

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
EKONOMICKÁ FAKULTA
KATEDRA CESTOVNÍHO RUCHU V TÁBOŘE

Studijní program: B6208 Ekonomika a management

Studijní obor: Obchodní podnikání - cestovní ruch



ANALÝZA SOUČASNÉHO STAVU SLUŽEB PRO
CESTOVNÍ RUCH A PŘEDPOKLADY JEJICH
DALŠÍHO VÝVOJE A RŮSTU NA ÚZEMÍ DSMO
MIKROREGIONU VENKOV

Vedoucí bakalářské práce:

Mgr. Vladimír Dvořák

Autorka bakalářské práce:

Veronika Daňová

2007

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma „Analýza současného stavu služeb pro cestovní ruch a předpoklady jejich dalšího vývoje a růstu na území DSO Mikroregionu Venkov“ vypracovala samostatně na základě vlastních poznatků a zjištění, za použití odborné literatury a materiálů, které uvádím v seznamu použité literatury.

V Táboře, 13. dubna 2007

.....

Podpis autora

Poděkování

Ráda bych poděkovala panu Mgr. Vladimíru Dvořákovi za ochotu při vedení mé bakalářské práce, za odborné rady a cenné připomínky. Rovněž děkuji Ing. Petru Hienlovi a všem dalším, kteří mi ochotně poskytli informace, nezbytné pro mou práci.

ABSTRAKT

Název práce: Analýza současného stavu služeb pro cestovní ruch a předpoklady jejich dalšího vývoje a růstu na území DSMO Mikroregionu

Autor: Veronika Daňová

Obor: Obchodní podnikání

Druh práce: Bakalářská práce

Vedoucí práce: Mgr. Vladimír Dvořák, Katedra obchodu a cestovního ruchu,
Fakulta ekonomická, Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích

Dobrovolný svazek měst a obcí Mikroregion Venkov vznikl roku 1999 spojením obcí ležících v severovýchodním cípu bývalého okresu Tábor, tedy v oblasti Mladovožicka. Největším městem mikroregionu je Mladá Vožice ležící v nadmořské výšce 505 m, 18 km severovýchodně od okresního města Tábora.

Hlavním cílem svazku je společnými silami se přičinit o obnovu venkova. Své cíle svazek naplňuje prostřednictvím strategických plánů na rozvoj venkova v mikroregionu.

Bakalářská práce se zabývá zkoumáním současného stavu služeb cestovního ruchu na území Mikroregionu Venkov a na základě zjištění definuje nedostatky. Aby mohly být nedostatky definovány, bylo provedeno terénní šetření, osobní rozhovory a studium odborných materiálů.

V závěru bakalářské práce jsou navržena opatření, která by měla vést ke zlepšení úrovně služeb v mikroregionu.

Klíčová slova: cestovní ruch, služby cestovního ruchu, účastník cestovního ruchu, mikroregion

Key words: tourism, services of tourism, participant of tourism, microregion

OBSAH

1. Úvod.....	Chyba! Záložka není definována.
2. LITERÁRNÍ PŘEHLED	Chyba! Záložka není definována.
3. METODIKA PRÁCE	Chyba! Záložka není definována.
3.1 CÍL PRÁCE	Chyba! Záložka není definována.
3.2 PRACOVNÍ HYPOTÉZY	Chyba! Záložka není definována.
3.3 METODY A TECHNIKY	Chyba! Záložka není definována.
4. ÚZEMNÍ ANALÝZA	Chyba! Záložka není definována.
4.1 TÁBORSKO	Chyba! Záložka není definována.
4.2 MLADOVOŽICKO	Chyba! Záložka není definována.
4.2.1 HISTORIE MLADOVOŽICKA.....	Chyba! Záložka není definována.
4.2.2 TURISTICKY ZAJÍMAVÁ MÍSTA MLADOVOŽICKA.....	Chyba! Záložka není definována.
4.3 MIKROREGION VENKOV	Chyba! Záložka není definována.
5. UBYTOVACÍ SLUŽBY	Chyba! Záložka není definována.
5.1 TEORIE UBYTOVACÍCH SLUŽEB	Chyba! Záložka není definována.
5.2 UBYTOVACÍ SLUŽBY NA ÚZEMÍ MIKROREGION VENKOV.....	Chyba! Záložka není definována.
5.2.1 TYP UBYTOVÁNÍ.....	Chyba! Záložka není definována.
5.2.2 KATEGORIZACE A CERTIFIKACE UBYTOVACÍCH ZAŘÍZENÍ.....	Chyba! Záložka není definována.
5.2.3 DISTRIBUČNÍ KANÁLY, OBJEDNÁVKOVÝ SYSTÉM.....	Chyba! Záložka není definována.
5.2.4 PERSONÁLNÍ POLITIKA	Chyba! Záložka není definována.
5.2.5 DOPLŇKOVÉ SLUŽBY V UBYTOVACÍCH ZAŘÍZENÍ.....	Chyba! Záložka není definována.
5.2.6 PROPAGACE.....	Chyba! Záložka není definována.
5.2.7 NEDOSTATKY POCIŤOVANÉ MAJITELI ZAŘÍZENÍ.....	Chyba! Záložka není definována.

5.2.8 ZHODNOCENÍ UBYTOVACÍCH SLUŽEB MIKROREGIONU *Chyba! Záložka není definována.*

6. STRAVOVACÍ SLUŽBY..... Chyba! Záložka není definována.

6.1 TEORIE STRAVOVACÍCH SLUŽEB..... *Chyba! Záložka není definována.*

6.2 STRAVOVACÍ SLUŽBY NA ÚZEMÍ MIKROREGION VENKOV *Chyba! Záložka není definována.*

6.2.1 MOŽNOSTI STRAVOVÁNÍ *Chyba! Záložka není definována.*

6.2.2 KATEGORIZACE STRAVOVACÍCH ZAŘÍZENÍ... *Chyba! Záložka není definována.*

6.2.3 VYBAVENOST..... *Chyba! Záložka není definována.*

6.2.4 DALŠÍ SLUŽBY POSKYTOVANÉ STRAVOVACÍMI ZAŘÍZENÍMI *Chyba! Záložka není definována.*

6.2.5 NABÍDKA PRODUKTU..... *Chyba! Záložka není definována.*

6.2.6 NEDOSTATKY POCIŤOVANÉ MAJITELI ZAŘÍZENÍ *Chyba! Záložka není definována.*

6.2.7 ZHODNOCENÍ STRAVOVACÍCH SLUŽEB MIKROREGIONU *Chyba! Záložka není definována.*

7. INFORMAČNÍ SLUŽBY..... Chyba! Záložka není definována.

7.1 TEORIE INFORMAČNÍCH SLUŽEB *Chyba! Záložka není definována.*

7.2 INFORMAČNÍ SLUŽBY NA ÚZEMÍ MIKROREGIONU VENKOV *Chyba! Záložka není definována.*

7.2.1 ZHODNOCENÍ INFORMAČNÍCH SLUŽEB MIKROREGIONU *Chyba! Záložka není definována.*

8. DOPRAVNÍ SLUŽBY..... Chyba! Záložka není definována.

8.1 TEORIE DOPRAVNÍCH SLUŽEB *Chyba! Záložka není definována.*

8.2 DOPRAVNÍ SLUŽBY NA ÚZEMÍ MIKROREGIONU VENKOV *Chyba! Záložka není definována.*

8.2.1 ZHODNOCENÍ DOPRAVNÍCH SLUŽEB MIKROREGIONU *Chyba! Záložka není definována.*

9. SLUŽBY VOLNÉHO ČASU Chyba! Záložka není definována.

9.1 TEORIE SLUŽEB VOLNÉHO ČASU *Chyba! Záložka není definována.*

9.2 SLUŽBY VOLNÉHO ČASU NA ÚZEMÍ MIKROREGION VENKOV ..**Chyba!**
Záložka není definována.

*9.2.1 ZHODNOCENÍ SLUŽEB VOLNÉHO ČASU MIKROREGIONU***Chyba!** *Záložka*
není definována.

10. ZÁVĚR.....Chyba! Záložka není definována.

11. SUMMARYChyba! Záložka není definována.

12. SEZNAM POUŽITÉ LITERATURYChyba! Záložka není
definována.

13. PŘÍLOHYChyba! Záložka není definována.

1. ÚVOD

Poskytování svých schopností a dovedností druhým, je činnost, která má dlouhou historii. V současnosti je služba charakterizována obvykle jako výsledek užitečné práce, která se nematerializuje a která je poskytována jak pro jednotlivce, tak i pro celou společnost.

Služba je nedílnou součástí cestovního ruchu. Bez služeb základního charakteru by bylo velice obtížné, snad i nemožné cestovní ruch vůbec realizovat. K základním službám patří doprava, ubytování a stravování. Doplnkové služby hrají v cestovním ruchu významnou roli. Často působí jako determinant pro výběr hotelu, rekreačního střediska, destinace atd. Do komplementárních služeb řadíme například sportovně-rekreační služby, společensko-kulturní služby apod.

Kvalita těchto služeb významně ovlivňuje spokojenost zákazníka, která je pro podniky cestovního ruchu nejdůležitější. Výše této kvality je závislá na stupni vybavenosti daného střediska cestovního ruchu. Vybavenost bývá označována jako materiálně technická základna.

V posledních letech se průmysl cestovního ruchu stává jedním z nejvýznamnějších odvětví světové ekonomiky. Čím více získává prestiž cestovní ruch ve světě, tím více roste význam služeb pro cestovní ruch. Je zvyšována kvalita poskytovaných služeb a zároveň se množství služeb, které cestovní ruch poskytuje, rozrůstá. Důkazem jsou služby cestovního ruchu – velká množina služeb do jejíž prvků jsou zařazeny: dopravní služby, ubytovací služby, stravovací služby, zprostředkovatelské služby, lázeňské služby, kongresové služby, služby účastníkům venkovského cestovního ruchu, průvodcovské služby, společensko-kulturní služby, sportovně-rekreační služby, animační služby, směnářské služby, pojišťovací služby, služby obchodu, komunální služby, horská služba a další služby, sloužící k uspokojování specifických potřeb.

Česká republika nabízí velké množství míst pro strávení dovolené domácím i zahraničnímu návštěvníkovi. Je potřeba této skutečnosti využít a co nejlépe ji prodat. V České republice se nachází mnoho míst, která mají potenciál pro cestovní ruch, ovšem díky nedostatku, nebo dokonce neexistenci služeb je není možné aktivovat. Proto je nutné se zaměřit na tato místa, odhalit nedostatky a začít pracovat na vytvoření vhodných podmínek pro realizaci cestovního ruchu.

2. LITERÁRNÍ PŘEHLED

Cestovní ruch je chápán (*Orieška, J., 1999:5*) jako soubor činností zaměřených na uspokojování potřeb souvisejících s cestou a pobytem osob mimo místo trvalého bydliště, zpravidla ve volném čase, za účelem zotavení, poznání, společenského kontaktu, kulturního a sportovního vyžití, lázeňského léčení a pracovních cest.

Podle (*Hesková, M., 1999:8*) znamená **cestovní ruch** dočasnou změnu místa pobytu, tj. cestování a přebývání mimo místo trvalého bydliště, zpravidla ve volném čase za účelem rekreace, rozvoje poznání a spojení trvalého bydliště, zpravidla ve volném čase za účelem rekreace, rozvoje poznání a spojení mezi lidmi. Z cestování je vyloučen důvod placené činnosti, přestěhování za účelem práce.

(*Hladká, J., 1997:11*) charakterizuje **cestovní ruch** těmito pohyby obyvatel:

- opuštění místa trvalého bydliště;
- dočasný charakter pobytu mimo místo trvalého bydliště;
- výkon určitých činností, ale i pasivní odpočinek.

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

Cestovní ruch je činnost lidí, spočívající v cestování a pobytu v místech mimo místo jejich obvyklého pobytu po dobu kratší jednoho uceleného roku za účelem využití volného času, obchodu a za jinými účely. (*Čech, J., 1998: 14*)

Cestovní ruch je komplexní společenský jev (*Pásková, M., Zelenka, J., 2002: 45*) jako souhrn aktivit účastníků cestovního ruchu, souhrn procesů budování a provozování zařízení se službami pro účastníky cestovního ruchu včetně souhrnu aktivit osob, které tyto služby nabízejí a zajišťují, aktivit spojených s využíváním, rozvojem a ochranou zdrojů pro cestovní ruch, souhrn politických a veřejně – správních aktivit (politika CR, propagace CR, regulace CR, mezinárodní spolupráce apod.) a reakce místní komunity a ekosystémů na uvedené aktivity.

Cestovní ruch definuje (*Hesková, M., 2006: 9*) jako významný společensko-ekonomický fenomén jak z pohledu jednotlivce, tak i společnosti. Každoročně představuje největší pohyb lidské populace za rekreací, poznáváním a naplněním vlastních snů z příjemné dovolené. Je součástí spotřeby a způsobu života obyvatel

zejména ekonomicky vyspělých zemí. Ve světovém měřítku patří vedle obchodu s ropou a automobilovým průmyslem ke třem největším exportním odvětvím.

(Čech, J., 1998: 55) charakterizuje **trvale udržitelný cestovní ruch** jako cestovní ruch realizovaný na principu, že musí být respektovány, zachovány a obnovovány podmínky pro jeho další existenci a že jeho negativní působení na životní prostředí musí být omezováno na minimum.

Turismus je alternativní termín pro cestovní ruch odvozený z angl. slova tourism. Součást jednoslovného označení řady aktivit spojených s cestovním ruchem. Vhodná postupná náhrada tam, kde se vžilo používání nepřesných termínů (správně mototurismus místo mototuristika, ekoturismus místo ekoturistika aj.). (Pásková, M., Zelenka, J., 2002: 295)

Turismus (Čech, J., 1998: 55) znamená v češtině méně často užívaný výraz pro cestovní ruch

Služby cestovního ruchu představují činnosti nehmotného charakteru, jejichž výsledkem je buď individuální, nebo společensky užitečný efekt. (Orieška, J., 1999:6) Individuální efekt, který je obvykle součástí cíle účasti na cestovním ruchu, může mít různorodý charakter podle zvolené formy účasti, například rekreační, kulturní, zdravotní apod. Společenský efekt zpravidla podmiňuje, nebo umožňuje dosažení individuálního efektu(například služby související s udržováním čistoty a hygieny veřejných prostranství, zeleně atd.).

Komplexnost služeb cestovního ruchu je podle (Orieška, J., 1999: 13) složitá problematika, zahrnující mnohé souvislosti, zvláště nutnou koordinaci činnosti podnikatelských subjektů, které tyto služby poskytují. Nutná je koordinace:

- v daném rekreačním prostoru vzhledem k přirozeným předpokladům rozvoje cestovního ruchu, jeho funkci a významu,
- v daném čase v zájmu zabezpečení úspěšného průběhu jednotlivých akcí, zájezdů, pobytů, zvláště hromadných a krátkodobých (např. pobytů u moře v sezónním období, kongresových akcí apod.)

z hlediska funkcí služeb cestovního ruchu, to znamená jejich věcné náplně v závislosti na jednotlivých formách a druzích cestovního ruchu.

Služby v cestovním ruchu – činnosti směřující k uspokojování potřeb účastníků cestovního ruchu; patří sem zejména služby ubytovací, stravovací, dopravní, služby obchodu, kulturní, společensko – zábavní, sportovně – rekreační, lázeňské,

směnárenské, komunální, informační, služby pro motoristy, celní služby. (Čech, J., 1998: 50)

Služba je činnost, kterou může jedna strana nabídnout druhé, je naprosto nehmatatelná a vyžaduje určitou interakci se zákazníkem nebo s jeho majetkem. Její realizace může, ale nemusí být spojena s fyzickým výrobkem. (Vysekalová, J., Kliková, D., Surovcová, J., Rozumová, P., 1997: 9) Výsledkem služby není převod vlastnictví. Mezi služby zahrnujeme např. velkoobchod, maloobchod, opravny, hotely a restaurace, dopravu a spoje, finanční služby, operace s nemovitostmi, státní správu a obranu, vzdělávání, zdravotní a sociální služby.

(Pásková, M., Zelenka, J., 2002: 268) charakterizují **služby cestovního ruchu** – služby poskytované turistům, návštěvníkům a cestujícím – ubytovací, stravovací, dopravní, včetně silničního servisu pro motoristy, informační, zprostředkovatelské, směnárenské, sportovně – rekreační, zábavní, kulturní, lázeňské aj.

Služby v cestovním ruchu jsme diferencovali na služby cestovního ruchu a ostatní služby. (Hesková a kol., 2006: 106) Služby cestovního ruchu (tourism services) jsou výlučně, nebo převážně určené na uspokojování potřeb účastníků cestovního ruchu, ostatní služby jsou určeny převážně místnímu obyvatelstvu s tím, že účastníkům cestovního ruchu je určena část jejich produkce

Služba je ekonomická činnost, která uspokojuje lidské potřeby svým průběhem.

(Peštová, S., Rotport, M., 2004:67) Služby materiální povahy (věcné) slouží k uspokojování potřeb nepřímo prostřednictvím údržby statků, například opravy. Služby nemateriální povahy (osobní) uspokojují potřeby přímým působením na člověka – např. zdravotnictví, školství, kultura.

Komplex služeb je podle (Čech, J., 1998: 31) „balík služeb“, soubor služeb nabízených k plnému uspokojení zákazníka a úspěšnému absolvování programu s těmito službami spojeného.

Komplex služeb popisuje (Pásková, M., Zelenka, J., 2002: 141) jako soubor služeb, v odborném kontaktu nazývaný též package, nabízený k plnému uspokojení zákazníka a úspěšnému absolvování programu, s těmito službami spojeného.

Marketingová situační analýza je systematické a důkladné, kritické a nestranné zkoumání a posouzení (Boučková a kol., 2003: 17):

- vnitřní situace podniku s důrazem na jeho marketingové činnosti

- postavení podniku ve vnějším prostředí s důrazem na analýzu trhu a analýzu konkurence.

SWOT analýza (*Hesková a kol., 2003: 189*) je posouzení vnitřních předpokladů firmy (identifikace silných a slabých stránek podniku) k uskutečnění určitého podnikatelského záměru, doplněné o rozbor vnějších příležitostí a omezení (hrozeb) diktovaných trhem.

Podle (*Vysekalová, J., Kliková, D., Surovcová, J., Rozumová, P., 1997: 9*) se v rámci **analýzy SWOT** sumarizují silné a slabé stránky, příležitosti a hrozby. Příležitostmi rozumíme možné způsoby zlepšení výsledků firmy (např. růst obrátu, podílu na trhu, zisku). Firma musí mít však sílu (schopnost) využít danou příležitost. Dalším předpokladem je také schopnost reagovat na tržní hrozby a mít připraveny alternativy jejich řešení. Silné a slabé stránky mají vždy vztah ke konkurenci. Účelem analýzy je zjištěné slabé stránky eliminovat a silné stránky udržovat a zlepšovat.

