

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra obchodu a financí



Bakalářská práce

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

David Rovný

© 2015 ČZU v Praze

ČESKÁ ZEMĚDĚLSKÁ UNIVERZITA V PRAZE

Provozně ekonomická fakulta

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

David Rovný

Podnikání a administrativa

Název práce

Stravovací a ubytovací služby cestovního ruchu ve zvolené destinaci

Název anglicky

Catering and Accommodation Services in Tourism in the Chosen Destination

Cíle práce

Cílem práce je na základě provedeného dotazníkového šetření preferencí při výběru ubytovacích a stravovacích služeb účastníků cestovního ruchu ve zvolené destinaci navrhnout soubor doporučení pro potenciální rozvoj sledovaných služeb.

Metodika

Metodika teoretické části bakalářské práce bude založena na studiu tematicky zaměřené odborné literatury a aktuálních internetových zdrojů. Teoretická východiska budou zpracována na základě metody zkoumání dokumentů a prostřednictvím komparace a syntézy sekundárních zdrojů. Následně bude zpracována vlastní část práce, ve které bude provedena základní charakteristika destinace z hlediska turismu a zhodnocení stavu stravovacích a ubytovacích zařízení v dané lokalitě. Jako hlavní metodologický nástroj bude aplikováno dotazníkové šetření účastníků cestovního ruchu, pomocí kterého budou zjišťovány preference zúčastněných v oblasti stravování a ubytování. Zjištěné výsledky budou v závěru práce interpretovány a vyhodnoceny a na jejich základě budou vypracována doporučení pro potenciální rozvoj sledovaných služeb v destinaci.

Doporučený rozsah práce

30 – 40 stran

Klíčová slova

Cestovní ruch, destinace, ubytovací služby, stravovací služby, pobyt, účastník CR.

Doporučené zdroje informací

- DROBNÁ D., MORÁVKOVÁ E., Cestovní ruch: pro střední školy a pro veřejnost, 2. vydání, Fortuna, 2010, 200s, ISBN 8073730790, 9788073730796
- HORNER S., SWARBROOKE J., PETRŮ Z., Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času: aplikovaný marketing služeb, překlad REZEK J., Grada Publishing a. s., 2003, 486s, ISBN 9788024702025, ISBN 8024702029
- JAKUBÍKOVÁ D., Marketing v cestovním ruchu, 2. vydání, Grada Publishing a. s., 2012, 307s, ISBN 9788024732473, ISBN 8024732475
- PALATKOVA M., Marketingový management destinací, 1. vydání, Grada Publishing a. s., 2011, 207s, ISBN 8024737493, 9788024737492
- PALATKOVA M., ZICHOVÁ J., Ekonomika turismu: Turismus České republiky, 2. vydání, Grada Publishing a. s., 2014, 264s, ISBN 8024736438, 9788024736433
- RYGLOVÁ K., BURIAN M., VAJČNEROVÁ I., Cestovní ruch – podnikatelské principy a příležitosti v praxi, 1. vydání, Grada Publishing a. s., 2011, 216s, ISBN 8024770598, ISBN 9788024770598

Předběžný termín obhajoby

2015/16 ZS – PEF

Vedoucí práce

Ing. Miroslava Navrátilová

Garantující pracoviště

Katedra obchodu a financí

Elektronicky schváleno dne 21. 10. 2015

Ing. Helena Čermáková, Ph.D.

Vedoucí katedry

Elektronicky schváleno dne 10. 11. 2015

Ing. Martin Pelikán, Ph.D.

Děkan

V Praze dne 21. 11. 2015

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že svou bakalářskou práci "Stravovací a ubytovací služby cestovního ruchu ve zvolené destinaci" jsem vypracoval samostatně pod vedením vedoucího bakalářské práce a s použitím odborné literatury a dalších informačních zdrojů, které jsou citovány v práci a uvedeny v seznamu literatury na konci práce. Jako autor uvedené bakalářské práce dále prohlašuji, že jsem v souvislosti s jejím vytvořením neporušil autorská práva třetích osob.

V Praze dne 30. 11. 2015

Poděkování

Rád bych touto cestou poděkoval Ing. Miroslavě Navrátilové za kvalitní a odborné vedení, poskytování rad a připomínek v průběhu tvorby mé bakalářské práce. Dále bych chtěl velice poděkovat mé rodině, přátelům a kolegům, kteří mi byli nápomocni, kdykoliv bylo třeba. V neposlední řadě bych také rád poděkoval všem respondentům, kteří byli ochotni vyplnit dotazníkové šetření, a přímo se tak podílet na zhotovení této práce.

Stravovací a ubytovací služby cestovního ruchu ve zvolené destinaci

Catering and accommodation services of Tourism in selected destination

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, které by mohly zlepšit využívání ubytovacích a stravovacích služeb v této lokalitě.

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

Summary

This bachelor thesis describes using catering and accommodation services of Tourism in destination Nový Bor. This area lies in northern Czech, in district Česká Lípa. The object of thesis was created recommendations for potential increase catering and accommodation services in this area. The recommendations are based on results of survey, realized right in location, and focused on visitors of this area. The Survey was composed from 24 questions focused on using of mentioned services, quality of their providing or preferences for choosing a facility. The Survey has been filled by 127 respondents. The respondents were chosen randomly, at tourist attractive places in locality. From the results of survey were create several recommendations, which could improve using catering and accommodation services in this area.

Keywords: Tourism, catering services, accommodation services, Nový Bor, destination, stay, traveler

Obsah

1. Úvod	8
2. Cíl a metodika práce	9
3. Teoretická východiska	11
3.1 Cestovní ruch	11
3.2 Typologie cestovního ruchu	12
3.2.1 Formy cestovního ruchu	13
3.2.2 Druhy cestovního ruchu	16
3.3 Služby cestovního ruchu.....	18
3.3.1 Ubytovací služby v cestovním ruchu	21
3.3.2 Stravovací služby v cestovním ruchu.....	25
3.3.3 Dopravní služby v cestovním ruchu.....	27
3.4 Předpoklady rozvoje cestovního ruchu	29
3.5 Organizace cestovního ruchu v České republice	31
4. Charakteristika destinace	33
4.1 Lokalizační předpoklady	34
4.2 Realizační předpoklady	37
4.2.1 Ubytovací služby v lokalitě Nový Bor a okolí	37
4.2.2 Stravovací služby v lokalitě Nový Bor a okolí.....	41
4.2.3 Infrastruktura v lokalitě Nový Bor a okolí	42
4.3 Selektivní předpoklady.....	42
5. Vlastní práce.....	44
5.1 Výsledky dotazníkového šetření.....	45
6. Návrh doporučení	63
7. Závěr	65
8. Zdroje.....	66
8.1 Seznam literatury	66
8.2 Elektronické zdroje	67
9. Přílohy.....	72

1. Úvod

Lidé cestují odjakživa, i tak je dnešní doba, z pohledu cestování, nejrušnějším obdobím v celé historii lidstva. Motivy proč cestovat, se vyvíjí stejnou měrou jako člověk sám. Od migrace národů v pravěku a starověku, přes náboženské a válečné výpravy temného středověku či obchodní cesty novověku, jsme se dostali až do doby, kdy lidé cestují nejen z důvodu povinností, ale i pro potěšení. Tyto důvody mají každá svá specifika, ale také se mnohdy vzájemně prolínají a setkávají.

Cestovní ruch je odvětví lidské činnosti, které je založeno na poskytování služeb osobám, které tyto cesty podstupují. Je to zároveň celosvětový pojem, odvětví lidské činnosti, které se velice rychle rozvíjí, obsahem velmi specifické a pro mnoho lidí svým způsobem atraktivní. Toto odvětví zároveň na sebe váže celou řadu jiných oborů - dopravní, stavební, hotelový, zábavní, stravovací, konferenční, vzdělávací atd. Tyto průmysly zaměstnávají ohromné množství lidí po celém světě a jsou tak zdrojem obživy pro část dnešní populace. Jako neustále se rozvíjející odvětví ekonomiky, je cestovní ruch jeden ze zdrojů příjmů pro národní hospodářství. Pro mnoho zemí po celém světě, představují příjmy z cestovního ruchu hlavní zdroj příjmů pro národní hospodářství státu. Rozvinutý cestovní ruch je zároveň indikátorem vyspělosti státu, jeho ekonomické a politické stability, úrovně infrastruktury a služeb, nebo například i jeho mezinárodní vnímání.

V současné době bývá cestovní ruch spojen především s volnočasovým cestováním, poznáváním, zábavou a odpočinkem. A právě na již zmíněný odpočinek je kladen značný důraz. Dnešní doba je náročná, a proto je správný odpočinek stále více důležitý prvek pro kvalitní a spokojený život. Možnost cestovat v dnešní době znamená také určité společenské postavení a sociální status jedince. Pro mnoho lidí je cestování neoddělitelnou součástí života a na cestování vynakládají nemalé prostředky. Nabídka služeb cestovního ruchu je stále pestřejší, rozmanitější a širší, a je opravdu jen na účastníkovy, jak hodlá využít svůj čas a peníze.

Všechny tyto věci dělají z cestovního ruchu velice zajímavý obor, ve kterém se mohou uplatnit lidé mnoha nadání, které by v jiných oborech zůstaly nevyužity. Proto je tento obor neustále rostoucí, nabízející lidem stále nové výzvy ke zdolání a hledající nové směry pro rozvoj svého působení.

2. Cíl a metodika práce

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.

3. Teoretická východiska

Kapitola teoretická východiska pojednává o teoretické stránce cestovního ruchu a je vytvořena komparací a syntézou sekundárních zdrojů. Definiuje cestovní ruch a některé základní pojmy, představuje formy a druhy, služby v cestovním ruchu a předpoklady pro rozvoj cestovního ruchu.

3.1 Cestovní ruch

Cestovní ruch (dále jen CR), jako řadu dalších pojmů, lze definovat různě. Existuje celá řada definic od různých autorů. Obecně lze cestovní ruch definovat jako krátkodobý přesun lidí na jiná místa, než jsou místa jejich obvyklého pobytu, za účelem pro ně příjemných činností. K tomuto bych doplnil, že celý proces by měl být dobrovolný. Tato definice však nezahrnuje služební cesty nebo cestování za prací (Horner a Swarbrooke, 2003). Cestování je důležitou součástí každodenní reality života většiny obyvatel vyspělých zemí světa, jeho příčiny mohou být rozdílné, jak je uvedeno v následujícím schématu.

Schéma 1: Důvody cestování



Zdroj: Jakubíková, 2012

Destinace

Pro vymezení destinace v cestovním ruchu lze využít různé přístupy. Obecně destinaci chápeme jako svazek různých služeb koncentrovaných v určitém místě nebo oblasti, které jsou poskytovány v návaznosti na potenciál CR. Destinací nejčastěji označujeme geografický prostor, který si návštěvník zvolí za cíl své cesty. Destinace cestovního ruchu jsou vzájemně si konkurující jednotky, jejichž cílem je prodat služby cestovního ruchu koncovému zákazníkovi. Charakter destinace je dán základní nabídkou (atraktivita) a odvozenou nabídkou (poskytované služby). Pro výběr destinace je také důležitá motivace k cestě a vzdálenost, tedy výchozí místo (Palatková, 2006).

Destinace je místo, kde dochází k hlavní spotřebě služeb, a tudíž je to nejlepší místo pro provozování služeb cestovního ruchu. Nalezneme zde z pravidla menší a střední podniky cestovního ruchu, samozřejmě v destinacích s velkou návštěvností nalezneme i velké podniky cestovního ruchu, určené k poskytování velkého objemu služeb. Typ destinace a její předpoklady určují koncepci cestovního ruchu, zároveň je to místo interakce a propojení soukromého a veřejného sektoru (Seifertová a kol., 2013).

Při určení samotné destinace většinou destinaci vymežeme v návaznosti na vyšší a nižší stupeň hierarchie destinace (nadmárodní - národní - regionální - místní -resort). Palatková (2011) vymezuje destinaci za pomoci kombinace několika přístupů podle: administrativních hranic, soustředění poptávky (vzdálenost a motivace), míry zásahu veřejného sektoru, strategie indukce, dedukce či centralizace a nakonec vybraných indikátorů rozvoje turismu. Toto vymezení destinace je vhodné převážně z hlediska obchodu a marketingového řízení destinace (Palatková, 2011).

3.2 Typologie cestovního ruchu

Dělení cestovního ruchu je poměrně obtížné, převážně proto, že ho nelze specifikovat v jedné rovině, aby bylo dělení dostačující. Hlavní příčinou je proměnlivost a neustávající vývoj, projevující se v různých formách a druzích. Dělení je značně náročné na správnost zvolených kritérií, která pro rozdělení užíváme (Hesková a kol., 2011). Odborná literatura dělí cestovní ruch dle dvou základních posouzení - **forma a druh**.

Různí autoři tato pojmenování mění či otáčejí, základní myšlenka ovšem zůstává. Zelenka a Pásková (2012) rozdělují cestovní ruch takto:

- **Formy cestovního ruchu** – základem posuzování je motivace účastníků. Důvod, který je motivuje cestovat.
- **Druhy cestovního ruchu** – rozdělení je prováděno podle kritérií: délky trvání, způsobů využívání přírodních a antropogenních zdrojů, teritoriálního rozmístění, organizovanosti, hromadnosti, rozložení během roku, vlivu na životní prostředí.

Vhodné je také uvést některé základní pojmy, se kterými cestovní ruch pracuje. Vybrané pojmy jsou definované podle Zelenky a Páskové (2012).

Zájezd – výprava za určitým cílem. Kombinace dopravy a ubytování (případně jiných služeb CR) za předem domluvenou cenu, poskytované přímo koncovému zákazníkovi.

Výlet – pobyt v rámci jednoho dne, bez přenocování

Turista – návštěvník destinace, ve které realizuje minimálně jedno přenocování. Maximální délka pobytu je však 1 rok.

Výletník – účastník CR, který v cílové destinaci pobývá pouze v rámci 1 dne bez přenocování.

Rezident – osoba pobývající v zemi déle než 1 rok (z pohledu zahraničního CR) nebo 6 měsíců (z pohledu domácího CR).

3.2.1 Formy cestovního ruchu

Z pohledu motivace účastníků cestovního ruchu, hovoříme především o ekoturismu, etnickém, kongresovém, krajanském, kulturním, léčebném, loveckém, poznávacím, prožitkovém, přírodním, rekreačním, religiózním, sportovním, tematickým, turistice a wellness turismu (Zelenka a Pásková, 2012).

- **Ekoturismus** – pobyty v přírodě, např. v chráněné krajinné oblasti, kdy účastníci nenarušují přirozené prostředí. Snaha o ochranu a uchování přírodních hodnot,

často spojené s dalšími aktivitami např. pěší turistika, fotografování, pozorování rostlin a živočichů (Drobná a Morávková, 2004).

- **Etnický cestovní ruch** – motivací účastníků je návštěva své původní vlasti či návštěva zajímavé národnosti a její pozorování, poznávání zvyků, jazyka atd. (Zelenka a Pásková, 2012)
- **Kongresový cestovní ruch** – předmětem je nejčastěji organizování konferencí, kongresů, symposií, seminářů, výstav a veletrhů. Charakter často vzdělávací či obchodní. Na rozdíl od ostatních forem CR, kongresový CR se koncentruje do velkých měst. Zahrnuje organizaci a služby v místě konání akce. Vyznačuje se vyššími příjmy, než ostatní formy cestovního ruchu, výdaje jsou 2 krát až 3 krát vyšší než u ostatních druhů turismu (Hesková a kol., 2011).
- **Krajanský cestovní ruch** – motivace účastníků vychází ze setkání s lidmi v zemi jejich původu, návštěva příbuzných, poznávání prvků a atmosféry změněného prostředí. Účastníci jsou občané nebo bývalí občané či příbuzní, žijící trvale v zahraničí (Zelenka a Pásková, 2012).
- **Kulturní cestovní ruch** – podstatou této formy je duchovní obohacení účastníka. Má mnoho stupňů a různé formy intenzity. V praxi je tohoto obohacování a poznávání dosahováno návštěvami památkových oblastí, galerií, koncertů, muzeí, festivalů, symposií, výstav, kulturních pamětihodností, antropologických nalezišť apod. (Hesková a kol., 2011)
- **Léčebný cestovní ruch** – motivace účastníků je dána uvědoměním potřeby dobrého zdravotního stavu těla. Požadavky na zdraví sílí díky trendu z konce minulého století a pokračující do současnosti. Pobyty mohou mít charakter zlepšení zdravotního stavu účastníka, prevence, rehabilitace apod. Do této formy lze zařadit i lázeňský cestovní ruch, který má však svá vlastní specifika (Hesková a kol., 2011).
- **Lovecký cestovní ruch** – forma skládající se ze dvou kategorií: myslivecký CR a rybářský CR (bývá občas uváděn jako podkategorie mysliveckého CR) Forma s prvky sportovního či rekreačního CR. Účastníci jsou motivováni možností lovu zvěře, ptactva či ryb. Organizátoři a účastníci jsou limitováni legislativou týkající se ochrany přírody a životního prostředí, proto podléhá přísné kontrole a jsou stanoveny poplatky či pokuty za porušení legislativy (Hesková a kol., 2011).

