

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra obchodu a financí



Teze bakalářská práce

**Stravovací a ubytovací služby cestovního ruchu ve
zvolené destinaci**

David Rovný

© 2015 ČZU v Praze

Souhrn

Tato bakalářská práce pojednává o využívání ubytovacích a stravovacích služeb cestovního ruchu v destinaci Nový Bor a okolí. Zmíněná lokalita se nachází v severních Čechách, v okrese Česká Lípa. Cílem práce bylo vytvoření návrhů doporučení, pro potencionální rozvoj stravovacích a ubytovacích služeb v této oblasti. Návrhy vychází z výsledků dotazníkového šetření, prováděného přímo v lokalitě, a určeného pro návštěvníky této lokality. Dotazníkové šetření bylo složeno z 24 otázek cílených na využívání již zmíněných služeb, kvalitu jejich poskytování či preference při výběru zařízení. Vyplnilo jej 127 dotázaných návštěvníků. Respondenti byli vybíráni náhodně, na turisticky atraktivních místech v lokalitě. Z výsledků dotazníkového šetření bylo vytvořeno několik návrhů doporučení, která by mohla zlepšit využívání ubytovacích a stravovacích služeb v této lokalitě.

Klíčová slova: Cestovní ruch, stravovací služby, ubytovací služby, Nový Bor, destinace, pobyt, účastník CR

Cíl práce

Cílem práce je navrhnout soubor doporučení pro potencionální rozvoj ubytovacích a stravovacích služeb, zakládající se na preferencích účastníků cestovního ruchu zjištěných z dotazníkového šetření. Zkoumaná destinace byla vymezena městem Nový Bor a jeho okolím.

Metodika práce

Pro výběr vhodné metody je nutné uvážit charakter práce, výzkumné záměry a naše finanční či časové možnosti. Základní vědecké metody pro získávání primárních dat jsou pozorování, experiment a dotazování. U sekundárních dat jsou aplikovány metody analýzy a syntézy dokumentů (Sedláková, 2015).

Metodika teoretické části práce byla založena na studiu tematicky zaměřené odborné literatury a relevantních internetových zdrojů. Teoretická východiska byla zpracována na základě metody zkoumání dokumentů a prostřednictvím metod analýzy, syntézy a komparace sekundárních zdrojů dat.

Zkoumání dokumentů představuje základní práci se sekundárními zdroji. Za dokumenty považujeme jakýkoliv písemný, obrazový či zvukový záznam informace. Hendl (2005) uvádí, že u dokumentu posuzujeme šest základních kritérií: typ dokumentu, vnější znaky dokumentu, vnitřní znaky dokumentu (obsah), intencionality dokumentu (komu je dokument určen), blízkost dokumentu k předmětu zkoumání a původ dokumentu.

Podstata analýzy spočívá v rozkladu celku na jednotlivé části, jejich kategorizace a rozřídění. Dochází k detailnímu zkoumání jednotlivých částí a vzájemných vazeb. Opačným jevem je syntéza, kdy dva či více prvků spojujeme dohromady, shrnujeme poznatky do ucelenějších celků. Syntéza je obvykle navazujícím krokem analýzy zkoumající prvky. Oba kroky se vzájemně doplňují (Hendl, 2005).

Zpracování vlastní části bylo provedeno charakterizováním destinace města Nový Bor a okolí z hlediska turismu a zhodnocením stravovacích a ubytovacích služeb v lokalitě. Jako hlavní metodologický nástroj bylo aplikováno dotazníkové šetření účastníku cestovního ruchu v destinaci. Zjišťovány byly preference zúčastněných návštěvníků stravovacích a ubytovacích služeb. Zjištěné výsledky byly interpretovány a vyhodnoceny, na jejich základech potom vytvořen soubor návrhů doporučení sloužící k potencionálnímu rozvoji stravovacích a ubytovacích služeb v destinaci.

Způsobů dotazování je více druhů, v závislosti na míře standardizace a volnosti jeho vedení. Dotazníkové šetření je dotazování prostřednictvím standardizovaného výzkumného/měřicího nástroje neboli dotazníku. Rozlišujeme dotazníkové šetření, kdy respondent sám vyplňuje arch s otázkami a strukturované dotazování, které vyplňuje tazatel (Sedláková, 2015). V našem případě bylo užito metody dotazníkového šetření. Dotazníkové šetření má vysokou míru standardizace dat, protože všichni respondenti mají stejné podmínky. Data jsou tedy více rentabilní. Respondenti vyjadřují své názory, postoje, pocity na předem dané otázky (Sedláková, 2015).

