chatkách po 3 – 4 lůžkách, dependancích a vlastních stanech, karavanech a obytných autech. V areálu kempu je k dispozici restaurace.

Autokempink Křivonoska

Kemp se nachází 2 km od Hluboké nad Vltavou směrem na Týn nad Vltavou u rybníka Křivonoska. Hosté se mohou ubytovat v 64 2-4 lůžkových chatách, či využít svá ubytovací zařízení – karavany, obytná auta a stany, které mohou parkovat na hlavní ploše o celkovém počtu míst 150.

Kemp Kostelec

Kemp leží na okraji vesnice Kostelec a rozkládá se na ploše 2 ha. K dispozici má celkem 70 míst pro stany a karavany. Hosté mohou využít dostatečně velké, nově zrekonstruované soc. zařízení, sprchy, pračku, sušičku.

Chaty:

Sport centrum Dvořák-Podskalí

Ubytovací zařízení se nachází v Hlubockém podzámčí v sousedství řeky Vltavy. Funguje celoročně a poskytuje ubytování ve 12-ti 3 hvězdičkových bungalovech pro 48 lidí. Hostům je k dispozici stylově zařízená restaurace pro cca 60 osob a salonek pro 30 lidí, kde zajišťují akce typu: rauty, svatby, promoce, předváděcí akce, školení, semináře, oslavy atd.

Turistické ubytovny:

Sportovně-relaxační areál

Areál poskytuje ubytování v 5 pokojích o celkové kapacitě 35 lůžek. Konkrétně se jedná o 3 šestilůžkové pokoje, 1 sedmilůžkový pokoj a 1 desetilůžkový pokoj. Pokoje jsou rozlišeny barvou a ke každému pokoji se pojí určitá historie. Stravování je zajištěno v klubové restauraci pro cca 53 osob. Sociální zařízení pro ubytované hosty se nachází na chodbě.

4.1.4.6 Stravovací služby

Stejně jako ubytovací služby řadíme stravovací služby k základním službám cestovního ruchu a vzhledem ke skutečnosti, že do Hluboké nad Vltavou míří každoročně i spousta výletníků, kteří v destinaci nepřenocují, lze tvrdit, že ve městě plní důležitější funkci než ubytovací služby.

Z údajů nalezených na oficiálních a neoficiálních stránkách Hluboké nad Vltavou město nabízí širokou škálu možností stravování. K dispozici nalezneme řadu stravovacích zařízení, které jsou součástí ubytovacích zařízení, stejně tak i ty, které jsou vybudovány samostatně. Podle dostupných údajů disponuje Hluboká nad Vltavou kolem 40 stravovacích zařízení. Největší zastoupení mají v Hluboké nad Vltavou a okolí restaurace (22), a malém počtu následují pohostinství (5), 2 bary, 4 bufety, 1 zařízení, které představuje jak kavárnu tak cukrárnu, 2 kavárny, 1 taneční sál s barem a 1 vinárna. Je zde znatelná nerovnoměrnost rozmístění těchto zařízení. Největší počet stravovacích zařízení nalezneme v centru města nebo jeho blízkosti, které zároveň představují nejvýznamnější zařízení v oblasti. Zařízení umístěná mimo centrum nedosahují velkého významu a slouží spíše místnímu obyvatelstvu.

Vzhledem k tomu, že Hluboká nad Vltavou je obklopena řadou rybníků a rozsáhlými lesy, je i několik stravovacích zařízení zaměřeno na pokrmy ze sladkovodních ryb a zvěřiny. Mezi zařízení, které nabízejí výhradně tyto pokrmy, řadíme Loveckou chatu, Restauraci Hubert, orientovanou zvláště na zvěřinové pokrmy, Restauraci KA.PR zaměřenou převážně na rybí pokrmy. Sortimentem nabízených pokrmů se stala i tradiční česká kuchyně. Nejvýznamnějším poskytovatelem těchto jídel je Restaurace Švejk vyhlášená svým dobovým interiérem a tradičními českými pokrmy. Stravovací

zařízení se pohybují v různé cenové relaci, od levnějších, které budou volbou spíše pro rodiny s dětmi, po drahé, které zvolí spíše náročnější klientela, která si potrpí na vysokou kvalitu služeb. Souhrnně lze říci stejně jako o ubytovacích zařízeních, že dokáží uspokojit různé segmenty účastníků.

Vzhledem k rozsáhlému počtu zařízení uvádím jejich výčet v příloze č. 10 a dále se zaměřím pouze na vybraná zařízení, jejichž rozdělení bude vymezeno podle Doporučení upravující základní ukazatele pro kategorizace hostinských a ubytovacích zařízení.

RESTAURACE

Tato kategorie stravovacích zařízení má v Hluboké nad Vltavou a okolí největší zastoupení. Samotná „podkategorie restaurace“ je nejrozšířenější a slouží nejenom místnímu obyvatelstvu, ale hlavně návštěvníkům. Největší počet restaurací se koncentruje v jádru města Hluboká nad Vltavou. Do kategorie restaurací spadají i pohostinství a bufety, která jsou využívána hlavně místní obyvatelstvem, výjimku tvoří bufet ve Sporthotelu Barborka, jehož zákazníci budou spíše ubytovaní hosté, a jedno občerstvení na koupališti v Podskalí otevřené jen v sezóně.

Švejk restaurant

Stylová staročeská restaurace se nachází přímo v centru města, v prostorách Knížecího dvora. Švejk restaurant je součástí franchisingového řetězce. Kapacita podniku je 90 míst, lze využít i letní zahradu s kapacitou 60 míst. Podnik zařizuje pořádání svateb, firemní večírky, rauty, rodinná posezení, promoce, oslavy narozenin atd.

Interiér restaurace představuje období starého Rakouska-Uherska, období ve kterém žil samotný Švejk. Nábytek je vyroben z masivního borového dřeva a celkovou atmosféru podniku dotváří obsluhující personál, který je dobově oděn.

Restaurace svým hostům nabízí tradiční českou kuchyni jako např. ovocné knedlíky, vepřové s knedlíkem a zelím, svíčkovou s knedlíkem, bramboráky, borůvkové koláče atd. Nabídku jídel doplňují tradiční české nápoje, v první řadě pivo, dále pak vína, slivovice či karlovarská becherovka.

Restaurace Hubert

Restaurace je na trhu již od r. 1994 a svým hostům nabízí zvěřinové speciality, ale i pokrmy české a mezinárodní kuchyně. K restauraci náleží terasa. Zařízení je otevřeno celoročně. Celková kapacita je 60 míst, která je v létě navýšena o 35 míst na terase.

Lovecká chata

Jihočeská legenda a tradice této vyhlášené restaurace se vrátila znovuotevřením Parkhotelu v r. 2006. Restaurace nabízí vybrané pokrmy rybích a zvěřinových specialit tradiční české kuchyně s ojedinělým servisem a s front office cooking (sledování kuchaře při přípravě pokrmů). Atmosféru stylové restaurace s interiérem motivovaným myslivostí dotváří otevřený krb a okouzující výhled na Munický rybník. K dispozici je salonek v horním patře s vlastním zázemím vhodný pro uspořádání menších oslav především rodinného charakteru. Kapacita tohoto stravovacího zařízení je 62 míst.

Restaurace KA*PR

Rybí restaurace KA.PR se nachází v centru města. Nabízí pokrmy nejen z ryb sladkovodních a mořských ale i speciality v podobě steaků z různých druhů mas, nechybí zde ani nabídka vegetariánských pokrmů. Příležitostně lze v restauraci ochutnat pro tento region netradiční sushi, které připravuje vyškolený personál. Kapacita restaurace je 45 míst, letní terasa s výhledem na golfové hřiště pojme dalších 40 míst.

(<<http://www.restaurace-kapr.cz/restaurace/cz/index.php>> [online] [cit. 2010-02-20])

Restaurace ZOO Ohrada

Restaurace se nachází přímo v areálu zoologické zahrady Ohrada. Je v provozu teprve od roku 2007. V interiéru lze spatřit netradiční zařízení s velkým mořským akváriem. Zařízení může navštívit jak návštěvník ZOO, tak i příchozí „z venku“. Restaurace má kapacitu pro cca 130 hostů, k dispozici je i salonek s 25 místy. Nabídku české kuchyně doplňuje italská a řecká kuchyně. Restaurace zajišťuje svatební hostiny, firemní večírky, rauty, promoční hostiny, cateringové služby a různá školení.

BARY

Tato kategorie netvoří ani 1/3 všech stravovacích zařízení v Hluboké nad Vltavou a okolí a ani nedosahují takového významu jako restaurace.

Diskotéka D.D.C.

Jedná se o zábavní zařízení, které zabezpečuje výhradně podávání nápojů na barovém pultu a hosté mají možnost zatancovat si na tanečním parketě. Otevřeno je pouze v pátek a v sobotu od 21 hodin, lze ho proto přiřadit k nočním klubům.

Bowling Bar Aqua

V prostorách bowlingové hery se nachází Bowling Bar Aqua. Zařízení se nachází v těsné blízkosti letní plovárny. Návštěvníkům jsou k dispozici 4 profesionální dráhy, plně zásobený bar, restauraci v budově. Bowling Bar Aqua lze využít pro konání soukromích a firemních akcí, rautů, oslav, prezentací, pořádají se zde pravidelné turnaje, a v neposlední řadě v místech baru najdeme i velkoplošnou obrazovku.

Návštěvníci mají možnost navštívit i **dva lobby bary**, které jsou ovšem součástí ubytovacích zařízení – Hotelu Podhrad a Parkhotelu. Lze tedy předpokládat, že klienti budou převážně ubytovaní hosté.

Kavárna Vin de Café

Jedná se o stylovou kavárnu, která byla otevřena koncem roku 2007 jako jedna z provozoven společnosti BURIAN and BURIAN. Kavárna Vin de Café nabízí svým hostům velký výběr káv a teplých nápojů, domácí dezerty, dorty a zákusky, kvalitní zmrzlinu a zmrzlinové dezerty, široký výběr alko i nealko nápojů.

Restaurace-vinárna Šatlava

Jedná se o sklepní vinárnu, která je součástí hotelu Záviš z Falkenštejna. Svým hostům nabízí bohatý sortiment kvalitních vín, doplněný o nabídku teplých pokrmů. Kapacita vinárny je 60 míst. Prostory lze využít k pořádání svateb, rodinných oslav, ale i k romantickému posezení.

4.2.Primární údaje

4.2.1.Vlastní šetření

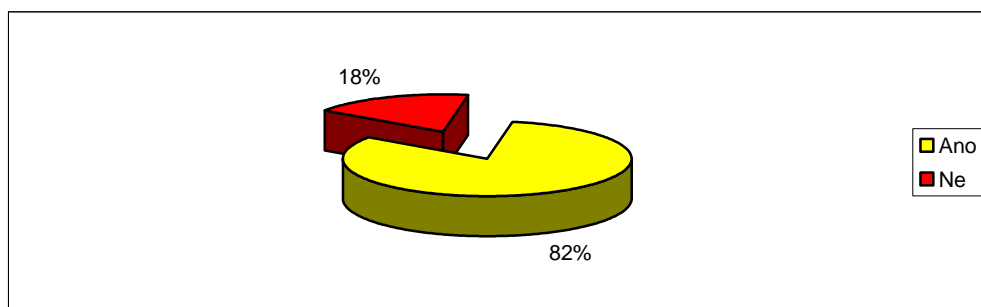
Nedílnou část bakalářské práce tvoří primární údaje. Podkladem pro vypracování této části bylo dotazníkové šetření a řízené rozhovory.

4.2.1.1 Dotazníkové šetření

Dotazníkové šetření bylo prováděno v období hlavní letní sezóny – červenec až první polovina září 2009. Dotazování probíhalo vyplňováním předem připravených dotazníků (viz příloha 11). Dotazníky byly umístěny do dvou hotelů – do Park hotelu a do hotelu Záviš. Zvolila jsem i metodu dotazování v tváři v tvář, abych zajistila reprezentativní počet vyplněných dotazníků, které měly být posléze vyhodnoceny. Dotazník obsahoval celkem 18 otázek. Aby se odpovědi lépe zpracovávaly, byl dotazník sestaven z uzavřených otázek. Cílem dotazníkového šetření bylo zjištění profilu účastníků cestovního ruchu, kteří do Hluboké nad Vltavou přijíždějí.

Vyhodnocení dotazníků

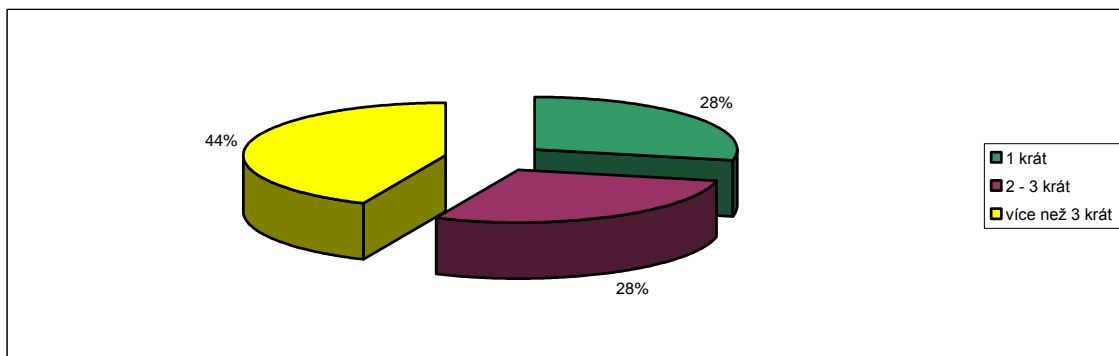
Otázka 1: Graf 1: Už jste oblast Hluboká nad Vltavou někdy navštívili?



Zdroj: Vlastní šetření

Z výsledků první otázky vyplývá, že dotázaní nebyli v Hluboké nad Vltavou poprvé. Převážná většina z nich (82 %) tuto oblast již navštívila. Pouze 18 % z celkového počtu přijelo do regionu poprvé.

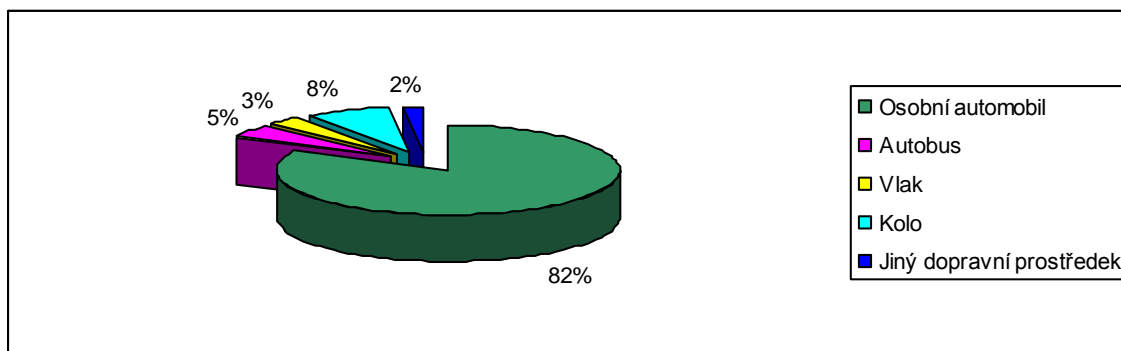
Otázka 2: Graf 2: Pokud ano, kolikrát jste ji již navštívili?



Zdroj: Vlastní šetření

Z druhé otázky je patrné, že Hluboká nad Vltavou se stala oblíbeným místem návštěvy. 44 % dotázaných oblast navštívili více jak 3krát. Ve shodném poměru (28 % a 28 %) se již předtím stal tento region cílem vycestování respondentů 1krát a 2 – 3krát.

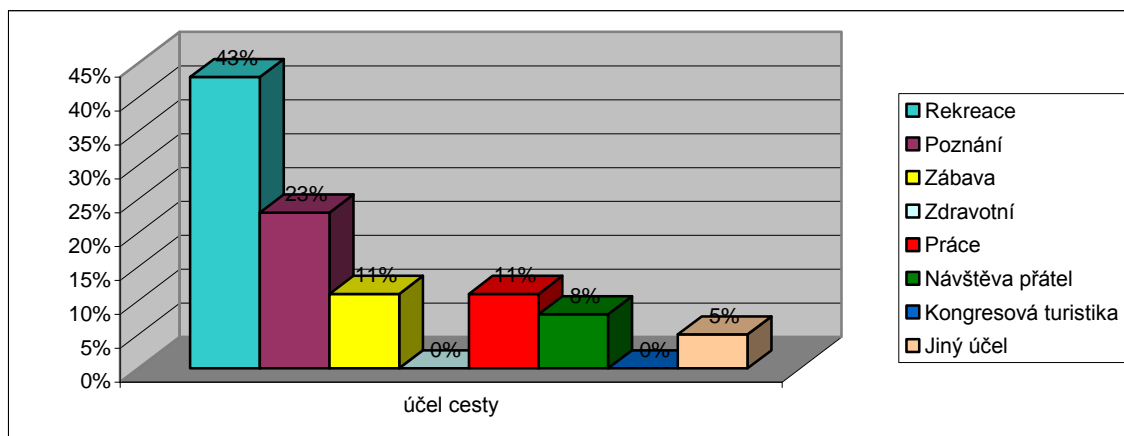
Otázka 3: Graf 3: Jaký druh dopravy jste při své cestě do Hluboké nad Vltavou využili?



Zdroj: Vlastní šetření

Podle otázky číslo tři k nejpoužívanějšímu druhu dopravy, který návštěvníci využívají při cestě do Hluboké nad Vltavou, patří individuální doprava osobními automobily (82 %). Může to být ovlivněno tím, že vlaková nádraží jsou od centra města vzdálena cca 3 km, většinou bez návaznosti na autobusové linky, což vypovídá pouze 3% - ní podíl využití železniční dopravy a 5% - ní podíl využití silniční-autobusové dopravy.