- **Poznávací cestovní ruch** – primární motivace účastníků je poznávání přírody, společnosti, historie navštívené země. Často realizováno v rámci zájezdu (poznávací zájezd) navštěvující více míst. V literatuře často spojován s kulturním cestovním ruchem pod názvem kulturně-poznávací cestovní ruch (Zelenka a Pásková, 2012).
- **Prožitkový cestovní ruch** – účastníci jsou motivováni zážitkem a prožitkem z nakupování v dané destinaci. Často spojeno s nákupem specifických předmětů dostupných výhradně či pouze v dané destinaci. Nákup je umocňován atmosférou místa, kontaktem s prodávajícím, kulturou apod. Příklady: bazary, tržišť, burzy, prodejní a výstavní sály (Zelenka a Pásková, 2012).
- **Přírodní cestovní ruch** – účastník je motivován přírodou, jejím pozorováním a prociťováním. Destinace jsou co nejméně poznamenány lidskou činností, bývají vhodné pro pozorování živočichů a rostlin. Snaha zachytit a uchovat vzácnost ekosystému, ale také ji zprostředkovat účastníkům. Doprovodné aktivity: pěší turistika, horská turistika, alpinismus, vodní turistika. Příklady: safari, horské oblasti, pozorování velryb, návštěva Antarktidy (Zelenka a Pásková, 2012).
- **Rekreační cestovní ruch** – motivace účastníka je zaměřená na rekreaci, odpočinek, načerpání fyzických, ale i duševních sil. Často pouze v jednom místě, obvykle mimo běžné prostředí účastníka. Aktivity mají převážně pasivní charakter, mohou však být i aktivního charakteru, např. sport, turistika apod. (Drobná a Morávková, 2004)
- **Religiózní cestovní ruch** - často také uváděn jako náboženský cestovní ruch. Částečně spojen s kulturním cestovním ruchem, součást světových náboženství. Jedná se především o poutní cesty na místa, která jsou významná pro dané náboženství. Putování většího množství lidí má podstatný vliv na infrastrukturu v dané destinaci. Příklady: Mekka, Jeruzalém, Vatikán, Assisi, Lurdy, Santiago de Compostela (Hesková a kol., 2011).
- **Sportovní cestovní ruch** – existuje ve dvou podobách: aktivní a pasivní. Účastníci aktivního sportovního CR v dané destinaci provozují sportovní aktivity, nejčastěji v přírodě, popřípadě na vybudovaných sportovištích. Příklady: cyklistika, turistika, lyžování, plavání, vodní sporty, kolektivní sporty, míčové

sporty apod. Pasivní účastníci cestují jako diváci sportovních závodů, utkání, turnajů, mistrovství apod. (Hesková a kol., 2011)

- **Tematický cestovní ruch** – forma zaměřená na uspokojení specifických požadavků účastníků. Částečně poznávací a zážitkový směr. Bývají pořádány zájezdy pro více účastníků, či individuální programy. (Zelenka a Pásková, 2012)
- **Turistika** – forma, při níž se účastník pohybuje výhradně vlastní silou, nebo silou zvířat. Velice blízká forma přírodnímu CR. Rozdělujeme podle vztahu k organizovanosti (Zelenka a Pásková, 2012).
- **Wellness** – forma zaměřená na lidské zdraví. Účastník je motivován dosažením plného tělesného i psychického zdraví. Často spojována s léčebným či lázeňským CR. K dosažení ideálního zdravotního stavu může účastník dojít různými způsoby, např. rekreací, sportem, výživou apod. (Zelenka a Pásková, 2012)

3.2.2 Druhy cestovního ruchu

Mnozí autoři stanovují různé druhy cestovního ruchu. Podle Zelenky a Páskové (2012) třídění cestovního ruchu na druhy probíhá podle kritérií. Nejčastěji jsou používána právě tato kritéria:

- **Délka trvání pobytu**
 - Jednodenní pobyt – jedná se o turismus realizovaný v rozmezí 24 hodin, ovšem bez přespání v rámci cesty a pobytu.
 - Krátkodobý pobyt – přenocování 1 až 3 noci
 - Dlouhodobý pobyt – přenocování 4 a více nocí. Délka dlouhodobého pobytu je však omezena svojí délkou, v rámci domácího turismu délkou 6 měsíců, v rámci zahraničního délkou 1 roku.
Různé země stanovují odlišné počty nocí (Palatková a Zichová, 2014).
- **Rozložení během roku**
 - Celoroční
 - Sezónní – ovlivněn sezónou v dané destinaci. Sezónnost je dána kombinací přírodních a sociálních vlivů na cestování obyvatel.

- **Teritoriální rozmístění**
 - Domácí – představuje cestování a pobyt rezidentů určité země v rámci domácího státu.
 - Zahraníční – představuje pobyt rezidentů v jiném státě, než který obývají běžně. Zde rozlišujeme dále *příjezdový* (příjezd zahraničních rezidentů do cílové země) a *výjezdový* (cestování domácích rezidentů do zahraniční cílové země)
 - Přeshraníční – místní přeprava mezi dvěma státy. Slouží ke zlepšení cestovního ruchu mezi danými zeměmi. Časté užívání časových zvýhodnění a tarifů.
- **Vliv na životní prostředí**
 - Měkký – minimalizace vlivu člověka na životní prostředí. Využívání místních zdrojů, komunit, spíše pro malokapacitní cestovní ruch.
 - Tvrký – bezohledný na své dopady, ať již environmentální, tak sociální či kulturní. Více v oblastech, které chtějí rychlejší ekonomický rozvoj.
- **Využívání zdrojů**
 - Masově-konzumní – označení pro cestovní ruch hromadně využívající dopravních prostředků a služeb. Požaduje velké nároky na infrastrukturu dopravy, služeb, organizovanosti atd. Často v rámci větších skupin.
 - Alternativní – cestovní ruch, respektující místní zvyky, tradice, potřeby, životní styl. Realizován především u menších skupin, příkladem je ekoagroturismus.
- **Organizovanost návštěvníků**
 - Neorganizovaný – cestovní ruch, probíhající bez čerpání služeb určitého zprostředkovatele (cestovní kancelář, agentura, touroperátor apod.). Často zaměřován s individuálním cestovním ruchem.
 - Organizovaný – doprava a služby účastníků jsou organizovány zprostředkovatelem, nejčastěji cestovní kanceláři, agenturou či touroperátorem. Vše je realizováno převážně hromadně.
- **Hromadnost**
 - Individuální – cestování jednotlivců či malých skupin (rodiny). Mohou se zde vyskytnout všechny možnosti organizovanosti (neorganizovaný,

částečně organizovaný, organizovaný) nějakým subjektem cestovního ruchu (cestovní kancelář, agentura apod.).

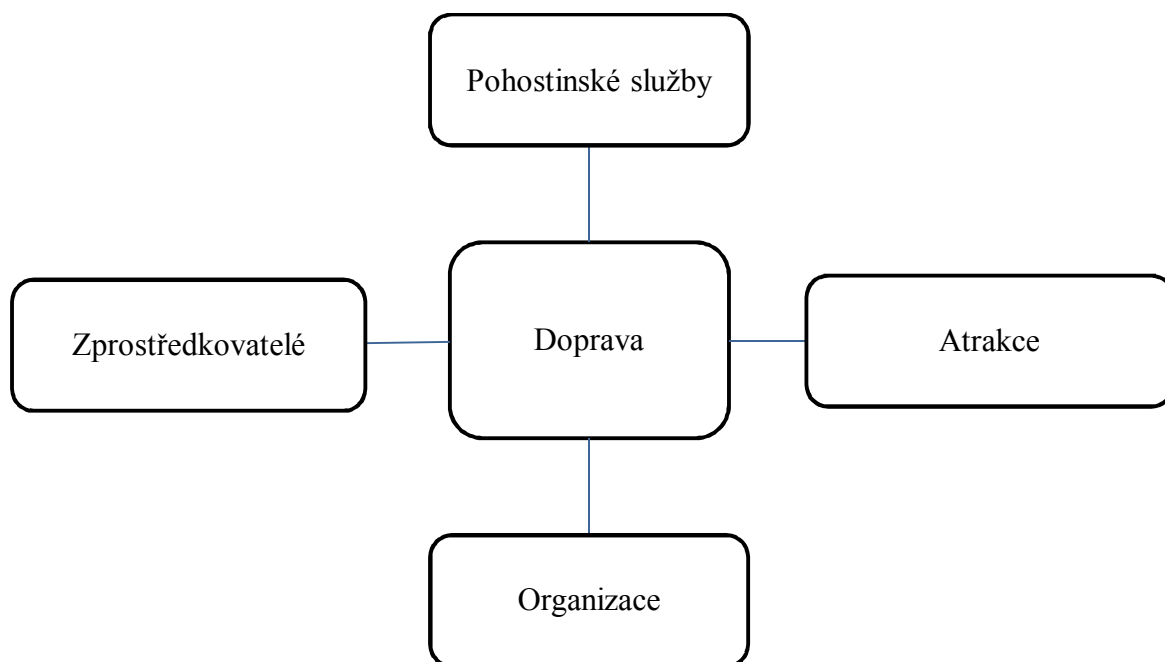
- **Hromadný** – cestování ve větších skupinách. Velice často organizovaný cestovní ruch, doprava a služby bývají zprostředkovány. Typický druh cestovního ruchu v rozvinutých zemích. Značný marketingový a ekonomický aspekt, možnost vytváření masové poptávky, snižování nákladů na jednoho účastníka atd.

3.3 Služby cestovního ruchu

Cestovní ruch využívá velmi rozsáhlé množství služeb. Poskytování služeb je poměrně nesourodé, a umožňuje tedy klasifikovat služby cestovního ruchu z různých pohledů. Díky této rozmanitosti služeb, služby cestovního ruchu nevyužívají pouze účastníci, ale také i další spotřebitelé. Nabídka je však primárně určena pro účastníky CR (Jakubíková, 2012). Podle Ryglové, Buriana a Vajčnerové (2011) cestovní ruch není samostatná činnost, ale souhrn mnoha různých činností a služeb, které na sebe přímo nebo nepřímo navazují. Veškeré činnosti a služby v cestovním ruchu lze rozdělit do několika hlavních sektorů:

- **Sektor pohostinství** – poskytovatelé ubytovacích služeb (hotely, penziony, apartmány, kempy atd.) a stravovacích služeb (restaurace, jídelny, bufety, stánky, kantýny atd.)
- **Sektor atrakce** – do tohoto sektoru spadají důvody, proč turista dané místo navštíví. Patří sem místní zajímavosti, přírodní či kulturní atrakce, místní událost apod.
- **Sektor dopravy** – způsoby dopravy účastníků (letecká, silniční, železniční, lodní atd.)
- **Sektor zprostředkovatelé** – zprostředkovatelé samotného turismu (cestovní kanceláře, cestovní agentury, touroperátoři, agenti, reservační systémy atd.)
- **Sektor organizace** – národní turistické centrály, regionální centra, odborné asociace atd.

Schéma 2: Vazby mezi sektory cestovního ruchu



Zdroj: Ryglová, Burian a Vajčnerová, 2011

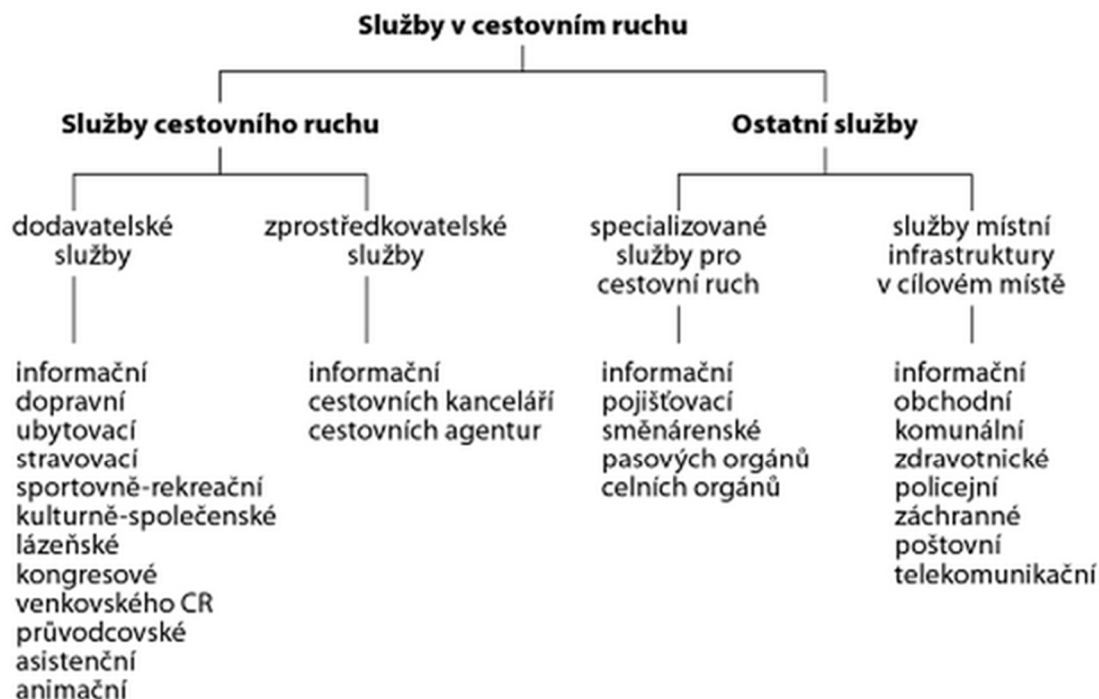
Jakubíková (2012) rozděluje služby v cestovním ruchu podle těchto několika základních hledisek:

- **Podle vztahu ke spotřebě účastníky cestovního ruchu:**
 - Základní – základní služby, které jsou nezbytné k realizaci přesunu osob a jsou dále přímo spojené s pobytem rezidentů v destinaci – služby dopravní, ubytovací a stravovací
 - Doplňkové – jedná se o služby, které jsou spojené s využíváním atraktivit, charakteristických pro destinaci
- **Podle charakteru spotřeby:**
 - Osobní – okamžité dostavení se efektu užitku
 - Věcné – efekt užitku se dostavuje zprostředkovaně skrze statek
- **Podle způsobu úhrady:**
 - Služby placené
 - Služby neplacené

- **Podle místa:**
 - Služby v místě pobytu
 - Služby při přepravě
 - Služby v rekreačním prostoru
- **Podle způsobu zabezpečení:**
 - Služby vlastní
 - Služby dodavatelské - služby poskytuje přímo dodavatel, není zapojen mezičlánek (ubytování, stravování apod.)
 - Služby zprostředkované – zařízené jiným subjektem (cestovní kancelář, agentura, touroperátor apod.)
- **Podle vztahu k uspokojení jednotlivých potřeb:**

▪ Dopravní	▪ Průvodcovské
▪ Ubytovací	▪ Informační
▪ Stravovací	▪ Obchodní
▪ Zprostředkovatelské	▪ Komunikační
▪ Společensko-kulturní	▪ Horská služba
▪ Sportovně-rekreační	▪ Zdravotní
▪ Lázeňsko-Léčebné	▪ Dokladové
▪ Směnárenské	▪ Celní

Schéma 3: Služby v cestovním ruchu



Zdroj: Hesková a kol., 2011

3.3.1 Ubytovací služby v cestovním ruchu

Křížek a Neufus (2011) definují ubytovací služby jako krátkodobý pronájem pokoje za účelem uspokojení základní potřeby člověka. Hlavní myšlenkou je tedy vytvořit v hostovi pocit domova. Uspokojení hosta by tedy měl být středobod služeb celého sektoru ubytování a každý provozovatel ubytovacích zařízení by si toto měl uvědomovat.

Jakubíková (2012) definuje ubytovací zařízení stručněji: Ubytovací služby – funkcí ubytovacích služeb je umožnit ubytování hosta mimo místo jeho obvyklého pobytu, včetně uspokojení jeho dalších potřeb, které souvisí s přenocováním či přechodným pobytem.

Hospitality

Výraz *hospitality* vychází z latinského *hospitium* – což znamená pohostinství, případně pohostinný dům. Samotný výraz *hospitality* nemá přesný český ekvivalent. Užíváme jej pro souhrnné označení služeb v oblasti ubytování a stravování. Z pohledu cestovního ruchu se jedná o jeden z nejvýznamnějších sektorů služeb. Definicí existuje mnoho, například Brotherton definuje *hospitality* jako „*dobrovolnou současnou směnu, vedoucí k lepšímu blahobytu, jehož dosahujeme skrze ubytování, jídlo a pití*“. *Hospitality* provází především hotely v Americe, kde má hotelová kultura dlouhou historii a vliv na celou společnost. Je zde tedy kladen velký důraz na spokojenost zákazníka. První hotely vznikaly společně se základy Spojených států amerických a byly často domovem pro George Washingtona či Thomase Jeffersona (Lynch, Morrison a Lashley, 2007).

Collins *hospitality* definuje jednodušeji jako „*dobrou péči o hosty*“. *Hospitality* je výraz typický pro americkou angličtinu, stále více je ovšem užíván i v Evropě, kde nahrazuje termíny ubytovací a stravovací služby.

Cílem by mělo být učinit z „cizinců“ přátele. Nejde však pouze o samotné služby ubytovací a stravovací, ale také přístup k hostům, návštěvníkům, klientům (Horner a Swarbrooke, 2003).

Znakem ubytovacích a stravovacích služeb je dočasný a přechodný charakter. Rozsah služeb je však vždy pevně spjat s materiálně technickou základnou (Jakubíková, 2012).

Kategorizace ubytovacích zařízení

Kategorizace je proces, při kterém rozdělujeme jednotlivá ubytovací zařízení do jednotlivých kategorií, které se od sebe oddělují různými prvky. Kategorii je celá řada, stanovení kritérií je značně individuální, samy si vytváříme vlastní kategorie či hloubku rozdělení. Nejčastější kategorie podle Křížka a Neufuse jsou tato: hotel, hotel garni, motel, botel, penzion, ubytovna, kemp, internát, koleje, skupina chat či bungalovů.

Krátká charakteristika nejčastějších typů ubytovacích zařízení:

Hotel – ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty vybavené pro přechodné ubytování a služby s ním spojené, zejména služeb stravovacích. Rozdělení do 5 tříd.

Hotel garni - ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty vybavené pro přechodné ubytování, rozsah dalších služeb je ovšem omezen. Jedná se především o služby stravovací. V praxi často řešeno tím způsobem, že stravovací služby jsou smluvně poskytovány v sousední budově, nejčastěji hotelu či restauraci. Rozděleno do 4 tříd.

Motel - ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty vybavené pro přechodné ubytování a služby s ním spojené. Určeno především pro motoristy. Nachází se v blízkosti pozemní komunikace s možností parkování. Recepce může být mimo ubytovací část. Rozděleno do 4 tříd.

Botel – ubytovací zařízení umístěné v trvale zakotvené osobní lodi. Rozděleno do 4 tříd.

