

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH

EKONOMICKÁ FAKULTA

KATEDRA OBCHODU A CESTOVNÍHO RUCHU

Studijní program: N6208 Ekonomika a management

Studijní obor: Obchodní podnikání – cestovní ruch

DIPLOMOVÁ PRÁCE

Inovace produktu penzionu U Studeného potoka

Vedoucí diplomové práce:

Ing. Roman Švec Ph.D.

Autor:

Bc. Adéla Pulkrábová

2013

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci na téma Inovace produktu penzionu U Studeného potoka vypracovala samostatně s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47 zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své diplomové práce, a to v nezkrácené podobě vzniklé vypuštěním vyznačených částí archivovaných Ekonomickou fakultou - elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, 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 8. srpna 2013

.....
Bc. Adéla Pulkrábová

Poděkování

Ráda bych tímto chtěla poděkovat vedoucímu diplomové práce Ing. Romanu Švecovi Ph.D. za jeho trpělivost a rady, které mi poskytl během zpracování diplomové práce a provozovateli penzionu U Studeného potoka Jiřímu Vojtovi za jeho čas a informace, které mi pomohli ke zpracování předkládané diplomové práce.

Abstrakt

PULKRÁBOVÁ, A. *Inovace produktu penzionu U Studeného potoka*: Ekonomická fakulta, Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Vedoucí diplomové práce Ing. Roman Švec Ph.D.

Předkládána diplomová práce se zabývá poskytovanými službami vybraného ubytovacího zařízení, konkrétně penzionu U studeného potoka. Cílem práce je analyzovat současnou nabídku vybraného ubytovacího zařízení a nabídku konkurenčních ubytovacích zařízení ve vymezené oblasti. Důležitým cílem práce je navrhnout inovaci produktu penzionu U Studeného potoka. V rámci diplomové práce bude prostřednictvím dotazníkového šetření zjišťována spokojenost zákazníků se stavem aktuálně poskytovaných služeb vybraného ubytovacího zařízení a jejich návrhy na možnost rozvoje. Získané údaje budou rozšířeny o informace poskytnuté provozovatelem vybraného ubytovacího zařízení.

Klíčová slova: inovace, produkt, malé a střední podniky, Šumava, penzion U Studeného potoka

The presented thesis deals with provided services of selected accommodation, specifically is it guest house U Studeného potoka. The aim of the thesis is to analyze current offer of selected accommodation and current offer of competitive accommodations in selected area. The important aim of the thesis is to suggest the innovation of product of guest house U Studeného potoka. The thesis will identify satisfaction of customers with currently offered services of selected accommodation and their proposals for development. The survey will be extended by information provided by operator of selected accommodation.

Key words: innovation, product, small and medium enterprises, Šumava, guest house U Studeného potoka

Obsah

1	Úvod.....	3
2	Přehled řešené problematiky.....	4
2.1	Cestovní ruch a jeho význam	4
2.1.1	Makroekonomické hledisko cestovního ruchu	4
2.1.2	Mikroekonomické hledisko cestovního ruchu.....	5
2.2	Podnik a podnikání.....	7
2.2.1	Typologie podniků	8
2.2.2	Produkt podniku.....	10
2.2.3	Služba jako produkt	11
2.3	Podnik cestovního ruchu	11
2.3.1	Zákazníci podniku cestovního ruchu	12
2.4	Podnik ubytovacích služeb.....	13
2.4.1	Ubytovací zařízení jako provozní jednotka podniku ubytovacích služeb	13
2.4.2	Typologie ubytovacích zařízení.....	15
2.4.3	Vliv ubytovacích zařízení na rozvoj regionů	17
3	Cíl práce a metodika	19
3.1	Cíle práce	19
3.2	Metodika	19
3.3	Pracovní hypotézy.....	20
4	Zkoumaná oblast.....	21
4.1	Vymezení a charakteristika zkoumané oblasti	21
4.1.1	Šumava.....	21
4.1.2	Nové Hutě	22
4.2	Zkoumané ubytovací zařízení	23
4.2.1	Ubytovací služby	24
4.2.2	Stravovací služby	25
4.2.3	Doplňkové služby	25
4.2.4	Prodej produktu.....	25
4.3	Konkurenční zařízení	26
5	Řešení, výsledky a diskuze	31

5.1	Dotazníkové šetření.....	31
5.2	Řízený rozhovor	38
5.3	Syntéza zjištěných údajů	39
5.4	Návrhy a opatření.....	41
5.4.1	Certifikace ubytovacího zařízení v rámci projektu Cyklisté vítání	42
5.4.2	Možnost zapůjčení vybavení na běžecké lyžování	53
5.4.3	Czech Specials aneb Ochutnejte Českou republiku.....	55
5.4.4	Členství v Asociaci malých a středních podniků.....	56
5.4.5	Zvýšení spolupráce s vybranými orgány a organizacemi	57
5.4.6	Posílení pracovní síly ve stravovacím úseku	57
5.4.7	Prodej doplňkových a upomínkových předmětů	58
6	Závěr	60
7	Summary	62
8	Seznam použitých zdrojů.....	64

1 Úvod

Cestovní ruch je bezesporu mnohostranné odvětví, které zahrnuje širokou škálu činností a patří mezi významné součásti národních i světových ekonomik. Jeho význam spočívá ve vytváření pracovních míst, podílu na vytváření hrubého domácího produktu či vlivu na platební bilanci států. Kromě ekonomických přínosů je také možné o cestovním ruchu hovořit jako o nástroji, který slouží ke vzdělávání a výchově člověka, k výměně informací a vědeckých poznatků či nástroji sloužícímu k účelnému využití volného času. V rámci cestovního ruchu existuje ohromné množství podniků různých velikostí, které poskytují produkty více, či méně svázané s cestovním ruchem. Největší zastoupení mají podniky malé a střední velikosti, které představují páteř cestovního ruchu. Výhodou malých a středních podniků je pružné reagování na změny, inovativnost či rychlost přijímání podnikatelských rozhodnutí. Na druhou stranu je zde omezení ze strany finančních prostředků, informací a znalostí, vyšší intenzita práce a méně příznivé pracovní podmínky. Pro tuto diplomovou práci bylo vybráno ubytovací zařízení, které náleží právě do kategorie podniků malé a střední velikosti.

Hlavním cílem diplomové práce je analýza současné nabídky ubytovacích zařízení ve zkoumané oblasti, bližší analýza současné nabídky vybraného ubytovacího zařízení a návrh inovace jeho produktu. Návrh inovace produktu vybraného ubytovacího zařízení bude založen na základě průzkumu zákaznických potřeb a také vyjádření provozovatele vybraného ubytovacího zařízení. Důvodem pro inovaci produktu vybraného ubytovacího zařízení je zejména snaha o zvýšení jeho konkurenceschopnosti a atraktivitu v očích stávajících i potenciálních zákazníků vzhledem k velkému počtu subjektů malé a střední velikosti poskytujících ubytovací služby ve zkoumané oblasti.

Pro návrh inovace produktu není stanovena konkrétní limitující finanční částka, bude se však jednat o návrhy, které jsou pro ubytovací zařízení náležící do odvětví malých a středních podniků z finančního hlediska realizovatelné.

V rámci práce budou vymezeny pojmy týkající se problematiky cestovního ruchu a jeho významu, podniku a podnikání, podniků cestovního ruchu, podniků ubytovacích služeb a jejich významu pro odvětví cestovního ruchu.

2 Přehled řešené problematiky

2.1 Cestovní ruch a jeho význam

V současné době existuje mnoho definic cestovního ruchu, jelikož každý nahlíží na tento pojem odlišněji a zdůrazňuje různé složky tohoto jevu. Například Goeldner a Ritchie (2009) označují cestovní ruch jako složení aktivit, služeb a průmyslu, které přinášejí nespočet zážitků, jako je: doprava, ubytování, stravovací zařízení, obchody, zábava, sportovní zařízení a jiná pohostinská zařízení vhodná pro jednotlivce či skupiny, kteří cestují mimo domov. Pender a Sharpley (1998) cestovní ruch vymezují stručněji jako překročení hranic na dobu nejméně 24 hodin a na dobu kratší než jeden rok za účelem odpočinku nebo obchodu. Z českých autorů můžeme zmínit například Parmovou (2003), která při vysvětlování podstaty tvrdí, že se jedná jak o pobyt mimo stále bydliště, tak i o pobyt za účelem odpočinku, návštěvu přírodních krás, kulturních památek, sport nebo jiné požitky a s tím spojené cestování. Palatková (2011) v rámci jeho vymezení nepoužívá definice jako výše zmínění autoři, dle jejího názoru se jedná o prostředek porozumění mezi návštěvníky destinace a rezidenty a o prostředek k udržení dobrých vztahů mezi národy. Na problematiku cestovního ruchu můžeme nahlížet ze dvou hledisek, a to z hlediska makroekonomického a mikroekonomického.

2.1.1 Makroekonomické hledisko cestovního ruchu

Pokud hovoříme o makroekonomickém hledisku, jedná se především o ekonomické přínosy cestovního ruchu, které dle Galvasové a kol. (2008) spočívají v podílu cestovního ruchu na tvorbě hrubého domácího produktu a na zaměstnanosti. Podle posledních údajů Českého statistického úřadu, konkrétně Tabulky 11 satelitního účtu ČR tvořil podíl cestovního ruchu na tvorbě hrubého domácího produktu v České republice za rok 2011 celkem 2,7 % (ČSÚ, 2012). Tento údaj můžeme porovnat s výsledky statistického úřadu Evropské unie, kde například na Maltě za rok 2011 tato hodnota dosahovala až 14 % nebo na Kypru 10,2 % (Eurostat, 2012). Z těchto údajů můžeme vyvodit, že cestovní ruch má význam zejména pro ostrovní národy a jejich národní ekonomiky.

Cestovní ruch má také velké přínosy pro rozvíjející se země, které těží z příjezdů účastníků cestovního ruchu, s čímž souhlasí například Telfer a Sharpley (2008).

Dále se dle Galvasové a kol. (2008) jedná v rámci makroekonomického hlediska o zlepšení platební bilance státu prostřednictvím příjezdového cestovního ruchu (tzv. neviditelný export), zvyšování příjmů místních a státních rozpočtů prostřednictvím daní a poplatků a o rozvoj služeb, které může využívat i místní obyvatelstvo. Přínosy cestovního ruchu dále zahrnují dle Indrové a kol. (2008) vytváření nových pracovních příležitostí, ať už se jedná o zajištění vlastních služeb cestovního ruchu nebo ostatních doplňkových služeb a rozvoj odvětví s cestovním ruchem souvisejících. V tomto případě hovoříme o tzv. multiplikačním efektu.

V rámci problematiky multiplikačního efektu se však nejedná dle studie Barcelona Field Studies Center (2011) o vytváření pracovních míst jen v terciárním sektoru. Podporuje také růst v primárním a sekundárním sektoru průmyslu. Peníze vynaložené v hotelu přispívají k vytváření pracovních míst nejen přímo v hotelu, ale také pracovní místa nepřímo jinde v ekonomice. Hotel může například nakoupit potraviny od místních zemědělců, kteří mohou tyto peníze použít na nákup hnojiva nebo oblečení. Multiplikační efekt pokračuje, dokud nedojde k „úniku“ z ekonomiky prostřednictvím dovozu – nákupu zboží z jiných zemí.

Kromě ekonomických přínosů cestovní ruch také představuje dle Indrové a kol. (2004) významnou cestu vedoucí k uspokojování potřeb lidí a významnou součást jejich spotřeby. Toto postavení je dáno:

- *funkcemi, které cestovní ruch v životě lidí plní,*
- *postavením cestovního ruchu ve volném čase,*
- *významem cestovního ruchu pro utváření životního stylu lidí,*
- *významem zdravotním.*

2.1.2 Mikroekonomické hledisko cestovního ruchu

Druhým pohledem na cestovní ruch je hledisko mikroekonomické, které dle Palatkové a Zichové (2011) představují podniky cestovního ruchu. Tyto podniky jsou nositeli nabídky poskytující širokou škálu služeb či zboží a jsou označovány jako objekty. Zahraniční autoři jako například Inksonová a Minnaertová (2012) podniky cestovního ruchu označují podobně a to jako poskytovatele produktů cestovního ruchu a dále dodávají, že jejich spotřebiteli jsou účastníci cestovního ruchu. Cooper (2008)

doplňuje, že tyto podniky spolu s dalšími organizacemi a zařízeními představují tzv. průmysl cestovního ruchu. Dle Sharpleyho (2006) je mikroekonomické hledisko cestovního ruchu představováno kromě jednotlivých podniků také účastníky cestovního ruchu a dle jeho názoru může tento pohled na cestovní ruch pomoci k pochopení poptávky v cestovním ruchu.

Podniky cestovního ruchu se střetávají s poptávajícími na tzv. trhu cestovního ruchu, o němž se zmiňují například Dwyer a Forsyth (2006), Jakubíková (2009) a Palatková a Zichová (2011). Dle Heskové a kol. (2011) jsou stranou poptávky účastníci cestovního ruchu, kteří představují osoby ochotné směnit určité množství finančních prostředků za určité množství produktů cestovního ruchu. Účastník cestovního ruchu je dle autorů jako například Franklin (2003) a Jakubíková (2012) označován jako subjekt. Účastníka cestovního ruchu vymezuje také UNWTO¹ jako návštěvníka, kterým se rozumí osoba cestující do jiného místa než je místo jejího obvyklého pobytu, a to na dobu do 12 po sobě jdoucích měsíců. Účastník může být dále dle UNWTO klasifikován jako turista, který se v navštíveném místě zdrží alespoň 24 hodin, dále pak jako výletník nebo jednodenní návštěvník. Toto rozdělení slouží zejména pro potřeby vytváření statistik v cestovním ruchu a dle UNWTO je používáno i v České republice.

Trh cestovního ruchu lze dle Petřů (2007) charakterizovat jednoduše jako vzájemné působení nabídky a poptávky po zboží a službách cestovního ruchu. Na trh cestovního ruchu působí mnoho okolních vlivů, které mohou mít na trh jak pozitivní, tak negativní účinky. Dle Parmové (2003) je můžeme rozdělit do následujících skupin:

1. ekonomické prostředí,
2. sociální prostředí,
3. politické prostředí.

Palatková a Zichová (2011) dále doplňují:

4. ekologické prostředí,
5. technicko – technologické prostředí.

Kromě těchto základních vlivů působících na trh cestovního ruchu, se dále vyvíjí v posledních letech nové trendy, které na straně poptávky dle Ministerstva pro místní rozvoj (2006) představují například růst poptávky po luxusních produktech, rozšířenost

¹ Světová organizace cestovního ruchu

preferencí, zvyšování zájmu o speciální produkty, růst poptávky po produktech „all-inclusive“ a zvýšení pružnosti trhu v oblasti zájezdů „last minute“. Pokud tedy chtějí subjekty působící na straně nabídky obstát v boji s konkurencí, musí svou nabídku přizpůsobit měnícím se požadavkům zákazníka.

2.2 Podnik a podnikání

Jak bylo zmíněno v předchozí kapitole, na trhu cestovního ruchu dochází ke střetávání podniků, které představují nabídku, s poptávkou. K vymezení podniku lze použít definici obsaženou v Zákoně č. 531/1991 Sb., ve znění pozdějších předpisů, která říká, že podnik je „*souborem hmotných, osobních a nehmotných složek podnikání*“. Zákon dále říká, že „*k podniku náleží věci, práva a jiné majetkové hodnoty, které patří podnikateli a slouží k provozování podniku nebo vzhledem k své povaze mají tomuto účelu sloužit*“. Někteří autoři, jako je například Vlček a kol. (2003) a Jakubíková (2008) ve svých vymezeních podniku vychází z již zmíněného zákona.

Podnikání, za jehož účelem podnik existuje, Jakubíková (2008, str. 14) vymezuje jako „*soustavnou činnost prováděnou samostatně podnikatelem vlastním jménem a na vlastní odpovědnost za účelem dosažení zisku*“. Synek (2010) podnikání charakterizuje snahou zhodnotit vložený kapitál, což vyjadřuje již zmíněné dosažení zisku. Dále tvrdí, že se zisk dociluje uspokojováním potřeb zákazníků. Němec (1998) zastává názor, že existence firmy je opodstatněna jen tehdy, když uspokojuje nějaké potřeby.

Kromě dosahování zisku a uspokojování potřeb zákazníků se v rámci podniků také jedná o společenskou odpovědnost, jejíž zárodky lze podle Andersona in Pícha (2012) vysledovat v podnikání již před přelomem letopočtů a její vývoj probíhal takřkajíc po dlouhá tisíciletí. Dle Píchy (2012) dnes existuje řada definic a různých pohledů na tuto problematiku vzhledem k dlouhému vývoji a přes snahu mnoha autorů, kteří se snažili s tímto pojmem vypořádat. K vymezení společenské odpovědnosti můžeme použít definici Leonarda a McAdama (2003), kteří společenskou odpovědnost popisují jako vyvážený přístup pro organizace k řešení ekonomických, sociálních a environmentálních otázek takovým způsobem, který si klade za cíl pomoci lidem, komunitám a společnosti. Společenská odpovědnost se tedy dle jejich názoru týká oblastí, jako jsou například lidská práva, pracovní prostředí a zaměstnanci včetně zdraví a bezpečnosti, nesprávné obchodní praktiky či environmentální aspekty.

2.2.1 Typologie podniků

Dle Synka a kol. (2006) jsou známy podniky rozdělené:

1. podle právní formy,
2. podle sektorů a hospodářských odvětví,
3. podle typu výroby.

Wöhe (2007) doplňuje rozdělení:

1. podle převládajícího výrobního faktoru,
2. podle velikosti podniku - v rámci tohoto rozdělení jsou známy podniky velké střední a malé. V tomto případě se jako nejčastější kritérium pro rozdělení používá počet zaměstnanců.

Dle údajů Českého statistického úřadu k prosinci 2011 se v České republice nejvíce vyskytují z hlediska právní formy soukromí podnikatelé. Bereme – li v úvahu rozdělení dle sektorů a hospodářských odvětvích, jedná se nejvíce o zemědělství, lesnictví a rybářství. V rámci rozdělení podle velikosti zde nejvíce působí malé a střední podniky, které jsou důležité pro tuto práci (ČSÚ, 2012).

Malé a střední podniky sehrávaly a sehrávají v národních ekonomikách všech zemí dle Havlíčka (2005) rozhodující roli, a to jak z hlediska jejich podílu na tvorbě HDP, tak z hlediska utváření a rozvíjení podnikatelského prostředí dané země, což platí i v dnešní době. Sám termín „malý a střední podnik“ pak začíná být v posledních letech důležitým ekonomickým a marketingovým pojmem, kterým – nehledě na jeho přísnou definici – označujeme v podstatě všechny podniky „menší než velké“. Toto obecnější a široké vymezení má ovšem svůj daleko hlubší význam. Malé a střední podnikání také vytváří dle Bednářové a Škodové Parmové (2010) regionální tržní podmínky a je významným zaměstnavatelem ve venkovských regionech.

Pokud hovoříme o členění malých a středních podniků, v rámci Evropské unie se kromě výše zmíněného kritéria počtu zaměstnanců užívá také pro rozdělení roční obrát nebo bilanční suma roční rozvahy. Rozdělení dle doporučení Evropské unie 2003/361 do kategorií je následující:

1. Mikropodnik
 - zaměstnává do 10 zaměstnanců;
 - obrát nebo bilanční suma nepřesahují 2 mil. EUR.
2. Malý podnik
 - zaměstnává do 50 zaměstnanců;

- obrat nebo bilanční suma nepřesahují 10 mil. EUR.

3. Střední podnik

- zaměstnává do 250 zaměstnanců;
- obrat nepřesahuje 50 mil. EUR nebo bilanční suma nepřesahuje 43 mil. EUR.

Toto rozdělení je v současnosti platné i pro Českou republiku, jelikož jej převzala k 1. 1. 2005 (Havlíček, 2005). Dle Evropské komise (2012) jsou malé a střední podniky páteří evropské ekonomiky a představují zhruba 85 % nových pracovních míst v průběhu posledních pěti let. Evropská unie se snaží malé a střední podniky podporovat zejména vzhledem k současnému hospodářskému poklesu. Na úrovni Evropské unie funguje organizace European Association of craft, small and medium sized – enterprises, jež se na svých oficiálních internetových stránkách prezentuje jako organizace zaměstnavatelů zastupující zájmy evropských obchodů. Tato asociace má celkem 84 členských organizací z 34 zemí a zastupuje více než 12 milionů podniků v Evropě (UEAPME, 2012).

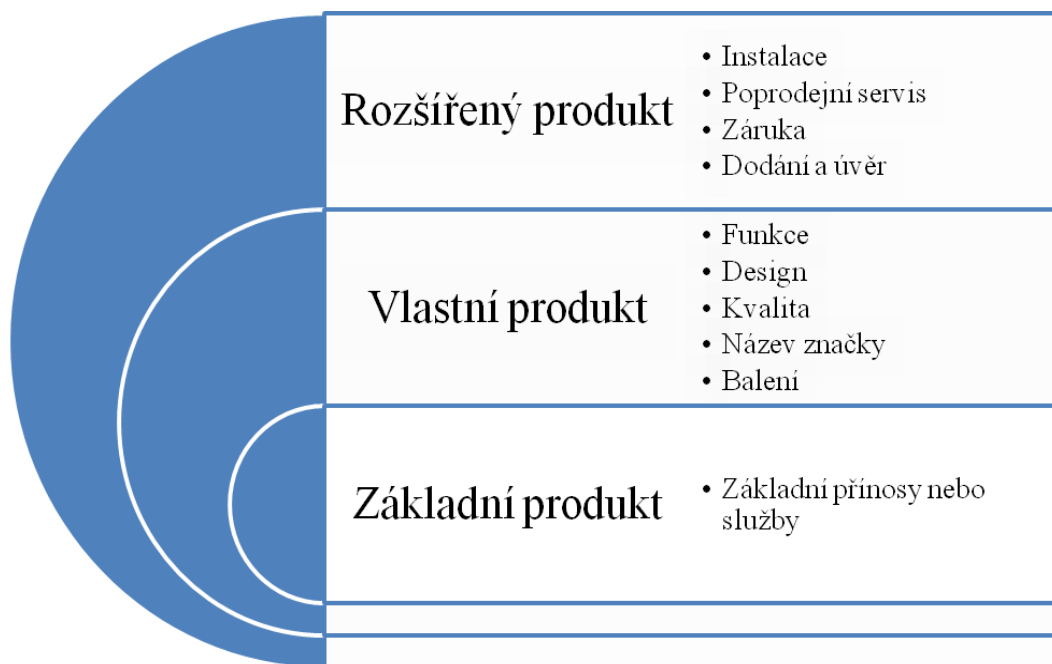
Pokud hovoříme o České republice, malé a střední firmy představují dle Vebera, Srpové a kol. (2008) 99,85 % z celkového počtu firem, na tvorbě hrubého domácího produktu se podílí více než z 37 %, na výkonech a přidané hodnotě více než z 50 % a zabezpečují z 60 % zaměstnanost. I v rámci naší republiky existuje organizace sdružující podniky malé a střední velikosti, konkrétně se jedná o Asociaci malých a středních podniků a živnostníků České republiky (AMSP ČR), která vznikla 26. 11. 2001 a sdružuje na otevřené, nepolitické platformě malé a střední podniky a živnostníky i jejich organizace z celé republiky. Nejpočetněji je tato asociace zastoupena obory, jako je dopravní telematika, lodní průmysl, metalurgický a strojírenský průmysl, výroba plastů a gumy, elektrotechnický průmysl, textilní průmysl, stavební průmysl, řemesla, služby obecně a další. Členská firma nemusí splňovat kritérium MSP dle pravidel EU, tj. společnost do 250 zaměstnanců, členem může být i společnost větší. Členy asociace jsou také vybrané banky a finanční instituce, střední a vysoké školy, cechy živnostníků apod. Členskou základnu tvoří i úspěšné české firmy, držitelé nejrůznějších ocenění. Asociace poskytuje členům především informační servis z oblasti bankovních produktů, marketingu, vzdělávání, podpory exportu, statistiky, legislativy apod. (AMSP, 2012).