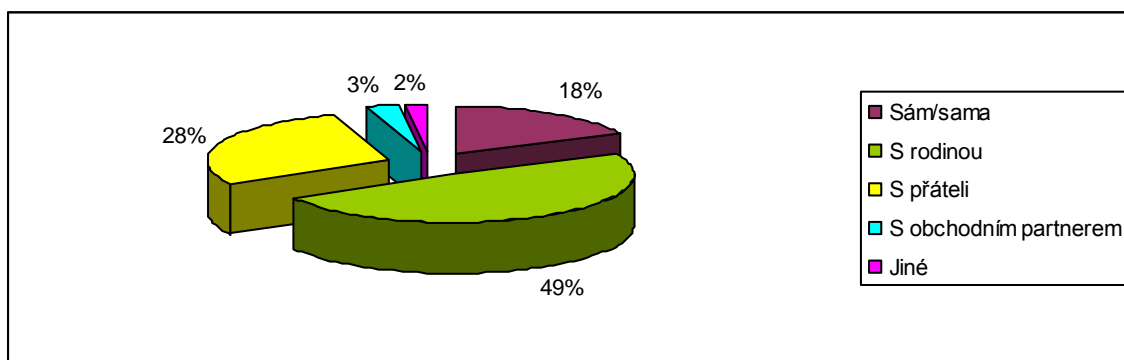
Otázka 4: Graf 4: Jaký byl účel Vaší cesty?



Zdroj: Vlastní šetření

Čtvrtou otázkou byl zjišťován účel cesty. Nejčastějším důvodem návštěvy byla podle výzkumu rekreace (43 %), za ní následuje poznání (23 %). Hluboká nad Vltavou má v tomto směru návštěvníkům co nabídnout, např. státní zámek Hluboká nad Vltavou, Lovecký zámek Ohrada či ZOO Ohrada Hluboká nad Vltavou. Nikdo z respondentů, jež byli dotazováni, nemířil do tohoto regionu za účelem zdravotního pobytu (0 %) či kongresové turistiky (0 %).

Otázka 5: Graf 5: S kým cestujete?

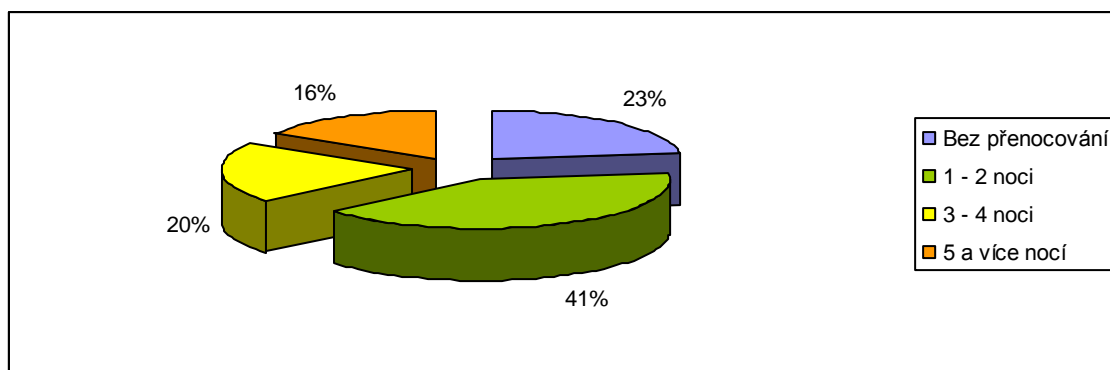


Zdroj: Vlastní šetření

Téměř polovina dotázaných mířila do oblasti s rodinou (49 %). Bude to dáno tím, že Hluboká nad Vltavou „žije“ hlavní sezónou, kdy mají děti prázdniny a segment rodiny s dětmi se stal typickým a nejčastějším segmentem účastníků cestovního ruchu města.

Nemalá část respondentů cestovala se svými přáteli (28 %). Jen malá část (3 %) z nich přijela s obchodními partnery.

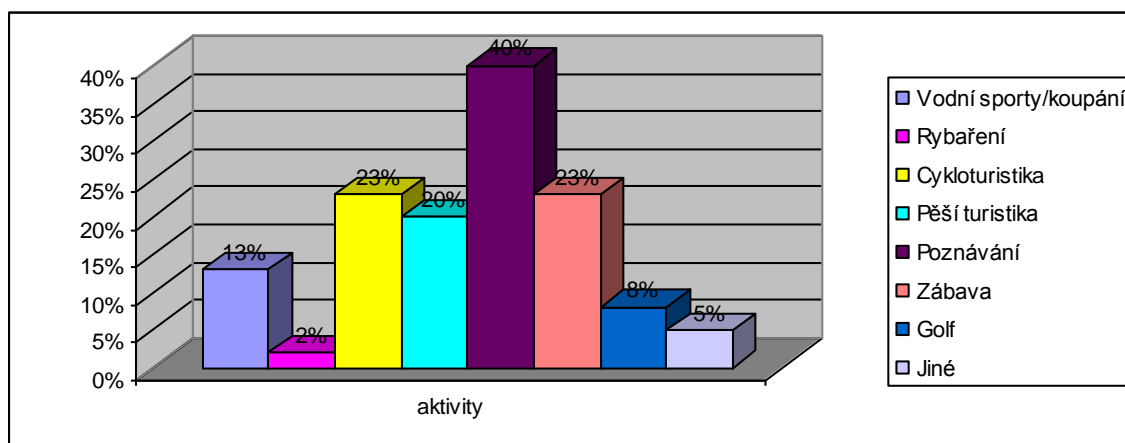
Otázka 6: Graf 6: Jaká je délka Vašeho pobytu?



Zdroj: Vlastní šetření

Ze šesté otázky vyplývá, že návštěvníci využili spíše krátkodobých pobytů. O čemž vypovídá, že necelá polovina dotázaných trávila v oblasti hlavně 1 – 2 noci (41 %). Přenocování nevyužilo 23 % respondentů, což může být ovlivněno výletníky, kteří přijeli po velmi frekventované a využívané stezce Hluboká nad Vltavou – České Budějovice. Pouze 16 % dotazovaných se zdrželo v regionu 5 a více nocí.

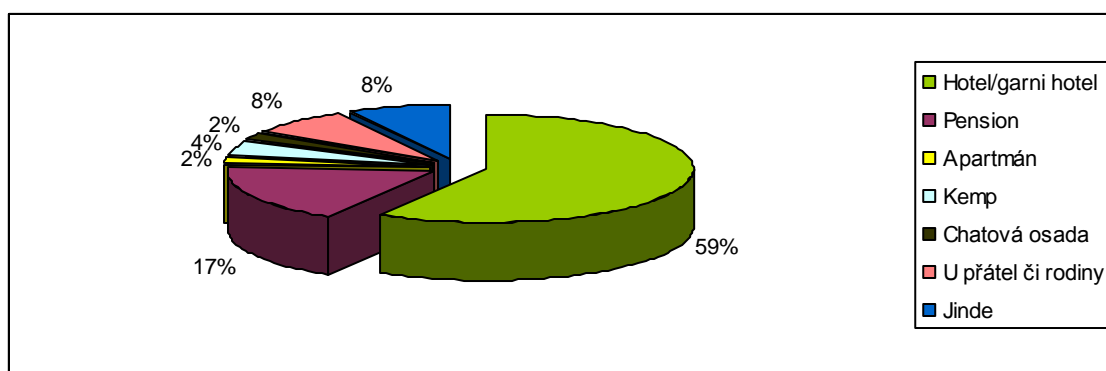
Otázka 7: Graf 7: Které aktivity jsou pro Vás nejlákavější?



Zdroj: Vlastní šetření

Nejlákavějšími aktivitami pro návštěvníky podle sedmé otázky bylo poznávání (40 %). Zřejmě v závislosti na skutečnosti, že Hluboká nad Vltavou nabízí širokou síť cyklostezek, 23 % dotázaných přitahovala právě možnost cykloturistiky, ve stejné míře pak zábava (23 %). K nejméně lákavým aktivitám patřilo rybaření (2 %). I přestože Hluboká nad Vltavou nabízí golfové služby na vysoké úrovni, byly tyto aktivity lákavé pouze pro 8 % respondentů. Důvodem takto malého počtu mohou být vysoké náklady na provozování této činnosti.

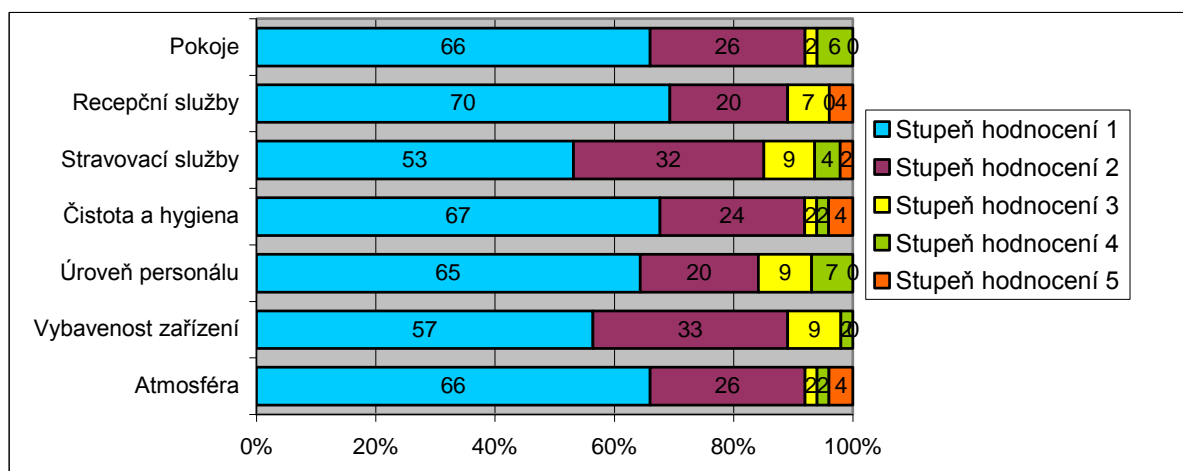
Otázka 8: Graf 8: Kde jste ubytováni po dobu pobytu?



Zdroj: Vlastní šetření

Pro svůj pobyt v Hluboké nad Vltavou více jak polovina dotázaných zvolila hotel/hotel garni (59 %). Druhým nejčastěji využívaným ubytovacím zařízením je podle výzkumu pension (17 %). V malé míře jsou využívány apartmány (2 %) či kempy (2 %). Takto malé využití může být zapříčiněno tím, že v oblasti Hluboká nad Vltavou jsou sice evidovány čtyři kempy, ale nenacházejí se v bezprostřední blízkosti města a návštěvníci musí použít nějaký dopravní prostředek, aby mohli město navštívit.

Otázka 9: Graf 9: Ohodnoťte spokojenost s jednotlivými částmi ubytovacího zařízení číslicemi 1 - 5. (1 = výborně, 5 = nedostatečně)



Zdroj: Vlastní šetření

Na tuto otázku odpovídali pouze návštěvníci, kteří se v destinaci přenocovali.

Atmosféra - s atmosférou v hotelu byla spokojena více jak polovina dotázaných (66 %), kteří ji oznámkovali stupněm 1. Pouze 4 % respondentům atmosféra ubytovacího zařízení neodpovídala jejich požadavkům a ohodnotili stupněm 5.

Vybavenost zařízení - celkově je vybavenost zařízení hodnocena kladně, o čemž vypovídá 0 % u stupně hodnocení 5 a 2 % u stupně 4. Více jak polovina dotázaných (56 %) označila spokojenost s vybaveností zařízení hodnotou 1, tudíž nejlepší, dále pak 33 % označilo druhým nejlepším ohodnocením – stupněm 2.

Úroveň personálu - úroveň personálu ohodnotilo 64 % respondentů stupněm 1 a 20 % dotazovaných stupněm 2, což vypovídá o jejich spokojenosti. Pouze 7 % využilo hodnocení stupněm 4 a dokonce žádný z respondentů neoznačil úroveň personálu nejhorším stupněm 5.

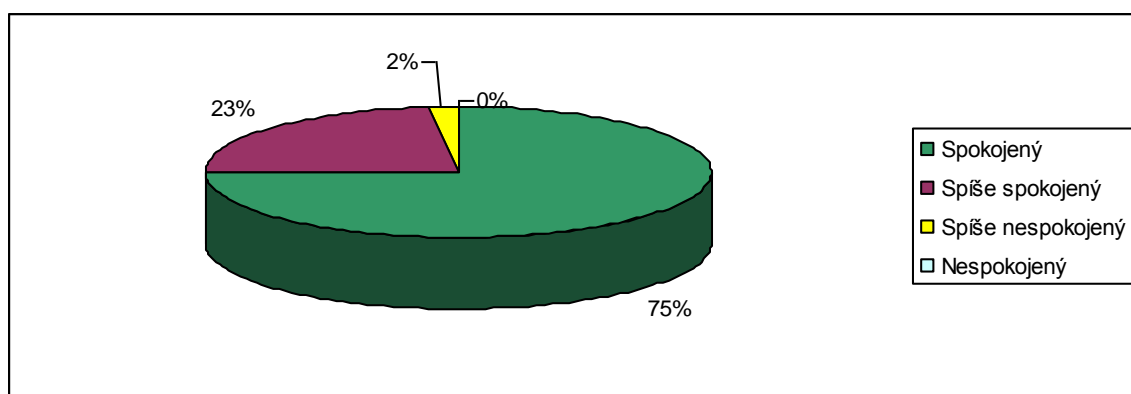
Čistota a hygiena - nejčastěji byla hodnocena stupněm 1 (68 %). Stupněm 2 označilo 24 % respondentů. Ve shodném poměru 2 % dotázaných využilo pro hodnocení stupně 3 a 4. Objevilo se i hodnocení stupněm 5 (4 %).

Stravovací služby - tyto služby dokázaly uspokojit požadavky více jak 4/5 dotázaných, což je patrné z výsledků, kdy 53 % respondentů označilo tyto služby stupněm 1, 32 % stupněm 2. Nejhorší stupeň využily pro hodnocení jen 2 % dotázaných.

Recepční služby - recepční služby byly nejčastěji známkovány stupněm 1 (69 %). Příznivých 20 % dotázaných je označilo stupněm 2. Stupeň 3 byl použit pouze 3x a opět 4 % respondentů hodnotilo stupněm 5.

Pokoje - pokoje z převážné většiny vyhovovaly požadavkům dotazovaných, kteří využili pro hodnocení stupeň 1 (66 %). Druhým nejčastějším stupněm hodnocení byl stupeň 2 (26 %). Pouze 6 % respondentů ohodnotilo stupněm 4 a dokonce nikdo nepoužil hodnocení stupněm 5.

Otázka 10: Graf 10: Označte prosím celkovou spokojenost s ubytovacími službami.

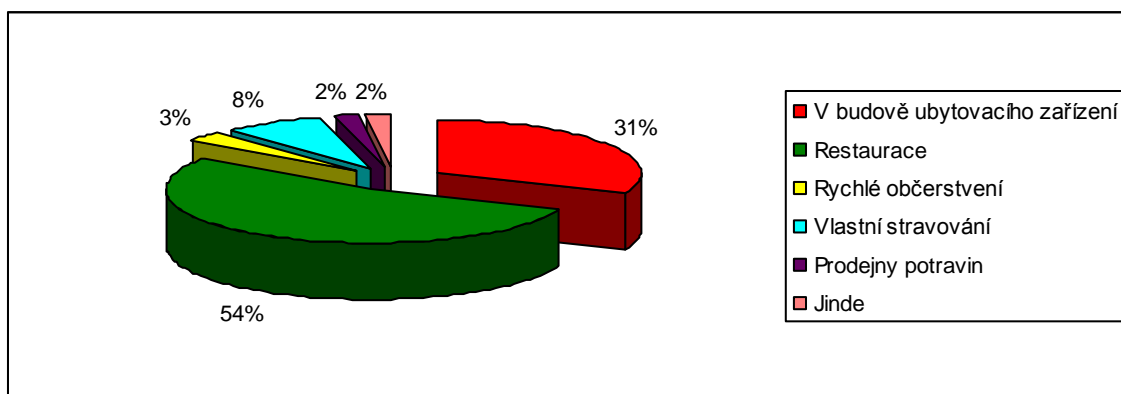


Zdroj: Vlastní šetření

Otázkou číslo deset jsem zjišťovala celkovou spokojenost s ubytovacími službami. Z výsledků vyplynulo, že 75 % dotázaných bylo se službami naprosto spokojeno. Pouze 2 % respondentů bylo spíše nespokojeno a nikdo nebyl s ubytovacími službami nespokojený.

Z výsledků otázek č. 9 a č.10 lze souhrnně říci, že nejvíce byli dotázaní spokojeni s recepčními službami. Lidský faktor je v cestovním ruchu nepostradatelný. Na jeho kvalitě závisí spokojenost návštěvníka. Výjimku netvoří ani poskytování recepčních služeb, které hrají důležitou roli při styku s hostem a při následném starání se o hosta během pobytu. Jen u spokojeného hosta je předpoklad, že se do ubytovacího zařízení v budoucnu vrátí nebo alespoň rozšíří jeho dobré jméno. Úroveň pokojů dále patří mezi nejlepší hodnocené části ubytovacího zařízení, čistota a hygiena za ní následuje.

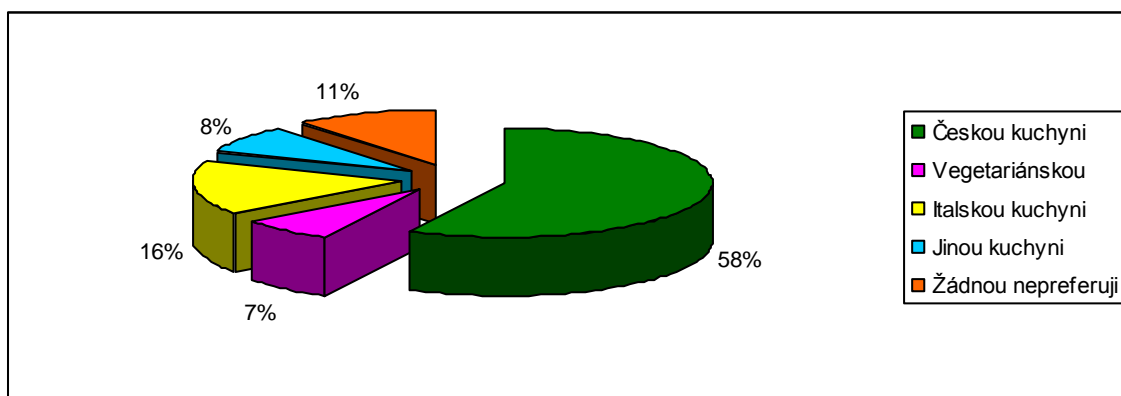
Otázka 11: Graf 11: Kde se stravujete?