SWOT analýza je metoda analýzy silných a slabých stránek dané aktivity (projektu, záměru), vnějších příležitostí a vnějších omezení. (*Pásková, M., Zelenka, J., 2002: 283*)

Analýza je metoda, která se snaží vysvětlit nějaký pojem myšlenkovým rozbořením jeho složek. Opakem je syntéza. (*Peštová, S., Rotport, M., 2004:9*)

Swot analýza je metoda analýzy externích vztahů podniku a jeho interních slabých a silných stránek. (*Peštová, S., Rotport, M., 2004:72*)

Trhem cestovního ruchu (*Orieška, J., 1999:5*) rozumíme souhrn směnných vztahů mezi subjekty prodávajícími zboží a služby cestovního ruchu (představujícími nabídky) a subjekty kupujícími zboží a služby cestovního ruchu (představujícími poptávku).

Výzkum trhu poskytuje základní přehled o trhu jako celku, jeho velikosti, základní struktuře, dynamice a hlavních činitelích, které na něm působí, tj. charakter poptávky, nabízený sortiment a hlavní konkurenti. (*Hesková a kol., 2003: 68*)

Dotazník je formulář, určený k pokud možno přesnému a úplnému zaznamenávání zjišťovaných dat. (*Hesková a kol., 2003: 65*)

Volný čas je součástí lidského života (*Orieška, 1999: 159*), která je ovlivňována charakterem pracovní činnosti. Je to čas, v němž se člověk svobodně rozhoduje a vykonává takové činnosti, které mu přinášejí potěšení, zábavu, odpočinek, které více či méně rozvíjejí jeho tělesné a duševní schopnosti, případně tvořivé síly

Potřeba je vyjádřením objektivního stavu a lze ji chápat jako pociťovaný stav nedostatku. (*Boučková a kol., 2003: 3*) Potřeby mohou být klasifikovány jako vrozené či naučené, materiální a nemateriální, ekonomické a neekonomické, konečné a výrobní.

Propagace v cestovním ruchu – činnost zaměřená na určitý okruh lidí, jejímž účelem je informovat je o možnostech cestovního ruchu v daném místě či regionu anebo o činnosti subjektu cestovního ruchu a vyvolat jejich zájem, jejich poptávku po nabízených možnostech. (Čech, J., 1998: 44)

Udržitelný rozvoj je takový rozvoj, který současným i budoucím generacím zachová možnost uspokojovat jejich základní životní potřeby a současně nesnižuje rozmanitost přírody a zachovává přirozené funkce ekosystémů. (Pásková, M., Zelenka, J., 2002: 302)

Destinace je podle (Čech, J., 1998: 65) (angl. destination) = směřování, cíl turistovy cesty (země, místo)

- distance destination – nejvzdálenější cíl cesty
- main destination – navštívené místo, kde turista pobývá nejdéle
- motivating destination – místo, kterému turista přikládá základní význam

Destinace cestovního ruchu (též destinace, turistická destinace; angl. tourism destination) = 1. v užším smyslu: cílová oblast v daném regionu, typická významnou nabídkou atraktivit CR a infrastruktury CR; 2. v širším smyslu: země, regiony, lidská sídla a další oblasti, které jsou typické velkou koncentrací atraktivit CR, rozvinutými službami CR a další infrastrukturou CR, jejichž výsledkem je velká dlouhodobá koncentrace návštěvníků. (Pásková, M., Zelenka, J., 2002: 59-60) Pro mezinárodní návštěvníky je destinací buď celá navštívená země, nebo její některý region, případně město. V některých zemích je území rozděleno do turisticky, historicky nebo administrativně kompaktních destinací (turistických regionů, turistických marketingových regionů s tvorbou a propagací společného turistického produktu regionu a případně i zpracováním statistik CR.

3. METODIKA PRÁCE

3.1 CÍL PRÁCE

Cílem bakalářské práce je vytvořit funkční systém propagace a poskytování turistických informací tak, aby došlo k dynamickému rozvoji služeb a vznikaly produkty cestovního ruchu v intencích trvale udržitelného rozvoje venkova. V této bakalářské práci se zaměříme na analýzu současného stavu služeb na území Mikroregionu Venkov, zjištění nedostatků, popřípadě neexistence určitých služeb a návrh na vylepšení situace, což by mělo vést k celkové podpoře cestovního ruchu na území Mikroregion Venkov.

3.2 PRACOVNÍ HYPOTÉZY

Mikroregion Venkov je pro návštěvníky cestovního ruchu poměrně atraktivní. Úroveň nabízených služeb není dostatečná. Na území je malá nabídka zařízení, poskytujících ubytovací a stravovací služby. Interiéry a vybavení těchto zařízení jsou zastaralé. Zároveň tato zařízení nejsou připravena na zahraniční hosty, proto nejsou schopni uspokojit jejich potřeby. Služby nejsou poskytovány komplexně. Návštěvníci, kteří přicestují do Mikroregionu Venkov nemají k dispozici potřebné informace o možnostech cestovního ruchu, které mikroregion nabízí.

3.3 METODY A TECHNIKY

První část bakalářské práce tvoří kapitoly zabývající se územní **analýzou** tábořského regionu, jehož součástí je Mikroregion Venkov. Pro tuto analýzu bylo použito materiálů z regionální literatury, statistických údajů a informací z internetových stránek.

Poskytuje všeobecný přehled jak o statistických ukazatelích (tj. o velikosti Mikroregionu, počtu obyvatel a struktuře obyvatel), tak o geografii, přírodních atraktivitách krajiny, kulturních zajímavostech a možnostech turistických aktivit.

Následující část je rozdělena do tématických celků, dle druhu služby cestovního ruchu. Každý celek je tvořen počáteční kapitolou zabývající se teoretickým vymezením dané služby. Informace potřebné k tomuto vymezení byly získány studiem odborné literatury.

V následujících kapitolách jsou ukázány výsledky terénního šetření a je provedena samotná analýza současného stavu dané služby na území Mikroregionu Venkov. Analýza slouží k pojmenování hlavních problémů a nedostatků ve službách cestovního

ruchu. Podkladem pro provedení analýzy se stal **sběr primárních a sekundárních dat**. V rámci sběru dat primárních proběhlo v období 1. července 2006 - 30. listopadu 2006 terénní šetření, jehož cílem bylo zjistit úroveň a množství poskytovaných služeb v oblasti ubytování a stravování. K tomuto šetření byla použita **metoda dotazování**. Probíhalo dotazování písemné (v zařízeních, jejichž adresa byla dostupná na internetových stránkách), dále osobní dotazování a pro doplnění chybějících údajů, nebo vyplnění některých nezodpovězených dotazníků, dotazování telefonické.

Jako další, neméně významný, podklad k provedení analýzy posloužila **sekundární data**. Šlo o výsledky dotazníkového šetření provedeného již v roce 2005. Cílem bylo zjistit stupeň vybavenosti území Mikroregionu Venkov. Součástí šetření byly mimo jiné i otázky týkající se spokojenosti zákazníků se službami cestovního ruchu na daném území a jejich návrhy na zlepšení, čímž se pro nás stalo důležitým a nepostradatelným. Veškeré výsledky výzkumu jsou graficky zaznamenány.

Poslední kapitolou každého celku je **syntéza**, tedy shrnutí a zhodnocení zjištěných skutečností. Upozorňuje na základní nedostatky, na potřebné změny a opatření v popisované službě.

Závěrečná část bakalářské práce je **komplexním shrnutím** současného stavu služeb na území Mikroregionu Venkov a navrhuje možné způsoby řešení stávající situace.

4. ÚZEMNÍ ANALÝZA

4.1 TÁBORSKO

Táborsko zaujímá severovýchodní část jižních Čech. Jedná se o mnohotvárnou krajinu, která uchvacuje návštěvníky jak krásami přírody, tak i množstvím historických památek. Nadmořská výška se pohybuje od 354 do 723 metrů, čímž se vytváří zvlněný terén, typický pro zdejší krajinu. Zasahují sem především celky Středočeské pahorkatiny - Táborská a Vlašimská. Součástí Vlašimské pahorkatiny je Jistebnická vrchovina, která je nejvýše položeným místem regionu. Do východního okraje regionu zasahuje Křemešnická vrchovina, jejíž výraznou dominantou je Choustník. Do jižní části zasahuje Třeboňská pánev.. Krajina je zde složená z mnoha bohatých lesů, luk, potoků a rybníků.

Až 28 % rozlohy pokrývají lesy. Převážně se jedná o lesy borové a smrkové. Tato místa jsou vyhledávaným cílem houbařů. K největším lesním komplexům, s označením „přírodní park“, patří Černická obora, nebo les Polánka v severovýchodní části regionu. Oživením celé krajiny je poměrně velký počet rybníků. K nejznámějším patří PP Nový Rybník u Soběslavi, který je chráněným územím. Tento rybník se proslavil především v minulosti ostrovy s rákosinami a olšemi, které volně plovali po hladině. Dnes jsou tyto ostrovy bohužel k vidění pouze výjimečně. Louky a pastviny mají také velký podíl na krajině Táborska. Jsou využívány pro zemědělské účely ale staly se i útočištěm pro mnohé druhy ptactva. Specifická pro region jsou rašeliniště, z nichž k nejznámějším patří Borkovická blata.

Hlavním tokem v oblasti je řeka Lužnice pramenící v Rakousku v blízkosti našich hranic. Již v dávné minulosti sloužila jako důležitý komunikační spoj, což je také důvod proč mnohá města a vesnice najdeme v její bezprostřední blízkosti. Ve Veselí nad Lužnicí se do ní vlévá její největší přítok – Nežárka. Severněji položené části regionu, v okolí města Mladá Vožice, vévodí řeka Blanice, která v těchto místech pramení.

Dějiny Táborska jsou bezprostředně spjaté s dobou husitskou. K návštěvě láká mnoho památek nejen z této doby, ale i z dob jiných. Nachází se zde celá řada historických měst, hradů, zámků a unikátních uměleckých děl.

Jedním z hlavních turistických cílů je husitské město Tábor. V Táboře je mnoho míst, která lze navštívit. Je zde množství pozdně gotických a renesančních domů, kostel Proměnění Páně na náměstí, kde se nachází i turistům zpřístupněné katakomby. Město

je krásné už jen pro svou polohu nad řekou Lužnicí. Z minulosti se zde dochovaly zbytky opevnění a historii si může návštěvník připomenout v městském muzeu.

Turistickým cílem je i město Bechyně. Město je známé například díky lázním, zaměřených na poruchy pohybového ústrojí. Známa je první elektrifikovaná trať na trase Tábor-Bechyně, vystavěná Františkem Křižíkem. Trať je dlouhá 24km a v úseku Bechyně je vedena přes most Duha, s výškou oblouku 52metrů. Z kulturně-historických památek zaujme pozdně gotický hrad, kde v 16. století sídlil Petr Vok z Rožmberka a kostelní klášter Nanebevzetí Panny Marie.

Historické město Soběslav, ležící 18 km jižně od Tábora, se může pochlubit zbytky hradu, ale především kostely sv. Petra a Pavla a sv. Víta zdobených vrcholně gotickou architekturou.

Příjemné prostředí nabízí zříceniny hradu v Dobronicích, Borotíně, v Choustníku, Šelmberk u Mladé Vožice a Kozí Hrádek u Tábora.

K přírodním atraktivitám patří Borkovická Blata s rašeliništi, kterými vede naučná stezka. Vyhledávaná je Chýnovská jeskyně, nejstarší zpřístupněná jeskyně v České republice.

Unikátní technickou památkou je na Táborsku poslední řetězový most v České republice. Tento unikát najdeme ve Stádlci.

4.2 MLADOVOŽICKO

Mladovožicko se nachází v severní části Táborska. Centrálním městem je Mladá Vožice. Oblast svým tvarem připomíná mísu, jejíž okraje jsou po všech stranách ohraničeny pohořími. Na západě se od severu k východu táhne Miličinské pohoří, severní část lemuje Velký Blaník se stejnojmennou nejvyšší horou o výšce 638 metrů. Východní strana je tvořena pohořím Holé vrchy. Nejvyšším vrchem celého kraje jsou Mezivrata, měřící 712 metrů. Turisty oblíbená je Kalvárie (696), nejvyšší hora pohoří Miličinského.

Střední částí krajiny protéká řeka Blanice, která se u Českého Šternberka vlévá do Sázavy. Ozdobou této části Mladovožicka je Hrad, bývalé Vožické hradiště.

Krajina je krásná svou přírodou. Nachází se zde přes 50 rybníků a východní část od Blaníka k Chýnovu a západ od Neustupova až k Miličínu jsou pokryty mohutnými pásy lesů. Díky místům s vysokou nadmořskou výškou je zde několik krásných vyhlídek na

krajinu, ze kterých je možné, je-li příznivé počasí dohlédnout až na pohoří Šumavy. K nejoblíbenějším vyhlídkám patří vyhlídky z Vožického hradu, z hlásky na Šelmberk, z Vrščů u Rodné, Hůrky u Stojslavic, od dubu nad Elbančicemi, z Větrova nad Krchovou Lomnou, z lesní cesty nad Řemičkou, od Větráku u Radvánova, z miličinské Kalvarie a z Mezivrat.

4.2.1 HISTORIE MLADOVOŽICKA

Z historie Mladovožicka lze připomenout dobu Husitskou. Byla zde 5.4.1420 dohrána srážka mezi husitským vojskem a železnými pány která započala již 14 dní předtím u města Sudoměř. Žižka se svými lidmi přitáhl z Tábora před úsvitem, ještě když mladovožičtí spali. Vyvolali tak mezi železnými pány značný zmatek. Jako kořist si odnesli velké množství výstroje, koně a zbraně. Získali také mnoho zajatců, které později vyměnili za zajaté husity z bitvy u Sudoměře.

Vožický hrad nad městem hrál v historii husitských válek také významnou úlohu. Dvakrát byl dobyt a vypálen a v pozdější době byla na jeho místě vystavěna kaple Nanebevzetí Panny Marie.

Mladovožicko bylo až do roku 1945 především zemědělskou oblastí. Její přeměna na průmyslově zemědělskou nastala až po osvobození.

Mladá Vožice působila jako soudní okres politického okresu Tábor až do roku 1947. Okres měřil 268 km² a měl 17422 obyvatel. Podle národnosti náležel k nejryzejším českým krajům.

Lidé žijící na Mladovožicku byli zaměstnáni především na hraběcím velkostatku, po hospodářstvích okolních statků a velkostatků, ve Vožickém kamenolomu aj.

Ve městě Mladá Vožice bylo až do roku 1945 kolem 74 různých řemeslníků, 37 různých obchodů a krámků, 1 menší továrna a 2 podnikatelství staveb.

Mladovožičtí občané byli velice pracovití a živobytí si zajišťovali také řezáním dřeva po domácnostech, sběrem ovoce a jiných plodů.

Významnou osobností, narozenou r. 1843 v Mladé Vožici je August Sedláček. Je autorem patnáctidílné encyklopedie o našich hradech Hradů, zámky a tvrze království Českého a zakladatelem moderního českého místopisu. Jeho rodný dům se stal místem pro sbírky místního muzea.

Na místním hřbitově je pochován známý malíř a loutkař Oto Bubeníček.

4.2.2 TURISTICKY ZAJÍMAVÁ MÍSTA MLADOVOŽICKA

Mladovožicko nabízí pro turisty mnoho míst která je možné navštívit. Dlouhou a zajímavou historií, významnými památkami i dalšími turistickými zajímavostmi se může chlubit hlavní město oblasti Mladá Vožice. Mladá Vožice leží v nadmořské výšce 505 m 18 km severovýchodně od okresního města Tábora. Krajina v okolí města je podobná krajině v rakouském Salzburku, což je důvod, proč bývá Mladá Vožice označována Český Solnohrad. Ke kulturním památkám města patří kostel svatého Martina, hranolová pozdně gotická městská věž stojící vedle kostela, vlastivědné muzeum Augusta Sedláčka, pamětní síň na radnici věnovaná Otovi Bubeníčkovi.

Na náměstí se nachází barokní zámek s velkou zahradou, kaplí sv. Karla Boromejského a archivem. Jeho ozdobou je umělecké schodiště, tepaná mříž na balkoně a krásná vyřezávaná vrata.

Jedním z nejhezčích míst je Hrad, v nadmořské výšce 505 metrů, na jehož vrcholu stával hrad královský. Z Hradu se naskýtá pohled na Podhradní rybník, údolí Blanice, Pavlov, Šelmberk, Blaník, zlatodůl Roudný, Mezivrata, Miličín s Kalvárií, Šibeník, Homoli, Vršce, Holé Vrchy aj.

2 km od Mladé Vožice se nachází zřícenina hradu Šelmberk. Dopravit se sem dá dopravním prostředkem, nebo nenáročnou procházkou po červeně, modře, nebo žlutě značené stezce. Hradu dominuje kulatá věž, rekonstruována r. 1783 spolu s okolím upraveným na anglický park. Ještě později byla věž upravena na rozhlednu. Ze starého paláce se zde zachovaly pouze obvodové zdi a sklepy a v bývalém příkopu pod skalou budova renesančního paláce s příčným křídlem.

K nejzajímavějším místům v okolí Vožice patří Miličín, Borotín, Chotoviny, Liderovice, Polánka, Jistebnice, Chýnovská jeskyně a Petroviče.

Miličín je malé městečko, nacházející se ve Votické vrchovině. Znamé je především pro motoristy projíždějící hlavní silnicí Tábor – Praha, kteří se zde tradičně zastavují v Hotelu Česká Sibiř, jenž je vyhlášený dobrou kuchyní. Česká Sibiř se říká celému kraji pro jeho drsné, ale zároveň čisté a průmyslovými exhalacemi nezatížené prostředí. Výraznou stavbou, kterou nelze přehlédnout je kostel narození Panny Marie, jehož hlavní zajímavostí jsou fresky J. V. Spitzera na stěnách. Tzv. Gmündenskou stezkou se dostaneme na vrh Kalvárie, který byl dříve opevněným místem Najdeme zde i nejvyšší vrch Mladovožicka – Mezivrata s geodetickou věží a retranslační stanicí.

Dalším turistickým místem je Borotín, obec ležící ve svahu mělkého údolí. Návštěvníka zaujme kostel Nanebevstoupení Páně, nebo několik dochovaných typických jihočeských statků. Hlavním lákadlem pro turisty je mohutná zřícenina gotického hradu. Nachází se asi 1 km od obce, kde byly natočeny také některé scény z pohádky S čerty nejsou žerty.

Chotoviny se rozprostírají v severní části Táborska. Turistickou atraktivitou je zde kostel sv. Petra a Pavla vystavěný roku 1380 Rožmberky. Je odtud daleký výhled na táborsko.