Penzion – ubytovací zařízení s nejméně 5 a nejvýše 20 pokoji pro hosty, s omezeným rozsahem ubytovacích i doplňkových služeb. Nejčastěji v podobě absence restaurace. Rozděluje se do 4 tříd.

Depandance - jedná se o vedlejší budovu ubytovacího zařízení (ve vzdálenosti do 500m), bez vlastní recepce, správně a organizačně spadající pod hlavní budovu ubytovacího zařízení. Depandance zajišťuje plný rozsah služeb odpovídající dané kategorii a třídě. Rozděleno do 4 tříd (Křížek a Neufus, 2011).

Hotel

Hotel lze definovat jako místo, kde se za úplatu poskytuje ubytování všem kategoriím turistů. V závislosti na kategorii a technické vybavenosti poskytuje hotel také další služby – stravovací, společensko-zábavní, relaxační, konferenční a teoreticky všechny možné služby, které jsou v tomto ohledu relevantní. Značnou roli dále hrají faktory typu značka, lokalita, oblast zaměření, velikost, jméno či věhlas, postavení na trhu. Minimální kapacita pokojů je 10, počet je ovšem závislý na národní či historické normě a může být vyžadován i počet větší (Křížek a Neufus, 2011).

Klasifikace ubytovacích zařízení

V České republice funguje klasifikace ubytovacích zařízení podle **Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení České republiky**. Takto klasifikace byla sestavena Asociací hotelů a restaurací České republiky (AHRČR) na základě usnesení vlády ze dne 17. 7. 1999 č. 717 a za podpory Ministerstva pro místní rozvoj ČR a Centrály cestovního ruchu – CzechTourism.

Podstoupení klasifikace **není** pro ubytovací zařízení ze zákona povinné a jedná se o dobrovolné rozhodnutí každého vlastníka či provozovatele. Pokud ovšem podnik nemá klasifikační certifikát, kvalita služeb nemusí být odpovídající předpokládanému standardu.

Současná klasifikace je platná v kategoriích ubytovacích zařízení hotel, hotel garni, penzion, motel a hotel pro roky 2013-2015. Tato klasifikace byla zároveň zahrnuta do evropského systému Hotelstars Union, který sjednocuje klasifikační kritéria pro země: Německo, Česká republika, Rakousko, Maďarsko, Švýcarsko, Švédsko, Nizozemsko, Lucembursko, Litvu, Lotyšsko, Estonsko a Maltu. Hotelstars Union slouží jako záruka stejné kvality ubytovacích služeb pro tyto regiony.

Klasifikační systémy jednotlivých zemí v Evropě mají tendenci se postupem času harmonizovat. Toto především platí pro členy evropské konfederace HOTREC zastřešující hotely a restaurace na úrovni Evropské unie. Asociace hotelů a restaurací ČR je jejím členem od roku 1993 (Hotelstars.cz, 2013).

Asociace hotelů a restaurací ČR je jediná autorita, která zajišťuje, provádí a uděluje certifikace klasifikací pro ubytovací zařízení v České republice. Certifikát a Klasifikační znaky vydává Klasifikační komise zařízením, která byla předtím takto řádně zkolaudována. Certifikát a Klasifikační znak nejsou majetkem zařízení, jsou pouze pronajaty po dobu jejich platnosti. Platnost je vždy 3 roky, počínaje rokem certifikace. Klasifikační znaky jsou v podobě samolepek, s jednotnou a společnou formou.

Při klasifikaci se ubytovací zařízení hodnotí podle mnoha kritérií. Ta jsou rozdělena na povinná a nepovinná v závislosti na zařízení a předpokládané třídě. Příklad klasifikace hotelu v ČR:

Klasifikace Hotelu – rozdělení do tříd

*	Tourist
**	Economy
***	Standard
****	First Class
*****	Luxury

Superior – přidává se ke hvězdičkám. Jedná se o označení pro ubytovací zařízení, která splňují více než jen povinná kritéria a minimální počet nepovinných kritérii (Hotelstars.cz, 2013).

3.3.2 Stravovací služby v cestovním ruchu

Stravovací služby v cestovním ruchu umožňují uspokojení základních potřeb výživy, dále mohou přispívat k zotavování organismu či k společensko-zábavnímu vyžití. Jedná se o službu základní. Do stravování zahrnujeme mimo konzumaci jídla i konzumaci nápojů či pochutin. Stravovací služby mohou mít i charakter doplňkové služby, kdy návštěva stravovacího zařízení je spojena právě se společenským, zábavním či dokonce kulturním vyžitím účastníků. Stravovací služby jsou poskytovány v mnoha podobách a ve většině pohostinských zařízení (Orieška, 2011).

Stravování a jídlo je s člověkem odjakživa velice blízko spojeno. Jídlo je zařazeno do společenského žebříčku hodnot a je značně určováno životním stylem, kulturou, náboženstvím či tradicemi. Z běžného pěstování, přípravy a konzumace potravin se postupem času stala činnost, která zasahuje do mnoha oblastí ekonomicko-sociálních a kulturně-religionistických, s vazbami k místu a času. Oblasti lidských činností spojených přímo se stravováním jsou v dnešní době spojeny v gastronomii (Křížek a Neufus, 2011).

Gastronomie – věda a umění zabývající se pokrmy a nápoji. Složenina slov *gaster* - žaludek a *nomos* - zvyk. Souhrnné označení činností zahrnující nejen přípravu a úpravu pokrmů, ale také výběr surovin, způsoby podávání pokrmů a nápojů, kulturu stolování, stravovací zvyklosti a rituály, způsoby konzumace, poznatky o potravinách a správné výživě (Kotíková, 2013). V gastronomii je podstatný pojem *kuchyně*, myšleno jako souhrn

specifických znaků, způsobů přípravy, použití potravin a nápojů typických pro určitý region či národ (Zelenka a Pásková, 2012). Právě kuchyně, jak národní či regionální, může být značnou atrakcí pro cestovní ruch – vytváří dokonce *gastronomický cestovní ruch*. Tento druh cestovního ruchu vznikl v teprve nedávné době a je velice vázán na kulturu a folklor. Jídlo přechází z funkce stravovací na funkci atrakce. Hlavním motivem se stává kulinářský zážitek. Tato forma CR bývá realizována v podobě speciálních akcí spojených s konzumací, prezentace pokrmů a kuchyně jiné kultury (Kotíková, 2013).

Společné stravování – termín spojený s hromadnou výrobou, prodejem a spotřebou pokrmů a nápojů pro větší skupiny lidí. Jedná se o organizované stravování. Tato oblast stravovacích služeb je ovlivněna technologickou vybaveností zařízení, společností či tradicemi.

Společenské stravování je realizováno jako:

- účelové (uzavřené) – specifický okruh zákazníků, spotřebitelé hradí pouze část z ceny - např. školní stravování. Pro CR nemá význam.
- veřejné (restaurační) – spojuje funkce výživové i společenské, součást ubytovacích služeb. Strávník plně hradí cenu za poskytované služby. Pokrmy jsou vyráběny ve stejné provozovně. Celý provoz je řízen podle předpisů a hygienických zásad. Starší forma stravování. Významná rozvojem pro obchod a CR (Ryglová, Burian a Vajčnerová, 2011).

Restaurace

Z historického hlediska je poskytování pohostinství (v tomto případě myšleno pokrmy a nápoje) velmi staré odvětví lidské činnosti. Nejstarší dochované důkazy pocházejí z antického starověku. Z antického Říma jsou dokonce dochované první vývěsní tabule či poutače, vychvalující vybraný hostinec. Z našeho pohledu se jednalo o zařízení typu krčma, hostinec či taverna, nuzně vybaveno, mnohdy poskytující další služby typu hazard či prostituce. Tento přístup přetrvává velice dlouho. (Čurda a Holub, 2004).

Změny v přístupu k veřejnému stravování pozorujeme až v 17. století a podobně jako u ubytovacích služeb, nejvýznamnější změny zaznamenáváme v Americe. Nově vznikající restaurační zařízení, podobně jako hotely, byly místem setkávání významnějších

osob či místních komunit a tak podniky začali klást větší důraz na úroveň vybavení, gastronomie a služeb. Začátkem 20. století lidé tráví stále méně času v domovech a tedy i stravování musí řešit mimo vlastní domov. Vzniká velký počet podniků určených k rychlému a levnému stravování (poskytování jídla pracujícím skupinám obyvatel). Postupně vznikají a ujímají se více zaměřené typy provozů: bary, kafeterie, fast foody atd. Amerika se v tomto pohledu rozvíjela daleko rychleji než Evropa, která byla z tohoto pohledu více konzervativní (Arora, 2007).

3.3.3 Dopravní služby v cestovním ruchu

Doprava je prakticky nejpodstatnějším předpokladem pro realizaci a rozvoj cestovního ruchu. Dopravní služby jsou využívány nejen k dopravě účastníků do cílové destinace a zpět, ale i k cestování uvnitř destinace nebo mimo ní v podobě fakultativních výletů (výlety dokoupené k hlavnímu zájezdu). Dopravní služby zahrnují mimo dopravu samotných osob také dopravu zavazadel, poskytování informací, dopravní spojení, rezervace míst, prodej dopravních lístků a cenin či reklamace atd. (Drobná a Morávková, 2004)

Dopravní služby mohou skýtat mnohá úskalí, se kterými dopravce i cestující musejí počítat. Problémy v dopravě jsou zpravidla čekání, zpoždění, zrušení spojů, stávky dopravců či nepředvídané události. Cestující využívající těchto služeb tedy vyžadují bezpečnost při přepravě, určitý komfort, vhodnou dopravní síť a především dodržením dohod a slíbených standardů kvality. Poskytovatelé dopravních služeb, dopravci, jsou zpravidla soukromé společnosti. Vlády ovšem také vytvářejí nebo spoluvlastní dopravní společnosti, ne však v takovém rozsahu jako soukromí dopravci (Jakubíková, 2012).

Drobná a Morávková (2004) rozdělují dopravní služby podle:

- **Způsobu přepravy**
 - letecká doprava
 - železniční doprava
 - silniční doprava
 - vodní doprava
 - ostatní způsoby dopravy

- **Teritoriálního hlediska**
 - vnitrostátní doprava
 - mezinárodní doprava
- **Periodicity**
 - pravidelné
 - nepravidelné

Letecká doprava

Nejrychlejší způsob dopravy na dlouhé vzdálenosti. Další výhodou tohoto způsobu dopravy je například pohodlí, komfort či kultura cestování, vše je však závislé na letové třídě. Nevýhodami jsou vysoké náklady na přepravu (letenky), větší vzdálenost letišť od center měst a metropolí nebo vysoká zátěž životního prostředí. Leteckou dopravu dále dělíme podle teritoriálního hlediska na vnitrostátní a mezinárodní. Dále lze dělit na pravidelné linky a charterové lety. Princip charterových letů je založen na tom, že prostor v letadle je pronajímán poskytovateli služeb (například cestovním kancelářím) (Drobná a Morávková, 2004).

Železniční doprava

Představuje přepravu osob osobními vagóny po železničních kolejích. Výhody tohoto způsobu přepravy jsou bezesporu hromadnost, plynulost, bezpečnost a funkčnost prakticky za každého počasí či světelných podmínek. Nevýhodou představuje nedostupnost všech lokalit, obzvláště v hůře dostupných oblastech. Železniční dopravu dělíme podle druhu vlaků do kategorií: osobní vlaky, rychlíky, InterCity, EuroCity, Express vlaky a rychlovlaky (Drobná a Morávková, 2004).

Silniční doprava

Silniční doprava je v současné době nejvíce využívaný způsob dopravy v cestovním ruchu. Silniční dopravu dělíme na autokarovou dopravu nebo individuální mototuristiku. Výhody, díky kterým je silniční doprava nejvíce využívaný způsob přepravy v cestovním ruchu, jsou rychlost, pohotovost, flexibilita a nejvyšší možná dostupnost lokalit cestovního ruchu. Cena je v tomto případě značně upravena konkurenčním bojem dopravců.

Nevýhody tohoto způsobu přepravy jsou malá přepravní kapacita (autobus 40-45 míst, osobní automobil 4-5míst), částečná závislost na počasí, hustota dopravy a plynulost. Silniční doprava má podoby pravidelné a nepravidelné dopravy. U nepravidelné dále rozlišujeme jednorázovou dopravu a kyvadlovou dopravu (zpravidla cestovní kanceláře v sezoně). Na vzestupu je v poslední době i individuální mototurismus. Jak v klasické podobě osobního automobilu, tak obytných karavanu. Osobní automobily mohou být také zapůjčené přímo v destinaci od mnoha subjektů (půjčovny, hotely, letiště, cestovní kancelář atd.) (Ryglová, Burian a Vajčnerová, 2011).

Vodní doprava

Způsob dopravy, kdy je využíváno přepravy osob či zavazadel na plavidlech po vodních cestách. Podmínkou této přepravy jsou vhodné vodní toky či vodní plocha (jezera, moře). Tento způsob dopravy je využíván převážně v přímořských oblastech, na našem území pouze jako doplňková doprava. Nevýhodami vodní dopravy je nízká rychlost a omezená dostupnost, výhodou je naopak značný přepravní prostor na plavidlech (především u námořní dopravy). Vodní dopravu lze dále využít jako atrakci pro danou lokalitu. Nejčastěji ji nalezneme v podobě sjíždění divokých řek na gumových člunech (rafting). Vodní dopravu dělíme na vnitrozemní (říční) a námořní (přimořská a mezinárodní). Speciální druhy vodní dopravy jsou například trajektové spoje a hausbóty (Drobná a Morávková, 2004).

Ostatní způsoby dopravy

Do této kategorie řadíme vertikální dopravu, se kterou se nejčastěji setkáme v horských oblastech. Tato osobní horská dopravní zařízení slouží k přepravě osob do hůře přístupných míst, podpory lyžařských sportů, dopravy zásob a materiálu. Realizována ve dvou podobách, visuté lanovky a pozemní lanovky (Drobná a Morávková, 2004).

3.4 Předpoklady rozvoje cestovního ruchu

Předpokladům pro rozvoj cestovního ruchu se věnuje celá řada autorů, názorově jsou si však velice podobní. Základní členění podle Mariota (1983) je rozděleno na předpoklady **lokalizační, realizační a selektivní**.

Lokalizační předpoklady

Lokalizační předpoklady pro rozvoj cestovního ruchu dále vhodně rozděluje Hamareh (2012) na **přírodní** a **společenské** podmínky. Přírodní podmínky mají z pravidla trvalý charakter, jedná se o klimatické poměry, vodstvo (podzemní i povrchové vody), reliéf (morfologie - vertikální a horizontální), faunu a flóru. Významné oblasti turismu vznikají právě v místech, kdy se setkává více pozitivních přírodních podmínek společně s realizačními a selektivními faktory. Společenské, uváděné i jako kulturně-historické, podmínky na rozdíl od přírodních vznikají činností člověka. Uspokojují potřeby v oblastech poučení, zábavy a vzdělání. Jedná se o kulturně-historické památky, kulturní zařízení a akce a sportovní a zábavní akce. Svoji výjimečností profilují stimulaci různých forem turismu. Jejich hodnotu lze zvýšit zasazením do správných přírodních podmínek.

Realizační předpoklady

Tuto kategorii předpokladů rozděluje Hamareh (2012) na **infrastrukturu** a **suprastrukturu**. Předpoklady infrastruktury, uváděná též jako infrastruktura dopravy nebo pouze komunikační předpoklady, chápeme jako komplexní systém dopravních prostředků v destinaci skládající se ze složek: dopravní infrastruktura v zemi, veřejná doprava a tzv. doprava v klidu (parkovací plochy a odpočívadla). V našich podmínkách je významná především doprava silniční, která slouží k přepravě na bližší vzdálenost. Suprastruktura, uváděná též jako materiálně-technické předpoklady, zahrnuje sektor ubytovacích služeb, sektor stravovacích služeb a zařízení s pozitivním vlivem na rozvoj turismu v destinaci, např. rekreační střediska, směnárny, informace apod.

Selektivní předpoklady

Selektivní předpoklady pro rozvoj cestovního ruchu lze za stimulační, stimulují vznik turismu ve funkci poptávky. Představují způsobilost destinace podílet se na rozvoji cestovního ruchu jak aktivně, tak i pasivně. Díky porovnávání těchto předpokladů jsme schopni lépe vybírat obyvatelstvo a oblasti, které jsou pro rozvoj turismu příznivější než ostatní. (Hamareh, 2012) Různí autoři udávají různá rozdělení selektivních předpokladů, Mariot (1983) rozděluje selektivní předpoklady na faktory: demografické, urbanizační, sociální, ekonomické, politické. Další autoři přidávají navíc například faktory ekologické, personální či administrativní. Mezi politické faktory řadíme základní politické skutečnosti,

jako uspořádání, stabilitu, vnitropolitickou situaci i mezinárodní vztahy. Urbanizace představuje míru růstu městského osídlení a stěhování populace z vesnic do měst. Tento proces je globální a neustále narůstající. Ekonomické faktory představuje například směnitelnost měny, výše reálné mzdy, finanční situace obyvatelstva. Kvantifikovaný vztah ekonomiky a cestovního ruchu lze vyjádřit například podílem služeb cestovního ruchu na tvorbě HDP. Demografie zahrnuje počet obyvatelstva v destinaci, ekonomickou aktivitu, životní úroveň apod. (Ryglová, Burian a Vajčnerová, 2011)

3.5 Organizace cestovního ruchu v České republice

V České republice existuje několik desítek organizací, zabývajících se cestovním ruchem. Nejvýznamnější organizací, z pohledu cestovního ruchu, je na našem území agentura CzechTourism. Agentura CzechTourism je státní příspěvkovou organizací spadající pod Ministerstvo pro místní rozvoj ČR (MMR), hlavním cílem agentury je propagace turismu v České republice. Představuje Českou republiku jako destinaci v zahraniční, ale i v domácím prostředí. Koordinuje činnosti cestovního ruchu v ČR, napomáhá marketingu v destinaci, medializuje CR, poskytuje informace a rozvíjí vzdělání v tomto oboru (Czechtourism.cz, 2015).