Zdroj: Vlastní šetření

Vzhledem k tomu, že Hluboká nad Vltavou disponuje velkým množstvím restaurací, jejichž počet převyšuje všechny ostatní kategorie zařízení, více jak polovina dotázaných využila stravovacích služeb právě v restauracích (54 %) a nemalá část (34 %) respondentů se stravovala přímo v budově ubytovacího zařízení, tedy v hotelových restauracích. Vlastní stravování zvolilo 8 % dotázaných. Jen velmi malá část (3 %) využila stravování v rychlém občerstvení. Takto malý počet ovlivňuje omezená nabídka tohoto typu zařízení. A v prodejnách potravin si jídlo obstaraly 2 % dotázaných.

Otázka 12: Graf 12: Jakou stravu preferujete?

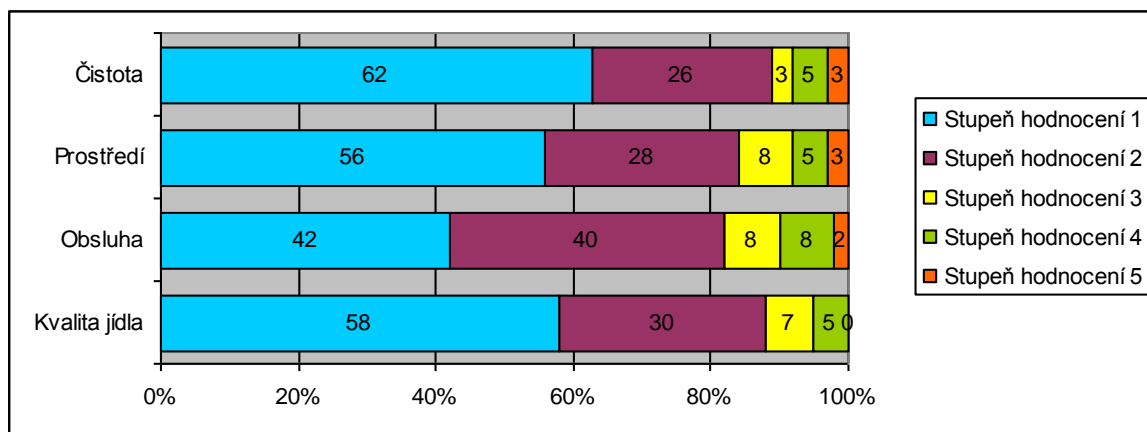


Zdroj: Vlastní šetření

Více jak polovina dotazovaných (58 %) preferovala českou kuchyni. Ovšem nezanedbatelný 16 %ní podíl tvořili preference italské kuchyně. Za povšimnutí stojí

i 7%ní podíl vegetariánské kuchyně. 11 % respondentů neupřednostňovalo žádnou kuchyni a 8 % staví do popředí jinou než uvedenou kuchyni.

Otázka 13: Graf 13: Ohodnoťte spokojenost s úrovní stravovacího zařízení číslicemi 1 – 5. (1 = výborně, 5 = nedostatečně)



Zdroj: Vlastní šetření

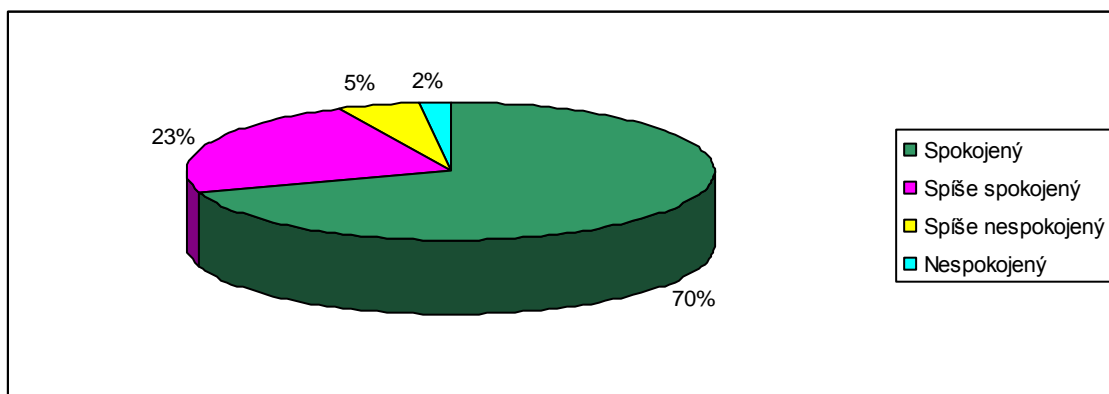
Kvalita jídla - více jak polovina dotázaných hodnotila kvalitu jídla stupněm 1 (58 %). Druhým stupněm označila spokojenost téměř 1/3 respondentů. Z výsledků je patrné, že nikdo nebyl úplně nespokojený (0 % u stupně 5).

Obsluha - ani polovina dotázaných nehodnotila stupněm 1 (42 %). Stupeň 2 využilo pro hodnocení celkových 40 % respondentů. Ve výsledcích se objevilo i označení stupněm 5. Použila ho ovšem pouhá 2 % dotázaných.

Prostředí - z výsledků vyplývá, že nejčastěji bylo známkováno stupněm 1 (56 %). Respondenti často označovali i stupněm 2 (28 %). Stupeň 3 využilo 8 % dotázaných. Nejméně bylo hodnoceno stupněm 5 (3 %).

Čistota - graf vypovídá o tom, že s čistotou byla naprosto spokojena více jak polovina dotázaných. Celých 63 % využilo pro hodnocení stupeň 1 a 26 % pro stupeň 2. Pouhá 3 % respondentů označovala spokojenost stupněm 3. Stejně procento hodnotilo i nejhorším stupněm 5.

Otázka 14: Graf 14: Označte prosím celkovou spokojenost se stravovacími službami v daném regionu.

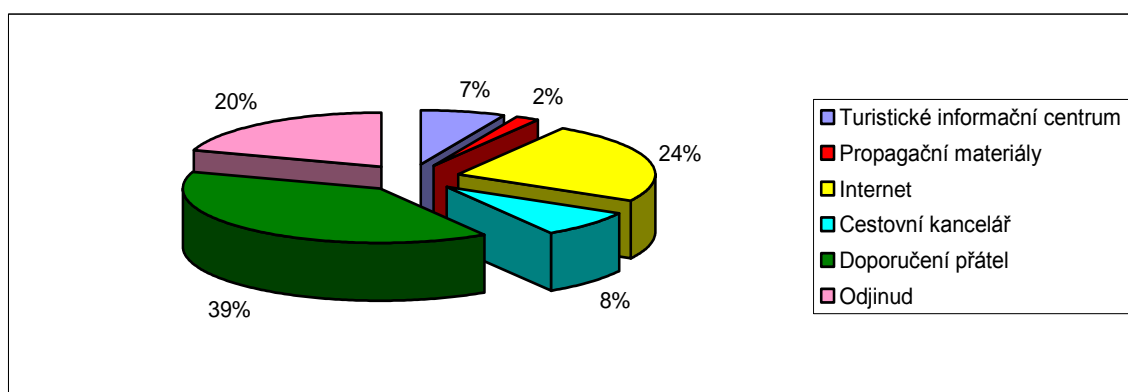


Zdroj: Vlastní šetření

Otázkou číslo čtrnáct jsem zjišťovala celkovou spokojenost se stravovacími službami. Úplně spokojeno bylo 70 % dotázaných a spíše spokojeno 23 %. Nespokojeni byli pouze 2 % dotázaných. Je tedy zřejmé, že většině respondentů vyhovovala kvalita a úroveň stravovacích služeb.

Z otázek č. 13 a č. 14 vyplývá, že dotázaní byli nejvíce spokojeni s čistotou. Stravovací zařízení musí dodržovat hygienické normy a pravidla (HACCP) a udržování čistoty by mělo být prioritní. Nejhůře z hodnocení vyšla úroveň obsluhy. Obsluha je v přímém kontaktu se zákazníkem, a pokud obsluha nesplňuje zákaznickovy požadavky (nezdvořilost, neupravenost...), výrazně ho ovlivňuje v tom, zda dané zařízení opět navštíví či nikoliv.

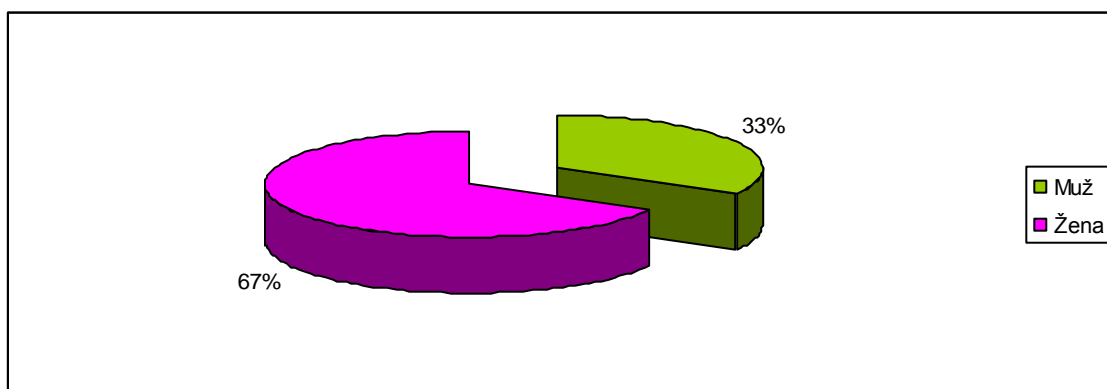
Otázka 15: Graf 15: Jak jste se dozvěděli o této destinaci?



Zdroj: Vlastní šetření

Z otázky číslo patnáct vyplynulo, že 39 % dotázaných se o regionu dozvědělo na základě doporučení přátel. 24 % dotázaných získalo informace na internetu, což může být ovlivněno významným počtem mladých lidí ve věku 26-34, kteří dotazník vyplňovali. Mladý člověk využívá počítač a internet dennodenně, ať už v zaměstnání, ve škole nebo doma v porovnání se staršími lidmi. 8 % respondentů přicestovala prostřednictvím cestovních kanceláří. Propagační materiály byly využity pouze 2 %.

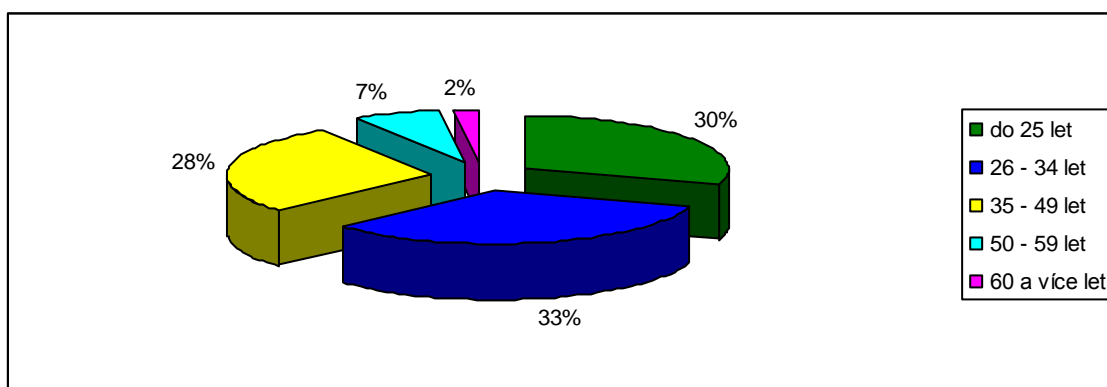
Otázka 16: Graf 16: Pohlaví



Zdroj: Vlastní šetření

Z šestnácté otázky vyplývá, že vstřícnější k vyplňování dotazníků byly ženy. Na otázky odpovídalo celkem 33 % mužů a 67 % žen.

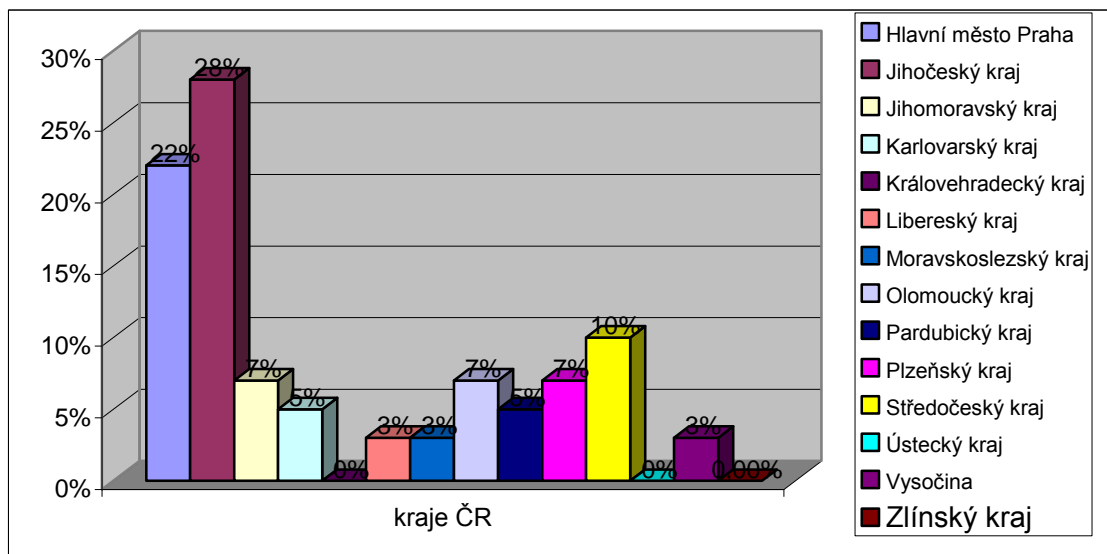
Otázka 17: Graf 17: Věk.



Zdroj: Vlastní šetření

Do regionu Hluboká nad Vltavou přijíždějí lidé různého stáří. Při porovnání jednotlivých věkových skupin, kdy téměř ve stejném poměru (33 %, 30 % a 28 %) převládají věkové skupiny 26 – 34 let, do 25 let a 35 – 49 let. Věková skupina 50 – 59 zaujímá 4. místo, věková skupina 60 a více pak poslední 5.místo s 2 %.

Otázka 18: Graf 18: Z jakého kraje jste přijeli?



Zdroj: Vlastní šetření

Poslední otázkou bylo zjišťováno, odkud návštěvníci přijeli. Z výsledků lze konstatovat, že návštěvníci přijíždějí z celé republiky. Nejvýznamnější podíl na návštěvnosti měli obyvatelé Jihočeského kraje (28 %). Často respondenti přicestovali z hlavního města Prahy (22 %). Dále bylo zastoupení krajů téměř vyrovnané. 10 % respondentů přijelo ze Středočeského kraje, shodně 7 % přicestovalo z Olomouckého a Plzeňského kraje.

4.2.1.2 Řízený rozhovor

Rozhovor probíhal v penzionu L-club, konkrétně v hotelové restauraci s panem Lacinou. Pan Lacina je spolumajitelem penzionu a řídí ho společně se svou manželkou paní Lacinovou, která plní funkci manažerky. Pan Lacina zajišťuje chod provozu celého zařízení jako je např. zásobování, ale i údržba penzionu apod. a v neposlední řadě plní poradní funkci paní Lacinové. Pan Lacina má dlouholeté praktické zkušenosti v oboru – již od svých 15 let se pohybuje v provozu ubytovacích a stravovacích zařízení.

Informace o penzionu

Restaurant–penzion L-CLUB působí na trhu již 16 let. Zajišťuje individuální a skupinové pobyty, firemní akce, svatební hostiny a jiné oslavy. Svým klientům poskytuje ubytování v 6 pokojích hotelového typu přímo v budově penzionu a dále nabízí možnost ubytování v nově zrekonstruované depandanci. Depandance je od penzionu vzdálena cca 50 m, má kapacitu 9 pokojů a nachází se tam venkovní bazén, sauna a jeden pokoj s whirlpoolem. Penzion disponuje parkovištěm pro osobní auta a autobusy. Stravování je zajištěno v hotelové restauraci s barem, v pivnici a nabízí se i možnost posezení v letní restauraci s možností grilování. Letní restaurace má celkovou kapacitu 100 míst.

Zjištěné informace

Jak už bylo zmíněno, penzion působí na trhu od roku 1993. Podle slov pana Laciny se trh ubytovacích a stravovacích zařízení výrazně změnil a to hlavně v tom, že nabídka ubytovacích a stravovacích zařízení vzrostla od r. 1993 do současnosti až o 100 %. Výhodu takto dlouhé doby na trhu vidí pan Lacina v tom, že si získal pravidelné zákazníky a to převážně firmy na pořádání firemních akcí. Tyto firmy tvoří 40 % z celkového počtu klientů penzionu. Mezi stálé klienty patří: Česká podnikatelská pojišťovna a. s., Agrospol Czech s. r. o. Plzeň, Montera s. r. o. Munice, ČEZ a. s., Robert Bosch s. r. o. a další. Jinak v takto dlouhé době na trhu nespátřuje až zas výraznou výhodu. Jak sám konstatoval, s ohledem na zaměření výhradně na návštěvníky Hluboké nad Vltavou, nezáleží na tom, zda začal podnikat před 16 lety,

nebo zda by začal podnikat před rokem. Situace v penzionu by byla v tomto ohledu v průměru stejná.

V penzionu pracuje celkem 9 zaměstnanců, z toho 4 zaměstnanci jsou členové rodiny. Úroveň vzdělání a vzdělání v oboru není pro výběr pracovníků rozhodující. Majitelé je vybírají na základě jejich osobního jednání jako např. jak se chovají k ostatním lidem, jejich přístup k práci apod. Musí být hlavně pro práci „zapálení“ a odvádět dobrou práci, aby byli přijati. Jediní, kdo musí splňovat podmínku vyučení v oboru, jsou kuchaři. Školení zaměstnanců neprobíhá, majitelé své zaměstnance ovšem vedou tak, aby svou práci vykonávali svědomitě a přesně tak, jak si přejí a požadují.