Pod Chotovinami jsou Liderovice, malá ves, na jejímž konci na výšině se dochovala Stará tvrz ze 14. století.

Polánka je hospodářský dvůr, kde se nachází zbytky tvrze gotického hradu ze 14. století, jejíž převážná část leží ve vsi Dub. Polánka leží 2.5 km od Ratibořských hor.

Jistebnice je malebné město na potoce Cedronu na dohled od Javorové skály v Čertově hrbatině. Obvod náměstí tvoří několik původně renesančních domů s dochovanými mázhausy a portály. V jádru náměstí je renesanční Starý zámek zvaný též Vlašský dvůr. Jihozápadně od města na výšině zvané Vyšehrad bývalo Slovanské hradiště. Dnes tu stojí kaple sv. Maří Magdaleny lákající návštěvníky. Návštěvníci také mohou zamířit na severní okraj města, kde leží přírodní park na nějž navazuje řetěz rybníků s lesíky a vřesovišti. Jistebnice je bezprostředně spjata s nálezem tzv. Kancionálu Jistebnického.

Chýnovská jeskyně je jedna z mála veřejnosti přístupných vápencových jeskyní v Čechách. Nachází se pod jižním svahem Pacovy hory asi 3 km severovýchodně od Chýnova. Jeskyně je ojedinělá svou velikostí a zajímavým podzemním tokem. Do dnešní doby zde bylo prozkoumáno více než 1.5 km jeskynních prostor. Jeskyní protéká tzv. aktivní tok, který se v nejnižších místech jeskyně rozlévá do průzračných jezer. Největší z jezer má plochu 60m². Jeskyně je národní přírodní památkou.

Obec Petrovice se může pochlubit zámek ze 17. století se dvěma věžemi, letní jezuitskou rezidencí s věží zakončenou cibulovou bání a kostelem sv. Petra Pavla. Na zdejší faře působil kaplan František Doucha, který spolupracoval na sbírce Erbenových říkadel a Jungmanova slovníku jazyka českého.

7.9 km na severně od Vožice leží město Kamberk původně zvaný asi Karrenberk. Poblíž se v minulosti objevila ložiska zlata. Důkazem je zlatodůl Roudný, který však

již několik let není v provozu. Ozdobou je zde kostel sv. Martina, postavený ve 14. století. Na úpatí města leží nejrozsáhlejší rybník celého kraje.

4.3 MIKROREGION VENKOV

Mikroregion Venkov je dobrovolný svazek, který vznikl spojením 22 obcí v roce 1999. V průběhu dalších 4 let došlo k připojení dalších 8 obcí a vznikl tak Dobrovolný svazek měst a obcí – Mikroregion Venkov. Jedná se o obce ležící v severovýchodním cípu bývalého okresu Tábor, tedy o oblast Mladovožicka. Výměra mikroregionu je 44489 Km² a žije zde 13539 obyvatel. K členským obcím Mikroregionu patří obce Běleč, Borotín, Bradáčov, Dolní Hořice, Dolní Hrachovice, Hlasivo, Chotoviny, Jedlany, Jistebnice, Miličín, Mladá Vožice, Nadějkov, Nemyšl, Nová Ves u Mladé Vožice, Oldřichov, Pohnánec, Pohnání, Pojbuky, Ratibořské Hory, Rodná, Řemíčov, Slapsko, Smilovy Hory, Sudoměřice u Tábora, Šebířov, Těchobuz, Vilice, Votice a Zadní Střítež. Jednotlivé obce jsou znázorněné i na mapě (viz. níže)

Hlavním cílem svazku je společnými silami se přičinit o obnovu venkova. Svě cíle svazek naplňuje prostřednictvím strategických plánů na rozvoj venkova v mikroregionu. První rozvojová strategie - Rozvojová strategie Mikroregionu VENKOV (2000), byla realizována v letech 1999 – 2003. V té době bylo připraveno 14 společných projektů obcí mikroregionu na obnovu venkova.

Do budoucna si svazek stanovuje za cíle zlepšovat rozvoj podnikatelského prostředí, vytvářet pracovní příležitosti a podmínky pro příliv investic, zvyšovat kvalitu lidských zdrojů v regionu, zvýšit využívání externích finančních zdrojů pro podnikání a, v neposlední řadě, podporovat restrukturalizaci zemědělství ve smyslu přechodu k extensivním způsobům hospodaření, údržbě krajiny a zhodnocování místních zemědělských komodit.

Dobrovolný svazek měst a obcí
- Mikroregion VENKOV -



5. UBYTOVACÍ SLUŽBY

5.1 TEORIE UBYTOVACÍCH SLUŽEB

Ubytovací služby souvisejí s pobytovou stránkou cestovního ruchu. Umožňují přenocování nebo přechodné ubytování účastníků cestovního ruchu. Jsou významným předpokladem vzniku a rozvoje zejména dlouhodobého cestovního ruchu. Jejich součástí jsou také služby, které s pobytem hosta v ubytovacím zařízení souvisejí. Jde o podávání informací, úschovu zavazadel a jejich přepravu v ubytovacím zařízení, buzení hostů, půjčování společenských her, úchovu cenností v hotelovém trezoru, rezervování míst v odbytových střediscích, zprostředkování telefonických hovorů, podávání telegramů, prodej vybraných druhů zboží, časopisů, literatury, upomínkových předmětů, květin, praní a žehlení prádla, čištění a žehlení oděvů, sekretářské a další služby.¹

Ubytovací služby jsou předpokladem rozvoje cestovního ruchu, především cestovního ruchu pobytového. Jejich hlavním posláním je poskytování přechodného ubytování účastníkům cestovního ruchu ve spojení s cestovním ruchem, ale i při výkonu povolání. Proto aby ubytovací služby plnily svůj účel, musí splňovat základní a specifické funkce. Základní funkcí je myšlena schopnost nahradit trvalé bydliště. Specifickou funkci plní služby, které se přímo týkají účelu návštěvy. Tedy služby, které se starají o využití volného času návštěvníka a vytvářejí tak nabídku činností.

Důležitý je také standard služeb který je tvořen spojením mnoha činitelů. K hlavním činitelům patří umístění ubytovacího zařízení. Může se nacházet v centru města, na předměstí, na vesnici, ve venkovské krajině, okolo silnic, na horách, při pobřeží moře, a na mnoha jiných místech. Na základě umístění můžeme odhadnout pravděpodobný objem nabízených služeb.

Za další činitele je možné považovat technickou vybavenost, přístup a úroveň personálu a v neposlední řadě charakter zařízení. Každý tržní segment má jiné potřeby, proto vybere zařízení, které tyto potřeby uspokojí nejlépe. Z důvodu různorodosti typů ubytování, nelze ubytovací služby, generalizovat.

¹ Oriška, J.: Technika služeb cestovního ruchu.: 9

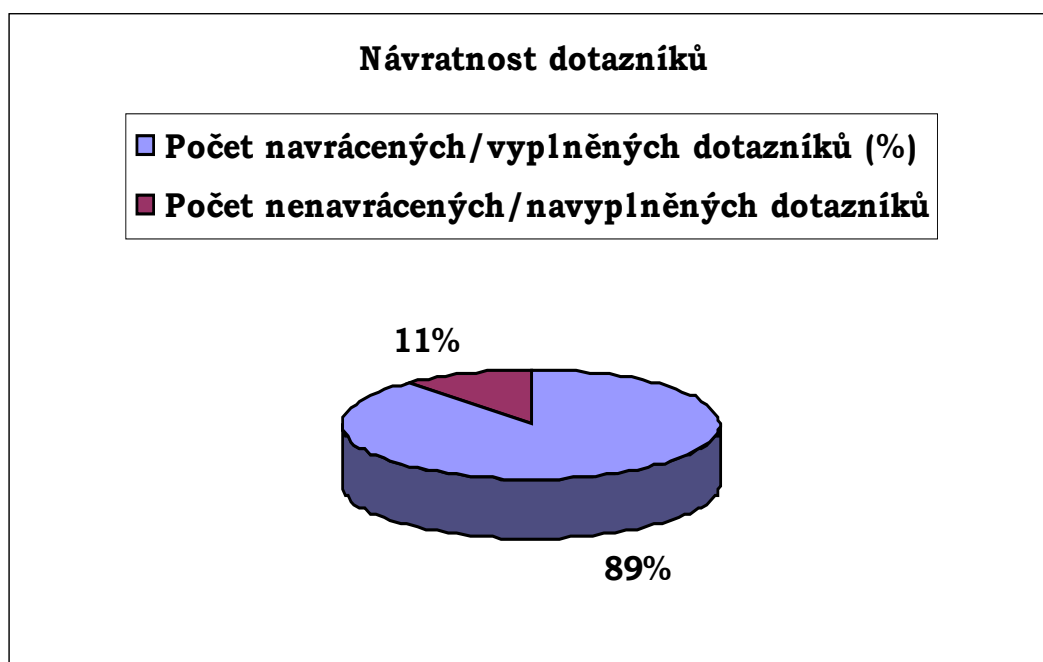
5.2 UBYTOVACÍ SLUŽBY NA ÚZEMÍ MIKROREGIONU VENKOV

Mikroregion Venkov má díky své zachovalé přírodní krajině velký potenciál pro cestovní ruch. Díky velkému množství přírodních atraktivit jsou zde dobré podmínky pro pobytový cestovní ruch. Ubytovací služby jsou pro tento druh cestovního ruchu nepostradatelné a je proto nutná nabídka těchto služeb.

V období mezi červnem 2006 a listopadem 2006 proběhlo dotazníkové šetření, jehož cílem bylo zjistit, je-li nabídka těchto služeb dostatečná či nedostatečná, a zjistit jejich úroveň. Byli osloveni majitelé devíti zařízení poskytujících ubytovací služby z celé oblasti mikroregionu. Návratnost, tedy počet vyplněných dotazníků, znázorňuje graf 1.

V následujících podkapitolách se budeme zabývat výsledky tohoto šetření, přičemž teoreticky vysvětlíme problematiku jednotlivých otázek.

Graf č. 1



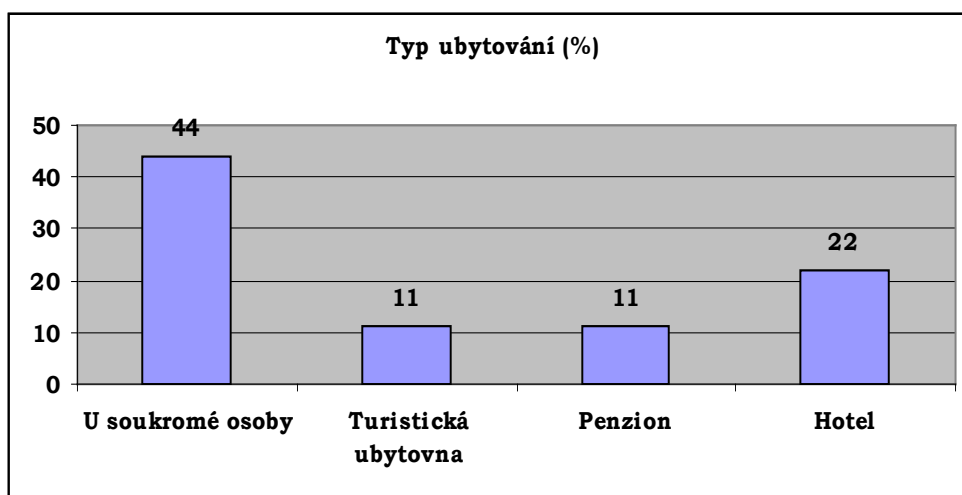
Zdroj: vlastní šetření

5.2.1 TYP UBYTOVÁNÍ

Ubytovací služby mohou být poskytovány v hromadných ubytovacích zařízeních, nebo v soukromí. K hromadným ubytovacím zařízením patří hotely, hotel garni, motely, botely, penziony a jiná hromadná ubytovací zařízení – kempy, turistické ubytovny, chatové osady.

Pokud se návštěvník ubytuje v bytě, ve svém vlastním objektu (rekreační chata, chalupa, venkovské sídlo...), u příbuzných, nebo přátel, hovoříme o ubytování v soukromí. V naší práci se budeme zabývat především hromadnými ubytovacími zařízeními.

Graf č. 2



Zdroj: vlastní šetření

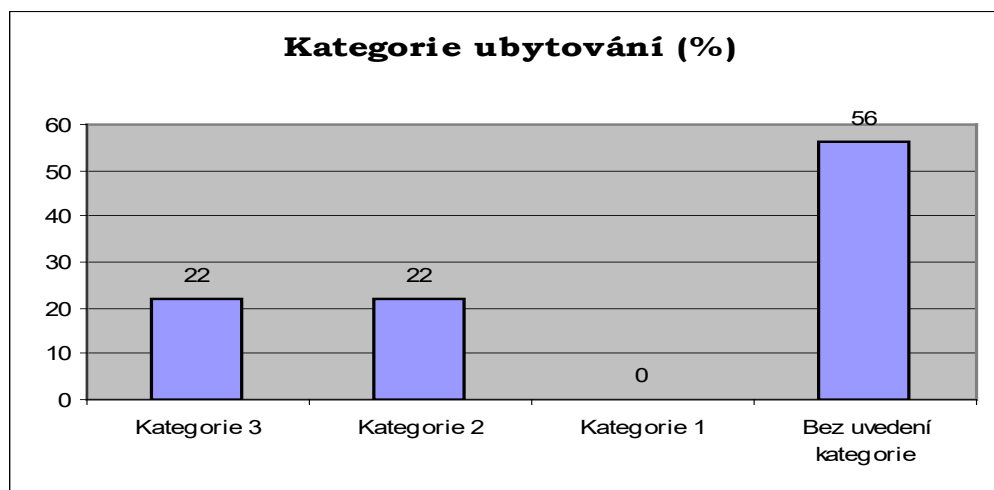
Graf číslo 2 zobrazuje odpovědi na otázku „Jaký typ ubytování respondent poskytuje“. Výsledkem je, že 44 % dotázaných poskytuje ubytování ve svém soukromí, 22 % tvoří hotely, 11 % jsou penziony a stejně tak 11 % turistické ubytovny.

5.2.2 KATEGORIZACE A CERTIFIKACE UBYTOVACÍCH ZAŘÍZENÍ

Kategorizace ubytovacích zařízení je zavedena v mnoha státech. Jedná se o zásady, které stanovují jak označit, nebo do jaké kategorie podle druhu zařadit dané zařízení. Kromě kategorie se zařízení mohou řadit také podle tříd. Třídy se udělují obvykle pomocí hvězdiček, které určují do jaké třídy podle vybavení, úrovně a druhu poskytovaných služeb zařízení spadá. Počet hvězdiček je 1 – 5. O udělování a obnovování certifikátů a klasifikačních znaků se v České republice stará HO.RE.KA

ČR Sdružení podnikatelů v pohostinství a cestovním ruchu, NFHR ČR – Národní federace hotelů a restaurací a UNIHOST Sdružení podnikatelů v pohostinství, stravovacích a ubytovacích službách. Klasifikační znaky jsou ve formě samolepek a jsou udělovány na dobu čtyř let. Klasifikační znaky obsahují informace o příslušných letech počtech, logo agentury České centrály cestovního ruchu – CzechTourism, kategorii a třídu. Součástí je i logo, obchodní jméno, název ubytovacího zařízení a místo, ve kterém se nachází. Dále obsahuje logo Ministerstva pro místní rozvoj a loga všech tří profesních svazů včetně podpisů jejich představitelů.

Graf č. 3



Zdroj: vlastní šetření

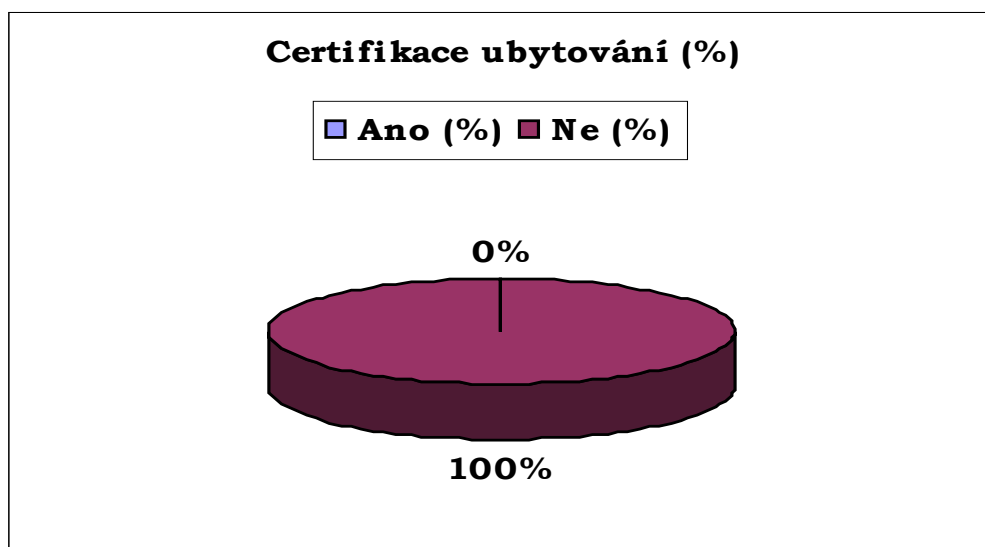
Dodržování zásad kategorizace je důležité především pro účastníky cestovního ruchu. Tento význam spočívá v tom, že je účastník schopen utvořit si představu o úrovni a kvalitě zařízení již při jeho výběru.

Z provedeného šetření vyplývá, že v Mikroregionu Venkov převažují ubytovací zařízení, která kategorizaci nemají. Jedná se o 56 %, což je více než polovina dotázaných.

Třída Ekonomy (2 hvězdy) je zastoupena v 22 % stejně jako třída Standard (3 hvězdy), která má také 22 %. Třídy Turist (1 hvězda), First Clas (4 hvězdy) a Luxury (5 hvězdiček) v oblasti nejsou zastoupeny vůbec.

Certifikaci ubytovacího zařízení nepoužívá nikdo z dotázaných. (viz graf č. 4)

Graf č. 4



Zdroj: vlastní šetření

5.2.3 DISTRIBUČNÍ KANÁLY, OBJEDNÁVKOVÝ SYSTÉM

Je několik možností, jak si rezervovat pobyt v ubytovacím zařízení. Jedním ze způsobů je rezervace „osobně“, kdy se zájemce musí do zařízení dostavit sám a rezervovat si ubytování na místě.

Další možností je telefonická objednávka, kdy je zájemce spojen s odpovědným pracovníkem, se kterým vyřídí všechny potřebné záležitosti.

Rezervovat si ubytování prostřednictvím E-mailu se stává trendem poslední doby. Počet domácností, kde se nachází internet roste a vyřizování záležitostí přes e-mail je výhodné a především pohodlné.