Rozvoj CR, jak již bylo naznačeno, spadá pod Ministerstvo pro místní rozvoj ČR. To blíže spolupracuje s vybranými agenturami, zastupuje CR v ČR z mezinárodního pohledu, provádí průzkumy, vyhodnocuje situace a jednotlivé prvky a v neposlední řadě vytváří strategii a politiku CR na našem území (Tittelbachová, 2011). MMR pravidelně vydává koncepci státní politiky cestovního ruchu pro Českou republiku. Cílem koncepce je podpora konkurenceschopnosti CR v národním i regionálním úrovni, udržení ekonomické výkonnosti odvětví i kladný sociálně-kulturní a environmentální dopad (Mmr.cz, 2015).

Další významné organizace CR působící v ČR jsou například: Asociace hotelů a restaurací České republiky (AHR ČR), Asociace cestovních kanceláří (ACK), Asociace českých cestovních kanceláří a agentur (AČCKA), Asociace turistických informačních center České republiky (A.T.I.C.), Asociace turistických regionů České republiky (ATUR) či Klub českých turistů (KČT). Většina větších agentur je ve spolupráci s mezinárodními agenturami pro rozvoj turismu. Posláním těchto agentur je rozvoj cestovního ruchu, jak již

v soukromém komerčním sektoru, tak podpora interakce s veřejným sektorem (Cestovní-ruch.cz, 2015).

4. Charakteristika destinace

Kapitola charakteristika destinace pojednává o vybrané destinaci Nový Bor a okolí, je vytvořena komparací a syntézou sekundárních zdrojů. V kapitole je uveden popis vybrané destinace, předpoklady pro rozvoj CR a pojednání o ubytovacích a stravovacích službách v destinaci. Uvedené předpoklady jsou řazeny dle uspořádání předpokladů pro rozvoj cestovního ruchu užití Mariotem (1983).

Okres Česká Lípa

Za zkoumanou destinaci pro bakalářskou práci byl vybrán okres Česká Lípa, konkrétně okolí města Nový Bor a město samotné. Okres Česká Lípa je jeden ze čtyř okresů Libereckého kraje. Sídlním městem kraje je Česká Lípa. Rozloha okresu je 1072,91 km², počet obyvatel k 1. 1. 2015 byl 102816 obyvatel (Czso.cz, 2015a). Administrativně je okres rozdělen na dvě správní obce s rozšířenou působností: obec Česká Lípa a obec Nový Bor (příloha č. 2: mapa administrativního rozdělení okresu Česká Lípa).

Nový Bor

Nový Bor je město nalézající se v severní části okresu Česká Lípa, 10 km severně od města Česká Lípa, s přibližně 12 250 obyvateli. Lokalita je známá díky přírodnímu bohatství tvořenému z pískovcových skal a smíšených lesů. Destinace je dále známa díky sklářskému umění, které zde má značnou tradici. Město Nový Bor bylo vybudováno z osady na začátku 18. století. Původní německé označení místa Haida (Heyde) bylo později přejmenováno na Český Bor, a roku 1757 bylo, na popud hraběte Josefa Jana Maxmiliána Kinského, povýšeno Marií Terezií na poddanské město. Rozvoj města byl úzce spjatý s rozvojem již zmíněného sklářství a zušlechťováním skla – malování, broušení, rytím. Tento rozvoj byl možný především díky vhodné poloze města na císařské silnici Praha – Rumburk – Žitava. Jméno Nový Bor získává svůj název až pro zveřejnění v úřední listině v roce 1948 (Novy-bor.cz, 2014a). Dle Českého statistického úřadu bylo k roku 2014 ve správním obvodu obce Nový Bor (příloha č. 3: mapa správního obvodu obce Nový Bor) evidováno 37 zařízení v kategorii hromadná ubytovací zařízení.

Podrobněji se této oblasti věnuje část práce Ubytovací služby v lokalitě Nový Bor a okolí. Lokalita je velice dobře dostupná pozemními komunikacemi a pravidelnou autobusovou a železniční dopravou.

4.1 Lokalizační předpoklady

Lokalizační předpoklady se skládají z přírodních a společenských předpokladů.

Přírodní lokalizační předpoklady

Oblast Nového Boru a okolí se nalézá v podhorské oblasti mezi chráněnými oblastmi CHKO Lužické hory a CHKO České středohoří. Krajina je silně zvrásnělá s množstvím přírodních zajímavostí, průměrná nadmořská výška se pohybuje okolo 360 m n. m., s výskytem pískovcových skal (výskyt druhohorních pískovcových usazenin a třetihorních sopečných hornin), pokrytá smíšenými lesy (Novy-bor.cz, 2014b).

Přírodní zajímavosti

Kopec Klíč

Majestátní vrch, který dominuje celému kraji. Kopec vysoký 760 metrů nad mořem, umožňuje výhled do celého kraje od Nového Boru, Lužických hor, Ralska až po Ještěd. Za dobrého počasí je možno vidět i horu Říp, Krkonoše či Jizerské hory. Celý kopec je chráněnou přírodní rezervací. Na jihozápadní straně nalezneme 60 m vysokou skalní stěnu s ledopády a krápníky, na západní straně zase vodní prameny. Vrch je schůdný turistickými cestami s přibližným převýšením 400 m (Ceskehory.cz, 2014b).

Panská Skládá

Unikátní geologický útvar sahající až do výšky 15 m, vytvořený čedičovými sloupy, které do sebe zapadají a tvarem připomínají kostelní varhany. Na útvar se narazilo při důlní těžbě, díky níž vzniklo i jezírko na dešťovou vodu u úpatí skály. Celek vytváří velmi romantickou atmosféru. Panská skála je nejstarší geologickou rezervací v České republice a to již od roku 1895 (Liberecky-kraj.cz, 2014).

Dutý kámen

Přírodní rezervace východně od města Cvikov. Jedná se o jedinečný geologický úkaz, pískovcový masiv rozpadající se na pravidelné pěti či šesti hrané sloupky, tvořící snopy. Podobně jako u Panské skály vytvářejí jakýsi varhanovitý efekt, u pískovce ovšem unikátní. Příčinou vzniku je sopečná činnost v třetihorách. Nalezneme zde také stopy lidské činnosti a to v podobě vytesaných skalních schodů, lavice, slunečních hodin a reliéfu, vytesanému k 100. výročí úmrtí básníka Theodora Körnera (Ceskolipsko.info, 2014b).

Ledová Jeskyně

Přírodní zajímavost nedaleko města Cvikova. 30 m dlouhá pseudokrasová puklinová jeskyně, ve které díky přírodním podmínkám, větrání, vlhkosti a prosakování vody vznikají ledové útvary. Ty jsou díky stálé teplotě okolo bodu mrazu schopny vydržet i celý rok. Tato jeskyně je chráněna jako přírodní památka. Bohužel díky posunu balvanů je pro veřejnost uzavřena z důvodu nebezpečí závalu jeskyně (Luzicke-hory.cz, 2011).

Nový Bor a okolí samozřejmě nabízí více přírodních zajímavostí. Velkým turistickým lákadlem jsou celé Lužické hory či Ralská pahorkatina. Je zde velký počet pískovcových skal, jeskyní, skalních útvarů a měst ale i vodních pramenů, potoků či rybníků. Po celé oblasti jsou vybudovány cyklostezky a turistické cesty.

Společenské lokalizační předpoklady

Památky

Kostel Nanebevzetí Panny Marie

Jedna z významných památek Nového Boru. Nádherný barokní kotel byl zbudován mezi léty 1786 a 1792, byl 15. srpna vysvěcen a titulován jako děkanský. Kostel se vyznačuje 60 metrů vysokou věží, s unikátním zvonem vyrobeným již v roce 1607, který je zde dodnes umístěn a plně funkční. Dalšími význačnými prvky jsou protáhlá okrouhlá

hlavní loď a půlkruhové kněžiště. Hlavní oltář zdobí sousoší Božského Srdce Páně a Panny Marie. Socha Panny Marie je nejstarší chráněná památka v Novém Boru. Dále zde nalezneme vzácné rokokové varhany převezené z pražského kostela sv. Karla Boromejského. Kostel je chráněn jako kulturní památka (Ceskolipsko.info, 2014a).

Sklářské muzeum v Novém Boru

Sklo je s Novým Borem spjato opravdu velice úzce. Od 17. století zde probíhá neustálý vývoj sklářství, především finální úpravy a zkrášlování skla, broušení či malování. Sklářské muzeum bylo zřízeno z popudu místních sklářů a to již v 19. století. Roku 1893 bylo poprvé otevřeno. Zprvu bylo sklářské muzeum umístěno v budově radnice, od roku 1952 však sídlí v samostatné budově dnešního muzea. Muzeum již od počátku slouží jako ukázka tohoto řemesla a odkaz dalším generacím. Muzeum pravidelně pořádá tematické výstavy či ukázky, zaměřené na nejrůznější způsoby práce se sklem. Muzeum je jedna z významných atrakcí města a pravidelně navštěvováno návštěvníky. Za zmínění stojí i pravidelná mezinárodní sklářská symposia (IGS), na která se sjíždějí umělci z celého světa (Glassmuseum.eu, 2014).

Sloup v Čechách

Sloup v Čechách je obec nedaleko od Nového Boru. Obec se pyšní několika zajímavostmi, které jsou často vyhledávaným cílem turistů. Dominanta obce a její nejvyhledávanější památka je mohutný skalní hrad a pustevna, postavené na skalním masivu na okraji obce. (Hradsloup.cz, 2015) Další místa hojně navštěvovaná turisty jsou například Samuelova jeskyně - skalní příbytek vyhloubený poustevníkem, který zde následně žil, lesní divadlo – přírodní amfiteátr upravený pro potřeby divadla, nebo přírodní koupaliště v Radvaneckém rybníku (Ceskehory.cz, 2014a).

Další významné památky v okolí Nového Boru jsou například obec Polevsko, obec založená bavorskými skláři, nalezneme zde architektonicky zajímavý kostel Nejsvatější Trojce a roubené domky. Další památkově zajímavá místa jsou Kamenický Šenov s vlastním sklářským muzeem, město Cvikov či zřícenina hradu Tolštejn (Ceskehory.cz, 2008).

4.2 Realizační předpoklady

4.2.1 Ubytovací služby v lokalitě Nový Bor a okolí

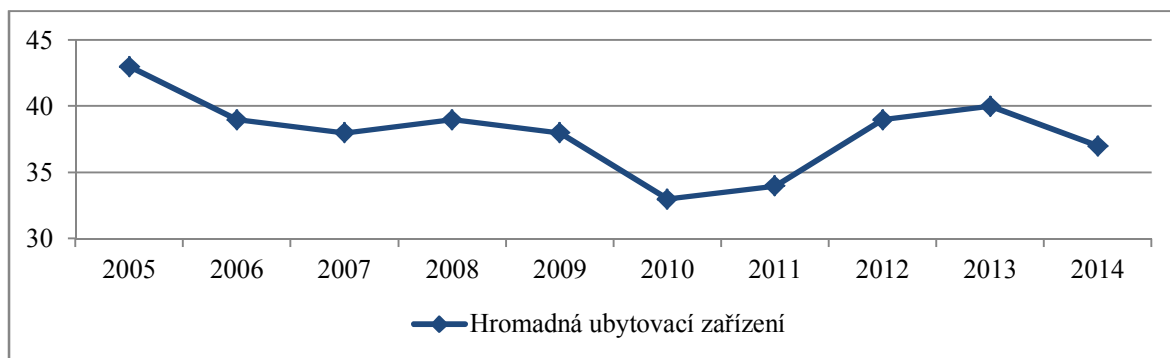
Jak již bylo předesláno v předchozí části práce, v lokalitě Nový Bor a okolí bylo k roku 2014 celkem 37 ubytovacích zařízení. V této práci je zobrazeno časové období od roku 2005 do roku 2014. Vybranými ukazateli cestovního ruchu jsou: počet ubytovacích zařízení, počet lůžek, počet hostů, počet přenocování a průměrná délka přenocování. Data pocházejí z měření Českého statistického úřadu.

Tabulka 1: Ubytovací zařízení - Nový Bor

Rok	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Hromadná ubytovací zařízení	43	39	38	39	38	33	34	39	40	37
Lůžka	2161	2139	2334	2560	2245	1984	1745	2019	2191	1928
Počet hostů	55914	48447	43172	31494	30052	23909	30037	25642	37168	33139
Rezidenti	49737	40845	37622	26758	26471	20325	26192	22882	32638	29036
Nerezidenti	6177	7602	5550	4736	3581	3584	3845	2760	4530	4103
Počet přenocování	153004	177356	158831	119956	101112	83825	98308	125476	125617	108248
Rezidenti	134767	156784	146016	108736	91111	74788	89185	117605	115044	96870
Nerezidenti	18237	20572	12815	11220	10001	9037	9123	7871	10573	11378
Průměrná délka přenocování	2,7	3,7	3,7	3,8	3,4	3,5	3,3	4,9	3,4	3,3

Zdroj: Vdb.czso.cz, 2015, vlastní zpracování z výsledků turistické aktivity v destinaci

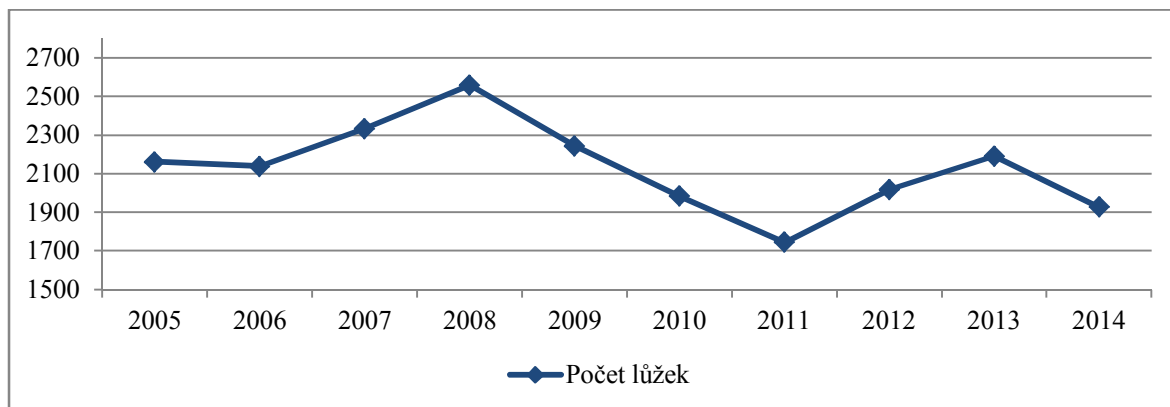
Graf. 1: Hromadná ubytovací zařízení



Zdroj: Vdb.czso.cz, 2015, vlastní zpracování

Počet ubytovacích zařízení do roku 2010 klesá, rok 2010 představuje rok s nejnižším počtem ubytovacích zařízení v této lokalitě. V následujících 3 letech pozorujeme růst počtu ubytovacích zařízení, ovšem v roce 2014 zaznamenáváme opět pokles. Tento vývoj je zapříčiněn počtem hostů, kteří ubytovací zařízení využívají.

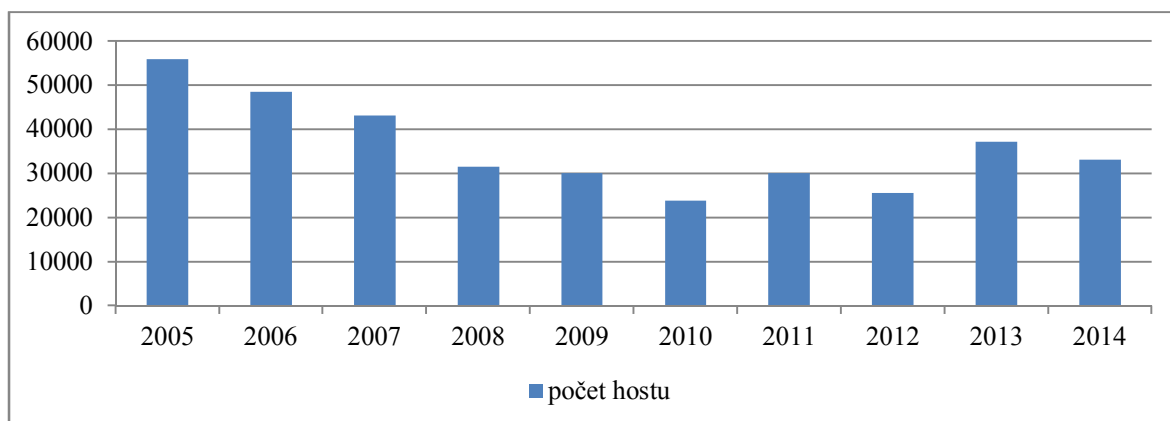
Graf. 2: Počet lůžek



Zdroj: Vdb.czso.cz, 2015, vlastní zpracování

Počet lůžek do jisté míry odpovídá vývoji v počtu ubytovacích zařízení, najdeme zde však některé odchylky. Například mezi roky 2005-2006 vnímáme u počtu ubytovacích zařízení pozorovat značný pokles, avšak u počtu lůžek pouze mírný. Toto lze vysvětlit ukončením činnosti zařízení s menšími ubytovacími kapacitami. Další změny pozorujeme v roce 2008, kdy přibývá pouze 1 ubytovací zařízení, ovšem celková kapacita lůžek vzrůstá o 226 lůžek, což je poměrně vysoký počet. Poslední výraznou změnu pozorujeme v roce 2011, kdy počet ubytovacích zařízení již lehce roste, avšak kapacita lůžek je nejnižší z celého sledovaného období. Toto lze vysvětlit ukončením činnosti několika zařízení s větším počtem ubytovacích kapacit. Vývoj v následujících letech je již totožný s vývojem v počtu ubytovacích zařízení.