2.2.2 Produkt podniku

Jak už bylo výše zmíněno, podniky existují proto, aby uspokojovali potřeby svých zákazníků. Ty mohou být uspokojovány prostřednictvím produktů. Produkt charakterizují Kotler a Armstrong (2004, str. 169) jako „*jakýkoliv statek, který může být nabídnut na trhu, aby uspokojil potřebu, touhu nebo přání*“. Cant, Strydom a Jooste (2007) za produkt považují nejen hmotný statek, ale také službu, myšlenku nebo kombinaci těchto prvků.

Produkt má dle Srpové (2010) tři úrovně. První úroveň je označována jako jádro produktu, které představuje základní užitek, který zákazníkovi produkt nabízí. Kolem jádra se vytváří základní, resp. vlastní produkt. Ten tvoří zpravidla pět znaků (kvalita, varianty, design, obal, značka). Jako třetí úroveň je rozšířený produkt, který představuje dodatečné užítky, jako je záruka, úvěr, pomoc při instalaci apod.

Obrázek 1: Tři úrovně produktu



Zdroj: Vlastní zpracování dle Kotlera, (2007, str. 616)

Zákazníci posuzují hodnotu výrobku zvážením všech aspektů – tedy všeho, co produkt nabízí. Produkt může uspokojit řadu potřeb, od jednoduchých po komplikované, některé z nich může uspokojit základní produkt, tedy výše zmíněné

jádro produktu, ale některé potřeby vyžadují více než jen základní produkt (Masterson a Pickton, 2010).

2.2.3 Služba jako produkt

Z předchozího tvrzení je známo, že produkt může být poskytován i ve formě služby. Hoffman a Bateson (2011) pojem služba charakterizují stručně jako skutky, snahy a výkony. Základní rozdíl od produktu považují v její nedotknutelnosti. Sääksvuori a Immonen (2008) vymezují řadu kategorií služeb jako např. průmyslové služby, dopravní služby, zdravotnické služby, finanční služby, telekomunikační služby či služby IT.

Burrow (2011) doplňuje, že k výměně služeb dochází přímo od výrobce ke spotřebiteli a ke spotřebě dochází ihned po její výrobě. Kromě známých charakteristik služeb jako je komplexnost, nehmatatelnost či nedělitelnost, dále dodává znaky, jako jsou prosperita, zahraniční konkurence či kontakt se zákazníkem, které udávají službám jejich význam. Výše zmíněný autor dále zastává názor, že sektor služeb je největší a nejrychleji se rozvíjející oblast zaměstnanosti naší ekonomiky. Rao (2011) dodává, že sektor služeb zaznamenal obrovský nárůst v posledních 25 letech, vytvořil obrovské množství pracovních příležitostí a hraje klíčovou roli v utváření ekonomik jak rozvíjejících, tak rozvinutých zemích. Pokud hovoříme o službách z geografického hlediska, velice významnou roli hraje tento sektor dle Kapoora (2011) například v Japonsku, kde během dvaceti let (1980 – 1999) pracovní příležitosti vzrostly z 54,5 % na 72,4 % a tím tak byl zaznamenán nárůst o 32,84 % v počtu lidí, kteří pracovali v sektoru služeb. Podobně je tomu tak i v Americe, Francii a Kanadě.

2.3 Podnik cestovního ruchu

Podniky existují na trhu cestovního ruchu a zásadním způsobem jej ovlivňují. Jakubíková (2009) podnik cestovního ruchu označuje jako produktivní sociální systém, jelikož netvoří pouze hospodářsko – technickou jednotku, ale také sociální společenství, ve kterém pracovníci produkují část svých výkonů a odměnou za ně kryjí své životní potřeby. Mezi podniky cestovního ruchu zahrnujeme dle Synka a kol. (2002) širokou škálu různorodých podniků, které poskytují služby či zboží a tím se v různé míře podílejí na uspokojování specifických potřeb účastníků cestovního ruchu. Z hlediska

charakteru a míry závislosti svých výkonů na cestovním ruchu jsou podniky cestovního ruchu obvykle členěny na:

- vlastní podniky cestovního ruchu,
- ostatní podniky s vazbou na cestovní ruch (Jakubíková, 2009).

Význam podniků cestovního ruchu dle Evropské komise (2012) spočívá zejména ve vytváření pracovních příležitostí. Přibližně 12 až 14 milionů Evropanů má práci v oblasti cestovního ruchu, který má vliv i na jiná odvětví. Pokud hovoříme o podnicích cestovního ruchu z hlediska jejich velikosti, dle názoru Ritchieho a Crouche (2003) zde existují podniky velkých rozměrů jako například letecké společnosti nebo hotelové korporace. Jak cestovní ruch roste, stávají se velkými nadnárodními společnostmi. Je zde však také obrovské množství malých a středních podniků, které jsou rozesté skrz průmysl cestovního ruchu a i přes současný trend franchisingu či koncentrace jsou a budou rysem cestovního ruchu. Spinelli, Rosenberg a Birley (2004) pojem franchising definují jako situaci, kdy podnikatel prodá práva k řízení podnikání jinému podnikateli, který je označován jako franchisee. Společnost prodávající práva je podle autorů označována jako franchisor. Franchisee dostává práva na určitý časový úsek a pro specifickou geografickou oblast. Koncentrace je v posledních desetiletích jeden z významných vývojových trendů a dle Zamazalové (2009) představuje snahu obchodních firem posílit své postavení na trhu vůči konkurenci i výrobcům. K nejvýznamnějším formám koncentrace náleží procesy integrace a kooperace.

Podniky malé a střední velikosti dle Leslieho (2012) dominují i v rámci Evropské unie a představují příležitost pro růst a zaměstnanost. Tato skutečnost se týká také České republiky, kde jsou dle údajů Ministerstva pro místní rozvoj (2009) typické rodinné, malé a střední podniky jako jsou cestovní kanceláře, průvodcovské služby, ubytovací zařízení, stravovací zařízení apod. s počtem zaměstnanců do 20 osob. Výhodou těchto podnikatelských jednotek je skutečnost, že se většinou dobře přizpůsobují potřebám trhu.

2.3.1 Zákazníci podniku cestovního ruchu

Zákazník je dle Haywarda (2002) nejdůležitější část každého úspěšného podniku. Veškerý volný čas a zařízení cestovního ruchu musí podniky cílit tak, aby jejich zákazníci byli šťastní a spokojení pomocí produktů a služeb, které jim nabízejí. Podniky cestovního ruchu nemohou přežít bez zákazníků. Nabídka perfektních

zákaznických služeb je pro ně důležitá především v tom, aby si udrželi stálé zákazníky a přilákali nové.

Z tohoto tvrzení vyplívá, že zákazník pro podnik představuje zdroj zisku a dle Rodgersové (2001) se spokojený zákazník nejen vrátí do podniku, ale také se o nabízených službách zmíní například rodině či přátelům. Dle Horner a Swarbrooke (2003) je nutné si uvědomit, že vztah mezi zákazníky a podniky cestovního ruchu je oboustranný a obě strany se navzájem ovlivňují. Podniku může způsobit problémy neschopnost „řídit“ současné zákazníky. Existují případy, kdy přání stálých zákazníků mohou přijít do konfliktu se snahou přilákat nové.

2.4 Podnik ubytovacích služeb

Mezi podniky cestovního ruchu zařazujeme podniky ubytovacích služeb, jež mají v cestovním ruchu dle Ministerstva pro místní rozvoj (2008) velice důležité místo a tvoří jeden ze základních pilířů tohoto mnohostranného odvětví. Jejich provozování spadá dle Zákona č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání do kategorie volných ohlašovacích živností, není tedy pro jejich provozování vyžadováno prokázání odborné či jiné způsobilosti. Podniky ubytovacích služeb spadají dle Synka (2010) do již zmíněných vlastních podniků cestovního ruchu, tedy do podniků, jež poskytují typické služby cestovního ruchu, což blíže znamená, že jejich výkony jsou výhradně či v převažující míře určeny účastníkům cestovního ruchu.

V souvislosti s problematikou podniků ubytovacích služeb můžeme zmínit pojem tzv. hospitality industry, jehož jsou nedílnou součástí. Tento pojem nemá dle Jakubíkové (2009) přesný český ekvivalent. Dle autorky jej můžeme označit jako tvorbu a poskytování ubytovacích a stravovacích služeb. Mezi zahraničními autory také neexistuje přesné vymezení tohoto pojmu, můžeme použít například definici Chona a Maiera (2010), kteří do hospitality industry zahrnují všechny podniky, které se věnují poskytování služeb hostům mimo jejich domov. Podnik ubytovacích služeb může být dle Petrů (1999) jedno nebo více ubytovacích zařízení.

2.4.1 Ubytovací zařízení jako provozní jednotka podniku ubytovacích služeb

Produktem ubytovacích zařízení je poskytování ubytovacích služeb, které dle Jakubíkové (2012) můžeme nazvat jako ubytování mimo místo obvyklého pobytu

účastníka cestovního ruchu včetně uspokojení jeho dalších potřeb, které s přenocováním nebo přechodným pobytem souvisejí, především se dle Orišky (2010) jedná o potřebu stravování. V rámci stravovacích služeb jsou v současné době dle Křížka a Neufuse (2011) velmi populárním druhem krajové a regionální speciality, které dle jejich názoru představují odpor proti globalizaci. Oriška (2010) dále dodává, že ubytovací zařízení poskytují i řadu dalších doplňkových služeb, jejichž rozsah a standard závisí na třídě ubytovacích zařízení.

Význam ubytovacích zařízení můžeme označit ve skutečnosti, že dle Orišky (2010) představují materiálně – technickou podmínku poskytování ubytovacích služeb. Dle autorova názoru jsou tato zařízení veřejně přístupná a fungují na principu vytváření zisku, nebo na principu neziskovém. Jako další významnou skutečnost můžeme doplnit, že dle Heskové a kol. (2011) ubytovací zařízení souvisejí s pobytovým cestovním ruchem a také se velkou částí podílí na jeho rozvoji. Galvasová (2008) dále doplňuje, že tato zařízení spolu se stravovacími zařízeními tvoří základní část infrastruktury cestovního ruchu a zabezpečují jeho realizaci. Základní ubytovací jednotkou ubytovacích služeb jsou hotely a v rámci sítě ubytovacích zařízení – hotelů rozlišujeme dále penziony, motely, botely, které budou přiblíženy v následující podkapitole týkající se typologie.

V kapitole zabývající se podnikem a podnikání byla zmíněna společenská odpovědnost organizací, jež se dle Sloana a Legranda (2009) týká také oblasti cestovního ruchu. Křížek a Neufus doplňují, že zejména restaurační, ale také hotelový provoz je velkým znečišťovatelem životního prostředí, a proto zodpovědný přístup nejen vedoucích pracovníků, ale všech pracovníků hotelu k této otázce sehrává důležitou roli v ochraně a zachování životního prostředí pro příští generace. Dle Conradyho a Bucka (2011) po celém světě v různých regionech vzniká ohromné množství ekologických nebo tzv. eco – friendly hotelů, což naznačuje změnu chování společnosti vůči životnímu prostředí. Dle České informační agentury životního prostředí (2013) tomu však v České republice zcela úplně není. Nachází se zde jen několik certifikovaných ekologických hotelů. V roce 2006 byl certifikován první hotel v České republice a jejich počet stoupl postupem času na 12 ubytovacích zařízení, ale během let došlo k poklesu certifikovaných zařízení a k letošnímu roku je jich podle agentury certifikováno pouze 5.

2.4.2 Typologie ubytovacích zařízení

V rámci tohoto oddílu budou vymezeny pojmy kategorizace a klasifikace. K tomu je důležité zmínit dokument nesoucí název Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení České republiky na období 2013 – 2015.² Tato oficiální jednotná klasifikace se stala součástí mezinárodního „středoevropského“ systému Hotelstars Union, který sjednocuje klasifikační kritéria v rámci ČR, Německa, Rakouska, Maďarska, Švýcarska, Švédska, Nizozemí, Lucemburska, Litvy, Lotyšska, Estonska a Malty. Tato klasifikace má však v České republice pouze doporučující charakter a slouží jako pomůcka pro zařazování ubytovacích zařízení do kategorií hotel, hotel garni, penzion, motel a hotel do příslušných tříd dle minimálních stanovených požadavků s cílem zlepšení orientace spotřebitelů - hostů a zprostředkovatelů – cestovních kanceláří a agentur, zvýšení transparentnosti trhu ubytování a zkvalitnění služeb poskytovaných ubytovacími zařízeními.

Dle Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení České republiky 2013 – 2015 kategorizaci označujeme jako „*proces, kdy dochází k dělení ubytovacích zařízení do jednotlivých kategorií (hotel, penzion apod.)*“ a pojem klasifikace se používá pro „*označení minimálních požadavků jednotlivých tříd ubytovacích zařízení*“ Jednotlivé kategorie ubytovacích zařízení jsou dle Oficiální jednotné klasifikace České republiky 2013 – 2015 charakterizována takto:

1. **Hotel** – má minimálně 10 pokojů pro hosty a zařízení pro poskytování stravovacích služeb,
2. **Motel** – kterým se rozumí ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty, vybavené pro poskytování přechodného ubytování a služeb s tím spojených pro motoristy,
3. **Penzion** – kterým se rozumí ubytovací zařízení s nejméně 5 pokoji pro hosty, s omezeným rozsahem společenských a doplňkových služeb, avšak s ubytovacími službami srovnatelnými s hotelem; pro účely klasifikace je penzion specifikován jako ubytovací zařízení s nejméně 5 a maximálně 20 pokoji pro hosty.

²Asociace hotelů a restaurací České republiky na základě Usnesení vlády ze dne 17. 7. 1999 č. 717 a za podpory Ministerstva pro místní rozvoj ČR a České centrály cestovního ruchu – CzechTourism sestavila „Oficiální jednotnou klasifikaci ubytovacích zařízení České republiky kategorie hotel, hotel garni, penzion, motel a hotel“ pro období let 2013–2015.

Stejnomený dokument ubytovací zařízení klasifikuje ubytovací zařízení v následujících kategoriích:

- * Tourist
- ** Standard
- *** Komfort
- **** First Class
- ***** Luxus

Mezi výhody klasifikace můžeme zařadit dle Asociace hotelů a restaurací České republiky (2012) otevření nových možností propagace systému klasifikace jako celku, zviditelnění všech certifikovaných zařízení a především možnost využití synergie a vzájemné podpory v oblasti marketingu zúčastněných zemí, které jsou důležité pro příjezdový cestovní ruch. Systém se stále více také stává zajímavým z pohledu další propagace certifikovaných zařízení. Černý a Krupička (2004) mezi další výhody klasifikace řadí důkaz o kvalitě a úrovni poskytovaných služeb v hotelnictví, podnět k investicím a motivaci ke zvýšení výkonů. V České republice je klasifikace oproti jiným evropským státům dle Houšky a kol. (2007) dobrovolná. Zařazování nebo následné schvalování zařazení těchto ubytovacích zařízení podnikatelským subjektem je pak věcí příslušných orgánů státu nebo orgánů s přenesenou působností státu, a to na základě příslušných právních předpisů (například Národní rada turistiky v Irsku nebo Komory živnostenského podnikání Rakouska). Klasifikace je závazná ve státech, jako je Rakousko, Irsko, Německo, Belgie, Holandsko či Španělsko. Musíme si však uvědomit, že mezi zeměmi existují rozdíly v ekonomické, klimatické či politické úrovni, které brání ve vytvoření globálního standardu.

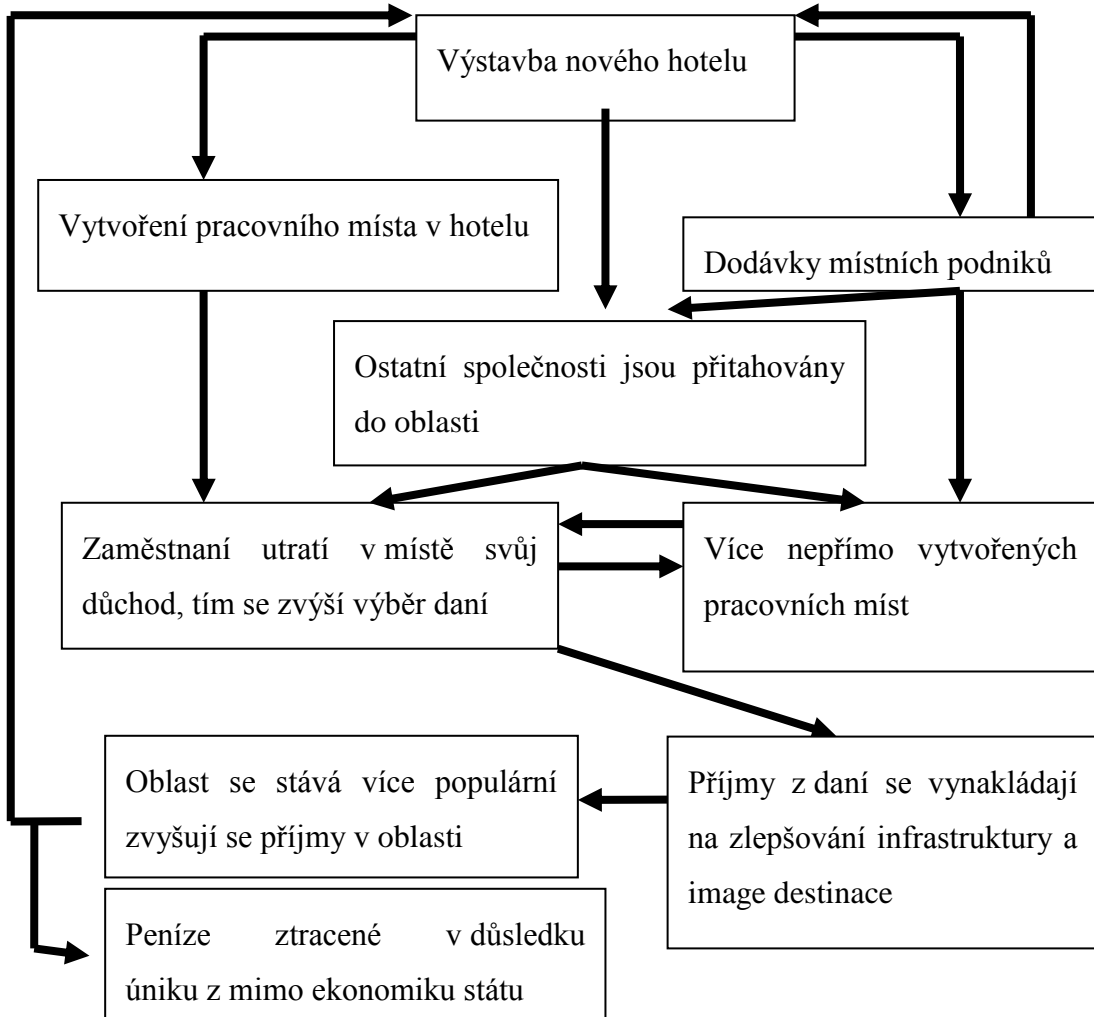
Pro účely této práce bude dále blíže přiblíženo ubytovací zařízení v kategorii penzion, pro které se dle tvrzení Ryglóvé, Buriana a Vajčnerové (2011) v anglickém jazyce využívá výrazů guest house nebo boarding house. Pokud bychom použili výraz „penzion“, nemusí být pro anglicky hovořícího návštěvníka srozumitelný, jelikož má tento pojem jiný význam a také se využívá výrazu B + B (jedná se o ubytování s jednoduchou formou snídaně). Beaver (2005) dodává, že ve Velké Británii se jedná o malé hotely nabízející pokoj, snídaně a večeři. Zdůrazňuje také, že je zde velký rozdíl mezi hotelem a tzv. guest house. Oproti tomu například ve Spojených státech pojem guest house vyjadřuje ubytování pro veřejnost v soukromí.

V České republice se penziony dle Jakubíkové (2009) řadí mezi tradiční ubytovací zařízení. Jak již bylo zmíněno výše, nabízí ubytování v nejméně 5 pokojích. Dle Křížka a Neufuse (2011), kteří vycházejí z Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení České republiky 2010 – 2012 (v současné době nahrazenou Oficiální jednotnou klasifikací ubytovacích zařízení České republiky 2013 – 2015), nabízí omezený rozsah společenských a doplňkových služeb a člení se do čtyř tříd. Dle údajů Českého statistického úřadu bylo k roku 2011 v České republice celkem 7 657 hromadných ubytovacích zařízení, z toho se jednalo o 2 477 penzionů. Z údajů také vyplývá, že jsou penziony po hotelech nejpočetnějším ubytovacím zařízením v České republice. Pokud hovoříme o počtu přenocování, dle Českého statistického úřadu se za rok 2012 v penzionech uskutečnilo celkem 2 945 194 přenocování. V porovnání s předchozími roky má počet přenocování v penzionech klesající charakter (ČSÚ, 2012).

2.4.3 Vliv ubytovacích zařízení na rozvoj regionů

V kapitole pojednávající o cestovním ruchu a jeho významu byl zmíněn multiplikační efekt, který je pro cestovní ruch neodmyslitelný. Na níže uvedeném schématu je znázorněno působení multiplikačního efektu v případě výstavby konkrétního ubytovacího zařízení.

Obrázek 2: Multiplikační efekt cestovního ruchu na příkladu výstavby hotelu



Zdroj: Barcelona Field Studies Centre (2011)

Na uvedeném schématu můžeme vidět působení multiplikačního efektu, v jehož rámci výstavba nového ubytovacího zařízení nezpůsobí vytvoření pracovních míst jen v terciárním sektoru, ale také v jiných oblastech hospodářství. Aby hotel mohl fungovat, musí například nakupovat suroviny od dodavatelů pro realizaci stravovacích služeb a tím nepřímo vytváří nová pracovní místa. Zaměstnanci hotelu a také pracovníci jiných oblastí hospodářství, na které hotel působí, své důchody utratí a tím přispívají ke zvýšení výběru daní, které se určitým způsobem vynaloží, aby se daná destinace stala populárnější a také významnější z hlediska cestovního ruchu.

3 Cíl práce a metodika

3.1 Cíle práce

Hlavním cílem diplomové práce je zmapování současné nabídky ubytovacích zařízení ve zkoumané oblasti, současné nabídky vybraného ubytovacího zařízení a návrh inovace produktu na základě průzkumu zákaznických potřeb.

Dílčím cílem diplomové práce je získat vyjádření místní samosprávy a dalších organizací a jednotlivců věnujících se cestovnímu ruchu a na základě zjištěných informací zhodnotit možnosti rozvoje zkoumaného podniku v rámci malého a středního podnikání.

3.2 Metodika

Metodický postup byl založen na využití široké škály poznatků získaných ze studia odborné literatury, odborných a vědeckých článků, výzkumů a studií a internetových stránek. Základní použitou metodou práce byla analýza. Výzkum proběhl v několika etapách, které na sebe logicky navazují.

