

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
EKONOMICKÁ FAKULTA
KATEDRA OBCHODU A CESTOVNÍHO RUCHU

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

Bakalářská práce

**Infrastruktura podniků ubytovacích a stravovacích
služeb v oblasti Blatensko**

Vedoucí bakalářské práce:

Ing. Roman Švec, Ph.D.

Autor:

Kristýna Jichová

2013

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Kristýna JÍCHOVÁ**
Osobní číslo: **E10291**
Studijní program: **B6208 Ekonomika a management**
Studijní obor: **Obchodní podnikání**
Název tématu: **Infrastruktura podniků ubytovacích a stravovacích služeb v oblasti Blatensko**
Zadávatel katedra: **Katedra obchodu a cestovního ruchu**

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

Cíl práce:

Analyzovat infrastrukturu podniků ubytovacích a stravovacích služeb ve vybraném území, definovat možnosti dalšího rozvoje zkoumaných podniků ve vybraném území na základě průzkumů zákaznických potřeb, vyjádření podnikatelů a dalších subjektů věnujících se zkoumaným službám a rozvoji vybraného území.

Metodický postup:

1. Hlubková rešerše na základě studia dostupné odborné literatury
2. Specifikace objektu a subjektu zkoumání, cíle a metod řešení
3. Zdůvodnění funkce ubytovacích a stravovacích služeb v cestovním ruchu
4. Analýza současného stupně rozvoje podniků ubytovacích a stravovacích služeb ve vybraném území
5. Návrh možností dalšího rozvoje podniků ubytovacích a stravovacích služeb ve vybraném území

Rámcová osnova:

1. Úvod. 2. Literární rešerše. 3. Cíle a metody. 4. Analýza a syntéza poznatků z vlastního zkoumání. 5. Vlastní návrhy. 6. Závěr. 7. Seznam literatury.

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

- Beránek, J. *Provozujeme pohostinství a ubytování*. Praha: MAG Consulting, 2004.
Beránek, J., Kotek, P. *Řízení hotelového provozu*. Praha: MAG Consulting, 2003.
Černý, J., Krupička, J. *Moderní hotel*. Úvaly: Ratio, 2007.
Hesková, M. a kol. *Cestovní ruch pro vyšší odborné školy a vysoké školy*. Praha: Fortuna, 2011.
Horner, S., Swarbrooke, J. *Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času*. Praha: Grada Publishing, 2003.
Kirářová, A. *Marketing hotelových služeb*. Praha: Ekopress, 2002.
Křížek, F., Neufus, J. *Moderní hotelový management*. Praha: Grada Publishing, 2011.
Metz, R., Grüner, H., Kessler, T. *Restaurace a host*. Praha: Europa - Sobotáles cz., 2008.
Oriška, J. *Služby v cestovním ruchu*. Praha: Idea Servis, 2010.
Petrů, Z. *Základy ekonomiky cestovního ruchu*. Praha: Idea servis, 2007.
Ryglová, K., Burian, M., Vajčnerová, I. *Cestovní ruch - podnikatelské principy a příležitosti v praxi*. Praha: Grada Publishing, 2011.
Smetana, F., Krátká, E. *Podnikání v hotelnictví a gastronomii*. Praha: Fortuna, 2009.
Stárek, V., Vaculka, J. *Ubytovací úsek v oblasti cestovního ruchu*. Praha: MMR 2008

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

Datum zadání bakalářské práce: **15. února 2012**
Termín odevzdání bakalářské práce: **16. dubna 2013**


doc. Ing. Ladislav Rolínek, Ph.D.
děkan

JIHOČESKÁ UNIVERZITA
V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
L.S.
EKONOMICKÁ FAKULTA
Studentův 13 001
370 06 České Budějovice


Ing. Viktor Vojtko, Ph.D.
vedoucí katedry

V Českých Budějovicích dne 15. března 2012

ČESTNÉ PROHLÁŠENÍ

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma vypracovala samostatně s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47 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, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne 27. dubna 2013

.....
Kristýna Jíhová

PODĚKOVÁNÍ

Mé poděkování je věnováno všem, kteří se podíleli na zpracování mé bakalářské práce. Zvláště bych chtěla velmi poděkovat vedoucímu bakalářské práce Ing. Romanu Švecovi Ph.D. za odborné vedení, pomoc a především cenné rady. Dále Davidu Scheinherrovi, Vendule Hanzlíkové za poskytnutí potřebných informací a v neposlední řadě celé mé rodině za neustálou podporu.

Obsah:

1. Úvod	3
2. Přehled řešené problematiky	4
2.1 Cestovní ruch	4
2.2 Uspokojování potřeb v cestovním ruchu	5
2.3 Systém cestovního ruchu	7
2.4 Služby	8
2.5 Služby cestovního ruchu	9
2.6 Ubytovací služby	12
2.6.1 Ubytovací zařízení	13
2.6.2 Kategorizace a klasifikace ubytovacích zařízení	14
2.7 Stravovací služby	16
2.7.1 Stravovací zařízení	17
2.7.2 Kategorizace hostinských zařízení	18
2.8 Organizační struktura ubytovacích a stravovacích zařízení	21
2.8.1 Ubytovací úsek	22
2.8.2 Stravovací a technický úsek	24
3. Cíle práce a metodika	26
3.1 Cíle práce	26
3.2 Pracovní hypotézy	26
3.3 Metodika	26
4. Vymezení oblasti	29
4.1 Služby cestovního ruchu v oblasti Blatensko	30
5. Výsledky a jejich diskuze	40
5.1 Výzkum spokojenosti návštěvníků	40
5.2 Řízené rozhovory	48
5.3 Syntéza zjištěných údajů	53
5.4 Návrhy a opatření	56
6. Závěr	64
7. Summary	66
8. Seznam použitých zdrojů	67

9. Seznam schémat, grafů, tabulek, obrázků.....	72
9.1 Seznam schémat.....	72
9.2 Seznam grafů	72
9.3 Seznam tabulek	72
9.4 Seznam obrázků	73
10. Seznam příloh.....	74
11. Přílohy.....	75

1. Úvod

Cestovní ruch má mnohooborový charakter a je považován za odvětví budoucnosti. Má veliký hospodářský přínos pro stát i přes svou charakteristickou sezónnost. Rozvoj cestovního ruchu je jednou z možností ke zlepšení ekonomické situace státu, poklesu nezaměstnanosti a zlepšení celkové úrovně státu. Mezi nejrychleji se rozvíjející oblastí cestovního ruchu jsou služby a to zejména ubytovací a stravovací, které vytváří celkovou atraktivitu destinace. Novým trendem v oblasti stravovacích služeb je gurmánský cestovní ruch, který rozšiřuje nabídku cestovního ruchu a obohacuje navštívenou oblast.

Bakalářská práce se zabývá poskytováním ubytovacích a stravovacích služeb ve vymezené oblasti. Jako vymezená oblast, byla zvolena oblast totožná s mikroregionem Blatensko. Problematika bude řešena z pohledu poptávky i nabídky po zkoumaných službách. Cílem práce je analyzovat ubytovací a stravovací zařízení a jejich produkt ve vymezené oblasti. K naplnění hlavního cíle bude využito vedlejších cílů práce, a to získávání celkového přehledu o stravovacích a ubytovacích zařízeních, o jejich počtu a o kvalitě nabízených služeb z praktického i teoretického pohledu. Dále budou identifikovány nedostatky analyzovaných zařízení a přání zákazníků ubytovacích a stravovacích zařízení. Poté budou nastíněny návrhy pro zdokonalení kvality poskytovaných služeb a pro větší atraktivnost vymezené oblasti.

Největším omezením pro tuto práci může být nedostatek statistik pro vymezenou oblast, což je zapříčiněno oblastí Blatenska, která se skládá z města Blatná s přilehlými obcemi s malým počtem obyvatel. Dalším ohrožením by mohlo být nepříznivé počasí, kdy hlavně v zimních měsících poskytuje vymezená oblast minimální vyžití pro účastníky cestovního ruchu. Na základě přehledu řešené problematiky budou sestaveny hypotézy, které budou verifikovány pomocí rozličných vědeckých metod. Získané údaje budou zpracovány, a na základě celkových výsledků analýz budou nastíněny návrhy.

2. Přehled řešené problematiky

2.1 Cestovní ruch

Definice cestovního ruchu existuje mnoho. Podle Kunešové a Nedvědové (1992) cestovním ruchem rozumíme způsob uspokojování potřeb lidí v oblasti rekreace, turistiky, lázeňské léčby a kultury, pokud k němu dochází mimo běžné prostředí ve volném čase obyvatelstva. Je to přemístění osob z místa trvalého bydliště do místa cestovního ruchu a čerpání služeb spojených s pobytem v tomto místě za odlišným účelem než výdělečným. Jedná se o jednu ze starších definic, která je v jádru obdobná těm dnešním. Hesková a kol. (2011, s. 9) „*uvádí definici WTO, že cestovním ruchem se rozumí - činnost osoby cestující na přechodnou dobu do místa ležícího mimo její běžné prostředí (místo bydliště), a to na dobu kratší než je stanovená, přičemž hlavní účel cesty je jiný než výkon výdělečné činnosti v navštíveném místě. Tato definice vylučuje z cestovního ruchu cestování v rámci místa trvalého bydliště, pravidelné cesty do zahraničí, dočasné přestěhování se za prací a dlouhodobou migraci*“. Podle zahraniční literatury můžeme cestovní ruch definovat jako procesy, činnosti a výsledky vyplývajících ze vztahů a interakcí mezi turisty, poskytovateli cestovního ruchu, místní samosprávou, místním obyvatelstvem a okolního prostředí, které jsou zapojeny do získávání nových návštěvníků (Goeldner a Ritchie, 2009).

Hesková a kol. (2011) uvádí, že cestování a poznávání vzdálenějšího okolí doprovázelo vývoj starověkých civilizací. Mnohé písemné a stavební doklady o cestování za odpočinkem a zábavou nalezneme ve starověkém Řecku a Římě. Dokonce staří Římané měli svá rekreační centra a střediska zábavy. Tento názor nesdílí Čertík a kol. (2000), podle nich první náznaky cestovního ruchu můžeme postřehnout až v období renesance, kdy jednotlivci podnikali zejména cesty za poznáním do cizích krajů. K těmto cestám se později přidávají i cesty za vzděláním a za rekreací a léčením, za kulturou. Je zřejmé, že toto cestování bylo výsadou bohatých vrstev společnosti. Oba autoři se shodují, že průkopníkem moderního cestovního ruchu byl Angličan Thomas Cook, který jako první zorganizoval výlet vlakem do přírody, můžeme to považovat za první zájezd.

Cestovní ruch patří mezi jeden z největších a nejrychleji se rozvíjejících průmyslů světa. Má velký vliv na ekonomiku a různé ekonomické faktory jako jsou nezaměstnanost, tvorba hrubého domácího produktu, vytváření devizových rezerv státu, dále pak na záchranu kulturních, uměleckých a historických památek, zvyšuje všeobecnou vzdělanostní úroveň obyvatelstva (Kirářová, 2003). Počet zaměstnaných osob v cestovním ruchu v České

republiky kolísá, v roce 2003 to bylo 237 753 osob, v roce 2008 241 236 osob, oproti tomu v roce 2010 bylo zaměstnaných 239 499 osob, skoro o 2000 tisíce méně než před dvěma roky (ČSÚ, 2012). Z uvedených statistik vyplývá, že obor cestovního ruchu zaměstnává mnoho osob a nabízí množství příležitostí k práci.

V současné době účastníci cestovního ruchu hledají nové zážitky. Díky tomu se v dnešní době vyskytují a ve velké míře rozvíjejí nové formy cestovního ruchu. Patří sem například:

1. Survival tourism (cestovní ruch s motivací přežití)

Důvodem k účasti na Survival Tourism je zážitek z extrémního dobrodružství. Účastníci vyhledávají a zdolávají extrémní situace, poznáváním hranic vlastních sil. Jsou vázáni zejména na oblasti s extrémními klimatickými a přírodními podmínkami.

2. Volunteer tourism (dobrovolnický cestovní ruch)

Je to cestovní ruch spojený účastí na dobrovolnické pomoci v zemích a místech postižených katastrofou. Jedná se o účast na projektech, které jsou společensky přínosné (ochrana přírody, oprava historických památek). Největší zájem o tuto formu cestovního ruchu mají mladí lidé.

3. Geocaching¹ tourism

V České republice je velmi populární hrou. Při hledání se používají turistické přijímače GPS, po objevení „kešky“, zapsáním se do logbooku a případně výměně obsahu ji nálezce opět uschová a zamaskuje (Attl, 2011).

2.2 Uspokojování potřeb v cestovním ruchu

„V cestovním ruchu dochází k uspokojování různých potřeb účastníků souvisejících s cestováním a pobytem mimo místo trvalého bydliště, obvykle ve volném čase, za účelem získání komplexního zážitku podmíněného odpočinkem, poznáváním, společenskými kontakty, zdravím, rozptýlením a zábavou, kulturním nebo sportovním vyžitím. Některé z těchto potřeb je možno uspokojit i mimo rámec cestovního ruchu, ale právě účast na něm představuje kvalitativně vyšší stupeň uspokojení“ (Orieška, 2010, s. 7).

Potřeba vzniká z pocitu nedostatku něčeho a vyvolává v člověku touhu nebo nutnost tento pocit odstranit (Kaspar, 1991). Potřeby a motivy člověka jsou značně různorodé a částečně

¹ Je to hra pro všechny majitele navigačního systému GPS, který použijí při hledání skryté schránky nazývané cache („keška“). O ní jsou známy jen délkové a šířkové souřadnice.

i protichůdné. Pro motivaci je velice důležitý vnitřní impulz, který utváří potřeby (Gúčik, 2000).

Maslow vymezuje pět úrovní potřeb:

1. fyziologické potřeby – jedná se o základní úroveň a zahrnují například potřeby spánku, potravy, sexu, vody a vzduchu;
2. potřeby bezpečí – obsahují emocionální bezpečí, stabilitu, řád a fyzické bezpečí;
3. potřeby sounáležitosti – zahrnují komunikaci s druhými lidmi, potřebu být akceptován, sounáležitost a identifikace s druhými;
4. potřeby uznání, úcty – dosáhnout úspěchu, respektu, pozornosti, pochvaly, být vážený;
5. potřeby seberealizace – nejvyšší úroveň, zahrnuje sebeuplatnění, naplnění vlastního potenciálu (Štikar, 2003).

Potřeby lze rozdělit na zbytné a nezbytné (Gúčik, 2000). Mezi nezbytné potřeby, které je nevyhnutelné uspokojovat každý den, patří například hygiena, strava, odívání, spánek. Mezi zbytné (kulturní) se mimo jiné řadí uspokojování potřeb v cestovním ruchu. Účastník cestovního ruchu pociťuje různé potřeby, které je možné uspokojit účastí na cestovním ruchu například potřeba poznávání, léčení, relaxace (Gúčik, 2000).

Člověk nepociťuje bezprostředně potřebu cestovního ruchu jako takového, ale pociťuje konkrétní potřeby biologického charakteru (např. spánku) a společenského charakteru (např. relaxace). Jsou to potřeby, které existují a mohou být uspokojovány nezávisle na cestovním ruchu. Cestovní ruch může vystupovat jako jeden z případných způsobů jejich uspokojování (Petrů, 1999).

Potřeby cestovního ruchu se dále mohou rozdělovat na primární a sekundární (Jakubíková a kol., 1999). Primární potřeby jsou hlavním cílem účasti na cestovním ruchu a představují podnět k cestování. Jsou uspokojovány jen v případě, že jsou realizovány mimo místo trvalého bydliště (Jakubíková a kol., 1999). Mezi primární potřeby patří:

- poznávání,
- kulturní vyžití,
- zotavení,
- sportování,

- léčení,
- mimořádné zážitky,
- pohyb a další.

Sekundární potřeby jinak řečeno zprostředkující, mohou být například:

- potřeba stravování,
- potřeba přepravit se do cílového místa,
- přenocování,
- hygiena a apod. (Orieška, 2010).

2.3 Systém cestovního ruchu

Cestovní ruch je systémem, do kterého zasahuje celá řada činitelů (Kaspar, 1995). Tento systém některé teorie rozdělují na dva podsystemy:

- **Subjekt cestovního ruchu** – z ekonomického hlediska se jedná o každého, kdo uspokojuje svoje potřeby spotřebou statků cestovního ruchu v době cestování a pobytu mimo místo trvalého bydliště a obvykle ve volném čase. Z hlediska statistiky je účastníkem cestovního ruchu cestující, který se označuje jako návštěvník, turista nebo výletník.
- **Objekt cestovního ruchu** – je všechno, co se může stát účelem změny místa pobytu účastníka cestovního ruchu. Tvoří ho hlavně cílové místo, podniky a instituce cestovního ruchu (Hesková a kol., 2011).

Malá (1999) je ve vymezení těchto pojmů konkrétnější a subjekty cestovního ruchu charakterizuje jako:

- kupující – jsou to účastníci cestovního ruchu, kteří své potřeby uspokojují v oblasti cestovního ruchu;
- prodávající – prezentován především jako podniky, firmy nebo jednotlivci prodávajícími služby či zboží potřebné k účasti na cestovním ruchu. Specifické postavení mají zprostředkovatelské podniky, které vystupují jako prodávající i kupující. Typickým příkladem jsou cestovní kanceláře.

Objekty cestovního ruchu stejná autorka charakterizuje jako:

- zboží – mají rostoucí podíl, ale spíše doplňkové;
- volné statky – sem spadají hlavně přírodní statky, které nemají charakter zboží ani služeb, ale představují v podstatě působení vlastností rekreačního prostoru.
- služby – tvoří rozhodující součást trhu cestovního ruchu;

2.4 Služby

Potřeby účastníků cestovního ruchu lze uspokojit zbožím nebo službou. Horner a Swarbrooke (2003, s. 37) se pokusili definovat služby „z hlediska jejich nehmotné povahy a skutečnosti, že nikdy nevedou ke vzniku vlastnictví čehokoli, ale jenom přinášejí zákazníkům prospěch nebo uspokojení.“ Kotler (2007) definuje službu jako činnost nebo výkon, který může jedna strana nabídnout jiné straně. Svou podstatou je nehmotná a nevede ke změně vlastnictví čehokoliv. Příprava služby může (ale nemusí) být spojena s fyzickým výrobkem.

Mezi charakteristiky služeb podle Francové (2003) patří:

a) Nehmotnost

Také nehmotnost, znamená, že si službu nemůžeme vyzkoušet.

b) Vázanost

To vyjadřuje, že služba bývá vždy vázaná v daný čas k danému místu či poskytovateli.

c) Pomíjivost/neskladovatelnost

Služby nelze skladovat, vyrábět do zásoby. Hodnota neprodané služby je nulová.

d) Nedělitelnost

Výroba a spotřeba služeb probíhá zpravidla současně a za účasti zákazníka.

e) Opačná distribuce

V případě služeb hovoříme o službách, které si klient sám vyžádá.

f) Podmíněnost nákladů

U služeb tvořených na přání klienta nelze dopředu znát skutečnou výši nákladů. Ty jsou známy až po z kalkulování veškerých služeb, respektive jejich ceny.

Jak již bylo řečeno, účastníci cestovního ruchu mají různé potřeby, které mohou souviset s cestovním ruchem a k jejich uspokojení se využívají služby pro cestovní ruch.