Stravování je zajištěno v hotelové restauraci s barem, v pivnici a na letní terase. Prostory hotelové restaurace jsou k dispozici celoročně a jsou výhradně určeny ubytovaným hostům a na pořádání akcí. Součástí penzionu tvoří již zmíněná pivnice, která funguje celoročně, a letní terasa, která je v provozu jen sezónně. Na letní terase se nabízí možnost opékání selat, které je v období letní sezóny velmi žádáno. Pivnici a letní terasu mohou navštívit jak klienti hotelu tak i místní obyvatelstvo. Pension má ovšem jen 5 – 6 stálých hostů za den. Takto malý počet ovlivňuje konkurence, pohostinství U Dostálů, hned naproti penzionu. Protějšší pohostinství získává většinu svých příjmů od stálých klientů – místního obyvatelstva a tudíž má zajištěno příjmy takřka stejné po celý rok, zatímco penzion – pivnice mimo sezonu strádá. Pivnice a letní terasa jsou zaměřeny výhradně na turisty a proto v období hlavní letní sezony lákají návštěvníky mnohonásobně více než pohostinství U Dostálů, kam turisté téměř nechodí. Pension si přes hlavní sezonu vydělá peníze, se kterými hospodaří po zbytek roku.

Klientelu penzionu tvoří ze 70 % návštěvníci z Čech a ze 30 % návštěvníci ze zahraničí. Ze zahraničních hostů do penzionu nejčastěji jezdí klienti z Belgie. Pension není zaměřen na určitý segment zákazníků. Ovšem pozoruje, že segment rodiny s dětmi má zde největší zastoupení., což je podle slov pana Laciny ovlivněno hlavně obdobím hlavní letní sezóny, kdy mají děti prázdniny. (Prý je tomu tak po celé Hluboké).

Klienti se ptají po všeobecně známých atraktivitách typických pro Hlubokou jako je zámek Hluboká, ZOO Ohrada, apod. ale žádají informace i o památkách nacházejících se mimo město (např. Červená Lhota apod.). Pension je schopen zajistit služby, které si klient vyžádá a penzion sám nenabízí (např. prohlídku zámku).

Ubytovací a stravovací zařízení všeobecně řeší problém sezónnosti, jinak tomu není ani u penzionu L-CLUB. Penzion se ovšem snaží vlivy eliminovat a to hlavně pořádáním firemních akcí a svatebních hostin ve vedlejší sezóně, zatímco v období hlavní sezóny se zaměřuje na rekreanty. Tato strategie penzionu přináší v průměru 20 % obsazenost po celý rok. Zákazníky se snaží nalákat i cenou. V mimosezóně prodává ubytování za ceny o 20 % nižší než je tomu v období hlavní sezóny. Počty zaměstnanců kvůli sezónnosti výrazně neregulují, přijímají max. 1 – 2 brigádníky a to z toho důvodu, že s brigádníky nemají dobrou zkušenost a problém vidí i v jejich zaučení. Aby byl brigádník schopen práci zvládat samostatně a bez pomoci může zaučení trvat i měsíc a tato doba převyšuje čas kvalitně odvedené práce a penzionu se tato investice nevyplácí. Regulace zaměstnanců je ovlivněna i zkušeností. Podle slov pana Laciny pociťovaly ubytovací i stravovací zařízení na začátku 90. let v sezóně velký příliv hostů a pracovní síly nestačily, proto bylo potřeba zaměstnance přibírat. Tato situace však po r. 1995 opadla. Může to být způsobeno rozvojem ubytovacích a stravovacích zařízení v Hluboké nad Vltavou. Pokud tedy kvůli vytíženosti chybí v penzionu pracovní síla, vypomáhají sami majitelé.

Ve městě Hluboká nad Vltavou existuje spousta konkurenčních zařízení. Podle konstatování pana Laciny jsou si všichni zařízení konkurenty. Konkurenci přesto samotný penzion nesleduje. Každé zařízení si podle jeho názoru „jede to své“. Z vlastní zkušenosti pan Lacina dodal, že hosté hotelů v centru města tvoří v letní sezóně převážně klienti organizovaných zájezdů, kdy do hotelů přijíždějí plné autobusy turistů. Ostatní návštěvníci, cestující individuálně, se pak stahují do jiných ubytovacích zařízení, jako jsou právě penziony (i penzion L-club) mimo centrum města. Dalo by se tedy říci, že ubytovací zařízení mají klientelu rozdělenou.

Výhodu oproti konkurenčním penzionům spatřuje pan Lacina v tom, že v případě jejich penzionu se jedná o penzion hotelového typu, tzn. že v penzionu je zřízena recepce, kde je host zaregistrován, dostane klíč od pokoje apod. (stejně jako v hotelu). Rodinné penziony tuto službu neposkytují. Další výhodou je skutečnost, že majitelé nebydlí v prostorech objektu ubytovacího zařízení, jako je tomu u rodinných penzionů. Tato výhoda je pozorována v situacích, kdy má L-club všechny pokoje obsazené

a doporučuje klientům jiné rodinné penziony. Ty jsou ovšem odmítány a to z důvodu, že majitelé penzionů žijí přímo v budově zařízení.

Penzion buduje vztahy s okolím a to převážně formou spolupráce s městským úřadem. Pravidelně se účastní schůzek městského úřadu, kde se řeší otázky týkající se cestovního ruchu. Spolupracuje i s infocentrem, které penzionu vychází velmi vstřícně a to z důvodu, že infocentrum poskytuje penzionu prezentaci zadarmo.

Na otázku, zda je Hluboké nad Vltavou dostatečná nabídka ubytovacích zařízení, mi bylo zodpovězeno, že ano, v případě, kdy se jedná o klasické návštěvníky, vyhledávající památky, sportovní vyžití apod. Nedostatečná je pouze v tom případě, kdy se ve městě konají velké akce typu kongres apod., na to ubytovací kapacity nestačí a návštěvníci těchto akcí jsou stahováni do Českých Budějovic.

Shrnutí rozhovoru

Z provedeného rozhovoru vyplynulo, že velký problém pro penzion představuje období mimo sezóny. I přestože se snaží vlivy sezónnosti eliminovat pořádáním firemních akcí, nedosahují příjmy z této činnosti takové výše, jako v období hlavní sezóny a penzion tak musí po zbytek roku hospodařit s penězi získanými v létě.

Další problém vidím v umístění zařízení. Nachází se v Zámostí, asi 1 km od centra města, a tato lokalita je jakoby odtržena od kulturní a právě nejprůhlednější části města, což může výrazně ovlivňovat obsazenost zařízení. Naopak výhodou v umístění penzionu spočívá v tom, že před penzionem se nachází zastávka MHD a nádraží je odsud vzdáleno pouze cca 1,5 km. Čímž eliminují problém související s dopravní dostupností, který mají ostatní ubytovací a stravovací zařízení. (v případě, že chtějí hosté použít železniční či autobusovou dopravu).

I přestože majitelé penzionu mají dlouholeté zkušenosti s řízením provozu penzionu, které předávají svým zaměstnancům, mohou se objevit problémy související s odborností a profesionálností personálu a vůbec celkovou úrovní kvality penzionu.

Problém bych viděla i s oživením nabídky služeb penzionu a celkového vzhledu interiéru. Na první dojem působí zastarale.

4.3 Syntéza zjištěných údajů

Hluboká nad Vltavou je městem, které disponuje velkým potenciálem cestovního ruchu. Pro jeho rozvoj je zapotřebí mít vybudovanou kvalitní infrastrukturu, kterou město bezpochyby má a kterou je nutno i nadále rozvíjet a zkvalitňovat, protože i nároky účastníků cestovního ruchu se neustále zvyšují.

Z informací, které jsem získala šetřením sekundárních a primárních zdrojů, lze konstatovat, že Hluboká nad Vltavou je oblíbenou destinací cestovního ruchu. Dokazuje to fakt, že návštěvníci se do oblasti vracejí. Ovšem v destinaci netráví ani týden, jedná se převážně o krátkodobé pobyty v rozmezí od 1 do 4 nocí. Takto krátký pobyt na návštěvu nejznámějších kulturních zařízení stačí a lidé nemají důvod, proč v oblasti zůstat déle. Příčinou této situace může být nedostatečná nabídka večerní zábavy. Město se snaží pořádat různé akce, např. v období hlavní letní sezóny se konají na nádvoří zámku divadelní představení, přesto tato nabídka není dostačující. Významný podíl na návštěvnosti města a okolí mají i výletníci, kteří sice v oblasti nepřenocují, ale tvoří z velké části klienty stravovacích zařízení.

Segment účastníků cestovního ruchu, který v největší míře jezdí do Hluboké nad Vltavou a okolí a je zde také ubytován, představují rodiny s dětmi. Tyto údaje se shodují s informacemi, které vyplývají z dotazníkového šetření a řízeného rozhovoru.

S návštěvou města se řeší otázka dopravní dostupnosti. Z vyhodnocení dotazníkového šetření vzešel problém související s horší dopravní dostupností. Lidé, kteří chtějí Hlubokou nad Vltavou navštívit, jsou ve většině případech nuceni použít vlastní automobil, v případě organizovaného zájezdu autobus, neboť po silničních komunikacích se lze nejpohodlněji, nejrychleji a nejlépe dostat do města. Ostatní druhy dopravy představují stěžejní problém. Pravidelné linky autobusových dopravců projedou městem jen několikrát denně a čas strávený v autobuse je mnohem delší než při použití osobního automobilu. Ani využití železniční dopravy není nejvhodnější. Vlaková nádraží jsou vzdálena od centra města cca 3 km a představa cesty z nádraží do ubytovacího zařízení se zavazadly mnohé odradí.

S dopravou souvisí i problém parkování, převážně u výletníků. Ve městě se nachází pouze tři parkoviště s kapacitou 291 míst určených výhradně turistům. Vzhledem k tomu, že jen zámek Hluboká za rok navštíví cca 255 000 návštěvníků, což je denně

v průměru 698 lidí, tak poptávka převyšuje nabídku. Najdeme zde i další parkovací plochy - parkoviště u koupaliště, které ovšem bude od června do poloviny září sloužit převážně návštěvníkům koupaliště, a dalších 25 parkovacích míst u tenisového centra, které bude k dispozici hlavně zákazníkům centra. ZOO Ohrada disponuje také parkovištěm o celkové kapacitě 120 míst, ale vzhledem k tomu, že jeho vzdálenost od centra činí téměř 3 km, bude spíše využíváno návštěvníky ZOO. Parkovací místa pro jednodenní výletníky doplňují parkovací místa určená pro klienty ubytovacích a stravovacích zařízení. Ubytovací zařízení disponují místy pro své hosty a to v počtu odpovídajících jejich kapacitě. U některých stravovacích zařízení parkoviště chybí nebo mají k dispozici plochy jen pro menší počet aut.

Hluboká nad Vltavou je kulturním, poznávacím a sportovním centrem. Potvrzují to shodné výsledky z dotazníkového šetření a řízeného rozhovoru. Návštěva kulturních památek je nejčastějším důvodem, proč lidé do oblasti přijíždějí a využívají ubytovacích a stravovacích služeb. Důležitý význam pro obsazenost ubytovacích a stravovacích zařízení hlavně mimo sezónu mají pořádané kulturní akce. Stejného významu jako poznávání pomalu dosahuje sportovní vyžití. Sportovní nadšenci, kteří chtějí v Hluboké přenocovat využívají častěji zařízení, které jsou součástí sportovních center, což vzešlo z údajů řízeného rozhovoru.

Co ve městě návštěvníci moc nevyhledávají jsou služby zdravotního a lázeňského cestovního ruchu a s ním související nabídka zařízení, které by tyto služby nabízely. Wellness služby jsou pouze součástí ubytovacích zařízení, např. Parkhotelu, hotelu Štekl; hotelu Podhrad, Sporthotelu Barborka, jejichž provoz není na tyto služby výhradně zaměřen. Ve městě se buduje regenerační a relaxační centrum, které by mělo doplnit tuto nabídku a přilákat návštěvníky hlavně v období mimo sezónu.

Ani nabídka kongresových služeb není v paměti účastníků vžitá. Mnohá ubytovací zařízení nabízí možnost pořádání kongresových akcí do 50 osob jako např. školení, semináře, ale pro větší akce je uzpůsobený pouze Parkhotel, který nabízí možnost pořádání akcí až pro 400 osob, a hotel Štekl (200 osob).

Hluboká nad Vltavou nabízí širokou škálu možností stravování a vzhledem k velikosti města i širokou škálu ubytování. Kapacity těchto zařízení jsou schopny i v období hlavní sezóny pokrýt poptávku, což potvrdily i údaje zjištěné v rámci řízeného

rozhovoru. Lze tedy konstatovat, že celková nabídka, co do počtu ubytovacích a stravovacích zařízení, je dostatečná. Jiný pohled na nabídku ubytovacích a stravovacích služeb představují jejich druhy. Ubytovací zařízení se vyskytují v takřka všech druzích a jsou schopny uspokojit širokou klientelu s různými požadavky. Zatímco stravovací zařízení jsou spíše jednotvárná. Nabídce stravovacích zařízení v Hluboké nad Vltavou dominují restaurace, které jsou i nejčastějším cílem návštěvníků. Nachází se zde jen malý počet zařízení, které by posloužily k večerní zábavě ubytovaných hostů, jakou jsou např. bary a vinárny, nachází se zde pouze 1 zařízení vystupující ovšem jako cukrárna-kavárna a je zde omezena nabídka rychlého občerstvení.

Vzhledem k rozsáhlému počtu ubytovacích a stravovacích zařízení existuje v oblasti velká konkurence. Rivalita mezi zařízeními ale neexistuje, převážnou většinu z nich spojuje cíl rozvíjet cestovní ruch v Hluboké nad Vltavou.

Při porovnání kvality ubytovacích a stravovacích zařízení a po zhodnocení výsledků dotazníkového šetření vyplynulo, že lépe byly hodnoceny ubytovací služby. Lze tedy konstatovat, že ubytovací služby jsou poskytovány na vyšší úrovni než služby stravovací. Nejvýrazněji výsledky vypovídaly u úrovně personálu. V ubytovacích zařízeních byl personál hodnocen až na výjimky velmi dobře, zatímco spokojenost s obsluhou ve stravovacích zařízeních nedosáhla ani 50 %. Tato nespokojenost může být způsobena nekvalifikovanými zaměstnanci, což je pro zařízení tohoto typu typické, kdy v hlavní sezóně doplňují pracovní sílu z řad brigádníků, kteří nemají dostatečnou zkušenost a kvalifikaci.

Nabídka jídel se shoduje ve většině stravovacích zařízeních. Pouze pár zařízení se specializuje na určitý druh pokrmů typických pro oblast Hluboké nad Vltavou a to na nabídku jídel z ryb, zvěřiny a tradiční českou kuchyni. Česká kuchyně je podle výsledků šetření stále velmi oblíbená a vyhledávaná. Šetření ukázalo i preference italské a vegetariánské kuchyně, jejichž nabídka je v oblasti omezena.

Velké problémy způsobuje sezónnost. Hluboká nad Vltavou nejvíce přitahuje návštěvníky v období od konce června do poloviny září a tato skutečnost významně ovlivňuje využití kapacit ubytovacích a stravovacích zařízení. Tyto vlivy sezóny částečně eliminuje již zmíněná nabídka kulturních a sportovních akcí pořádaných mimo hlavní sezónu. Tyto akce do oblasti lákají velké množství lidí, byť jen na pár dní,

ubytovacím a stravovacím zařízením přinášejí významné zdroje. Ke snížení negativních vlivů mimosezóny a zvýšení obsazenosti zařízení by mohlo dojít otevřením zámku v zimě. Zámek byl zatím otevřen pouze dvě zimní období a tato skutečnost se ještě zatím nestihla zapsat do podvědomí návštěvníků a tudíž zařízení výrazné zvýšení přílivu hostů nepozorují. Postupem let by se ale účinky otevření mohly projevit.

S nabídkou ubytovacích a stravovacích zařízení souvisí problém s nerovnoměrným rozmístěním. Většina ubytovacích a stravovacích objektů se nachází ve městě Hluboká nad Vltavou. V okolí se až na výjimky významnější zařízení nenacházejí. Při pohledu na rozmístění v samotném městě se převážná část zařízení vyskytuje v jádru města (restaurace, hotely). Ostatní ubytovací zařízení a nevýznamná stravovací zařízení jsou umístěna na pravém břehu Vltavy, v Zámostí. Jak potvrdil majitel penzionu L-CLUB, jehož penzion stojí u pravého břehu v Zámostí, jsou tímto rozmístěním znevýhodněny.

Pro destinaci tak velkého významu jako je Hluboká nad Vltavou je nezbytná propagace a dostatečná dostupnost informací sloužících turistům. Informace o tom, jaké atraktivity lze v Hluboké nad Vltavou navštívit, najde potenciální návštěvník velice snadno a to hlavně díky internetu. Internet se stal nezbytností dnešní doby a představuje nejsnazší a nejrychlejší přístup k informacím. Při zpracování této práce jsme se ovšem setkala s nedostatkem statistických údajů města z oblasti cestovního ruchu a s nedostatkem údajů o přesném počtu a druzích všech ubytovacích a stravovacích zařízení v Hluboké nad Vltavou. S problémem zjišťování celkových počtů ubytovacích a stravovacích zařízení souvisí problém s hledáním informací o nabídce služeb, ceníků apod. jednotlivých zařízení. Na mnoha internetových stránkách jsem se setkala jen s nejnámějšími zařízeními v oblasti, údaje o ostatních zařízeních bylo takřka nemožné vyhledat. Ani Infocentrum Hluboká nad Vltavou mi nevyšlo se zjišťováním údajů vstříc. Reakce ze strany pracovnice Infocentra na mnou vznesené dotazy byly velmi negativní. V tomto přístupu vidím veliký problém. Lidský faktor je při poskytování služeb cestovního ruchu nepostradatelný a jeho snahou by mělo být, aby zákazníci byli spokojeni. Nespokojení návštěvníci mohou negativně působit na celkovou návštěvnost destinace i na obsazenost samotných ubytovacích a stravovacích zařízení.

Velkou zásluhu na rozvoji cestovního ruchu v Hluboké nad Vltavou má starosta Ing. Tomáš Jirsa, který za dobu svého působení na radnici, dokázal vytvořit malebné město s kvalitní a bohatou infrastrukturou. Aktivity na další rozvoj cestovního ruchu jsou neustále vyvíjeny. Nejdůležitější akcí města bylo vybudování regeneračního a relaxačního centra, které by mělo přitáhnout návštěvníky v mimosezóně. Další významný projekt představuje výstavba univerzity. Univerzita má být školní zařízení navazující na mezinárodní anglicky mluvící gymnázium a má přitáhnout nový typ turistů – univerzitní studenty.