Nejdříve byla vymezena zkoumaná oblast a to z geografického hlediska a z hlediska cestovního ruchu. Potřebné údaje týkající se zkoumané oblasti byly čerpány z odborných knih, internetových stránek a tištěných průvodců. Dále bylo vymezeno vybrané ubytovací zařízení z hlediska současné nabídky poskytovaných služeb. Údaje o vybraném ubytovacím zařízení byly čerpány z oficiálních internetových stránek, ze stránek, kterým provozovatel zařízení poskytl informace a rozhovorů s provozovatelem. Dále byla vymezena a popsána konkurenční ubytovací zařízení z hlediska poskytovaných služeb, informace byly čerpány z oficiálních internetových stránek.

Důležitým informačním zdrojem pro analýzu bylo dotazníkové šetření, které probíhalo ve zvoleném ubytovacím zařízení v období od července roku 2012 do února roku 2013. Dotazník obsahoval celkem 12 otázek zaměřených na úroveň a kvalitu poskytovaných služeb zvoleného zařízení a jejich možnost rozvoje. Dotazník byl hostům předáván prostřednictvím pracovníků ubytovacího zařízení. Respondenti byli pracovníky vybírání nahodile, zejména podle ochoty odpovědět na otázky. Celkem bylo rozdáno 150 dotazníků a po vyloučení špatně vyplněných dotazníků bylo

vyhodnoceno celkem 61. Podoba dotazníku je uvedena v příloze č. 5. Dotazník byl k dispozici v českém jazyce.

Pro získání širšího okruhu informací byl proveden řízený rozhovor s provozovatelem vybraného ubytovacího zařízení. Rozhovor s provozovatelem ubytovacího zařízení se týkal aktuální úrovně poskytovaných služeb, klientely, odpovědnosti pracovníků za jednotlivé činnosti a inovací služeb. Dále byl osloven úřad obce Nové Hutě a Regionální rozvojová agentura Šumava prostřednictvím elektronické pošty pro potřebu zjištění způsobu spolupráce s vybraným ubytovacím zařízením.

Po získání všech potřebných dat byla provedena syntéza údajů, tedy vyhodnocení a porovnání stávajících údajů s výsledky dotazníků a řízeného rozhovoru s provozovatelem. Na základě syntézy byly stanoveny návrhy a opatření, které by mohly mít za následek zvýšení atraktivity a konkurenceschopnosti vybraného ubytovacího zařízení ve zkoumané oblasti vzhledem k jeho možnostem v rámci malého a střední podnikání.

3.3 Pracovní hypotézy

Pro diplomovou práci jsou stanoveny následující hypotézy, které budou v průběhu práce potvrzeny či vyvráceny:

H1: Hosté vybraného ubytovacího zařízení nemají dostatečné povědomí o nabízených regionálních pokrmech.

H2: Hosté přijíždějí do zkoumané oblasti zejména za účelem sportovního vyžití.

4 Zkoumaná oblast

4.1 Vymezení a charakteristika zkoumané oblasti

4.1.1 Šumava

Obec Nové Hutě, kde se vybrané ubytovací zařízení nachází, leží dle serveru risy.cz (2012) v Chráněné krajinné oblasti Šumava a na hranici Národního parku Šumava.

Chráněná krajinná oblast Šumava byla vyhlášena dle oficiálních internetových stránek Národního parku Šumava (npsumava.cz, 2013) dne 27. 12. 1963. V době svého vzniku byla dle informačního portálu Šumavy a Šumavského podhůří (sumavaregion.cz, 2013) se svými 168 654 hektary největším chráněným územím tehdejšího Československa a v roce 1990 byla zapsána do seznamu UNESCO jako Biosférická rezervace Šumava. Chráněná krajinná oblast Šumava je rozdělena do čtyř zón, přičemž I. zóna je přírodně nejhodnotnější. Chráněná krajinná oblast Šumava v dnešní době slouží jako ochranné pásmo národního parku.

Národní park Šumava vznikl dle informačního portálu Šumavy a Šumavského podhůří (sumavaregion.cz, 2013) v březnu 1991 vyjmutím nejceněnějších lokalit z Chráněné krajinné oblasti Šumava a rozprostírá se na území Plzeňského a Jihočeského kraje při jihozápadní hranici s Německem a Rakouskem. Národní park Šumava je dle sumavaregion.cz (2013) největším národním parkem v České republice a je rozdělen do tří zón podle stupně ochrany přírody. Park přísně chrání nejceněnější a nejzachovalejší přírodní společenstva z celé Šumavy jako jsou zbylé pralesovité porosty, ledovcová jezera, vybraná horská vrchoviště a údolní slatiniště.

Šumava nabízí mimořádný potenciál pro cestovní ruch, dle České centrály cestovního ruchu – CzechTourism (czechtourism.cz, 2013) láká především svými přírodními krásami, návštěvníci zde mohou najít ledovcová jezera, zážitkové trasy, přírodovědné expozice, zbytky pralesovitých porostů a také rozsáhlá rašeliniště. Šumava nabízí dle informačního serveru sumavanet.cz (2012) skvělé podmínky pro pěší turistiku, jejíž počátky sahají již do poloviny 19. století, Klub Českých turistů zde postavil několik turistických chat a rozhleden. Kromě pěší turistiky nabízí Šumava stovky kilometrů značených cyklotras různě náročných profilů. Dle oficiálních stránek Národního parku Šumava (npsumava.cz, 2013) nabízí oblast také vhodné podmínky

pro běžecké lyžování, pro návštěvníky je na Šumavě proznačena síť lyžařských tras o celkové délce 450 km, které jsou udržované v rámci projektu Bílá stopa.

Kromě možnosti sportovního vyžití je dle informačního serveru sumavanet.cz (2012) Šumava bohatá na charakteristické porosty, které návštěvníci mohou poznat díky mnohým naučným stezkám. Návštěvníci dále mohou během svého pobytu narazit na typické zástupce šumavské fauny.

Obrázek 3: Území NP a CHKO Šumava



Zdroj: <http://www.sumavaregion.cz/> (2007)

4.1.2 Nové Hutě

Obec Nové Hutě leží dle serveru risy.cz (2012) 11 kilometrů západně od města Vimperk v Jihočeském kraji v nadmořské výšce 1025 m n. m. Obec se rozkládá se na šumavských pláních na území, kde v minulosti stávalo několik malých osad.

První písemná zmínka o obci pochází dle oficiálních stránek obce (obecnovehute.cz, 2013) z roku 1840, kdy byla založena jako sklářská osada. Roku 1840 zde dle serveru risy.cz (2012) stálo 68 stavení a žilo 416 obyvatel. Na konci 19. století nastal konec sklářského průmyslu, který zasáhl i Nové Hutě. Obyvatelé se začali zabývat výrobou papíru, zápalek, zpracováním dřeva a zemědělstvím. Nové Hutě byly dle Celostátního

informačního portálu (czregion.cz, 2012) samostatnou obcí do roku 1960 a pak opět od roku 1992; mezi tím spadaly pod obec Nový Svět a Borová Lada. Dle oficiálních stránek Českého statistického úřadu (czso.cz, 2013) zde k 1. 1. 2013 žije celkem 80 obyvatel.

Obrázek 4: Obec Nové Hutě



Zdroj: <http://www.ceskechalupy.cz/cesta.php> (2013)

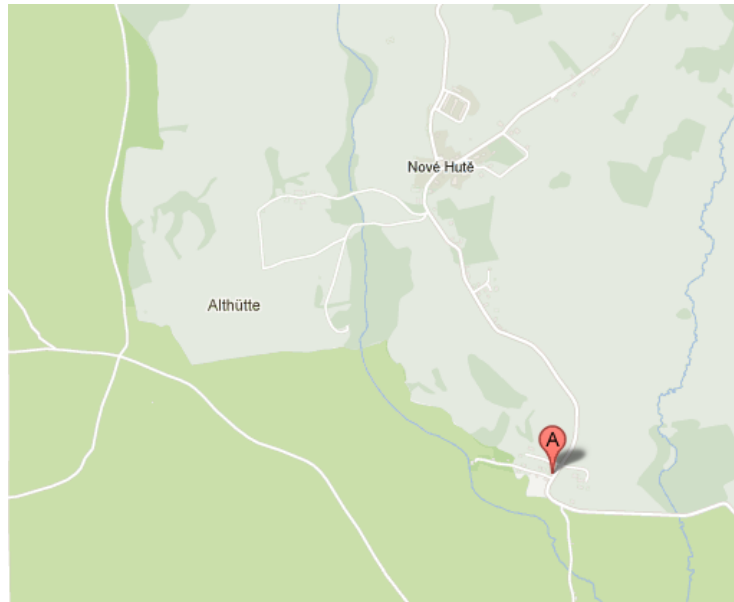
Počátky cestovního ruchu se dle oficiálních stránek penzionu Jiskra (jiskranovehute.cz, 2013) datují od třicátých let 20. století, kdy do obce přijížděli první hosté na letní byt. V obci se nacházeli dva hostince s pokoji pro turisty a na svahu Přílby u lesa postavili příznivci lyžování z Nových Hutí a zejména Vimperka chatu pro lyžaře. Ubytovací kapacity se v obci rozšířily po roce 1989 v souvislosti s rozvojem soukromého podnikání. V současné době je dle informačního serveru Má vlast (mavlast.cz, 2007) okolí Nových Hutí v zimě ideální pro milovníky běžeckého lyžování a létě pro vyznavače horských kol či pěší turistiky. Dominantou okolí obce je vrchol Přílba (1217 m), na jehož svazích se nacházejí sjezdové tratě a lyžařské vleky.

4.2 Zkoumané ubytovací zařízení

Zkoumané ubytovací zařízení, se nachází 1,5 kilometru od obce Nové Hutě, konkrétně v oblasti Nové Hutě, Polesí. Jedná se o rodinný nekuřácký penzion. Penzion má výhodnou polohu pro pěší a cyklistické výlety v létě a lyžování v zimě. Penzion je vhodný jak pro rodinnou dovolenou, tak i pro firemní akce či sportovní soustředění.

V zimě nabízí 50 % slevu na jízdné na vlastním lyžařském vleku a v létě hosté mohou využít in - line stezky, která se nachází v blízkosti penzionu (ceskehory.cz, 2013).

Obrázek 5: Poloha penzionu U Studeného potoka (bod A)



Zdroj: www.maps.google.com

4.2.1 Ubytovací služby

Penzion nabízí ubytování, ve dvoulůžkových, třílůžkových a čtyřlůžkových pokojích s vlastní koupelnou se sprchou a WC. K vybavení patří také televize se satelitem a rádio. Pokoje jsou vybaveny nábytkem s masivu. Několik pokojů má balkon. Ubytovací kapacita je 37 hostů (ceskehory.cz, 2013).

Úklid pokojů probíhá dle slov provozovatele ubytovacího zařízení dvakrát do týdne nebo dle potřeby a přání hostů. Výměna ložního prádla se zajišťuje až po odjezdu hosta. Jelikož penzion nedisponuje recepcí, jednání s hostem v případě zájmu o ubytování probíhá buď v prostorách restaurace, nebo v kanceláři provozovatele.

Ceník ubytovacích služeb je uveden v příloze č. 4.

4.2.2 Stravovací služby

Stravování probíhá dle slov provozovatele formou polopenze, snídaně se podávají formou bufetu, večeře formou pevného menu s polévkou či moučnickem. V případě potřeby je možné i dietní stravování.

Dle oficiálních stránek penzionu (ustudenehopotoka.cz, 2013) je součástí penzionu i letní terasa. Restaurace v penzionu je přístupná jak ubytovaným hostům, tak hostům z venku přichozím. Stejně jako ubytovací část, tak i restaurace je nekuřácká, což je výhodné především pro rodiny s dětmi. Restaurace disponuje kapacitou 35 míst a je zde možné pořídit například oběd pro větší skupinu, rodinnou oslavu či svatbu.

V restauraci během celého roku pracují dle provozovatele dva zaměstnanci, kteří se starají, jak o chod restaurace, tak i kuchyně. Především v letní sezóně jsou zde využíváni brigádníci.

4.2.3 Doplnkové služby

K penzionu náleží úschovna kol a lyží a pro hosty penzionu je k dispozici zdarma. V létě mají hosté možnost opékání na ohništi nebo se mohou koupat v bazénku v areálu penzionu. V zimě hosté mohou využít lyžařského vleku, který je ve vlastnictví penzionu. K penzionu dále náleží parkoviště. Hosté si s sebou mohou přivést malé zvíře (psy), jelikož mají povolen vstup do penzionu (ceskehory.cz, 2013).

4.2.4 Prodej produktu

Penzion má zřízené vlastní internetové stránky www.ustudenehopotoka.cz, které obsahují informace o poskytovaných službách, aktuálním počasí v oblasti a také o aktivitách, které návštěvníci mohou v okolí podniknout. Péči o tyto stránky zajišťuje dle provozovatele osoba zaměřující se na design internetových stránek. Hosté si mohou prostřednictvím těchto stránek zajistit rezervaci v penzionu. Nechybí zde obrázková podpora a také videa, která potencionálním hostům představují penzion a okolní přírodu. Internetové stránky jsou v českém a německém jazyce. Další internetové stránky, které představují penzion, jsou www.penzion-u-studeneho-potoka-nove-hute.az-ubytovani.com, které obsahují tytéž informace, jako stránky zmíněné výše. Jediný rozdíl můžeme spatřit v jazykové mutaci, jelikož navíc obsahují informace ve slovenském a španělském jazyce.

Provozovatel penzionu dále poskytuje informace o penzionu stránkám www.ceskehory.cz, na kterých se potencionální hosté mohou dozvědět tytéž informace jako na oficiálních stránkách. Tyto internetové stránky poskytují informace o ubytování na Šumavě, Lipně a v Českém lese, dále pak informace o aktuálním počasí v těchto oblastech a také informace o turistických atrakcích.

4.3 Konkurenční zařízení

Ve vybrané oblasti se nachází množství dalších ubytovacích zařízení a stejně jako u vybraného ubytovacího zařízení se jedná o penziony rodinného typu.

Penzion U Fraňků

V těsné blízkosti zkoumaného objektu se nachází penzion U Fraňků, který nabízí ubytování ve 3 dvoulůžkových, 2 třílůžkových, 2 čtyřlůžkových a 1 pětilůžkovém pokoji s vlastním sociálním zařízením, televizorem, připojením WIFI a balkonem. Celková kapacita penzionu je 25 osob. Pro přípravu občerstvení je k dispozici kuchyňský kout, dále je zde jídelna s TV a barem, která zároveň slouží jako společenská místnost, stolní tenis a kužárna. V letním období je možné posezení na zahradě, u ohniště a je zde také možnost grilování. K dispozici je také úschovna kol a lyží a parkování je možné přímo u objektu (ivana-frankova.webnode.cz, 2011).

Penzion Na Výsluní

V blízkosti zkoumaného objektu se nachází zánovní objekt, postavený v roce 2000. Penzion nabízí ubytování celkem v 5 pokojích. Je zde k dispozici jeden dvoulůžkový, třílůžkový, čtyřlůžkový a pětilůžkový. Pokoje jsou kompletně zařízené a většina z nich má buď balkon či terasu. Na pokojích je také kompletní sociální zařízení. Hosté ke stravování mohou využít buď restaurace, která náleží k penzionu, nebo si mohou vařit sami v zařízené kuchyňce. Celý penzion je nekuřácký, jsou zde prostory pro uložení kol a lyží, parkování pro hosty. Dále je zde vinárna s moravskými víny, barem, kulečnickem a hernou. Hosté mohou využít bezplatně WIFI, vypůjčit si jízdní kola či posedět u ohniště. I do tohoto penzionu si hosté mohou vzít své domácí mazlíčky, je zde však vybírán poplatek za den (sumava-na-vysluni.cz, 2011).

Penzion U Zpěváků

Tento penzion se nachází v centru rekreačního střediska Nové Hutě a nabízí ubytování v několika 4 lůžkových pokojích, 2 lůžkovém a 10 lůžkovém pokoji, který je určen pro skupiny. Výhodou oproti zkoumanému objektu je skutečnost, že tento penzion disponuje alespoň jedním pokojem, který je přístupný pro zdravotně tělesně postižené. Všechny pokoje mají vlastní sociální zařízení. Celková ubytovací kapacita penzionu je obdobná jako u zkoumaného objektu a to celkem 36 lůžek. K penzionu náleží restaurace s celoročním provozem s domácí kuchyní a také letní terasa disponující grilem. Toto ubytovací zařízení dále disponuje vinárnou s nepravidelným provozem, která je situovaná v suterénu penzionu a může být využívána pro příležitostné akce, jako jsou slavnostní rauty, svatby, taneční večery, podniková školení či učebna pro školní akce. K penzionu také náleží vlastní parkoviště pro hosty, dále je zde úschovna kol a lyží, zábavní koutek se stolním fotbálkem a stolním tenisem a jako u zkoumaného objektu zde hosté mohou mít s sebou po předchozí domluvě zdarma svého domácího mazlíčka (uzpevaku.cz, 2013).

Penzion Klostermann

Tento penzion se nachází v centru obce Nové Hutě a nabízí ubytování ve dvou až pětilůžkových pokojích s vlastním sociálním zařízením (WC, sprcha) a televizí. Celková kapacita penzionu je 50 osob. K penzionu Klostermann patří 100 m vzdálená Chata – Škola, kde je hostům zajištěno za výrazně nižší ceny možnost ubytování pro organizované skupiny škol v přírodě, případně pak také pro hromadné turistické skupiny. Pro hosty je v penzionu k dispozici restaurace, nekuřácký salonek, nekuřácká jídelna a klubovna a v letním období je v provozu zahradní restaurace. Hosté penzionu mohou využít tenisový kurt, volejbalové hřiště a dětský areál, který se nachází na zahradě penzionu (penzionklostermann.cz, 2013).

Penzion České chalupy

Dalším konkurenčním penzionem, který se nachází v blízkosti zkoumaného objektu, je penzion České chalupy, který disponuje jedenácti moderními, prostornými dvou až třílůžkovými pokoji se sprchou a WC. Stravovací služby jsou v penzionu nabízeny

formou polopenze, pokud však mají hosté zájem o možnost vlastního stravování, mohou využít nabídky Chaty Rehek, která byla dříve součástí penzionu České chalupy. Hosté v penzionu mohou využít dvou společenských místností a baru a je zde také k dispozici veřejná lednička a mikrovlnná trouba. Samozřejmostí je bezplatné parkování pro ubytované hosty na parkovišti penzionu. V létě hosté mohou využít antukového tenisového kurtu a betonového venkovního stolu na stolní tenis. Hosté si mohou v kolárně uschovat jízdní kola a dále je zde k dispozici dětské hřiště a krb. Penzion dále nabízí zdarma přístup na internet prostřednictvím počítače a signálu WIFI. Své domácí mazlíčky si hosté mohou přivést po předchozí domluvě, jedná se však o menší psy za poplatek. Celý penzion je nekuřácký (ceskechalupy.cz, 2013).

Penzion U Modřínu

Penzion se nalézá na okraji obce a jeho nevýhodou může být skutečnost, že poskytuje jen ubytovací služby. Ubytovaní je dle jeho oficiálních stránek nabízeno ve dvou a třílůžkových pokojích a dvou apartmánech (čtyřlůžkový a pětílůžkový). Každý pokoj nebo apartmán má vlastní sociální zařízení, a to toaletu, umyvadlo a sprchu. V objektu se nachází bar a společenská místnost s krbem, která zároveň slouží jako jídelna. Je zde také k dispozici počítač a síť WIFI. Pokud si hosté nechtějí připravovat jídlo sami, mohou využít jedné z okolních restaurací. V penzionu je možno připravit si v kuchyňce jednoduché jídlo. K dispozici je elektrický vařič, mikrovlnná trouba, rychlovarná konvice, lednice a veškeré nádobí. Jelikož je partnerským penzionem již zmíněný penzion České chalupy, mohou hosté bezplatně využít parkování u penzionu, v létě je jim k dispozici antukový tenisový kurt, betonový venkovní stůl na stolní tenis, dětské hřiště, ohniště a krb (modrin.cz, 2013).

Penzion U Lanovek

Dalším konkurenčním penzionem je penzion U Lanovek, který nabízí ubytování v dvoulůžkových, třílůžkových a čtyřlůžkových pokojích. Všechny pokoje mají sprchu a WC. Stravovací služby jsou poskytovány formou polopenze. Hostům je k dispozici jídelna, společenská místnost, bar, ohniště, dětský koutek - houpačka, pískoviště a stolní

tenis. K dispozici je také úschovna kol a lyží, parkování přímo před objektem (hute-ulanovek.cz, 2011).

Penzion U Karla

V těsné blízkosti zkoumaného objektu se dále nachází rodinný penzion U Karla, který nabízí dle oficiálních internetových stránek ubytování ve dvoulůžkových, třílůžkových a čtyřlůžkových pokojích s vlastním sociálním zařízením. V každém pokoji je k dispozici televize a telefon. Stravování penzion zajišťuje formou plné penze i polopenze. V nabídce je česká kuchyně i krajové speciality. Po předchozí dohodě zde mohou být pořádány zvláštní gastronomické a společenské akce. Hosté mohou dále využít parkoviště, úschovnu lyží, hřiště, dětské hřiště, venkovní posezení a ohniště. V letní sezóně je zde možno hrát fotbal, nohejbal, volejbal a další míčové hry. Příslušenství je k dispozici v penzionu. Nechybí zde ani připojení na internet zdarma (ukarla.cz, 2012).

Penzion Tetřívěk

Penzion Tetřívěk se nachází v centru obce Nové Hutě, který nabízí ubytování ve 13 pokojích s vlastním sociálním zařízením s celkovou kapacitou 51 osob. Je zde k dispozici 1 dvoulůžkový, 7 třílůžkových, 1 čtyřlůžkový a 4 šestilůžkové pokoje. Stravovací služby jsou poskytovány v restauraci, která je vedena do mysliveckého duchu, pro hosty je připravena kuchyně s hotovými a minutkovými jídly. Celková kapacita restaurace je 60 osob. Po celý rok je v provozu terasa, která je chráněna markýzou. K dispozici je zde také salónek pro 12 osob. Celý penzion je nekuřácký (hotelpila.cz, 2012).

Penzion Babůrek

Penzion nabízí ubytování ve 20 pokojích s vlastním sociálním zařízením společenskou místnost a posilovnu. Stravování je možné formou polopenze a plné penze, která je možná po předchozí domluvě a je zde k dispozici také bar a vinotéka s širokou nabídkou kvalitních vín. Pro hosty je k dispozici bezdrátové připojení

k internetu, pro příjemné posezení slouží letní terasa a pro bezpečné parkování přilehlé parkoviště. Je zde také umístěna klubovna (ubytovani-sumava-levne.cz, 2013).