2.5 Služby cestovního ruchu

V průmyslu cestovního ruchu jsou hlavním předmětem obchodu a spotřeby především **služby** (Francová, 2003, s. 28). „*Službami obecně se rozumějí ekonomické statky, které mají převážně nehmotný charakter. V cestovním ruchu představují heterogenní soubor užitečných efektů určených k uspokojování potřeb účastníků cestovního ruchu. Mají průřezový charakter, to znamená, že je produkuje nejen podniky cestovního ruchu, ale i další subjekty soukromého a veřejného sektoru*“ (Orieška, 2010, s. 9).

Dle (Malé, 1999) se typologie služeb v cestovním ruchu dělí:

1. podle druhů služeb – přepravní, ubytovací, stravovací a další,

2. podle jejich důležitosti pro existenci cestovního ruchu

základní – patří sem dopravní, ubytovací a stravovací služby,

doplňkové – zahrnují služby, které motivují k cestě do cílového místa, např.: kulturní, poznávací, sportovní, rekreační, společensko-zábavní, směnárenské, obchodu, pojišťovací, a jiné, které přispívají k uspokojení účastníků cestovního ruchu,

3. podle funkce

- zajišťující přepravu účastníku cestovního ruchu do cílového místa pobytu a dopravu uvnitř destinace,
- zabezpečující pobyt účastníků cestovního ruchu v destinaci,
- tvořící podmínky pro využití volného času, včetně programu, např. kulturní, sportovní, zábavní atd.,
- usnadňují vztah mezi nabídkou a poptávkou, například informační, průvodcovské atd.,
- dotváření komplexní nabídky a komplexní uspokojení poptávky, např. bankovní, servisní atd.,
- speciální služby, např. horská služba,
- spojené s přechodem hranic – celní a pasové,

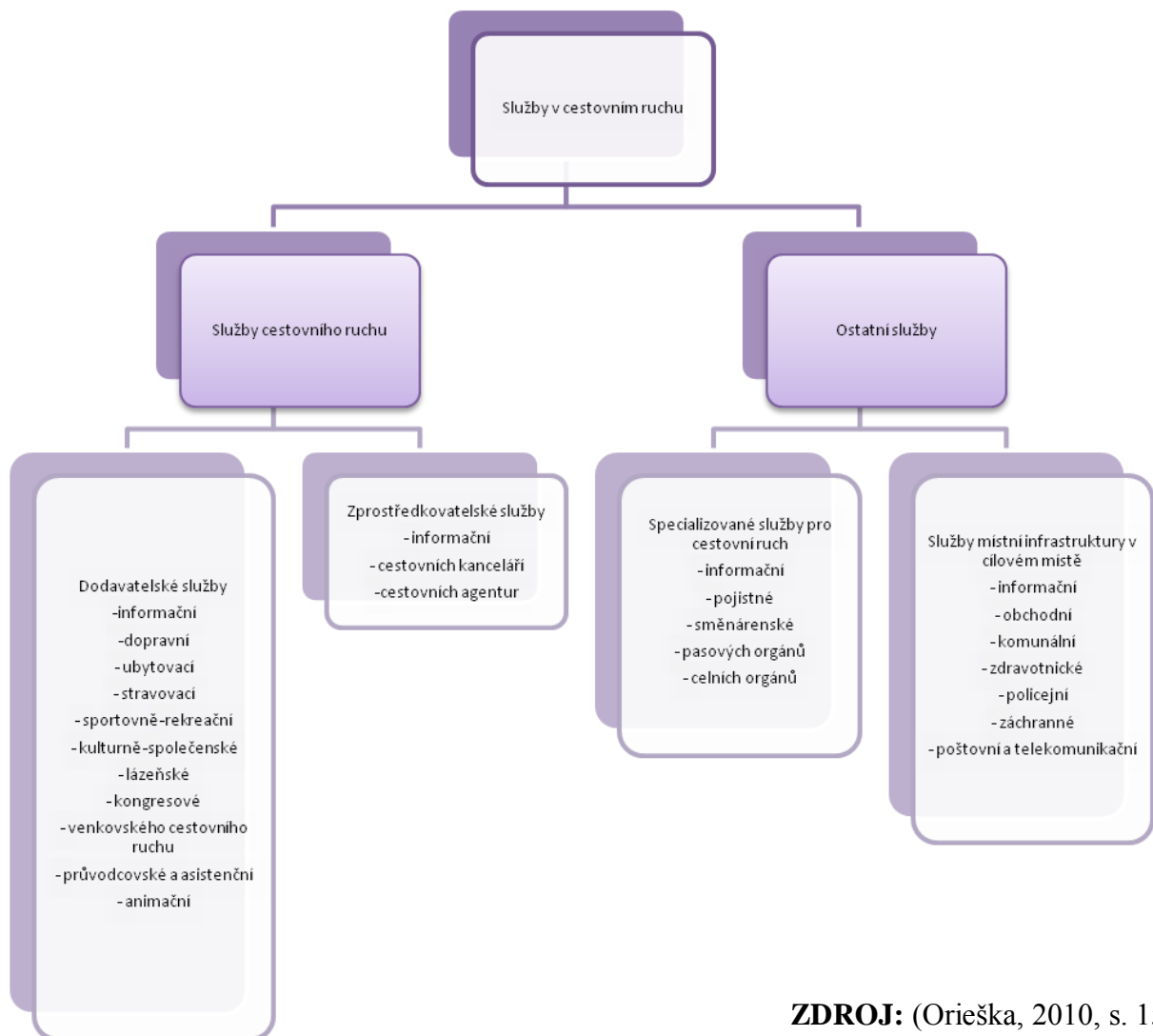
– související s údržbou životního prostředí, např. úklid, parkové úpravy atd.

Služby cestovního ruchu mají specifické charakteristiky, které nenacházíme u jiných služeb (Morrison, 1995). Podle Orišky (2010) služby mají tyto specifické charakteristiky:

- časová a místní vázanost služeb na primární nabídku cestovního ruchu,
- komplexnost a komplementárnost služeb,
- zastupitelnost služeb,
- mnohooborový charakter služeb,
- nezbytnost zprostředkování služeb,
- dynamika a sezónnost poptávky po službách,
- nezbytnost poskytování informací o službách a jejich kvalitě,
- neanonymita spotřebitele služby.

Služby v oblasti cestovního ruchu se mohou členit dle nejrůznějších hledisek. Oriška (2010) uvádí druhové členění služeb (viz schéma 1).

Schéma 1: Druhové členění služeb



ZDROJ: (Orieška, 2010, s. 15)

Zkoumaná zařízení poskytují velké množství služeb, tudíž se stávají jejich poskytovateli. Mezi nejčastěji poskytované doplňkové služby ubytovacích zařízení patří: informační, dopravní, sportovně – rekreační, kulturně – společenské, animační.

1. Informační služby jsou velice důležité, umožňují šíření objektivních poznatků o cílových místech cestovního ruchu, objektech a službách cestovního ruchu, čímž napomáhají rozhodování účastníků cestovního ruchu a usměrňují se.
2. Dopravní služby umožňují přepravu účastníků cestovního ruchu z místa trvalého bydliště do cílového místa a zpět a také dopravu v cílovém místě (Orieška, 2010).

3. Sportovně – rekreační služby patří mezi jedny z nejvíce významných služeb, umožňují aktivně využívat přírodní i uměle vytvořené podmínky pro rozvoj sportu, rekreace a turistiky.
4. Kulturně – společenské služby uspokojují společenské a kulturní potřeby účastníků cestovního ruchu. Jsou spojené s motivem kulturního a městského cestovního ruchu, jelikož se spojují s poznáváním, zábavou a společenskou komunikací (Hesková a kol, 2011).
5. Animační služby jsou spojeny s péčí o návštěvníka cestovního ruchu v jeho volném čase (Orieška, 2010). Animace v cestovním ruchu je organizování a stimulování aktivního využívání volného času návštěvníka s cílem rozveselit, zabavit, povzbudit a zprostředkovat nové dojmy a zážitky (Gúčík, 2004).
6. Kongresové služby uspokojují potřeby účastníků kongresového cestovního ruchu, kteří mají předem připravený program a souvisejí s tím i doprovodné akce (Orieška, 2010).

Z předchozího členění služeb jsou pro práci nejvíce důležité ubytovací a stravovací služby, které budou blíže analyzovány.

2.6 Ubytovací služby

Ubytovací služby umožňují účastníkům cestovního ruchu přenocování nebo přechodné ubytování mimo místa jejich trvalého bydliště, dále je s tím spojeno uspokojování dalších služeb související s přenocováním nebo přechodným ubytováním (Malá, 1999). Ubytovací služby jsou základní podmínkou pro rozvoj cestovního ruchu. Indrová a kol. (2002) je charakterizuje jako: „přechodné ubytování mimo místo trvalého bydliště“ A někteří autoři např. Ryglová, Burian a Vajčnerová (2011) je považují za nevyhnutelný základní prvek rozvoje cestovního ruchu a realizace služeb cestovního ruchu. V teoretickém pojetí služeb cestovního ruchu mají postavení jako **základní služby**. V praktickém pojetí jsou rovněž vnímané jako základní, ale i nezastupitelné v produktu cestovního ruchu, neboli v zájezdu (Novacká a kol., 2010). Součástí jsou i služby, které se vážou na pobyt hostů v ubytovacím zařízení, jako je podávání informací, úschova a přeprava zavazadel v ubytovacím zařízení, probouzení hostů, půjčování společenských her, úschova cenností v hotelovém trezoru, rezervování míst v odbytových střediscích, prodej vybraných druhů zboží atd. (Orieška, 2010).

2.6.1 Ubytovací zařízení

Ubytovací služby jsou poskytovány v ubytovacích zařízeních (Liška, 1995), které považuje Horner a Swarbrooke (2003) za objekty, prostory nebo plochy, kde je veřejnosti poskytováno ubytování. Ubytovací zařízení jsou považovány za součást základní infrastruktury cestovního ruchu. Spolu s ubytovacími službami poskytují často služby stravovací (Orieška, 2010), které jsou považovány za základ poskytovaného produktu. Horner a Swarbrooke (2003) rozlišují ubytovací zařízení na:

1) ubytovací zařízení, kde je velmi vysoká úroveň osobních služeb, která má zařízení odlišit od konkurentů a oprávnit vyšší cenu (platí to zejména u velkých hotelů s dlouhou tradicí),

2) ubytovací zařízení, která poskytují omezené nebo žádné služby, jejich provoz nevyžaduje velké množství pracovních sil, což se odráží v nižších cenách.

Existuje mnoho způsobů dělení ubytovacích zařízení. Například Indrová a kol. (2004) uvádí členění ubytovacích zařízení podle mnoha kritérií:

- podle velikosti
 - malá, od 5 – 100 pokojů,
 - střední, od 101 – 250 pokojů,
 - velká, od 251 pokojů výše,
- podle doby provozu
 - celoroční,
 - sezónní,
- podle umístění
 - městská zařízení,
 - lázeňská zařízení,
 - horská zařízení apod.,
- podle převažující klientely
 - pro obchodníky,
 - rodiny s dětmi,
 - sportovce,
 - zařízení specializující se na kongresovou turistiku,
 - atd.
- podle druhu zařízení a jeho funkce při uspokojování potřeb cestující veřejnosti

- | | |
|----------------|------------------------|
| – hotel, | – penzion, |
| – hotel garni, | – turistická ubytovna, |
| – motel, | – chatová osada, |
| – botel, | – kemp. |

Všechna tato hlediska mají vliv na vybavenost ubytovacích zařízení a úroveň poskytovaných služeb. Členění ubytovacích zařízení dle druhu se stalo základem pro kategorizaci a klasifikaci těchto zařízení (Indrová a kol., 2004).

V České republice roste význam členění ubytovacích zařízení dle Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení, které slouží potenciálním hostům ke snazší orientaci v nabídce ubytovacích zařízení. Dle Indrové a kol. (2004) **kategorizací** rozumíme rozčlenění ubytovacích zařízení podle druhů do kategorií. **Klasifikace** je zařazení jednotlivých kategorií podle vybavení, úrovně a rozsahu poskytovaných služeb do různých tříd.

2.6.2 Kategorizace a klasifikace ubytovacích zařízení

Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení v České republice v období 2013-2015

Oficiální jednotnou klasifikaci sestavila Asociace hotelů a restaurací České republiky a UNIHOST Sdružení podnikatelů v pohostinství, stravovacích a ubytovacích službách na základě Usnesení vlády ze dne 17. 7. 1999 číslo 717 a za podpory Ministerstva pro místní rozvoj ČR a České centrály cestovního ruchu – CzechTourism. Kategorizace ubytovacích zařízení dle Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení České republiky 2013-2015 vyplývá z vyhlášky Ministerstva pro místní rozvoj o obecných technických požadavcích na výstavbu č. 137/1998 ve znění pozdějších předpisů.

Kategorie ubytovacích zařízení podle Oficiální jednotné klasifikace jsou definovány:

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

2. **Motel** je ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty poskytující přechodné ubytování a služby s tím spojené zejména pro motoristy a člení se do čtyř tříd. Zařízení se nachází v blízkosti pozemních komunikací s možností parkování. Recepce a restaurace může být mimo ubytovací část. Ubytovací zařízení jinak splňuje veškeré požadavky pro kategorii Hotel 1* - 4*.
3. **Penzion** je ubytovací zařízení s nejméně 5 a maximálně 20 pokoji pro hosty, s omezeným rozsahem společenských a doplňkových služeb a člení se do čtyř tříd. Omezené služby stravování spočívají v absenci restaurace. Penzion však musí disponovat minimálně místností pro stravování, která zároveň může sloužit k dennímu odpočinku hostů.
4. **Botel** je ubytovací zařízení umístěné v trvale zakotvené osobní lodi. Botel se zařazuje nejvýše do čtyř hvězdiček. Na botel se vztahují všechny požadavky a kritéria jako na hotely příslušné třídy * až **** kromě:
 - a. u botelu není možné do obytné části kajuty (pokoje) umístit ještě příležitostné lůžko;
 - b. minimální rozměry lůžka včetně matrace v botelu činí 85x195 cm;
 - c. minimální obytné plochy podle tříd
5. **Specifická hotelová zařízení**

Lázeňský / Spa Hotel

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

Lázeňský hotel garni

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

Resort / Golf Resort

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

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

7. Ostatní ubytovací zařízení

kemp (tábořiště)

chatová osada

turistická ubytovna (Ministerstvo pro místní rozvoj, 2013)

Klasifikace ubytovacích zařízení

Třída vyjadřuje úroveň poskytovaných služeb vyskytující se ve vybavení i ve vlastní kvalitě a rozsahu poskytovaných služeb. Třída ubytovacích zařízení se ve většině zemí označuje pomocí hvězdiček, ale jsou i jiná označení, například v Anglii označují třídu korunkami, klíči, případně se slovním označením. Dle současně platné klasifikace v České republice se ubytovací zařízení označují následovně:

*TOURIST

**ECONOMY

***STANDARD

****FIRST CLASS

*****LUXURY (Indrová a kol., 2004).

2.7 Stravovací služby

Stravovací služby zabezpečují uspokojování základních potřeb stravy účastníků cestovního ruchu v pobytu v cílovém místě i během jejich přepravy (Hladká, 1997).

Poskytované služby vytvářejí větší fond volného času využitelný na uspokojování potřeb účastníků cestovního ruchu, které jsou cílem účasti na cestovním ruchu. Stravovací služby zahrnují základní stravování, doplňkové stravování a občerstvení, společensko-zábavní služby spojené s hudební produkcí, kulturním programem, atd. (Hesková a kol. 2011). Můžeme využívat společných stravovacích služeb v cestovním ruchu anebo také individuální stravování, které bývá obvykle spojeno s pobytem ve vlastních ubytovacích zařízeních a prostředcích účastníků nebo s horskými

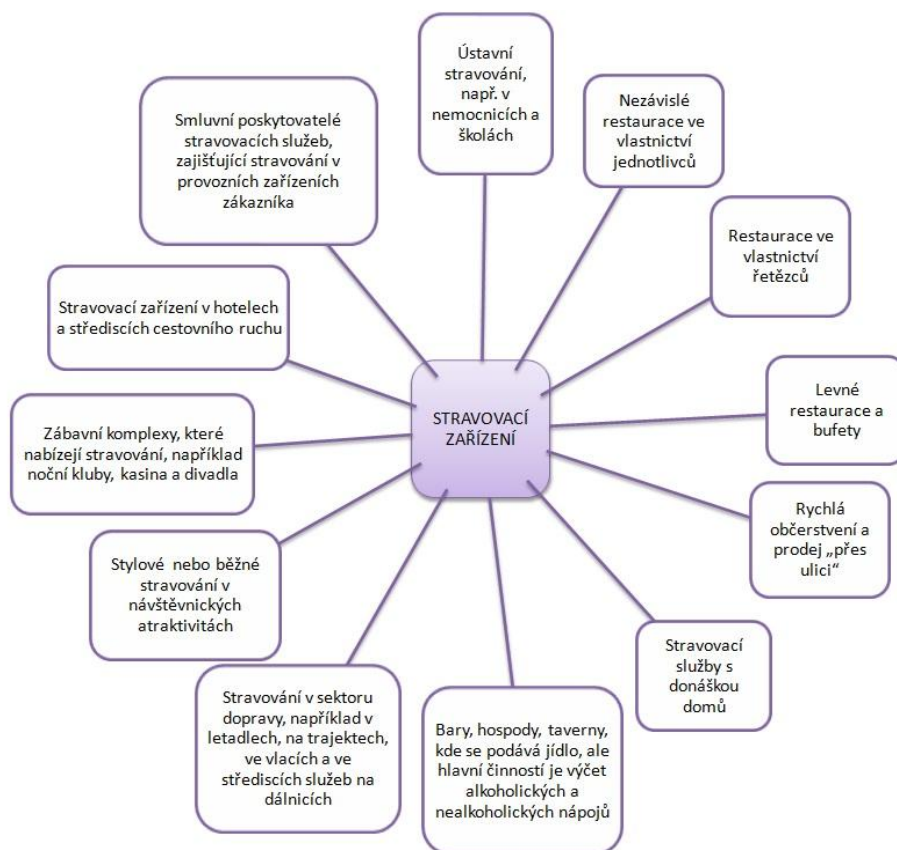
a vysokohorskými vycházkami a túrami do míst, kde nejsou pohostinská zařízení (Orieška, 2010).

Pro účastníky mezinárodního cestovního ruchu však představuje stravování nejen nasycení, ale také možnost seznámit se určitým specifickým prvkem kultury daného národa či regionu. Poznání těchto specifických zvyklostí či gastronomických produktů může být samo motivem účasti na cestovním ruchu např. oblasti pěstování vinné révy, výroby sýrů, piva atd. (Indrová a kol., 2004). Stravovací služby se tradičně považovaly za odlišné od výroby a maloobchodního prodeje potravin. Tyto rozdíly se v poslední době začaly smazávat.

2.7.1 Stravovací zařízení

Stravovací služby poskytují zejména stravovací zařízení (Orieška, 2010). V tradičních stravovacích zařízeních existuje mnoho typů produktů s velmi odlišnými charakteristikami z hlediska marketingu (Horner a Swarbrooke, 2003). Tyto typy znázorňuje schéma 2.

Schéma 2: Stravovací zařízení



ZDROJ: (upraveno dle Horner a Swarbrooke, 2003, s. 352)

Provozovnou stravovacích služeb je „soubor místností a prostor pro výrobu, přípravu a skladování pokrmů a jejich uvádění do oběhu a pro další související činnost“. Provozovna poskytující stravovací služby musí splňovat hygienické požadavky na umístění, stavební konstrukci, prostorové a dispoziční uspořádání, zásobování vodou, vytápění, osvětlení, odstraňování odpadních vod a další vybavení“ (Beránek, 2004, s. 12).