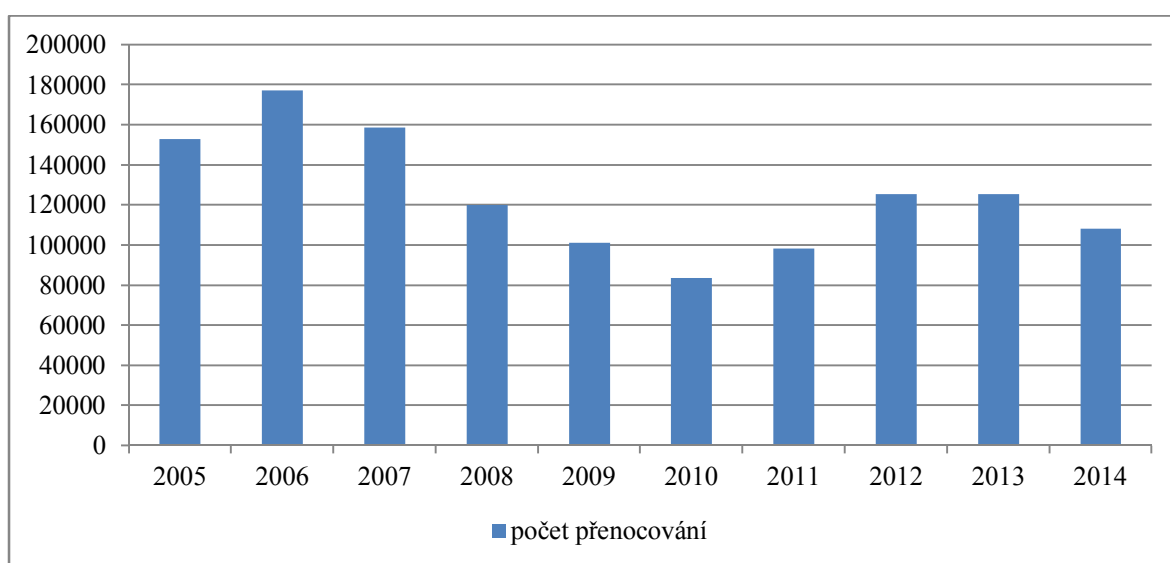
Graf. 3: Počet hostů



Zdroj: Vdb.czso.cz, 2015, vlastní zpracování

Počet hostů pobývajících v této lokalitě od roku 2005 od roku 2010 klesá. Této vývoj se odráží v počtech ubytovacích zařízení i v počtu lůžek. Rok 2010 zaznamenává nejnižší počet hostů v této lokalitě. Toto lze vysvětlit snížením zájmu o cestování, způsobené ekonomickou krizí z roku 2008. V roce 2011 je patrné již zvýšení, avšak v roce 2012 opět pokles. V roce 2013 pozorujeme opět růst, v roce 2014 znovu lehký pokles. Tento vývoj se přímo promítá do již uvedených ukazatelů cestovního ruchu. Pokud se podíváme na poměr hostů domácích a zahraničních, poměr domácích hostů se pohybuje v rozmezí 84,3 % až 89,2 %, průměr 87% domácích hostů z celkového počtu hostů.

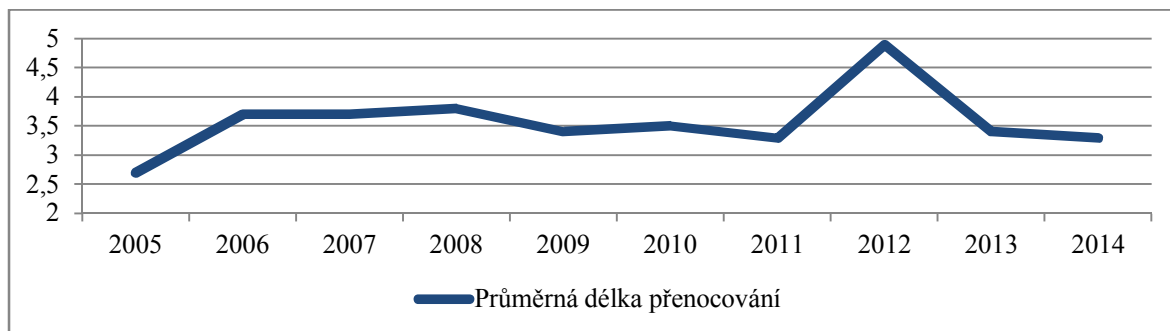
Graf. 4: Počet přenocování



Zdroj: Vdb.czso.cz, 2015, vlastní zpracování

Vývoj počtu přenocování je opět podobný jako vývoj počtu hostů, ale i zde najdeme odchylky. První je nárůst v roce 2006, kdy počet přenocování je nejvyšší v celém sledovaném období, poté následuje pokles do roku 2010. Po roce 2010 je počet přenocování opět rostoucí až do roku 2013. V roce 2014 zaznamenáváme opět mírný pokles. Zajímavý je pro nás rok 2012, kdy počet hostů poměrně značně poklesl, avšak počet přenocování byl stále rostoucí, to se projevuje v průměrné délce přenocování. Pokud se opět podíváme na poměr domácích a zahraničních hostů pro přenocování, domácí hosté opět představují větší část. Poměry se pohybují v rozmezí 88,1 % až 93,7%, průměr 90,4%, ve prospěch přenocování domácích hostů.

Graf. 5: Průměrná délka přenocování



Zdroj: Vdb.czso.cz, 2015, vlastní zpracování

V průměrné délce přenocování pozorujeme 2 výraznější změny. První je v letech 2005-2006, kdy v důsledku zvýšení počtu přenocování vzrůstá v roce 2006 průměrná délka přenocování z hodnoty 2,7 na hodnotu 3,7 noci. Na této úrovni se drží, až na výjimku, již po celou pozorovanou dobu. Výjimka přichází v roce 2012, kdy ubývá hostů s krátkodobými pobyty (1-3 noci), avšak zůstávají hosté s dlouhodobými pobyty. Díky tomu průměrná délka přenocování vzroste v roce 2012 až na hodnotu 4,9 noci.

Přehled ubytovacích služeb

Podle výpisu ubytovacích zařízení na informačním webu obce www.novy-bor.cz nalezneme tato zařízení poměrně rovnoměrně rozložená po celé lokalitě. Největší ubytovací kapacitu poskytuje samotný Nový Bor. Nejvýznamnějším ubytovacím zařízením je zde Parkhotel Morris. Jedná se o velice příjemný 4 hvězdičkový hotel v centru města. Hotel poskytuje 41 luxusních pokojů, konferenční prostory pro 200 osob, 3 salónky, restauraci, lobby bar, fitness a wellness služby. Další významná ubytovací zařízení ve městě jsou Grandhotel Pražák***, Penzion Renata, Penzion Verona či Penzion Sorrento. Dále je možné ubytování v prostorách ZŠ U Lesa nebo v DM VOŠS a SŠ Domov Mládeže. Tato zařízení však poskytují ubytovací služby pouze po dohodě a skupinám hostů.

Mimo Nový Bor poskytují ubytovací zařízení obce Sloup v Čechách, Kamenický Šenov, Cvikov, Kytlice, Horní Světlá a Dolní Světlá. V těchto obcích se jedná především o ubytování v některém z penzionů či rekreačních středisek.

Ubytovací zařízení jsou situována převážně do středu měst a obcí, vždy u nebo v dohledné vzdálenosti od hlavní komunikace. Výjimku tvoří rekreační střediska, která jsou situována na kraji obce, většinou v blízkosti některé vodní plochy. Skvělý příklad představuje obec Sloup v Čechách, kde nalezneme takto umístěná tři rekreační střediska.

Podrobný seznam ubytovacích zařízení s bližšími informacemi je uveden v přílohách práce (příloha č. 4: seznam ubytovacích zařízení).

4.2.2 Stravovací služby v lokalitě Nový Bor a okolí

Podobně jako u služeb ubytovacích, i stravovací služby nabízí lokalita poměrně široké. Většina ubytovacích zařízení poskytuje stravovací služby nejen pro ubytované hosty, ale také pro hosty se zájmem pouze o stravování.

Největší počet stravovacích zařízení nalezneme opět přímo ve městě Nový bor. Město nabízí přibližně 23 stálých stravovacích zařízení. Největší část představují restaurace zaměřené na českou kuchyni, dále zde nalezneme i restaurace podávající pokrmy kuchyně italské a čínské. Většina stravovacích zařízení je umístěna podél hlavní komunikace, třídy T. G. Masaryka. Významná stravovací zařízení ve městě jsou například: restaurace Culinaria, restaurace Ajeto, restaurant La Plaza, restaurace Haida, penziony Sorrento a Verona, Parkhotel Morris, cukrárna Michaela, Café bar či čínská restaurace Jia Le.

Mimo Nový Bor jsou stravovací služby poskytovány převážně v samostatných restauracích či v pensionech, poskytující i restaurační služby. Počet stravovacích zařízení je určen velikostí obce, počtem obyvatel a turistickou návštěvností.

Více stravovacích zařízení nalezneme tedy ve městech Kamenický Šenov (např. Motorest „U Koně“, U Báby, Pod Skálou, U Pavlasů), Cvikov (zajímavostí je zde restaurace Sklářská Krčma, ta je zařízena ve stejné budově jako sklářská dílna. Hosté tedy během návštěvy restaurace mohou pozorovat sklářské umění a tvorbu. Cvikov dále, mimo jiné, disponuje vlastním pivovarem, který dodává pivo do celé lokality.) Větší počet stravovacích zařízení nalezneme také v obci Sloup v Čechách. Zde je to zapříčiněno

turistickou atraktivitou místa, díky již zmíněnému skalnímu hradu (např. penzion a restaurace U Studničků, restaurace U 7 trpaslíků či Mňau Kafé).

Stravovací služby dále poskytují například obce Svojkov, Polevsko, Radvanec, Mařenice, Horní Světlá a Dolní Světlá.

Seznam stravovacích zařízení s bližšími informacemi je uveden v přílohách práce (příloha č. 5: seznam stravovacích zařízení).

4.2.3 Infrastruktura v lokalitě Nový Bor a okolí

Dopravní infrastruktura v lokalitě je poměrně dostačující. V lokalitě nalezneme relativně hustou síť silnic, silnice I. třídy 9 a 13, ale především rozsáhlou a kvalitně značenou síť turistických a cykloturistických tras. Nedostatky pocítujeme v nevyhovujícím stavu některých úseků silnic III. třídy, hlukové zátěži několika obcí, silnicích I. třídy vedoucích centry obcí a několika úsecích hlavních silnic se sníženou propustností dopravy. Plánované jsou opravy nevyhovujících silničních úseků. Lokalita je dostupná pravidelnou autobusovou a železniční dopravou, přesto byl v lokalitě zjištěn nárůst individuální silniční dopravy na úkor hromadné dopravy. Plánovaná je výstavba nových cykloturistických tras v destinaci (Novy-bor.cz, 2014b).

4.3 Selektivní předpoklady

Urbanizační předpoklady: lokalita je umístěna v obci s rozšířenou působností Nový Bor, skládající se z obcí Nový Bor (složeno z 5 částí: Nový Bor, Arnultovice u Nového Boru, Janov u Nového Boru, Pihel a Bukovany), Cvikov, Chotovice, Kamenický Šenov, Krompach, Kunratice u Cvikova, Mařenice, Okrouhlá, Polevsko, Pysk, Radvanec, Skalice u České Lípy, Sloup v Čechách, Slunečná, Svojkov a Svor (Czso.cz, 2015b).

Demografické předpoklady: Počet obyvatel v lokalitě čítal 26 289, průměrný věk 42 let, celkový přírůstek (úbytek) obyvatel -149 (Czso.cz, 2015b). Míra vzdělání - největší podíl představují osoby středoškolsky vzdělané bez maturity (40%) a středoškolsky vzdělaných s maturitou (25%) (Novy-bor.cz, 2014b).

Ekonomické předpoklady: Ekonomické subjekty se sídlem v lokalitě čítali 6 679 z toho 5 758 živnostníků, 46 podnikatelů, 921 právnických osob z toho 407 obchodních společností, míra nezaměstnanosti dosahovala 8,11% (Czso.cz, 2015b). Nejvýznamnější odvětví: výroba ostatních nekovových minerálních výrobků (12,5%), maloobchod, kromě motorových vozidel (10,5%) a specializované stavební činnosti (10%), stravování a pohostinství 5% (Novy-bor.cz, 2014b).

Politické předpoklady: obec s rozšířenou působností, správní služby pro 16 obcí, město je správcem několika organizací a společností, pravidelně čerpá z evropských dotací, pracuje s vyrovnaným hospodařením obce, kooperuje s partnerskými městy (Novy-bor.cz, 2014b).

Sociální předpoklady: sociální situace v obci je vyrovnaná, nebyly zde vykazovány žádné větší sociálně vyloučené lokality. Obec poskytuje sociální služby v oblastech vzdělání (mateřské, základní, střední a vyšší školy), zdravotnictví a sociální péče v podobě domu s pečovatelskou službou a denní stacionář (poskytován ambulantní péče osobám se sníženou soběstačností). Kulturní vyžití obyvatel je obстойné, v obci nalezneme kina, divadla i muzea. Sportovní vyžití je uspokojivé na stejné míře jako kulturní (Novy-bor.cz, 2014b).

5. Vlastní práce

Cílem vlastní práce bylo zjištění názorů návštěvníků lokality Nový Bor a okolí na ubytovací a stravovací služby poskytované v této lokalitě.

Názory byly zjišťovány dotazováním samotných účastníků na vybraných, turisticky atraktivních, místech v lokalitě (Nový Bor, Sloup v Čechách, Vrch Klíč, Panská Skála). Dotazování bylo prováděno pomocí předem sestaveného dotazníku, skládajícího z 24 otázek (1 otevřená, 11 polouzavřených a 12 uzavřených; příloha č. 1: dotazník). Data byla sbírána v období červenec – září 2015. Respondenti označovali jejich osobní názor na poskytované služby, jejich využívání, preference při výběru či využívání ostatních služeb cestovního ruchu v dané lokalitě. Na dotazník odpovědělo celkem 127 dotázaných, kteří byli náhodně vybráni a především ochotni, dotazníkové šetření podstoupit.

Předpokládané chování návštěvníků bylo shrnuto do tří samostatných předpokladů, sloužících k lepšímu pochopení přístupu návštěvníků k ubytovacím a stravovacím službám v lokalitě.

Předpoklad č. 1 – Lokalita Nového Boru a okolí je navštěvována převážně za účelem jednodenního výletu. Největší část účastníků bude preferovat turistiku.

Předpoklad č. 2 – Ze stravovacích služeb bude využíváno především stravování v restauračních a hostinských zařízeních, rozhodujícím prvkem při výběru stravovacího zařízení bude jeho lokalita.

Předpoklad č. 3 – Ubytovací zařízení budou nejčastěji využívána v rámci 2-7 dní, rozhodujícím prvkem při výběru ubytovacího zařízení bude cena.

5.1 Výsledky dotazníkového šetření

Kapitola představuje vyhodnocení 24 otázek dotazníkového šetření, čítající 12 otázek uzavřených, 11 otázek polouzavřených a 1 otázku otevřenou.

Otázka č. 1 – Pohlaví

Tabulka 2: Pohlaví

Pohlaví	absolutně	relativně
muž	66	52,0%
žena	61	48,0%

Zdroj: vlastní zpracování

Z výsledku první otázky vyplývá, že lokalita města Nový Bor a okolí je navštěvována poměrně rovnoměrně oběma pohlavími. Tento výsledek je samozřejmě ovlivněn náhodou při oslovování a ochotě respondentů odpovědět na dotazníkové šetření.

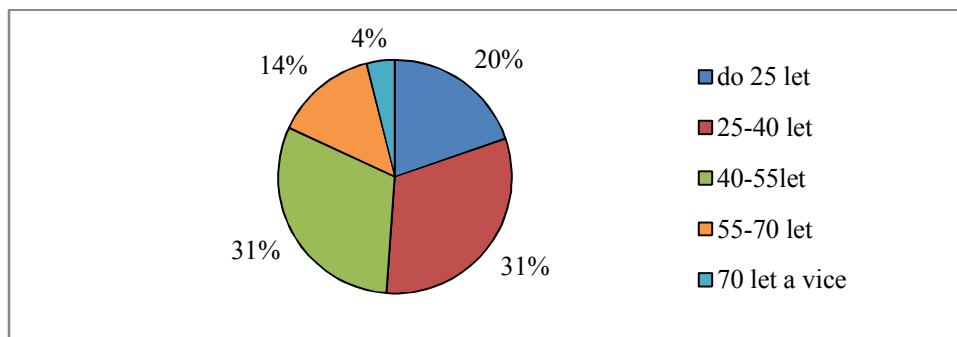
Otázka č. 2 – Věk

Tabulka 3: Věk

Věk	absolutně	relativně
do 25 let	25	19,69%
25-40 let	40	31,50%
40-55let	39	30,71%
55-70 let	18	14,17%
70 let a více	5	3,94%

Zdroj: vlastní zpracování

Graf. 6: Věk



Zdroj: vlastní zpracování

Z výsledků této otázky vyplívá, že tato lokalita je nejvíce navštěvována osobami ve věkových skupinách 25-40 let a 40-55 let. Toto je logicky dáno turistickou atraktivitou a dostupností lokality, která láká více turisty středního věku, než osoby mladší, nebo naopak osoby starší důchodového věku.

Otázka č. 3 – Rodinný stav

Tabulka 4: Rodinný stav

Rodinný stav	absolutně	relativně	muži	ženy
svobodný/á	44	34,65%	22	22
ženatý/vdaná	57	44,88%	30	27
rozvedený/á	22	17,32%	12	10
vdovec/vdova	4	3,15%	2	2

Zdroj: vlastní zpracování

Rodinný stav dotázaných respondentů je navazující na předchozí otázku věku. I zde se projevuje větší míra návštěvnosti osob středního věku. Z výsledku vychází, že oblast navštěvují rodiny či partnerské páry, nebo naopak svobodní jedinci, například studenti. Proto je nejpočetnější skupina dotázaných ve stavu manželském. Druhá největší skupina je zastoupena svobodnými jedinci.

Otázka č. 4 - Vzdělání

Tabulka 5: Vzdělání

Nejvyšší dosažené vzdělání	absolutně	relativně
základní	9	7,09%
středoškolské bez maturity	13	10,24%
středoškolské s maturitou	66	51,97%
vysokoškolské	39	30,71%

Zdroj: vlastní zpracování

Z výsledků výše vzdělání vychází, že téměř všichni z dotázaných mají minimálně středoškolské vzdělání. Výše vzdělání odpovídá důrazu na rodinný život. Respondenti žijící v manželství již většinou nemají dostatečný prostor k získání vysokoškolského vzdělání. Svobodní jedinci tuto možnost většinou mají, a tedy pokračují jako studenti ve vzdělávání. V současnosti se poměr vysokoškolsky vzdělaných lidí zvyšuje.