Penzion Nová Hut'

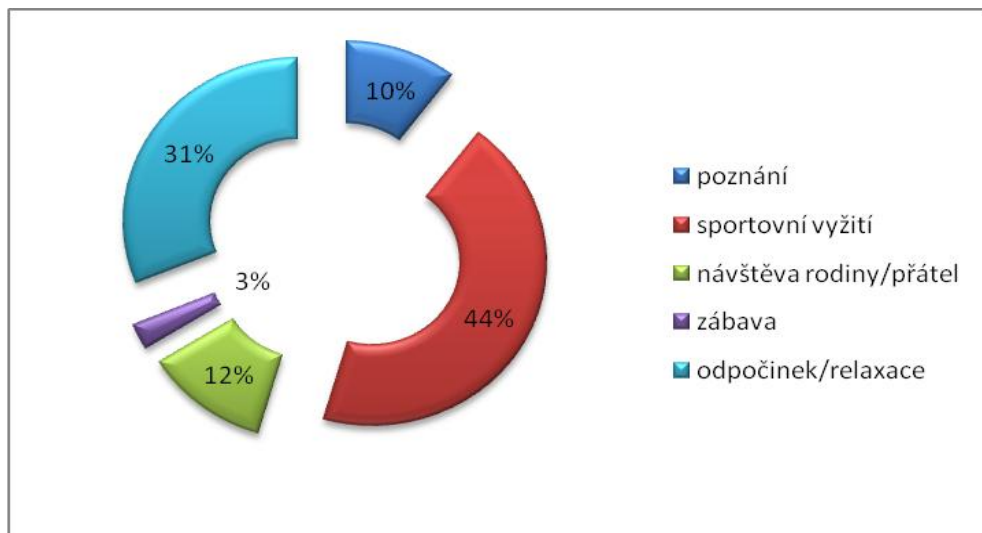
V penzionu je k dispozici 6 čtyřlůžkových pokojů, 1 třílůžkový a 1 dvoulůžkový pokoj s vlastním sociálním zařízením. V penzionu je k dispozici restaurace, která nabízí stravování buď formou snídaně, nebo formou polopenze a velký výběr vín z Moravy. Hosté mohou využít WIFI připojení k internetu, úschovny lyží a kol, půjčovny snowboardů, parkování přímo u penzionu, posezení u ohniště, hřiště pro volejbal a nohejbal a pro děti je také k dispozici dětské hřiště (penzion-novahut.cz, 2013).

5 Řešení, výsledky a diskuze

5.1 Dotazníkové šetření

Pro analýzu dat bylo dále potřebné zrealizovat dotazníkové šetření, které mělo za úkol zjistit názor na úroveň a kvalitu poskytovaných služeb zvoleného ubytovacího zařízení ze strany hostů. Šetření probíhalo prostřednictvím dotazníku (viz příloha 5), který obsahoval 12 otázek.

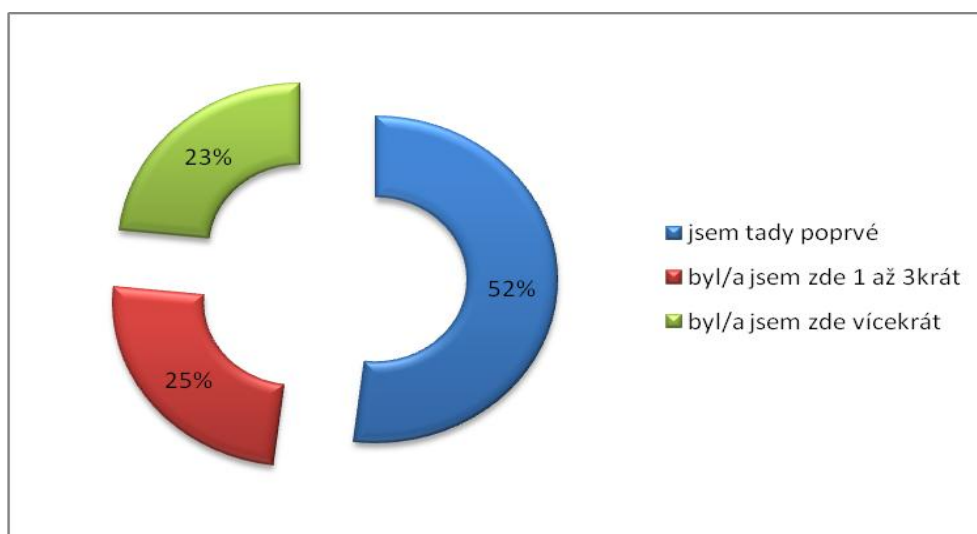
Graf 1: Jaký je hlavní účel vaší cesty?



Zdroj: Vlastní šetření

Dotazník měl v první řadě zjistit důvod návštěvy zkoumaného ubytovacího zařízení a tedy i dané oblasti. Hosté jako nejčastější motiv k cestě uvedli sportovní vyžití, dále se na jejich návštěvě ve velké míře podílí zájem o odpočinek či relaxaci. Tyto důvody jsou pochopitelné, jelikož se zkoumaný objekt nachází v Chráněné krajinné oblasti a blízkosti Národního parku Šumava, jež nabízí mnoho možností pro provozování sportovních aktivit.

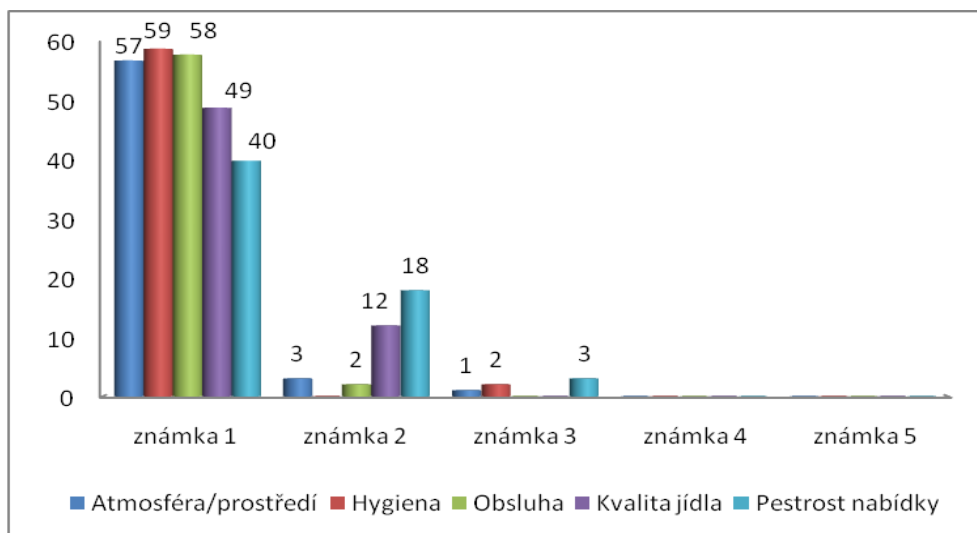
Graf 2: Jste v tom tomto ubytovacím zařízení poprvé nebo jste ho navštívili/a už dříve?



Zdroj: Vlastní šetření

Druhá otázka dotazníku se zaměřila na četnosti návštěv, z grafu je patrné, že více než polovina respondentů byla ve zkoumaném ubytovacím zařízení úplně poprvé, ale byli zde i tací, kteří jej navštívili v předchozí době. Můžeme tedy říci, že 48 % dotazovaných tvořila stálá klientela.

Graf 3: Ohodnoťte jednotlivé složky stravovacích služeb v tomto penzionu. Označte jako ve škole (1 – nejlepší, 5 – nejhorší).

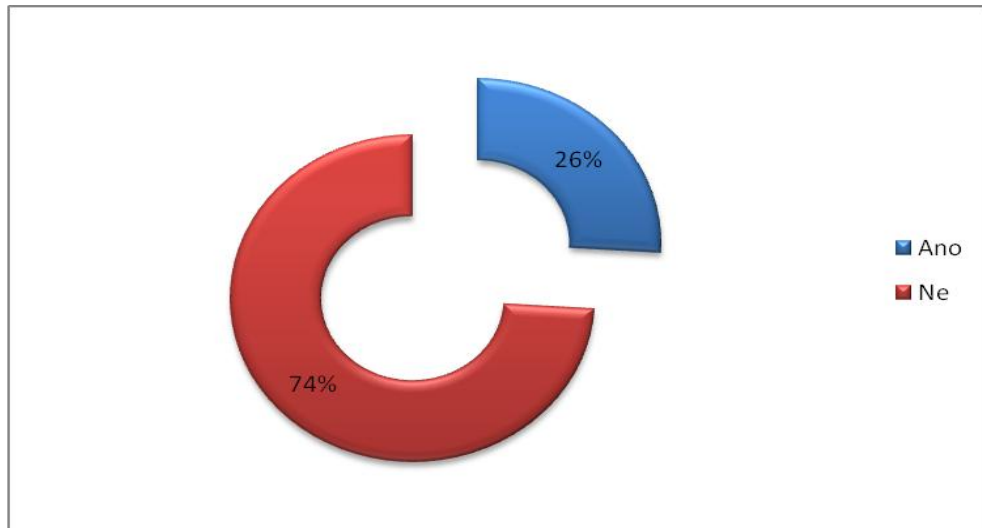


Zdroj: Vlastní šetření

Tato otázka měla za úkol zjistit, jaký je názor hostů na kvalitu poskytovaných stravovacích služeb. Z výsledků otázky je patrné, že nejmenším problémem daného ubytovacího zařízení je úroveň hygieny a obsluha ve stravovacím zařízení. Hosté

se v dotazníkovém šetření konkrétně zmiňovali, že je obsluha pomalejší. Problémem můžeme označit pestrost nabízených pokrmů a také jejich kvalitu.

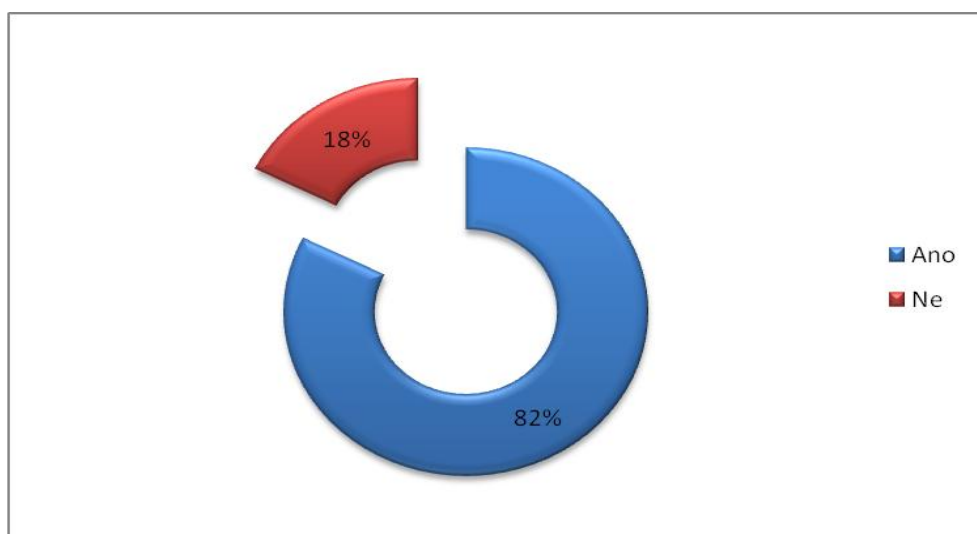
Graf 4: Byly Vám v tomto penzionu nabídnuty typické šumavské pokrmy, jako jsou např.: Šumavské bramborové zelníky, Trhanec s borůvkami, Šumavský kulajda, Šterc?



Zdroj: Vlastní šetření

Tato otázka se zaměřila na nabídku regionálních pokrmů, konkrétně šumavských. Dle odpovědí hostů je v nabídce ubytovacího zařízení absence typických šumavských pokrmů, což by mohlo souviset s výsledky předchozí otázky, které zjistily, že se hostům zdá nabídka pokrmů málo pestrá. Vyskytuje se zde však otázka, zda hosté, kteří na dotazník odpovídali, opravdu vědí, jaké pokrmy konkrétně řadíme mezi typicky šumavské.

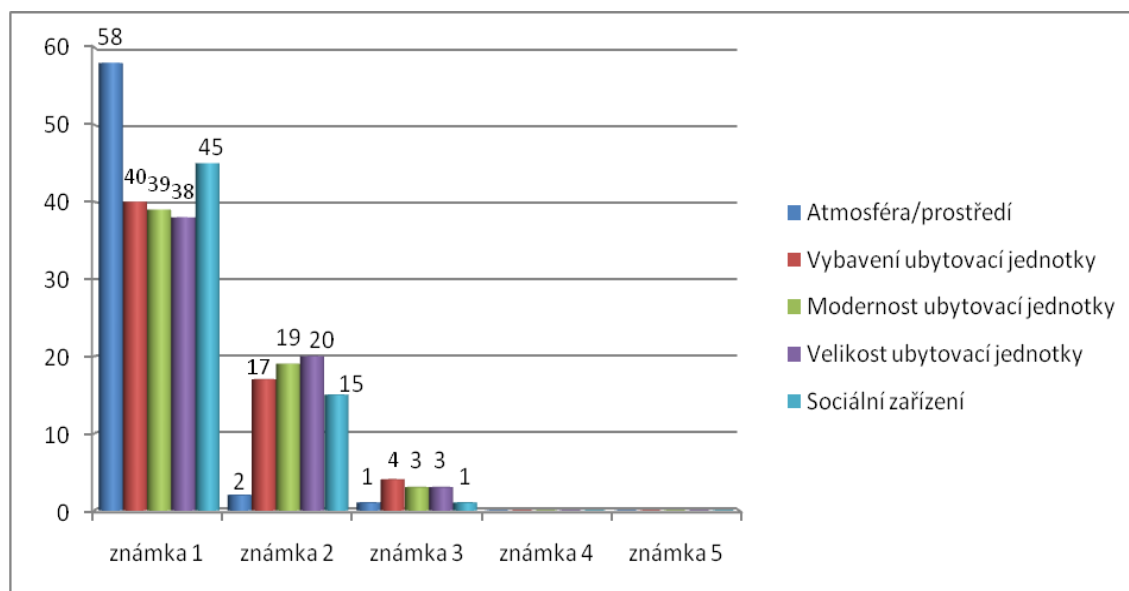
Graf 5: Pokud ne, měli byste zájem o to, aby zde byly nabízeny?



Zdroj: Vlastní šetření

Tato otázka navazovala na předcházející, která se týkala nabídky regionálních pokrmů. Hosté, kteří sdělili, že jim nebyly nabídnuty žádné šumavské pokrmy, mají v 79 % zájem o jejich zařazení do nabídky ubytovacího zařízení.

Graf 6: Ohodnoťte jednotlivé složky ubytovacích služeb v tomto penzionu. Označte jako ve škole (1 – nejlepší, 5 – nejhorší).

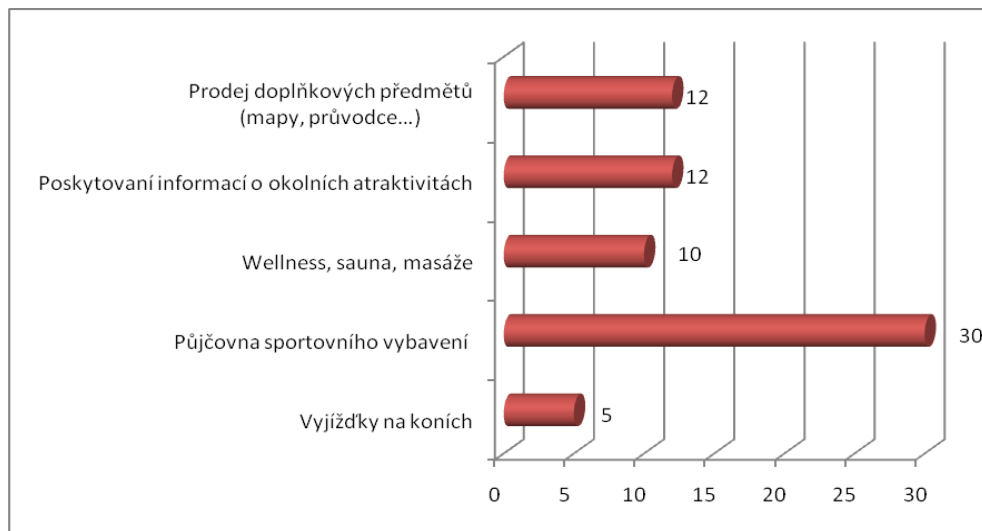


Zdroj: Vlastní šetření

Výsledky této otázky měli za úkol zjistit, jak jsou respondenti spokojeni s úrovní kvality ubytovacích služeb. Nejmenším problémem je podle jejich názoru atmosféra ubytování, jako problém se zde v menší míře vyskytuje vybavení ubytovací jednotky,

konkrétně zmiňovali, že v ubytovací jednotce postrádají stůl. Dále se jedná o modernost, velikost.

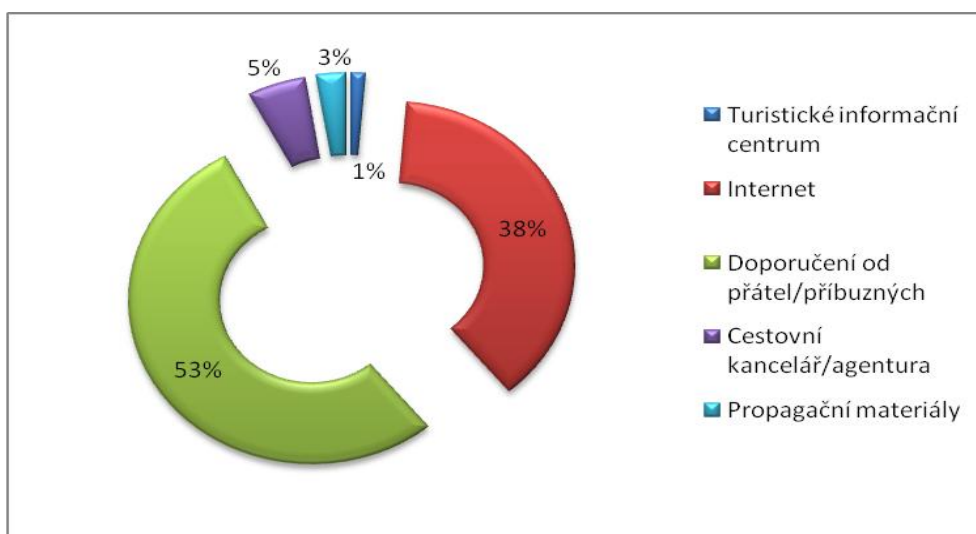
Graf 7: Jaké byste si představoval/a doplňkové služby, které by mohl penzion dále nabízet?



Zdroj: Vlastní šetření

Zkoumaný objekt ubytovaným hostům, nabízí bezplatnou úschovnu kol, lyží, koupání v bazénku či služeb lyžařského vleku, který je ve vlastnictví penzionu. Respondenti zde však ve velké míře postrádají možnost zapůjčení sportovního vybavení. Dále by uvítali poskytování informací o okolních atrakcích, prodej doplňkových předmětů.

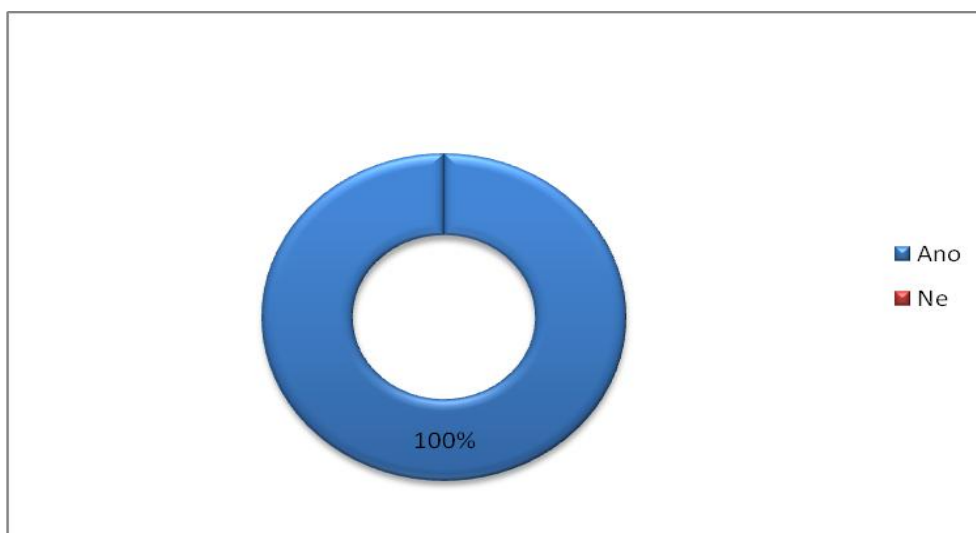
Graf 8: Z jakého informačního zdroje jste se dozvěděl/a o tomto ubytovacím zařízení?



Zdroj: Vlastní šetření

Nejvíce využívaným informačním zdrojem je pro hosty zkoumaného ubytovacího zařízení doporučení od jejich známých či příbuzných. Dále hosté hojně využili služeb internetu, kde se zkoumané ubytovací zařízení prezentuje na několika webových stránkách.

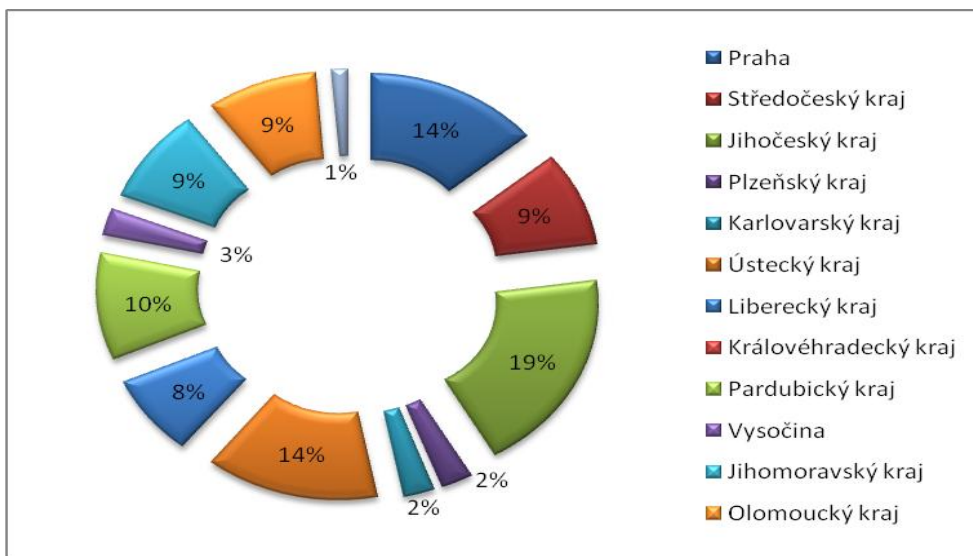
Graf 9: Myslíte si, že cena poskytovaných služeb odpovídá jejich kvalitě?



Zdroj: Vlastní šetření

Výsledky této otázky jasně a zřetelně ukazují, že hosté jsou i přes případné nedostatky v poskytovaných službách spokojeni se stanovenou cenou zkoumaného ubytovacího zařízení, dle jejich názoru je tedy cena poskytovaných služeb ve správném poměru s jejich kvalitou.

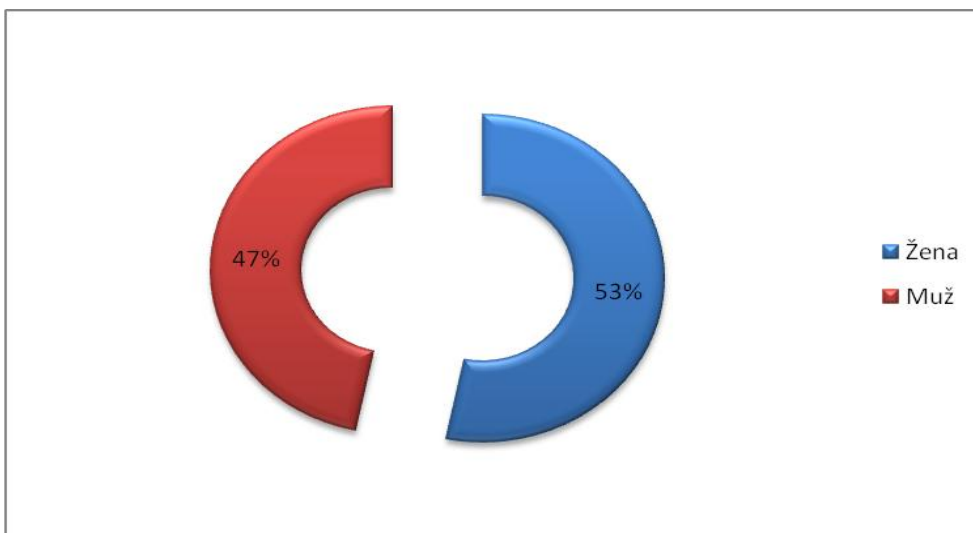
Graf 10: Jaké je místo Vašeho trvalého bydliště?