2.7.2 Kategorizace hostinských zařízení

Tato kategorizace vychází z Doporučení upravující základní ukazatele pro kategorizaci hostinských a ubytovacích zařízení. Zmíněná klasifikace je využívána v České republice a ve svých publikacích ji využívá množství autorů (např. Oriška, 2010; Zimáková, 2007).

1. Restaurace - pro tuto kategorii hostinských provozoven je dominantní prodej pokrmů s možností zakoupení nápojů a možností různých forem společenské zábavy.

Restaurace – hostinské zařízení zajišťující obslužným způsobem stravovací služby se širokým sortimentem základního stravování

Pohostinství – modifikovaný typ restaurace zabezpečující základní a doplňkové stravování ve veřejných dopravních prostředcích

Motorest – restaurace s dostatečnou kapacitou pro parkování motorových vozidel budována při silnicích nebo dálnicích, která poskytuje služby především motoristům

Samoobslužná restaurace – hostinské zařízení zajišťující základní a doplňkové stravování samoobslužným způsobem

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

Bistro – analogická forma bufetu; obdobně jsou charakterizována i hostinská zařízení typu fast food outlets

Občerstvení, kiosek – hostinský zařízení poskytující občerstvení; zřizuje se obvykle jako sezónní, příležitostné zařízení, často bez vlastní odbytové plochy; občerstvení může být zřízeno jako doplňující část provozovny nebo střediska, případně jako pochůzkový prodej

2. Bary – pro tuto kategorii hostinských provozoven je dominantní prodej nápojů s možností různých forem společenské zábavy. Je možné prodávat také výrobky studené kuchyně, cukrářské výrobky a podle místních podmínek teplé pokrmy.

Denní bar – hostinské zařízení, jehož dominantním vybavením je barový pult; poskytuje obslužným způsobem občerstvení, případně podle svého zaměření i stravování.

Gril bar – grilované pokrmy

Pizzerie – pizza

Snack bar – výrobky studené kuchyně, minutková jídla

Aperitiv bar – výrobky studené kuchyně, různě připravované nápoje

Lobby bar – součástí hotelu, nabízí především různě připravované teplé i studené nápoje

Noční bar, noční klub, varieté, dancing – noční zábavná hostinská zařízení poskytující obslužným způsobem pokrmy a nápoje, dominantu vybavení tvoří barový pult a taneční parket

Vinárna – obslužné hostinské zařízení specializované především na podávání vína, dále podává studené, případně i teplé pokrmy

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

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

Hostinec – hostinské zařízení specializované převážně na podávání piva a jídle vhodně doplňující jeho konzumaci

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

Výčep piva – hostinské zařízení zaměřené na prodej piv a ostatních nápojů, převážně do přinesených nádob. Může být i součástí provozovny jiné kategorie (Doporučení upravující základní ukazatele pro kategorizaci hostinských zařízení, 1994).

Stravovací zařízení se s přihlédnutím k jejich činnosti a ve vztahu k uspokojování potřeb hostů člení na:

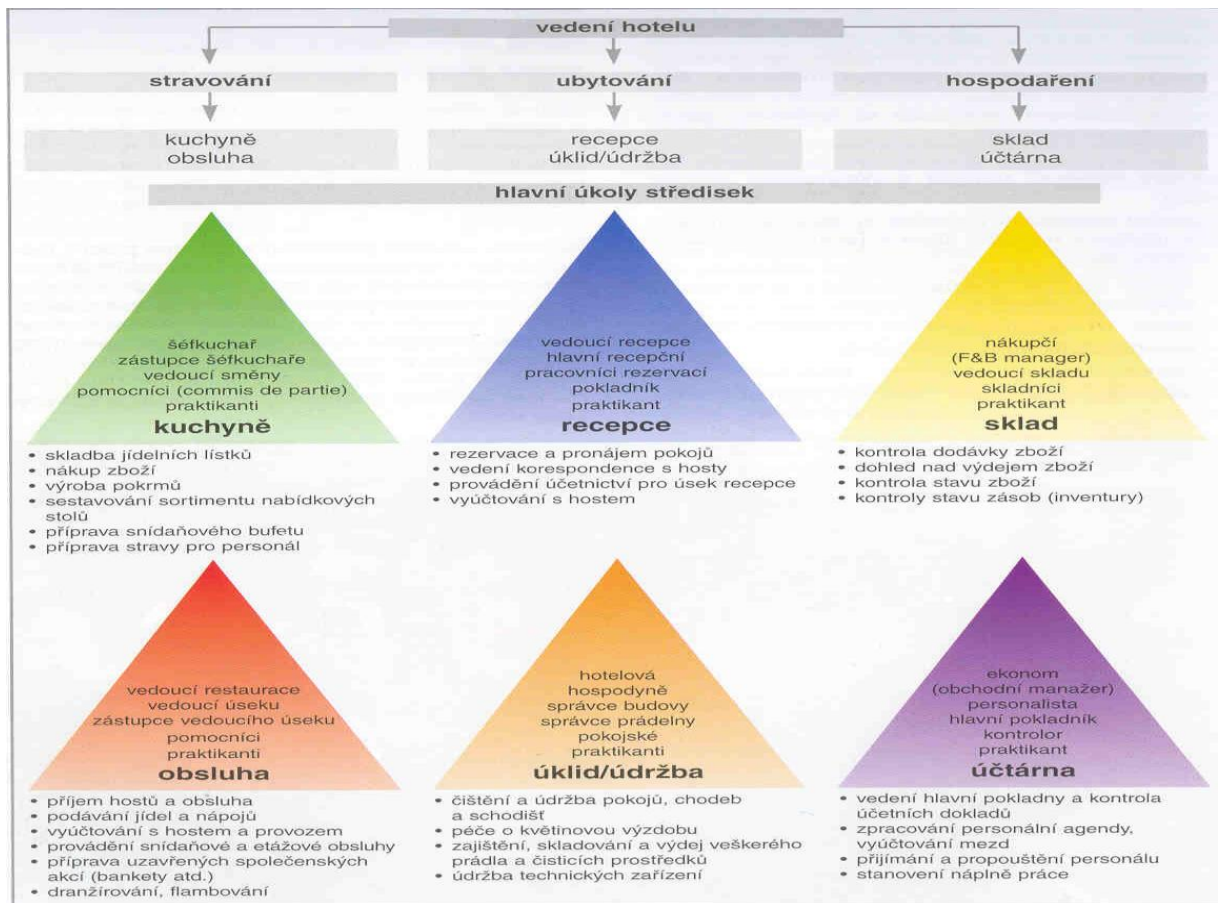
- zařízení převážně se stravovací funkcí (základní stravování poskytuje např. restaurace, motorest aj.),

- zařízení s funkcí doplňkového stravování a občerstvení (např. denní bar, bistra aj.),
- zařízení se společensko-zábavní funkcí (např. kavárna, vinárna apod.) (Orieška, 2010).

2.8 Organizační struktura ubytovacích a stravovacích zařízení

Provozovny, které zajišťují ubytovací a stravovací služby, jsou hromadná ubytovací zařízení, tj. hotely a jim podobná ubytovací zařízení a také ostatní hromadná ubytovací zařízení jako kempy, chatové osady, turistické ubytovny (Beránek, 2004). Ubytovací zařízení poskytuje vedle ubytovacích služeb i služby stravovací a doplňkové služby (Novacká a kol., 2010). Organizační členění personálu souvisí s velikostí hotelu či restaurace a počtem potřebných zaměstnanců. Ve větších zařízeních jsou požadovány často další funkce, zatímco v menších zařízeních je řada z nich slučována (Metz a kol., 2008). Schéma 3 znázorňuje organizační strukturu ve středně velkém zařízení (Metz a kol., 2008).

Schéma 3: Organizační struktura ve středně velkém zařízení



ZDROJ: (Metz a kol., 2008, s. 16)

Každodenní plynulý chod hotelu je hlavním úkolem provozního managementu. Provoz hotelu zajišťují tři základní útvary – **ubytovací, stravovací a technický** (Beránek a Kotek, 2007).

2.8.1 Ubytovací úsek

Ubytovací úsek má dvě základní části:

- **část příjmu** (recepce, front office)
- **část lůžkovou** (housekeeping).

V obou částech probíhá poskytování služeb, které jsou nejpodstatnější úlohou hotelu (Beránek a Kotek, 2007).

Front office

V **příjmové části** dochází k rezervaci pokojů, přijímání objednávek a prodej pokojů. Přijímají se objednávky na doplňkové služby hotelu, uskutečňují se opatření k zabezpečení hostů a jejich majetku, zajišťuje se spojení hosta s vnějším prostředím. Dále se prodávají drobné předměty a suvenýry, vyřizují se potřebné administrativní práce a zúčtování s hostem.

Pracovníci v úseku front office:

- vedoucí úseku ubytování,
- asistent vedoucího úseku ubytování,
- recepční,
- hotelový vrátný,
- pokladník – směnárník,
- pracovník rezervací,
- bagážista,
- dveřník,
- telefonistka,
- pracovnice sekretářských služeb (Ministerstvo pro místní rozvoj, 2008).

Housekeeping

Hlavní činnost **lůžkové části** je zaměřena na zajištění vlastního ubytování hosta. Jedná se o přípravu pokoje k ubytování, předání pokoje hostu, běžný úklid v průběhu ubytování, zajištění bezporuchové funkce pokoje a také jeho zařízení, obstarávání drobných služeb a úklid pokoje po odjezdu hosta. Dále sem patří generální úklid pokojů a jejich údržby, dezinfekce, úklid chodeb a přilehlých prostor. Na tyto činnosti je předem stanoven časový plán, který je v souladu se sanitačním řádem (Beránek a Kotek, 2007).

Pracovníci v tomto úseku jsou:

- vedoucí housekeepingu,
- hotelová hospodyně,

- pokojská,
- uklízečka (Beránek a Kotek, 2007).

2.8.2 Stravovací a technický úsek

Stravovací úsek

Hlavním úkolem stravovacího úseku hotelu je poskytovat stravovací služby převážně ubytovaným hostům. V každém hotelu musí být zajištěno podávání celodenního stravování ubytovaným hostům (výjimku tvoří garní hotel). Podle typu hotelu jde buď o všechny, nebo jen o některé druhy stravovacích služeb (Zimáková, 2007).

Stravovací úsek lze rozdělit na dvě části:

1. **výrobní** – kuchyně, přípravný, příruční sklady;
2. **odbytovou** – restaurace, bary, vinárny a ostatní (Beránek a Kotek, 2007).

Ve stravovacím úseku se pohybuje velké množství pracovníků, mohou to být například:

- Food&Beverage manager;
- vedoucí směny;
- číšník, servírka;
- barman;
- šéfkuchař;
- kalkulantka;
- kuchyňská hospodyně (Zimáková, 2007).

Technický úsek

Technický úsek poskytuje technické zázemí hotelu. Musí dokonale fungovat, jinak je provoz hotelu nemyslitelný. Tato část hotelu je nejméně vidět a nejméně se o ní mluví, většinou se o ní dozvídáme, když se někde objeví porucha. Bezporuchový provoz hotelu je závislý na dokonalém fungování dodávek energií všeho druhu, na bezporuchovém chodu strojů a zařízení a na dodávce a odvodu vody. Ve většině

hotelů tvoří technické služby zpravidla **samostatný úsek**. Zahrnuje: kotelnu, strojovnu, klimatizační zařízení, prádelnu, garáže, parkoviště a údržbářské dílny.

Pracovníci v technických službách:

- vedoucí technického úseku,
- vedoucí údržby,
- technický pracovník (Beránek a Kotek, 2007).

3. Cíle práce a metodika

3.1 Cíle práce

Hlavním cílem bakalářské práce je analýza infrastruktury podniků ubytovacích a stravovacích služeb ve vybraném území a definování možností dalšího rozvoje zkoumaných podniků na základě průzkumu zákaznických potřeb, vyjádření podnikatelů a dalších subjektů věnujících se zkoumaným službám a rozvoji vybraného území.

Vedlejším cílem práce je získávání celkového přehledu o stravovacích a ubytovacích zařízeních o jejich počtu a nabízených služeb, zjištění nedostatků a přání zákazníků ubytovacích a stravovacích zařízení, následné vypracování návrhů pro větší atraktivnost vymezené oblasti.

3.2 Pracovní hypotézy

Pro tuto bakalářskou práci jsou určeny následující pracovní hypotézy, které budou v průběhu jejího zpracování potvrzeny či vyvráceny:

H1: Zákazníky nejčastěji preferované ubytovací zařízení v oblasti Blatensko je penzion.

H2: Ve vymezené oblasti se nachází dostatečné množství ubytovacích zařízení - kempů, chatových osad.

H3: Nabídka stravovacích služeb v oblasti Blatensko je z pohledu zákazníků uspokojující.

3.3 Metodika

Pro metodický postup je zapotřebí využití odborné literatury, zejména literatury z oblasti cestovního ruchu a zaměřenou především na zmíněné ubytovací a stravovací služby. Důležitým zdrojem informací jsou další odborné publikace a časopisy, výzkumy, studie a materiály sledovaných zařízení. S ohledem k řešenému tématu práce je nutné shromáždit dostatečné množství dat, která budou zapotřebí pro vlastní výzkum. Mezi hlavní metody práce patří analýza. Výzkum bude v několika fázích, které vycházejí z výše stanovených cílů a hypotéz.

Mezi použité výzkumné techniky patří:

- studium odborné literatury,
- analýza získaných dat z internetových zdrojů (dokumenty Ministerstva pro místní rozvoj, CzechTourism),
- analýza vymezené oblasti,
- dotazníkové šetření,
- řízené rozhovory

Nejprve byla vymezena zkoumaná oblast. Zjišťování informací bylo zaměřeno také na ubytovací a stravovací zařízení. Informace byly čerpány z odborných publikací, dokumentů ubytovacích a stravovacích zařízení, internetových portálů a vlastního pozorování.

Základním prvkem pro analýzu je dotazníkové šetření názorů zákazníků zkoumaných zařízení. Vyplnění dotazníků (příloha 1) probíhalo přímo v ubytovacích a stravovacích zařízeních v oblasti Blatenska. Průzkum byl proveden v měsících srpen až září 2012. Dotazník obsahoval 14 otázek a byl sestaven, aby nebyl příliš rozsáhlý, nezabíral mnoho času při vyplňování a byl dobře vyhodnotitelný. Bylo rozdáno 120 dotazníků a z nich se vrátilo 90 použitelných, což představuje 75 % návratnost. V úvodu dotazníku byl uveden účel dotazování a poděkování za snahu a strávený čas nad vyplňování tohoto dotazníku. Otázky byly kladeny ohledně spokojenosti návštěvníků, důvod jejich cesty a hlavně otázky soustředěné na ubytovací a stravovací služby. Toto dotazníkové šetření poskytlo informace z pohledu zákazníka. Při distribuci dotazníků vznikali v některých zařízeních problémy s neochotným personálem, který neměl zájem spolupracovat a ponechat dotazníky v daném zařízení. V jednom zařízení byly dotazníky vyhozeny, avšak později se ukázalo, že šlo o nedopatření. V jiných podnicích byli zaměstnanci laskaví a předávali hostům dotazníky.

Další důležitou částí analýzy byly řízené rozhovory, které probíhaly při návštěvách zkoumaných zařízení. Rozhovory proběhly dva, první s majitelem Penzionu u rybníka Pustý, který umožnil získat přehled ze strany nabídky. Druhý proběhl se zaměstnankyní informačního centra v Blatné, které byly pokládány otázky související s ubytovacími a stravovacími službami. Některé otázky byly shodné s otázkami v dotazníkovém šetření. Rozhovory byly komplikované z důvodu časové zaneprázdněnosti obou

dotazovaných. Zaměstnankyně z informačního centra se účastnila různých veletrhů ohledně cestovního ruchu, z tohoto důvodu byl rozhovor rozdělen na více schůzek.

Z dotazníkového šetření byla vypracována syntéza, v které bylo provedeno porovnání celkových údajů z dotazníkového šetření s údaji z Penzionu u rybníka Pustý. Po získání všech potřebných dat následovalo vyhodnocení dat z jiných zdrojů, dotazníkového šetření, řízených rozhovorů a vlastního pozorování. Tyto informace byly využity k návrhům a formulaci závěru práce, či vyvrácení pracovních hypotéz.

4. Vymezení oblasti

Jihočeský kraj

Analyzovaná oblast se nachází v Jihočeském kraji. Tento kraj patří mezi hodně navštěvovanou oblast, zejména kvůli svému prostředí, velkému počtu kulturních památek (téměř 6 tis.), vodních toků, rybníků a nádrží. Jihočeský kraj je svou rozlohou po Středočeském kraji druhým největším krajem v ČR (Centrum pro regionální rozvoj, 2012). Svou rozlohou 10 057 km² představuje kraj 12,8 % z celé České republiky. Z tohoto území zaujímají více než třetinu lesy a 4 % pokrývají vodní plochy. Převážná část území leží v nadmořské výšce 400 – 600 m, s čímž souvisejí poněkud drsnější klimatické podmínky. Nejvyšším bodem na území Jihočeského kraje je šumavský vrchol Plechý (1 378 m), naopak nejnižším místem (330 m) je hladina Orlické přehrady v okrese Písek (ČSÚ, 2011). Tento kraj je velmi často volen účastníky cestovního ruchu jako cílovou destinací v České republice. Jihočeský kraj byl v roce 2010 na první místě s největším počtem hromadných ubytovacích zařízení (963). V roce 2012 stoupla návštěvnost jak domácích hostů tak i zahraničních klientů v tomto regionu (ČSÚ, 2012).

Blatensko

Oblast Blatenska se nachází v okrese Strakonice v Jihočeském kraji, leží 18 km severně od Strakonic. Největší město ve vymezené oblasti je Blatná se svými více než 6000 obyvateli (k 1. 1. 2013 to bylo 6149) rychle se rozvíjejícím městem. Je správním, společenským, kulturním a sportovním centrem oblasti Blatensko. Zároveň je obcí s rozšířenou působností a obcí s pověřeným obecním úřadem. Blatná dostala jméno od blat, mezi nimiž byla založena. Vodní síť na Blatensku není nějak výrazná. Hlavní je řeka Lomnice, která městem protéká. Území Blatenska v povodí řeky Lomnice dosahuje průměrné výšky 500 – 550 m. n. Tato oblast je bohatá na rybníky a jedním z největších rybníků je Labuť, jehož plocha je 109 ha. Dále se zde nachází tyto rybníky: Topič, Kuš, Kaneček, Pustý, Pálenec (Oficiální stránky Města Blatná, 2013).

Obrázek 1: Oblast Blatensko



ZDROJ: www.blatensko.cz

4.1 Služby cestovního ruchu v oblasti Blatensko

V přehledu řešené problematiky byly služby cestovního ruchu charakterizovány teoreticky. Tato část práce analyzuje jejich konkrétní údaje zjištěné z dané oblasti. Většina z nich bude zmíněna jen okrajově, větší část práce bude věnována ubytovacím a stravovacím službám ve zkoumaném území.

Oblast Blatenska z pohledu cestovního ruchu

Oblast Blatensko patří mezi vyhledávané cílové destinace českých i zahraničních turistů. Nabízí turistické a naučné stezky, rybníky s dobrou dostupností určené převážně k chovu ryb. V letních měsících jsou u těchto rybníků v provozu rekreační střediska, chatové osady a kempy. Na vymezené oblasti se každoročně konají společenské a kulturní akce při kterých jsou stravovací a ubytovací zařízení plně zatížena. Na podzim tato oblast láká účastníky cestovního ruchu výlovy doprovázené dechovou hudbou a prodejem živých ryb. Ovšem kamenem úrazu je zimní období, kdy nemá oblast Blatensko z pohledu cestovního ruchu zákazníkům co nabídnout.