Dotazníkové šetření se vztahovalo k využívání a hodnocení stravovacích a ubytovacích služeb v lokalitě Nový Bor a okolí v okrese Česká Lípa. Dotazník se skládal z 24 otázek, čítající 12 otázek uzavřených, 11 otázek polouzavřených a 1 otevřenou otázku. Otázky byly zkonstruovány na základě předem daných předpokladů. Dotazník byl tázaným

respondentům předložen v tištěné podobě, předem vytvořené v textovém editoru. Respondenti byli osloveni přímo v cílené destinaci města Nový Bor a okolí.

Výsledky práce

Nový Bor se nalézá v krásné přírodě severních Čech, nedaleko města Česká Lípa. Pro své přírodní, ale i kulturní památky, je tato lokalita nejčastěji vyhledávána turisty. Největší část turistické klientely tvoří návštěvníci ve středních letech - rodiny či partnerské páry s dětmi, které přijíždějí zejména za účelem jednodenních výletů. Návštěvníci pocházejí většinou z krajů Libereckého, Středočeského, Ústeckého a z Prahy. Pro cestu do lokality využívají převážně silniční dopravu, v lokalitě se poté pohybují pěšky nebo na kolech.

Návštěvníci hojně využívají stravovacích služeb, zejména služeb poskytovaných restauracemi a hostinci, v kombinaci se stravováním z vlastních zdrojů. Stravovací zařízení jsou po lokalitě rozmístěna rovnoměrně, větší koncentraci však nalezneme ve více turisticky navštěvovaných místech, kterými jsou Nový Bor, Sloup v Čechách nebo Kamenický Šenov. Ubytovacích služeb využívala přibližně jedna třetina dotázaných návštěvníků, nejčastěji pro pobyty v délce 2-7 dní, nejvíce využívaná ubytovací zařízení jsou v této lokalitě penziony. Stravovací i ubytovací služby jsou návštěvníky hodnoceny kladně, jen s drobnými výjimkami.

Přesto však lze uvést některá doporučení, která mohou zatraktivnit poskytované služby návštěvníkům. První doporučení bylo směřováno ke zlepšení parkovací situace u ubytovacích a stravovacích zařízení. Další doporučení byla směřována na stravovací zařízení. Změna by měla nastat v sortimentu podniku, více se odlišit od ostatních, podávat pokrmy krajové, dbát na čerstvost, využívat místní výrobce a pěstitele atd. Dále je potřeba zlepšit webové stránky podniků. Ty jsou ve většině případů nedostatečné a vizuálně neatraktivní. To platí pro podniky stravovací i ubytovací. Ubytovací podniky by měly využívat trend krátkých „dovolených“ - prodloužené víkendy, svátky, prázdniny apod. a vytvářet atraktivní nabídky. Dále registrovat svá zařízení na stránkách porovnávající nabídky ubytovacích služeb. Novoborsko je příjemný kraj a byla by škoda nevyužít jeho turistický potenciál.

Seznam použitých zdrojů

HENDL Jan, *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*, 1. vydání, Portál, 2005, 408s. ISBN 80-7367-040-2

HORNER Susan a John SWARBROOKE, *Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času: aplikovaný marketing služeb*, překlad REZEK J., Grada Publishing a. s., 2003, 486s. ISBN 978-80-247-0202-5, ISBN 80-2470-202-9

JAKUBÍKOVÁ Dagmar, *Marketing v cestovním ruchu*, 2. vydání, Grada Publishing a. s., 2012, 307s. ISBN 978-80-247-3247-3, ISBN 80-2473-247-5

RYGLOVÁ Kateřina, Michal BURIAN a Ida VAJČNEROVÁ, *Cestovní ruch - podnikatelské principy a příležitosti v praxi*, 1. vydání, Grada Publishing a. s., 2011, 216s. ISBN 80-2477-059-8, 978-80-247-7059-8

SEDLÁKOVÁ Renata, *Výzkum médií: Nejužívanější metody a techniky*, 1. vydání, Grada Publishing a. s., 2015, 548s. ISBN 978-80-247-3568-9, ISBN 80-2473-568-7

ZELENKA JOSEF a Martina PÁSKOVÁ, *Výkladový slovník cestovního ruchu*, 2. kompletně přepracované a doplněné vydání, Linde Praha, 2012, 768s. ISBN 80-7201-880-9, 978-80-720-1880-2