Zdroj: Vlastní šetření

Tato otázka zjišťovala, z jaké části České republiky hosté ubytovacího zařízení pocházejí. Odpovědi dokazují, že se jedná vcelku o pestré složení. Hosté přijíždějí jak z Jihočeského kraje, Prahy, Ústeckého kraje, Pardubického kraje, tak i ze Středočeského či Jihomoravského kraje.

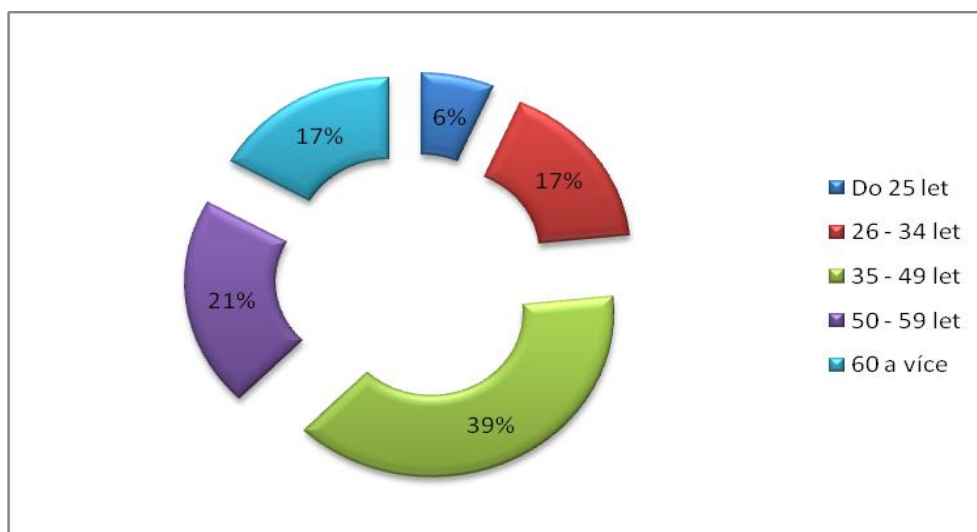
Graf 11: Pohlaví?



Zdroj: Vlastní šetření

Z hlediska pohlaví se jedná vcelku o rovnoměrné složení, dotazníkového šetření se zúčastnilo 47 % mužů a 53 % tvořily ženy.

Graf 12: Věk?



Zdroj: Vlastní šetření

Pokud hovoříme o věku, dotazníkového šetření se nejvíce zúčastnil segment ve věku od 35 do 49 let, dále pak segment ve věku 50 – 59, 60 a více let, menší zastoupení pak měl segment 26 – 34 let a do 25 let.

5.2 Řízený rozhovor

Pro získání většího okruhu informací byl zrealizován řízený rozhovor s panem Jiřím Vojtou, který je provozovatelem penzionu U Studeného potoka. Řízený rozhovor s provozovatelem probíhal přímo ve zkoumaném ubytovacím zařízení. První otázka se týkala segmentu klientely, který dané ubytovací zařízení nejvíce navštěvuje. Podle slov pana Vojty segment klientely závisí na daném ročním období. Během letních prázdnin se jedná převážně o rodiny s dětmi, během podzimního období ubytovací zařízení navštěvují převážně lidé v penzi či středním věku. Pokud se jedná o místo bydliště, dle jeho slov se jedná o různorodou klientelu, ale přeci jen mírně převažují hosté z Prahy. Další otázka se týkala členství v některé z organizací působících v České republice. Penzion U Studeného potoka je podle slov pana Vojty členem Asociace hotelů a restaurací České republiky. Z tohoto členství dle jeho slov plynou zejména výhody, jako je vzdělávací a právní poradenství v oblasti cestovního ruchu. Na otázku, zda je penzion certifikován v rámci Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení České republiky, pan Vojta sdělil, že není. Dále doplnil, že penzion není držitelem

žádné jiné certifikace v oblasti cestovního ruchu. Na otázku, zda se penzion snaží sledovat vývoj konkurence, pan Vojta odpověděl, že se částečně snaží sledovat její vývoj a také sleduje aktuální trendy v oblasti cestovního ruchu a následně i aplikovat v ubytovacím zařízení. Pokud se jedná o připomínky ze strany hostů ubytovací zařízení, snaží se je zaznamenávat, hosté se zejména zmiňují o rozšíření poskytovaných služeb. Inovaci poskytovaných služeb však musí přizpůsobit ekonomické a propoziční situaci penzionu. V současné době penzion žádné inovace v plánu nemá. Další otázka se zabývala nabídkou regionálních pokrmů. Z dotazníkového šetření dle slov respondentů vyplynulo, že v nabídce stravovacích služeb je absence tradičních šumavských pokrmů. Dle slov pana Vojty se však jedná o mylnou informaci, v nabídce penzionu jsou pokrmy typické pro danou lokalitu. Konkrétně jsou hostům nabízeny například lívance s borůvkami, borůvkové knedlíky, v letní sezóně kynutý koláč s borůvkami, kulajdu či jiné typické pokrmy. Pro přípravu regionálních pokrmů jsou používány suroviny od regionálních výrobců.

Dále mělo následovat získání informací o spolupráci obce Nové Hutě a dalších subjektů cestovního ruchu s vybraným ubytovacím zařízením. Vzhledem k velice časově omezeným úředním hodinám byl úřad obce osloven prostřednictvím emailové pošty, na kterou však nereagoval. Dále byla oslovena Regionální rozvojová agentura Šumava. Navázat kontakt s agenturou však také nebylo možné. Proto byla zvolena náhradní alternativa pro získání informací, a to konkrétně opětovné oslovení provozovatele vybraného ubytovacího zařízení. Dle jeho tvrzení žádná větší spolupráce s obcí neprobíhá, je omezena pouze na činnosti týkající se vyřizování koupě pozemků, který je v její vlastnictví či vyřizování stavebního povolení. Během provozování ubytovacích služeb dle jeho slov žádná podpora či spolupráce ze strany obce není. Spolupráce s Regionální rozvojovou agenturou Šumava již dříve probíhala. Jednalo se jen o menší spolupráci a to o prezentaci ubytovacích zařízení v regionu Šumava.

5.3 Syntéza zjištěných údajů

Z předchozích údajů vyplývá, že pro zkoumanou oblast jsou typické zejména penzionu rodinného typu a náleží do podniků malé a střední velikosti. Vybrané ubytovací zařízení a konkurenční zařízení se nacházejí v oblasti s kvalitním potenciálem

pro provozování sportovních aktivit. Tento fakt dokazuje i výsledek dotazníkového šetření, který říká, že respondenti do zkoumané oblasti jezdí především za účelem sportovního vyžití a dále pak za účelem rekreace. Za účelem sportovního vyžití přijíždí segment zejména ve věku 35 – 49 let a za účelem rekreace oblast navštěvuje segment ve věku 50 – 59 let. Pokud hovoříme konkrétně o vybraném ubytovacím zařízení, tak téměř polovina, konkrétně 48 % dotazovaných již dříve zkoumané ubytovací zařízení navštívila. Opakovanou návštěvu realizovali respondenti s trvalým bydlištěm zejména v Jihočeském a Středočeském kraji. Jako důvod pro tak relativně vysoké číslo opakovaných návštěv můžeme určit velikost ubytovacího zařízení. Výhodou menších penzionů je klidná a rodinná atmosféra, ztráta anonymity personálu a také nabídka klidu a relaxace po sportovně stráveném dni, která by velkokapacitní ubytovací zařízení pravděpodobně hostům nemohla nabídnout.

Celkově respondenti do ubytovacího zařízení přijíždějí dle dotazníkového šetření z různých koutů České republiky, ale nejvíce zde celkově převažuje Jihočeský kraj. Tento fakt je však v rozporu s názorem provozovatele, který tvrdí, že více převažují hosté z Prahy. Z dotazníkového šetření i rozhovoru vyplývá, že zkoumané ubytovací zařízení navštěvují hosté různých věkových kategorií. Dle slov provozovatele to závisí na ročním období a z výsledků dotazníkového šetření mírně převažuje věková kategorie 35 – 49 let, ale není hlavním segmentem. Dle těchto údajů tedy penzion není ubytovacím zařízením vyčleněným jen pro jeden segment klientely.

Dle názoru hostů je problémem u stravovacích služeb ve zkoumaném ubytovacím zařízení pestrost nabídky a také v menší míře kvalita pokrmů. Respondenti by měli dle výsledků šetření zájem o uvedení regionálních pokrmů do nabídky stravovacích služeb. Zájem o jejich uvedení do nabídky je zejména ze strany hostů, kteří mají trvalé bydliště mimo Jihočeský kraj. Dle slov provozovatele však penzion tradiční šumavské pokrmy nabízí. Z těchto údajů vyplývá, že se u hostů projevuje zájem o gastronomický cestovní ruch, ale nemají dostatečné povědomí o regionálních pokrmech v navštívené oblasti. Mylně se tedy domnívají, že do nabídky ubytovacího zařízení zahrnutý nejsou. Hosté ubytovacího zařízení by měli být určitým způsobem o pokrmech informováni a tím by se také zvýšila jejich atraktivita.

Menším problémem u stravovacích služeb je dle hostů také rychlost obsluhy. V ubytovacích zařízeních této velikosti leckdy jedna osoba zastává více funkcí, dělá se tak zejména z důvodu úspory nákladů na personál, což však může být v rozporu

se spokojeností klientely. Během letní sezóny bývá dle provozovatele úsek stravovacích služeb často posilňován brigádníky.

U ubytovacích služeb respondenti jako problém vidí v modernosti vybavení ubytovací jednotky. Zde se však vyskytuje otázka, co si hosté představují pod pojmem modernost. Lidé mohou pod tímto pojmem považovat například sériový nábytek. Jelikož se penzion nachází ve venkovské oblasti, je také podle toho zařízení i jeho interiér a to dle slov provozovatele konkrétně nábytkem z masivu, který odpovídá charakteru oblasti. Použití tohoto nábytku má několik výhod. Pro nábytek z masivu jsou typické například komody, které se v pokojích nacházejí a vzhledem k jejich velikosti nezaberou tolik místa než například klasické velké skříně. Z hlediska finančního se jedná o dlouhou životnost. Jeho počáteční náklady jsou sice vyšší, ale je pevný a kvalitní, nemusí být často obměňován, a tudíž penzionu nevznikají velké náklady na jeho údržbu a obnovu.

Jako doplňkové služby by zde nejvíce uvítali možnost zapůjčení sportovního vybavení, kterou penzion momentálně dle sekundárních údajů nedisponuje. Tuto možnost volili převážně respondenti mužského pohlaví a ti, kteří přijeli za účelem sportovního vyžití. O zkoumaném ubytovacím zařízení se ve velké míře dozvěděli od svých známých či příbuzných a také prostřednictvím internetu.

Ze získaných údajů dále můžeme vyvodit, že se provozovatel ubytovací zařízení snaží reagovat na připomínky hostů ohledně inovací poskytovaných služeb. Problémem u podniků tohoto typu je však jejich finanční situace, která je omezuje při inovování služeb a zvyšování konkurenceschopnosti.

5.4 Návrhy a opatření

Následující kapitola bude věnována návrhům a opatřením, které vyplynuly především z výsledků dotazníkového šetření a informací poskytnuté provozovatelem vybraného ubytovacího zařízení.

Návrhy jsou pouze doporučujícího charakteru a v případě aplikace ve vybraném ubytovacím zařízení by mohly zvýšit jeho atraktivitu a konkurenceschopnost ve zkoumané oblasti.

5.4.1 Certifikace ubytovacího zařízení v rámci projektu Cyklisté vítání

Z výše zmíněných sekundárních údajů vyplývá, že vybrané ubytovací zařízení se nachází v oblasti, která má dostatečný potenciál pro provozování letních i zimních sportů. V letní sezóně je to zejména cykloturistika a v zimní sezóně běžecké lyžování. V oblasti se nachází přes 350 km značených cykloturistických tras. Vybrané ubytovací zařízení nabízí pro hosty možnost úschovny sportovního vybavení, ale je zde absence jeho zapůjčení. Ubytovací zařízení proto své hosty odkazuje na půjčovnu kol a lyží, která se nachází v obci Nové Hutě.

Z výsledků dotazníkového šetření vyplývá, že hosté ubytovacího zařízení do dané oblasti přijíždějí za účelem sportovního vyžití a jako další doplňkové služby by přivítali možnost zapůjčení sportovního vybavení. Z těchto důvodů je návrhem práce certifikace penzionu v rámci projektu Cyklisté vítání. V rámci této certifikace se jedná kromě jiných náležitostí, které budou specifikované níže, také o možnost zapůjčení cyklistického vybavení. V obci Nové Hutě doposud není žádné jiné ubytovací zařízení, které by bylo v rámci projektu certifikováno.

Certifikace cyklisté vítání je dobrým příkladem využití cykloturistického potenciálu v oblasti cestovního ruchu. Jejím cílem je zlepšování kvality služeb cestovního ruchu pro skupinu cyklistů a cykloturistů zavedením národní certifikace. Tato certifikace se skládá ze dvou částí, první tvoří základní povinná kritéria, která musí splňovat každé ubytovací zařízení, které chce být součástí certifikace. Druhá část je tvořena kritérii, která jsou doplňková, ale ubytovací zařízení musí splňovat minimálně tři z nich (cyklistevitani.cz, 2013).

Základní povinné požadavky

Možnost ubytování na jednu noc

Jako první požadavek na ubytovací zařízení je možnost ubytování na jednu noc. Účelem certifikace je vyřadit objekty, jež se věnují výhradně turnusovému ubytování. Certifikovaný objekt tedy musí nabízet možnost ubytování na jednu noc. Tento požadavek vybrané ubytovací zařízení splňuje. Dle slov provozovatele ubytovacího zařízení je možné poskytnout ubytování na jednu noc.

Nabídka energeticky vydatných snídaní s minimem tuků

Dalším povinným kritériem je nabídka energeticky vydatných snídaní s minimem tuků, jako je například jogurt, müsli a ovoce. Hosté by měli mít možnost výběru mezi zdravými, lehkými a vydatnými pokrmy. Dle provozovatele ubytovacího zařízení vybrané ubytovací zařízení nabízí snídaně formou bufetu, hosté si mohou vybrat z nabídky zahrnující studené mísy, müsli, kukuřičné lupínky, jogurt a různé druhy pečiva od slaného po sladké.

Možnost vyprání a usušení oblečení a výstroje

Účelem tohoto kritéria je vždy nabídnout klientovi možnost vyprání a vysušení oblečení jako kompletní službu poskytovanou ubytovatelem a to nejdéle do 24 hodin. Možným řešením je zde certifikace také poskytnout pračku k vyprání a místnost k usušení oblečení. Dle provozovatele v ubytovacím zařízení je možné zařídit vyprání i usušení jeho oblečení.

Uzamykatelná místnost/boxy pro bezplatné uschování jízdních kol

Certifikované zařízení musí pro cyklistické návštěvníky zajistit velmi kvalitní prostor a způsob uskladnění kola, zejména z hlediska bezpečnosti. Dle slov provozovatele ubytovací zařízení disponuje úschovnou pro kola vybavenou stojany na kola. V zimě tato úschovna slouží pro lyže.

Poskytnutí základního nářadí pro jednoduché opravy kol

Další kritérium je poskytnutí základního nářadí pro jednoduché opravy kol. Jelikož vybrané ubytovací zařízení nedisponuje veškerým požadovaným nářadím, ale pouze prostředky na drobnou údržbu kol, je potřeba ho pro splnění certifikace pořídit. Mezi základní minimální nářadí patří dle certifikace následující položky.

Tabulka 1: Základní minimální nářadí na údržbu kol

Položka	Cena
1x pumpička na kolo na všechny typy ventilků	129 Kč
1x centrklíč	99 Kč
1x nýtovačka	365 Kč
2x montážní páka na sundávání a nadávání pláště na ráfek	39 Kč
1x kombinačky	65 Kč
1x šroubovák plochý	49 Kč
1x šroubovák křížový	39 Kč
Sada stranových klíčů (čísla 6 až 15)	194 Kč
Sada imbusů (čísla 3 až 7)	299 Kč
1x izolepa	68 Kč
1x sada lepení	89 Kč
Náklady na pořízení celkem	1435 Kč

Zdroj: Vlastní zpracování dle cen na <http://www.bike-eshop.cz/>

Možnost umytí kola, základní vybavení pro mytí kola

Host ubytovacího zařízení musí mít k dispozici prostor, zdroj vody a náčiní pro samoobslužné mytí kola. Minimem je kýbl, hadr a kartáč. Tento požadavek vybrané ubytovací zařízení splňuje.

Lékárnička

Dále je v kritériích povinná lékárnička, která má zajistit poskytnutí nezbytných prostředků k ošetření poranění nebo případných běžných zdravotních potíží hostů zařízení. Nejvhodnějším řešením je lékárnička s rozšířeným vybavením, zejména

o prostředky k ošetření zranění při nehodách typických pro cyklisty (oděrky, tržné rány, podezření na zlomeniny) nebo autolékárnička. Doporučené vybavení batohu je řešením, které ocení zejména lékař v nenadálých situacích a odlehlých oblastech, když nemá k dispozici vlastní vybavení. Lékárničku pro cyklisty je třeba uspořádat v přenosném obalu. Doporučené vybavení vhodné do odlehlých oblastí umístěné v mobilním batohu, které je potřeba pořídit do vybraného ubytovacího zařízení, je uvedeno níže.

Tabulka 2: Povinná výbava batohu

Položka	Cena
1x nůžky	34 Kč
1x peroxid vodíku	36 Kč
1x septonex	54 Kč
1x Traumacel sprej – hemostatika na zastavení krvácení	160 Kč
1x Traumacel zásyp – hemostatika na zastavení krvácení	114 Kč
2x neperlivá stolní voda 0,5 l	2x 11,50 Kč
3x Duonet 50x75 – sterilní krycí polštářek	3x 10 Kč
3x Duonet75x75 - sterilní krycí polštářek	3x 10 Kč
3x Duonet 100x100 - sterilní krycí polštářek	3x 10 Kč
3x Duonet 150x370 - sterilní krycí polštářek	3x 10 Kč
5x Duonet S2 - sterilní hotové obvazy	5x 10 Kč
5x Duonet S3 - sterilní hotové obvazy	5x 10 Kč
5x Duonet S4 - sterilní hotové obvazy	5x 10 Kč
3x kompresy 5x5 á 3ks - sterilní bavlněný materiál ke krytí rány	3x 141 Kč

3x kompresy 7,5x7,5 á 3ks	3x 173 Kč
3x kompresy 10x10 á 3ks	3x 255 Kč
3x tampony 12/12 á 3ks	3x 58 Kč
3x tampony 14/16 á 3ks	3x 75 Kč
3x tampony 20/20 á 3ks	3x 80 Kč
1x Rescue - sada pro velké krvácení	815 Kč
2x šátek trojcípý na zlomeniny	2x 10 Kč
1x izotermická folie	23 Kč
3x sada náplastí tři velikosti	20 Kč
2x chirurgické rukavice	2x 13 Kč
2x náplast v kotouči	2x 14 Kč
3x obinadlo nesterilní - 3 velikosti	3x 5 Kč 3x 10 Kč 3x 15 Kč
1x pocket masky - pomůcka pro umělé dýchání	62 Kč
1x krční límec – vakuový	206 Kč
1x dlaha vakuová – horní končetina	4 271 Kč
1x odsávačka pro vakuové dlahy	1 827 Kč
Náklady na pořízení celkem	10 438 Kč

Zdroj: Vlastní zpracování dle cen na <http://www.lekarna.cz/>

Informační místo Cyklisté vítání: aktuality a informace o službách pro cyklisty

Jako další kritérium je vytvoření informačního místa Cyklisté vítání, které bude obsahovat aktuality a informace o službách pro cyklisty. Účelem tohoto kritéria je vytvořit zřetelně označené místo soustředěné nabídky informací pro cyklisty označené značkou Cyklisté vítání. Cílem je popsat cyklistům i méně známá, ale zajímavá místa, kam má smysl se vypravit. Připravit jim takovou prezentaci regionu, která je do ubytovacího zařízení přivede zpět.

Ideálním řešením bude vyvěšení korkové nástěnky ve vstupní části ubytovacího zařízení, která bude opatřena standardně dodanou hlavičkou s nezbytnými údaji a mapami okolí. Místo bude nezbytné označit standardní hlavičkou Cyklisté vítání dodávanou s certifikátem.

Obsah informačního místa:

1. Rozsah služeb poskytovaným zařízením – na informačním místě budou zveřejněny informace v českém, německém a anglickém jazyce o rozsahu poskytovaných služeb společně se standardizovanou hlavičkou Cyklisté vítání a certifikátem.
2. Mapa cyklistických tras v okolí, základní rady a doporučení pro cyklisty – na korkové nástěnce bude vyvěšena cykloturistická mapa Šumavy s vyznačenými turisticky atraktivními místy. U jednotlivých tras bude uvedena náročnost trasy, její délka, časová náročnost, turistické zajímavosti, které se nacházejí na jednotlivých trasách a informační centra, která se blízkosti trasy nachází. Pod nástěnkou se bude nacházet stůl, na kterém bude tato mapa pro hosty k dispozici k zakoupení a také letáky se zajímavostmi z okolí.
3. Kontakty na půjčovny a opravny kol v okolí – na nástěnce budou uvedeny kontakty a poloha půjčoven a opraven kol vůči stezkám.
4. Spojení vlakem či lodí z místa k dalším cyklistickým cílům – v rámci Šumavy zajišťují dopravu turistů Zelené autobusy, které umožňují také přepravu kol. Tyto autobusy zajišťují přepravu po celé Šumavě ekologickými linkami. Na nástěnce budou uvedeny časy těchto autobusů, jejich trasy a cena za přepravu osob a kol.
5. Důležitá telefonní čísla, pomoc na cestách – na nástěnce budou uvedeny linky tísňového volání s trojjazyčným popisem (český, anglický a německý jazyk) a místně důležitá čísla, bude zde uvedena adresa a kontakt na nejbližší

nemocnici, ambulanci, interní a zubní ambulanci a popřípadě i místní taxi službu.

6. Předpověď počasí na nejbližší – na nástěnce bude vyvěšena předpověď počasí na nejbližší dny.
7. Kontakty na turisticky zajímavá místa v okolí, na turistická informační střediska – jak již bylo uvedeno u bodu dva, na nástěnce bude uvedena adresa a kontakt na turistická informační centra nacházející se v blízkosti jednotlivých turisticky zajímavých tras, jejich otevírací dobu, expozici apod. Popřípadě mohou být u nástěnky k dispozici regionální informační letáky a katalogy převzaté z informačních center.
8. Kniha hostů pro cyklisty - kniha hostů pro cyklisty bude sloužit ke sdělování dojmů a zážitků z cestování, k listování během delší chvíle či horšího počasí; kniha hostů bude dostupná u informačního místa, konkrétně u nástěnky s informacemi pro cyklisty.