Informační služby

Zákazníci potřebují být co nejvíce informováni, aby se mohli rozhodovat v rámci cestovního ruchu. V Blatné na náměstí pod věží se nachází prostorné a turistickými materiály a mapami vybavené Regionální informační a mapové turistické centrum **Ciao**. Poskytuje informace nejen o městě ale i o celém regionu, o sportovních akcích a kulturních pořadech, poradí o turisticky zajímavých trasách, nabízí různé produkty jako jsou mapy, suvenýry, pohlednice a knihy z místní produkce. Na požádání poradí podle požadavků zákazníka nejvhodnější ubytovací a stravovací zařízení. Dále poskytují veřejně přístupný internet s možností tisku, kopírová, fax, kroužková vazba, předprodej vstupenek na kulturní akce ve městě a okolí.

Poskytuje výhodnou nabídku blatenským podnikatelům v cestovním ruchu. Jedná se o **možnosti bezplatné prezentace** jejich služeb v infocentru, ale i smluvní distribuci jejich materiálů na veletrzích cestovního ruchu.

Pro následující turistickou sezónu připravují opětovné vydání velmi žádaného produktu s názvem Turistické balíčky. V rámci projektu Udržme si turistu chystají nové vydání časově rozdělených návrhů pro příjemné a zajímavé aktivity v Blatné a okolí (Oficiální stránky Města Blatná, 2013).

Můžeme zde najít ještě jedno místo kde získat informace o cestovním ruchu v dané oblasti a to je **Infocentrum Tvrz Lnáře**. Má nepravidelnou otevírací dobu, která je od června do září - úterý - neděle: 09:00 - 17:00; od října do května - pondělí - pátek: 09:30 - 15:30. Nabízí prohlídku lidového řemesla v oblasti Blatenska, aktuální výstavy, prohlídku Tvrze s výkladem o její historii a současnosti. Podává komplexní informace o oblasti Blatensko, jeho kulturních památkách, přírodních zajímavostech, možnostech ubytování a stravování, dopravě, turistických trasách, informace o umělcích, kteří ve Tvrzi vystavují svá díla včetně katalogů děl atd. Poskytuje široký sortiment turistických map, suvenýrů, propagačních materiálů. Pořádá vzdělávací akce pro region vymezenou oblast i mimo ní. Vlastní venkovní ozvučený panel, který poskytuje 24 hodin denně základní informace o oblasti Blatensko a jeho zajímavostech (Mašková, 2007).

Dopravní služby

Vzhledem k tomu, že Blatná patří mezi nevelká města, je zřejmá i malá frekvence dopravy. Pro celou oblast Blatenska je nejvhodnějším dopravním prostředkem automobil. Příjezd do Blatné:

- autem – start z Pzně nebo z Českých Budějovic (z Písku) po silnici E49 → příjezd po ulici Plzeňská nebo Písecká → dále odbočíme do ulice Vorlíčkova → po cca 500 m je vlevo náměstí Míru,
 - start z Prahy po silnici č. 4 směrem na Příbram, dále Mirovice č. 19, Myštice č. 175 → příjezd do Blatné po ulici Čechova,
- autobusem – můžeme se do Blatné dostat z Písku, ze Strakonice, Prahy, Vimperka aj.,
- vlakem – cestou osobním vlakem ze směru Strakonice, Březnice, Nepomuk; cca 15 minut trvá cesta z vlakového nádraží do centra města. Nádraží se nachází na okraji města, po výstupu z vlaku pokračujeme ulicemi Nádražní – Tyršova – přes Kalinovo náměstí – dále třídou T. G. Masaryka a dostaneme se na tř. J. P. Koubka.

Jiné trasy směrem do Blatné a celé oblasti Blatenska můžeme najít na aktuálních jízdních řádech na www.idos.cz. Blatná je vzdálená od jiných měst: Strakonice 24 km, Písek 27 km, Praha 95 km, České Budějovice 76 km, Plzeň 62 km, Klatovy 52 km (Oficiální stránky Města Blatná, 2013).

Hlavní vlakové a autobusová nádraží se nachází na okraji města. Na druhé straně města se nachází ještě jedna autobusová zastávka a další zastávku bychom našli nedaleko centra.

Kulturně - společenské služby

Oblast Blatensko nevyniká velkou rozlohou ani nevelkou architektonickou zajímavostí. Ve vybrané oblasti Blatensko můžeme najít kulturních atraktivit především ve městě Blatná. Vyskytují se zde například: městská knihovna, turistické informační centrum, kino sloužící také jako divadlo, letní a zimní stadion, dětské hřiště. V létě by měl být dostavěn rekreační areál s venkovním koupalištěm. V rámci kulturních zařízení jsou v Blatné pořádány některé akce například koncerty na zimním stadionu, představení ochotnického divadla, letní výstavy na nádvoří v zámku, dále také rybářské slavnosti a pivní slavnosti s tradiční Blatenskou poutí. Tyto akce se konají většinou v letních měsících. Jedna z nejvíce vyhlášených akcí nejen v Jižních Čechách je Blatenský festival.

K městu Blatná neodmyslitelně patří **blatenský zámek**. Blatenský zámek patří k filmaři nejvyhledávanějším lokalitám a jako takový už účinkoval v řadě filmů a pohádek. Na zámku se každoročně pořádají víkendové slavnosti zaměřené na některý zahraniční stát, kdy se dostaví i hosti z toho daného státu. Konal se například Řecký víkend, Slovenský nebo Rakouský víkend, atd. Tyto atraktivní víkendy přilákali do této oblasti mnoho účastníků cestovního ruchu, kteří tak využili nabízené ubytovací a stravovací zařízení. Oblast Blatensko je také spjata s lidovým uměleckým řemeslem a to hlavně krajčářkami sdruženými v Sedlické krajece, také truhláři, řezbáři, keramiky(čkami), kameníky, skláři i kováři. Udržuje se zde zahradnictví a hlavně tradiční rybníkářství.

V ostatních menších městech a obcích v oblasti Blatenska z kulturních zařízení můžeme najít obecní knihovny, kina, diskotéky.

Sportovně rekreační služby

Nesmíme opomenout ani sportovně rekreační služby, které mají svůj segment zákazníků. Okolí oblasti Blatenska nabízí mnoho možností pro aktivní využití volného času. Jsou to například cykloturistika, pěší turistika, navštívení fitness centra, sběr lesních plodů, houbaření. Mezi chlouby města patří nově vybudovaný atletický ovál, hřiště na pozemní hokej a fotbalový stadion s umělým povrchem. Možnost rekreačního vyžití je i na tenisových kurtech, které se nachází v Blatné, Kadově a Zaboří. Tyto sportovní zařízení nejsou určeny jen pro místní obyvatele, ale mohou je využívat i účastníci cestovního ruchu při konajících se akcích. Nachází se zde i jedna restaurace, kde je možnost si zahrát bowling.

Ve vymezené oblasti je velké množství cyklostezek a cyklotras vhodných pro nenáročnou nadšence cykloturistiky. Z města vedou cyklotrasy různé délky a náročnosti. Trasy jsou převážně vedeny po málo frekventovaných místních komunikacích, polních a lesních cestách (Oficiální stránky Města Blatná, 2013). Charakteristickým rysem pro tuto oblast je značné množství rybníků, které lákají místní obyvatele i účastníky cestovního ruchu k rybaření a koupání.

Sportovní rybolov

Sportovní rybaření v oblasti Blatenska má dlouholetou tradici. První rybářský klub byl založen v roce 1922. Jedním z hlavních úkolů klubu bylo zamezit pytláctví na zdejších tekoucích vodách. V roce 1931 došlo k zastavení činnosti rybářského klubu

a rybolov opět přešel do rukou soukromých zájemců. O pár let déle v roce 1937 byla činnost klubu obnovena. V roce 1951 byl klub přejmenován na Lidový rybářský spolek, který se v polovině 60. let stal organizací Českého rybářského svazu. V současné době má místní organizace přes 200 členů v Blatné a okolí. Organizace je začleněna do Jihočeského rybářského svazu, který byl v roce 1999 přijat do Evropské rybářské aliance (Sekera, 200, s. 184).

Místní organizace Českého rybářského svazu pro držitele rybářského lístku umožňuje rybolov na rybářských revírech Lomnice 2 a Lomnice 3. Zájemci, kteří nemají rybářský lístek, mohou provozovat sportovní rybolov u profesionálních rybářů na vybraných rybnících. V Blatné je to rybník Roudenský (2, 1 ha) a kousek od Sedlice rybník Zástava dolní (3, 3 ha). Velmi oblíbený je rybolov na chovných rybnících s odborným dozorem a ve vymezeném čase, vždy v sobotu 6 do 12 hodin. Vstup na tuto plochu se platí přímo na místě (Informační centrum Blatná, 2010). Tyto možnosti zpravidla využívají vedoucí rybářských kroužků se svými skupinami jako možnost přiučit se něčemu novému nebo nadšenci, kteří mají chuť na rybu a chtějí si jí sami ulovit. Avšak pro profesionální rybáře, kteří vyhledávají několika denní rybolov s možností ulovení velkých ryb za účelem zázitku, nikoliv konzumace jsou tyto podmínky nedostačující.

Ubytovací a stravovací služby

Jak už bylo uvedeno v předchozí části práce ubytovací služby jsou důležité a můžeme je považovat za základní služby cestovního ruchu. Jsou základním prvkem pro rozvoj cestovního ruchu a úzce s nimi souvisí stravovací služby. Ve zkoumaném území se nenachází mnoho ubytovacích zařízení k uspokojení potřeb účastníka cestovního ruchu. Tato skutečnost je nejspíše dána tím, že centrem určeného území je město Blatná a okolí jsou pouze menší obce. V oblasti je 37 ubytovacích a 47 stravovacích zařízení (viz tabulka 1). Jedná se o luxusnější ubytování v hotelích a penzionech, nebo pro méně náročné zákazníky ubytování v chatových osadách, kempech a ubytování v soukromí. V práci byla uvedena různá členění ubytovacích zařízení například podle velikosti, nebo podle doby provozu na celoroční a sezónní. V oblasti Blatensko se nachází spíše celoroční zařízení a najdeme tu i pár sezónních zařízení jakou jsou kempy nebo chatové oblasti. Jak už bylo v přehledu řešené problematiky řečeno stravovací zařízení mohou stát samostatně nebo jako součást

ubytovacích zařízení. Ve zkoumané oblasti jsou zastoupeny obě dvě formy. Oblast Blatensko bohužel trochu zaostává za některými jihočeskými městy, kde je rybářská tradice více ceněna místními podnikateli. Zde nenajdeme žádnou rybí restauraci ani jiné stravovací zařízení speciálně zaměřeno na rybí pokrmy.

Tabulka 1: Kvantitativní výčet ubytovacích a stravovacích zařízení v oblasti Blatenska

Ubytovací zařízení	
Hotel	5
Penzion	16
Chatová oblast	2
Kemp	2
Ostatní ubytovací zařízení	12
Stravovací zařízení	
Restaurace	17
Motorest	2
Bufet	2
Denní bar - pizzerie	1
Noční bar	4
Kavárna a cukrárna	5
Hostinec a pivnice	16

ZDROJ: Vlastní šetření

Z uvedeno seznamu budou dále v práci charakterizována jen některá z vybraných ubytovací a stravovací zařízení.

Hotel na Velké hospodě

Obrázek 2:



Hotel je umístěn u hlavní silnice na trase Plzeň – České Budějovice v Sedlici u Blatné. Kromě základních ubytovacích a stravovacích služeb nabízí v letních měsících možnosti zahradní restaurace, vinárnu s kapacitou 30 míst pro pořádání soukromých akcí jako jsou například svatby, oslavy,

ZDROJ: www.mesto-blatna.cz večírky, školení. Pro účastníky cestovního ruchu jsou tu značené turistické a cyklistické trasy s cykloturistickou naučnou stezkou, která je přivede ke všem možným zajímavostem v regionu (Oficiální stránka Města Blatná, 2013).

Hotel Pila

Hotel se nachází také u města Sedlice, ale na jeho okraji. Je situován v lese v okolí krásné přírody. Poskytuje pro účastníky cestovního ruchu ubytování po celý rok. Je to vhodné místo pro prožití klidné a aktivní dovolené. Zákazníci si mohou vybrat z jednolůžkových až čtyřlůžkových pokojů, které jsou vybavené sociálním zařízením. V hotelu jsou k dispozici dva sály, jeden s velikostí cca 50 míst a druhý cca do 80 míst. Větší sál je zkolaudován jako školící místnost a je možné si zapůjčit projektor a další vybavení. Jedná se o ideální prostředí pro účastníky incentivního cestovního ruchu nebo pro pořádání svateb. Pro aktivity ve volném čase je možné využít zahradních ploch, venkovního ohniště, volejbalového a nohejbalového hřiště, nebo možnost koupání v přírodním rybníce (Hotel Pila, 2012).

Penzion U rybníka Pustý

Penzion nabízí pobyt v krásném prostředí v nově zrekonstruované vile u rybníka Pustý v Blatné. Nachází se na periferii města, v klidném prostředí, které láká k relaxaci a odpočinku. Okolí penzionu umožňuje účastníkům cestovního ruchu všestranné vyžití spojené

Obrázek 3:



ZDROJ:www.ubytovaniblatna.cz

s cykloturistikou, turistikou, koupáním, rybařením apod. Samotná Blatná je město s bohatou kulturní tradicí, historickými památkami s širokým sportovním zázemím, patří mezi stále více vyhledávanou cílovou destinací. Penzion poskytuje ubytování v jednolůžkových i vícelůžkových pokojích, s vlastním sociálním zařízením, televizí + satelit a bezplatné připojení na internet. Penzion je vybaven na celoroční ubytování a také nabízí ubytování v apartmánech. Penzion má k dispozici dětské postýlky i dětské jídelní sedačky. Z nabídky stravování poskytuje pouze snídani (Penzion u rybníka Pustý, 2012).

Penzion Vrbno

Obrázek 4:

Obec Vrbno se nachází 5 km jihovýchodně od města Blatná. Nedaleko penzionu je několik rybníků vybízejících ke koupání s možností využití doplňkových služeb jako jsou například vodní špadla či vodní skútry. Pro sportovně založené zákazníky se zde nachází tenisové kurty. Penzion poskytuje ubytování ve třech pokojích a jednom apartmánu, dvě venkovní terasy se zahradním



ZDROJ: www.ubytovani-vrbno.cz

nábytkem, slunečníky a altánem. Pro zákazníky rodin s dětmi je možnost postavení stanu na zahradě. Příležitostně se v prostorách sálu a zahrady pořádají společenské večery s živou hudbou (Ubytování v obci Vrbno, 2012).

Penzion Zámku Lnáře

Obrázek 5:



Zámecký penzion nabízí možnost ubytování ve dvou až třílůžkových pokojích, také v rodinných pokojích a apartmánech. Účastníci cestovního ruchu se zde mohou ubytovat při různých akcích konaných na zámku i v okolí, jako jsou svatby, semináře, firemní akce, zájezdy a mnoho dalších. Tento

ZDROJ: www.hotelypenziony.cz

penzion je vhodný pro běžné zákazníky, kteří mají pobyt spojený například s cykloturistikou, pěší turistikou, sportovním rybolovem, účastí na výloveh rybníků, myslivostí apod. Ubytování hosté mohou používat pro své větší pohodlí zámecký park včetně přírodního ohniště, grilu, tenisového kurtu, volejbalového hřiště a dětského koutku. V letních měsících může účastník cestovního ruchu využít i 25 metrový venkovní bazén. S ubytováním je spojena snídaně a další stravovací služby poskytuje restaurace přímo na zámku (Oficiální stránky obce Lnáře, 2012).

Penzion „U Kohoutka“

Obrázek 6:



Penzion „U Kohoutka“ leží v klidném prostředí Jižních Čech s velkým množstvím historických památek, cyklistických, naučných a koňských stezek, běžeckých a zimních běžeckých tras. Pro milovníky dobrého jídla je možnost stravování v restauraci umístěné

ZDROJ: www.penzionukohoutka.cz v přízemí penzionu. Pro zákazníky s dětmi je zde rozlehlé dětské hřiště. Významnou součástí je malá biofarma (husy, ovce, koně, koza, atd.). V rámci volnočasových aktivit penzion doporučuje turistiku, cykloturistiku, možnost využití komplexu rehabilitačních bazénů v nedaleké obci Mačkov, romantickou jízdu kočárem v zámeckém parku v Blatné. Jako svojí specialitu nabízí vyjíždky na koních pro začátečníky i pokročilé (Penzion „U Kohoutka“, 2011).

Rekreační zařízení Radost

Obrázek 7:



Zařízení se nachází 9 km od jihočeského města Blatná. Tento kraj byl mezinárodní organizací UNESCO zařazen mezi nejčistší území ve střední Evropě, a díky tomu je vhodný pro pořádání ozdravných pobytů. Mezi dominanty areálu patří zrekonstruovaný zemanský statek se stylovou

ZDROJ: www.mesto-blatna.cz jídelnou upravený pro rekreační účely. Další možnosti ubytování je v budově s tělocvičnou a v klasických chatách. Nabídka doplňkových služeb areálu:

- salaš/bar,
- obchůdek,
- kolárna,
- půjčovna sportovních potřeb.

Pro potřeby zákazníků je zde přichystáno ohniště, bazén fotbalové hřiště, tyče na šplh, dětské a basketbalové hřiště, velké prostranství pro další aktivity. Poskytují různé formy stravování například i pro vegetariány (Rekreační zařízení Radost, 2009).

Bowling Blatná

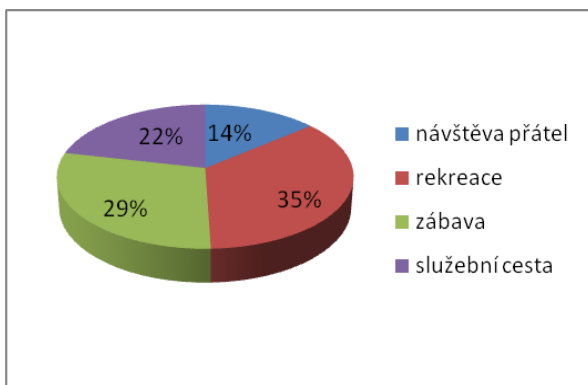
Bowling nabízí příjemné posezení s dobrým jídlem v restauraci, která má kapacitu 60 míst. Dále má k dispozici bowlingový bar, salónek s kapacitou 30 míst a 4 bowlingové dráhy. Bowling centrum je ideální místo pro konání různých společenských akcí, seminářů, oslav narozenin, školních a jiných srazů. Je zde možnost videoprojekce s připojením na počítač. Ve všední dny nabízí polední menu a o víkendech vaří pouze minutková jídla na objednávku. V letních měsících můžou turisté posedět na venkovní terase (Bowling centrum Blatná, 2010).

5. Výsledky a jejich diskuze

5. 1. Výzkum spokojenosti návštěvníků

Otázka č. 1: Jaký je Váš účel pobytu?