Do budoucna by se dalo využít i splavněné řeky Vltavy. Byla dokončena první etapa projektu splavnění tohoto vodního toku a to konkrétně z Českých Budějovic do Hluboké nad Vltavou a další etapy jsou již naplánovány. Splavněná Vltava má být určena výhradně pro účely cestovního ruchu a i Hluboká nad Vltavou by mohla čerpat výhody splavnění na rozvoj svého cestovního ruchu.

5 NÁVRHY A OPATŘENÍ

Již bylo zmíněno, že Hlubokou nad Vltavou řadíme k významným destinacím cestovního ruchu. Cestovní ruch je zde založen na bohaté historii a rozsáhlém kulturním dědictví a je vhodně doplněn kvalitní infrastrukturou. Jak o kulturní dědictví, tak i o již vybudovanou infrastrukturu je potřeba stále pečovat a rozvíjet ji. Rozvoj cestovního ruchu by nešel bez dostatečné podpory, která v Hluboké nad Vltavou vychází ze samotného vedení města s dostatečnou iniciativou i místních podnikatelů. Společně razí myšlenku, že je stále co zlepšovat a rozvíjet.

Webové stránky

Nedostatek statistických dat o Hluboké nad Vltavou z oblasti cestovního ruchu a hlavně nedostatek informací o všech stravovacích a ubytovacích zařízeních (jejich počty, druhy, poskytované služby) zapříčiňuje, že potenciální host nemá možnost porovnat si mezi sebou jednotlivé objekty. Je omezen určitým množstvím informací týkajících se jen určitého počtu zařízení, která jsou v oblasti nejvýznamnější a jsou i nejvíce propagována. Přínosem by proto mohlo být vytvoření webové stránky, která by obsahovala výčet všech ubytovacích a stravovacích zařízení nacházejících se v Hluboké nad Vltavou a okolí. U jednotlivých ubytovacích zařízení by byly uvedeny informace o jaký druh zařízení se jedná, celkové kapacitě, informace o nabízených službách, ceníky apod. U stravovacích zařízení by byl uveden druh zařízení, kapacita, sortiment nabízených pokrmů a nápojů atd. Vytvoření těchto stránek by přineslo přehlednost a snadnou orientaci potenciálního návštěvníka, který zamýšlí oblast navštívit, v tak velkém množství zařízení, které Hluboká nad Vltavou a okolí nabízí.

Bezbariérovost

Ministerstvo pro místní rozvoj nastartovalo počátkem roku 2010 program na podporu cestovního ruchu pro sociálně slabší a handicapované. I to mě přimělo zaměřit se na zhodnocení ubytovacích a stravovacích zařízení z této stránky. Zjištěné výsledky vypovídají o tom, že značná část zařízení nejsou bezbariérová. Navrhovala bych proto vybudování bezbariérových přístupů do těchto zařízení a vytvoření služeb pro tento

specifický segment. Zařízení mohou požádat stát o dotaci, což by znamenalo, že jen část výdajů by hradily ze svých zdrojů.

Cukrárna

Z provedené analýzy nabídky stravovacích zařízení vyplynulo, že v Hluboké nad Vltavou chybí klasická cukrárna. Ve městě se nachází pouze jedno zařízení, které se ovšem prezentuje jako cukrárna-kavárna. Navrhují proto vybudování cukrárny. Cukrárna představuje zařízení doplňkového stravování. Bude poskytovat širokou nabídku cukrářských výrobků, včetně točené zmrzliny. Část nabízených produktů bude vyráběna přímo v cukrárně, ostatní druhy budou odebírány od smluvních dodavatelů. Cílovou skupinu zákazníků budou tvořit návštěvníci Hluboké nad Vltavou, kteří se chtějí v letních měsících „zchladit“ a dosud, při stávající nabídce stravovacích zařízení, takovou možnost nemají. Klientelu budou dotvářet obyvatelé města a nejbližšího okolí.

Rychlé občerstvení

Analýza odhalila i nedostatečnou nabídkou rychlého občerstvení. Významnou část návštěvníků představují jednodenní výletníci, kteří v oblasti nepřenocují. Je to zajímavý segment návštěvníků, který přináší stravovacím zařízením významné zdroje. Snahou tohoto segmentu je vidět z oblasti co nejvíce a na jednotlivých místech se zdržet jen po nezbytně dlouhou dobu. Hlavně uspokojováním potřeby výživy chtějí strávit co nejméně času, ale při nedostatku rychlého občerstvení v Hluboké nad Vltavou jsou nuceni navštívit místní restaurace. Řešením tohoto nedostatku by bylo vybudování rychlého občerstvení. Jednalo by se o sezónní zařízení sloužící hlavně turistům v období od června do poloviny září. Klientelu by dotvářelo místní obyvatelstvo. Sortiment pokrmů by byl tvořen zapečenými bagetami, hamburgery, langošemi apod., doplněný nabídkou nealkoholických chlazených a teplých nápojů.

Varieté

Značný podíl návštěvníků Hluboké nad Vltavou tvoří lidé, kteří jsou zde i ubytováni. Na dovolenou nejezdí pouze za odpočinkem, poznáváním nebo sportem, ale chtějí se i pobavit a zpříjemnit si večery strávené v této destinaci. Pokud chtějí večer vyrazit za

zábavou narazí na problém nedostatku zařízení, které by tyto služby poskytovaly. Proto bych navrhovala zřídit zařízení, které by sloužilo k večerní zábavě jak návštěvníkům různých věkových kategorií, tak i místnímu obyvatelstvu. Místní občané by vzhledem k nedostatku večerního společenského vyžití toto zařízení jistě také uvítali. Konkrétně bych navrhovala vybudovat varieté. Jedná se o „noční zábavní hostinské zařízení, jehož dominantu tvoří barový pult a prostory pro varietní vystoupení“ (Orieška,1999). Varietní vystoupení by byly pořádány ve spolupráci s divadelním souborem Divadlo Hluboká nad Vltavou nebo s kulturní společností Alfa o.s. a různými kapelami. Vystoupení divadelního spolku by bylo v duchu „provedení historií Hluboké nad Vltavou“. Divadelní vystoupení by byly realizovány vždy ve středu a v sobotu, v pátek by hrála k poslechu živá hudba. V zařízení by byla zajištěna široká nabídka teplých i studených nealkoholických nápojů, nabídka vín, doplněná o nabídku piva a o úzký sortiment destilátů.

Spolupráce ubytovacích a stravovacích zařízení se školními zařízeními

Výsledky primárních a sekundárních zdrojů ukazují na ne příliš kvalitně hodnocenou pracovní sílu nejen v ubytovacích a stravovacích zařízení, ale i v ostatních zařízeních cestovního ruchu. Z vlastní zkušenosti bych uvedla Infocentrum v Hluboké nad Vltavou, kde jsem se setkala s velkou neochotou ze strany zaměstnankyně a požadované informace jsem nezískala.

Kvalita lidských zdrojů v cestovním ruchu se odráží na spokojenosti návštěvníka. Destinace může mít vytvořen sebelepší produkt s nejkvalitnějšími službami, ale pokud ho zprostředkovávají lidé s negativním a neprofesionálním přístupem, návštěvníci jsou znepokojeni, jejich potřeby zůstávají nespokojené a negativně se to projeví i v jejich přístupu k samotné destinaci. Z tohoto pohledu je důležité zajistit, aby ve všech zařízeních pracovali lidé, kteří jsou kvalifikovaní. Kvalifikaci v zařízeních cestovního ruchu by mohla zajistit spolupráce se školními zařízeními, které se specializují na výuku v oblasti ubytování a stravování a celkově v oblasti cestovního ruchu. Konkrétně by mohla vzniknout spolupráce těch zařízení, zvláště pak stravovacích a ubytovacích, které doposud nespolupracují s podobnými zařízeními, se Střední a vyšší odbornou školou

cestovního ruchu v Českých Budějovicích, která připravuje budoucí pracovníky na práci v gastronomii, hotelnictví a turismu.

Východiskem zkvalitnění úrovně personálu ve všech zařízeních cestovního ruchu bylo i zavedení různých školení. Školení by zabezpečovalo oživení znalostí, rozšíření znalostí a dovedností a získání informací o nových trendech dle jejich specializace. Součástí by mohla být i diskuse o poznacích a praktických zkušenostech.

Rozšíření nabídky služeb ubytovacích zařízení

Oblast Hluboká nad Vltavou láká návštěvníky na různé atraktivity, od státního zámku Hluboká, až po vyhlídkové lety. Některá ubytovací zařízení mají vytvořeny balíčky služeb, jejichž obsah tvoří jak samotné služby hotelu, tak i zprostředkování těchto místních atraktivit. Vzhledem ke skutečnosti, že silné zastoupení má v oblasti Hluboká nad Vltavou segment rodiny s dětmi, navrhovala bych vytvoření balíčků pro tento segment, s čímž by souviselo rozšíření nabídky služeb ubytovacích zařízení přizpůsobené potřebám dětí. Bylo by nutné vybudovat dětské koutky, herny. Stravovací část zařízení by musela přizpůsobit jídelníček dětem. A v neposlední řadě by bylo vhodné pořádání doprovodných akcí např. „dětské dny“, soutěže apod..

Dalším návrhem by bylo rozšíření služeb pro seniory. Všeobecným trendem je stárnutí obyvatelstva a tím zvyšující se počet turistů třetího věku. Jedná se o náročný segment, kterému je potřeba věnovat patřičnou pozornost a tím i přizpůsobit jeho nárokům poskytované služby. Kvalitní služby dokáže turista třetího věku vysoce peněžitě ohodnotit.

Posledním návrhem bude rozšíření nabídky služeb ubytovacích zařízení a to konkrétně o služby poskytované cyklistům. Nabídnuté služby by spočívala v tom, že ubytovaný host-cyklista, by vycestoval na kole po některé z cyklistických stezek na místo určené a domluvené s ubytovacím zařízením, kde by na něj čekalo auto a odvezlo ho zpět na ubytování.

Občerstvení pro cyklisty a bruslaře využívající cyklostezku

Hluboká nad Vltavou patří k oblastem s hustou sítí cyklostezek. Uživatelé těchto cyklistických tras nevyužívají ubytování v Hluboké nad Vltavou, ale spíše se zde chtějí jen zastavit a udělat pauzu na občerstvení, čímž přinášejí zdroje zdejším stravovacím zařízením. Stěžejním problémem ovšem je poloha těchto zařízení. Nacházejí se převážně v centru. Když vezmu v úvahu nejfrekventovanější cyklostezku vedoucí z Českých Budějovic do Hluboké nad Vltavou, tak tato trasa pro většinu končí u Tennis centra, kde se obrátí a vrací se zpět. Na konci této stezky se nenachází žádné zařízení, kde by se mohli občerstvit a představa „trmácení se“ od stezky až do centra města za osvětlením je odradí. Navrhla bych proto pro tento specifický segment stravovací zařízení. Tento segment tvoří významný kupní potenciál, což dokládají údaje z průzkumu MASHL. V období letní sezóny využívá tuto cyklostezku v průměru 1 100 cyklistů a bruslařů za den (viz příloha č.11).

Zařízení by bylo umístěno v místech již budovaného regeneračního a relaxačního centra. Regenerační centrum se nachází, dalo by se říci na konci zmíněné cyklostezky a má pro vybudování stravovacího zařízení pro cyklisty a bruslaře výše uvedené stezky výhodnou polohu. Zařízení by poskytovalo nejen služby stravovací, ale i služby spojené se servisem kol a bruslí, což mnozí cyklisté a bruslaři určitě uvítají.

Vzhledem k zaměření se na segment využívající cyklostezku a k přihlédnutím na údaje MASHL (viz příloha č.12) bude zařízení v provozu od konce května do konce září (popř.dle počasí možno prodloužení provozu). Celková kapacita stravovacího zařízení bude 60 míst. S vybudováním zařízení souvisí otázka financování. Náklady související s uvedením zařízení do provozu budou kryté úvěrem.

U budovy regeneračního a relaxačního centra bude umístěno zázemí zařízení-kuchyň - které bude představovat jak výrobu tak přípravu a bude splňovat všechny hygienické normy a předpisy. Vlastní odbytová plocha bude umístěna venku před regeneračním a relaxačním centrem. Bude krytá střechem pro případ nepříznivého počasí, lze ji proto označit jako pergolu. Na vlastní odbytové ploše se bude nacházet bar, který bude umístěn v těsné blízkosti kuchyně. Kapacita zařízení bude 60 míst. Vzhledem k umístění odbytové plochy, bude zařízení schopno pružně reagovat na potřeby trhu. V případě hezkého počasí a velkého přílivu zákazníků bude možno navýšit kapacitu

odbytové plochy přidáním stolů, lavic a slunečníků. Tyto stoly, lavice a slunečníky lze snadno rozestavit v případě velkého počtu zákazníků a lze i snadno složit ve dnech, kdy zákazníků bude chodit méně.

Pro zařízení bych zvolila individuální obsluhu. Tuto formu uvítají hlavně lidé přijíždějící na kolečkových bruslích, kteří sebou nechtějí vozit obuv na přezutí a přesun k baru a následné objednání nápojů a pokrmů jim dělá problém. Individuální obsluha by měla být realizována 1 pracovníkem na ploše. 1 zaměstnanec bude pracovat za barem.

Důležité je i vyřešení nabídky nápojů a pokrmů. Sortiment nápojů bude tvořen hlavně nealkoholickými nápoji, doplněný omezenější nabídkou nápojů alkoholických. Jako oživení nabídky nealkoholických nápojů bych navrhovala nabídku míchaných nápojů bez přídavku alkoholu. Sortiment pokrmů bude tvořen jídly nenáročnými na přípravu a vzhledem k zaměření se na segment „sportovců“ i lehkých jídel. Návrh sortimentu prodáváných nápojů a jídel uvádím v příloze č. 14.

Stravovací služby budou doplněny o služby servisu pro cyklisty a bruslaře. Tyto služby by měly zabezpečit „první pomoc“ při rozbití „dopravního prostředku“. Stravovací zařízení bude vybaveno nářadím nezbytným pro opravu (šroubovák, pumpička apod.), které bude k zapůjčení na baru. Na baru z toho důvodu, aby nedocházelo k jeho odcizení. Cyklista, popř. bruslař si bude opravy provádět sám, k dispozici mu bude personál, který bude zvládat základní opravu kol a bruslí. Místo pro opravy bude vyčleněno na části odbytové plochy. Bude odděleno od ostatní části živým plotem pro zajištění soukromí a bude umístěno tak, aby bylo pod dohledem pracovníka baru. Zařízení bude mít uzavřenou smlouvu s autorizovaným servisem kol v Hluboké nad Vltavou, jehož pracovník bude přivolán v případech, kdy se bude jednat o složitější závady. Pouze v této situaci bude služba zpoplatněna. Vypůjčení nářadí na baru a případná pomoc od personálu zařízení bude zdarma. Na baru bude dále zajištěn prodej výrobků pro cyklisty a bruslaře. Duše, pláště, lepenky apod. budou představovat doplňkové produkty, jejichž prodej je ve stravovacích zařízeních povolen. Kalkulaci celého projektu uvádím v příloze č. 15.

Zařízení bude mít uzavřenou s regeneračním a relaxačním centrem dlouhodobou smlouvu o pronájmu prostor a venkovní plochy na dobu 10 let. Je to z toho důvodu, aby se mu investice do tohoto projektu vrátila.

Balíčky služeb pro penzion L-CLUB

Další návrhy a opatření se týkají penzionu L-CLUB, v němž probíhal řízený rozhovor. Z rozhovoru vyplynulo, že penzion nemá vytvořen žádný balíček, který by mohl nabízet svým potenciálním klientům. Penzion L-CLUB je v propagačních materiálech Infocentra Hluboká nad Vltavou prezentován jako penzion hotelového typu. Z této skutečnosti by mohlo zařízení čerpat a po vzoru některých hotelů v oblasti vytvořit balíčky, které by byly určeny určitým segmentům účastníků cestovního ruchu.

Balíček „plný poznání a zážitků“

Tento balík služeb by byl určen klientům, kteří chtějí během pár dní poznat nejdůležitější atraktivitu Hluboké nad Vltavou a odvézt si odsud spousty zážitků. Do balíčku služeb by byla zahrnuta prohlídka zámku Hluboká, Loveckého zámku Ohrada, ZOO Ohrada, vyhlídkový let a vyhlídková plavba, vše by mohlo být doplněné relaxační dvouhodinou ve Sporthotelu Barborka. Zpestřením na závěr pobytu by mohlo být večerní posezení s živou hudbou a opékáním selátka. Ubytování by bylo zajištěno v pokojích „Standard“ přímo v objektu penzionu. Kalkulaci ceny balíčku služeb uvádím v příloze č. 16.

Balíček pro cyklisty

Návrh balíčku vzešel ze skutečnosti, že oblast Hluboká nad Vltavou disponuje rozsáhlou sítí cyklostezek. Komplex služeb byl by určen pro cyklisty a obsahoval by nejenom 3x ubytování v pokojích Standard a možnost využití sauny, ale také relaxační dvouhodinu ve Sporthotelu Barborka. Nezbytnou součástí balíčku by měla být úschovna kol, nářadí k opravě kol, půjčení zámku na kolo. Jako dárek by mohli klienti dostat mapu s cyklistickými trasami v okolí Hluboké nad Vltavou. Kalkulaci ceny balíčku uvádím v příloze č. 17.

Balíček „S dětmi na cestách“

Tento balíček by byl určen pro významný segment účastníků oblasti Hluboká nad Vltavou, pro rodiny s dětmi. V komplexu služeb by bylo zahrnuto jednak 3x ubytování v pokojích Standard, tak koupání na místním koupališti, návštěva ZOO Ohrada

s možností projetí se na poníkovi. Speciálně pro děti by mohlo být uskutečněno promítání pohádek a příprava různých dětských programů. Oživením nabídky by mohla být příprava zmrzlinových pohárů pro děti. Po celou dobu pobytu by byl přístupný bazén, který tvoří součást penzionu. Kalkulaci ceny balíčku uvádím v příloze č. 18.