Tabulka 3: Vybavení informačního místa Cyklisté vítání

Položka	Cena
1x korková nástěnka 120 x 90 cm	659 Kč
1x záznamová kniha (100 listů)	42 Kč
20 x cykloturistická mapy Šumavy	20x 89 Kč
Náklady celkem	2 481 Kč

Zdroj: Vlastní zpracování

Smlouva o certifikaci Cyklisté vítání

Tato smlouva stanovuje práva a povinnosti obou stran, tj. Nadace Partnerství a provozovatele certifikovaného zařízení a poskytuje provozovateli právo používat ochrannou známku Cyklisté vítání. Smlouva se vyhotovuje ve třech kopiích - 1x pro provozovatele, 1x pro Nadaci Partnerství a 1x pro místního hodnotitele (kontrolora dodržování podmínek certifikace).

Doplňková nabídka ubytovacích zařízení

Druhou část certifikace představuje doplňková nabídka, která se skládá celkem z deseti kritérií, z nichž jsou pro ubytovací zařízení povinné minimálně tři.

Zprostředkování výpůjčky kvalitních kol

Vzhledem k výsledkům dotazníkového šetření bude z dobrovolných kritérií v rámci certifikace vybráno zprostředkování výpůjčky kol. U vybudované půjčovny nebude rozhodující počet půjčovaných kol, ale jejich kvalita, údržba a čistota. Vzhledem k profilu krajiny na Šumavě budou vybrána krosová kola. Celková kapacita vybraného ubytovacího zařízení je 37 hostů. Je potřeba brát v úvahu, že někteří hosté mají k dispozici svá kola a mají s sebou děti, z nichž některé na kole ještě vzhledem k jejich věku neumějí jezdit na kole.

Tabulka 4: Výbava půjčovny kol

Položka	Cena
5x pánské krosové kolo Apache	5x 9 999 Kč
5x dámské krosové kolo Apache	5x 9 999 Kč
5x dětské kolo Apache	5x 5 990 Kč
1x dětský přívěs na kolo MONZ	2 945 Kč
5x pánská přilba BELL Muni	5x 1520 Kč
5x dámská přilba MET COSMO	5x 1050 Kč
5x juniorská přilba GIRO Flurry	5x 760 Kč
Náklady celkem	149 535 Kč

Zdroj: Vlastní zpracování na základě cen z <http://www.bike-eshop.cz/>

Tabulka 5: Ceník půjčovního kol

Kolo/den	1 den	2 dny	3 dny	4 dny	5 dní	6 dní
Pánské kolo	250 Kč	450 Kč	650 Kč	850 Kč	1 020 Kč	1 170 Kč
Dámské kolo	250 Kč	450 Kč	650 Kč	850 Kč	1 020 Kč	1 170 Kč
Dětské kolo	200 Kč	370 Kč	540 Kč	700 Kč	830 Kč	1 000 Kč
Přilba	zdarma	zdarma	zdarma	zdarma	zdarma	zdarma
Dětský přívěs na kolo	70 Kč	120 Kč	190 Kč	250 Kč	320 Kč	400 Kč

Zdroj: Vlastní zpracování

Prodej cyklistických a turistických map okolí

Účelem tohoto kritéria je nabídnout přímo v ubytovacím zařízení cykloturistické mapy okolí, optimálně do vzdálenosti přibližně 50 km od zařízení. O nabídce turistických map je host informován na informačním místě. Informace by měla být doplněna nabízeným sortimentem.

Toto kritérium bylo již částečně zmíněno výše v povinné nabídce ubytovacího zařízení pojednávajícím o informačním místě. U nástěnky s vystavenou cykloturistickou mapou si hosté budou moci tuto mapu zakoupit. Pro potřeby tohoto kritéria je nutné dodat, že se bude jednat o mapu Šumavy, konkrétně o oblast Kvilda a Churáňov. Dále zde hosté budou moci zakoupit turistické mapy a průvodce Šumavy. Tento bod by také vyřešil nedostatek, který respondenti v dotaznících zmiňovali a to konkrétně, že by v doplňkových službách ubytovacího zařízení uvítali prodej průvodců, map apod.

Tabulka 6: Nabídka cyklistických a turistických map

Položka	Cena
10x průvodce Šumavou	10x 169 Kč
20x turistická mapa Šumavy	20x 53 Kč
Náklady celkem	2 750 Kč

Zdroj: Vlastní zpracování na základě cen z <http://www.literis.cz/>

Seznam ubytovacích možností v regionu, které jsou vhodné pro cyklisty

Účelem tohoto kritéria je nabídnout cyklistům seznam zařízení certifikovaných systémem Cyklisté vítáni, popřípadě dalších vhodných zařízení, pokud je certifikovaných málo. Tato zařízení jsou vyznačena v cykloturistických mapách, které budou rovněž k dispozici v ubytovacím zařízení. V rámci Šumavy jsou certifikovány následující zařízení, o kterých bude personál poskytovat hostům informace a také kontakt na ně:

- Hotel Růže, Rožmberk nad Vltavou
- Camping Lipno Modřín, Lipno nad Vltavou
- Penzion Hejrov, Přední Výtoň
- Zámek Hrádek, Sušice
- Restaurace Florian, Frymburk
- Hotel Srní, Srní
- Hotel Šumava INN, Kvilda
- Hotel Vydra, Srní
- Restaurant Admirál, Lipno nad Vltavou
- Penzion Kovářov, Frymburk
- Restaurant U Méd'ů, Horní Planá
- Restaurant – Penzion Bultas, Železná Ruda
- Kemp U Kučerů, Zlatá Koruna

Rezervační servis pro zajištění dalšího ubytování, které poskytuje služby pro cyklisty

V rámci zajištění kvalitních služeb, bude personál ubytovacího zařízení nápomocen hostům při zajišťování jejich dalšího ubytování. Účelem je poskytnout hostům plný rezervační servis, tj. zajištění ubytovacích služeb v místě následujícího pobytu/přenocování. Zajištění dalšího ubytování znamená doporučení certifikovaného zařízení a rezervace ubytování podle pokynů hosta, případně hledání a doporučení náhradního ubytování.

Přístup na internet

Účelem je poskytnout hostům časově neomezený přístup na internet. Nejvhodnějším řešením je přístup hostů na on-line připojený PC, umístěný ve společenských prostorech zařízení. Místnost by měla být otevřena bez omezení. Dalším možným řešením je vlastní Wi-Fi síť. V současnosti vybrané ubytovací zařízení disponuje vlastní Wi-Fi sítí, která je hostům k dispozici zdarma.

Celkové náklady na realizaci

Tabulka 7: Celkové náklady

Položka	Cena
Nářadí na opravu kol	1435 Kč
Lékárnička	10 438 Kč
Informační místo	2 481 Kč
Zprostředkování výpůjčky kol	149 535 Kč
Prodej cyklistických a turistických map	2 750 Kč
Celkové náklady	154 766 Kč

Zdroj: Vlastní zpracování

Certifikace by mohla za následek zvýšení konkurenční výhody ve zkoumané oblasti, jelikož se v blízkosti zkoumaného ubytovacího zařízení nenachází žádné certifikované

zařízení. Další výhodou certifikace by bylo označení ubytovacího zařízení v turistických materiálech.

Problémovým aspektem může být vynaložení nezbytných investic na provozní úpravy. Vybrané ubytovací zařízení by případně muselo zvýšit ceny služeb z důvodů vyšších provozních nákladů a vznikl by mu také závazek úhrady za následnou pravidelnou kontrolu.

5.4.2 Možnost zapůjčení vybavení na běžecké lyžování

Jak již bylo výše několikrát zmíněno, z dotazníkového šetření vyplívá, že hosté mají zájem o možnost zapůjčení sportovního vybavení. Aby půjčovna kol v rámci certifikace Cyklisté vítání nebyla omezena ročním obdobím, je dalším návrhem možnost zapůjčení vybavení pro běžecké lyžování a také sněžnic. Půjčovna nebude nabízet vybavení pro sjezdové lyžování i přesto, že má penzion ve vlastnictví lyžařský vlek a v blízkosti se nachází několik dalších. Šumava je známá spíše pro provozování běžeckého lyžování, nachází se zde hustá síť udržovaných běžeckých tratí spojujících celou Šumavu v rámci projektu Bílá stopa. Celkem se jedná přibližně o 450 km.

Stejně jako u vybavení půjčovny kol, je pravděpodobně, že někteří hosté budou mít své běžecké lyže k dispozici s sebou nebo s nimi přijedou jejich děti. Proto bude mít vybrané ubytovací zařízení k dispozici celkem 15 párů lyží a několik páru sněžnic. Samozřejmostí půjčovny by byla pravidelná údržba lyží (voskování).

Tabulka 8: Výbava půjčovny běžeckých lyží

Položka	Cena
5x pánské běžecké lyže Fischer (187 – 207 cm)	5x 2 789 Kč
5x dámské běžecké lyže Fischer (187 – 197 cm)	5x 1 996 Kč
5x juniorské běžecké lyže Fischer (132 – 162 cm)	5x 1 362 Kč
5x pánské běžecké boty Fischer (40 – 44 cm)	5x 2 006 Kč
5x dámské běžecké boty Fischer (37 – 40)	5x 1 804 Kč
5x juniorské běžecké boty Fischer (26 – 30)	5x 1 362 Kč
5x pánské běžecké hole (120 - 170 cm)	5x 897 Kč
5x dámské běžecké hole (120 - 150 cm)	5x 696 Kč
5x juniorské běžecké hole (80 - 130 cm)	5x 594 Kč
4x sněžnice	4x 1 489 Kč
Náklady celkem	73 486 Kč

Zdroj: Vlastní zpracování na základě cen z <http://www.fischer-lyze.cz/>

Tabulka 9: Ceník půjčovného běžeckých lyží

Lyže/dny	1 den	2 dny	3 dny	4 dny	5 dnů	6 dnů
Pánský běžecký komplet	200 Kč	350 Kč	500 Kč	650 Kč	800 Kč	900 Kč
Dámský běžecký komplet	200 Kč	350 Kč	500 Kč	650 Kč	800 Kč	900 Kč
Juniorský běžecký komplet	150 Kč	250 Kč	350 Kč	450 Kč	550 Kč	600 Kč
Sněžnice	50 Kč	80 Kč	130 Kč	180 Kč	230 Kč	280 Kč

Zdroj: Vlastní zpracování

5.4.3 Czech Specials aneb Ochutnejte Českou republiku

Ve vybraném ubytovacím zařízení jsou dle slov provozovatele nabízeny v rámci stravovacích služeb pokrmy typické pro region Šumava. Pokud však nahlédneme do výsledků dotazníkového šetření, zjistíme, že dle slov hostů tomu tak není. Hosté tedy nejsou dostatečně informováni o regionálních pokrmech v daném ubytovacím zařízení. Tomu by pomohlo zapojení do projektu Czech Specials.

Asociace hotelů a restaurací České republiky představila ve spolupráci s agenturou CzechTourism a Asociací kuchařů a cukrářů České republiky společný projekt s názvem Ochutnejte Českou republiku – Czech Specials. Tento gastronomický projekt reaguje na zvýšený zájem o kulinářskou turistiku ve světě a jeho cílem je podpořit atraktivitu České republiky a jejích regionů. Restaurace, která se do projektu zařadí, má možnost zatraktivnit svou nabídku, zapojit se do marketingových aktivit a propagovat své služby (czechspecials.cz, 2013).

Podmínky pro získání certifikátu

Aby mohl být restauraci udělen certifikát, musí splňovat kritéria uvedená na oficiálních stránkách projektu (czechspecials.cz, 2013), mezi která patří náležitosti týkající se profesní způsobilosti, hygienických předpisů, oddělení prostor vymežující kuřáckou a nekuřáckou část. Další náležitosti se zabývají jazykovými mutacemi jídelního lístku, přehlednosti lístku, vyznačením cen pokrmů. Dále se jedná o znalostech obsluhy o projektu, vystupování a chování k hostům. Náležitosti se dále týkají označení pokrmů názvy Czech Specials Light, Czech Specials Family či Czech Specials Regional. Zařízení se dále musí zavázat, že umožní kontrole degustaci tradiční české speciality dle výběru. Degustace pokrmu a jeden nápoj bude poskytnut danému kontrolorovi na náklady provozovatele. Provozovna se dále musí zavázat, že bude mít umístěný přidělený znak Czech Specials na viditelném místě, nejlépe na vchodových dveřích restaurace. V restauraci musí být také umístěny v tištěné podobě informace o projektu Czech Specials.

Znak se dle oficiálních stránek projektu (czechspecials.cz, 2013) uděluje provozovně na tříleté období začínajícím rokem certifikace. Po uplynutí toho období bude znak z provozovny odstraněn nebo bude provedena recertifikace na další období. V rámci certifikace se doporučuje, aby v jídelním lístku bylo maximálně 30 položek. Personál restaurace by se měl domluvit nejlépe alespoň jedním cizím jazykem. Dále se

doporučuje, aby pokrmy české kuchyně reflektovaly sezónnost a lokální suroviny. Pokud restaurace nechce pokrmy tradiční české kuchyně v jídelním lístku označovat logem Czech Specials, budou tato jídla uvedena na zvláštní kartě s logy projektu.

Pokud má zařízení zájem o certifikace v rámci tohoto projektu, musí na oficiálních stránkách projektu (czechspecials.cz, 2013) vyplnit formulář, který obsahuje údaje o žadateli a provozovně. Dále také musí zaškrtnout jednotlivé položky potřebné pro splnění certifikace. Cena certifikace je 3 000 Kč, ale jelikož je vybrané ubytovací zařízení členem Asociace hotelů a restaurací České republiky, je pro něj cena certifikátu rovna **1 500 Kč**.

Výhodou certifikace je dle oficiálních stránek projektu (czechspecials.cz, 2013) prezentace jednotlivých certifikovaných provozoven na webových portálech www.czechspecials.cz a www.ochutnejtecr.cz. Jsou zde prezentovány fotografie provozoven, je zde uveden kontakt, mapa a také odkaz na stránky provozoven. Tento portál je podporovaný prostřednictvím turistického portálu www.kudyznudy.cz, www.czechtourism.cz a také řadou mediálních aktivit.

V současné době vzhledem ke stále rozšiřující se globalizaci roste zájem veřejnosti o regionální gastronomii. Zapojením do projektu Czech Specials by byly hosté vybraného ubytovacího zařízení obeznámeni s pokrmy typickými pro daný region, ať už označením pokrmu v jídelním lístku, tak i informovaností personálu vybraného ubytovacího zařízení.

5.4.4 Členství v Asociaci malých a středních podniků

Dle provozovatele je ubytovací zařízení členem Asociaci hotelů a restaurací České republiky, které nabízí poradenství v oblasti cestovního ruchu. Bylo by ale také vhodné stát se členem asociace, která podporuje a vzdělává pracovníky malých a středních podniků. Jak již bylo zmíněno v kapitole týkající se přehledu řešené problematiky, v České republice působí Asociace malých a středních podniků sdružující na otevřené, nepolitické platformě malé a střední podniky a živnostníky i jejich organizace z celé republiky. Mezi výhody plynoucí pro členy asociace je dle oficiálních stránek AMSP ČR (amsp.cz, 2013) například informační servis, který je cíleně zaměřený na segment malých a středních podniků, pořádání řady informačních a vzdělávacích akcí, poradenská činnost, dále také propagace členů či vydávání stěžejních publikací na

podporu podnikání malých a středních firem a živnostníků. Aby se podnik mohl stát členem, musí vyplnit přihlášku zveřejněnou na oficiálních stránkách asociace. V případě přijetí do asociace následuje zaplacení členského příspěvku v příslušné výši. Pro vybrané ubytovací zařízení by se jednalo o částku 6 000 Kč/rok, která je daná pro mikropodnik, tedy podnik s maximálním počtem 10 zaměstnanců.

5.4.5 Zvýšení spolupráce s vybranými orgány a organizacemi

Dle primárních údajů je spolupráce s orgány místní samosprávy, konkrétně s úřadem obce Nové Hutě na neuspokojivé úrovni. Jak již bylo zmíněno výše, dle provozovatele ubytovacího zařízení je spolupráce omezena pouze na vyřizování věcí týkající se koupě pozemku či stavebního povolení. Na oficiálních stránkách obce jsou k dispozici pouze informace týkající se například aktuálního počtu obyvatel, územního plánu obce apod., ale ubytovací zařízení na stránkách nejsou nijak prezentována. Bylo by vhodné na internetových stránkách poskytnout alespoň trvalý prostor pro prezentaci ubytovacích zařízení.

Dalším orgánem je již výše zmíněná regionální rozvojová agentura Šumava, jedná se o obecně prospěšnou společnost. Dle oficiálních stránek agentury (rras.cz, 2013) vznikla v roce 1997 a svou činnost rozvíjí do čtyř okresů – Domažlice, Klatovy, Prachatice a Český Krumlov. Z popudu agentury se budují na Šumavě nové cyklostezky, vznikají nové propagační a informační materiály a financují se významné přeshraniční výměnné a lidové slavnosti a také se podílí na certifikaci služeb v cestovním ruchu, výrobků a produktů v rámci značky "ŠUMAVA originální produkt".

Vybrané ubytovací zařízení by mohlo znovu obnovit spolupráci s touto agenturou, která by jim přinesla:

- prezentaci a propagaci na národním i mezinárodním trhu
- informování o možnosti účasti v plánovaných projektech a z nich plynoucí výhody
- informování o aktuálních trendech v cestovním ruchu na Šumavě

5.4.6 Posílení pracovní síly ve stravovacím úseku

O stravovací úsek se dle provozovatele starají dvě osoby, které zajišťují chod restaurace i kuchyně. Z dotazníkového šetření však vyplývá, že je obsluha restaurace

pomalejší. Bylo by vhodné personál rozšířit ještě o jednoho zaměstnance, který by chod urychlil. Jednalo by se o osobu pracující na základě dohody o provedení práce či na poloviční pracovní úvazek. Tato osoba by byla vhodná na směny o víkendech během celého roku, a v případě potřeby i během léta.

5.4.7 Prodej doplňkových a upomínkových předmětů

Respondenti mají dle dotazníkového šetření v rámci rozšíření doplňkových služeb zájem o možnost koupě doplňkových předmětů v ubytovacím zařízení. Tento nedostatek by se částečně vyřešil v návrhu s názvem Cyklisté vítání, v jehož rámci by se prodávaly cykloturistické a turistické mapy. Nabídka by však měla být rozšířena ještě o další různé upomínkové předměty, jako jsou například turistické vizitky, turistické deníky, pohlednice, knihy o Šumavě, kalendáře s fotografiemi Šumavy.

V současné době má certifikace Cyklisté vítání mnoho příznivců, ale také kritiků. Na internetových stránkách se objevují diskuze a články kritizující podmínky certifikace, dle kterých v současné době splňuje podmínky drtivá většina ubytovacích zařízení bez ohledu na skutečnost, zda jsou certifikováni nebo ne. Kritizováno je především uskladnění kol v jedné uzamykatelné místnosti. Dle kritiků by kola měla být rozdělena do několika samostatných místností a tím by tak mělo být zabráněno poškození kol.

Dále je kritizováno vybavení na mytí a údržbu kol, jehož definice je dle kritiků v certifikaci nepřesná následkem a i při minimálních investicích je tedy certifikováno každé solidní zařízení.

Certifikace v České republice kopíruje podobné sítě služeb v zahraničí jako např. Bett & Bike v Německu nebo RADfreundliche Betriebe v Rakousku, které fungují již patnáct let. V porovnání se zahraničím je jedna věc, která stojí za úvahu. V databázi na stránkách www.cyklistevitani.cz je přes tisíc certifikovaných zařízení. V Německu je jich asi 4500, když uvážíme, že Německo má osmkrát více obyvatel, vychází to, že v Čechách a na Moravě je uděleno téměř čtyřikrát vyšší počet certifikací než u našich sousedů. Zdánlivě se to může zdát pozitivní, ale opačný výklad může říkat, že se certifikace rozdává komukoliv nehledě na kvalitu.

Jak již bylo zmíněno, vybrané ubytovací zařízení je podobně jako jeho konkurenční zařízení ve vybrané oblasti, nekuřácké. Tento fakt je na jednu stranu výhodný zejména pro rodiny s dětmi, ale nepřichází tak penzion o zákazníky, kteří jsou kuřáci? Penzion disponuje terasou, kam si hosté mohou zevnitř „odskočit“, ale jsou toto ochotni dělat i v zimě během nepříznivého počasí? V roce 2014 by mělo dojít k úplnému zákazu kouření v restauracích. Zákon však musí být schválen vládou a parlamentem. Pokud zákon vejde v platnost, kuřáci budou nemilosrdně „vyhnáni“ z restaurací.

6 Závěr

Hlavním cílem diplomové práce bylo zmapování současné nabídky ubytovacích zařízení ve zkoumané oblasti, současné nabídky vybraného ubytovacího zařízení a návrh inovace produktu na základě průzkumu zákaznických potřeb. Prostřednictvím sekundárních dat byla popsána ubytovací zařízení ve zkoumané oblasti z hlediska nabízených služeb. Současná nabídka poskytovaných služeb vybraného ubytovacího zařízení byla zmapována prostřednictvím sekundárních a primárních dat. Pro průzkum zákaznických potřeb byly stěžejním zdrojem primární data a to konkrétně dotazníkové šetření a řízený rozhovor s provozovatelem vybraného ubytovacího zařízení.

Dílčí cíle představovalo vyjádření místní samosprávy a dalších organizací a zhodnocení možností rozvoje zkoumaného podniku v rámci malého a středního podnikání. Pro splnění tohoto cíle byla využita primární a částečně i sekundární data. Došlo k oslovení úřadu obce a Regionální rozvojové agentury Šumava a to prostřednictvím elektronické pošty, která se projevila jako neefektivní. Alternativním řešením bylo opětovné oslovení provozovatele vybraného ubytovacího zařízení, který se vyjádřil ke spolupráci k výše zmíněným orgánům.

V analytické části byly zjištěny důležité poznatky jako například skutečnost, že ve zkoumané oblasti ubytovací služby nabízejí především podniky malé a střední velikosti, konkrétně penziony rodinného typu. Dále byla zjištěna nízká úroveň spolupráce vybraného ubytovacího zařízení s orgány místní samosprávy a dalšími organizacemi zabývající se cestovním ruchem. Dále bylo zjištěno, že hosté do zkoumané oblasti přijíždějí za účelem sportovního vyžití, mají zájem o možnost zapůjčení sportovního vybavení, které ve vybraném ubytovacím zařízení postrádají a mají nedostatečné povědomí o pokrmech regionální kuchyně.

Na základě údajů z dotazníkového šetření a řízeného rozhovoru s provozovatelem ubytovacího zařízení můžeme potvrdit hypotézu H1. Z dotazníkového šetření vyplynulo, že hosté vybraného ubytovacího zařízení nemají dostatečné povědomí o nabízených regionálních pokrmech a mylně se tedy domnívají, že nejsou zahrnuty do nabídky vybraného ubytovacího zařízení. Dle slov provozovatele jsou regionální pokrmy v nabídce zahrnuty. Hypotézu H2 můžeme dle dotazníkového šetření potvrdit, jelikož nejčastějším motivem pro návštěvu vybrané oblasti je sportovní vyžití. Vybrané

ubytovací zařízení se nachází v oblasti, která dle sekundárních údajů, disponuje dostatečným potenciálem pro provozování letních i zimních sportovních aktivit.