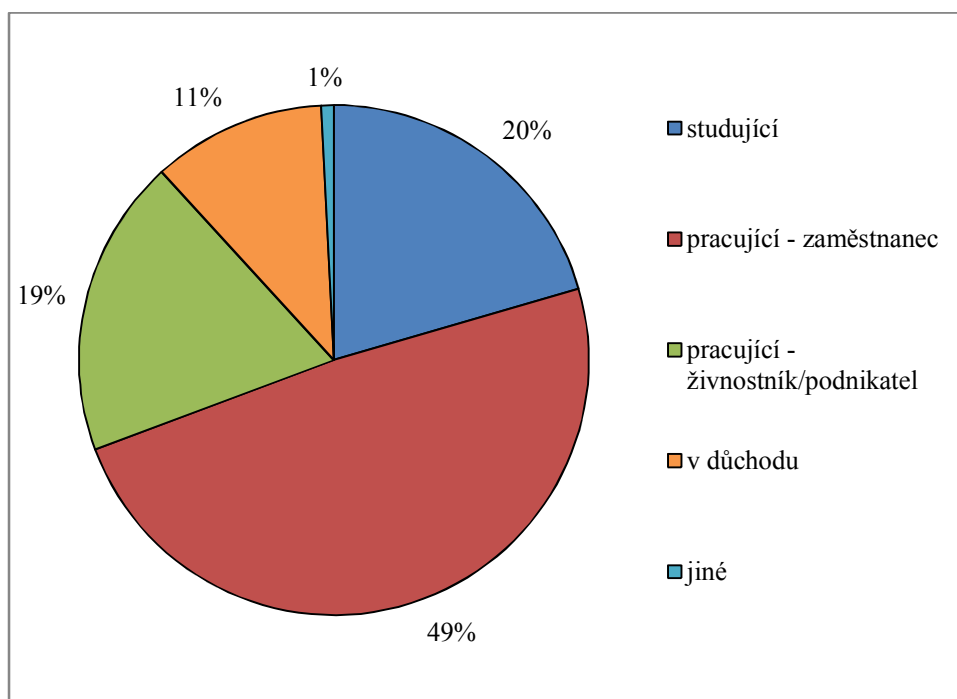
Otázka č. 5 – Současný stav

Tabulka 6: Současný stav

Současný stav	absolutně	relativně
studující	26	20,47%
pracující - zaměstnanec	62	48,82%
pracující - živnostník/podnikatel	24	18,90%
v důchodu	14	11,02%
jiné	1	0,79%

Zdroj: vlastní zpracování

Graf. 7: Současný stav



Zdroj: vlastní zpracování

Tato otázka navazuje na předchozí otázky rodinného stavu a vzdělání, a potvrzuje předpoklad respondentů v manželství jako pracujících osob a svobodných studujících jedinců mladšího věku. Pozorujeme, že většina tázaných pracuje jako zaměstnanci, dále jsou zde stejnou měrou zastoupeny osoby pracující jako živnostníci či podnikatelé a osoby stále studující.

Otázka č. 6 – S kým jste přijeli

Tabulka 7: S kým jste přijeli

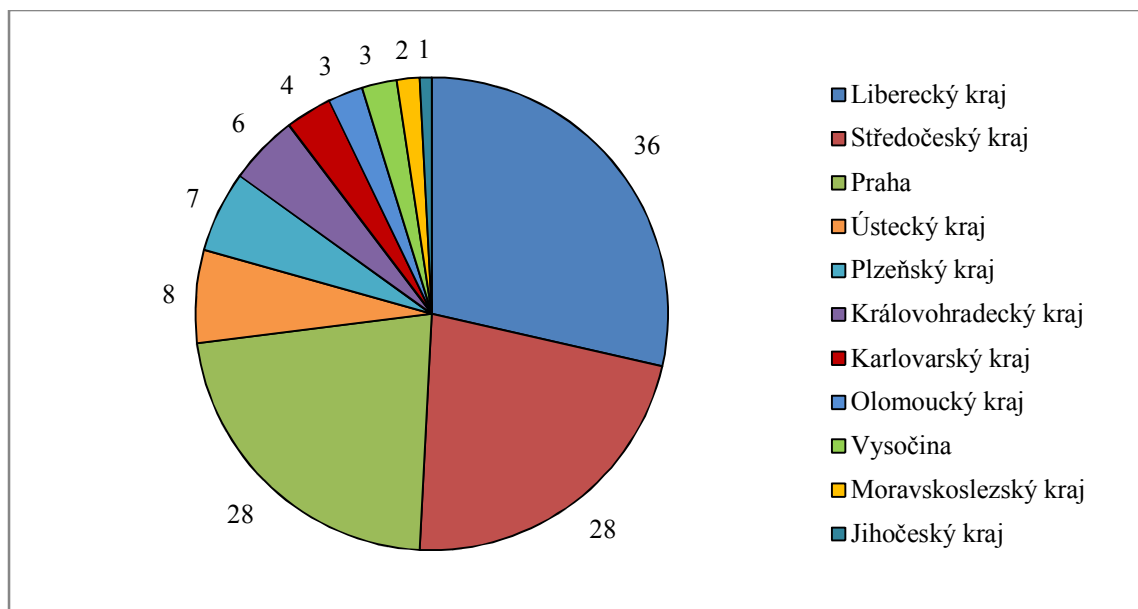
S kým jste přijeli	absolutně	relativně
sám/sama	6	4,72%
s partnerem/partnerkou	56	44,09%
s rodinou	46	36,22%
s kamarády	32	25,20%
jiné	0	0,00%

Zdroj: vlastní zpracování

Tato otázka opět navazuje a rozpracovává předchozí otázky, především otázku rodinného stavu. Někteří dotázaní u této otázky odpovídali více odpověďmi, a tudíž celkový počet odpovědí přesahuje počet respondentů. Výsledek ukazuje vyhledávání lokality především rodinami a partnerskými páry. Partnerské páry mají často vlastní potomky, ale nejsou v manželském svazku. Rodiny či páry často cestují s přáteli či kamarády ve skupinách, proto tedy i tato možnost je poměrně (25,2%) zastoupena v odpovědích.

Otázka č. 7 – Region bydliště

Graf. 8: Region bydliště



Zdroj: vlastní zpracování

Otázka měla za úkol zjistit, z jakého regionu návštěvníci příjezdění, pro zjednodušení byly regiony zahrnuty v rámci kraje. Největší počet respondentů pochází přímo z Libereckého kraje (15 přímo z okresu Česká Lípa). Liberecký kraj nabízí velký počet turisticky atraktivních míst a Nový Bor mezi tato místa rozhodně patří. Tento výsledek je dán vzdáleností a dostupností této lokality pro osoby žijící v tomto regionu. Dále jsou zde zastoupeny sousední kraje větším počtem dotázaných (Středočeský kraj, Ústecký kraj, Královehradecký kraj). Výjimku tvoří návštěvníci z Prahy, kteří i přes větší vzdálenost (cca 100 km) byli ochotni do této lokality dorazit.

Otázka č. 8 – Vzdálenost cesty

Tabulka 8: Vzdálenost cesty

Vzdálenost	absolutně	relativně
do 10 km	12	9,52%
10-20 km	13	10,32%
20-50 km	24	19,05%
50 km a více	77	61,11%

Zdroj: vlastní zpracování

Otázka vzdálenosti cesty, tedy z jaké vzdálenosti dotázaní přijeli, navazuje na předchozí otázku - region bydliště respondentů. Zde se ukazuje, že většina respondentů (61,11%) přijela do lokality z větší vzdálenosti než 50 km. To dokazuje již zmíněnou turistickou atraktivitu lokality. Nejbližší vzdálenost (do 10km) ukazuje na turistický zájem osob přímo z Českolipska. O něco větší oblast (10-20 km) ukazuje na návštěvníky z krajů Libereckého a Ústeckého. Větší vzdálenost (20-50 km) ukazuje na návštěvníky z krajů sousedních - Královehradeckého a Středočeského.

Otázka č. 9 – Způsob dopravy

Tabulka 9: Způsob dopravy

Doprava	absolutně	relativně
silniční	86	67,72%
železniční	20	15,75%
pěší či cyklistika	27	21,26%
jiné	0	0,00%

Zdroj: vlastní zpracování

Z výsledků otázky vyplývá, že většina respondentů (67,72%) využila k dopravě do lokality či po ní silniční dopravu, ať již v podobě osobního automobilu nebo autobusové dopravy. Lokalita je silniční dopravou velice dobře dostupná a umožňuje pohodlně cestovat prakticky v rozmezí celé její oblasti. Druhý nejvyužívanější způsob dopravy představuje pěší či cyklistická doprava. Tento způsob dopravy byl využíván převážně tázanými osobami pocházející z blízkého okolí (do 10km).

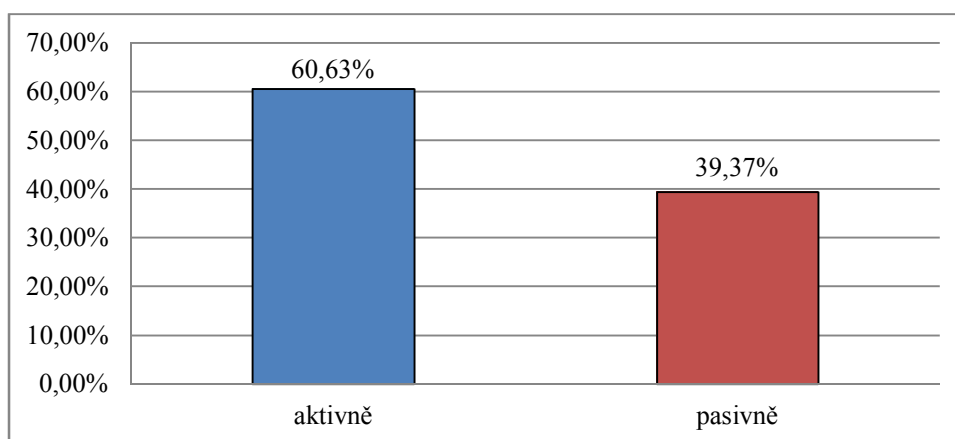
Otázka č. 10 – Způsob odpočinku

Tabulka 10: Způsob odpočinku

Způsob odpočinku	absolutně	relativně	muži	ženy
aktivně	77	60,63%	41	36
pasivně	50	39,37%	25	25

Zdroj: vlastní zpracování

Graf. 9: Způsob odpočinku



Zdroj: vlastní zpracování

Způsob odpočinku respondentů je dán jejich věkovým rozvrstvením. Projevuje se zde větší poměr mladších respondentů (do 25 let a 25-40 let). Tito lidé často upřednostňují aktivnější způsoby odpočinku, rádi se pohybují nebo tráví volný čas v přírodě. Aktivní způsob odpočinku preferuje 60,63% dotázaných, bez většího významu na pohlaví. Jedinci vyššího věku preferovali více pasivnější způsoby odpočinku, nelze to ovšem tvrdit ve všech případech.

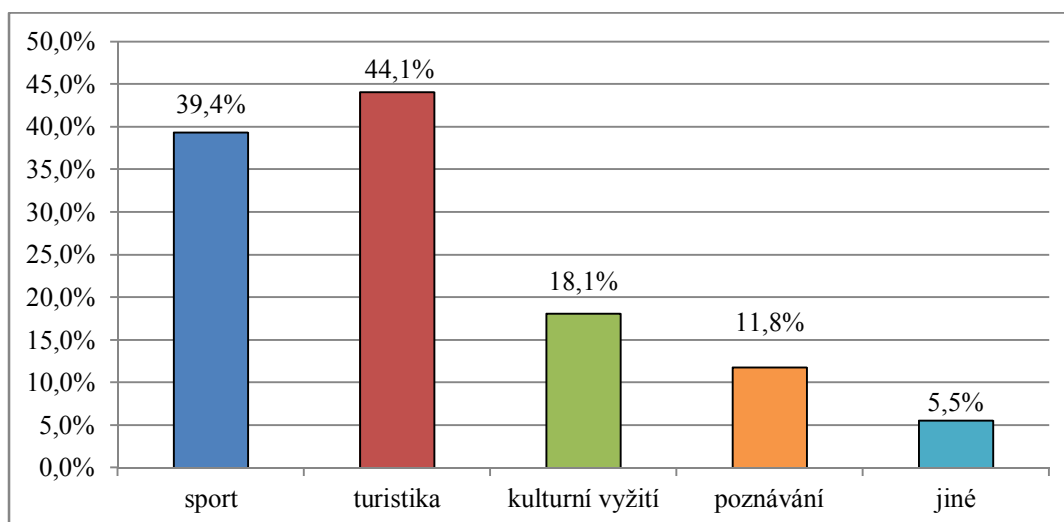
Otázka č. 11 – Preference aktivity

Tabulka 11: Preference aktivity

Preferovaná aktivita	absolutně	relativně	muži	ženy
sport	50	39,4%	23	27
turistika	56	44,1%	29	27
kulturní vyžití	23	18,1%	14	9
poznávání	15	11,8%	8	7
jiné	7	5,5%	5	2

Zdroj: vlastní zpracování

Graf. 10: Preference aktivity



Zdroj: vlastní zpracování

Tato otázka rozvíjí předchozí otázku způsobu odpočinku. Zde opět někteří respondenti odpovídali více odpověďmi. Počet odpovědí tedy přesahuje celkový počet dotázaných osob. Největší počet dotázaných preferuje turistiku (44,1%), což je k charakteru lokality poměrně logické. Druhou nejvíce uváděnou aktivitou je sport (39,4%).

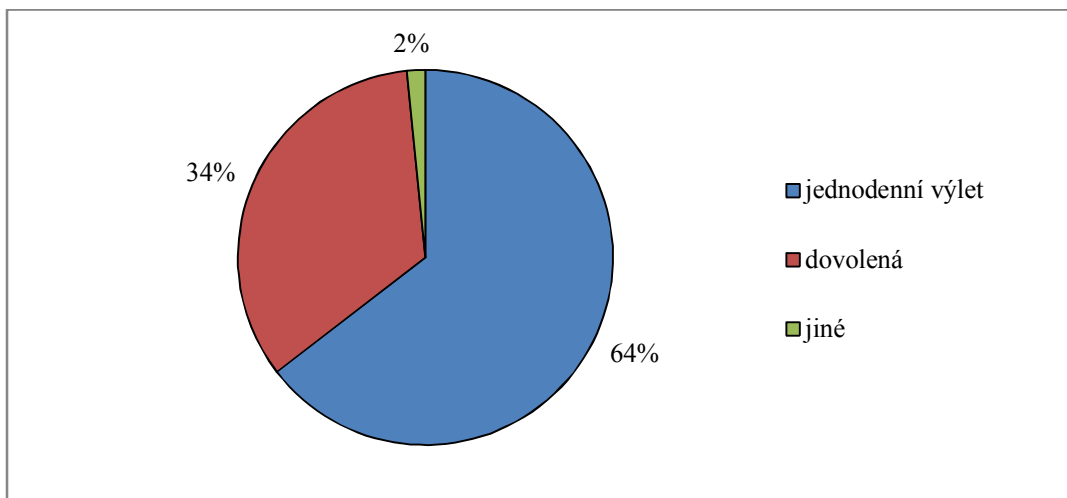
Otázka č. 12 – Účel návštěvy lokality

Tabulka 12: Účel návštěvy lokality

Účel návštěvy	absolutně	relativně
jednodenní výlet	82	64,57%
dovolená	43	33,86%
jiné	2	1,57%

Zdroj: vlastní zpracování

Graf. 11: Účel návštěvy lokality



Zdroj: vlastní zpracování

Tato otázka byla zaměřena na zjištění samotného důvodu návštěvy lokality města Nový Bor a okolí. Většina dotázaných (64%) navštívila lokalitu za účelem jednodenního výletu (pobyť realizovaný v rámci 24h bez přenocování), 34% respondentů navštívilo lokalitu v rámci své dovolené. Výsledky této a předchozí otázky, preference aktivity, pozitivně potvrzují stanovený předpoklad č. 1.