Graf 1:



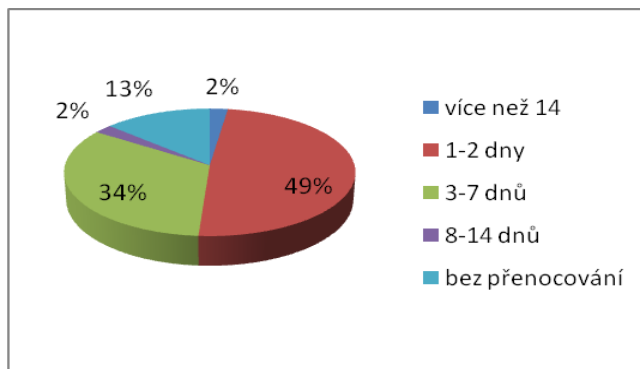
ZDROJ: vlastní šetření

Nejvíce z dotazovaných 35 % odpovědělo, že přijíždí do oblasti Blatenska z důvodu rekreace. Pro dalších 29 % respondentů byl účel cesty zábava. Zábava a rekreace patří mezi potřeby, které se uspokojují účastí na cestovním ruchu. Ubytovací zařízení by mělo poskytovat kromě ubytovacích služeb i jiné služby pro uspokojení těchto potřeb zákazníka.

Do Penzionu u rybníka Pustý přijížděli zákazníci kvůli rekreaci a také z důvodu služebních cest (39 %). Incentivní cestovní ruch patří mezi druhy cestovního ruchu, pro které musí mít penzion určité prostředky (technické vybavení).

Otázka č. 2: Jaká je délka Vašeho pobytu?

Graf 2:



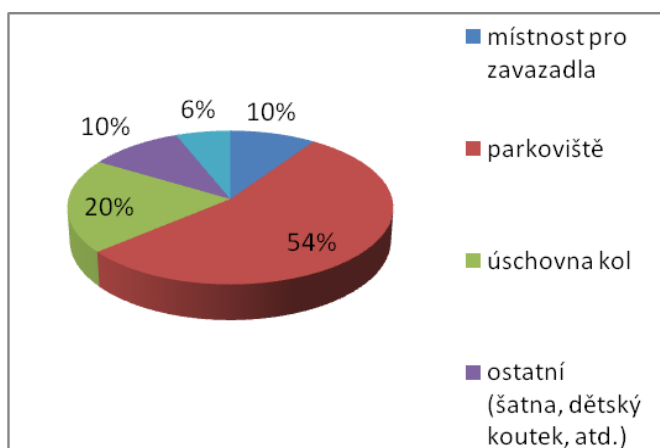
ZDROJ: vlastní šetření

Z grafu je zřejmé, že necelá polovina účastníků cestovního ruchu 49 % byla ubytována na 1 – 2 dny, které odpovídají incentivnímu cestovnímu ruchu. Necelá třetina účastníků cestovního ruchu přijela na 3 – 7 dnů, aby se mohla rekreovat. Průměrná doba ubytování bývá 3,5 dne, zde to bylo o něco méně.

V Penzionu u rybníka Pustý bylo ubytováno 60 % účastníků cestovního ruchu na 1 – 2 dny. Tento počet dnů se shoduje s účastníkem incentivního cestovního ruchu. Z toho vyplývá, že více než polovina zákazníků penzionu odpovídá tomu to typu cestovního ruchu.

Otázka č. 3: Byly Vám poskytnuty některé z těchto dalších služeb?

Graf 3:

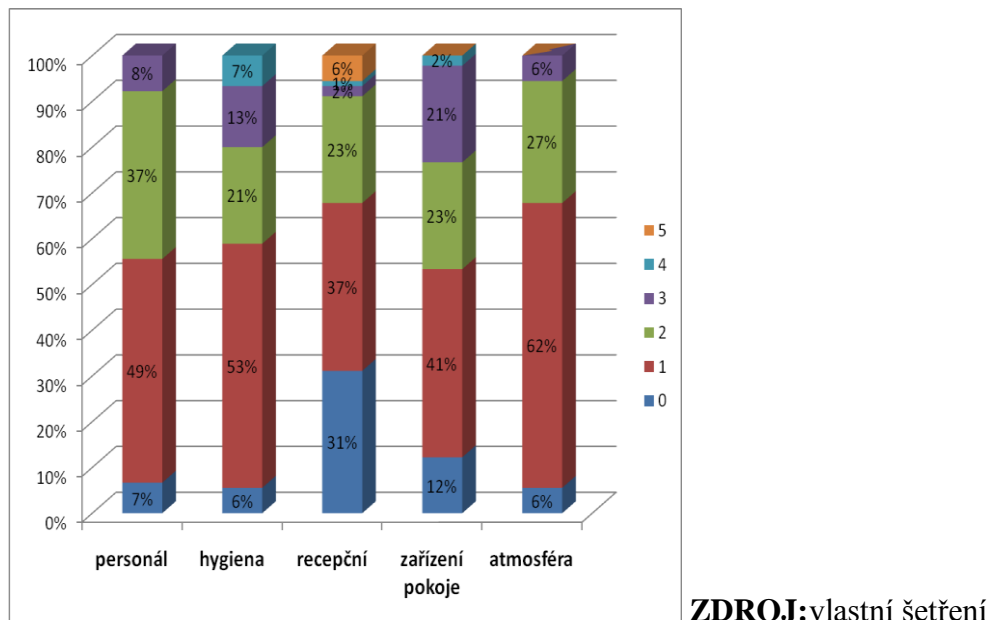


ZDROJ: vlastní šetření

Ubytovací zařízení by mělo poskytovat nejen ubytovací služby, ale i doplňkové služby. Parkoviště bylo nabídnuto 47 % z dotazovaných, což je celkem uspokojivé procento, jelikož je velmi důležité, aby měli zákazníci prostory na parkování jejich vozidel. Dále bylo umožněno si uschovat kola nebo zavazadla pro necelých 20 % respondentů. Některé z ubytovacích zařízení poskytují i dětský koutek a trampolínu pro zabavení dětí.

**Otázka č. 4: Jak hodnotíte úroveň poskytovaných ubytovacích služeb?
(1 = nejlepší, 5 = nejhorší)**

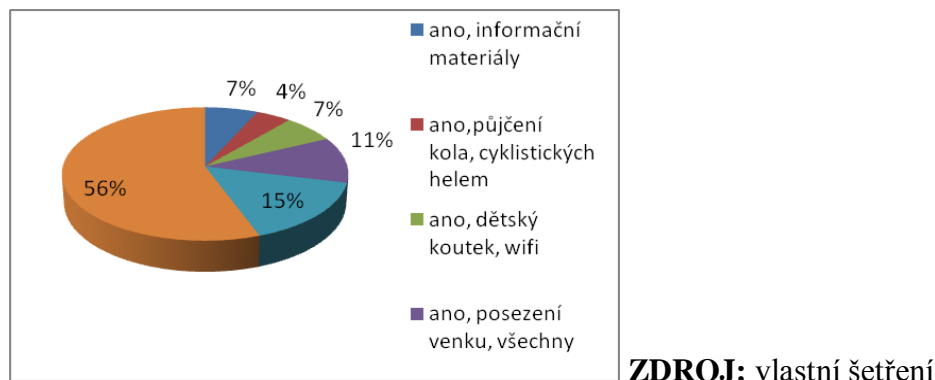
Graf 4:



Zde respondenti odpovídali na spokojenost se službami personálu, recepce, hygieny, zařízení pokoje a celkovou atmosféru působící v ubytovacím zařízení. Atmosféra byla hodnocena nejlépe, přes půlku dotazovaných ohodnotilo známkou 1 (výborně), a zbytek respondentů většinou známkou 2. Další z dobře hodnotících služeb byl personál, který je důležitý pro dobře fungující a prosperující zařízení. Může ovlivnit zákazníka, jestli se k nám vrátí nebo ne. Jelikož v některých ubytovacích zařízeních nebyla recepce, respondenti jí ohodnotili známkou 5.

Otázka č. 5: Byly Vám poskytnuty v tomto ubytovacím zařízení nějaké příjemné služby, které byste kladně ohodnotili?

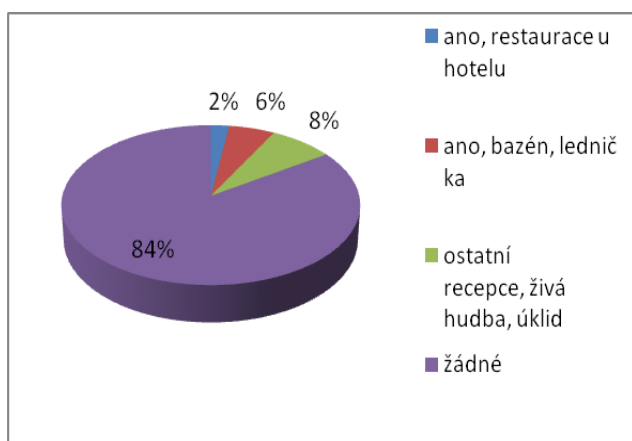
Graf 5:



Zde měli zákazníci odpovídat, jestli je některé z poskytnutých služeb mile překvapily a pokud ano, které to byly. Nejčastěji zákazníky kladně překvapilo posezení venku a další venkovní atraktivy jako je například jízda na koni. Dále zákazníci velice ocenili možnost vypůjčení cyklistické helmy v zájmu jejich bezpečnosti. Některé z těchto doplňkových služeb mohou dostat podnik do lepšího postavení než je jeho konkurence.

Otázka č. 6: Jsou nějaké služby, které postrádáte?

Graf 6:

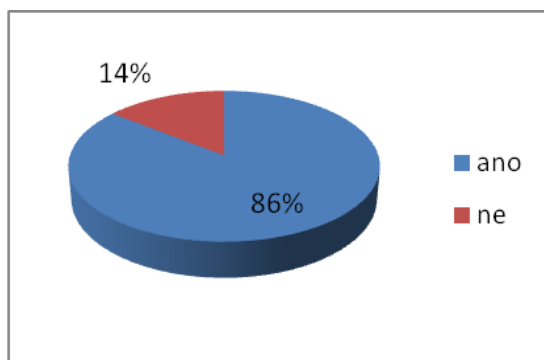


ZDROJ: vlastní šetření

Oproti tomu byla kladena otázka na chybějící služby. Zde můžeme vidět, že skoro většina zákazníků nepostrádala žádné služby. I přesto se jich pár našlo, kterým chyběla například restaurace u hotelu, bazén, lednička, úklid. Jak už řekl Tomáš Bařa „zákazník je náš pán“, tímto motem by se měl vedecí zařízení řídit a snažit se vychytat i ty nejmenší chyby. Například, když nějaké služby nemáme v nabídce, poradit zákazníkovi kde je najde.

Otázka č. 7: Myslíte si, že ceny za poskytované ubytovací služby odpovídají jejich kvalitě?

Graf 7:



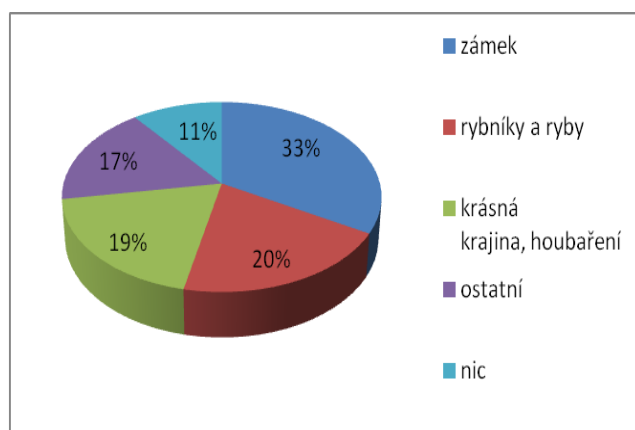
ZDROJ: vlastní šetření

86 % účastníků cestovního ruchu si myslí, že ceny za poskytované služby odpovídají jejich kvalitě, zbylých 13 % nesouhlasí, z důvodu vysokých cen a nekvalitně poskytnutých služeb.

U Penzionu u rybníka Pustý jsou to pouze 4 % zákazníků, kteří odpověděli záporně. Z tohoto šetření vyplývá, že ve vymezené oblasti odpovídá ve většině případů cena kvalitě ubytovacích zařízení

Otázka č. 8: Co se Vám vybaví, když se řekne oblast Blatensko?

Graf 8:



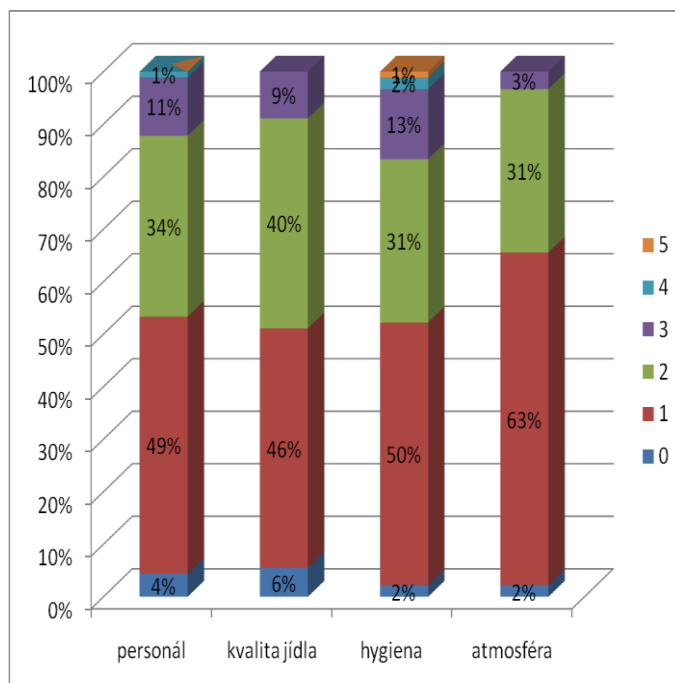
ZDROJ: vlastní šetření

Když se řekne oblast Blatensko, většině účastníků cestovního ruchu se vybaví vodní zámek s parkem (33 %), ryby a rybaření (20 %), rybníky a jejich krásná krajina (19 %) a ostatní věci co vystihují tuto oblast. Pro zákazníky žijící ve vzdáleném místě, se může tato oblast zdát zcela neznámá a nezajímavá a proto byla jejich odpověď, že se jim nic nevybaví (11 %).

V Penzionu u rybníka Pustý se respondentům při odpovídání vybavilo například houbaření. Houbaření je vhodnou formou relaxování, a pokud k tomu připojíme krásnou krajinu, která se také nachází v této oblasti, vytvoří se ideální prostředí pro účastníky s delším pobytem tak i pro účastníky incentivního cestovního ruchu.

Otázka č. 9: Ohodnoťte spokojenost s jednotlivými poskytovanými stravovacími službami? (1 = nejlepší, 5 = nejhorší)

Graf 9:

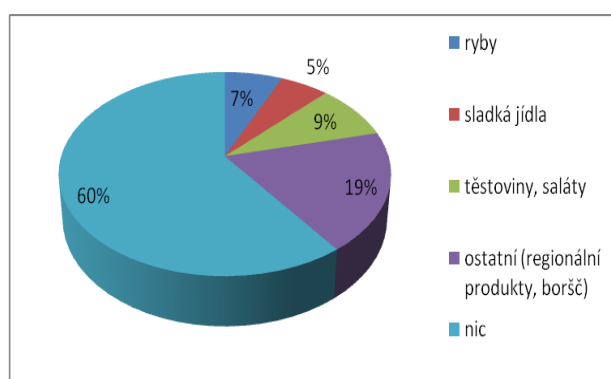


ZDROJ: vlastní šetření

S ubytovacími službami úzce souvisejí stravovací služby. Respondenti odpovídali na služby ohledně personálu, kvality jídla, hygieny a působící atmosféry. Personál byl hodnocen průměrně známkou 1 až 2, což naznačuje kvalitní personál, který je základním prvkem pro správný chod zařízení. Nejlépe byla hodnocena celková atmosféra. Kvalita jídla byla průměrně ohodnocena 1 – 2. Nejhorší vyšla hygiena, zákazníci nejsou s hygienou ve stravování příliš spokojeni. Může se jednat o nesprávné stolování, studené jídlo nebo znečištěné přístroje.

Otázka č. 10: Chybělo něco v nabízeném menu, co byste rádi jedli?

Graf 10:

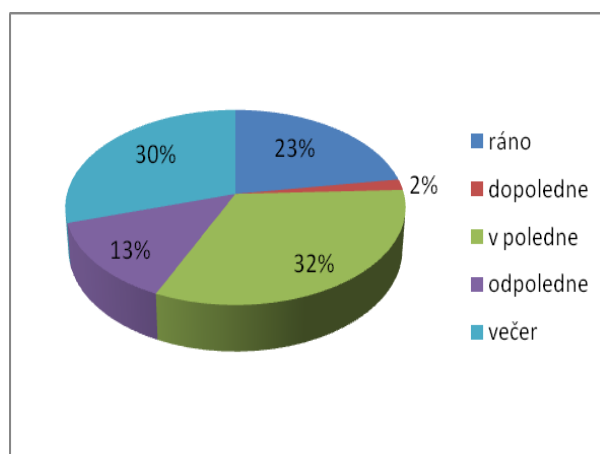


ZDROJ: vlastní šetření

Přes polovinu (60 %) zákazníků bylo s nabídkou menu spokojeno. Někteří postrádali dietnější jídla, jako jsou těstoviny a saláty a dále jim chyběli sladká jídla, ryby a regionální produkty. Oblast Blatensko je plná rybníků a známá „blatenskou rybou“, proto by neměli v jídelním lístku chybět rybí pokrmy. Dnešním trendem jsou i regionální produkty, které charakterizují stravování v daném regionu.

Otázka č. 11: V které denní době nejčastěji využíváte stravovacích služeb?

Graf 11:



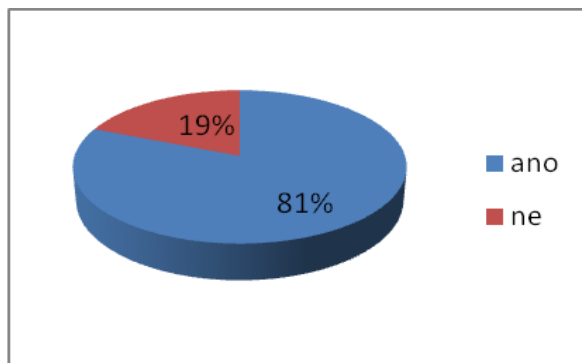
ZDROJ: vlastní šetření

Je důležité vědět, v kterou dobu se zákazníci stravují. Zákazníci nejvíce využívali stravovací služby v poledních hodinách (32 %) a také ve večerních (30 %). Pro stravovací zařízení z toho vyplývá, že by mělo být připraveno na větší návštěvnost v těchto hodinách. Oproti tomu v dopoledních hodinách mají nejvíce času na přípravu jak jídel tak i celého zařízení.

V Penzionu u rybníka Pustý se naopak většina zákazníků stravovala ráno (44 %). Hlavní příčinou této odpovědi je pouze omezená nabídka snídaní v daném penzionu.

Otázka č. 12: Jste spokojen/a s nabídkou stravovacích služeb v oblasti Blatensko?