Na základě syntézy sekundárních a primárních údajů byly zhodnoceny možnosti rozvoje vybraného ubytovacího zařízení a byly zpracovány návrhy a opatření, která by v případě aplikace do praxe mohla mít za následek zvýšení konkurenceschopnosti a atraktivity vybraného ubytovacího zařízení ve zkoumané oblasti. Vypracované návrhy a opatření jsou Certifikace ubytovacího zařízení v rámci projektu Cyklisté vítání, možnost zapůjčení vybavení na běžecké lyžování a zařazení ubytovacího zařízení do projektu Czech Specials aneb Ochutnejte Českou republiku, členství v Asociaci malých a středních podniků, zvýšení spolupráce s vybranými orgány a organizacemi, posílení pracovní síly ve stravovacím úseku a rozšíření doplňkových služeb o prodej doplňkových a upomínkových předmětů.

7 Summary

The main aim of the thesis was to analyze the current offer of accommodations in selected area, to analyze the current offer of selected accommodation and to suggest the innovation of the product on the basis of a survey of customer needs. For describing of accommodations in selected area was used secondary data. The current offer of selected accommodation was analyzed by secondary and primary data. For analyzing of customer needs was used mainly primary data, specifically there was used questionnaires and guided interview with the provider of accommodation.

The next aim was to get expression of the local government and other organizations and to evaluate the possibilities of selected accommodation within the small and medium business. There was selected mainly primary data and partly secondary data. There was addressed municipal authority and Regionální rozvojová agentura Šumava. There was used communication through email, which has shown as ineffective. Alternative solution was repeated speaking to operator of selected accommodation, who has expressed his opinion on cooperation with above mentioned authorities.

In the analytical part was determined important knowledge: in selected area offer accommodation mainly small and medium – sized enterprises, specifically guesthouses operated by families. There is low partnership of selected accommodation with local government and another organization of tourism. Guests visit selected area because of sports, guests are interested in the possibility of renting sports equipment, which is not available in selected accommodation currently and they have under knowledge of regional cuisine

In this part is possible to confirm or disprove hypothesis. On basis of the questionnaires and guided interview with the provider of selected accommodation is it possible to confirm the hypothesis H1. The survey and interview shows, that the guests of selected accommodation has poor knowledge about regional cuisine and they claimed they aren't any regional dishes in offer of the selected accommodation. The hypothesis H2 we can also confirm. The main reasons for visiting the selected area are sports. The selected accommodation is located in area, which has sufficient potential for doing summer and winter sports.

There were suggested five proposals and measures, which could be very useful in case of installation in practice. These proposal and measures could help for increasing competitiveness and attractiveness of selected accommodation. The proposals and measures are: certification of accommodation within the project “Cyklisté vítáni”, the possibility of renting skiing equipment, classification of accommodation to the project named “CzechSpeacials aneb ochutnejte Českou republiku”, membership in Association of Small and Medium – sized Enterprises, increasing cooperation with selected authorities and organizations, strengthening workforce in food and beverage section and sale of souvenirs.

8 Seznam použitých zdrojů

- Asociace hotelů a restaurací České republiky. [online]. Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení ČR. 2013, [cit. 2013-11-04]. Dostupné na: <http://www.ahrcr.cz/cz/oficialni-jednotna-klasifikace-ubytovacich-zarizeni-cr>.
- Asociace malých a středních podniků a živnostníků ČR. [online]. 2012, [cit. 2012-11-04]. Dostupné na: <http://www.amsp.cz/>.
- Barcelona Field Studies Centre. [online]. Tourism multiplier effect. 2012, [cit. 2012-12-10]. Dostupné na: <http://geographyfieldwork.com/TouristMultiplier.htm>.
- BEAVER, Allan. *A dictionary of travel and tourism terminology*. 2nd ed. Cambridge, MA: CABI Publ., 2005, 409 s. ISBN 978-0-85199-020-0.
- BEDNÁŘOVÁ, Dagmar a Dagmar ŠKODOVÁ – PARMOVÁ. *Malé a střední podnikání*. 2., rozšířené vydání. České Budějovice: Jihočeská univerzita, Ekonomická fakulta, 2010, 146 s. ISBN 978-80-7394-229-8.
- BERÁNEK, J., KOTEK, P.: *Řízení hotelového provozu*. Praha: MAG Consulting s.r.o., 2007, 240 s. ISBN 978-808-6724-300.
- Bike – eshop. [online]. 2013, [cit. 2013-03-20]. Dostupné na: <http://www.bike-eshop.cz/>.
- Bílá stopa. [online]. Šumava. 2013, [cit. 2013-02-10]. Dostupné na: <http://www.bilastopa.info/kam-na-bezky/sumava>.
- BURROW, Jim a Jim BOSILJEVAC. *Marketing*, 3rd ed. Mason, OH: South-Western Cengage Learning, 2012, 704 s. ISBN 11-331-0814-8.
- CANT, M. C., STRYDOM, J. W., JOOSTE, C. J. *Marketing management*. 5th ed. Cape Town, South Africa: Juta, 2006, 634 s. ISBN 978-070-2171-888.
- Celostátní informační portál. [online]. Nové Hutě. 2013, [cit. 2013-08-04]. Dostupné na: <http://www.czregion.cz/nove-hute>.
- CENIA, česká informační agentura životního prostředí. [online]. 2013, [cit. 2013-04-10]. Dostupné na: <http://www1.cenia.cz/www/>.
- CHON, K. a Thomas A MAIER. *Welcome to hospitality: an introduction*. 3rd ed. Clifton Park, NY: Delmar, 2010, 494 s. ISBN 978-142-8321-489.
- CONDRADY, R., BUCK, M. *Trends and issues in global tourism 2011*. Springer, 2011, 342 s. ISBN 978-364-2177-668.

COOPER, Chris. *Tourism: principles and practice*. 4th ed. Harlow: Prentice Hall Financial Times, 2008, 704 s. ISBN 978-027-3711-261.

Cyklisté vítání. [online]. 2013, [cit. 2013-03-13]. Dostupné na: <http://www.cyklistevitani.cz/uvod.aspx>.

Czech Specials. [online]. 2013, [cit. 2013-03-22]. Dostupné na: <http://www.czechspecials.cz/>.

ČERNÝ, Jiří a Jiří KRUPIČKA. *Moderní hotel*. 2. vydání. Úvaly: Ratio, 2004, 224 s. ISBN 80-863-5107-6.

České hory. [online]. Penzion Nová Huť. 2013, [cit. 2013-02-10]. Dostupné na: <http://www.penzion-novahut.cz/>

České hory. [online]. Penzion U Fraňků. 2013, [cit. 2013-02-10]. Dostupné na: <http://www.ceskehory.cz/ubytovani/penzion-u-franku-nove-hute.html>.

České hory. [online]. Penzion U Studeného potoka. 2013, [cit. 2013-02-10]. Dostupné na: <http://www.ceskehory.cz/ubytovani/pension-u-studeneho-potoka-nove-hute.html>.

Český statistický úřad. [online]. Databáze demografických údajů za obce ČR. 2013, [cit. 2013-03-01]. Dostupné na: http://www.czso.cz/cz/obce_d/index.htm.

Český statistický úřad. [online]. Statistická ročenka České republiky 2012. 2012, [cit. 2012-12-01]. Dostupné na: http://www.czso.cz/csu/2012edicniplan.nsf/kapitola/0001-12-r_2012-1200.

Český statistický úřad. [online]. Tabulka 1.4 Počet hromadných ubytovacích zařízení podle kategorie ubytovacího zařízení v turistických regionech. 2012, [cit. 2012-12-06]. Dostupné na: http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/cru_cr.

Český statistický úřad. [online]. Tabulka 2.1.2 Návštěvnost v hromadných ubytovacích zařízeních podle kategorie ubytovacího zařízení v ČR. 2012, [cit. 2012-12-06]. Dostupné na: http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/cru_cr.

Český statistický úřad. [online]. TSA T11.1 Hlavní ukazatele národního hospodářství a cestovního ruchu v ČR v letech 2003 – 2011. 2012, [cit. 2012-12-01]. Dostupné na: http://www.czso.cz/csu/redakce.nsf/i/tsa_hlavni_ukazatele_narodniho_hospodarstvi_a_cestovniho_ruchu_v_cr.

DWYER, Larry a P FORSYTH. *International handbook on the economics of tourism*. 2 vyd. Northampton, Mass.: E. Elgar, 2006, 495 s. ISBN 18-437-6104-1.

Enterprise and Industry magazine. Brussels: European Commission, 2012, č. 13. ISSN 1831-1237.

- European association of craft, small and medium – sized enterprises. [online]. 2012, [cit. 2012-12-12]. Dostupné na: <http://www.ueapme.com/>.
- European Commission. [online]. Eurostat. 2012, [cit. 2012-12-01]. Dostupné na: <http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/eurostat/home>.
- Evropská komise. [online]. Nařízení evropské komise 2003/361. 2012, [cit. 2012-12-10]. Dostupné na: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=CELEX:32003H0361:CS:NOT>.
- FRANKLIN, Adrian. *Tourism: an introduction*. Thousand Oaks, Calif.: Sage Publications, 2003, 296 s. ISBN 07-619-6761-3.
- GALVASOVÁ, I. A KOLEKTIV. *Průmysl cestovního ruchu*. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj, 2008.
- GOELDNER, Charles R. a J. RITCHIE. *Tourism: principles, practices, philosophies*. Eleventh ed. Hoboken, N. J.: John Wiley, 2009, 624 s. ISBN 04-700-8459-6.
- Google. [online]. Mapy. 2013, [cit. 2013-02-20]. Dostupné na: <https://maps.google.cz/maps?hl=cs&tab=wl>.
- HAVLÍČEK, Karel. *Marketingové řízení malých a středních podniků*. Vyd. 1. Praha: Management Press, 2005, 171 s. ISBN 80-726-1120-8.
- HAYWARD, Peter. *GCSE Leisure and tourism for Exendel: double award*. Oxford: Heinemann, 2002. ISBN 04-354-7126-0.
- HESKOVÁ, Marie. A KOLEKTIV. *Cestovní ruch: pro vyšší odborné školy a vysoké školy*. 2., upr. vyd. Praha: Fortuna, 2011, 216 s. ISBN 978-80-7373-107-6.
- HOFFMAN, K. a John BATESON. *Services marketing: concepts, strategies*. 4th ed. Mason, OH: South-Western, 2011, 461 s. ISBN 14-390-3939-9.
- HORNER, Susan. *Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času*. Praha: Grada Publishing, a.s., 2003, 486 s. ISBN 80-247-0202-9.
- HOUŠKA, Petr. *Klasifikace ubytovacích zařízení jako způsob podpory kvality služeb v cestovním ruchu*. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, 2007, 176 s. ISBN 978-80-87147-00-9.
- INDROVÁ, J. A KOLEKTIV. *Cestovní ruch pro všechny*. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, 2008. ISBN 978-80-7399-407-05.
- Informační portál Šumavy a Šumavského podhůří. [online]. 2013, [cit. 2013-04-10]. Dostupné na: <http://www.sumavaregion.cz/>.

- INKSON, Clare. *Tourism management: an introduction*. 1st ed. Thousand Oaks, CA: SAGE Publications, 2012, 448 s. ISBN 978-184-8608-702.
- JAKUBÍKOVÁ, Dagmar. *Marketing v cestovním ruchu*. 1. vyd. Praha: Grada, 2009, 288 s. ISBN 978-80-247-3247-3.
- JAKUBÍKOVÁ, D. *Marketing v cestovním ruchu: jak uspět v domácí i světové konkurenci*. 2. aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2012, 313 s. ISBN 978-80-247-4209-0.
- JAKUBÍKOVÁ, Dagmar. *Strategický marketing: [strategie a trendy]*. 1. vyd. Praha: Grada, 2008, 269 s. ISBN 978-80-247-2690-8.
- Kolo.cz. [online]. Cyklisté, jsme opravdu vítáni? 2011, [cit. 2013-17-04]. Dostupné na: <http://kolo.cz/clanek/cykliste-jsme-opravdu-vitani/kategorie/kolo-o-cem-se-mluvi>.
- KOTLER, Philip. *Moderní marketing: 4. evropské vydání*. 1. vyd. Praha: Grada, 2007, 1041 s. ISBN 978-80-247-1545-2.
- KŘÍŽEK, Felix a Josef NEUFUS. *Moderní hotelový management*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011, 195 s. ISBN 978-80-247-3868-0.
- Lékárna.cz. [online]. 2013, [cit. 2013-03-20]. Dostupné na: <http://www.lekarna.cz/>
- LEONARD, Denis a Rodney MCADAM. *Corporate Social Responsibility*. [online] 2003 [cit. 2012-12-10]. Dostupné na: <http://www.texas-quality.org/SiteImages/125/Reference%20Library/Social%20Responsibility%20-%20Leonard.pdf>.
- LESLIE, David. *Tourism enterprises and the sustainability agenda across Europe*. Burlington, VT: Ashgate Pub. Company, 2012, 219 s. ISBN 978-1409422570.
- Literis.cz. [online]. 2013, [cit. 2013-03-20]. Dostupné na: <http://www.literis.cz/>.
- Lyže Fischer. [online]. 2013, [cit. 2013-03-20]. Dostupné na: <http://www.fischer-lyze.cz/>.
- MALÁ, Vlasta. *Cestovní ruch: (vybrané kapitoly)*. Vyd. 1. V Praze: Vysoká škola ekonomická v Praze, 1999, 83 s. ISBN 80-707-9443-7.
- MASTERSON, Rosalind a David PICKTON. *Marketing: an introduction*. 2nd ed. Thousand Oaks, Calif.: SAGE, 2010, 508 s. ISBN 978-1849205719.
- Má vlast. [online]. Okolím Nových Hutí. 2007, [cit. 2013-08-04]. Dostupné na: <http://www.mavlast.cz/top-vylety.okolim-novych-huti>.

MINISTERSTVO PRO MÍSTNÍ ROZVOJ ČR. *Destinační management a vytváření produktů v cestovním ruchu*. [online]. Praha: Institut obchodu a cestovního ruchu, 2006 [cit. 2012-12-09].

MINISTERSTVO PRO MÍSTNÍ ROZVOJ ČR. *Školení a vzdělávání pracovníků cestovního ruchu: Pohostinství pro cestovní ruch*. [online]. Praha: Management Consulting Group, s.r.o., 2008 [cit. 2012-12-10].

Ministerstvo pro místní rozvoj ČR. [online]. Podnikání a zaměstnanost v cestovním ruchu. 2009, [cit. 2012-12-10]. Dostupné na: [http://www.strukturalni-fondy.cz/cs/Fondy-EU/Programy-2004-2006/Operacni-programy/SPOLECNY-REGIONALNI-OPERACNI-PROGRAM-\(SROP\)/Dokumenty/Programove-dokumenty-programu-SROP/Programovy-dokument-SROP-2004-2006/2-Soucasna-ekonomicka-a-socialni-situace-regionu/2-6-Cestovni-ruch/2-6-3-Lazensky-cestovni-ruch/Podnikani-a-zamestnanost-v-cestovnim-ruchu](http://www.strukturalni-fondy.cz/cs/Fondy-EU/Programy-2004-2006/Operacni-programy/SPOLECNY-REGIONALNI-OPERACNI-PROGRAM-(SROP)/Dokumenty/Programove-dokumenty-programu-SROP/Programovy-dokument-SROP-2004-2006/2-Soucasna-ekonomicka-a-socialni-situace-regionu/2-6-Cestovni-ruch/2-6-3-Lazensky-cestovni-ruch/Podnikani-a-zamestnanost-v-cestovnim-ruchu).

Národní park Šumava. [online]. 2013, [cit. 2013-08-03]. Dostupné na: <http://www.npsumava.cz/>.

Na Výsluní. [online]. 2011, [cit. 2013-02-10]. Dostupné na: <http://www.sumava-na-vysluni.cz/>.

NĚMEC, Vladimír. *Řízení a ekonomika firmy*. 1. vyd. Praha: Grada, 1998, 315 s. ISBN 80-716-9613-7.

Obec Nové Hutě. [online]. 2013, [cit. 2013-02-10]. Dostupné na: <http://www.obecnovehute.cz/obec/>.

ORIEŠKA, Ján. *Služby v cestovním ruchu*. 1. vyd. Praha: Idea servis, 2010, 405 s. ISBN 978-808-5970-685.

PALATKOVÁ, Monika. *Mezinárodní cestovní ruch: analýza pozice turismu ve světové ekonomice: význam turismu v mezinárodních ekonomických vztazích: evropská integrace a mezinárodní turismus*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011, 221 s. ISBN 978-80-247-3750-8.

PALATKOVÁ, Monika a Jitka ZICHOVÁ, J. *Ekonomika turismu: turismus České republiky: vymezení a fungování trhu turismu, přístupy k hodnocení významu a vlivu turismu, charakteristika turismu České republiky*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3748-5.

PENDER, Lesley a Richard SHARPLEY. *The management of tourism*. Thousand Oaks, Calif.: SAGE Publications, 2005, 347 s. ISBN 07-619-4021-9.

- Penzion Babůrek. [online]. 2013, [cit. 2013-02-10]. Dostupné na: <http://www.ubytovani-sumava-levne.cz/index.htm>.
- Penzion České chalupy. [online]. 2013, [cit. 2013-02-10]. Dostupné na: <http://www.ceskechalupy.cz/nove-hute.php>.
- Pension Klostermann. [online]. 2013, [cit. 2013-02-10]. Dostupné na: <http://www.pensionklostermann.cz/>.
- Penzion Tetřívěk. [online]. 2012, [cit. 2013-02-10]. Dostupné na: <http://www.hotelpila.cz/penzion-tetrivek/>.
- Penzion U Lanovek. [online]. 2013, [cit. 2013-02-10]. Dostupné na: <http://lanovka.sweb.cz/>.
- Penzion U Karla. [online]. 2012, [cit. 2013-02-10]. Dostupné na: <http://www.ukarla.cz/>.
- Penzion U Modřínu. [online]. 2013, [cit. 2013-02-10]. Dostupné na: <http://www.modrin.cz/>.
- PETRŮ, Zdenka. *Základy ekonomiky cestovního ruchu. 2., upr. vyd.* Praha: Idea Servis, 2007, 124 s. ISBN 978-808-5970-555.
- PÍCHA, Kamil. *Společenská odpovědnost podniku v aktuálních trendech a souvislostech.* 1. vyd. Praha: Alfa nakladatelství, 2012, 103 s. ISBN 978-808-7197-554.
- Podnikatel.cz. [online]. Evropská ekonomika se bez malých a středních podniků neobejde. 2008, [cit. 2012-12-18]. Dostupné na: <http://www.podnikatel.cz/clanky/bez-msp-by-to-v-evropske-ekonomice-neslo/>.
- RAMNEEK KAPOOR, Justin Paul. *Services marketing: concepts.* New Delhi: Tata McGraw Hill Education. ISBN 00-707-0069-9.
- RAO, By K. Rama Moahana. *Services marketing.* New Delhi: Pearson, 2011. ISBN 978-813-1732-250.
- Regionální informační servis [online]. 2012, [cit. 2013-02-10]. Dostupné na: <http://www.risy.cz/>.
- Regionální katalog ubytování. [online]. 2013, [cit. 2013-02-10]. Dostupné na: <http://www.hotelypenziony.cz/>.
- Regionální rozvojová agentura Šumava. [online]. 2013, [cit. 2013-06-10]. Dostupné na: <http://www.rra-sumava.cz/>.
- RITCHIE, J a Geoffrey I CROUCH. *The competitive destination: a sustainable tourism perspective.* Oxon, UK: CABI Pub., 2003, 272 s. ISBN 08-519-9664-7.

- RODGERS, Janet. *Travel and tourism: double award*. Oxford: Edexcel, 2001. ISBN 04-354-5592-3.
- RYGLOVÁ, Kateřina, Michal BURIAN a Ida VAJČNEROVÁ. *Cestovní ruch - podnikatelské principy a příležitosti v praxi*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011, 213 s. ISBN 978-80-247-4039-3.
- SÄÄKSUVUORI, Antti a Anselmi IMMONEN. *Product lifecycle management*. 3rd ed. Berlin: Springer, 2008, 253 s. ISBN 978-354-0781-738.
- SHARPLEY, Richard. *Travel and tourism*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 2006. ISBN 978-184-7878-588.
- SHARPLEY, Richard a David J TELFER. *Tourism and development in the developing world*. New York, NY: Routledge, 2008, 263 s. ISBN 9780203938041.
- SLOAN Philip, Willy LEGRAND. *Sustainability in the hospitality industry: principles of sustainable operations*. 1st ed. Amsterdam: Butterworth-Heinemann/Elsevier, 2009. ISBN 978-075-0679-688.
- Sněhové zpravodajství od lyžařů pro lyžaře. [online]. 2013, [cit. 2013-03-20]. Dostupné na: <http://www.kamzasnehem.cz/>.
- SPINELLI, Stephen, Robert ROSENBERG, Sue BIRLEY. *Franchising: pathway to wealth creation*. London: Prentice Hall PTR, 2004, 234 s. ISBN 0-13-009717-9.
- SRPOVÁ, Jitka. *Základy podnikání: teoretické poznatky, příklady a zkušenosti českých podnikatelů*. 1. vyd. Praha: Grada, 2010, 427 s. ISBN 978-80-247-3339-5.
- SYNEK, Miloslav. *Podniková ekonomika*. 3. přeprac. a dopl. vyd. Praha: C. H. Beck, 2002, 479 s. Beckovy ekonomické učebnice. ISBN 80-717-9736-7.
- SYNEK, Miloslav. *Podniková ekonomika*. 4. přeprac. a dopl. vyd. Praha: C. H. Beck, 2006, 475 s. ISBN 80-717-9892-4.
- SYNEK, Miloslav a Eva KISLINGEROVÁ. *Podniková ekonomika*. 5., přeprac. a dopl. vyd. Praha: C.H. Beck, 2010. Beckovy ekonomické učebnice. ISBN 978-80-7400-336-3.
- ŠKODOVÁ-PARMOVÁ, Dagmar a Dagmar ŠKODOVÁ-PARMOVÁ. *Provoz služeb v cestovním ruchu*. 1. vyd. České Budějovice: Jihočeská univerzita, 2003, 83 s. ISBN 80-704-0611-9.
- UNITED NATIONS. *International recommendations for tourism statistics 2008*. New York: United Nations, 2010, 134 p. ISBN 978-92-1-161521-0.

U Studeného potoka. [online]. 2013, [cit. 2013-02-10]. Dostupné na: <http://www.ustudenehopotoka.cz/>.

U Zpěváků. [online]. 2013, [cit. 2013-02-10]. Dostupné na: <http://uzpevaku.cz/>.

VEBER, Jaromír. *Podnikání malé a střední firmy*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada, 2008, 311 s. ISBN 978-80-247-2409-6.

WÖHE, Günter. *Úvod do podnikového hospodářství*. 2. přeprac. a dopl. vyd. Praha: C. H. Beck, 2007, 928 s. Beckovy ekonomické učebnice. ISBN 978-80-7179-897-2.

Zákon č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání. [online]. 1991, [cit. 2012-12-10]. Dostupné na: <http://business.center.cz/business/pravo/zakony/zivnost/>.

Zákon č. 531/1991 Sb., ve znění pozdějších předpisů. [online]. 1991, [cit. 2012-12-10]. Dostupné na: <http://business.center.cz/business/pravo/zakony/obchzak/>.

ZAMAZALOVÁ, Marcela. *Marketing obchodní firmy*. 1. vyd. Praha: Grada, 2009, 232 s. ISBN 978-80-247-2049-4.