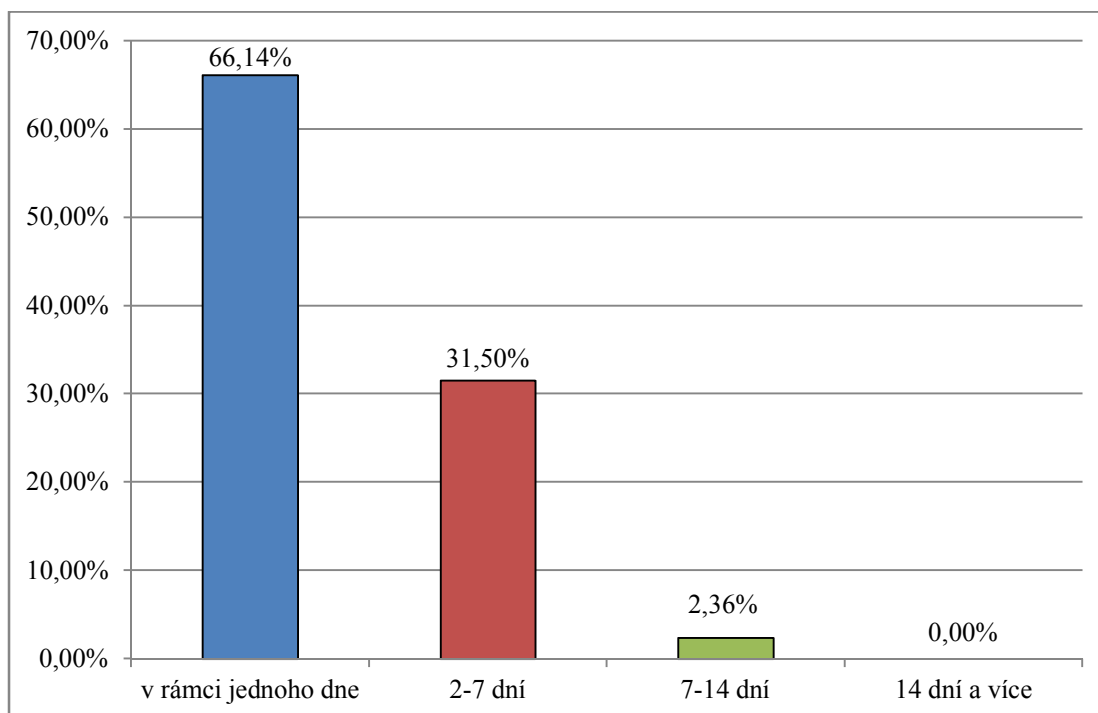
Otázka č. 13 – Délka pobytu

Tabulka 13: Délka pobytu

Délka pobytu	absolutně	relativně
v rámci jednoho dne	84	66,14%
2-7 dní	40	31,50%
7-14 dní	3	2,36%
14 dní a více	0	0,00%

Zdroj: vlastní zpracování

Graf. 12: Délka pobytu



Zdroj: vlastní zpracování

Otázka na délku pobytu přímo navazuje na předchozí otázku účelu návštěvy lokality a výsledky jsou značně odvozeny. 66,14 % respondentů pobýlo v lokalitě pouze v rámci jednoho dne (tedy jednodenní výlet). Déle jak jeden den pobýlo 43 tázaných jedinců, z čehož 40 (31,5% z celkového počtu) v rámci 2-7 dní. Tento rozsah zcela odpovídá průměrné délce přenocování zjištěné Českým statistickým úřadem, uvedené v předchozí části práce. Dále odpovídá stanovenému předpokladu č. 3.

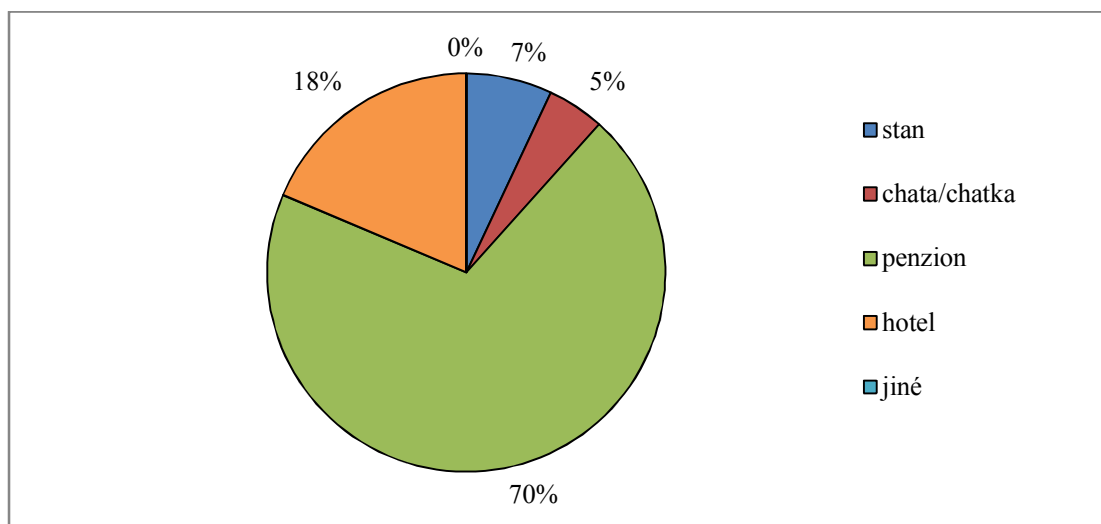
Otázka č. 14 – Způsob ubytování

Tabulka 14: Způsob ubytování

Způsob ubytování	absolutně	relativně	relativně pouze ubytování
výlet bez ubytování	84	66,14%	
stan	3	2,36%	6,98%
chata/chatka	2	1,57%	4,65%
penzion	30	23,62%	69,77%
hotel	8	6,30%	18,60%
jiné	0	0,00%	0,00%

Zdroj: vlastní zpracování

Graf. 13: Způsob ubytování



Zdroj: vlastní zpracování

Z výsledků vyplývá, že nejčastěji volená ubytovací zařízení jsou penziony. Důvodem je větší zastoupení penzionů mezi ubytovacími zařízeními v lokalitě. Penziony často díky své lokalitě, ceně a poskytovaným službám představují vhodnou volbu pro ubytování rodin či partnerských párů. Hotely jsou využívány spíše hosty, kteří kladou vyšší nároky na kvalitu a rozsah poskytovaných služeb.

Otázka č. 15 – Způsob získání informací o ubytovacích službách

Tabulka 15: Informace o ubytování

Informace o ubytování	absolutně	relativně
od přátel	24	38,71%
z internetu	31	50,00%
z rádia	0	0,00%
z tisku	1	1,61%
od zprostředkovatele	6	9,68%
jiné	0	0,00%

Zdroj: vlastní zpracování

Otázka se zabývá oblastí informací o ubytovacích zařízeních, konkrétně jak se respondent dozvěděl o ubytovacím zařízení a kde získal podrobnější informace. Na tuto otázku mohli dotázaní odpovídat více odpověďmi. Největší počet dotázaných (50%) uvedlo, že informace o ubytovacím zařízení získali z internetu. Tato varianta byla často kombinována s druhou nejčastější odpovědí (38,71%), kterou bylo získání informací od

přátel. Jedná se tedy o situaci, kdy se respondent dozvěděl o zařízení od určité, jim blízké osoby, a poté vyhledal podrobnější informace na internetu. Zde se ukazuje, že dobrá pověst je stále důležitou součástí propagace vlastních služeb.

Otázka č. 16 – Spokojenost s ubytovacími službami

Tabulka 16: Spokojenost s ubytováním

Spokojenost s ubytováním	absolutně	relativně
spokojenost	22	51,16%
spíše spokojenost	18	41,86%
spíše nespokojenost	3	6,98%
nespokojenost	0	0,00%

Zdroj: vlastní zpracování

Na otázku spokojenosti s ubytovacími službami odpověděla většina respondentů kladně. Více jak polovina ubytovaných hostů (51,16%) byla spokojena s poskytovanými službami. Spíše spokojena se službami bylo 41,86%. Mírně nespokojeno bylo pouze necelých 7 % dotázaných.

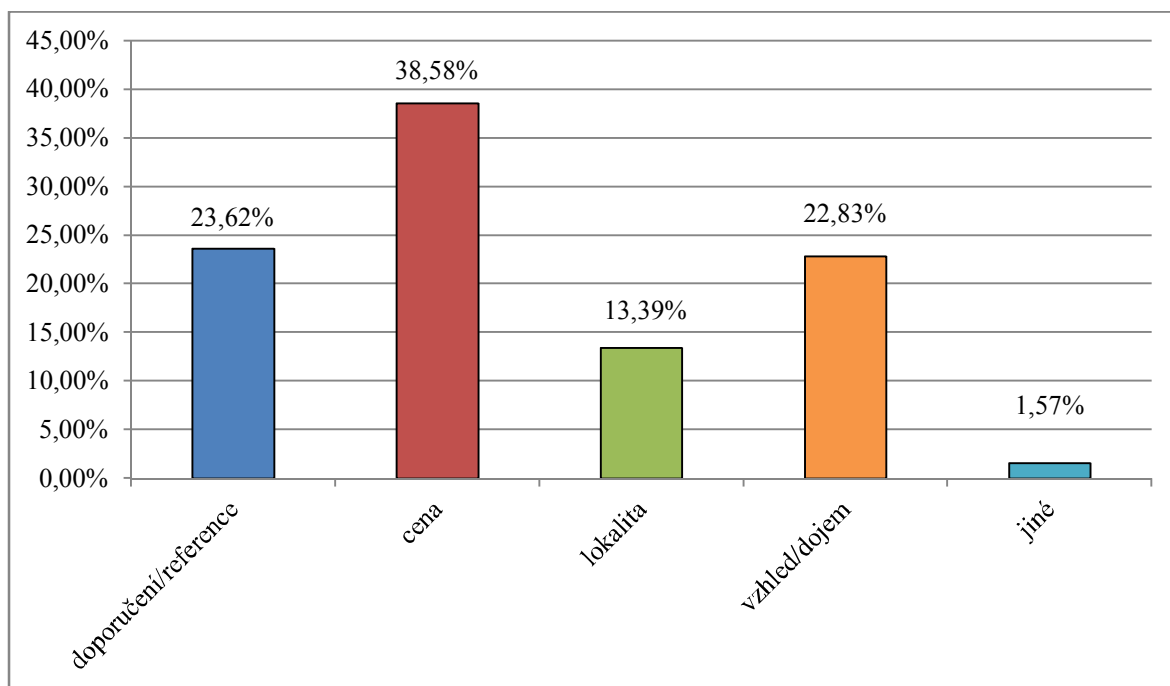
Otázka č. 17 – Rozhodující faktor při výběru ubytovacích zařízení

Tabulka 17: Rozhodující faktor - ubytování

Rozhodující faktor - ubytování	absolutně	relativně
doporučení/reference	30	23,62%
cena	49	38,58%
lokalita	17	13,39%
vzhled/dojem	29	22,83%
jiné	2	1,57%

Zdroj: vlastní zpracování

Graf. 14: Rozhodující faktor - ubytování



Zdroj: vlastní zpracování

Vybrat správné ubytovací zařízení jistě není jednoduché. Každý člověk vybírá podle své metody a zkušeností, a nikdy nemá úplnou jistotu, že vybral nejlépe. Výběr je vždy ovlivněn více faktory, ale pro každého jedince je jeden hlavní rozhodující. Z odpovědí dotázaných osob vychází, že pro nejvíce respondentů (38,58%) je hlavní faktor při výběru cena ubytovacích služeb. Cena je poměrně pochopitelný faktor, každý rád ušetří a pro mnohé skupiny obyvatel, například studenty či důchodce, je i drobné ušetření peněz znatelné. Za další důležité faktory při volbě ubytování volili respondenti doporučení/reference (23,62%) a vzhled/dojem (22,83%). Doporučení/reference je faktor, který se ovlivňuje poměrně těžko. Nejlepší reference obecně získáváme přímo od osoby, která služby před námi využila, ale možné je zjistit je i jinak, například na portálech porovnávajících a nabízejících ubytovací služby. Na těchto portálech jsou bohužel ne vždy uvedena všechna zařízení v lokalitě, nebo podané reference mohou být zkreslené. Je také třeba mít na paměti, že negativní reference se šíří daleko více, nežli pozitivní. Vzhled či dojem z nabízených služeb, či ze samotného zařízení lze poměrně snadno prezentovat například pomocí fotografií. Cena jako nejdůležitější rozhodovací faktor splňuje předpoklad č. 3.

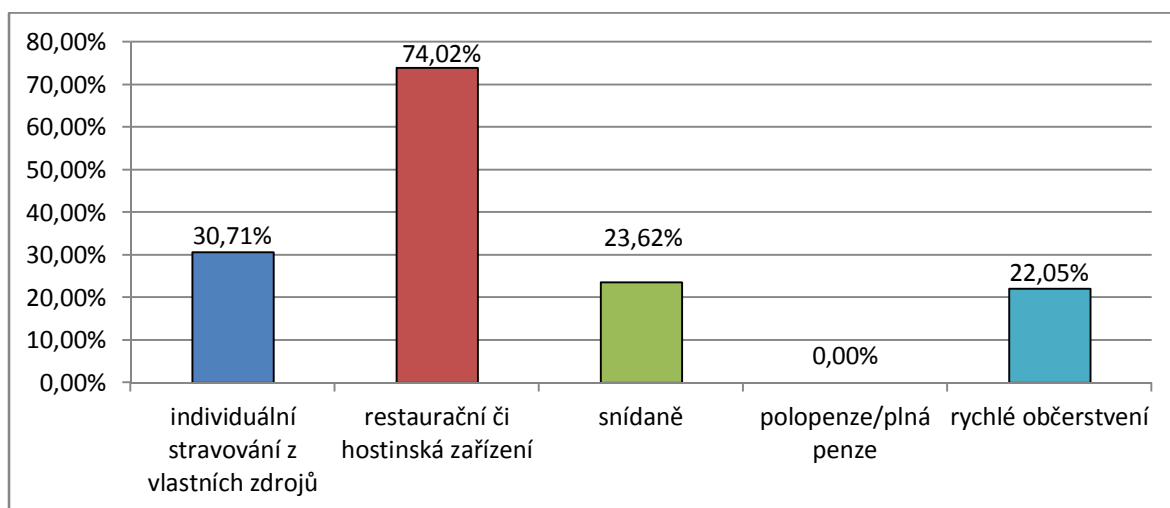
Otázka č. 18 – Využití stravovacích služeb

Tabulka 18: Využití stravovacích služeb

Využívání stravovacích služeb	absolutně	relativně	procent lidí
individuální stravování z vlastních zdrojů	39	20,42%	30,71%
restaurační či hostinská zařízení	94	49,21%	74,02%
snídaně	30	15,71%	23,62%
polopenze/plná penze	0	0,00%	0,00%
rychlé občerstvení	28	14,66%	22,05%

Zdroj: vlastní zpracování

Graf. 15: Využití stravovacích služeb



Zdroj: vlastní zpracování

Z výsledků otázky vychází, že respondenti využívají stravovacích služeb v hojně míře. Na tuto otázku bylo možné odpovědět více odpověďmi, počet odpovědí proto přesahuje počet tázaných osob. Dotázaní uvádějí, že valná většina (74,02%) využívá stravovacích služeb restaurací či hostinců. To ukazuje na velkou oblibu využívání těchto zařízení mezi turisty a návštěvníky lokality. Zároveň je tak splněn předpoklad č. 2. Druhý nejvíce uváděný způsob stravování bylo individuální stravování z vlastních zdrojů (30,71%). Stravování z vlastních zdrojů je využíváno převážně turisty a výletníky, kteří tvoří převážnou část návštěvníků lokality. Stravování z vlastních zdrojů je často kombinováno s již zmíněným stravováním v restauracích/ hostincích nebo se stravováním v rychlých občerstveních. Stravování v podobě snídaní využívá 30 ze 43 (69,77%) ubytovaných respondentů.

Otázka č. 19 – Způsob získání informací o stravovacích službách

Tabulka 19: Informace o stravování

Informace o stravování	absolutně	relativně	procent lidí
neplánovaně	59	44,36%	46,46%
od přátel	22	16,54%	17,32%
z internetu	15	11,28%	11,81%
tištěná/rádiová reklama	3	2,26%	2,36%
cedule/ukazatel	32	24,06%	25,20%
jiné	2	1,50%	1,57%

Zdroj: vlastní zpracování

Výsledky uvádějí, jak se respondenti dozvěděli o stravovacím zařízení a kde případně získávali podrobnější informace. Z odpovědí respondentů je patrné, že volba stravovacího zařízení je často volena náhodou. Největší část dotázaných (44,36%) uvádí, že o zařízení se dozvěděli neplánovaně. Druhá nejvíce uváděná odpověď (25,2%) bylo získání informací z cedule či ukazatele, odkazující na zařízení samotné. Cedule a ukazatele jsou hojně umístěny v celé oblasti podél hlavních, ale i vedlejších komunikací. Třetí nejvíce uváděný zdroj informací o stravovacích zařízeních jsou přátelé. Tato odpověď byla uváděna zejména osobami pocházejícími z okolí do 20 km.

Otázka č. 20 – Spokojenost se stravovacími službami

Tabulka 20: Spokojenost se stravováním

Spokojenost se stravováním	absolutně	relativně
spokojenost	55	45,45%
spíše spokojenost	49	40,50%
spíše nespokojenost	16	13,22%
nespokojenost	1	0,83%

Zdroj: vlastní stravování

Otázka spokojenosti se stravovacími službami vychází podobně jako u ubytovacích služeb, a to velmi kladně. Plnou spokojenost se stravovacími službami uvádí 45,45% respondentů, spíše spokojeno je 40,5%. Určitou míru nespokojenosti uvádí sice větší procento tázaných než u ubytovacích, i tak však nespokojeno je pouze cca 14% dotázaných (13,22% spíše nespokojeno a nespokojeno 0,83%).

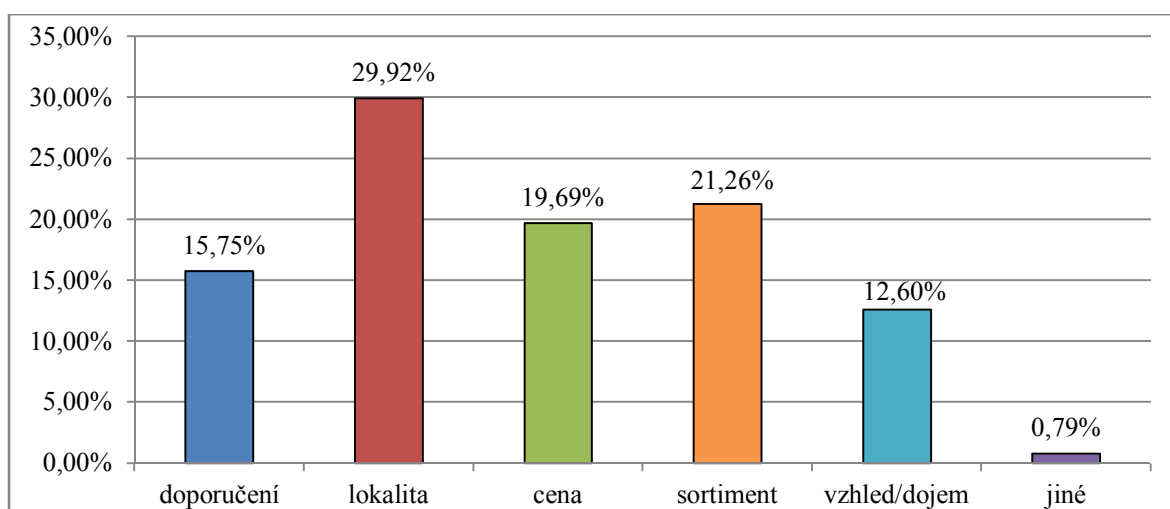
Otázka č. 21 – Rozhodující faktor při výběru stravovacích zařízení

Tabulka 21: Rozhodující faktor - stravování

Rozhodující faktor - stravování	absolutně	relativně
doporučení	20	15,75%
lokalita	38	29,92%
cena	25	19,69%
sortiment	27	21,26%
vzhled/dojem	16	12,60%
jiné	1	0,79%

Zdroj: vlastní zpracování

Graf. 16: Rozhodující faktor - stravování



Zdroj: vlastní zpracování

Při výběru stravovacího zařízení podobně jako ubytovacího rozhoduje celá řada faktorů. Z odpovědí vychází, že nejvíce ovlivňující faktor při výběru stravovacího zařízení je pro největší část dotázaných (29,92%) lokalita. Zde vidíme souvislost s neplánovaností, a jedinec se tedy spokojí se zařízením, na které narazí. Druhá nejčastěji uváděná (21,26%) odpověď byl sortiment. Sortiment pokrmů ve stravovacích službách začíná být podstatný prvek pro výběr zařízení. Hostům již nestačí tytéž stejné pokrmy, které podávají všude, ale začínají se více soustředit na to, co podnik nabízí. Třetí nejvíce rozhodující faktor představuje cena (19,69%), poté doporučení (15,75%) a vzhled/dojem (12,6%). Priorita lokality jako rozhodovacího faktoru zároveň potvrzuje stanovený předpoklad č. 2.