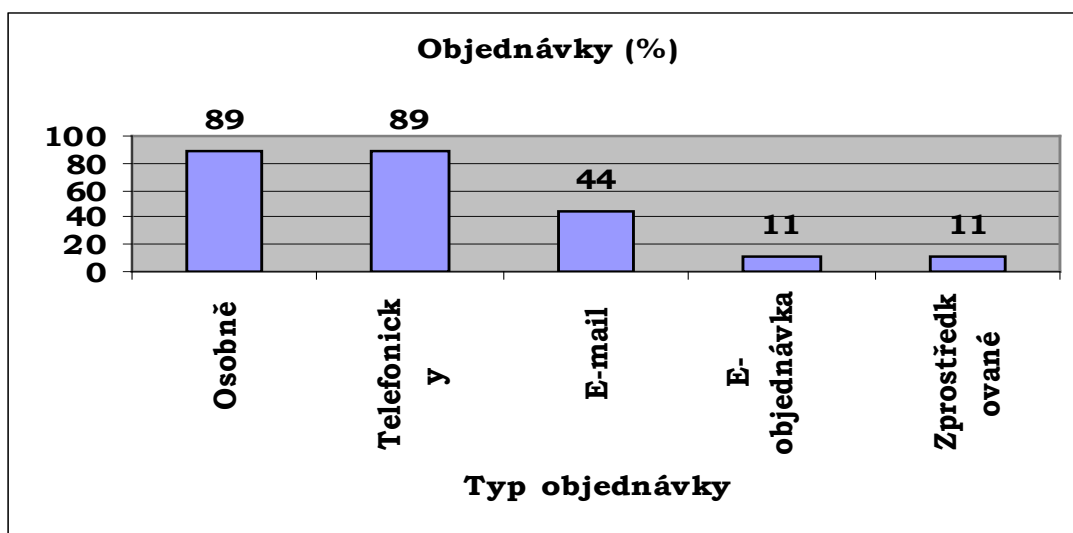
Velké hotelové řetězce k distribuci obvykle používají své vlastní počítačové systémy rezervací.

Dalším způsobem, jak si zařídit rezervaci je využití zprostředkovatelské služby. Zprostředkovatelskou službou jsou myšleny cestovní kanceláře, cestovní agentury nebo turistické kanceláře pro malé ubytovací jednotky.

Možností jak si rezervovat pobyt je poměrně široká škála, ovšem ne každé ubytovací zařízení je na takovém stupni vybaveno.

V mikroregionu bylo zjištěno, že 89 % ubytovacích zařízení přijímá objednávky osobně a telefonicky, objednávku pomocí E-mailu umožňuje však méně než polovina zařízení (44 %) a 11 % zařízení je schopno nabídnout objednávku pomocí rezervačního systému. U 11 % jde o ubytování sjednávána zprostředkovaně.

Graf č. 5



Zdroj: vlastní šetření

5.2.4 PERSONÁLNÍ POLITIKA

Zaměstnanci jsou jedním z důležitých činitelů, kteří ovlivňují celkový standard poskytovaných služeb. Lidé, kteří pracují v oblasti služeb a dostávají se do přímého kontaktu se zákazníky, musí mít jisté znalosti, schopnosti a dovednosti.

V případě ubytovacích služeb, je personál velice důležitý. Je v přímém kontaktu se zákazníkem a je jedním z vlivů, které působí na celkový dojem celého zařízení. Personál musí být příjemný, upravený a musí mít potřebné znalosti. V dnešní době, kdy k nám přichází návštěvníci ze zahraničí, je důležitá i znalost cizího jazyka.

Výsledky šetření ukazují, že jazyková vybavenost stále není na takové úrovni jak by měla být. Graf č.6 ukazuje, že pouze v 56% ubytovacích zařízení jsou zaměstnanci schopni dorozumět se cizím jazykem.

Graf č.6

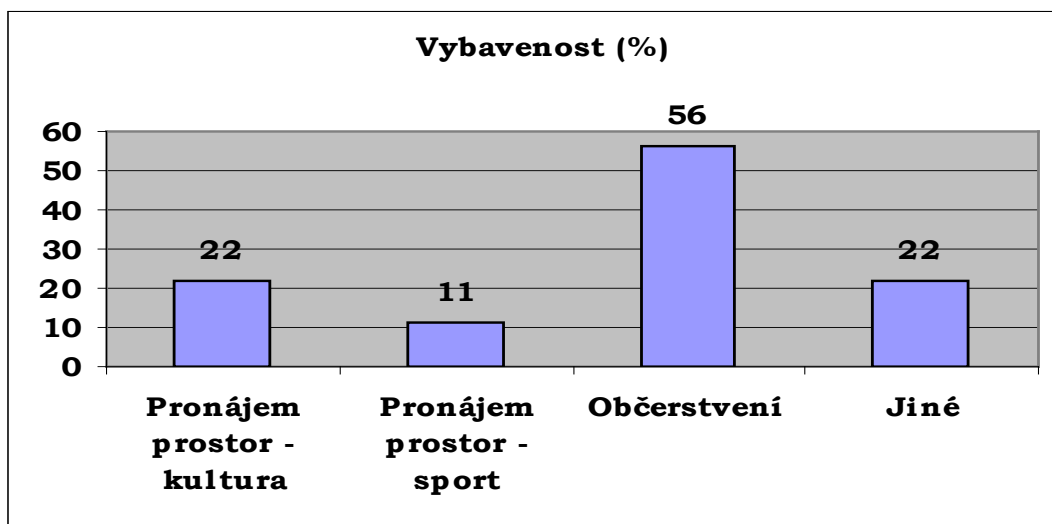


Zdroj: vlastní šetření

5.2.5 DOPLŇKOVÉ SLUŽBY V UBYTOVACÍCH ZAŘÍZENÍ

Ubytovací zařízení mohou kromě své hlavní činnosti poskytovat také služby doplňkové. Tento druh služeb bývá požadován především v rekreačních střediscích cestovního ruchu, nebo při pobytech v lázních. Na základě úrovně, množství a kvality těchto služeb můžeme hodnotit výši standardu služeb.

Graf č.7



Zdroj: vlastní šetření

S grafu č.7 vyplývá, že 56 % ubytovacích zařízení zkoumané oblasti poskytuje kromě služeb ubytovacích také služby stravovací. Jedná se o kombinaci služeb, která je důležitá především při pobytovém cestovním ruchu.

22 % zařízení pronajímá své prostory pro různé kulturní akce a 11 % poskytuje prostor pro akce sportovní. 22 % ubytovacích zařízení poskytuje jiné doplňkové služby .

5.2.6 PROPAGACE

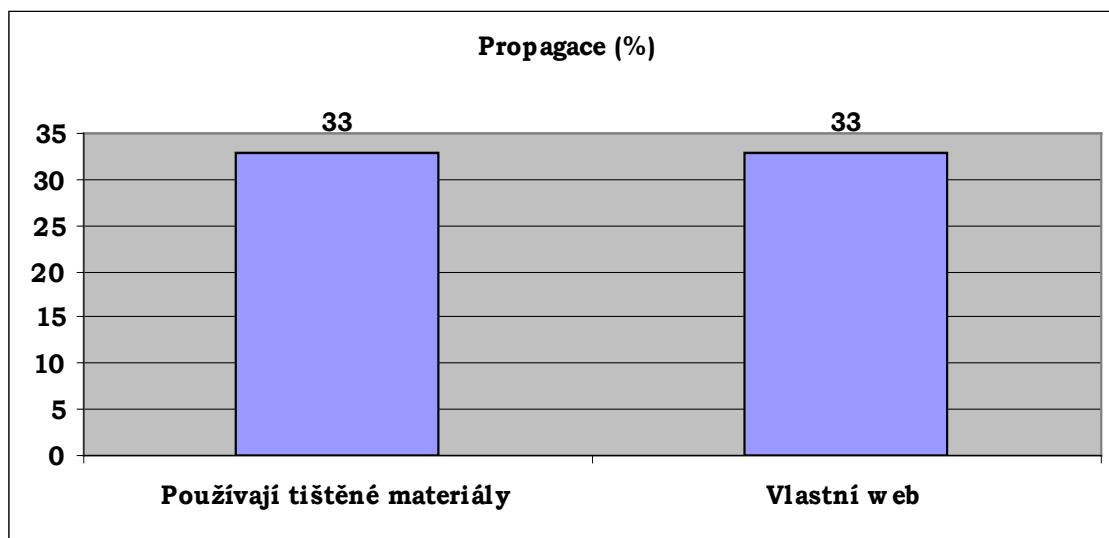
Hlavním posláním propagace ubytovacího zařízení je informovat účastníky cestovního ruchu o možnosti ubytování v daném zařízení.

Prostředky ubytovacích zařízení na propagaci bývají často omezené. Pouze velké hotelové řetězce si mohou dovolit utrácet značné částky za reklamu. Malá zařízení často vytvářejí jednoduché propagační brožurky, ve kterých se snaží upoutat zákazníka a zároveň poskytnout základní informace.

Hlavním prostředníkem propagace jsou média. Média mohou být klasická nebo elektronická. Ke klasickým médiím patří např. časopisy, noviny, venkovní reklama. Venkovní reklama jsou např. billboardy, plakáty, nebo reklamy na dopravních prostředcích. Využívání elektronických médií roste se stále se rozvíjející elektronikou. Řadíme sem např. televizi, rozhlas, video, nebo internet.

V dnešní době, kdy je silná konkurence má propagace velký význam.

Graf č. 8



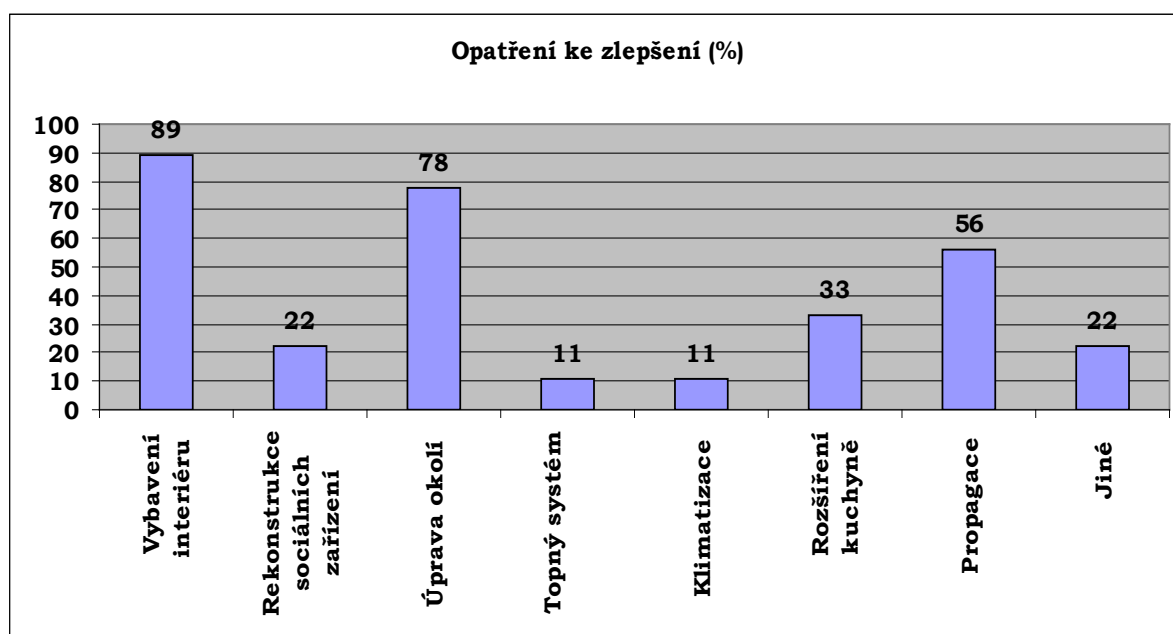
Zdroj: vlastní šetření

Graf č. 8 ukazuje, že ubytovací zařízení na Mladovožicku jsou propagována ve velice omezené míře. Pouze 33 % zařízení používá k propagaci tištěné materiály a stejné procento má reklamu v podobě webových stránek. Jiné způsoby propagace se zde nevyužívají.

5.2.7 NEDOSTATKY POCIŤOVANÉ MAJITELI ZAŘÍZENÍ

V rámci dotazníkového šetření byla majitelům ubytovacích zařízení položena otázka, jaké oni sami pocítují nedostatky ve svých službách. Výsledek je zaznamenán v grafu č.9.

Graf č. 9



Zdroj: vlastní šetření

89 % respondentů pocítuje nedostatky ve vybavení interiéru, 22 % uznává, že je v budoucnu nutná rekonstrukce sociálních zařízení. Úpravu okolí, kromě běžných úprav, plánuje 78 % dotázaných. Topný systém a klimatizaci by chtělo opravit, nebo teprve zavést 11 % a 33 % by rádo rozšířilo kuchyni. Pouze 56 % respondentů pocítuje nedostatek v propagaci. 22 % navrhlo jiné způsoby jak by svá zařízení vylepšila.

5.2.8 ZHODNOCENÍ UBYTOVACÍCH SLUŽEB MIKROREGIONU

Ubytovací služby jsou jedním z předpokladů cestovního ruchu. Nabídka těchto služeb by měla být dostatečně rozmanitá tak, aby si mohl vybrat každý z účastníků cestovního ruchu. Někteří návštěvníci vyhledávají komfort a přepych a jsou ochotni za to zaplatit odpovídající cenu. Návštěvníci, jejichž finanční možnosti jsou omezené, budou vyhledávat standardní, levnější služby. Aby byly uspokojeny potřeby většiny návštěvníků, musí být tedy nabídka různorodá. V Mikroregionu Venkov je nabídka nedostačující. Zařízení typu hotel jsou zde zastoupena v nízkém počtu. Zahraniční návštěvník i velká část tuzemců při výběru zařízení upřednostňuje hotel. Je to předpoklad poskytování komplexních služeb.

Zcela zde postrádáme zařízení typu motel, chatová osada, nebo kemp. Přitom zařízení typu chatová osada a kemp by jistě ocenili cyklisté, kteří využívají zdejší oblíbené cyklistické stezky, jakož i návštěvníci s omezenými finančními prostředky, kteří by zde rádi strávili dovolenou.

Dalším problémem ubytovacích zařízení je kategorizace a certifikace. Kategorizaci používá opravdu nízký počet zařízení. Vyskytují se zde pouze kategorie 2 a 3. Kategorie 1, 4 a 5 nejsou zastoupeny vůbec. Více jak polovina zařízení kategorizaci neuvádí. Certifikace nebyla zjištěna u žádného z dotazovaných.

Šetření ukázalo, že méně než polovina dotázaných umožňuje objednávky ubytování přes internet. Mizivá část používá elektronické, nebo zprostředkované ubytování.

Na základě těchto poznatků navrhujeme projekt na podporu podnikatelů v oblasti ubytovacích služeb. Navrhujeme zřídit nová ubytovací zařízení různých cenových relací. Navrhujeme kategorizaci těchto zařízení a certifikaci jejich služeb. Pokud se týká stávajících zařízení, doporučujeme zavést kategorizaci a certifikaci u všech typů ubytovacích zařízení. U všech zařízeních navrhujeme zavést internet a umožnit tak zákazníkům objednávky pomocí e-mailu. U vyšších kategorií by bylo vhodné zavedení elektronických objednávkových systémů. Dále navrhujeme spolupráci zařízení s cestovními kancelářemi, pro zprostředkovávání klientů a pro větší propagaci. V případě propagace navrhujeme její rozšíření prostřednictvím webových stránek a tištěných materiálů. Doporučujeme zviditelnění také v tisku.

Dalším doporučením je školení personálu, pro schopnost komunikace v cizím jazyce se zahraničními návštěvníky

6. STRAVOVACÍ SLUŽBY

6.1 TEORIE STRAVOVACÍCH SLUŽEB

Stravovací služby zabezpečují uspokojování základních potřeb výživy, přispívají k zotavení a vytvářejí větší fond volného času využitelný na uspokojování potřeb účastníků cestovního ruchu, které jsou cílem účasti na cestovním ruchu.²

Stravovací služby jsou další z podmínek rozvoje cestovního ruchu. Jsou poskytovány buď po čas dopravy, přímo v dopravním prostředku, nebo ve stravovacích zařízeních poblíž silnic.

Stravování poskytované během pobytu zajišťují hostinská zařízení. Hostinským zařízením se rozumí prostory v objektech, v nichž se připravují pokrmy a nápoje, uskutečňuje se prodej jídel a nápojů, případně doplňkový prodej polotovarů potravinářského charakteru a jsou poskytovány služby s tím související.³

Stravovací služby dělíme na služby základního stravování a služby doplňkového stravování. Služby základního stravování provozují především restaurace, motoresty a samoobslužné jídelny. Základním stravováním je snídaně, oběd a večeře. Občerstvení je doplňková služba, kterou poskytují zařízení jako např. pizzerie, bistra, bufety, hostince a jiné. K doplňkovému stravování řadíme také tzv. fast foody. Jedná se o zařízení, poskytující rychlé stravování.

Kromě zařízení zaměřených na základní a doplňkové služby existují zařízení, která poskytují společenské a zábavní služby. Takovými zařízeními jsou např. kavárny, vinárny, pivnice atd.

Hlavním úkolem stravování je příprava jídel, která návštěvníci konzumují ve stravovacích zařízeních, nebo ve vlastních domovech.

² Hesková a kol.,: Cestovní ruch.: 113

³ Orieška, J.: Technika služeb cestovního ruchu.: 57

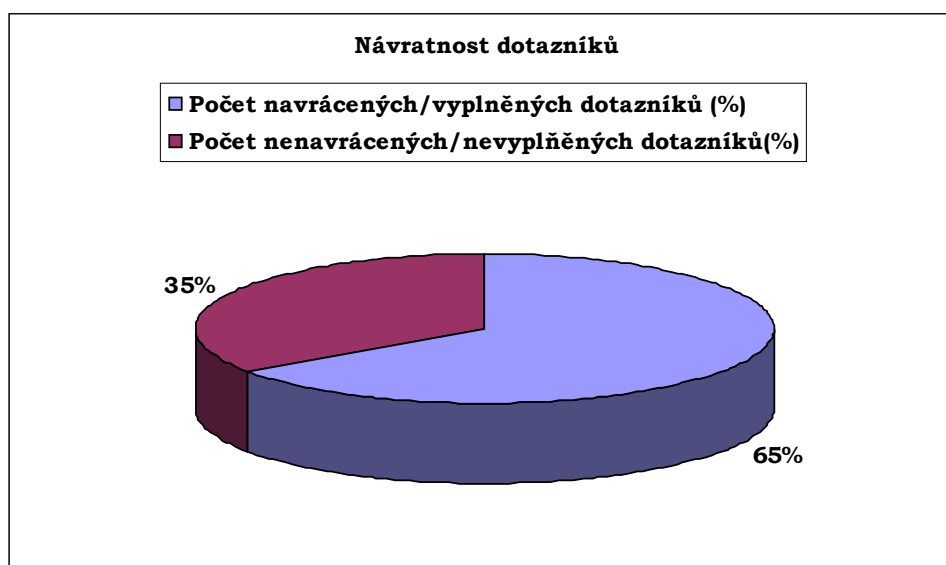
6.2 STRAVOVACÍ SLUŽBY NA ÚZEMÍ MIKROREGION VENKOV

Stejně jako ubytovací služby, i stravovací služby na území Mikroregion Venkov se staly předmětem dotazníkového šetření. Tato šetření probíhala současně.