Seznam obrázků

Obrázek 1: Tři úrovně produktu

Obrázek 2: Multiplikační efekt cestovního ruchu na příkladu výstavby hotelu

Obrázek 3: Území NP a CHKO Šumava

Obrázek 4: Obec Nové Hutě

Obrázek 5: Poloha penzionu U Studeného potoka (bod A)

Seznam tabulek

Tabulka 1: Základní minimální náradí na údržbu kol

Tabulka 2: Povinná výbava batohu

Tabulka 3: Výbava informačního místa Cyklisté vítáni

Tabulka 4: Výbava půjčovny kol

Tabulka 5: Ceník půjčovného kol

Tabulka 6: Nabídka cyklistických a turistických map

Tabulka 7: Celkové náklady

Tabulka 8: Výbava půjčovny běžeckých lyží

Tabulka 9: Ceník půjčovného běžeckých lyží

Seznam grafů

Graf 1: Jaký je hlavní účel vaší cesty?

Graf 2: Jste v tom tomto ubytovacím zařízení poprvé nebo jste ho navštívil/a už dříve?

Graf 3: Ohodnoťte jednotlivé složky stravovacích služeb v tomto penzionu. Označte jako ve škole (1 – nejlepší, 5 – nejhorší).

Graf 4: Byly Vám v tomto penzionu nabídnuty typické šumavské pokrmy, jako jsou např.: Šumavské bramborové zelníky, Trhanec s borůvkami, Šumavský kulajda, Šterc?

Graf 5: Pokud ne, měli byste zájem o to, aby zde byly nabízeny?

Graf 6: Ohodnoťte jednotlivé složky ubytovacích služeb v tomto penzionu. Označte jako ve škole (1 – nejlepší, 5 – nejhorší).

Graf 7: Jaké byste si představoval/a doplňkové služby, které by mohl penzion dále nabízet?

Graf 8: Z jakého informačního zdroje jste se dozvěděl/a o tomto ubytovacím zařízení?

Graf 9: Myslíte si, že cena poskytovaných služeb odpovídá jejich kvalitě?

Graf 10: Jaké je místo Vašeho trvalého bydliště?

Graf 11: Pohlaví?

Graf 12: Věk?

Seznam příloh

Příloha č. 1: Penzion U Studeného potoka

Příloha č. 2: Pokoj penzionu

Příloha č. 3: Restaurace penzionu

Příloha č. 4: Ceník ubytování penzionu U Studeného potoka na rok 2013

Příloha č. 5: Dotazník

Příloha č. 6: Logo Cyklisté vítání

Příloha č. 7: Podmínky certifikace v rámci projektu Cyklisté vítání

Příloha č. 8: Loga projektu Czech Specials

Příloha č. 9: Certifikát projektu Czech Specials

Seznam příloh

Příloha č. 1: Penzion U Studeného potoka



Zdroj: <http://www.hotelypenziony.cz/>

Příloha č. 2: Pokoj penzionu



Zdroj: <http://www.ustudenehopotoka.cz/>

Příloha č. 3: Restaurace penzionu



Zdroj: <http://www.ustudenehopotoka.cz/>

Příloha č. 4: Ceník ubytování penzionu U Studeného potoka na rok 2013

Zima	Týdenní pobyt	Víkendy a svátky
Hlavní sezóna od 14. 1. do 16. 3.	dospělý: 650 Kč/noc dítě 2-10let: 400 Kč/noc	
Mimo sezóna od 2. 1. do 11. 1.	dospělý: 590 Kč/noc dítě 2-10let: 290 Kč/noc	dospělý: 650 Kč/noc dítě 2-10let: 400 Kč/noc
Silvestr od 26. 12. do 1. 1.	dospělý: 800 Kč/noc dítě 2-10let: 500 Kč/noc	
Jaro, podzim	Pobyt	Svátky
Mimo sezóna od 17. 3. do 27. 6. od 1. 9. do 18. 12.	dospělý: 590 Kč/noc dítě 2-10let: 290 Kč/noc	dospělý: 650 Kč/noc dítě 2-10let: 400 Kč/noc
1 noc zdarma navíc	při pobytu na 3 nebo 4 noci	nelze uplatnit
2 noci zdarma navíc	při pobytu na 5 nocí	nelze uplatnit
Léto	Týdenní pobyt	Víkendy a svátky
Hlavní sezóna od 28. 6. do 1. 9.	dospělý: 650 Kč/noc dítě 2-10let: 400 Kč/noc	

Zdroj: <http://www.ustudenehopotoka.cz/>

Příloha č. 5: Dotazník

Dobrý den, jmenuji se Adéla Pulkrábová a jsem studentkou Ekonomické fakulty Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích. Zpracovávám diplomovou práci na téma „Inovace produktu penzionu U Studeného potoka“. Chtěla bych Vás požádat o několik minut Vašeho času k vyplnění tohoto dotazníku, který se týká poskytovaných služeb v penzionu U Studeného potoka. Všechny Vámi uvedené informace budou použity jen ke zpracování mé diplomové práce.

1. Jaký je hlavní účel vaší cesty?

- a) poznání
- b) sportovní vyžití
- c) návštěva rodiny/přátel
- d) zábava
- e) odpočinek, relaxace

2. Jste v tom tomto ubytovacím zařízení poprvé nebo jste ho navštívil/a už dříve?

- a) jsem tady poprvé
- b) byl/a jsem zde 1 až 3krát
- c) byl/a jsem zde vícekrát

3. Ohodnoťte jednotlivé složky stravovacích služeb v tomto penzionu. Označte jako ve škole (1 – nejlepší, 5 – nejhorší).

Atmosféra/prostředí	
Hygiena	
Obsluha	
Kvalita jídla	
Pestrost nabídky	

4. Byly Vám v tomto penzionu nabídnuty typické šumavské pokrmy, jako jsou např.: Šumavské bramborové zelníky, Trhanec s borůvkami, Šumavský kulajda, Šterc?

a) ano

b) ne

5. Pokud ne, měli byste zájem o to, aby zde byly nabízeny?

a) ano

b) ne

6. Ohodnoťte jednotlivé složky ubytovacích služeb v tomto penzionu. Oznámkujte jako ve škole (1 – nejlepší, 5 – nejhorší).

Atmosféra/prostředí	
Vybavení ubytovací jednotky	
Modernost ubytovací jednotky	
Velikost ubytovací jednotky	
Sociální zařízení	

7. Jaké byste si představoval/a doplňkové služby, které by mohl penzion dále nabízet?

a) vyjížďky na koních

b) půjčovna sportovního vybavení

c) wellness, sauna, masáže

d) poskytování informací o okolních atrakcích

e) prodej doplňkových předmětů (mapy, průvodce...)

8. Z jakého informačního zdroje jste se dozvěděl/a o tomto ubytovacím zařízení?

- a) turistické informační centrum
- b) internet
- c) doporučení od přátel/příbuzných
- d) cestovní kancelář/agenturae) propagační materiály

9. Myslíte si, že cena poskytovaných služeb odpovídá jejich kvalitě?

- a) ano
- b) ne

10. Jaké je místo Vašeho trvalého bydliště?

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

11. Pohlaví?

- a) žena
- b) muž

12. Věk?

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

Zdroj: Vlastní zpracování

Příloha č. 6: Logo Cyklisté vítáni



Zdroj: <http://www.cyklistevitani.cz/>

Příloha č. 7: Podmínky certifikace v rámci projektu Cyklisté vítání



Cyklisté vítání, evropská certifikace služeb pro cyklisty
www.cyklistevitani.cz



Nadace Partnerství, Údolní 33, 602 00 Brno, Czech Republic; tel. +420 515 903 111; www.nadacepartnerstvi.cz

I. KRITÉRIA PRO UBYTOVACÍ ZAŘÍZENÍ (hotely, penziony, priváty a chaty) Základní požadavky, povinné

1. Možnost ubytování na jednu noc

Účelem je z certifikace vyřadit objekty, které se věnují výhradně turnusovému ubytování. Certifikovaný objekt musí po celou sezonu, kdy je v provozu, nabízet možnost ubytování na jednu noc. Neplatí to v případě, že je na daný termín zařízení plně obsazeno.

2. Nabídka energeticky vydatných snídaní s minimem tuků (na požádání hosta jogurt, müsli, ovoce)

Objekty, které nenabízejí snídaně, jsou z certifikace vyřazeny. Pokud je toto jediné povinné kritérium, které nemůže zařízení splnit, prosím, kontaktujte nás. Hosté musí mít možnost výběru mezi zdravými, lehkými a vydatnými pokrmy. Při ubytování mu na požádání nebo objednávku musí být poskytnut jogurt, müsli, ovoce apod.

3. Možnost vyprání a usušení oblečení a výstroje

Účelem je vždy nabídnout klientovi možnost vyprání a vysušení oblečení jako kompletní službu poskytovanou ubytovatelem a to nejdéle do 24 hodin. Možným řešením je také poskytnout pračku k vyprání a místnost k usušení oblečení. Pokud je toto jediné povinné kritérium, které nemůže zařízení splnit, prosím, kontaktujte nás.

4. Uzamykatelná místnost/boxy pro bezplatné uschování jízdních kol

Certifikované zařízení musí pro cyklistické návštěvníky zajistit velmi kvalitní prostor a způsob uskladnění kola, zejména z hlediska bezpečnosti. Je třeba zvážit nejen technický, ale i organizační systém ukládání a vyzvedání kol. Nejvhodnější je čistá, bezpečně uzamykatelná místnost v objektu nebo v jeho těsné blízkosti, která je určena pouze pro kola a je opatřena vhodnými stojany nebo závěsnými háky. Všechna místa pro parkování kol by měla být opatřena okem pro individuální zamčení kola, případně i samostatnými klecemi pro drahá kola. Zcela nevhodné je umístování kol do skladových prostor nebo ponechat jako jedinou možnost uložení kola na pokoji. Máte-li technický nebo organizační problém s vyřešením tohoto kritéria, prosím, kontaktujte nás.

5. Poskytnutí základního nářadí pro jednoduché opravy kol

Všem cyklistům, hostům zařízení, musí být k dispozici základní nářadí a vhodný prostor k vlastní opravě drobných závad na kole, případně k výměně náhradních dílů. V závislosti na dostupnosti servisu a cykloprodeje od zařízení je třeba zvážit vybavení pro opravy, které má host k dispozici. Nevhodným řešením je nářadí v dílně správce nebo majitele ubytovacího zařízení. Nářadí na opravu kol musí být vyčleněno a uspořádáno v přenosném obalu a dostupné na vyžádání. Nejste-li si jisti kvalitou nebo technickou specifikací požadovaného nářadí, prosím, kontaktujte nás.

Základní, minimální nářadí:

1x Pumpička na kolo na všechny typy ventilků (velo, motorový a galuskový), 1x Centrklíč, 1x Nýtovačka, 2x Montážní páka na sundávání a nandávání pláště na ráfek, 1x Kombinačky, 1x Šroubovák plochý, 1x Šroubovák křížový, Sada stranových klíčů (čísla 6 až 15), Sada imbusů (čísla 3 až 7), 1x Izolepa nebo několik elektrikářských spojek, 1x Sada lepení

Kompletní sada včetně náhradních dílů vhodná do odlehlých oblastí:

1x pumpička, 1x hadička k pumpičce - 3 druhy, 5x ventilků - 4 druhy, 1x souprava na opravu duší - 5 záplat, smírek, lepení, 5x záplaty - 4 druhy (velikosti), 3x tuba lepidlo, 3x smírek, 3x montážní páky, 1x nýtovač řetězu, 3x svorky na řetěz - 3 druhy, 8x duše pro MTB, trekking, silniční kola - 8 základních druhů, 25x špice pro 5 druhů výpletu, 10x brzdové špalky - 5 druhů, 3x lanka pro přesmykač a přehazovačku - 3 druhy, 3x lanka pro přední a zadní brzdu, 1x sada imbusů od 1,5-12 mm, 1x centrklíč, 1x kombinačky, 1x hasák střední, 1x kladivo 750 až 1000g, 1x šroubovák plochý - střední, 1x šroubovák křížový - střední, 2x izolepa úzká a široká, 15x elektrikářské rychlosvorky, 1x olej na řetěz, 1x vazelína, 1x bavlněná látka - netkaná textilie, 10x klíč - konusový; vždy dva kusy č. 8-10, 11-12, 13-14, 15-16, 17-18



6. Možnost umytí kola, základní vybavení pro mytí kola

Host ubytovacího zařízení musí mít k dispozici prostor, zdroj vody a náčiní pro samoobslužné mytí kola. Minimem je kýbl, hadr a kartáč. Máte-li vzhledem k prostoru nebo dostupnosti místa pro mytí kola nejasnosti, prosím, kontaktujte nás.

7. Lékárnička

Účelem kritéria je zajistit poskytnutí nezbytných prostředků k ošetření poranění nebo případných běžných zdravotních potíží hostů zařízení. Nejvhodnějším řešením je lékárnička s rozšířeným vybavením, zejména o prostředky k ošetření zranění při nehodách typických pro cyklisty (oděrky, tržné rány, podezření na zlomeniny) nebo autolékárnička. Doporučené vybavení batohu je řešením, které ocení zejména lékař v nenadálých situacích a odlehlých oblastech, když nemá k dispozici vlastní vybavení. Lékárničku pro cyklisty je třeba uspořádat v přenosném obalu.

Doporučené vybavení vhodné do odlehlých oblastí umístěné v mobilním batohu:

1x nůžky, 1x peroxid vodíku, 1x Septonex, 1x Traumacel spr. - hemostatika na zastavení krvácení, 1x Traumacel zásyp - hemostatika na zastavení krvácení, 2x neperlivá stolní voda 0,5 l, 3x Duonet 50x75 - sterilní krycí polštářek, 3x Duonet 75x75 - sterilní krycí polštářek, 3x Duonet 100x100 - sterilní krycí polštářek, 3x Duonet 150x370 - sterilní krycí polštářek, 5x Duonet S2 - sterilní hotové obvazy, 5x Duonet S3 - sterilní hotové obvazy, 5x Duonet S4 - sterilní hotové obvazy, 3x kompresy 5x5 á 3ks - sterilní bavlněný materiál ke krytí rány, 3x kompresy 7,5x7,5 á 3ks, 3x kompresy 10x10 á 3ks, 3x tampony 12/12 á 3ks, 3x tampony 14/16 á 3ks, 3x tampony 20/20 á 3ks, 1x Rescue - sada pro velké krvácení, 2x šátek trojčipý na zlomeniny, 1x izotermická folie, 3x sada náplastí tři velikosti, 2x chirurgické rukavice, 2x náplast v kotouči, 3x obinadlo nesterilní - 3 velikosti, 1x pocket masky - pomůcka pro umělé dýchání, 1x krční límec – vakuový, 1x dlahu vakuová – horní končetina, 1x dlahu vakuová – horní končetina, 1x odsávačka pro vakuové dlahy

8. Informační místo Cyklisté vítání: aktuality a informace o službách pro cyklisty

Účelem je vytvořit zřetelně označené místo soustředěné nabídky informací pro cyklisty označené značkou Cyklisté vítání. Cílem je popsat cyklistům i méně známá, ale zajímavá místa, kam má smysl se vypravit. Připravit jim takovou prezentaci regionu, která je do ubytovacího zařízení přivede zpět.

Ideální řešení je vkusná nástěnka, šanon nebo box na viditelném místě ve vstupní části zařízení, opatřená standardně dodanou hlavičkou s nezbytnými údaji a mapami okolí, doplněná veřejně přístupným internetem pro zjišťování všech potřebných informací. Pokud na již existujícím informačním místě není možné umístit další požadované informace, musí být zřetelně uvedeno, kde a jak jsou další informace k dispozici a to i v případě, že informace jsou poskytovány například přes počítač připojený na internet. Místo je nezbytné označit standardní hlavičkou Cyklisté vítání dodávanou s certifikátem.

Obsah informačního místa:

- **rozsah služeb poskytovaných zařízením** - je trojjazyčně dodáván společně se standardizovanou hlavičkou Cyklisté vítání a certifikátem; je to základní informace pro hosty, aby znali rozsah poskytovaných služeb
- **mapa cyklistických tras v okolí, základní rady a doporučení pro cyklisty** - mapy mohou být roztažené na zdích nebo jako běžné skládané turistické mapy a letáky; rady a doporučení se týkají typů tras, informačních míst, zajímavostí, tj. obecně doporučení k cyklovýjezdům do okolí
- **kontakty na půjčovny a opravný kol v okolí** - seznam, poloha vůči stezkám, adresa, rychlý kontakt
- **spojení vlakem či lodí z místa k dalším cyklistickým cílům** - především vlakové a autobusové spoje (linky cyklobusů), kterými je možné převážet kola; na větších řekách existují lodě přepravující pasažéry i s koly
- **důležitá telefonní čísla, pomoc na cestách** - linky tísňového volání s trojjazyčným popisem a místně důležitá čísla: nejbližší nemocnice, nejbližší ambulance interní a zubní, místní taxi apod.
- **předpověď počasí na nejbližší dny** - možné poskytovat z denního tisku, internetu nebo u obsluhy zařízení
- **kontakty na turisticky zajímavá místa v okolí, na TIC** - většinu bodů, které se týkají kontaktů a mapek okolí, mohou splňovat regionální informační katalogy a letáky; nejčastěji jsou volně dostupné v informačních centrech, odkud je možné je převzít do ubytovacího zařízení



- **kniha hostů pro cyklisty** - kniha hostů pro cyklisty má sloužit ke sdělování dojmů a zážitků z cestování, k listování během delší chvíle či horšího počasí; kniha hostů může být dostupná v blízkosti informačního místa nebo s uvedením odkazu, že bude vydána na požádání

V případě, že je klientům volně a bezplatně dostupný počítač s internetem, není potřebné informace duplicitně uvádět na informačním místě v tištěné formě. Informační místo v takovém případě musí obsahovat návod, jak se k internetu dostat, a doporučené adresy stránek, na kterých je počasí, dopravní informace, regionální nabídka turistických cílů a podobně.

9. Smlouva o certifikaci Cyklisté vítání

Smlouva stanovuje práva a povinnosti obou stran, tj. Nadace Partnerství a provozovatele certifikovaného zařízení a poskytuje provozovateli právo používat ochrannou známku Cyklisté vítání k propagaci objektu cyklistům a aktivním turistům. Smlouva se vyhotovuje ve třech kopiích - 1x pro provozovatele, 1x pro Nadaci Partnerství a 1x pro místního hodnotitele (kontrolora dodržování podmínek certifikace).

II. KRITÉRIA PRO UBYTOVACÍ ZAŘÍZENÍ (hotely, penziony, priváty a chaty)

Doplňková nabídka ubytovacích zařízení, min. 3 položky povinné

1. Zajištění odvozu či přepravy zavazadel pro cyklisty

Účelem je nabídnout formou vlastní nebo zprostředkované služby přepravu zavazadel do nebo z ubytovacího zařízení.

2. Zprostředkování výpůjčky kvalitních kol

Účelem je nabídnout formou vlastní nebo zprostředkované služby zapůjčení kvalitních kol. O místě, podmínkách a ceniku půjčování kol musí být host podrobně informován na informačním místě Cyklisté vítání. Není rozhodující počet půjčovaných kol, ale jejich kvalita, údržba a čistota. Doporučujeme zprostředkovat přes půjčovny, které jsou schopné zajistit dovoz a odvoz kol na a z určeného místa. O kvalitě půjčovaných kol je vhodné se osobně přesvědčit.

3. Možnost zakoupení obědových balíčků

Účelem je nabídnout obědové balíčky hostům, kteří vyjíždějí na celodenní trasu nebo opouští ubytovací zařízení. O nabídce obědových balíčků je host informován na informačním místě. Informace by měla být doplněna způsobem objednání. Ideální řešení je balení studeného obědu do ekologicky šetrných papírových krabic, které host obdrží ráno při snídani, resp. při opuštění ubytovacího zařízení. Obsah balíčku by měl být předem domluven a měl by obsahovat i nápoj vhodný pro cyklisty (energetický nápoj nebo koncentrát).

4. Poskytnutí základních náhradních dílů pro kola

Účelem je nabídnout přímo v ubytovacím zařízení základní náhradní díly pro nejběžnější typy kol a poruch. O nabídce zakoupení náhradních dílů je host informován na informačním místě. Informace by měla být doplněna nabízeným sortimentem. Ideálním řešením je nabídka základních velikostí plášťů, duší, ventilků a brzdových špalíků. Dále může být v nabídce brzdové lanko, špice a různé typy světel a blikaček (pitná láhev s logem ubytovacího zařízení možná hosty také potěší). Větší nabídka má význam pouze v zařízeních, která jsou velmi vzdálená od měst s profesionální cykloopravnou.

5. Prodej cyklistických a turistických map okolí

Účelem je nabídnout přímo v ubytovacím zařízení cykloturistické mapy okolí, optimálně do vzdálenosti cca 50 km od zařízení. O nabídce turistických map je host informován na informačním místě. Informace by měla být doplněna nabízeným sortimentem. Prodej map nelze zaměřovat za nabídku informačních materiálů, které jsou zdarma k dispozici v TIC, resp. na recepci ubytovacího zařízení.

6. Nabídka doporučených jednodenních výletů na kole v okolí

Účelem je nabídnout cyklistům přímo v ubytovacím zařízení dostatečné informace k výběru jednodenních tras pro výlety na kolech. Za ideální řešení lze považovat vlastní informační materiál, ve kterém jsou vyznačeny okruhy s výchozím bodem



přímo v ubytovacím zařízení. Vhodné mohou být také materiály vydávané například místním informačním centrem. Minimální řešení může mít podobu velké nástěnné mapy překryté průhlednou fólií, na kterou lze lihovým fixem vyznačit okruhy začínající přímo v ubytovacím zařízení.

7. Seznam ubytovacích možností v regionu, které jsou vhodné pro cyklisty

Účelem je nabídnout cyklistům seznam zařízení certifikovaných systémem Cyklisté vítání, popřípadě dalších vhodných zařízení, pokud je certifikovaných málo. Ideálním řešením jsou cykloturistické mapy, které již kontakty na certifikované objekty v regionu obsahují.

8. Rezervační servis pro zajištění dalšího ubytování, které poskytuje služby pro cyklisty

Účelem je poskytnout hostům plný rezervační servis, tj. zajištění ubytovacích služeb v místě následujícího pobytu/přenocování. Zajištění dalšího ubytování znamená doporučení certifikovaného zařízení a rezervace ubytování podle pokynů hosta, případně hledání a doporučení náhradního ubytování.

9. Přístup na internet

Účelem je poskytnout hostům časově neomezený přístup na internet. Nejvhodnějším řešením je přístup hostů na on-line připojený PC, umístěný ve společenských prostorech zařízení. Místnost by měla být otevřena bez omezení. Dalším možným řešením je vlastní Wi-Fi síť. Komfortním řešením může být zapůjčení notebooku pro připojení k Wi-Fi síti na vlastním pokoji.

10. Cizojazyčné informační materiály

Účelem je poskytnout hostům základní informace o vlastních i cizích službách a turistických zájmovostech v různých jazykových mutacích - minimálně 2 dalších jazycích. Dostatečným řešením může být i zpřístupnění těchto cizojazyčných verzí na počítači s internetem, pokud je internet v objektu přístupný zdarma. Za cizí jazyky lze považovat všechny kromě slovenštiny, zejména však angličtinu, němčinu, francouzštinu a jazyky sousedních států, polštinu, maďarštinu. Kritérium nelze považovat za splněné poskytnutím široké škály cizojazyčných materiálů, psaných za jiným účelem než poskytnout informace hostům zdejšího ubytovacího zařízení a regionu (např. cizojazyčné materiály - knihy o historii města nebo o místních památkách apod.)

Příloha č. 8: Loga projektu Czech Specials



Zdroj: <http://www.czechspecials.cz/>

Příloha č. 9: Certifikát projektu Czech Specials



Zdroj: <http://www.czechspecials.cz/>