Graf 12:

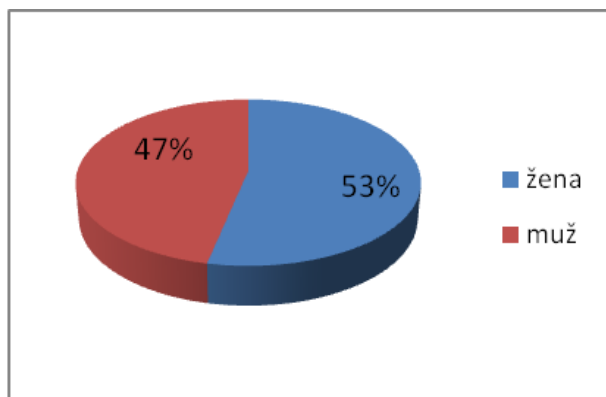


ZDROJ: vlastní šetření

Zde je patrné, že 81 % zákazníků bylo spokojeno se stravovacími službami. To je celkem dobrý výsledek, ale oproti tomu v Penzionu u rybníka Pustý bylo spokojeno pouhých 60 % dotazovaných, protože uvedli neexistenci restaurace v blízkosti penzionu, a tudíž museli vyhledávat jiná vzdálenější stravovací zařízení.

Otázka č. 13: Vaše pohlaví?

Graf 13:

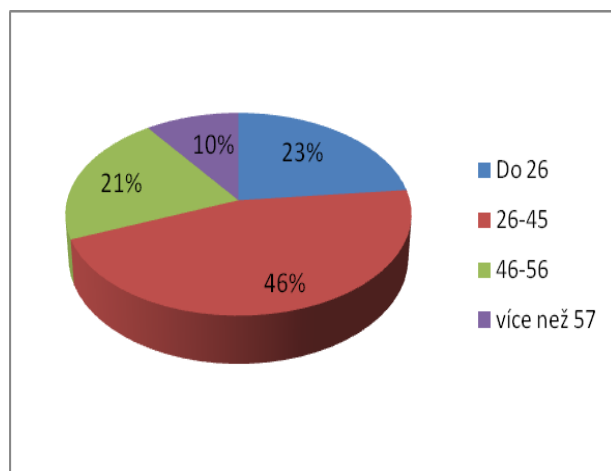


ZDROJ: vlastní šetření

Z grafu vyplývá skoro stejný počet žen i mužů. Nemůžeme posoudit zda navštívilo vymezenou oblast více mužů či žen. K tomu by bylo potřeba intenzivnější šetření.

Otázka č. 14: Váš věk?

Graf 14:



ZDROJ: vlastní šetření

Oblast Blatensko navštívila nejvíce střední vrstva obyvatelstva, to jsou lidé od 26 do 45 let. Přijížděli sem jak mladí tak starší lidé, nejmenší podíl tvořili lidé s věkem 57 a více let.

V Penzionu u rybníka Pustý byla třetina z dotazovaných zákazníků s věkem 57 a více, to nejspíše zapříčinila dobře zvolená lokalita penzionu (klidné prostředí a nedaleko centra).

5.2 Řízené rozhovory

Pro získání informací z pohledu majitele nebo vedoucího ubytovacího zařízení jsem se spojila s majitelem Penzionu u rybníka Pustý panem Scheinherrem.

1. Je podle Vás Blatensko vyhledávaným turistickým místem?

V Blatné se nachází zajímavé historické památky, krásná krajina a v okolí hodně rybníků. Jednou z nejvíce navštěvovaných památek je vodní zámek s přílehlým parkem a hlavně díky němu je Blatná vyhledávanou cílovou destinací.

2. Popište mi ve zkratce Váš penzion:

Penzion je nově zrekonstruovaná vila a nachází se v blízkosti rybníka. Je vybaven pro celoroční provoz a pro různé segmenty zákazníků. Je dobře situovaný na okraji města.

3. Máte dostatek parkovacích ploch?

Žádný problém s parkovacími místy nemáme, myslíme si, že jich máme dostatečně. U penzionu je k dispozici nově vybudované parkoviště.

4. Jaký segment zákazníků navštěvuje Váš penzion?

Do našeho penzionu přijíždí obchodní zástupci velkých firem například firma Tesla, a. s. Blatná u nás ubytovává zahraniční klienty z Německa. Dále sem lidé jezdí i za rekreací a hlavně turisté.

5. Je Váš penzion součástí nějakého řetězce nebo asociace?

Nejsme součástí žádného řetězce nebo asociace, ani to do budoucna neplánujeme.

6. Je Vaše provozovna zařazena podle „Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení ČR“?

Ano.

7. Jaké formy stravování nabízíte?

Po domluvě s klientem nabízíme snídaně ve stylu švédských stolů. Podáváme je ve společenské místnosti a k dispozici je automat na kávu.

8. Chystáte rozšiřovat stravovací služby?

Nechceme dále rozšiřovat stravovací služby a ani nemáme dostatečné prostory pro další stravování.

9. Byla byste ochotna spolupracovat s nějakou restaurací?

Nepociťujeme potřebu s někým spolupracovat.

10. Myslíte si, že jste dostupní pro všechny nebo se zaměřujete na určitou skupinu zákazníků?

Jelikož máme standardní ceny za poskytované služby, jsme dostupní všem. Nemáme vyčleněný segment zákazníků.

11. Máte klienty, kteří k Vám jezdí opakovaně?

Jsou někteří zákazníci, co se k nám rádi vracejí. Jedná se třeba o obchodní zástupce.

12. Kolik máte zaměstnanců?

Penzion zaměstnává jednoho pracovníka.

13. Jsou Vaši zaměstnanci dostatečně kvalifikovaní?

Pro potřeby našeho penzionu jsou kvalifikováni dostatečně.

14. Co si myslíte, že nejdůležitější při provozu penzionu?

Pro perspektivní penzion je důležité poskytovat kvalitní služby, mít ochotné a pracovité zaměstnance. Pro nás je hlavní mít non stop službu.

15. Myslíte si, že jsou Vaši klienti spokojeni s nabízenými službami?

Ano, jinak by se k nám už nevraceli.

16. Víte o některých službách co Vaši zákazníci postrádají?

Nejčastěji se zákazníci ptají na bazén. Vybudování bazénu je finančně náročné. Pokud budou zákazníci stále přijíždět a zisky porostou, je pravděpodobné, že bazén zřídíme.

17. Vyskytují se u Vás často stížnosti od zákazníků?

Ne, máme zavedenou Knihu návštěv, kde zákazníci píší, jak byli spokojeni s našimi službami (ubytováním a okolím). Většinou se však jedná o kladné příspěvky.

18. Jaký máte názor na konkurenci?

Blatná je stále častěji vyhledávanou lokalitou a potřebovala by ještě více penzionů. Konkurence nám nevadí, proto vítáme otevírání nových penzionů.

19. Pořádáte nějaké kulturní akce?

Ne, žádné nepořádáme. Radíme zákazníkům kam za kulturou, památkami, rybníky, nabízíme vypůjčení kol na vyjížděky po okolí, poskytujeme propagační materiály.

20. Máte své internetové stránky?

Ano, se základními informacemi ohledně penzionu a okolí. Snažíme se je pravidelně aktualizovat.

Pro získání jiného pohledu než ze strany majitele ubytovacího zařízení, jsem se rozhodla provést řízený rozhovor v Regionálním informačním a mapovém turistickém centru v Blatné. Informace mi podala zaměstnankyně informačního centra a cestovní kanceláře Ciao slečna Vendula Hanzlíková.

1. Jaký segment turistů nejčastěji navštěvuje oblast Blatensko?

Nejčastěji sem přijíždí cyklisté a rodiny s dětmi. Dále pak dvojice (všechny věkové kategorie) a skupiny seniorů.

2. Které informace je nejvíce zajímaví?

Nejvíce se ptají na turistické zajímavosti v Blatné a okolí. Co všechno lze navštívit, jaké se zde vyskytují kulturní akce, kam se jít podívat s dětmi a kde najdou dobré koupání.

3. Jaké ubytovací zařízení zákazníci preferují?

To je různé, vyhledávají pěkné a hlavně cenově pro ně dostupné (spíše levnější) zařízení.

4. Máte k dispozici seznam ubytovacích a stravovacích zařízení, které doporučujete turistům?

Ne.

5. Jaké další materiály nabízíte?

Máme k dispozici letáky s informacemi o Blatné a Blatensku, letáky o zámku a další informační brožury, knihy, suvenýry a mapy.

6. Je dostatečná kapacita ubytovacích a stravovacích zařízení?

Snad ano, nelze přesně odpovědět. Nevíme, jak jsou zařízení plná z pohledu návštěvníků a provozovatelů.

7. Doporučujete zákazníkům centra nějaké kulturní vyžití v oblasti Blatensko?

Ano, dle aktuálních kulturních akcí, nebo vyhledáváme akce v okolí. Jako jsou například výstavy, koncerty, divadla a mnohé další.

8. Je podle Vás oblast Blatensko vyhledávaným turistickým místem?

Ano.

9. Jezdí turisté opakovaně do této oblasti?

Někteří ano, ale ne vždy se dozvíme tuto informaci.

10. Jaké je zde podle Vás nejvíce preferované ubytovací zařízení?

Myslíme si, že nejvíce preferovaný je penzion.

11. Za jakým účelem podle Vás přijíždějí zákazníci do oblasti Blatensko?

Turisté přijíždějí hlavně navštívit zámek, poznat jižní Čechy a Blatensko.

12. Jaká je průměrná doba pobytu?

Doba pobytu je různá, někdo přijede jen na den, někdo se zdrží 3 – 4 dny nebo i týden a cestuje po okolí. Řekla bych tedy v průměru 3 dny.

13. Víte, jaký je průměrný počet přenocovaných účastníků cestovního ruchu?

Ne.

14. Spolupracují s Vámi nějaká ubytovací zařízení?

Bohužel ne.

15. Myslíte si, že ceny za poskytované ubytovací a stravovací služby odpovídají jejich kvalitě?

Nevím.

16. Které atraktivity podle Vás nejvíce přitahují zákazníky do oblasti Blatenska?

Hlavně zámek a zámecký park proslavený stády volně pobíhajících daňků. V okolí poté viklan v Kadově, zámek Lnáře, kostely (Paštiky, Újezdec).

17. Co si myslíte, že by se mělo zlepšit v oblasti ubytovacích a stravovacích služeb?

Kvalita poskytovaných služeb, čistota, neoprýskané nádobí. Více vaření z čerstvých potravin, ochota obsluhujícího personálu.

18. Co byste konkrétně provozovatelům těchto zařízení doporučili?

Pamatovat na rčení, které je všude po světě známé. „Náš zákazník = náš pán“.

19. Chybí podle Vás v oblasti Blatenska nějaký druh ubytovacího zařízení? (například hotel, motel, penzion, atd.)

Je tu nedostatek chatek a kempů, dále pak levného a zároveň kvalitního ubytování a apartmány.

5.3 Syntéza zjištěných údajů

Vymezená oblast Blatensko se stává čím dál tím více vyhledávanou turistickou destinací. Je známé hlavně kvůli městu Blatná, které má velký potenciál v kulturně historických památkách. Blatná je proslulá hlavně rybníky a hezkou krajinou, kde mohou účastníci cestovního ruchu pohodlně odpočívat a načerpávat nových sil například cykloturistikou. Má dlouholetou tradici v rybářství a jejím regionálním produktem je „Blatenská ryba“. Pro větší návštěvnost vymezené oblasti, a pro větší prosperitu oblasti, to není dostačující. Je zapotřebí stále sledovat aktuální trendy v cestovním ruchu a plánovat do budoucna. Měli by se inovovat a zlepšovat dopravní, informační, stravovací a také základní ubytovací služby, aby se rozvíjela poptávka zákazníků i místních obyvatel.

Vyjdeme-li z dotazníkového šetření, průměrná doba pobytu se pohybuje kolem 1-2 dnů a delších pobytů 3-7 dnů. Podle informačního centra je doba pobytu různá, účastník cestovního ruchu se může zdržet na den, ale i na týden. Informační centrum odhaduje dobu pobytu na 3 dny, kterými se celkem shoduje s dotazníkovým šetřením. Pobyt v této oblasti je převážně spojen s rekreací a zábavou. Jak vyplynulo z řízeného rozhovoru, převažovala návštěva této oblasti také díky služebním cestám. Účastníci incentivního cestovního ruchu mohou zkreslovat celkovou statistiku doby pobytu na krátkodobější. Jezdí sem také obdivovat krásnou přírodu, nepřeberné množství rybníků, kulturně – historické památky a také poznávat jižní Čechy. Ze sportovních aktivit v oblasti Blatenska nejvíce přitahují zákazníky hlavně pěší turistika, cykloturistika, rybolov.

Z dotazníkového šetření bylo zjištěno, že do vymezené oblasti Blatenska přijíždějí zákazníci střední vrstvy, jedná se o lidi ve věku od 26 do 45 let a také mladší lidé než 26 let. Podle informačního centra sem nejvíce zavítají cyklisté a rodiny s dětmi. Početnou skupinou jsou i senioři. Co se týká pohlaví účastníků cestovního ruchu, větší zastoupení mají ženy. Zákazníci tráví volný čas především odpočinkem a poznáváním okolí, jak už jsem se již zmínila. Naopak skupina lidí, kteří přijíždějí, méně byli lidé cestující za

obchodem. Tento výsledek se však neshoduje s názorem pana Scheinherra (majitel) Penzionu u rybníka Pustý, který mi sdělil, že obchodní zástupci tvoří významnou část jejich klientely. Pozitivní skutečností, jak podle informačního centra, tak podle pana Scheinherra je, že řada z těch co už jednou oblast Blatensko navštívila, se sem vrací. Všem zákazníkům je nutné poskytovat kvalitní služby a tvořit nové produkty, aby se do lokality vraceli a šířili dobrou pověst o dané oblasti.

Ohledně kapacity ubytovacích a stravovacích zařízení nemá informační centrum přesné údaje a proto se nedá posoudit, jestli jsou zařízení dostatečně naplněna z pohledu návštěvníků i provozovatelů.

Podle katalogu klasifikovaných ubytovacích zařízení v České republice v roce 2013, který vydalo AHR ČR ve spolupráci s agenturou CzechTourism, není v oblasti Blatenska oficiálně klasifikován žádný hotel či penzion podle oficiální jednotné klasifikace. Dále se zde nevyskytují čtyřhvězdičkové ani pětihvězdičkové hotely. Tato luxusní zařízení nejsou zákazníky vyhledávaným druhem ubytování. Je to dáno tím, že zákazníci nemají zájem o služby ve vyšších cenových hladinách. Nejvíce se zajímají o zařízení, která poskytují kvalitní služby, ale za nízké ceny, jak mi bylo sděleno v informačním centru.

Získání přesného počtu ubytovacích zařízení nebylo snadné, jelikož na ČSÚ uvádí tabulky těchto zařízení jen pro určité regiony a proto bylo přistoupeno k vlastnímu šetření. Celkově bylo ve zkoumané oblasti identifikováno 37 ubytovacích zařízení. Z toho je k dispozici více penzionů než hotelů, které se tu objevují jen zřídka. Nachází se tu nedostatek chatových oblastí a kempů. Podle zaměstnankyně informačního centra je nejvíce zákazníky preferovaný penzion, který poskytuje levnější ubytování. V těchto menších zařízeních jsou zákazníci spokojeni s ochotou personálu, kteří jim vyhoví v jejich potřebách. Z dotazníkového šetření vyplynulo, že hosté jsou ve větší míře spokojeni s ubytovacími službami. Nespokojenost se objevila v celkové hygieně zařízení a záporně byla hodnocena také recepce. To bylo dáno tím, že v některých ubytovacích zařízeních se recepce nevyskytuje. Z pohledu návštěvníků mezi kladně hodnocené služby nabízené v ubytovacím zařízení patřilo zejména venkovní posezení a atraktivita jako je například jízda na koni. Dále zákazníci ocenili možnost vypůjčení cyklistické helmy, kol. Tyto doplňkové služby mohou být pro podnik velmi prospěšné a to v lepším postavení vůči konkurenci. Z pohledu zákazníků ceny za poskytované služby ve většině

případů odpovídaly jejich kvalitě, ale 13 % nespokojených zákazníků je poměrně vysoké číslo, o kterém by měli majitelé zařízení uvažovat. Ve zkoumané oblasti převažují zařízení poskytující stravovací služby a to zejména restaurace. Počet stravovacích zařízení stejně jako ubytovacích nelze přesně určit. Nikde není uvedený výčet těchto zařízení, proto jsem bylo opět zvoleno vlastní šetření. Zvyšuje se počet osob stravujících se ve stravovacích zařízeních, oproti lidem, které využívají vlastní stravování. Je to také dáno hektickou dobou, kdy si hosté chtějí pobyt více užít a nezdržovat se vařením. Zákazníci nejvíce navštěvují stravovací zařízení v poledních a večerních hodinách.

Většina hostů byla spokojena s nabídkou služeb stravovacích zařízení, přesto se našla skupina záporných odpovědí (19 %). Mohlo jít o nevyskytující se stravovací zařízení v blízkosti ubytování nebo přímo v něm. Zde by mohli majitelé ubytovacích zařízení (kteří neposkytují úplné stravování) popřemýšlet o spolupráci s některou restaurací. Mohli by si navzájem doporučovat zákazníky a dávat svým zákazníkům informace o spolupracujícím zařízení. S nabídkou v menu byla většina hostů spokojena, někteří postrádali dietní jídla například zeleninové saláty, rybí pokrmy. Neumím si vysvětlit, proč v některých restauracích chybí rybí pokrmy, když o nich můžeme mluvit jako o regionálních produktech. Kapr je dominantou dané oblasti a nemělo by se na něj v menu zapomínat. Z dotazníkového šetření vyplynulo, že ze služeb poskytující stravovací zařízení byl chvalitebně hodnocen personál, který je důležitý pro správný chod zařízení. Oproti tomu mi bylo sděleno zaměstnankyní informačního centra, že právě personál a jeho ochota by se měla zlepšit v oblasti Blatenska. Nejlépe byla hodnocena atmosféra. Nejméně byli zákazníci spokojeni s hygienou ve stravovacím zařízení, kdy mi byla tato odpověď sdělena i od informačního centra. Dále si myslí, že by se ve stravovacích zařízeních mělo více vařit z čerstvých potravin. Z vlastního šetření lze prohlásit, že se zde nachází dostatečný počet stravovacích zařízení, ovšem zařízení si jsou hodně podobná a neposkytují žádné nevšední produkty.

S doporučením z informačního centra v podobě citátu od Tomáše Bati, náš zákazník = náš pán, zcela souhlasím. Nejdůležitější je splňovat přání a potřeby našich zákazníků, pak až může být podnik úspěšný.

5.4 Návrhy a opatření

Seznam ubytovacích a stravovacích zařízení pro vymezenou oblast Blatensko

Při vypracování bakalářské práce byl zjištěn podstatný problém, týkající se absence souhrnného seznamu ubytovacích a stravovacích zařízení. Nejprve byly rozeslány dotazy na internetové portály, zabývající se oblastí Blatenska. Z odpovědí vyplynulo, že by se seznam zařízení měl nacházet na oficiálních stránkách města Blatná, ale zveřejněn byl jen minimální počet ubytovacích a stravovacích zařízení. Z tohoto důvodu byl do každé obce z vymezené oblasti rozeslán e-mail, s dotazem na skutečný počet ubytovacích a stravovacích zařízení v dané obci. Návratnost provedeného šetření byla jen třetinová. Proto bylo přistoupeno k dalšímu kroku směřujícímu k získání dalších potřebných informací. Byl kontaktován Městský úřad v Blatné. Zde nebyly poskytnuty žádné informace, z důvodu ochrany osobních údajů provozovatelů. Poslední částí byla metoda vlastního pozorování, jednalo se o zdlouhavou metodu, která vedla k získání k celkovému přehledu o počtu ubytovacích a stravovacích zařízení ve vymezené oblasti. Z celkového šetření vyplynuly dvě skutečnosti:

- a) neaktualizované údaje na oficiálních stránkách města Blatná,
- b) neznalost terminologie cestovního ruchu některých provozovatelů.