Cílem bylo zjistit, na jaké úrovni jsou poskytované stravovací služby, zjistit jejich úskalí a nedostatky.

Úspěšnost v získávání vyplněných dotazníků ukazuje graf č.10

Graf č. 10



Zdroj: vlastní šetření

Návratnost dotazníků byla 65%. Příčinou poměrně vysoké nenávratnosti dotazníků (35%) byla skutečnost, že v době kdy šetření začalo probíhat část stravovacích zařízení ukončila svou činnost. Pouze malé procento dotazníků nebylo vyplněno z důvodu neochoty spolupracovat.

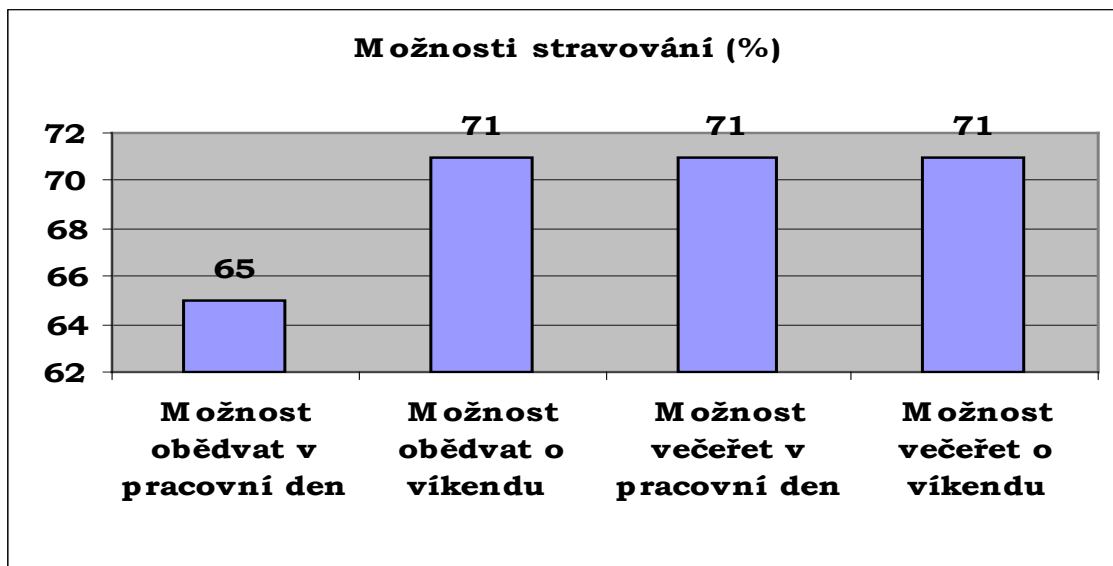
Následující kapitoly se věnují jednotlivým otázkám dotazníkového šetření, teoreticky vysvětlují důležitost těchto otázek a popisují zjištěné skutečnosti.

6.2.1 MOŽNOSTI STRAVOVÁNÍ

V této kapitole se budeme zabývat nabídkou stravovacích zařízení. Ne u všech zařízení je samozřejmostí, že nabízejí teplá jídla po celý den, některá zařízení mají ve své nabídce pouze tzv. „studenou kuchyni“ a jiná mají časová rozmezí, kdy je možné teplé jídlo objednat a kdy už nikoli.

Jedna z otázek šetření úrovně služeb v Mikroregionu Venkov zkoumala právě tuto problematiku. Jak ukazuje graf č. 11, 65% zařízení nabízí možnost oběda v pracovní dny. Vyšší procento je v případě možnosti obědu o víkendu – 71%, stejné zastoupení je i u otázky možnosti večeřet v pracovní den a možnosti večeřet o víkendu (71%).

Graf č.11



Zdroj: vlastní šetření

6.2.2 KATEGORIZACE STRAVOVACÍCH ZAŘÍZENÍ

Hostinská zařízení poskytují služby různého charakteru. Podle toho, jaké činnosti u nich převládají se dělí do určitých kategorií. Jednotlivé kategorie musí splňovat určité podmínky v souladu s Doporučením a statistickou metodikou Evropské unie.

Kategorizace stravovacích zařízení je pro zákazníka velice důležitá. Určuje, jakou úroveň a jaký rozsah služeb může při návštěvě zařízení očekávat. Dříve pojem kategorizace stravovacích zařízení nebyl používán, ale zařízení byla řazena do tzv. cenových skupin.

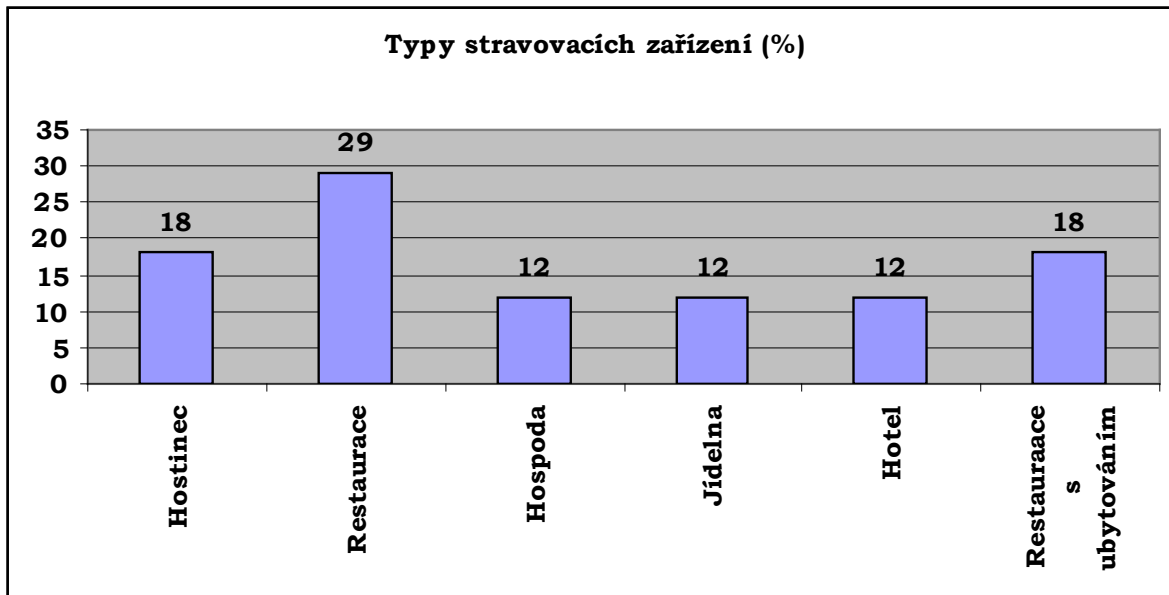
Podle Doporučení upravující základní ukazatele pro kategorizaci hostinských a ubytovacích zařízení se hostinská zařízení dělí do kategorie *Restaurace* a kategorie *Bar*.

Do kategorie Restaurace patří restaurace, samoobslužné restaurace (jidelny), rychlá občerstvení, železniční jídelní vozy a jiná zařízení pro přepravu cestujících. V této kategorii hostinských provozoven je hlavním předmětem činnosti prodej pokrmů, s možností zakoupení nápoje a využití různých forem společenské zábavy. Do kategorie Bar patří bary, noční kluby, pivnice, vinárny, kavárny a espressa. Hlavní činností je zde prodej nápojů doprovázený různými formami společenské zábavy. Možností je i drobné občerstvení.

Z grafu č.12 je vidíme, jaké typy stravovacích zařízení provozují činnost na území Mikroregionu Venkov.

Nejvíce zastoupeny jsou restaurace – 29%. Restaurace jsou hostinská zařízení zajišťující obslužným způsobem stravovací služby se širokým sortimentem pokrmů základního stravování.⁴ Na druhém místě s 18% jsou hostince a restaurace s ubytováním. Za nimi následují s 12 % hospody, jídelny a hotely.

Graf č. 12



Zdroj: vlastní šetření

⁴ Doporučení upravující základní ukazatele pro kategorizaci hostinských a ubytovacích zařízení z roku 1994.

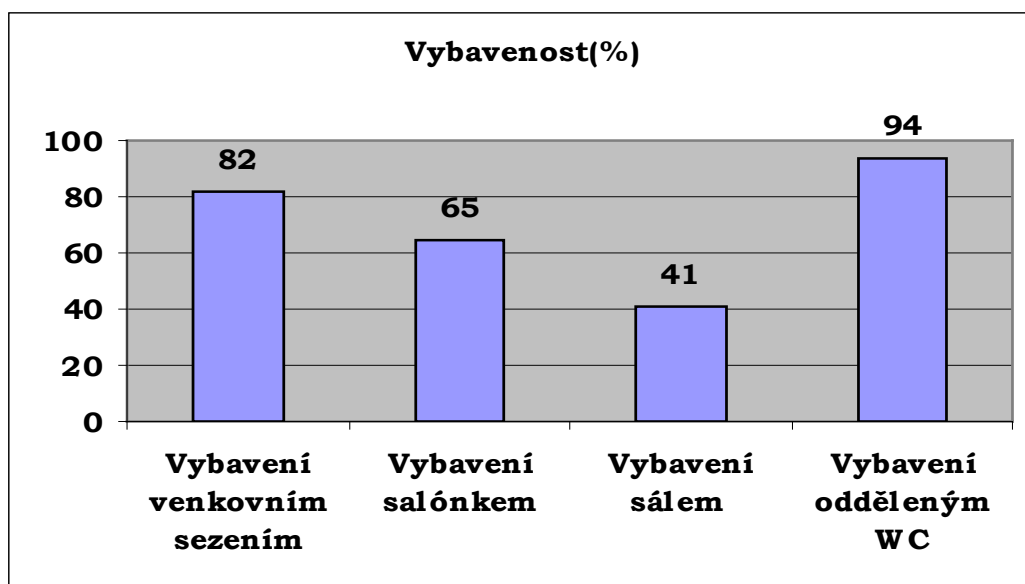
6.2.3 VYBAVENOST

Předcházející kapitola se zabývala kategorizací stravovacích zařízení. Každá s kategorií má možnost zřídit si, jako součást provozovny, sezónní a odbytová střediska. Takovým střediskem může být například letní terasa, která v teplých letních dnech láká k posezení a zároveň rozšiřuje kapacitu zařízení. Další možností je sál nebo salónek. Sál se obvykle využívá ke kulturním akcím, jako jsou zábavy, plesy apod. Salónek bývá využíván především pro uzavřenou společnost, tedy na akce soukromé. Dalšími možnostmi jsou atria, zahrady, předzahrádky apod. Tato střediska, v jakékoli formě, mají za cíl rozšířit nabídku služeb, zvýšit klientelu a popř. se odlišit od konkurence.

K vybavenosti se řadí také toalety, které by měly být oddělené, pouze v kategorii *kiosky* tato podmínka není nutná.

Výše vybavenosti stravovacích zařízení byla zkoumána v rámci našeho dotazníkového šetření. Výsledkem je, jak ukazuje graf č. 13, že 94 % sledovaných zařízení je vybaveno odděleným WC, 82% zařízení má zřízené venkovní posezení, 65% je vybaveno salónekem a u 41% je součástí zařízení sál.

Graf č. 13



Zdroj: vlastní šetření

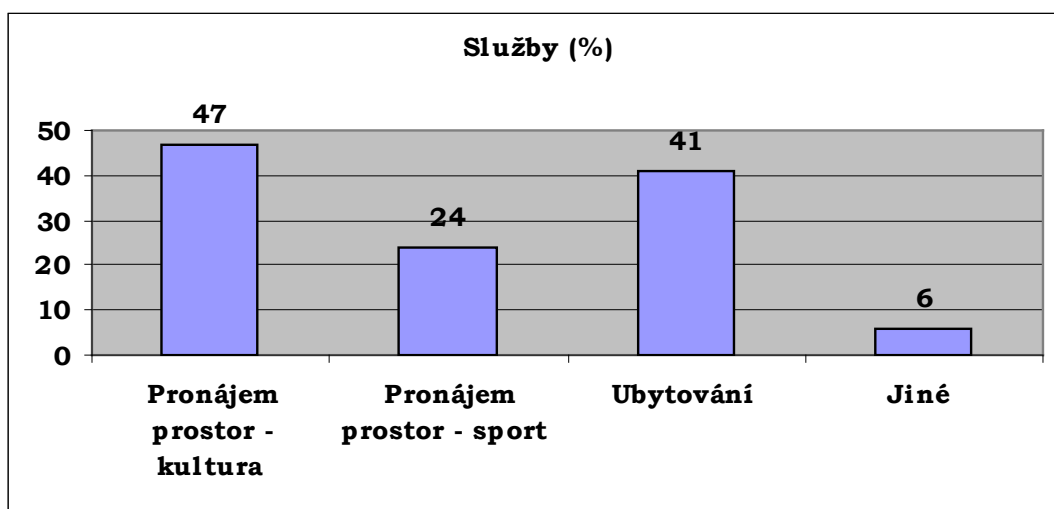
6.2.4 DALŠÍ SLUŽBY POSKYTOVANÉ STRAVOVACÍMI ZAŘÍZENÍMI

Stejně jako ubytovací zařízení, i zařízení stravovací mohou poskytovat doplňkové služby. Tyto služby mohou být např. formou pronájmu prostor ke kulturním nebo sportovním akcím.

Vyhledávaná návštěvníky jsou především zařízení, která vedle ubytovacích služeb umožňují právě stravování. Návštěvník nemá starosti se stravou, čímž se mu zvyšuje fond volného času a může se zcela věnovat rekreaci, nebo jiné činnosti, kvůli které přicestoval.

Jaké doplňkové služby a v jakém rozsahu poskytují stravovací zařízení na území Miroregionu Venkov vidíme na grafu č. 14.

Graf č. 14



Zdroj: vlastní šetření

47 % zařízení pronajímá své prostory pro kulturní akce, 24 % pro akce sportovní., 6% nabízí možnost jiných služeb a ubytování umožňuje 41 % stravovacích zařízení . Pokud se týká ubytování, není tento výsledek příliš uspokojivý. Kombinace ubytování – stravování bývá návštěvníky vyhledávaná a preferovaná. Zastoupení 41% je velice nízké.

6.2.5 NABÍDKA PRODUKTU

Nabídka produktu hostinského zařízení je tvořena službami a výrobky, které zde zákazník dostane. Poskytovaný sortiment závisí na charakteru zařízení. Nabídka produktu bývá uspořádána do určitého seznamu, kterým je jídelní lístek.

Jídelní lísek je v určitém gastronomickém pořadí sestavený přehled jídel a zpravidla i nápojů nabízených v provozovně veřejného stravování.⁵

Existují různé druhy jídelních lístků. Některé obsahují pouze nabídku jídel a nápoje jsou pak na nápojovém lístku, v jiných je nabídka jídel a nápojů pohromadě. Většinou se jídelní

lístky liší podle kategorie a charakteru hostinského zařízení. Zařízení vyššího standardu poskytují obvykle stálý jídelní lístek, který může být doplněn denní vložkou, kde se nachází jídla nabízená za určitých podmínek (např. v době oběda). U restaurací nižších kategorií se můžeme setkat s denním jídelním lístkem.

Doposud se jednalo o lístky tištěné, ale v některých zařízeních nižších řádů se můžeme setkat s tabulovými jídelními lístky. Takové lístky se využívají v případě, kdy je nabídka tvořena pouze několika základními pokrmy.

Pokud se týká designu lístku, fantazii se meze nekladou. Ovšem určitý gastronomický sled by měl být dodržen.

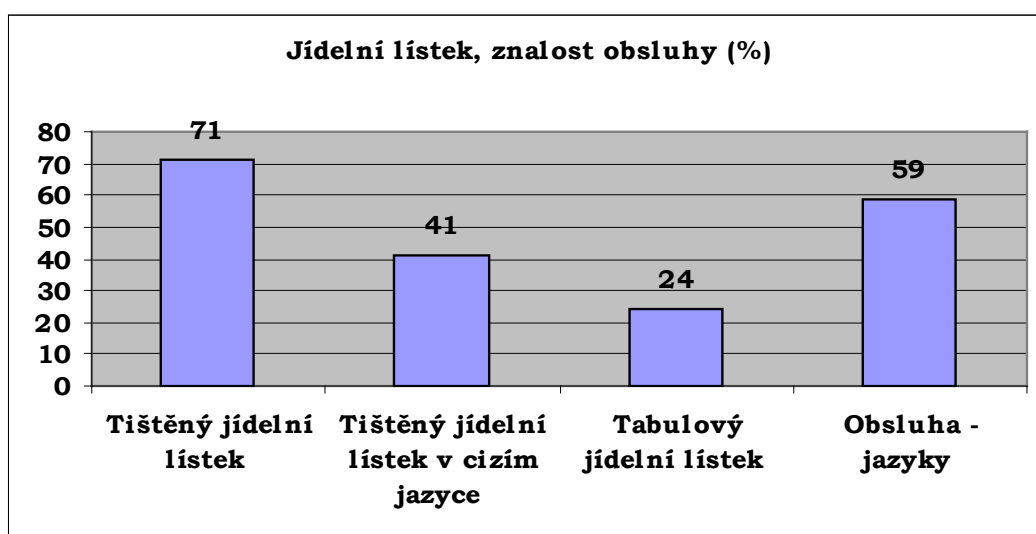
V dnešní době, kdy k nám proudí turisté ze zahraničí by měla v zařízeních poskytujících stravovací služby existovat určitá jazyková gramotnost. Personál by měl znát minimálně základy alespoň jednoho jazyka a samozřejmostí by měl být k dispozici jídelní lístek ve dvou světových jazycích (angličtina, němčina).

V grafu č.15 je znázorněno na jaké úrovni mají zavedené jídelní lístky stravovací zařízení na území Mikroregion Venkov. 24% zařízení používá tabulový jídelní lístek, zatímco nabídku na tištěném jídelním lístku nalezneme v 71%.

Jazyková vybavenost obsluhy se blíží k 60%, což není až tak hrozné, nicméně bylo by třeba vyšplhat se minimálně k 80%. Jako veliký nedostatek však shledáváme jak málo zařízení nabízí své produkty i v cizím jazyce. Je pouze 41% stravovacích zařízení, která poskytují lístek v cizím jazyce pro návštěvníky ze zahraničí.