Svatební balíček

Vzhledem k tomu, že majitel penzionu naznačil, že klesá zájem o pořádání svatebních hostin, doporučila bych navržení svatebního balíčku.

Pro klienty by bylo zajištěno zorganizování svatební hostiny. Svatební menu by bylo sestaveno po předešlé konzultaci se svatebčany. V případě konání obřadu na Zámku Hluboká a na žádost klientů by bylo možné sjednat odvoz novomanželů od zámku až k penzionu kočárem taženým koňmi. Novomanželé by byli ubytováni v dependanci, v pokoji s whirlpoolem, kde by na ně čekala láhev sektu, jahody a postel posetá růžemi. V balíčku by byla zahrnuta snídaně, která by byla donesena až na pokoj. Cena za balíček by se odvíjela od počtu pozvaných hostů.

6 ZÁVĚR

Cílem této bakalářské práce bylo zanalyzování trhu nabídky ubytovacích a stravovacích služeb v Hluboké nad Vltavou a okolí a získat přehled o počtu ubytovacích a stravovacích zařízení a úrovni jimi poskytovaných služeb. Dalším cílem bylo zjištění, jaké segmenty účastníků cestovního ruchu do oblasti přijíždějí a jejich spokojenost s výše uvedenými službami. Na základě zjištěných poznatků jsem formulovala návrhy a opatření na zkvalitnění a další rozvoj služeb nejen v ubytovacích a stravovacích zařízeních, ale i v ostatních zařízeních cestovního ruchu.

Sestavení vlastní části bakalářské práce předcházelo stanovení hypotéz. Údaje, které byly zjišťovány v analytické části práce pozorováním a vlastním zkoumáním, dotazníkovým šetřením zaměřeným na účastníky cestovního ruchu a řízeným rozhovorem, postupně vedly k potvrzení či vyvrácení mnou stanovených hypotéz.

První hypotéza, jež konstatovala, že vlivy sezónnosti se objevují ve vytížení jednotlivých zařízení v Hluboké nad Vltavou a okolí, byla potvrzena řízeným rozhovorem, údaji ze sekundárních zdrojů a vlastním pozorováním. Vlivy sezónnosti jsou všeobecně známým problémem a i v oblasti Hluboké nad Vltavou se odrážejí na obsazenosti ubytovacích a stravovacích zařízení. Jsou vyvíjeny aktivity na eliminování vlivů mimo sezóny pořádáním různých akcí, otevření zámku Hluboká i v zimním období apod., ale zatím je to pro zařízení nedostačující.

Výsledky dotazníkového šetření, vlastní zkoumání a pozorování potvrdily i druhou hypotézu, jež udávala, že nejčastější důvod využití ubytovacích a stravovacích zařízení je návštěva místních atraktivit (zámek Hluboká, ZOO Ohrada...). Poznávání, návštěva kulturních zařízení jsou prioritním účelem cesty do Hluboké nad Vltavou, ovšem pomalu je doháněn nabídkou sportovních aktivit. Potvrzuje to fakt, že Hluboká nad Vltavou poskytuje široké možnosti sportovního vyžití a stává se tak centrem sportu.

Třetí hypotézu, že kapacity ubytovacích zařízení jsou schopny pokrýt poptávku, nelze jednoznačně potvrdit ani vyvrátit. Záleží na úhlu pohledu, jakým na ní nahlížíme. Pokud jsou ubytovací a stravovací zařízení využívány turisty, kteří přijíždí za účelem poznávání, sportovního vyžití apod., lze říci, že kapacity zařízení jsou dostatečné a jsou schopny pokrýt poptávku. Jiný problém nastává v případě, že se ve městě konají velké

akce typu kongres apod. Jak potvrdily údaje z řízeného rozhovoru, v těchto případech jsou kapacity nedostačující a návštěvníci těchto velkých akcí jsou stahováni do nedalekých Českých Budějovic.

Z údajů získaných vlastním pozorováním a zkoumáním lze potvrdit i poslední hypotézu, která udává, že v Hluboké nad Vltavou a okolí je výrazná nerovnoměrnost rozmístění ubytovacích a stravovacích zařízení. Zjištěné údaje uvádějí, že přímo ve městě se nacházejí nejvýznamnější ubytovací a stravovací zařízení, zatímco v okolí se významnější zařízení až na výjimky nenacházejí.

Z výsledků celé práce vyplývá, že Hluboká nad Vltavou disponuje velkým potenciálem cestovního ruchu s rozvinutou infrastrukturou a kvalitními službami. Nároky účastníků cestovního ruchu se neustále zvyšují, proto je nutné služby rozvíjet a zkvalitňovat. K rozvoji a zkvalitnění služeb by mohly pomoci i mnou stanovené návrhy jako např. specializace služeb v ubytovacích a stravovacích zařízeních, stejně tak i vybudování nových druhů stravovacích zařízení či zlepšení kvalifikace zaměstnanců.

Na základě získaných informací a podrobného zanalyzování nabídky ubytovacích a stravovacích služeb a jejich následného shrnutí do této bakalářské práce byly dle mého názoru splněny všechny cíle bakalářské práce.

7 SUMMARY

The aim of this work has been to analyze the market of accommodation offers and catering services in the region Hluboká nad Vltavou and to obtain survey of the number of accommodation and catering facilities including the level of their services. Another target has been to determine, what segments of travel participants are coming to the area Hluboká nad Vltavou and their satisfaction with those services. On the basis of observed information I have formulated proposals and measures for the improvement and the further development of services not only in the accommodation and catering facilities but also in the other tourism facilities.

During the writing of work some information were observed by studying professional publications, web resources, observations and self-examination, questionnaire survey focused on travel participant and controlled conversation and gradually led to confirm or refuse my hypotheses.

The results of the whole work shows, that region Hluboká nad Vltavou disposes of the great tourism potencial with developed infrastructure and quality services. But the numbers of visitors are constantly increasing, therefore it is quite necessary to improve services permanently. My proposals, such as the specialization of services in accommodation and catering facilities, as well as building new types of catering equipment and improving the qualifications of employees , could help to develop and improve services.

On the basis of the obtained informations and analyzed offers accommodation and catering services and her summary in this work, the all aims of this report was met, in my opinion.

8 POUŽITÉ ZDROJE

8.1 Literární zdroje

1. BERÁNEK, J. *Provozujeme pohostinství a ubytování*. 1. vyd. Praha: Mag consulting, 2004. 180 s. ISBN 80-86724-02-6
2. ČERTÍK, M. *Cestovní ruch, vývoj, organizace a řízení*. Praha: OFF, s. r. o., 2001. 352 s. ISBN 80-238-6275-8
3. HESKOVÁ, M. a kol. *Cestovní ruch*. 1. vyd. Praha: Fortuna, 2006. 224 s. ISBN 80-7168-948-3
4. HLADKÁ, J. *Technika cestovního ruchu*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 1997. 168 s. ISBN 80-7169-476-2
5. HORNER, S., SWARBROOKE, J. *Cestovní ruch, ubytování, stravování, využití volného času*. Praha: Grada publishing, 2003. ISBN 978-80-247-0202-25
6. HOUŠKA, P. a kol. *Klasifikace ubytovacích zařízení*. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj, 2007. ISBN 978-80-87147-00-9
7. INDROVÁ, J. a kol. *Cestovní ruch I.* Praha: Vysoká škola ekonomická, Oeconomica, 2004. 114 s. ISBN 80-245-0799-4
8. INDROVÁ, J. a kol. *Cestovní ruch pro všechny*. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, 2008. ISBN 978-80-7399-407-05
9. KOTLER, P. a kol. *Moderní marketing*. Praha: Grada publishing, 2007. ISBN 978-80-247-1545-2

10. KULHÁNEK, M. *Legislativa pro cestovní ruch*. [online] 2006, [cit. 2009-12-01]. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj. Dostupné na [www: <http://ct.scentrum.cz/eknihovna/preview.php?id=13>](http://ct.scentrum.cz/eknihovna/preview.php?id=13)
11. KYSILKOVÁ, B. *Odborová příručka pro živnost hostinská činnost a ubytovací služby*. [online] 2006, [cit. 2009-12-01]. Praha: Hospodářská komora ČR. Dostupné na [www: <www.vzdelanivcr.cz>](http://www.vzdelanivcr.cz)
12. MANAGEMENT CONSULTING GROUP, s. r. o. *Pohostinství pro cestovní ruch*. [online]. 2008, [cit. 2009-12-01]. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj. Dostupné na [www: <http://ct.scentrum.cz/eknihovna/preview.php?id=133>](http://ct.scentrum.cz/eknihovna/preview.php?id=133)
13. MASNIKOSOVÁ, P. *Marketing služeb a aspekty přepravy*. [online]. 2007, [cit. 2009-12-01]. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj ČR. Dostupné na [www: <www.vzdelanivcr.cz>](http://www.vzdelanivcr.cz)
14. ORIEŠKA, J. *Technika služeb cestovního ruchu*. Praha: Idea servis, 1999. 244 s. ISBN 80-85970-27-9
15. PRAŽSKÁ, L. a kol. *Obchodní podnikání – retail management*. 2. vyd. Praha: Management Press, 2002. 874 s. ISBN 978-80-72610-59-4
16. RYGLOVÁ, K. *Cestovní ruch*. Brno: B.I.B.S., a. s., 2005. ISBN 80-86575-92-6
17. ZELENKA, J., PÁSKOVÁ, M. *Cestovní ruch: výkladový slovník*. 1. vyd. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, 2002.

Časopis:

DUPAL, L. *Konzument test*. Sdružení českých spotřebitelů. 2008 – číslo vyd. 7. ISSN 1801-528X

8.2 Internetové zdroje

1. Doporučení upravující základní ukazatele pro kategorizace hostinských a ubytovacích zařízení [online].1994, [cit. 2009-12-01]. Dostupné na www: <<http://www.cestovni-ruch.cz/kategorizace/doporuceni.htm#3>>
2. Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení České republiky 2010 – 2012 [online]. 2010 , [cit. 2010-01-20]. Dostupné na www: <<http://www.ahrcr.cz/downloads/oficialni-klasifikace-ubytovacich-zarizeni-2010-12/oficialni-klasifikace-ubytovacich-zarizeni-2010-2012-metodika-pozadavky-/view/2/>>
3. Autocamping Bezdrev. [online]. 2010, [cit. 2010-02-20]. Dostupné na www: <<http://www.h-r.cz/bezdrev.htm>>
4. Autocamping Křivonoska [online]. 2009, [cit. 2010-02-20]. Dostupné z www: <<http://www.krivonoska.cz/>>
5. Bowling bar Aqua. [online]. 2010, [cit. 2010-02-20]. Dostupné na www: <<http://bowlingaqua.cz/>>
6. Camping Kostelec. [online]. 2009, [cit. 2010-02-20]. Dostupné na www: <<http://www.skempy.cz/jizni-cechy/ceske-budejovice/824-camping-kostelec-hluboka-nad-vltavou>>
7. Hotel Apartment Hluboká [online]. 2008, [cit. 2010-02-20]. Dostupné na www: <<http://hotelhluboka.webnode.cz/cenik/>>
8. Hotel Podhrad [online]. 2009, [cit. 2010-02-20]. Dostupné na www: <www.podhrad.cz>

9. Hotel Štekl [online]. 2010, [cit. 2010-02-20]. Dostupné na www: <<http://www.hotelstekl.cz/uvod.html>>
10. Hotel Závěš z Falkenštejna.[online]. 2009, [cit. 2010-02-20]. Dostupné na www: <www.hotelzavis.cz>
11. Infocentrum Hluboká nad Vltavou [online]. 2010, [cit. 2010-02-20]. Dostupné na www: <<http://infocentrum.hluboka.cz/>>
12. Informační portál Visit Hluboká [online]. 2008 Visit Hluboká. [cit. 2010-02-21]. Dostupné na www:< www.visithluboka.cz >
13. Jezdecké centrum Vondrov [online]. 2010, [cit. 2010-02-21]. Dostupné na www: <<http://www.jihoceska-dovolena.cz/content/view/17/207/> >
14. Kanadské sruby [online]. 2009, [cit. 2010-02-20]. Dostupné na www: <<http://www.sruby-ubytovani.cz/h2-uvod.html>>
15. Kavárna Vin De Cafe. [online]. 2006, [cit. 2010-02-20]. Dostupné na www: <<http://www.vindecafe.cz/caffe/>>
16. Městský úřad Hluboká nad Vltavou [online]. 2010, cit. [2010-02-20]. Dostupné na www: <www.hluboka.cz>
17. Neoficiální stránky města Hluboká nad Vltavou [online]. 2009, [cit. 2010-02-20]. Dostupné na www: <<http://hlubokanadvltavou.info/>>
18. Parkhotel Hluboká [online]. 2010, [cit. 2010-02-20]. Dostupné na www: <<http://www.parkhotel-hluboka.cz/> >

19. Penzion L-CLUB. [online]. 2010, [cit. 2010-02-20]. Dostupné na [www: <http://www.lclub.cz/index.php?m=3&lang>](http://www.lclub.cz/index.php?m=3&lang)
20. Penzion Pelikán Purkarec. [online]. 2009, [cit. 2010-02-20]. Dostupné na [www: <http://www.pelikanpurkarec.cz/>](http://www.pelikanpurkarec.cz/)
21. Penzion V Zátoce. [online]. 2008, [cit. 2010-02-20]. Dostupné na [www: <http://www.penzionvzatoce.cz/>](http://www.penzionvzatoce.cz/)
22. Restaurace Hubert. [online]. 2010, [cit. 2010-02-20]. Dostupné na [www: <http://www.restauracehubert.cz/>](http://www.restauracehubert.cz/)
23. Restaurace-penzion KA.PR. [online]. 2010, [cit. 2010-02-20]. Dostupné na [www: <http://www.restaurace-kapr.cz/restaurace/cz/index.php>](http://www.restaurace-kapr.cz/restaurace/cz/index.php)
24. Restaurace Švejk. [online]. 2008, [cit. 2010-02-20]. Dostupné na [www: <http://www.svejk.cz>](http://www.svejk.cz)
25. Restaurace ZOO. [online]. 2009, [cit. 2010-02-20]. Dostupné na [www: <http://www.restauracezoo.cz/>](http://www.restauracezoo.cz/)
26. ROSTISLAV, P. *Českobudějovicko: památky regionu a měst.* [online]. 2008, [cit. 2010-02-20]. Dostupné na [www: <http://www.trasovnik.cz/k_jihoc/cesbud/pamatky/mesta/cb_pamm.asp#hlubo>](http://www.trasovnik.cz/k_jihoc/cesbud/pamatky/mesta/cb_pamm.asp#hlubo)
27. Sportcentrum Dvořák. [online]. 2009, [cit. 2010-02-20]. Dostupné na [www: <http://www.sportcentrumdvorak.cz/>](http://www.sportcentrumdvorak.cz/)
28. Sporthotel Barborka. [online]. 2008, [cit. 2010-02-20]. Dostupné na [www: <http://www.sporthotelbarborka.cz/index.php?data=hlavni_strana&side=1>](http://www.sporthotelbarborka.cz/index.php?data=hlavni_strana&side=1)

29. Sportovně-relaxační areál [online]. 2009,[2010-02-20]. Dostupné na www:
<<http://www.areal-hluboka.cz/uvod>>
30. Svazek obcí Budějovicko-sever [online]. 2009, [cit. 2010-02-21]. Dostupné
na www: <<http://www.budejovicko-sever.cz/index.php?idh=1>>
31. Územně identifikační registr [online]. 2004, [cit. 2010-02-21]. Dostupné
na www: <<http://www.isu.cz/uir/scripts/cob.asp?kodob=03960&trideni=1>>
32. Yachtclub Bezdrev [online] 2010, [cit. 2010-02-20]. Dostupné na www:
<http://www.yachtclubbezdrev.unas.cz/YachtClub_Bezdrev/index1.htm>

9 POUŽITÉ ZKRATKY

AHR ČR.....	Asociace hotelů a restaurací České republiky
A.T.I.C.	Asociace turistických informačních center
ČSÚ.....	Český statistický úřad
HO.RE.CA ČR.....	Sdružení podnikatelů v pohostinství a cestovním ruchu
MASHL.....	Místní akční skupina Hlubocko-Lišovsko
NFHR ČR.....	Národní federace hotelů a restaurací České republiky
SOŠE (dříve ISŠE-COP).....	Střední odborná škola elektrotechnická
UNIHOST.....	Sdružení podnikatelů v pohostinství, stravovacích a ubytovacích službách
UNWTO.....	Světová organizace cestovního ruchu

10 SEZNAM GRAFŮ

- Graf 1: Už jste oblast Hluboká nad Vltavou někdy navštívili?
- Graf 2: Pokud ano, kolikrát jste ji již navštívili?
- Graf 3: Jaký druh dopravy jste při své cestě do Hluboké nad Vltavou využili?
- Graf 4: Jaký byl účel Vaší cesty?
- Graf 5: S kým cestujete?
- Graf 6: Jaká je délka Vašeho pobytu?
- Graf 7: Které aktivity jsou pro Vás nejlákavější?
- Graf 8: Kde jste ubytováni po dobu pobytu?
- Graf 9: Ohodnoťte spokojenost s jednotlivými částmi ubytovacího zařízení číslicemi 1 - 5. (1 = výborně, 5 = nedostatečně)
- Graf 10: Označte prosím celkovou spokojenost s ubytovacími službami.
- Graf 11: Kde se stravujete?
- Graf 12: Jakou stravu preferujete?
- Graf 13: Ohodnoťte spokojenost s úrovní stravovacího zařízení číslicemi 1 – 5. (1 = výborně, 5 = nedostatečně)
- Graf 14: Označte prosím celkovou spokojenost se stravovacími službami v daném regionu.
- Graf 15: Jak jste se dozvěděli o této destinaci?
- Graf 16: Pohlaví
- Graf 17: Věk
- Graf 18: Z jakého kraje jste přijeli?