Řešení neaktuálnosti by bylo vytvoření seznamu ubytovacích a stravovacích zařízení, který by doplnil údaje o všech podnikatelích, kteří provozují ubytovací a stravovací zařízení ve vymezené oblasti. Seznam by obsahoval základní informace o poskytovaných službách a názvu zařízení. Informační centrum by mohlo nabízet aktualizovaný seznam svým zákazníkům. Tento návrh by měl zajistit zákazníkům přehled o poskytovaných ubytovacích a stravovacích službách ve vymezené oblasti. Zároveň zajistit propagaci ubytovacích a stravovacích zařízení jednotlivých provozovatelů, kteří by se dostali do většího povědomí účastníků cestovního ruchu. Ze získaných dat byl zjištěn celkový počet 84 zařízení, které by mohly být sepsány na dva oboustranně potištěné papíry A4, (tištěné černobíle na křídovém papíře). Náklady by činily 5-6 Kč na jeden seznam. Z počátku by mohlo být vytištěno cca 100 – 200 seznamů, které by byly umístěny do informačního centra v Blatné, a 100 seznamů by bylo umístěno do informačního centra ve Lnářích.

Dalším problémem, který byl zjištěn, především u řízených rozhovorů byla neznalost terminologie cestovního ruchu některých provozovatelů. Mnoho podnikatelů nezná ani základní terminologie z oblasti cestovního ruchu, to může způsobovat problémy při různých prováděných šetřeních a statistikách ve zkoumané oblasti. Tento problém by mohl být řešen spoluprací podnikatelů a informačního centra. Informační centra by mohlo pořádát různé semináře na téma „Cestovní ruch“. Tím by se mohla zlepšit celková vzdělanost podnikatelů v oblasti cestovního ruchu.

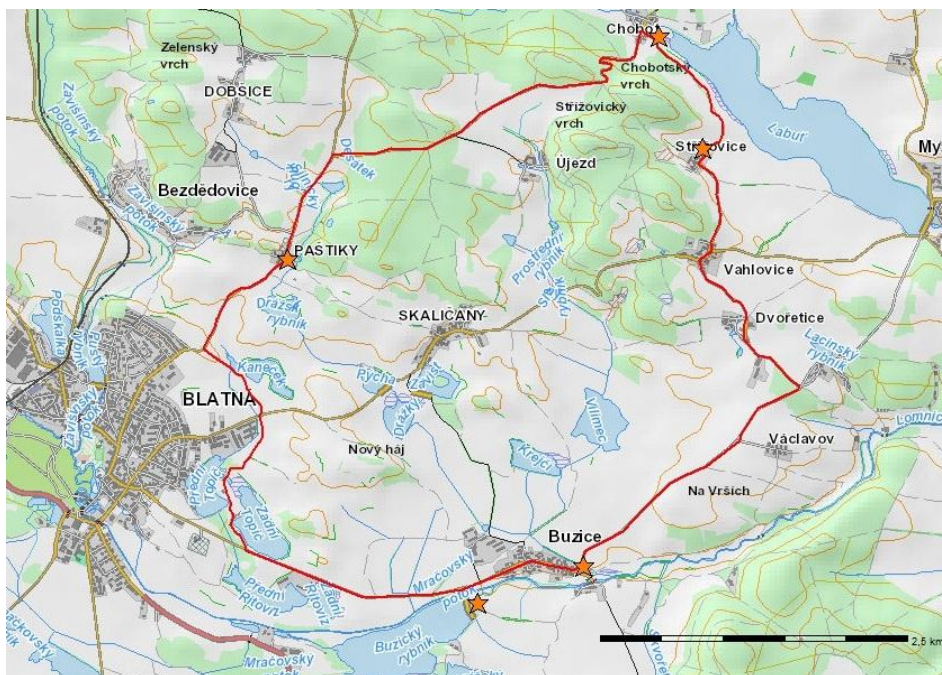
Turistická stezka s prvky geocachingu

Z řízeného rozhovoru se zaměstnankyní informačního centra vyšlo, že jedním z nejčastějších segmentů, který navštěvuje vymezenou oblast, byli cyklisté. Proto by mohl být navržen lukrativní produkt pro ubytovací zařízení v podobě turistické stezky spojený s geocachingem. Ubytovací zařízení by lákalo své potencionální zákazníky stezkou, která by mohla být pro ně velmi atraktivní. Stezka by sloužila hlavně k přilákání nových zákazníků, ale i pro rezidenty. Neměla by být náročná ani příliš dlouhá, měla by se nechat zdolat na kole, pěšky, popřípadě na kolečkových bruslích. Měla by být vhodná i pro rodiče s dětmi, kteří by mohli strávit aktivně svůj volný čas.

Nejprve byla naplánována nenáročná trasa v oblasti Blatenska. Tato trasa (červená linie) byla udělána v programu JanMap 2. 6. 2., v níž byly vyznačeny body (použit symbol ve tvaru oranžové hvězdy), které poukazují na zajímavá místa. Pro nadšence geocachingu by byla určena mapa bez bodů a dané body budou sděleny v souřadnicích. Stezka by měla být dlouhá přibližně 16 000 m.

Obrázek 7 znázorňuje mapu s vyznačenou trasou.

Obrázek 7:



ZDROJ: JanMap 2. 6. 2

Trasa by měla vést severovýchodně od Blatné a start s cílem by byli na stejném místě. Začátek trasy by byl na cestě k rybníku Kaneček, ke kterému by se zákazník dostal po ulici Paštické na konci Blatné. Po zdolání okruhu by se měli účastníci cestovního ruchu vrátit silnicí vedoucí od Paštík do Blatné. Pro příznivce geocachingu bude na vytyčených bodech schovaná jedna z „kešek“, která bude obsahovat kousek souřadnice pro poslední „kešku“.

Vytyčené body trasy:

- 1. Tvrz v Buzicích** – při této zastávce si můžou účastníci cestovního ruchu prohlédnout jednu z historických památek ve vymezené oblasti. Najít středověkou tvrz bude účastníkovi cestovního ruchu stát trochu námahy, jelikož je téměř zakrytá listnatými stromy na nízkém skalnatém ostrohu.

- souřadnice: 49°25'10.218"N, 13°55'29.643"E,

- část ukryté souřadnice: 49°25'

2. Penzion „U Kohoutka“ – na této zastávce mohou účastníci cestovního ruchu načerpat síly, popřípadě se občerstvit. Je zde k vidění i pár zemědělských zvířat, které určitě nadchnou děti i dospělé.

- souřadnice: 49°25'22.696"N, 13°56'9.232"E,

- část ukryté souřadnice: 21.188

3. Střížovický lom – jako další bod byl zvolen lom pro osvěžení zákazníků. Pokud se trochu odchýlí od trasy a při vjezdu do obce Střížovice se vydají po polní cestě doprava (na levé straně je kaplička), dostanou se k malému, ale za to čistému lomu. Při nezájmu o vykoupaní pokračují po hlavní cestě směrem na Chobot.

- souřadnice: 49°27'14.016"N, 13°56'22.172"E

- část ukryté souřadnice: "N, 13°

4. Obec Chobot – při cestě ze Střížovic do Chobotu by se účastníkovi cestovního ruchu měl naskytnout krásný výhled na největší rybník v oblasti Blatenska Labuť. Zde by mohla být také možnost si oddechnout a zaplavat si. Velikost rybníku by určitě ocenili zdatní plavci. Dále budou pokračovat směrem na Paštiky.

- souřadnice: 49°27'42.028"N, 13°56'10.364"E

- část ukryté souřadnice: 52'39.

5. Obec Paštiky – cesta do Paštik vede přes serpentiny. Nejvýznamnější památkou v této obci je kostel sv. Jana Křtitele, který by měl každý účastník cestovního ruchu navštívit. Jedná se o jednu z nejhezčích památek v oblasti Blatenka. Poblíž kostela se nachází hřbitovní kaple, pod níž je krypta. Pak už by byl jen příjezd zpět na začátek trasy.

- souřadnice: 49°26'35.332"N, 13°53'53.268"E

- poslední část souřadnice: 244"E

Bonusová „keška“ – pokud hledač² nalezne všechny ukryté souřadnice (49°25'21.188"N, 13°52'39.244"E), zavede ho to do zámeckého parku v Blatné, který leží u hlavní dominanty Blatné a to je zámek. Zde si může prohlédnout celý zámecký

² hledač = osoba, která hledá skryté cache tzv. „kešky“

park s volně se pohybujícími daňky. A také využít příležitosti a zajít na prohlídku zámku.

Bohužel terén po stezce by nebyl jednotvárný, jedna část tvoří polní cesta a ta by potřebovala opravit na asfaltovou cestu. Jednalo by se o úsek 1 306 m dlouhý. Šířka stezky by byla 2 m s krajnicemi 0,5 m.

Před opravení stezky by musel celý projekt projít územním řízením. V kterém se řeší návaznost na sousední pozemky a jestli nevádí umístění v daném prostoru. Potřeba je souhlasu všech dotčených orgánů, které nám určí stavební úřad. Jedná se o souhlasy například správců sítí, odboru životního prostředí, ornitologických spolků, obce a mnoha dalších. Ty vydají připomínky a výsledkem je územní rozhodnutí. Pokud vše proběhne bez připomínek, následuje stavební řízení, kde se řeší už vlastní stavba.

Kalkulace na opravení stezky byla konzultována s jedním nejmenovaným stavbyvedoucím.

Předběžná kalkulace:

Poř. čísl.	Ceníkové položky	Název položky	jednotka	Počet jednotek	CENA	
					jednotková	celkem
		ZEMNÍ PRÁCE				
1	12321	Odkop pro spodní stavbu silnic vč. odvoz na skládku a poplatek za uložení	M3	1 567,20	565,50	886 251,60
2	17310	ZEMNÍ KRAJNICE A DOSYPÁVKY	M3	261,20	315,90	82 513,08
3	18110	ÚPRAVA PLÁNĚ	M2	5 224,00	20,48	106 987,52
		ZEMNÍ PRÁCE				1 075 752,20
		KOMUNIKACE				
4	56333	VOZOVKOVÉ VRSTVY ZE ŠTĚRKODRTI TL 150 mm	M2	3 918,00	129,02	505 500,36
5	56334	VOZOVKOVÉ VRSTVY ZE ŠTĚRKODRTI TL 170 mm	M2	3 918,00	145,41	569 716,38
6	572213	SPOJOVACÍ POSTŘÍK Z EMULZE 0.35 kg/m ²	M2	2 612,00	16,26	42 471,12
7	574122	ASFALTOVÝ BETON TR II TL 30MM ABS	M2	2 612,00	215,94	564 035,28
8	574621	OBALOVANÉ KAMENIVO TR I TL 80 mm OKS	M2	2 612,00	541,32	1 413 927,84
		KOMUNIKACE				3 095 650,98
		C e l k e m bez DPH				4 171 403,18
		DPH			21%	875994,67
		CELKEM				5 047 397,85

ZDROJ: vlastní šetření

Příloha 2 obsahuje náčrtek příčného řezu stezky.

Pro částečné uhrazení nákladů na úpravu stezky by se mohlo požádat o dotace ze strukturálních fondů EU zaměřených na tuto oblast. Mají vytvořené Operační programy pro rok 2007 – 2013, kde je jednou ze čtyř prioritních os rozvoj cestovního ruchu.³

³ www.strukturalni-fondy.cz

Návrh rybí restaurace

Z šetření vyplynulo, že ve vymezené oblasti se nenachází ani jedna restaurace specializovaná na rybí pokrmy. Přitom „Blatenská ryba“ je typická pro tuto oblast a hlásí se sloganem: „Kapr bez kosti? Jde to“. Tento slogan navnadí zákazníky na rybí pokrmy a přitom není restaurace, kde by si na kaprovi pochutnali. Z tohoto důvodu bych navrhovala zřízení rybí restaurace, která by měla obrovskou konkurenční výhodu oproti ostatním stravovacím zařízením.

Postupem času by se mohla rybí restaurace dostat do podvědomí lidí, což je pro podnikání důležité. Nový majitel by mohl organizovat ve svém zařízení pravidelný gurmánský festival a při vhodné propagaci pozvednout celkový cestovní ruch ve vymezené oblasti. Účastníci cestovního ruchu by si zde mohli udělat celodenní výlet zakončený vydatnou večeří. Jako nejvhodnější místo vybízející se pro tuto možnost by bylo podzámčí místního zámku. Dříve tam bývala restaurace, která je už po několik let zavřena. Často se zde pořádají rauty k příležitosti například Řeckých slavností, Slovenských dní a podobných akcí. Vždy na tyto akce zavítá někdo ze zahraničí. Je tudíž možné říci, že dané místo a prostory už jsou svým způsobem známé a nová restaurace by mohla zvýšit potencionální zájem. Jak už bylo v práci zmíněno, oblast Blatensko je proslulá svým kaprem, ale i candátem a například štikou. Nechybí zde však ani ostatní rybí druhy jako jsou například úhoř říční, pstruh potoční či obyčejný okoun. Sádky Blatenské ryby vzdálené od podzámčí jsou vzdálené cca 200m. Zajistilo by to dodavatelsko-odběratelské vztahy a odstranilo by skladování většího množství ryb v mrazácích či chladících zařízeních. Receptů z ryb sladkovodních ale i mořských je nespočet. Téměř každá kuchařka jich několik obsahuje. Jídelní lístek by mohl obsahovat salát z uzeného kapra a mnoho dalších pokrmů. A právě onen rybí salát je specialitou Ing. Václava Miloty, ředitele Blatenské ryby, který s ním vystupoval v televizním pořadu a tak propagoval vymezenou oblast z hlediska cestovního ruchu. Dalšími položkami na jídelním lístku by mohli být i ryby mořské. Vzhledem k velkému výskytu rybníků ve vymezené oblasti, by nebylo vhodné zvolit tuto variantu. Zmizela by typičnost sladkovodní rybí kuchyně. V prostorách blatenského zámku se také nachází pódium, které je jen pár metrů před restaurací. Byla by to příležitost pořádat zde společenské večerní akce. Přes sezónu by se zde mohly konat společenské akce doplněné hudbou, tancem a jídlem. Vybudování této restaurace by odstranilo také problémy se zařizováním občerstvení pro právě pořádané akce. Také by se zde mohli

pořádat každoroční Blatenské rybí slavnosti. Rybí restaurace by měla dobrý potenciál a mnoho zákazníků by mohlo ocenit její otevření, díky rybím specialitám a pořádáním společenských akcí.

Bazén navržený pro Penzion u rybníka Pustý

Z řízeného rozhovoru s panem Scheinherrem vyplynulo, že zákazníci navštěvující jejich penzion nejvíce postrádali bazén. Pro uspokojení potřeb účastníků cestovního ruchu by bylo vhodné vytvoření návrhu na bazén umístěný v areálu penzionu.

Penzion je sice situovaný u rybníka, přesto některým zákazníkům nevyhovovalo koupání v těchto podmínkách. U penzionu je přílehlý travnatý povrch, kde by mohl stát prostorný a zastřešený bazén. Byl by vhodný pro rodiny s dětmi i pro obchodní zástupce, kteří jsou po celém dnu vyřizování pracovních záležitostí unaveni a mohli by zde relaxovat. Jeho hloubka by měla být vyhovující pro děti i dospělé. Svým vzhledem by měl zapadat do okolí a neměl by se stát rušivým element krásné krajiny.

Zvolila bych plastový bazén, modré barvy s těmito rozměry 8 x 4 x 1,5 m. Dále by měl jednoduchý obdélníkový tvar s obloukovým zastřešením. Pro jeho provoz by bylo nutné pořídit spoustu doplňujících prvků, jako jsou vodní trysky, skimmer, zvolit správné vnitřní schody, zateplení, filtrace, světlo, mořskou sůl, vodní vysavač. Dále by se muselo počítat i se stavebními pracemi. Celkový rozpočet byl konzultován s obchodním manažerem, který působí ve specializované firmě na bazény.

Rozpočet stavebních prací:

- zaměření bazénu: 2 500,-
- zemní práce (výkop jámy a jeho vodorovné přemístění, ruční dokopávky): 29 211,-
- betonování (podklad, vyhlazení a vyrovnání, obsyp bazénu betonem): 61 147,-
- cena celkem: 92 858,-
- DPH⁴ (21 %): 19 501,-
- celkem včetně DPH: **112 359,-**

⁴ DPH = daň z přidané hodnoty

Průměrný bazén vhodný k penzionu byl nalezen za 54 419,-. Avšak tato cena je zvýhodněna 25 procentní slevou.

Příslušenství nezbytné pro chod bazénu:

- vnitřní schody: 10 125,-
- skimmer: 1 410,-
- filtrace: 10 635,-
- zateplení: 7 260,-
- tepelné čerpadlo: 30 240,-
- vodní vysavač: 1 039,-
- montáž: 7 854,-
- ostatní doplňky: 71 375,-
- cena celkem: 194 357,-
- DPH (15 %): 29 154,-
- celkem včetně DPH: **223 511,-**

Další částí k bazénu je zastřešení. Bylo vybráno jednoduché obloukovité zastřešení, aby se tolik nenavýšila cena. Zastřešení bazénu by bylo o rozměrech 8,5 x 4,1 x 1,36 m, které bude dále obsahovat obousměrné koleje, boční vstup, dopravu a montáž.

- cena celkem: 93 074,-
- DPH (15 %): 13 961,-
- celková cena s DPH: **107 035,-**

Po sečtení všech položek částka činila: **442 905,-**.

6. Závěr

Cílem bakalářské práce byla analýza infrastruktury podniků ubytovacích a stravovacích služeb v oblasti Blatenska a definovat možnost dalšího rozvoje zkoumaných podniků na základě průzkumu zákaznických potřeb, vyjádření podnikatelů a dalších subjektů věnujících se zkoumaným službám a rozvoji vybraného území. Dalším cílem bylo získání celkového přehledu o stravovacích a ubytovacích zařízeních, zjištění jejich počtu a nabízených služeb. Na základě terénního šetření a vlastního pozorování bylo dosaženo stanovených cílů.

Ve vymezené oblasti bylo provedeno dotazníkové šetření pro získání pohledu ze strany zákazníka. Byly také provedeny řízené rozhovory potřebné k získání informací ze strany nabídky. Pro zjištění dostatečných informací byla použita metoda vlastního pozorování. Tyto metody vedly k získání přesnějších informací. Na začátku práce byly sestaveny tři hypotézy, které byly za pomoci zmíněných metod verifikovány.

H1: Zákazníky nejčastěji preferované ubytovací zařízení v oblasti Blatenska je penzion.

H2: Ve vymezené oblasti se nachází dostatečné množství ubytovacích zařízení - kempů, chatových osad.

H3: Nabídka stravovacích služeb v oblasti Blatenska je z pohledu zákazníků uspokojující.