⁵ Čech, J.: Malá encyklopedie cestovního ruchu.: 28

Graf č. 15



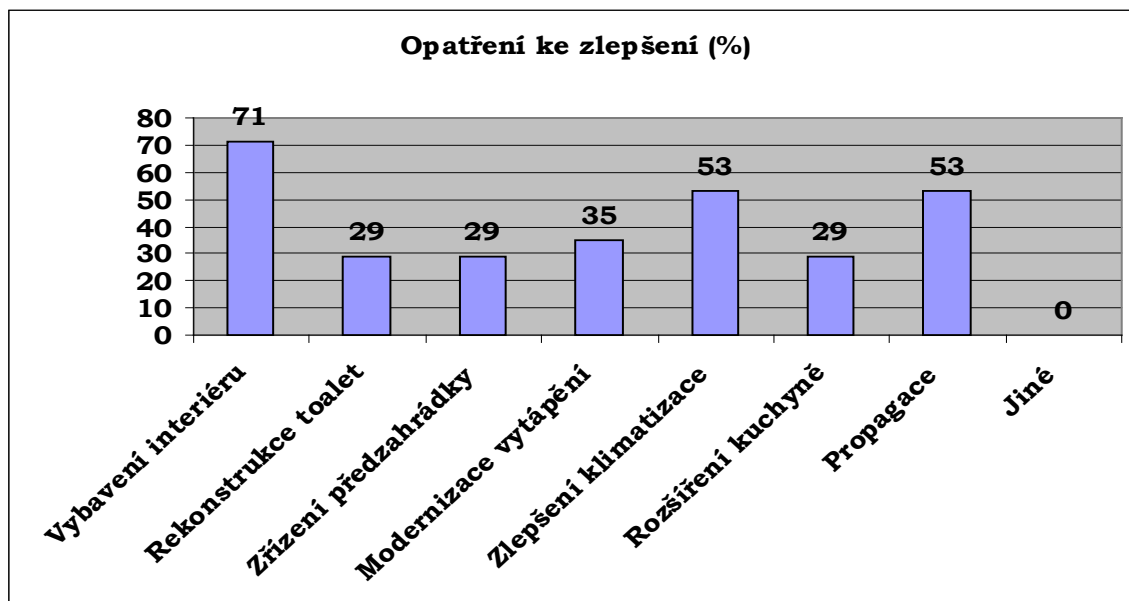
Zdroj: vlastní šetření

6.2.6 NEDOSTATKY POCITOVANÉ MAJITELI ZAŘÍZENÍ

V dotazníkovém šetření jsme se, stejně jako u ubytovacích služeb, zajímali o názor samotných poskytovatelů stravovacích služeb. Především nás zajímalo, jaké nedostatky ve svých zařízeních pocítují oni sami. Největší část, 71%, shledala nedostatky ve vybavení interiéru.

Potřebu rekonstrukce toalet pocítuje 29% z dotázaných. Neexistenci předzahrádky u svého zařízení shledalo jako nedostatek 29% dotázaných. K dalším plánovaným opatřením patří z 35.29% modernizace vytápění, z 29% rozšíření kuchyně a 53% má zlepšení klimatizace. Z této skupiny opatření shledáváme jako správný cíl především klimatizaci. Ta je velice potřebná v dnešní době bezohledných kuřáků. Propagaci ve svém zařízení jako nedostatečnou shledalo 53% dotázaných.

Graf č. 16



Zdroj: vlastní šetření

6.2.7 ZHODNOCENÍ STRAVOVACÍCH SLUŽEB MIKROREGIONU

Na základě zjištěných informací shledáváme úroveň stravovacích služeb nedostatečnou. Celkový počet stravovacích zařízení je nízký. Není zde tlak ze strany konkurence a tudíž ani potřeba neustále vylepšovat.

V nejvyšším počtu jsou zastoupeny restaurace a po nich následují hostince a restaurace s ubytováním. Hotelů je stejný počet jako jídelen a hospod. Takový stav není pro cestovní ruch příliš dobrý. Návštěvník si rád vybírá ze široké nabídky stravovacích zařízení a v případě mikroregionu je nabídka velice omezená. Problematika malého počtu hotelů byla probrána již v předchozích kapitolách.

Nabídka jídel není různorodá a jídla a nápoje mezinárodní kuchyně nejsou v nabídce vůbec, a to i přesto, že v jiných městech se např. čínské restaurace, nebo pizzerie ukázaly prosperujícími.

Jako další problém upozorňujeme na velký počet zařízení, která nenabízejí jídelní lístek v cizích jazycích a na nízkou jazykovou vybavenost personálu.

Velkou váhu mají nedostatky, které pociťují sami provozovatelé zařízení. Vybavenost interiéru shledává nedostatečnou převážná většina. Je mnoho činitelů, které působí na návštěvníka stravovacího zařízení. Jedním z nich je i interiér. Měl by být čistý

a útulný. Velice oblíbená jsou stravovací zařízení „stylová“. Jsou to zařízení, jejichž interiér a doplňky mají nějaký námět, téma.

Návštěvník přísně posuzuje toalety. Zde by měla být samozřejmostí absolutní čistota. Oddělené WC pro muže a ženy jsou v dnešní době předpokládáné, s výjimkou např. kiosků.

Problematika předzahrádky byla již v této práci částečně diskutována. Přínos z jejího zřízení, čerpají majitelé zařízení převážně v letních měsících a v teplých jarních a podzimních dnech. Lidé preferují posezení na slunci a čerstvém vzduchu. Z těchto důvodů je dobré se na zřízení předzahrádky zaměřit i přes nutnost povolení k jejímu zřízení.

Posledním problémem je nedostatečná propagace. Propagace je důležitá pro stravovací zařízení, stejně jako pro cokoli jiného. „Být vidět“ může pomoci obstát v silném konkurenčním prostředí. Většina malých a středně velkých zařízení se spoléhá na ústní doporučení, na reklamu v místním tisku a na venkovní vývěsky. Větší stravovací řetězce investují do dražších kampaní, včetně reklam v televizi. Marketingové tahy jsou k vidění především v sektoru Rychlého občerstvení, kde je velice silná konkurence.

Navrhujeme zaměřit se na podnikání ve stravovacích službách, podporovat ho a pokusit se tak zvýšit zájem nových subjektů vstoupit na trh. Je potřeba tyto služby rozmnožit a rozšířit.

V případě personálu, navrhujeme školení, pro získání základních jazykových schopností souvisejících s oborem činnosti.

Jídelní lístky tištěné, shledáváme v dnešní době samozřejmostí a pokud zařízení mají zájem poskytovat služby kvalitní, neměl by být problém tento nedostatek odstranit. Navrhujeme minimálně 2 jídelní lístky v anglickém jazyce a 2 jídelní lístky v jazyce německém.

Na základě těchto poznatků navrhujeme aby vznikl projekt, zaměřený na podporu stávajících stravovacích zařízení, s cílem zkvalitnit prostředí těchto služeb a zvýšit tak celkovou úroveň.

7. INFORMAČNÍ SLUŽBY

7.1 TEORIE INFORMAČNÍCH SLUŽEB

Informační služby umožňují šíření objektivních poznatků o cílových místech cestovního ruchu, objektech cestovního ruchu a o službách, čímž napomáhají a usměrňují rozhodování účastníků cestovního ruchu. Jde o informace o přírodních podmínkách, obyvatelstvu a způsobu jejich života, všeobecné infrastrukturu a suprastrukturu cestovního ruchu, hlavních dopravních trasách a prostředcích na dosažení cílového místa, výše cestovného, možnostech ubytování a stravování, možnostech sportovně-rekreačního a společensko-kulturního vyžití, výletech, prohlídkách měst, možnostech pojištění, celních, vízových, pasových, devizových a zdravotnických předpisech a mnohé další.⁶

Takové informace jsou pro účastníka cestovního ruchu velice důležité. Na jejich základě se rozhoduje jakým způsobem, kdy a kde se cestovního ruchu bude účastnit. Informace o možnostech v cestovním ruchu mohou být poskytovány různými způsoby a v různých formách. Příkladem jsou cestovní příručky, knižní průvodci, turistické mapy, automapy a autoatlasy, mapy měst nebo katalogy cestovních kanceláří. Informace lze získat i z médií, propagačních materiálů a důležitou formou je informovat se osobně od přátel, příbuzných aj., kteří poskytnou informace na základě vlastních, nebo zprostředkovaných zkušeností. Takové informace si účastník získává sám, obvykle v době, kdy se rozhoduje o účasti na cestovním ruchu.

Informace v místě pobytu poskytují především Turistická informační centra. Informace jsou zde poskytovány ústně, telefonicky, elektronickou formou a pomocí propagačních materiálů.

Veškeré materiály by měly být k dispozici i v cizích jazycích. Některá turistická centra nabízejí i další služby. Jedná se např. o služby průvodce, prodej vstupenek, pohlednic a suvenýrů. Suvenýry slouží jako upomínka na navštívené místo. Může být v podobě potisků na hrnku, oděvech, pexesa aj. Důležité je také umístění turistického centra. Mělo by být situováno na dobře dostupném a viditelném místě, nejlépe v centru města.

⁶ Hesková a kol.,: Cestovní ruch.: 106

7.2 INFORMAČNÍ SLUŽBY NA ÚZEMÍ MIKROREGIONU VENKOV

Turisté, kteří navštíví Mikroregion Venkov mohou informace získávat pouze ústní formou, na základě doporučení místního obyvatelstva, z automap a autoatlasů a z omezeného množství propagačních materiálů. Některá zařízení mají zřízené webové stránky. Turistické informační centrum zde není. Není k dispozici ani turistický průvodce, který by byl zaměřen pouze na Mladovožicko. Informace o této oblasti jsou dostupné pouze v rámci jiných turistických průvodců.

7.2.1 ZHODNOCENÍ INFORMAČNÍCH SLUŽEB MIKROREGIONU

Vzhledem k důležitosti informací pro návštěvníky shledáváme stav informačních služeb za neuspokojivou. Základním nedostatkem je neexistence Turistického informačního centra. Proto navrhujeme zřídit Turistické centrum nejlépe v Mladé Vožici. Jeho umístění musí být na dobře viditelném místě a musí být umístěno několik poutačů, které upozorní na existenci Turistického informačního centra a dovedou návštěvníky k místu, kde se nachází.

Pokud se týká služeb, je nutné podávat komplexní informace, včetně propagačních materiálů, informace o ubytovacích a stravovacích zařízeních, dále o zařízeních společensko – zábavných a sportovně – rekreačních, o obchodních, bankovních, směnářských službách aj. Dále by zde mohly být nabízené také další služby, jako jsou služby průvodce, možnost zakoupení vstupenek, suvenýry, pohlednice, kopírovací služby aj.

K inspiraci při zakládání Turistického informačního centra v Mladé Vožici, může posloužit Turistické informační centrum v Milevsku. To nabízí veškeré informace pro turisty, informace o kulturních akcích v regionu a jeho blízkém okolí, praktické informace (např. jízdní řády), kopírovací služby, faxové služby, drobné grafické práce, prodej propagačních materiálů, map, průvodců a pohlednic, výlep plakátů.

Základem rozhodování účastníků cestovního ruchu jsou informace. Turistická informační centra tyto informace poskytují. Jejich existence je pro cestovní ruch velice důležitá, proto shledáváme, že by mělo být v Mladé Vožici turistické informační centrum skutečně zřízeno.

Dalším návrhem je zavedení turistické a ekonomické mapy. V turistické mapě by měla být vyznačena turisticky přitažlivá místa celé oblasti Mladovožicka.

Ekonomická mapa by měla být pouze v rámci Mladé Vožice a měly by v ní být zaznamenány veškeré podniky, zařízení, společnosti, instituce, továrny atd.

8. DOPRAVNÍ SLUŽBY

8.1 TEORIE DOPRAVNÍCH SLUŽEB

Dopravními službami v cestovním ruchu se rozumí ty služby, které jsou spojeny se zabezpečením vlastní přepravy účastníků a jejich zavazadel, včetně poskytování informací o dopravních spojích, rezervování míst v dopravních prostředcích, prodeje dopravních cenin, vyřizování reklamací jízdného apod.⁷

Na rozdíl od služeb jako jsou například služby volného času, služby animační aj., které bývají vlastním cílem účasti na cestovním ruchu, mají služby dopravní funkci spíše zprostředkovatelskou. To však neznamená, že nejsou významné. Naopak. Dopravní služby jsou podmínkou toho, aby se cestovní ruch vůbec mohl uskutečnit.

Rozlišujeme různé druhy dopravy. Dopravu dělíme na železniční, silniční, leteckou, vodní a v případě lanovek a vleků mluvíme o dopravě vertikální.

Silniční doprava je nejrozšířenější a v cestovním ruchu nejčastěji využívaná doprava. Lze ji uskutečňovat prostřednictvím hromadné autobusové dopravy, nebo osobním vozidlem. Osobní vozidlo v cestovním ruchu využívá velká část účastníků cestovního ruchu. Nemuset se spoléhat na jiné a být pánem svého času je důvodem proč takový způsob dopravy preferovat. Stále oblíbenějšími se stávají obytné přívěsy, kdy se účastník nemusí zabývat problémem ubytování. Mnoho kempů rozšířilo své služby právě pro potřeby takových účastníků cestovního ruchu.

V případě dopravy autobusem rozlišujeme pravidelnou autobusovou dopravu, pravidelnou zájezdovou dopravu a nepravidelnou zájezdovou dopravu. Hlavním cílem pravidelné autobusové dopravy není doprava návštěvníka na místo cestovního ruchu. Návštěvník ji obvykle využívá v případě, že nechce, nebo nemůže cestovat osobním vozem. Pravidelná a nepravidelná zájezdová doprava má za cíl dopravit návštěvníka na místa cestovního ruchu.

Podmínkou pro silniční dopravu je existence pozemních komunikací. Těmi mohou být silnice, dálnice, pozemní komunikace nebo účelové cesty.

⁷ Oriška, J.: Technika služeb cestovního ruchu.: 19

V České republice provozuje silniční dopravu ČSAD, soukromí podnikatelé ale i podniky, které nejsou podniky dopravními.

Železniční doprava je velice oblíbená především pro schopnost v jednu chvíli přepravit poměrně velké množství osob. Její výhoda je také v její relativní bezpečnosti. Nemusí se přizpůsobovat přírodním vlivům ani ročním obdobím.

Nevýhodou je obvykle neschopnost dopravit prostřednictvím železnice účastníky až na místo cestovního ruchu.

Letecká doprava se vyznačuje kulturností, pohodlím a rychlostí přepravy. Slouží především při přepravě osob na velké vzdálenosti. Je závislá na existenci letišť, nebo přinejmenším prostor umožňujících přistávat a vzlétat. Nevýhodou jsou vysoké ceny letenek.

Vodní doprava je jednou z nejstarších druhů dopravy. Může přepravit velké množství lidí, ovšem nevýhodou je dlouhá doba přepravy. Z hlediska cestovního ruchu je významná především v přímořských státech. V podmínkách České republiky není vodní doprava v cestovním ruchu příliš využívána.

Vertikální dopravní zařízení slouží pro přepravu osob v horských oblastech. Jedná se o vleky, lanovky a jiná zařízení, která zlehčují a zpříjemňují návštěvníkům pobyt v horském terénu. Tato zařízení se využívají převážně v zimní sezóně.

8.2 DOPRAVNÍ SLUŽBY NA ÚZENÍ MIKROREGION VENKOV

Na území mikroregionu převládá silniční doprava. K převážné většině turisticky zajímavých míst se osobním vozidlem lze dostat. Nedostatečné je dopravní značení. Návštěvník se zde obtížně orientuje. Dopravní obslužnost autobusovou dopravou je dostačující v Mladé Vožici a v místech, kde vede silniční tah Tábor- Praha. Problém s nedostatečnou dopravní obslužností je u malých obcí na Mladovožicku. Je zde nízká frekvence spojů a problémy vznikají i pro školáky, kteří aby se dostali na základní školy, musí na relativně krátkých vzdálenostech často i přestupovat.

Podle seznamu podniků poskytujících dopravu, který je zveřejněn na stránkách venkovské tržnice, jsme zjistili, že všechny podniky provozují nákladní dopravu, ale pouze 3 z nich nabízejí dopravu osobní.

Železniční doprava v mikroregionu funguje pouze na trase Tábor- Praha. Železnice tedy obsluhuje pouze obce Chotoviny a Sudoměřice u Tábora.

Letecká ani vodní doprava zde kvůli nevhodným podmínkám není provozována.

8.2.1 ZHODNOCENÍ DOPRAVNÍCH SLUŽEB MIKROREGIONU

Podmínky pro dopravu na území mikroregionu jsou vhodné pouze pro silniční dopravu. Z toho důvodu by na ni měla být zaměřena veškerá pozornost a služby s ní spojené by měly být na adekvátní úrovni. Jako hlavní cíl navrhujeme vybudovat pořádné a srozumitelné dopravní značení, včetně informací o možnostech parkování. V místech, kde jsou parkovací kapacity nedostačující vystavět parkoviště nová, nebo stávající rozšířit.

Dále navrhujeme vytvoření projektu, na základě kterého by bylo získáno několik autobusových vozů, které by byly v případě potřeb využívány, popřípadě za minimální poplatky pronajímány pro potřeby cestovního ruchu.

9. SLUŽBY VOLNÉHO ČASU

9.1 TEORIE SLUŽEB VOLNÉHO ČASU

Volný čas je součástí lidského života, která je ovlivňována charakterem pracovní činnosti. Je to čas, v němž se člověk svobodně rozhoduje a vykonává takové činnosti, které mu přinášejí potěšení, zábavu, odpočinek, které více či méně rozvíjejí jeho tělesné a duševní schopnosti, případně tvořivé síly.⁸

Pokud mluvíme o službách volného času, jedná se o služby, které doplňují služby základní, jako je např. ubytování a stravování. Tyto služby umožňují účastníkům cestovního ruchu vykonávat různé činnosti, které často bývají samotným důvodem uskutečnění cestovního ruchu. Řadíme sem služby sportovně-rekreační, kulturně-společenské a služby umožňující různé činnosti jako např. tvořivé činnosti, vzdělávací činnosti, dobrodružné činnosti, meditativní činnosti a činnosti pro děti a mládež.

S volným časem souvisí stále více se rozvíjející animace. Animací (z lat. anima = duše) se rozumí oživení, animovat znamená rozveselovat, bavit, povzbuzovat, resp. aktivně využívat volný čas nebo organizovat a aktivně vykonávat některé činnosti. Nabídka animačních činností se tvoří s úmyslem obohatit pobyt během dovolené, má vést k povzbuzení, k zábavě, dobré náladě.⁹ Souvislost animace s cestovním ruchem je

⁸ Oriška, J.: Technika služeb cestovního ruchu.: 159

⁹ Oriška, J.: Technika služeb cestovního ruchu. Praha.: 160

v hlavním posláním animace, kterým je organizace volného času tak, aby byl využíván plnohodnotně a na úrovni.