11 SEZNAM PŘÍLOH

- Příloha č.1: Bilance obyvatelstva ve městech v roce 2008
- Příloha č.2: Počet obyvatel v Hluboké nad Vltavou v letech 1971 – 2008
- Příloha č.3: Míra nezaměstnanosti v Hluboké nad Vltavou (2005 – leden 2010)
- Příloha č.4: Nezaměstnanost v okresech k 31.1.2010 (%)
- Příloha č.5: Nejnavštěvovanější cíle v krajích za rok 2008
- Příloha č.6: Seznam ubytovacích zařízení v Hluboké nad Vltavou (2008)
- Příloha č.7: Priváty Hluboká nad Vltavou
- Příloha č.8: Návštěvnost hromadných ubytovacích zařízení v Hluboké nad Vltavou
- Příloha č.9: Seznam hromadných ubytovacích zařízení (údaje infocentra)
- Příloha č.10: Seznam stravovacích zařízení
- Příloha č.11: Dotazník
- Příloha č.12: Počet osob a průměrný počet osob na cyklostezce v daném měsíci
- Příloha č.13: Intenzita využití cyklostezky během roku
- Příloha č.14: Návrh sortimentu prodávaných nápojů a pokrmů
- Příloha č.15: Kalkulace projektu
- Příloha č.16: Kalkulace ceny balíčku plného poznání a zážitků
- Příloha č.17: Kalkulace ceny balíčku pro cyklisty
- Příloha č.18: Kalkulace ceny balíčku s dětmi na cestách

Příloha č. 1: Bilance obyvatelstva ve městech v roce 2008

Města kraje (okresu) Název města	Stav 1.1.2008	Živě narození	Zemřelí	Přistě- hovalí	Vystě- hovalí	Přírůstek (úbytek)			Stav 31.12.2008
						přiroz.	stěhov.	celkem	
Města Jihočeského kraje	411 908	4 660	3 953	9 961	10 455	707	-494	213	412 121
města okresu Č.Budějovice	129 953	1 514	1 219	3 141	3 423	295	-282	13	129 966
Borovany	3 890	46	25	119	79	21	40	61	3 951
České Budějovice	95 071	1 139	903	2 234	2 605	236	-371	-135	94 936
Hluboká nad Vltavou	4 921	53	56	148	156	-3	-8	-11	4 910
Lišov	4 089	42	45	77	69	-3	8	5	4 094
Nové Hrady	2 559	15	26	67	57	-11	10	-1	2 558
Rudolfov	2 394	23	21	83	69	2	14	16	2 410
Trhové Sviny	4 842	56	44	88	71	12	17	29	4 871
Týn nad Vltavou	8 483	100	78	221	198	22	23	45	8 528
Zliv	3 704	40	21	104	119	19	-15	4	3 708

Zdroj: ČSÚ

Příloha č. 2: Počet obyvatel v Hluboké nad Vltavou v letech 1971 – 2008

Rok	Narození	Zemřelí	Přistěhovalí	Vystěhovalí	Přírůstek celkový	Stav 31.12.
1971	59	55	158	184	-22	3 318
1972	46	53	154	129	18	3 336
1973	61	49	159	184	-13	3 323
1974	69	38	187	175	43	3 366
1975	72	48	163	138	49	3 415
1976	76	42	320	137	217	3 632
1977	90	62	144	136	36	3 668
1978	83	48	158	172	21	3 689
1979	91	57	145	191	-12	3 677
1980	53	34	177	132	64	3 741
1981	64	51	188	143	58	3 732
1982	72	55	85	112	-10	3 722
1983	45	49	112	143	-35	3 687
1984	57	41	99	111	4	3 691
1985	48	45	71	105	-31	3 962
1986	46	45	111	131	-19	3 943
1987	39	46	114	88	19	3 962
1988	56	59	113	126	-16	4 284
1989	45	57	233	188	33	4 317
1990	70	49	201	171	51	4 368
1991	55	50	126	142	-11	4 262
1992	54	45	140	174	-25	4 237
1993	61	59	168	150	20	4 257
1994	38	47	132	107	16	4 273
1995	40	46	134	81	47	4 320
1996	40	43	119	74	42	4 362
1997	36	47	110	92	7	4 369
1998	39	53	91	63	14	4 383
1999	36	48	134	84	38	4 421
2000	43	42	131	58	74	4 495
2001	47	42	142	131	16	4 546
2002	50	34	197	134	79	4 625
2003	38	39	233	175	57	4 682
2004	51	57	200	198	- 4	4 678
2005	38	39	227	140	86	4 764
2006	44	50	194	125	63	4 827
2007	56	44	217	135	94	4 921
2008	53	56	148	156	-11	4 910

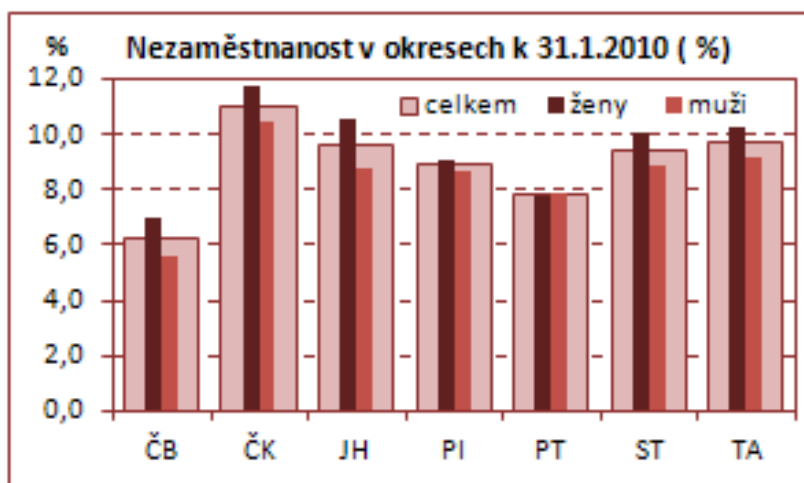
Zdroj: Krajský úřad Jihočeského kraje

Příloha č.3: Míra nezaměstnanosti v Hluboké nad Vltavou (2005 - leden 2010)

Rok	Den, měsíc	Míra nezaměstnanosti (v %)
2005	31.12.	3,7
2006	31.12.	3,1
2007	31.12.	2,8
2008	31.12.	3,2
2009	1.1.	4,1
2009	31.12.	5,8
2010	31.1.	5,9

Zdroj:MPSV

Příloha č. 4: Nezaměstnanost v okresech k 31.1.2010 (v %)



Zdroj: ČSÚ

Příloha č. 5: Nejnavštěvovanější cíle v krajích za rok 2008

Pořadí	Název cíle	Počet návštěvníků (v tis.)
1.	Státní hrad a zámek Český Krumlov	338
2.	Státní zámek Hluboká nad Vltavou	255
3.	ZOO Ohrada, Hluboká nad Vltavou	230
4.	Státní zámek Červená Lhota	86
5.	Husitské muzeum Tábor	80

Zdroj: Czech Tourism, 2008

Příloha č. 6: Seznam hromadných ubytovacích zařízení v Hluboké nad Vltavou

Název	Adresa	Kategorie	Sezónní provoz	Počet pokojů	Počet míst pro stany a karavany
Hotel Štekl	Hluboká n. Vlt., Bezručova 141	Hotel ****	Celoroční provoz	11 až 50	Žádné
Hotel Podhrad	Hluboká n. Vlt., nám. Čsl.armády 30	Hotel ****	Celoroční provoz	51 až 100	Žádné
Hotel Záviš z Faklenštejna	Hluboká n. Vlt., nám. Čsl.armády 25	Hotel ****	Celoroční provoz	11 až 50	Žádné
Parkhotel	Hluboká n. Vlt., Masarykova 602	Hotel ****	Celoroční provoz	51 až 100	Žádné
Tennis center Hluboká	Hluboká n. Vlt., Poskalí 878	Hotel ***	Celoroční provoz	11 až 50	Žádné
Sport hotel Barborka	Hluboká n. Vlt., Zahradní 879	Hotel *	Celoroční provoz	11 až 50	1 až 50
Apartment Hotel Hluboká	Hluboká n. Vlt., Masarykova 972	Hotel garni	Celoroční provoz	10 a méně	Žádné
Pension L Club	Hluboká n. Vlt., Pražská 274	Penzion	Celoroční provoz	10 a méně	Žádné
Penzion Vltavan	Hluboká n. Vlt. 24	Penzion	Celoroční provoz	10 a méně	Žádné
Pension Kalivoda	Hluboká n. Vlt., Nádražní 528	Penzion	Celoroční provoz	10 a méně	Žádné
Pension KA*PR	Hluboká n. Vlt., Tyršova 966	Penzion	Celoroční provoz	11 až 50	Žádné
Autocampin g Bezdrev	Hluboká n. Vlt., 8	Kemp	Letní provoz	11 až 50	101 a více
Kemp Kostelec	Hluboká n. Vlt. 75	Kemp	Letní provoz	10 a méně	51 až 100
Autokempin k Křivonoska	Hluboká n. Vlt. 75	Kemp	Letní provoz	51 až 100	101 a více
Domov mládeže ISŠE- COP	Hluboká n. Vlt., Zvolenská 537	Ostatní zařízení jinde nespecifikovaná	Letní provoz	10 a méně	Žádné
Sportcentru m Podskalí	Hluboká n. Vlt., Podskalí 980	Ostatní zařízení jinde nespecifikovaná	Celoroční provoz	11 až 50	Žádné

Zdroj: ČSÚ,2008

Příloha č. 7: Seznam ubytování v soukromí

Příjmení a jméno ubytovatele	Adresa	Příjmení a jméno ubytovatele	Adresa
Apartma Pension Kalivoda	Nádražní 528, Hluboká n. Vlt.	Malecha František	Právní 634, Hluboká n. Vlt.
Apartmany U Plovárny	Podskalí 1021, Hluboká n. Vlt.	Mašková Jana	Žižkova 961, 239, Hluboká n. Vlt.
Bezděková Jitka	Husova 399, Hluboká n. Vlt.	Musil Josef	Jeznice 20
Brázda Jiří	Jiráskova 520, Hluboká n. Vlt.	Obst. Jaromír, Ing.	Ruská 699, Hluboká n. Vlt.
Cinklová Jitka	Luční 915, Hluboká n. Vlt.	Papoušková Zdeňka	Zahradní 891, Hluboká n. Vlt.
Dvořáková Blanka	Bavorovice 101	Papoušková Marie	28. října 112, Hluboká n. Vlt.
Fajtlová Dagmar	Nová 746, Hluboká n. Vlt.	Prantl Stanislav	Masarykova 54, Hluboká n. Vlt.
Privát Frdlík	Tyršova 4, Hluboká n. Vlt.	Radová Marcela	Haškova 804, Hluboká n. Vlt.
Hrušková Lucie	Luční 903, Hluboká n. Vlt.	Štastný David	Smetanova 410, Hluboká n. Vlt.
Chadimová Drahoslava	Revoluční 958, Hluboká n. Vlt.	Štěpka Václav	Jeznice
Chalupa Josef, Ing	Žižkova 1067, Hluboká n. Vlt.	Ubytování Munice	Munice 23
Grögerová Štěpánka	Alšova 835, Hluboká n. Vlt.	Privát Trávníčková	Zeyerova 811, Hluboká n. Vlt.
Klepalová Božena	Ve školkách 959, Hluboká n. Vlt.	Vácha Jan	Pražská 510, Hluboká n. Vlt.
Kodešová Antonie	Zahradní 892, Hluboká n. Vlt.	Vácha Jaromír	Nová 815, Hluboká n. Vlt.
Machová Marie	Žižkova 243, Hluboká n. Vlt.		

Zdroj: Oficiální stránky města Hluboká nad Vltavou a Infocentrum

Příloha č. 8: Návštěvnost hromadných ubytovacích zařízení v Hluboké nad Vltavou

	Počet příjezdů hostů	Počet příjezdů hostů z ČR	Počet přenocování	Počet přenocování hostů z ČR
2000	26 763	18 514	87 533	65 573
2001	22 846	14 647	57 227	35 510
2002	22 089	12 913	64 013	38 657
2003	21 302	14 120	54 503	36 585
2004	16 908	12 751	37 912	26 864
2005	22 438	15 734	53 565	39 302
2006	24 367	16 403	60 003	44 017
2007	19 994	11 312	42 581	26 834
2008	26 025	15 228	54 248	32 535

Zdroj: ČSÚ

Příloha č. 9: Seznam hromadných ubytovacích zařízení

Typ zařízení	Název	Adresa	
Hotel	Štekl	Bezručova 141, Hluboká n. Vlt.	
	Parkhotel	Masarykova 602, Hluboká n. Vlt.	
	Záviš z Falkenštejna	Nám.Čsl. Arm. 25, Hluboká n. Vlt.	
	Podhrad	Nám.Čsl. Arm. 30, Hluboká n. Vlt.	
	Knížecí Dvůr	Nám.Čsl. Arm. 26, Hluboká n. Vlt.	
	Apartment Hluboká	Masarykova 972, Hluboká n. Vlt.	
	Sporthotel Barborka	Zahradní 879, Hluboká n. Vlt.	
	Tennis center Hluboká	Podskalí 878, Hluboká n. Vlt.	
	Bakalář	Masarykova 69, Hluboká n. Vlt.	
Penziony	Penzion hotelových o typu	Pension restaurace KA.PR	Tyršova 966, Hluboká n. Vlt.
		Restaurant-penzion L-CLUB	Pražská 274, Hluboká n. Vlt.
	Penzion	Penzion BC	5. května 585, Hluboká n. Vlt.
		Penzion Fanny	Jiráskova 250, Hluboká n. Vlt.
		Penzion Vltavan	Purkarec 92
		Penzion v Zátocce	Purkarec 134
		Penzion U Švehlů	Masarykova 54, Hluboká n. Vlt.
		Penzion Pelikán Purkarec	Purkarec 132
Ostatní ubytovací zařízení	Kemp	Bezdrev	Bezdrev
		Křivonoska	Munice 75
		Camping Kostelec	Kostelec
		Hoch	Bezdrev
	Chatové osady	Sportcentrum Dvořák	Podskalí 980, Hluboká n. Vlt.
		Lovecké chaty	Stará obora
		Kanadské sruby	Jeznice
	Turistické ubytovny	Sportovně-relaxační areál	Sportovní 1276, Hluboká n. Vlt.
		SOŠE - internát	Zvolenovská 537, Hluboká n. Vlt.
		Yacht club Bezdrev	Bezdrev

Zdroj: Infocentrum Hluboká nad Vltavou

Příloha č. 10: Seznam stravovacích zařízení – I. část

	Název zařízení	Adresa	Počet míst	
Restaurace	Pohostinství	Bavorovická hospoda	Bavorovice 22	45 + 15
		Hospůdka na návsi	Kostelec 64	30 + 10
		Hospůdka U Voraře	Purkarec 92	30 + 30
		U Dostálů	Třeboňská 214, Hluboká n. Vlt.	50
		Krčma Munice	Munice 24	70
	Restaurace	Cafe restaurant Schneck	Bezručova, Hluboká n. Vlt.	25 + 60
		Camping Restaurant	Bezdrv	200
		Hotel Parkhotel - Lovecká chata, restaurace Park, Lobby bar	Masarykova 602, Hluboká n. Vlt.	100 + 40 + 40
		Hotel Podhrad - hotelová restaurace, Lobby bar	Nám. Čsl. Arm. 30, Hluboká n. Vlt.	50 + 50, 30 + 40
		Hotel Štekl - Restaurace Pánů z Růže, Orangerie, Anglický klub	Bezručova 141, Hluboká n. Vlt.	70 + 25 + 40
		Hubert	Nad Parkovištěm 969, Hluboká n. Vlt.	60 + 35
		KA.PR	Tyršova 966, Hluboká n. Vlt.	45 + 35
		Křivonoska - Na terase/Restaurace	Křivonoska	60 + 60, 40 + 20
		KUKI	Podskalí 980, Hluboká n. Vlt.	80
		L-Club - restaurace	Pražská 274, Hluboká n. Vlt.	55
		Pod Pergolou	Parkoviště, Hluboká n. Vlt.	90
		Restaurace hotelu Bakalář	Masarykova 69, Hluboká n. Vlt.	60
		Restaurace Na Růžku	Nám. Čsl. Arm. 25, Hluboká n. Vlt.	60
		Restaurace hotelu Závěš	Nám. Čsl. 25, Hluboká n. Vlt.	40 + 70 + 90
		Restaurant Rosa	Podskalí 1021, Hluboká n. Vlt.	50 + 40
Restaurace ZOO	ZOO Ohrada, Hluboká n. Vlt.	130		

Seznam stravovacích zařízení – II. Část

		Název zařízení	Adresa	Počet míst
Restaurace	Restaurace	Solidní šance	Nám. Čsl. Arm. 2, Hluboká n. Vlt.	50 + 20 + 70
		Sportovně-relaxační areál - restaurace	Sportovní 1276, Hluboká n. Vlt.	80
		Švejk restaurant	Nám. Čsl. Arm. 26, Hluboká n. Vlt.	90 + 50
		Tennis center Hluboká - club restaurant	Podskalí 878, Hluboká n. Vlt.	40
		Tenis klub - klubová restaurace	Podskalí 184, Hluboká n. Vlt.	30
		Zámecký restaurant	Zámek Hluboká	32 + 40
	Občerstvení/bufet	Městské koupaliště	Poskalí 1020, Hluboká n. Vlt.	30
		Sporthotel Barborka - Bufet	Zahradní 879, Hluboká n. Vlt.	48
		U Kozla	Masarykova 37, Hluboká n. Vlt.	25
		Kahoun	Tyršova 22, Hluboká n. Vlt.	20
Bary	Pizzerie	Ionia	Masarykova 35, Hluboká n. Vlt.	40 + 20
		Pizza Zámostí	Nádražní 1018, Hluboká n. Vlt.	32 + 32
	Bar	CAFE BAR (záviš)	Tyršova 24, Hluboká n. Vlt.	30 + 10
		Bowling bar Aqua	Podskalí 1021, Hluboká n. Vlt.	
		Diskotéka DDC - taneční sál s barem	Nám. Čsl. Arm. 2, Hluboká n. Vlt.	150
	Kavárna/cukrárna	CAFE - cukrárna U Kašny	Nám. Čsl. Arm. 33, Hluboká n. Vlt.	18 + 22
	Kavárna	Café - Vin de Café - kavárna	Masarykova 974, Hluboká n. Vlt.	27
		Kavárna U Švehlů	Masarykova 54, Hluboká n. Vlt.	
	Vinárna	Šatlava	Nám. Čsl. Arm. 25, Hluboká n. Vlt.	20

Zdroj: Infocentrum Hluboká a oficiální stránky města

Příloha č. 11: **Dotazník - Dotazníkové šetření**

Dobrý den, jmenuji se Monika Veselá a jsem studentkou ekonomické fakulty Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích. Nyní pracuji na bakalářské práci na téma Analýza ubytovacích a stravovacích zařízení v Hluboké nad Vltavou. Tímto bych Vás chtěla požádat o zodpovězení následujících otázek. Dotazník je zcela anonymní a získané údaje budou použity výhradně pro účel bakalářské práce. Odpovědi, které nejlépe vystihují Váš názor, prosím označte křížkem.