Na základě řízeného rozhovoru, se zaměstnankyní v informačním centru v Blatné, by se dalo konstatovat, že první hypotéza byla potvrzena. Jelikož je penzion pro většinu potenciálních zákazníků cenově dostupnější a kvalitní kategorií ubytovacího zařízení, stal se jedním z nejpreferovanějších ubytovacích zařízení. Z vlastního šetření vyplynulo, že penzion je nejvíce vyskytovaným ubytovacím zařízením ve vymezené oblasti, a proto by se dalo říci, že zákazníkům výběr ubytovacího zařízení mohl být zkreslen. Ve vymezené oblasti se nevyskytují žádné čtyř ani pěti hvězdičkové hotely, což nemusí být negativním zjištěním, protože z poskytnutých informací z řízeného rozhovoru vyplynulo, že o tyto ubytovací zařízení nemají zákazníci dostatečný zájem. Z vlastního šetření a řízeného rozhovoru byl zjištěn nízký počet kempů a chatových osad. Na základě těchto informací byla vyvrácena druhá hypotéza, která tvrdila, že ve vymezené oblasti se nachází dostatečné množství ubytovacích zařízení, a to zejména kempů

a chatových osad. Jelikož je oblast Blatensko typická pro velký výskyt rybníků, mohou se zákazníci domnívat, že se zde nachází velký počet kempů. Bohužel, skutečnost je jiná. Z dotazníkového šetření dále vyšlo, že 81 % zákazníků bylo spokojeno s nabídkou stravovacích služeb, z čehož vyplývá, že třetí hypotéza byla potvrzena. Zákazníci byli spokojeni především s personálem a kvalitou jídla. Malé nedostatky byly v oblasti hygieny.

Na základě syntézy údajů byly navrženy tato opatření. Při vypracovávání práce byl zjištěn problém týkající se celkového počtu ubytovacích a stravovacích zařízení, a proto byl navržen seznam ubytovacích a stravovacích zařízení pro vymezenou oblast. Tento seznam by sloužil pro lepší orientaci zákazníků a pro zviditelnění ubytovacích a stravovacích zařízení. Mezi nové trendy dobrodružného cestovního ruchu patří geocaching, proto byla navržena turistická stezka s prvky geocachingu, kterou by nabízela místní ubytovací zařízení. Vedlo by to k větší návštěvnosti oblasti Blatenska. Z řízeného rozhovoru s majitelem Penzionu u rybníka Pustý vyplynulo, že zákazníci, kteří navštěvují jejich penzion postrádají bazén. Penzion je sice situován u rybníka, ale některým zákazníkům nevyhovuje koupání v těchto podmínkách. Pro uspokojení potřeb účastníků cestovního ruchu byl vytvořen návrh k vybudování bazénu. Jak již bylo zmíněno, jedná se o oblast s velkým výskytem rybníků, a proto byla navržena rybí restaurace, která by pozvedla gurmánský cestovní ruch v dané oblasti. V rybí restauraci by byly nabízeny speciality z místních ryb, dále by zde byly pořádány společenské akce, které by přilákaly větší množství účastníků cestovního ruchu.

Tyto návrhy by mohly být použity k podnikatelským účelům. Pomocí nich by se oblast Blatensko více dostala do povědomí potenciálních účastníků cestovního ruchu. Vymezená oblast je rozmanitá a nabízí spoustu příležitostí ke zlepšení v rámci cestovního ruchu. Například rozšíření poskytovaných služeb spojených se sportovním rybolovem, zaměřit se na jeden z cílových segmentů, které přijíždějí do dané oblasti, a to například na cyklisty. Mohly by se provést další analýzy v souvislosti s rozvojem cestovního ruchu a zaměřit se na marketing vymezené oblasti. Zpracování by bylo zdlouhavé a nespadá do náplně bakalářské práce. Na další služby cestovního ruchu poskytované ve vymezené oblasti by se dalo zaměřit a dále je detailně zpracovat v diplomové práci.

7. Summary

The aim of this thesis was to analyze the infrastructure of accommodation and catering services in the Blatensko area and define the possibility of further development of the surveyed companies based on a survey of customer needs, expressions of businessmen and other entities dealing with the researched services and development of selected area. Another objective was to obtain an overall view of accommodation and catering facilities, finding out their number and the services offered. Based on field research and a method of self observation the objectives were achieved.

In the delimited area was performed a questionnaire survey to get the perspective of the customer. There was also performed structured interviews that were necessary to obtain information of the offer. To find out the sufficient information was used a method of self observation. These methods led to obtain the exact information. At the beginning of the thesis were compiled three hypotheses that have been verified.

These proposals could be used for business purposes. By using them the Blatensko area could be better known for potential participants of tourism. The defined area is diverse and encourages by many opportunities to improve tourism. For example, the expansion of services that are relate to sport fishing and focus on the one of the target segments that arrive in this area such as cyclists. There could be performed further analysis in relation to tourism development and focus on marketing of defined area. But the processing should be time-consuming and does not belong to content of the thesis. It could be focused on the other tourism services that are provided in this area and then process them in the thesis.

Key words:

tourism, accommodation, catering services, customer, area

8. Seznam použitých zdrojů

ASOCIACE HOTELŮ A RESTAURACÍ ČR, *Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení České republiky 2013-2015* [online]. 2013 [cit. 28. 12. 2012]. Přístup ke zdroji: <www.hotelstars.cz/?do=metodology>

ATTL, P. Změny v motivacích účastníků cestovního ruchu In. Sborník mezinárodní vědecké konference Hotelnictví, turismus a vzdělávání. Praha: VŠH v Praze 8, 2011, s. 1-8, ISBN 978-80-87411-15-5

ATTL, P., NEJDL, K. *Turismus I*. Praha: Vysoká škola hotelová, 2004. 178 s. ISBN 80-865-7837-2

BERÁNEK, J. *Provozujeme pohostinství a ubytování*. Praha: MAG Consulting, 2004. 180 s. ISBN 80-86724-02-6

BERÁNEK, J., KOTEK, P. *Řízení hotelového provozu*. Praha: Grada Publishing, 2007. 158 s. ISBN 978-80-86724-30-0

Centrum pro regionální rozvoj v ČR [online]. 2012 [cit. 16. 03. 2013]. Přístup ke zdroji: <<http://www.risy.cz/cs/krajske-ris/jihocesky-kraj/regionalni-informace/o-kraji/>>

ČSÚ *Charakteristika Jihočeského kraje* [online]. 2011 [cit. 29. 03. 2013]. Přístup ke zdroji: <<http://www.businessinfo.cz/cs/clanky/charakteristika-jihoceskeho-kraje-1914.html>>

ČSÚ *Kapacita hromadných ubytovacích zařízení v ČR* [online]. 2012 [cit. 29. 03. 2013]. Přístup ke zdroji: <http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/cru_cr>

ČSÚ *Zaměstnanost v odvětvích cestovního ruchu v ČR* [online]. 2012 [cit. 28. 11. 2012]. Přístup ke zdroji: <http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/tsa_t7_zamestnanost_v_odvetvich_cestovniho_ruchu_v_cr>

Doporučení upravující základní ukazatele pro kategorizaci hostinských a ubytovacích zařízení. Ministerstvo hospodářství, Český statistický úřad, Česká centrála cestovního ruchu, Národní federace hotelů a restaurací ČR, Asociace cestovních kanceláří ČR, Asociace českých soukromých cestovních kanceláří, Sdružení podnikatelů v pohostinství a cestovním ruchu [online]. 1994 [cit. 10. 11. 2012]. Přístup ke zdroji: <<http://www.cestovni-ruch.cz/kategorizace/doporuceni.htm>>

GOELDNER, C. R., RITCHIE, J. R. B. *Tourism: Principles, Practices, Philosophies*. New York: Wiley, 2009. 624 p. ISBN 04-700-8459-6

GÚČIK, M. *Krátký slovník cestovného ruchu*. Banská Bystrica: Slovensko-švajčiarske združenie pre rozvoj cestovného ruchu, 2004. 175 s. ISBN 80-88945-73-9

GÚČIK, M. *Základy cestovného ruchu*. Banská Bystrica: UMB, 2000. ISBN 80-8055-355-6

HESKOVÁ, M. a kol. *Cestovní ruch: pro vyšší odborné školy a vysoké školy*. Praha: Fortuna, 2011. 216 s. ISBN 978-80-7373-107-6

HLADKÁ, J. *Technika cestovního ruchu*. Praha: Grada Publishing, 1997. 161 s. ISBN 80-716-9476-2

HORNER, S., SWARBROOKE, J. *Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času: aplikovaný marketing služeb*. Praha: Grada Publishing, 2003. 486 s. ISBN 80-247-0202-9

INDROVÁ, J. a kol. *Cestovní ruch I*. Praha: Vysoká škola ekonomická, Oeconomica, 2004. 114 s. ISBN 80-245-0799-4

Informační centrum Blatná, *Rybářství na Blatensku* [online]. 2010 [cit. 01. 04. 2013]. Přístup ke zdroji: <<http://www.mesto-blatna.cz/informacni-centrum/rybarstvi-na-blatensku/>>

Informační centrum Blatná, *Úvod k cyklotrasám* [online]. 2010 [cit. 10. 04. 2013]. Přístup ke zdroji: <<http://www.mesto-blatna.cz/informacni-centrum/turistika/turistika-cyklotrasy/>>

JAKUBÍKOVÁ, D., JEŽEK, J., PAVLÁK, M. *Cestovní ruch*. Plzeň: Západočeská univerzita, 1995. 281 s. ISBN 80-708-2185-X

KASPAR, C. *Základy cestovného ruchu*. Přeloženo ze 4. vydání Die Tourismuslehre im Grudriss. Banská Bystrica: UMB, 1995. ISBN 80-901166-5-5

Katalog ubytování v České republice [online]. 2011 [cit. 29. 03. 2013]. Přístup ke zdroji: <<http://www.na-velke-hospode-sedlice-u-blatne.az-hotel.net/>>

KIRÁL'OVÁ, A. *Marketing destinace cestovního ruchu*. Praha: Ekopress, 2003. 173 s. ISBN 80-86119-59-4

- KOTLER, P. *Marketing management*. Praha: Grada, 2007. 788 s. ISBN 978-80-247-1359-5
- KUNEŠOVÁ, E., NEDVĚDOVÁ A. *Technika cestovního ruchu*. Praha: Grada, 1992. 206 s. ISBN 80-856-2332-3
- LIŠKA, J. *Podnikatelská činnost ve společném stravování a hotelnictví*. Brno: Masarykova univerzita, 1995. 83 s. ISBN 80-210-1238-2
- MALÁ, V. *Cestovní ruch: (vybrané kapitoly)*. Praha: Vysoká škola ekonomická, 1999. 83 s. ISBN 80-707-9443-7
- MAŠKOVÁ, S. *Infocentrum Tvrz Lnáře* [online]. 2007 [cit. 28. 03. 2013]. Přístup ke zdroji: <http://tvrz.lnare-obec.cz/vismo/dokumenty2.asp?id_org=200053&id=1005&p1=1003>
- METZ, R., GRÜNER H., KESSLER, T. *Restaurace a host: základní odborné vědomosti: restaurace, hotel, kuchyně*. Praha: Europa-Sobotáles, 2008. 606 s. ISBN 978-80-86706-18-4
- MMR Podnikové řízení v oblasti cestovního ruchu [online]. 2008 [cit. 7. 3. 2013]. Přístup ke zdroji: <<http://www.mmr.cz/getmedia/9bc84897-1b92-43e8-be6d-85bb0d71c166/GetFile33.pdf>>
- MORRISON, M. A. *Marketing pohostinství a cestovního ruchu*. Praha: Victoria Publishing, 1995. 523 s. ISBN 80-85605-90-2
- Neoficiální stránky města Blatná, *Kostel v Paštíkách* [online]. 2013 [cit. 01. 04. 2013]. Přístup ke zdroji: <<http://www.blatna.info/kostel-v-pastikach.php>>
- Neoficiální stránky města Blatná, Rybníky [online]. 2011 [cit. 29. 03. 2013]. Přístup ke zdroji: <<http://www.blatna.info/rybniky.php>>
- Neoficiální stránky města Blatná, *Tvrz v Buzicích* [online]. 2013 [cit. 02. 04. 2013]. Přístup ke zdroji: <<http://www.blatna.info/tvrz-v-buzicich.php>>
- NOVACKÁ, E. *Cestovní ruch, technika služieb, delegát a sprievodca*. Bratislava: Ekonóm, 2010. 471 s. ISBN 978-80-225-2982-2
- Oficiální stránky Bowling centra Blatná [online]. 2010 [cit. 09. 04. 2013]. Přístup ke zdroji: <<http://www.bowlingblatna.cz/>>

Oficiální stránky Hotelu Pila [online]. 2011 [cit. 10. 04. 2013]. Přístup ke zdroji: <www.hotelpila.cz>

Oficiální stránky města Blatná, Informační centrum [online]. 2013 [cit. 30. 03. 2013].
Přístup ke zdroji: <<http://www.mesto-blatna.cz/informacni-centrum/>>

Oficiální stránky města Blatná, Počet osob k 1.1 2013 [online]. 2013 [cit. 30. 03. 2013].
Přístup ke zdroji: <<http://www.mesto-blatna.cz/mestsky-urad/zakladni-informace/pocet-osob-blatna-a-osady/>>

Oficiální stránky města Blatná, Ubytování a stravování online]. 2010 [cit. 11. 10. 2012].
Přístup ke zdroji: <<http://www.mesto-blatna.cz/informacni-centrum/ubytovani-a-stravovani/>>

Oficiální stránky obce Lnáře [online]. 2012 [cit. 10. 04. 2013]. Přístup ke zdroji:
<http://www.lnare.cz/zamek/ubytovani_na_zamku.html>

Oficiální stránky penzionu „U Kohoutka“ [online]. 2011 [cit. 10. 04. 2013]. Přístup ke
zdroji: <<http://www.penzionukohoutka.cz/index.html>>

Oficiální stránky Penzionu u rybníka Pustý [online]. 2012 [cit. 10. 04. 2013]. Přístup ke
zdroji: <<http://www.ubytovaniblatna.cz/>>

ORIEŠKA, J. *Služby v cestovním ruchu*. Praha: Idea servis, 2010. 405 s. ISBN 978-808-5970-685

PETRŮ, Z. *Základy ekonomiky cestovního ruchu*. Praha: Idea servis, 1999. 107 s. ISBN 80-859-7029-5

RYGLOVÁ, K., BURIAN, M., VAJČNEROVÁ, I. *Cestovní ruch – podnikatelské principy a příležitosti v praxi*. Praha: Grada Publishing, 2011. 216 s. ISBN 978-80-247-4039-3

SEKERA, J. *Rybníky na Blatensku*. Příbram: vlastním nákladem, 2000. 256 s

Stránky rekreačního zařízení radost [online]. 2009 [cit. 10. 04. 2013]. Přístup ke zdroji:
<<http://www.rz-radost.cz/o-nas/>>

ŠTIKAR, J. *Psychologie ve světě práce*. Praha: Karolinum, 2003. 461 p. ISBN 80-246-0448-5

Ubytování v obci Vrbno [online]. 2012 [cit. 10. 04. 2013]. Přístup ke zdroji:
<<http://www.vrbno-ubytovani.cz/>>

ZIMÁKOVÁ, B. *Food a Beverage Management*. Praha: Vysoká škola hotelová, 2007.
146 s. ISBN 978-80-86578-74-3

9. Seznam schémat, grafů, tabulek, obrázků

9.1 Seznam schémat

Schéma 1: Druhové členění služeb (Orieška, 2010, s. 15)

Schéma 2: Stravovací zařízení (upraveno dle Horner a Swarbrooke, 2003, s. 352)

Schéma 3: Organizační struktura ve středně velkém zařízení (Metz a kol., 2008, s. 16)

9.2 Seznam grafů

Graf 1: Jaký je Váš účel pobytu?

Graf 2: Jaká je délka Vašeho pobytu?

Graf 3: Byly Vám poskytnuty některé z těchto dalších služeb?

Graf 4: Jak hodnotíte úroveň poskytovaných ubytovacích služeb?
(1 = nejlepší, 5 = nejhorší)

Graf 5: Byly Vám poskytnuty v tomto ubytovacím zařízení nějaké příjemné služby, které byste kladně ohodnotili?

Graf 6: Jsou nějaké služby, které postrádáte?

Graf 7: Myslíte, že ceny za poskytované ubytovací služby odpovídají jejich kvalitě?

Graf 8: Co se Vám vybaví, když se řekne oblast Blatensko?

Graf 9: Ohodnoťte spokojenost s jednotlivými poskytovanými stravovacími službami? (1 = nejlepší, 5 = nejhorší)

Graf 10: Chybělo něco v nabízeném menu, co byste rádi jedli?

Graf 11: V které denní době nejčastěji využíváte stravovacích služeb?

Graf 12: Jste spokojen/a s nabídkou stravovacích služeb v oblasti Blatensko?

Graf 13: Vaše pohlaví?

Graf 14: Váš věk?

9.3 Seznam tabulek

Tabulka 1: Kvantitativní výčet ubytovacích a stravovacích zařízení v oblasti Blatenska

9.4 Seznam obrázků

Obrázek 1: Oblast Blatensko

Obrázek 2: Hotel na Velké hospodě

Obrázek 3: Penzion U rybníka Pustý

Obrázek 4: Penzion Vrbno

Obrázek 5: Penzion Zámku Lnáře

Obrázek 6: Penzion „U Kohoutka“

Obrázek 7: Rekreační zařízení Radost

Obrázek 8: Mapa s vyznačenou trasou stezky

10. Seznam příloh

Příloha 1: Dotazník

Příloha 2: Příčný řez stezky

11. Přílohy

Příloha 1: Dotazník

Dotazník

Dobrý den,

Jmenuji se Kristýna Jíchová a jsem studentkou Ekonomické fakulty na Jihočeské univerzitě v Českých Budějovicích. Nyní pracuji na bakalářské práci a ráda bych Vás požádala o vyplnění mého dotazníku. Všechny Vaše uvedené informace budou použity ke zpracování bakalářské práce. Předem děkuji za spolupráci.

1. Jaký je Váš účel pobytu?

- a) zábava
- b) služební cesta
- c) rekreace
- d) návštěva přátel
- e) zdravotní
- f) jiný

2. Jaká je délka Vašeho pobytu?

- a) bez přenocování
- b) 1-2 noci
- c) 3-7 nocí
- d) 8-14 nocí
- e) déle

3. Byly Vám poskytnuty některé z těchto dalších služeb?

- a) místnost pro zavazadla
- b) úschovna kol
- c) šatna
- d) kosmetické služby
- e) parkoviště (garáž)
- f) jiné:

4. Jak hodnotíte úroveň poskytovaných ubytovacích služeb?

(prosím ohodnoťte od 1 do 5, 1 = nejlepší, 5 = nejhorší)

personál	
hygiena	
recepční služby	
zařízení pokoje	
atmosféra	

6. Jsou nějaké služby, které postrádáte?

- a) ano (pokud ano, jaké?)
- b) ne

5. Byly Vám poskytnuty v tomto ubytovacím zařízení nějaké příjemné služby, které byste kladně ohodnotili?

- a) ano (pokud ano, jaké?)
- b) ne

7. Myslíte si, že ceny za poskytované ubytovací služby odpovídají jejich kvalitě?

- a) ano
- b) ne

8. Co se Vám vybaví, když se řekne oblast Blatensko?

9. Ohodnořte spokojenost s jednotlivými poskytovanými stravovacími službami?
(od 1 do 5, 1 = nejlepší, 5 = nejhorší)

ochota personálu	
kvalita jídla	
hygiena	
atmosféra	

10. Chybělo něco v nabízeném menu, co byste rádi jedli?

11. V které denní době nejčastěji využíváte stravovacích služeb?

- a. ráno
- b. dopoledne
- c. v poledne
- d. odpoledne
- e. večer
- f. noc

12. Jste spokojen/a s nabídkou stravovacích služeb v oblasti Blatensko?

- a. ano
- b. ne

13. Vaše pohlaví?

- a) muž
- b) žena

14. Váš věk?

- a. do 26 let
- b. od 26 – 45 let
- c. od 46 – 56 let
- d. 57 a více

Příloha 2: Příčný řez stezky