Služby volného času dělíme na služby sportovně-rekreační, kulturně-společenské, tvořivé, vzdělávací, meditativní činnosti a činnosti pro děti a mládež.

Služby sportovně-rekreační umožňují aktivně využívat přírodní a uměle vytvořené podmínky pro rozvoj sportu, rekreace a turistiky.¹⁰

Z doplňkových služeb se řadí sportovně-rekreační k těm nejdůležitějším.

Prostřednictvím nich, může účastník cestovního ruchu využívat svůj volný čas aktivně.

Sportovně-rekreační činnosti jsou prováděny v interiéru, nebo v exteriéru. Služby v interiéru jsou využívány prostřednictvím různých zařízení. Těmi jsou například tělocvičny, fitness centra, sauny, kryté bazény, sportovní haly, kuželkárny, místnosti pro stolní tenis, kryté bazény, solária aj. Tato zařízení nejsou závislá na přírodních podmínkách.

Službami provozovanými v exteriéru je např. venkovní bazén, sjezdové dráhy, běžecké dráhy, hřiště, turistické trasy, loděnice, kluziště apod. Ty mohou být uskutečňovány pouze za určitých přírodních podmínek, kterou je např. potřeba sněhu k lyžování, nebo nutnost kopců při horské turistice atd.

K uskutečňování těchto služeb jsou potřebné další služby, které sportovně-rekreační služby doplňují. Těmi je například půjčovna sportovních potřeb, opravárny, ale také služby související s bezpečností jako je např. služba horská.

Kulturně-společenské služby jsou služby, které souvisí s uspokojováním kulturních a společenských potřeb. Kulturními potřebami mohou být potřeby poznání míst a objektů spojených s historií, jako jsou hrady a zámky, památníky aj., nebo potřeba návštěvy míst souvisejících s kulturou jako takovou. Jsou to např. kina, divadla, zoologické a botanické zahrady a další.

Společenské potřeby souvisí s potřebou se bavit, navazovat společenské i osobní kontakty.

Společenské potřeby uspokojuje společenská zábava. Společenská zábava je forma kulturního odpočinku ve volném čase, která od účastníků vyžaduje určitou dobrovolnou aktivní účast a spolupráci a předpokládá určitý stupeň společenské organizovanosti akce.¹¹

¹⁰ Hesková a kol.,: Cestovní ruch.: 112

¹¹ Oriška, J.: Technika služeb cestovního ruchu.: 181

Existují různé formy společenské zábavy. Příkladem mohu být plesy, diskotéky, karnevaly, koncerty aj.

Tvořivými činnostmi během účasti na cestovním ruchu rozumíme různé řemeslné (hudební, výtvarné) a další činnosti, které nejsou „produktivní“, ale odpovídají originalitě a spontánnosti hostů.¹²

Tvořivé činnosti jsou pro účastníka cestovního ruchu zajímavé, protože si může vyzkoušet věci, které doposud nedělal, nebo neměl příležitost či čas je dělat. Jedná se například o různé způsoby výtvarné tvorby, jako je kresba, karikatury, malování kraslic aj., nebo o tvorbu hudební a jinou.

Ideální příležitostí vyzkoušet si dobové zvyky a činnosti jsou dobové akce jako např. jarmarky.

9.2 SLUŽBY VOLNÉHO ČASU NA ÚZEMÍ MIKROREGIONU VENKOV

Na území Mikroregionu Venkov jsou dobré možnosti pro provozování sportovně-rekreačních služeb jak v externím tak i v interním prostředí.

Je zde poměrně dobrá nabídka interních zařízení pro sportovní činnosti. Těmi jsou například tělocvičny, kterých je v mikroregionu okolo 6. Tělocvičny jsou převážně provozovány v rámci základních škol. V poslední době byly vystaveny také sportovní haly. Jsou 3 a nalezneme je v Chotovinách, Borotíně a v Mladé Vožici. Sportovní haly v Mladé Vožici a

v Chotovinách jsou využívány především místními obyvateli a obyvateli z blízkého okolí. Do sportovní haly v Borotíně přijíždí lidé také ze vzdálenějších míst. Součástí sportovních hal a některých tělocvičen jsou fins centra. Milovníci bowlingu si v Mladé Vožici také přijdou na své. Nedostatky shledáváme v neexistenci krytého bazénu nebo sauny.

Větší význam zde mají sportovně-rekreační služby externího prostředí. Z těchto je zde nabídka mnoha značených turistických tras, travnatá hřiště, střelnice v Bzové a golf v Jistebnici.

Vodní sporty zde nejsou nijak rozšířené. Není zde ani bazén a koupat se lze pouze v rybnících, které se zde nachází v hojném počtu. Nejsou zde dobré podmínky pro vodáctví. Zajímavostí je možnost potápění, která se řadí k činnostem dobrodružným.

¹² Oriška, J.: Technika služeb cestovního ruchu.: 183

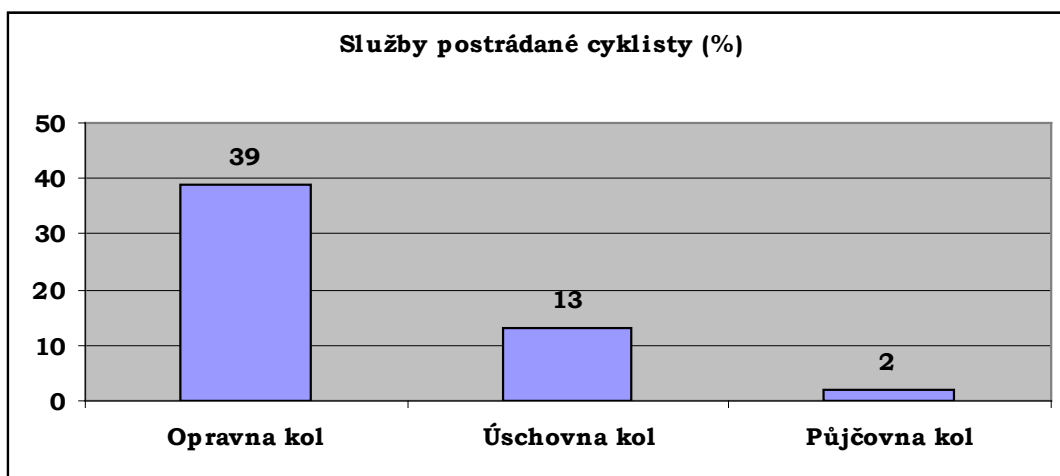
Ponory se provádějí v kamenolomu v Miličíně, na jehož dně je socha potopeného kola. Potápění probíhá bez dohledu, s vlastní výstrojí a na vlastní riziko.

Mikroregion je nejvíce vyhledávaný pro cyklistické stezky. Vlnitý terén nabízí ideální podmínky pro tento druh sportu. V mikroregionu se každoročně pořádají cyklistické závody po trase vedoucí oblastí regionu. K nejznámějším patří Zlatá Šlapka, které se účastní cyklistické kluby a lidé z blízkého i vzdáleného okolí.

Cyklisté zde mají velký podíl na cestovním ruchu. V roce 2005 proběhlo dotazníkové šetření, které zjišťovalo spokojenost cyklistů s vybaveností mikroregionu. Zaměřili jsme se na nedostatky, které pociťují cyklisté. Graf č.17 zobrazuje výsledky.

39% cyklistů postrádá opravnu kol, 13% úschovnu kol a půjčovna kol chybí 2% cyklistů. Absence těchto služeb je špatná jak pro cyklisty, tak i pro účastníky cestovního ruchu bez specifického zaměření. Opravnu a úschovnu kol ocení právě cyklisté. Půjčovna kol chybí pouze malé části cyklistů. Ti si kola převážně přivezou vlastní. Půjčovny kol jsou významné hlavně pro účastníky cestovního ruchu, kteří jízdu na kole vnímají jako jednu z možností jak využít volný

Graf č. 17



Zdroj: dotazníkové šetření z roku 2005

Ze zimních sportů nabízí mikroregion možnosti jak pro sjezdové, tak i pro běžecké lyžování. Sjezdové tratě se nachází v Koutech, nedaleko od Mladé Vožice a na Jistebnicku poblíž Smrkového a Smrčí. Běžecké trasy jsou na Jistebnicku a Borotínsku.

Problémem je nedostatečná vybavenost doprovodných služeb u sjezdovek. Není zřízena půjčovna lyžařské ani běžkařské výstroje. V případě, že si účastník výstroj poškodí, je nejbližší půjčovna lyží v Táboře.

Mikroregion Venkov nabízí příležitosti pro uspokojení jak společenských tak kulturních potřeb. Pro kulturní potřeby zde najdeme různé historické objekty. Ty budou podrobně popsány v Bakalářské práci Jiřiny Jarešové, která se zabývá produkty cestovního ruchu.

Kulturní akce pořádá převážně město Mladá Vožice a podnikatelský subjekt v Dolních Hořicích.

Společenským zařízením je například kino v Mladé Vožici. V mikroregionu převládají společenské akce. Pořádají se diskotéky v Mladé Vožici, v Pojbukách a v Jistebnici. Další zábavou jsou různými spolky pořádané plesy. Znamé jsou Hasičské plesy pořádané v Mladé

Vožici, Miličně a v Borotíně, dále Šermířský ples, Farní ples, Maškarní a Cyklistický ples ve Vilicích, nebo Sportovní ples v Mladé Vožici.

Tato problematika bude podrobněji rozepsána v Bakalářské práci Moniky Břendové, která se mimo jiné zabývá i společenskými akcemi.

V Mikroregionu Venkov se můžeme setkat s tvořivostí spojenou s vesnickými zvyklostmi. Tím je například malba kraslic, drátkování, háčkování ozdob apod.

V Mladé Vožici je nově otevřené Mateřské centrum, kde je nabídka této činnosti pro místní obyvatele, ale také pro veřejnost, tedy i pro účastníky cestovního ruchu.

Vzdělávací činnosti jsou určeny těm, kteří mají zájem se přiučit novým věcem, poznávat, nebo se zdokonalovat. Účastníci cestovního ruchu se vzdělávají především při poznávacích zájezdech, kdy se dovídají informace o místech, která navštíví. Vzdělávání může probíhat také formou kurzů, školení a seminářů.

Mikroregion Venkov získal prostředky z EU v rámci Evropského Sociálního Fondu na podporu vzdělávání podnikatelských subjektů v oblasti cizích jazyků, účetnictví a výpočetní techniky. Možnost výuky angličtiny je v Mladé Vožici i pro veřejnost. Na hradě Šelmberk probíhají školení v šermu kordem a mečem.

Hlavním posláním meditativní činnosti je zregenerovat tělo i mysl člověka, navodit pocit klidu a uvolnění. Takovou činností jsou například klidné procházky, posezení u táboráku poslouchání hudby nebo různé formy cvičení jako jóga, břišní tance, aerobik aj.

Zatímco u prvních jmenovaných není nutná žádná zvláštní vybavenost a stačí někdo, kdo činnost zorganizuje, v případě cvičení už musí existovat nabídka takových služeb. V Mikroregionu Venkov se nabídka těchto služeb soustřeďuje do centrálního města oblasti, Mladé Vožice. Je zde nabídka všech zmiňovaných forem cvičení.

Činnosti pro děti a mládež jsou v dnešní době velice důležité. Je prokázáno, že větší část dětí, které nemají činnost se odebírá nedobрым směrem. Je potřeba děti „zaměstnat“ a vytvořit jim tak možnost se seberealizovat a rozvíjet. Existují různé formy činností vhodné právě pro děti. V Mladé Vožici je to například Skaut. Tam se děti scházejí a pod vedením dospělé osoby vyvíjejí různé činnosti. Dalšími možnostmi jsou dětské tábory, kroužky, zájmové činnosti.

9.2.1 ZHODNOCENÍ SLUŽEB VOLNÉHO ČASU MIKROREGIONU

Na základě poznatků z předcházejících kapitol shledáváme nedostatečné služby pro sportovně rekreační činnosti, konkrétně v oblasti cykloturistiky. Navrhujeme zřízení půjčovny, úschovny a opravny kol. Všechna tato zařízení mohou být soustředěna v jednom místě a vytvářet tak komplexní nabídku služeb pro cyklisty. Součástí komplexu může být i prodejna cyklistických potřeb. Umístit toto zařízení doporučujeme v Mladé Vožici.

V Mladé Vožici dále navrhujeme zřídit půjčovnu výstroje lyžařské, jejíž součástí by byl prodej drobných lyžařských potřeb (vosk na lyže).

V otázce vodních sportů shledáváme možnosti koupání v rybnících vyhovující a tak zřízení koupaliště není nezbytné, přesto však možnost výstavby koupaliště dáváme k zamyšlení. V rámci koupaliště by mohla být vystavena i již zmiňovaná chybějící sauna, popřípadě vířivá vana.

10. ZÁVĚR

Cílem bakalářské práce bylo zjistit současný stav služeb na území DSMO Mikroregion Venkov, analyzovat tyto služby a navrhnout opatření vedoucí ke zlepšení.

Byla provedena šetření a analýzy jednotlivých druhů služeb, na základě kterých jsme definovali nedostatky ve službách cestovního ruchu v mikroregionu. Poté jsme navrhli možná řešení.

Naše hypotéza, že současný stav služeb cestovního ruchu na území Mikroregion Venkov je nedostatečný, byla potvrzena.

Nedostatky jednotlivých služeb a návrhy pro jejich zlepšení jsou zaznamenány v následujících tabulkách.

Tabulka č. 1

UBYTOVACÍ SLUŽBY	
Nedostatky v ubytovacích službách	Návrhy na řešení
– nedostatečná nabídka ubytovacích zařízení (šíře a rozmanitost) – malé, nebo žádné používání kategorizace a certifikace – nedostatečná nabídka možností objednávek – neschopnost personálu dorozumět se cizím jazykem – nedostatečná propagace	– podpora podnikatelských subjektů – zřízení nových ubytovacích kapacit na různých úrovních – zavedení kategorizace a certifikace služeb – zřízení internetu a umožnit objednávky prostřednictvím e-mailu – spolupráce s cestovními kancelářemi – zhotovení propagačních materiálů – školení personálu

Tabulka č. 2

STRAVOVACÍ SLUŽBY	
Nedostatky stravovacích služeb	Návrhy na řešení
- nedostatečná nabídka stravovacích zařízení - nabídka pouze standardních jídel a nápojů - nedostatečná vybavenost jídelními lístky v cizích jazycích - neschopnost personálu dorozumět se cizím jazykem - vybavenost interiéru a exteriéru - nedostatečná propagace	– podpora pro vstup nových subjektů na trh – podpora stávajících podnikatelských subjektů – zřízení stravovacích zařízení nabízejících mezinárodní kuchyni (čínská restaurace, pizzerie) – školení personálu – tištěné jídelní lístky ve 2 cizích jazycích – zhotovení propagačních materiálů

Tabulka č. 3

INFORMAČNÍ SLUŽBY	
Nedostatky informačních služeb	Návrhy na řešení
- neexistence Turistického informačního centra - nedostatečné značení celé oblasti - nedostatečná propagace okolí	– zřízení Turistického informačního centra – umístění velkých turistických map ve větších obcích mikroregionu – umístění organizační mapy města (ekonomická mapa) v Mladé Vožici – vydání tištěného turistického průvodce mikroregionu

Tabulka č. 4

SLUŽBY VOLNÉHO ČASU	
Nedostatky služeb volného času	Návrhy na řešení
- nedostatek služeb pro cykloturistiku - neexistence půjčovny vybavení pro zimní sporty - nedostatečné možnosti pro vodní sporty	- zřízení půjčovny kol - zřízení opravny kol - zřízení úschovny kol - zřízení půjčovny lyžařských a běžeckých potřeb - vybudování koupaliště(vodní nádrže)

Tabulka č. 5

DOPRAVNÍ SLUŽBY	
Nedostatky dopravních služeb	Návrhy na řešení
- špatné dopravní značení - špatné autobusové spojení v malých obcích - neexistence taxislužby - malý počet podniků nabízejících osobní dopravu - nedostatky parkovacích ploch	– vybudovat pořádné dopravní značení – vybudovat nové parkovací plochy – podání projektu na získání prostředků ke koupení autobusů

11. SUMMARY

A goal of the bachelor thesis was to find out an actual status of services in the area of DSMO Microregion – Countryside.

There were investigations and analyses of individual kind of services conducted and based on them, we defined gaps (insufficiencies) in tourist services in microregion. After that we suggested possible solutions.

Our hypothesis that current status of tourist services in the area of Mircoregion - Countryside is insufficient, was confirmed.

Insufficiencies in individual services and suggestions for their improvements can be found in following tables.