Děkuji za vyplnění a hlavně pomoc při zpracování mé bakalářské práce!

1. Už jste oblast Hluboká nad Vltavou někdy navštívili?
 - a) Ano
 - b) Ne
2. Pokud ano, kolikrát jste ji již navštívili?
 - a) 1 krát
 - b) 2 – 3 krát
 - c) Více než 3 krát
3. Jaký druh dopravy jste při své cestě do Hluboké nad Vltavou využili?
 - a) Osobní automobil
 - b) Autobus
 - c) Vlák
 - d) Kolo
 - e) Jiný dopravní prostředek
4. Jaký je účel Vaší cesty?
 - a) Rekreace
 - b) Poznání
 - c) Zábava
 - d) Zdravotní
 - e) Práce
 - f) Návštéva přátel
 - g) Kongresová turistika
 - h) Jiný účel . . .
5. S kým cestujete ?
 - a) Sám
 - b) S rodinou
 - c) S přáteli
 - d) S obchodním partnerem
 - e) Jiné . . .
6. Jaká je délka Vašeho pobytu.
 - a) Bez přenocování
 - b) 1 – 2 noci
 - c) 3 – 4 noci
 - d) 5 a více nocí

7. Které aktivity jsou pro Vás nejlákavější?

- a) Vodní sporty/koupání
- b) Rybaření
- c) Cykloturistika
- d) Pěší turistika
- e) Poznávací
- f) Zábava
- g) Golf
- h) Jiné...

8. Kde jste ubytováni po dobu pobytu?

- a) Hotel/garni hotel
- b) Pension
- c) Apartmán
- d) Kemp
- e) Chatová osada
- f) U přátel či rodiny
- g) Jinde...

9. Ohodnoťte spokojenost s jednotlivými částmi ubytovacího zařízení číslicemi 1 – 5 (1=výborné,5=nedostatečně).

Atmosféra	1	2	3	4	5
Vybavenost zařízení	1	2	3	4	5
Úroveň personálu	1	2	3	4	5
Čistota a hygiena	1	2	3	4	5
Stravovací služby	1	2	3	4	5
Recepční služby	1	2	3	4	5
Pokoje	1	2	3	4	5

10. Označte prosím celkovou spokojenost s ubytovacími službami.

- a) Spokojený
- b) Spíše spokojený
- c) Spíše nespokojený
- d) Nespokojený

11. Kde se stravujete?

- a) V budově ubytovacího zařízení
- b) Restaurace
- c) Rychlé občerstvení
- d) Vlastní stravování
- e) Prodejny potravin
- f) Jinde

12. Jakou stravu preferujete?

- a) Českou kuchyni
- b) Vegetariánskou
- c) Italskou kuchyni
- d) Jinou kuchyni
- e) Žádnou nepreferujete

13. Ohodnoťte spokojenost s úrovní stravovacího zařízení číslicemi 1 – 5 (1=výborně,5=nedostatečně).

Kvalita jídla	1	2	3	4	5
Obsluha	1	2	3	4	5
Prostředí	1	2	3	4	5
Čistota	1	2	3	4	5

14. Označte prosím celkovou spokojenost se stravovacími službami v daném regionu.

- a) Spokojený
- b) Spíše spokojený
- c) Spíše nespokojený
- d) Nespokojený

15. Jak jste se dozvěděl/a o této destinaci?

- a) Turistické informační centrum
- b) Propagační materiály
- c) Internet
- d) Cestovní kancelář
- e) Doporučení přátel
- f) Odjinud

16. Pohlaví:

- a) Muž
- b) Žena

17. Věk:

- a) Do 25 let
- b) 26 – 34 let
- c) 35 – 49 let
- d) 50 – 59 let
- e) 60 a více let

18. Z jakého kraje jste přijeli?

- a) Hlavní město Praha
- b) Hlavní město Praha
- c) Jihočeský kraj
- d) Jihomoravský kraj
- e) Karlovarský kraj
- f) Královehradecký kraj
- g) Liberecký kraj
- h) Moravskoslezský kraj
- i) Olomoucký kraj
- j) Pardubický kraj
- k) Plzeňský kraj
- l) Středočeský kraj
- m) Ústecký kraj
- n) Vysočina

Příloha č. 12:

**Počet osob na cyklostezce
v daném měsíci**

Měsíc	Počet osob
I.	9 779
II.	9 257
III.	15 956
IV.	37 163
V.	44 722
VI.	57 122
VII.	58 463
VIII.	53 193
IX.	30 933
X.	19 367
XI.	4 836
XII.	443

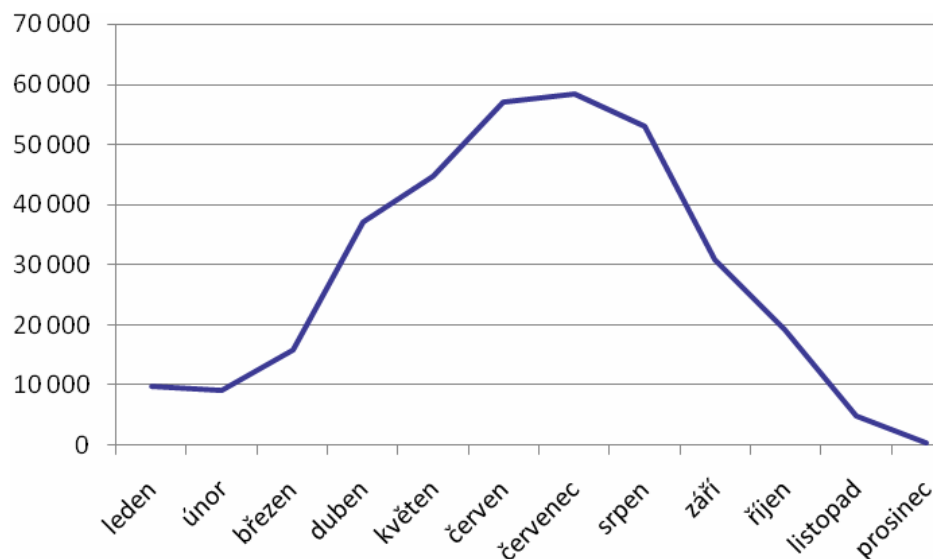
Zdroj: MASHL

**Průměrný denní počet osob na
cyklostezce v daném měsíci**

Měsíc	Počet osob
I.	315
II.	331
III.	515
IV.	1 239
V.	1 443
VI.	1 904
VII.	1 886
VIII.	1 716
IX.	1 031
X.	625
XI.	161
XII.	14

Zdroj: MASHL

Příloha č. 13: Intenzita využití cyklostezky během roku



Zdroj: MASHL

Příloha č. 14: Návrh sortimentu podávaných nápojů a pokrmů

Návrh sortimentu prodávaných nápojů:

Koktejly:

- Frappe Café de Paris (*silná káva 6 dl, skořice 2 ks, hřebíček 4 ks, nové koření 4, smetana 15 cl, cukr podle chuti*)
- Citrusový koktejl (*grapefruitový džus 3 cl, pomerančový džus 3cl, citronová šťáva 1 cl, limetová limonáda na dolítí*)
- Golfer (*grenadina 1 cl, grapefruitový džus 2 cl, pomerančový džus 2 cl, minerálka perlivá na dolítí*)
- Konishiwa (*grapefruitový džus červený 3 cl, grapefruitový džus žlutý 3 cl, soda na dolítí, červenorybízový džus nebo sirup 2 stříky*)
- Martini Espaňol (*ananasový džus 10 cl, citronová šťáva 2 cl, grenadina 1 cl, Martini na dolítí*)
- Rákosníček (*kiwi sirup 3 cl, citronová šťáva 1 cl, grepový sirup 1 cl, 7-UP na dolítí*)
- Safe On The Beach (*brusinkový džus 6cl, ananasový džus 6cl, broskvový džus 4cl*)
- Alice (*smetana 4cl, pomerančový džus 2cl, ananasový džus 2cl, malinový sirup 2cl*)
- Uragán (*pomerančový džus červený 1,5dl, pomerančový džus žlutý 1,5 dl, kiwi sirup 1,5 cl, malinový sirup 2cl*)
- Nealko Mojito (*ginger, třtinový cukr, máta, limety*)

nealkoholické nápoje

- sprite, fanta, coca cola, 7up
- džusy (různé druhy)
- minerální vody – perlivé, neperlivé, ochucené
- ledový čaj (citron, broskev)
- energetické drinky – Semtex, Redbull
- točené limo

pivo

- točené – Budvar 10, Plzeň 12
- plech – Budvar, Plzeň

teplé nápoje

- čaje – ovocný, černý, zelený

káva

- turecká káva, vídeňská káva (espresso, šlehačka), alžírská káva (vaječný likér, espresso, šlehačka)
- espresso, cappuccino, café latte
- ledová káva (espresso, vanilková zmrzlina, šlehačka)

Návrh sortimentu prodávaných pokrmů:

Polévky

- Česneková
- Gulášová
- Hovězí vývar s játrovými knedlíčky, nudlemi a zeleninou
- Zeleninová

Pokrmů z kuřecího masa

- Kuřecí směs, obloha
- Přírodní řízek

Bezmasé pokrmy

- Smažený sýr

saláty

- Řecký salát s olivami a šunkou
- Zeleninový salát s mozzarelou a kuřecím masem (popř. tuňákem)
- Těstovinový salát s kuřecím masem a zeleninou
- Šopský salát
- Okurkový salát, rajčatový salát
- Ovocný salát

dezerty, krémy, zmrzliny

- zmrzlinové poháry
- ovocné poháry
- horké maliny
- palačinky se zmrzlinou a šlehačkou
- buchty, koláče dle denní nabídky

Příloha č. 15: **Kalkulace projektu Občerstvení pro cyklisty a bruslaře:**

1.vybudování

Vybudování letní terasy (dlažba, úprava povrchu)	= 150 000,-
Vybudování sociálních zařízení	= 100 000,-
Úprava kuchyně (malování, přípojka vody, elektřiky, rozvody apod.)	= 20 000,-
Vybavení kuchyně (elektrospotřebiče, nádobí)	= 280 000,-
Vybavení odbytové části	= 550 000,-
Bar	= 400 000,-
Stoly, židle	= 70 000,-
Slunečníky	= 15 000,-
ostatní vybavení	= 40 000,-
Vstupní materiálové náklady	= 25 000,-
Nákup nářadí pro opravy kol a bruslí	= 2 500,-
Stojany na kola	= 15 000,-
Reklama (zaváděcí – letáky, reklama přes sportshopy, reklama na lavičkách umístěných na trase cyklostezky)	= 100 000,-
<u>Jídelní lístky</u>	<u>= 10 000,-</u>
Celkové náklady na vybudování	= 1 227 500,-

2.Předpokládané náklady na měsíční provoz

Pronájem	= 23 000,-
Ostatní poplatky (energie, voda)	= 33 000,-
Zaměstnanci celkem	= 140 800,-
- Kuchař (2)	= 46 900,-
- Obsluha za barem (2)	= 48 300,-
- Obsluha na ploše stálý zaměst. (2)	= 45 600,-
<u>Nákup zboží</u>	<u>= 155 000,-</u>
Měsíční náklady celkem	= 351 800,-

Ve výši mzdových nákladů jsou zahrnuty celkové náklady zaměstnavatele (tzv. superhrubá mzda) tj. včetně plateb sociálního a zdravotního pojištění hrazené zaměstnavatelem za zaměstnance.

V zařízení se bude pracovat na směnný provoz, kdy na jedné směně bude 1 pracovník za barem, 1 kuchař a 1 stálý zaměstnanec jako obsluha na ploše. V případě velké vytiženosti zařízení lze doplnit pracovní sílu z řad brigádníků. Funkci vedoucího provozu bude plnit majitel zařízení, který se tak bude starat o celkový chod zařízení.

Je nutné vzít v úvahu fakt, že po zimě bude potřeba zařízení připravit na provoz, proto vždy v prvním měsíci (červnu) sezóny budou měsíční náklady zvýšeny o tuto činnost.

S náklady souvisí otázka, zda jídlo a nápoje podávat ve skle či plastu? V případě použití plastového nádobí by se na jedné straně snížily měsíční náklady na provoz zařízení (elektrika, voda...) a ovlivnilo by to pozitivně plynulost provozu. Na druhé straně by se měsíční náklady zvýšily vlivem jeho pořizováním. V případě skleněného nádobí by byly měsíční náklady na provoz vyšší (elektrika, voda ...), ovšem náklady spojené s pořízením nádobí by ovlivnily pouze počáteční náklady. Jak nádobí skleněné, tak plastové má své pro a proti. Přesto bych pro zařízení zvolila nádobí skleněné. Zařízení je sice určeno sportovcům, kteří nevyžadují vysoký komfort služeb, ale zařízení by mělo reprezentovat město Hluboká nad Vltavou a skleněné nádobí mu zajistí určitou „úroveň“.

Předpokládané tržby za měsíc:

Zařízení bude otevřeno 7 dní v týdnu. Budeme brát v úvahu, že měsíc má 30 dní.

Průměrný počet návštěvníků za den.....150

Průměrné výdaje jednoho návštěvníka100,-

Průměrné výdaje všech návštěvníků za den.....= 150 * 100 = 15 000,-

Průměrné výdaje návštěvníků za měsíc= 15 000 * 30 = 450 000,- ->

-> průměrné tržby budou činit= 450 000,-

Pokud budeme brát v úvahu průměrnou návštěvnost za den 150 hostů s průměrným výdajem 100Kč/host, budou činit průměrné tržby za měsíc 450 000Kč.

Obsazenost zařízení bude výrazně ovlivněna počasím, což se bude projevovat i ve výši tržeb, které předpokládám, že v závislosti na počasí budou kolísat. Výkyvy v tržbách se projeví i v době návratnosti investice. Přesto pro následující výpočty použiji průměrnou měsíční tržbu 450 000,-.

Předpokládaný zisk za měsíc:

450 000 – 351 800 = **98 200,-**

Předpokládaná návratnost investice

Budeme brát v úvahu, že bude otevřeno od konce května do konce září (4 měsíce).

Předpokládané zisky za 4 měsíce..... $98\,200 * 4 = 392\,800,-$

Předpokládaná výše investice..... 1 227 500,-

Návratnost investice..... $1\,227\,500/392\,800 = \mathbf{3,1\,let}$

Z výpočtů vyplývá, že by se investice měla vrátit za 3,1 roky. Po uplynutí této doby ovšem musíme počítat s tím, že některé části zařízení bude nutno obnovit, zrekonstruovat, a proto bude potřeba nové investice.

Příloha č. 16: Kalkulace ceny balíčku „plný poznání a zážitků“

Cena za ubytování včetně snídaně pro 1 os./den v dvouůžkovém standard pokoji= 790,-

-> za 3 noci	=> 790,- * 3 = 2 370,-
2 x večeře v penzionu	= 120,- * 2 = 240,-
Příplatek za večeři s živou hudbou	= 50,-
1 x večeře v Šatlavě	= 170,-
Vstupné na zámek (zákl.)	= 130,-
Vstupné – Lovecký zámek (zákl.)	= 60,-
Vstupné – ZOO (zákl.)	= 80,-
Vyhlídkový let	= 1 160,-
Výlet na parníku	= 120,-
<u>Relaxační blok ve Sporthotelu Barborka</u>	= 150,-
Cena celkem	= 4 547,-
<u>Marže (20%)</u>	= 909,-
Konečná cena	= 5 456,- → 5 490,-

Cena balíčku je vykalkulována pro 1 osobu a je uvedena včetně DPH.

Příloha č. 17: Kalkulace ceny balíčku pro cyklisty

Cena za ubytování včetně snídaně pro 1 os./den v dvouůžkovém standard pokoji= 790,-

-> za 3 noci	=> 790,- * 3 = 2 370,-
3x večeře v penzionu	= 120 * 3 = 360,-
2x balíček na cestu	= 55 * 2 = 110,-
<u>Relaxační blok ve Sporthotelu Barborka</u>	= 150,-
Celkem	= 2 990,-
<u>Marže (20 %)</u>	= 598,-
Konečná cena	= 3 588,- => 3 600,-

Cena balíčku je vykalkulována pro 1 osobu a ceny jsou uvedeny včetně DPH.

Služby jako úschovna kol, vypůjčení zámku na kolo, náradí k případné opravě kola a vstup do sauny by byly hostům poskytovány zdarma.

Příloha č. 18: **Kalkulace ceny balíčku s dětmi na cestách**

Kalkulace ceny:	Dospělí:	Dítě (do 12 let):
Cena za ubytování včetně snídaně pro 1 os./den v dvoulůžkovém standard pokoji = 790,- -> za 3 noci =>790,- * 3	= 2 370,-	-> 50 % = 1 185,-
3x večeře v penzionu	= 360,- (120 * 3)	->50 % = 180,-
2x balíček na výlet	= 110,- (55 * 2)	-> 50 % = 55,-
Zmrzlinový pohár	= 55,-	= 55,-
vstupné na koupaliště (zákl.)	= 50,- (děti do 6 let = 10,-)	= 50,-
vstupné do ZOO	= 80,- (děti do 14 let = 50,-)	= 50,-
program pro děti-sportovní hry, soutěže => materiálové zajištění + dozor	= 100,-	= 100,-
Celkem	= 3 125,-	= 1 675,-
<u>Marže (20 %)</u>	= <u>625,-</u>	= <u>335,-</u>
Celkem	= 3 750,- ->	= 2 010,-
Konečná cena	=> 3 790,-	=> 2100,-

Cena balíčku je vykalkulována pro dospělého člověka a pro dítě do 12 let. Cena je uvedena včetně DPH.

U všech kalkulací balíčků uvádím jednotnou marži. Její skutečná výše se bude odvíjet od cen konkurence.