Table no. 6

Accommodation Services	
Insufficiencies in Accommodation Services	Suggestions for solution
– insufficient offer of accommodation facilities (broad and variety) – little or none use of categorization and certification – insufficient choice of possibilities how to arrange bookings – inability of staff to understand foreign languages – insufficient promotion	– support of entrepreneurs – establishment of new accommodation capacities on different levels – implementation of categorization and certification of services – setting up Internet websites and enable to arrange bookings via email – cooperation with travel agencies – creation of promotional materials – servicestaff trainings

Table no. 7

Catering Services	
Insufficiencies in Catering Services	Suggestions for Solution
- insufficient offer of catering facilities - narrow offer of meals and drinks - shortage of menu cards in foreign languages - inability of staff to understand foreign languages - interior and Exterior facilities - insufficient promotion	– support of new subjects to enter into tourism business – support of current entrepreneurs – establishment of catering facilities offering international kitchen (Chinese restaurants, Italian restaurants) – staff training – menu cards in two international languages – creation of promotional materials

Table no. 8

Information Services	
Insufficiencies in Information Services	Suggestions for solution
- absence of Tourist information center - insufficient signs (maps) in whole area - insufficient promotion of surroundings	– establishment of Tourist information center – place large tourist maps in towns/villages of the Microregion – place organisational maps of town (economic maps) in Mlada Vozice – publish a traveller's guide of microregion

Table no. 9

Leisure Services	
Insufficiencies in Leisure Services	Suggestions for solution
- lack of services for cyclotourism - absence of winter sports rental services - limited possibilities for water sports	- establishment of bicycle repair shop - establishment of bicycle rental service - establishment of bicycle store - establishment of Ski equipment rental service - built-up of swimming pool

--	--

Table no . 10

Transport Services	
Insufficiencies in Transport Services	Suggestions for Solution
- poor infrastructure of traffic (road) signs - insufficient bus transport between villages - absence of taxi service - small number of businesses offering passenger transport services - lack of parking places	– built-up a good quality infrastructure of traffic (road) signs – built-up new parking places – run a project for gaining bus vehicles

12. SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

Odborné publikace:

1. Boučková, J. a kol.: Marketing. Praha: C.H.Beck 2003, ISBN 80-7179-577-1
2. Čech, J.: Malá encyklopedie cestovního ruchu. Praha: IDEA SERVIS 1998, ISBN 80-85970-19-8
3. Hesková, M. a kol.: Marketing. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zemědělská fakulta 2003, ISBN 80-7040-620-8
4. Hesková, M. a kol.: Cestovní ruch pro vyšší odborné a vysoké školy. Praha: Fortuna 2006, ISBN 80-7168-948-3
5. Hladká, J.: Technika cestovního ruchu. Praha: Grada Publishing 1997, ISBN 80-7169-476-2
6. Horner, S., Swarbrooke, J.: Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času. Praha: Grada publishing,a.s. 2003, ISBN 80-247-0202-9
7. Orieška, J.: Technika služeb cestovního ruchu. Praha: Idea Servis 1999, ISBN 80-85970-27-9
8. Pásková, M., Zelenka, J.: Cestovní ruch – Výkladový slovník. Česká republika, Ministerstvo pro místní rozvoj, 2002.
9. Peštová, S., Rotport, M.: Slovník ekonomických pojmů. Praha: Fortuna 2004, ISBN 80-7168-898-3
10. Petrů, Z.: Základy Ekonomiky cestovního ruchu. Praha: Idea Servis 1999. ISBN 80-85970-29-5
11. Soukup, David.: 999 turistických zajímavostí České republiky. Praha: Knižní klub 1999, ISBN 80-7011-656-0
12. Vysekalová, J., Kliková, D., Surovcová, J., Rozumová, P.: Slovník základních pojmů z marketingu a managementu. Praha: Fortuna 199, ISBN 80-7168-504-6

Ostatní tištěné zdroje:

13. Doporučení upravující základní ukazatele pro kategorizaci hostinských a ubytovacích zařízení z roku 1994.
14. Hájek, P.: Turistický průvodce. Papyrus Vimperk, Jih České Budějovice 1995, ISBN 80-85776-27-8
15. Horejsková, L., Růžicka, R.: Vítejte na Tábořsku. Tábor: 2006, ISBN 80-239-7075-5

Internetové zdroje:

16. http://www.env.cz/AIS/web.nsf/page/udrzitelny_rozvoj, 1.3.2007
17. <http://www.mladavozice.cz/cmn/history/20thcentury.html>, 6.3.2007
18. <http://projekt.jiznicechy.org/cz/index.php?path=mest/vozice.htm>, 6.3.2007
19. <http://www.halonoviny.cz/index.php?id=56955>, 6.3.2007
20. <http://www.travelatlas.cz/forza/tabor/mlvozice.html>, 7.3.2007
21. http://leader.isu.cz/cz/area.asp?place_id=1&area_id=2, 7.3.2007
22. <http://www.venkovskátržnice.cz>, 8.3.2007
23. <http://www.kolem.cz>, 8.3.2007
24. http://cs.wikipedia.org/wiki/Mlad%C3%A1_Vo%C5%BEice, 10.3.2007
25. <http://www.ceskasibir.cz/dok/d144.php>, 10.3.2007

13. PŘÍLOHY

1. Seznam měst a obcí ležících na území DSMO Mikroregionu Venkov

Tabulka č. 11

Obec	Části obce
Běleč	Běleč, Bzová, Elbančice
Borotín	Borotín, Boratkov, Hatov, Chomoutova Lhota, Kamenná Lhota, Libenice, Nový Kostelec, Pejšova Lhota, Pikov, Předbojov, Sychrov
Bradáčov	Bradáčov, Horní Světlá
Dolní Hořice	Dolní Hořice, Hartvíkov, Horní Hořice, Chotčiny, Kladruby, Lejčkov, Mašovice, Dvory, Oblajovice, Pořín, Prasetín, Radostovice
Dolní Hrachovice	Dolní Hrachovice, Horní Hrachovice, Mostek
Hlasivo	Hlasivo, Hlasivko, Hlasivské Výlevy Rašovice, Temešvár
Chotoviny	Chotoviny, Beranova Lhota, Broučková Lhota, Červené Záhoří, Jeníčková Lhota, Liderovice, Moraveč, Polánka, Rzává, Řevnov, Sedlečko, Vrážná
Jedlany	
Jistebnice	Jistebnice, Alenina Lhota, Božejovice, Cunkov, Drahnětice, Hodkov, Horka, Chlum, Javoří, Jezviny, Křivošín, Makov, Nehonín, Orlov, Ostrý, Ounuz, Padařov, Plechov, Podol, Pohoří, Smrkov, Stružinec, Svoříz, Třemešná, Vlásenice, Zbelítov, Zvěstonín
Mladá Vožice	Mladá Vožice, Bendovo Záhoří, Blanice, Dolní Kouty, Horní Kouty, Chocov, Janov, Krchova Lomná, Noskov, Pavlov, Radvanov, Staniměřice, Stará Vožice, Ústějov,
Nadějkov	Jistebnice, Bezděkov, Brtec, Čičovice, Hronova Vesec, Hubov, Chlistov, Kaliště, Křenovy Dvory, Modlíkov, Mozolov, Nepřejov, Petříkovice, Pohořelice, Starcova Lhota, Šichova Vesec, Větrov, Vrátišov
Nemyšl	Nemyšl, Dědice, Dědičky, Hoštice, Prudice, Úlehle, Úraz, Záhoříčko
Nová Ves u Mladé Vožice	Nová Ves u M.V., Horní Střítež, Křtěnovice, Mutice
Oldřichov	
Pohnánek	
Pohnání	
Pojbuky	Pojbuky, Blatnice, Dolní Světlá, Zadní Lomná
Ratibořské Hory	Ratibořské Hory, Dub, Malenín, Podolí, Ratibořice, Vřesce, , Buková
Rodná	Rodná, Blanička, Nahořany
Řemíčov	
Slapsko	Slapsko, Moraveč, Leština, Javor, Vitanovice, Zahrádka
Smilovy Hory	Smilovy Hory, Františkov, Malý Ježov, Obrátice, Radostovice, Stojslavice, Velký Ježov
Sudoměřice u Tábora	
Šebířov	Šebířov, Křekovice, Křekovická Lhota, Kříženec, Lhýšov, Popovice, Skrýšov, Vosná, Vrcholtovice, Vyšetice, Záříčí u Mladé Vožice
Vilice	Vilice, Hrnčíře, Zátíší
Vodice	Vodice, Babčice, Domamyšl, Hájek, Malešín, Osikovec
Zadní Střítež	Zadní Střítež, Hrsky, Ondřejky
Zhoř u Mladé Vožice	Zhoř u M.V., Vrážný
Těchobuz (Vysočina)	
Miličín (Středočeský kraj)	Miličín, Kahlovice, Malovice, Nasavrky, Nové Dvory, Petrovice, Reksyně, Záhoří u Moličina, Žibkov

2. Fotografie vybraných ubytovacích a stravovacích zařízení

Parkhotel Mozolov:

Fotografie č. 1



Fotografie č. 2



Zdroj: <http://www.mozolov.hotel-cz.com>

Hotel Česká Sibír v Miličíně:

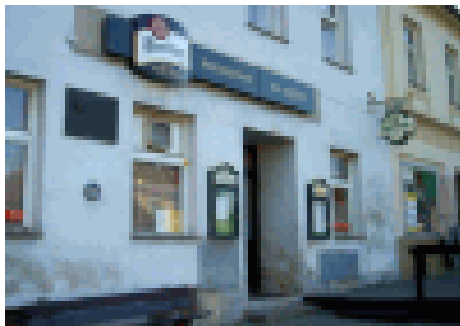
Fotografie č. 3



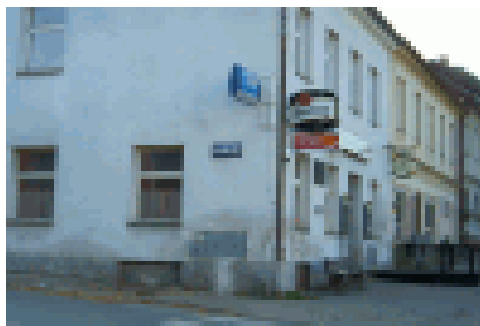
Zdroj: <http://ceskasibir.cz/milicin/casa/milifoto.php>

Restaurace Na Růžku v Mladé Vožici:

Fotografie č. 4



Fotografie č. 5



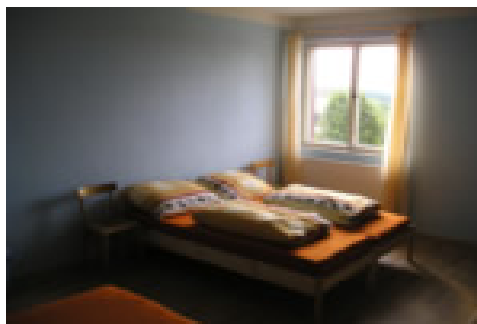
Zdroj: <http://hospody.koldak.com/hospy/naruzku.htm>

Hospoda Vilice:

Fotografie č. 6



Fotografie č. 7



Zdroj: <http://web.quick.cz/kdVilice>

2. Materiály použité při terénním šetření

Dotazník č. 1:

Podnikatelé v oblasti cestovního ruchu - ubytování

Kontakt na ubytovatele

Název podniku:
Adresa podniku:
Majitel podniku/kontaktní osoba:
Telefonní kontakt:
Elektronická adresa:

Sezóna

Ubytování je poskytováno po celý rok: (ANO) (NE)
Ubytování je poskytováno pouze v době: od(měsíc) do (měsíc)

Objednávání ubytování

Osobně: (ANO) (NE)
Telefonicky: (ANO) (NE)
Pomocí elektronické pošty: (ANO) (NE)
Prostřednictvím vlastního elektronického objednávkového systému: (ANO) (NE)
S využitím cizího elektronického objednávkového systému: (ANO) (NE)

Typ ubytování

Ubytování v soukromí: (ANO) (NE)
Turistická ubytovna: (ANO) (NE)
Penzion: (ANO) (NE)
Hotel: (ANO) (NE)

Kategorie ubytování

Uveďte kategorii ubytování:
.....

Certifikace ubytovací kapacity

Pokud má ubytovací zařízení přidělen certifikát, uveďte jeho název:
.....
.....

Kapacita

Celkový počet lůžek:
Počet jednolůžkových pokojů:
Počet dvojlůžkových pokojů:
Počet ...lůžkových pokojů (číslicí doplňte počet lůžek):
Počet ...lůžkových pokojů (číslicí doplňte počet lůžek):
Počet ...lůžkových pokojů (číslicí doplňte počet lůžek):
Počet ...lůžkových pokojů (číslicí doplňte počet lůžek):
Počet ...lůžkových pokojů (číslicí doplňte počet lůžek):

Počet ...lůžkových pokojů (číslicí doplňte počet lůžek):

Cena

Cena za jednolůžkový pokoj : v sezóně Kč; mimo sezónu Kč

Cena za dvojlůžkový pokoj: v sezóně Kč; mimo sezónu Kč

Cena za ..lůžkový pokoj (číslicí doplňte počet lůžek): v sezóně Kč; mimo sezónu Kč

Cena za ..lůžkový pokoj (číslicí doplňte počet lůžek): v sezóně Kč; mimo sezónu Kč

Cena za ..lůžkový pokoj (číslicí doplňte počet lůžek): v sezóně Kč; mimo sezónu Kč

Cena za ..lůžkový pokoj (číslicí doplňte počet lůžek): v sezóně Kč; mimo sezónu Kč

Cena za ..lůžkový pokoj (číslicí doplňte počet lůžek): v sezóně Kč; mimo sezónu Kč

Cena za ..lůžkový pokoj (číslicí doplňte počet lůžek): v sezóně Kč; mimo sezónu Kč

Propagace

K dispozici je tištěný propagační materiál o ubytovacím zařízení: (ANO) (NE)

Ubytovací zařízení má vlastní www stránku: (ANO) (NE)

Obsluha

Uveďte, kterými jazyky je obsluhující personál schopen komunikovat se zahraničními hosty:

.....
.....

Další služby poskytované nad rámec ubytovacích služeb

Pronájem prostor pro pořádání kulturních akcí: (ANO) (NE)

Pronájem prostor pro pořádání sportovních akcí: (ANO) (NE)

Poskytování občerstvení: (ANO) (NE)

Jiné (uveďte):

Uveďte opatření, kterými byste sám přispěl ke zlepšení vámi poskytovaných služeb:

Zlepšení vybavení interiéru (ANO) (NE)

Přestavba hygienických zařízení (ANO) (NE)

Úprava okolí ubytovacího zařízení (parková) (ANO) (NE)

Úpravy topného systému (využití ekologických paliv) (ANO) (NE)

Zlepšení klimatizace (ANO) (NE)

Rozšíření kapacity kuchyně (ANO) (NE)

Vydání propagačních materiálů (ANO) (NE)

Jiné (uveďte):

Dotazník č. 2:

Podnikatelé v oblasti cestovního ruchu - ubytování

Kontakt na ubytovatele

Název podniku:
Adresa podniku:
Majitel podniku/kontaktní osoba:
Telefonní kontakt:
Elektronická adresa:

Sezóna

Ubytování je poskytováno po celý rok: (ANO) (NE)
Ubytování je poskytováno pouze v době: od(měsíc) do (měsíc)

Objednávání ubytování

Osobně: (ANO) (NE)
Telefonicky: (ANO) (NE)
Pomocí elektronické pošty: (ANO) (NE)
Prostřednictvím vlastního elektronického objednávkového systému: (ANO) (NE)
S využitím cizího elektronického objednávkového systému: (ANO) (NE)

Typ ubytování

Ubytování v soukromí: (ANO) (NE)
Turistická ubytovna: (ANO) (NE)
Penzion: (ANO) (NE)
Hotel: (ANO) (NE)

Kategorie ubytování

Uveďte kategorii ubytování:
.....

Certifikace ubytovací kapacity

Pokud má ubytovací zařízení přidělen certifikát, uveďte jeho název:
.....
.....

Kapacita

Celkový počet lůžek:
Počet jednolůžkových pokojů:
Počet dvojlůžkových pokojů:
Počet ...lůžkových pokojů (číslicí doplňte počet lůžek):
Počet ...lůžkových pokojů (číslicí doplňte počet lůžek):
Počet ...lůžkových pokojů (číslicí doplňte počet lůžek):
Počet ...lůžkových pokojů (číslicí doplňte počet lůžek):
Počet ...lůžkových pokojů (číslicí doplňte počet lůžek):

Cena

Cena za jednolůžkový pokoj : v sezóně Kč; mimo sezónu Kč

Cena za dvojlůžkový pokoj: v sezóně Kč; mimo sezónu Kč

Cena za ..lůžkový pokoj (číslicí doplňte počet lůžek): v sezóně Kč; mimo sezónu Kč

Cena za ..lůžkový pokoj (číslicí doplňte počet lůžek): v sezóně Kč; mimo sezónu Kč

Cena za ..lůžkový pokoj (číslicí doplňte počet lůžek): v sezóně Kč; mimo sezónu Kč

Cena za ..lůžkový pokoj (číslicí doplňte počet lůžek): v sezóně Kč; mimo sezónu Kč

Cena za ..lůžkový pokoj (číslicí doplňte počet lůžek): v sezóně Kč; mimo sezónu Kč

Cena za ..lůžkový pokoj (číslicí doplňte počet lůžek): v sezóně Kč; mimo sezónu Kč

Propagace

K dispozici je tištěný propagační materiál o ubytovacím zařízení: (ANO) (NE)

Ubytovací zařízení má vlastní www stránku: (ANO) (NE)

Obsluha

Uveďte, kterými jazyky je obsluhující personál schopen komunikovat se zahraničními hosty:

.....
.....

Další služby poskytované nad rámec ubytovacích služeb

Pronájem prostor pro pořádání kulturních akcí: (ANO) (NE)

Pronájem prostor pro pořádání sportovních akcí: (ANO) (NE)

Poskytování občerstvení: (ANO) (NE)

Jiné (uveďte):

Uveďte opatření, kterými byste sám přispěl ke zlepšení vámi poskytovaných služeb:

Zlepšení vybavení interiéru (ANO) (NE)

Přestavba hygienických zařízení (ANO) (NE)

Úprava okolí ubytovacího zařízení (parková) (ANO) (NE)

Úpravy topného systému (využití ekologických paliv) (ANO) (NE)

Zlepšení klimatizace (ANO) (NE)

Rozšíření kapacity kuchyně (ANO) (NE)

Vydání propagačních materiálů (ANO) (NE)

Jiné (uveďte):

Dopis určený pro respondenty:

Vážený pane,

obdržela jste dotazník, který byl sestaven pro zmapování situace v oblasti služeb pro cestovní ruch na území Mikroregionu Venkov. Naším cílem je zjistit současný stav ubytovacích a stravovacích služeb na území mikroregionu a určit strategii jejich dalšího zkvalitnění a rozšíření jejich nabídky, což by mělo vést ke zlepšení úrovně nabízených služeb a tím k většímu uspokojení zákazníků.

Pevně věříme, že otázky uvedené v dotazníku zodpovíte a předem Vám za to děkujeme.

Věnujte, prosím, zvýšenou pozornost dotazu, kterým Vás žádáme o uvedení takových opatření, kterými byste chtěl přispět ke zlepšení Vámi poskytovaných služeb, právě tato opatření by mohla být zařazena do „Sedmileté strategie“, kterou v současné době připravuje Místní akční skupina „Krajina srdce“. Tato strategie bude na území mikroregionu realizována v letech 2007-2013. Pokud bude Váš podnikatelský záměr do této strategie zařazen, budete mít možnost čerpat finanční prostředky z Programu rozvoje venkova (EAFRD) v ose č. 4 – LEADER až do výše 50 % přijatelných nákladů. Více se o tomto tématu dozvíte z VÝZVY pro podnikatele, která je aktuálně umístěna na www.venkovskatrznice.cz

Vyplněním dotazníku nebudete zařazeni do důležitého slosování o ceny, nezískáte žádnou výhru, ale můžete se podílet na zlepšení celkového stavu cestovního ruchu na území Mikroregionu Venkov, což je pro Vaše podnikání velmi důležité.

Čím více návštěvníků do mikroregionu zavítá, tím vyšších příjmů můžete dosáhnout .

Vyplněný dotazník zašlete prosím na adresu: Veronika Daňová
studentka katedry tech. cestov. ruchu
JČU, Tábor

Na Libuši 636
Bechyně, 391 65
Tel: 724205902

Garantem sběru údajů je Ing. Petr Hienl, poradce DSMO Mikroregionu VENKOV
a OS MAS Krajina srdce

Předem děkujeme za ochotu a čas, který na vyplnění dotazníku vynaložíte.

S pozdravem Veronika Daňová