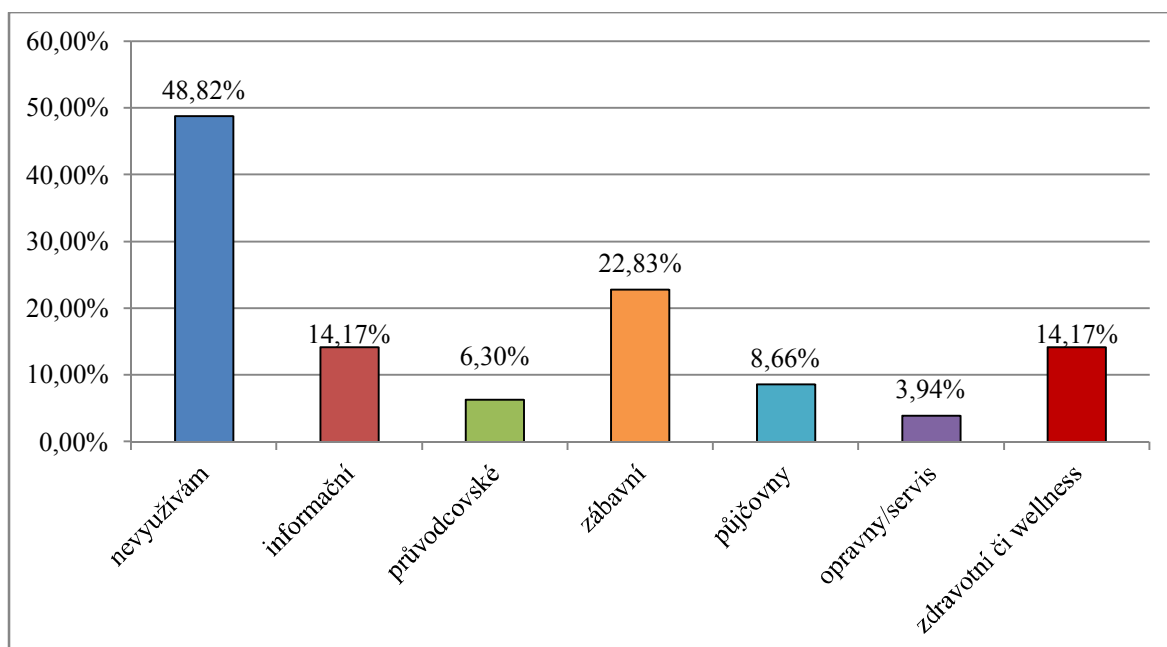
Otázka č. 22 – Využívání ostatních doplňkových služeb cestovního ruchu

Tabulka 22: Doplňkové služby

Doplňkové služby	absolutně	relativně	procent lidí
nevyužívám	62	41,06%	48,82%
informační	18	11,92%	14,17%
průvodcovské	8	5,30%	6,30%
zábavní	29	19,21%	22,83%
půjčovny	11	7,28%	8,66%
opravny/servis	5	3,31%	3,94%
zdravotní či wellness	18	11,92%	14,17%

Zdroj: vlastní zpracování

Graf. 17: Doplňkové služby



Zdroj: vlastní zpracování

Na otázku využívání doplňkových služeb odpovídali tázání značně různorodě. Respondenti měli možnost odpovědět více odpověďmi. Největší část dotázaných (48,82%) přesto uvedla, že nevyužívají ostatní doplňkové služby. Respondenti, kteří doplňkových služeb využívají, využívají nejvíce služeb zábavních (22,83%), dále informačních a zdravotních či wellness služeb (obojí 14,17%) Zdravotních a wellness služeb využívají převážně starší lidé, nejčastěji v lázeňských a rekreačních komplexech.

Otázka č. 23 – Průměrná útrata peněz za jeden den dovolené

Tabulka 23: Útrata za dovolenou

Útrata za dovolenou	absolutně	relativně
do 2000 Kč	31	65,96%
2000 - 4000 Kč	14	29,79%
4000 - 6000 Kč	2	4,26%
6000 Kč a více	0	0,00%

Zdroj: vlastní zpracování

Tato otázka byla směřována na ty návštěvníky, kteří v lokalitě pobývají déle než 24 hodin. Nejvíce dotázaných (65,96%) uvádí, že jejich útrata za jeden den dovolené je v rozsahu do 2000 Kč. Jedná se především o partnerské páry, skupiny přátel či menší rodiny. V cenovém rozmezí 2000 - 4000 Kč se nachází 29,79% respondentů. Jedná se o početnější rodiny či páry/jedince, kteří mají určitý ubytovací standard služeb a nevdají jim, si za tyto služby zaplatit.

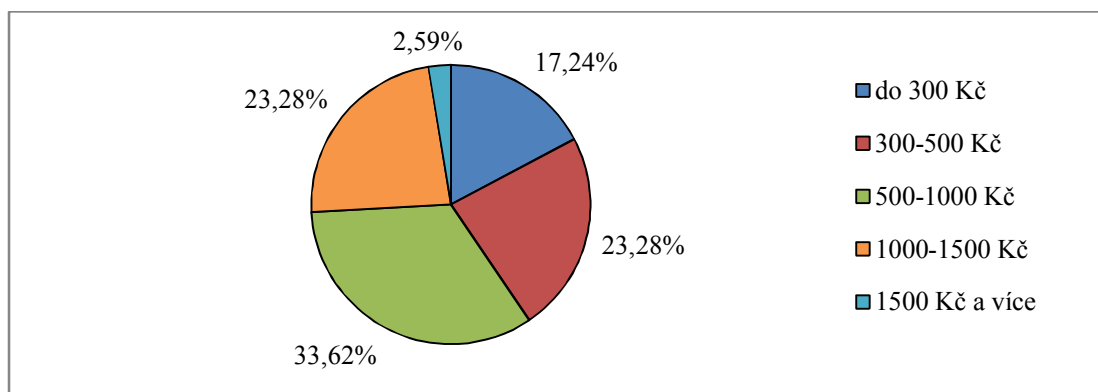
Otázka č. 24 – Průměrná útrata peněz za jednodenní výlet

Tabulka 24: Útrata za výlet

Útrata za výlet	absolutně	relativně
do 300 Kč	20	17,24%
300 - 500 Kč	27	23,28%
500 - 1000 Kč	39	33,62%
1000 - 1500 Kč	27	23,28%
1500 Kč a více	3	2,59%

Zdroj: vlastní zpracování

Graf. 18: Útrata za výlet



Zdroj: vlastní zpracování

Tato otázka byla naopak od předchozí, směřována na návštěvníky, kteří pobývají v lokalitě v rámci jednodenního výletu. Z odpovědí vyplývá, že nejvíce výletníků utratí v průměru 500 - 1000 Kč za jednodenní výlet. Poté z respondentů vznikají dvě stejně velké, ale odlišné skupiny. Skupina, která utratí v průměru za jednodenní výlet částku 1000 - 1500 Kč. Zde se jedná převážně o rodiny s dětmi nebo páry, kde většinu útraty hradí jedna osoba. Druhá skupina je naopak složena z návštěvníků, jejichž útrata je nižší, v rozmezí 300 - 500 Kč. Zde se jedná o osoby, které se stravují převážně z vlastních zdrojů a necestují z větší vzdálenosti.

6. Návrh doporučení

Z výsledků dotazníkového šetření lze stanovit několik doporučení, která by přispěla ke zlepšení a zatraktivnění ubytovacích a stravovacích služeb v této lokalitě. První doporučení směřuje k dopravě.

Z výsledků vyplývá, že většina návštěvníků lokality využívá silniční dopravy. Jedná se převážně o dopravu osobními automobily, přestože autobusová doprava v lokalitě je kvalitně zavedena. Z tohoto důvodu by každé stravovací a ubytovací zařízení mělo mít vlastní nebo dohodnutá parkovací místa v dostatečné vzdálenosti. Nemožnost zaparkovat automobil u zařízení může být velká konkurenční nevýhoda oproti takto vybaveným zařízením. Možnosti parkování v turisticky atraktivních místech, například Sloup v Čechách, bývají dosti omezené. Potencionální host může být nucen parkovat ve větší vzdálenosti od zařízení, a rozmyslet si tak jeho samotnou návštěvu.

Obliba stravovacích zařízení u návštěvníků lokality je značná, přesto lze z výsledků a pozorování vyvodit některá doporučení. Z výsledků je patrné, že mimo lokality, která nelze v již existujícím podniku ovlivnit, je pro návštěvníky podstatný sortiment podniku. Návštěvníci dávají přednost zařízením, která nabízejí něco jiného, než ostatní. Inspirací, co jiného nabízet, je spousta. Ideální jsou lokální a krajové speciality, domácí produkty, produkty místních výrobců apod. Velký důraz je přitom kladen na čerstvé suroviny, nejlépe také od místních výrobců, pěstitelů či chovatelů. Nabídka nemusí být nijak rozsáhlá, ale pestrá, s výrazně rozdílnými pokrmy.

Dále je vhodné připravovat akce, které mohou návštěvníky zaujmout, například zvýhodněná menu, akce 2+1, dny zaměřené na určitou kuchyni, sezónní pokrmy (např. pokrmy z chřestů na jaře, zabíjačka na podzim/zimu apod.). Turistický charakter lokality lze využít k určení klientely hostů, kteří budou s největší pravděpodobností turisté. Proto je dobré počítat s prodejem menších jídel (nakládaný hermelín, utopenci apod.). Tato jídla lze většinou vyrobit a připravit předem vlastní činností. Vše toto ale musí být správně prezentováno a zviditelněno. Od letáků v informačním centru nebo u památek, přes poutací tabule umístěné na hlavní komunikaci, vývěsní štít označující restauraci, výstavku pokrmů a nápojů v restauraci (například moučníky, pochutiny k pivu, vína apod.) až po zvýraznění vybraných pokrmů v jídelním lístku či upozornění obsluhou. Vše popisovat, lákat na konkrétní produkty, vytvářet dojem unikátnosti a výjimečnosti. Mnoho lidí je ochotno si za

kvalitní služby připlatit, a pokud je jim produkt dobře představen, jsou poté i velice spokojeni. Neposlední věcí jsou webové stránky podniku. V posledních letech lidé často vyhledávají stravovací zařízení pomocí internetu a správně vytvořené webové stránky mohou být rozhodujícím prvkem při výběru podniku (webové stránky podniků v lokalitě jsou často nevhledné či jinak nedostačující).

Počet návštěvníků, kteří v lokalitě pobývají déle než jeden den, byl podle výsledků dotazníkového šetření přibližně třetinový z celkového počtu. Tento počet byl zjištěn v druhé půlce letní sezóny (konec července – půlka září), kdy lidé ještě rádi tráví víkendy v přírodě a vyrážejí na dovolené či výlety. Volné ubytovací kapacity byly v tomto období stále dostupné. Tedy vyvstává otázka, jak zvýšit obsazenost v této lokalitě. Rad a doporučení, jak zlepšit návštěvnost a tím pádem i zájem o ubytovací služby je několik. Návštěvnost lokality je v první řadě limitována sezónností. Proto by bylo dobré před hlavní (letní) sezónou provést repropagace lokality (připomenutí lokality, upoutat návštěvníka). Lokalita nabízí mnoho turisticky lákavých atrakcí – krásná čistá příroda, malebná krajina, pískovcové skály a útvary, hrady, zámky, zříceniny, rozhledny a vyhlídky, unikátní sklářské řemeslo a výrobky atd. Tyto silné stránky lokality je nutno propagovat a udržovat.

Ubytovací zařízení mohou také využít trend krátkých „dovolených“ – víkendové pobyty, prodloužené víkendy, svátky, prázdniny apod. Vytvářet ubytovací balíčky, které by zahrnovaly ubytování a případně nějakou doplňkovou službu, například pronájem kola, láhev sektu na pokoj apod. Proto by bylo vhodné nabídku tohoto typu dále rozvádět jak již pro domácí, tak zahraniční hosty (část klientely pochází z Německa, které je vzdáleno cca 30 km). K prospěší poptávky po ubytování by mohlo být přínosné i registrace ubytovacích zařízení na cestovních portálech a portálech porovnávajících cenu a kvalitu ubytovacích služeb. V současné době je velice málo ubytovacích zařízení takto registrováno. Další možností by bylo podstoupení klasifikace ubytovacích zařízení. Tuto klasifikaci provádí Asociace hotelů a restaurací České republiky. Zákazník bude vědět, že zařízení poskytuje kvalitní služby a může tak usnadnit svůj rozhodovací proces při výběru. V neposlední řadě, podobně jako u stravovacích zařízení, by bylo vhodné zřídit webové stránky pro ubytovací zařízení. U ubytovacích zařízení je potřeba kvalitního webu daleko větší, než u stravovacích zařízení, přesto však web mnoha zařízení není nejlépe provedený pro prezentaci podniku.

7. Závěr

Nový Bor a okolí je lokalita stojící za návštěvu. Tato lokalita se nalézá v krásné přírodě severních Čech, nedaleko města Česká Lípa. Pro své přírodní, ale i kulturní památky, je 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, přesto však nalezneme větší koncentraci 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 převážně kladně, jen s drobnými výjimkami.

Přesto 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.

8. Zdroje

8.1 Seznam literatury

ARORA R. K., *Food Services And Catering Management*, 1. vydání, APH Publishing, 2007, 350s. ISBN 8131300676, 9788131300671

ČURDA Dušan a Karel HOLUB, *Stručné dějiny oborů: Potravinářství a hotelnictví*, 1. vydání, Scientia, spol. s r. o., 2004, 33s. ISBN 80-7183-292-8

DROBNÁ Daniela a Eva MORÁVKOVÁ, *Cestovní ruch: pro střední školy a pro veřejnost*, 1. vydání, Fortuna, 2004, 208s. ISBN 80-7168-901-7

HAMARNEH Iveta, *Geografie Turismu: Mimoevropská teritoria*, 1. vydání, Grada Publishing a. s., 2012, 224s. ISBN 80-2477-546-8, 978-80-247-7546-3

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

HESKOVÁ Marie a kolektiv., *Cestovní ruch: pro vyšší odborné a vysoké školy*, 2. vydání, Fortuna, 2011, 216s. ISBN 80-7373-107-X, 978-80-737-3107-6

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

KOTÍKOVÁ Halina, *Nové trendy v nabídce cestovního ruchu*, 1. vydání, Grada Publishing a. s., 2013. 208s. ISBN 80-2474-603-4, 978-80-247-4603-6

KŘÍŽEK Felix a Josef NEUFUS, *Moderní hotelový management*, 1. vydání, Praha: Grada Publishing a. s., 2011, 200s. ISBN 978-80-247-3868-0

LYNCH Paul, Alison J. MORRISON a Conrad LASHLEY, *Hospitality: A Social Lens*, Elsevier, 2007, 203s. ISBN 0080450938, 978-008-0450-933

MARIOT Peter, *Geografia cestovního ruchu*, Veda, 1983, 248s.

ORIEŠKA Ján, *Služby v cestovnom ruchu I.*, 1. vydání, Slovensko-svajciarské zdruz, 2011, 138s. ISBN 80-8909-093-1, 978-80-890-9093-8

PALATKOVÁ Monika, *Marketingová strategie destinace cestovního ruchu: jak získat více příjmů z cestovního ruchu*, Grada Publishing a. s., 2006, 341s. ISBN 80-2471-014-5, 978-80-247-1014-3

PALATKOVÁ Monika, *Marketingový management destinací*, Grada Publishing a. s., 2011, 207s. ISBN 80-2473-749-3, 978-80-247-3749-2

PALATKOVÁ Monika a Jitka ZICHOVÁ, *Ekonomika turismu: Turismus České republiky*, 2. aktualizované a rozšířené vydání, Grada Publishing a. s., 2014, 264s. ISBN 80-2479-306-7, 978-80-247-9306-1

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

TITTELBACHOVÁ Šárka, *Turismus a veřejná správa*, 1. vydání, Grada Publishing a. s., 2011, 196s. ISBN 80-2473-842-2, 978-80-247-3842-0

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

SEIFERTO VĚRA a kolektiv, *Průvodcovské činnosti*, 1. vydání, Grada Publishing a. s., 2013, 204s. ISBN 8024787083, 978-80-247-8708-4

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

8.2 Elektronické zdroje

Nový-bor.cz. *Historie* [online], Oficiální stránky města Nový Bor, naposledy editováno 2014, [cit. 2015-08-10]. Dostupné z: <http://www.novy-bor.cz/cz/mesto-novy-bor/o-meste/historie/>

Czso.cz. *Počet obyvatel v obcích k 1. 1. 2015*, [online], Český statistický úřad, naposledy editováno 2015a, [cit. 2015-08-10]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/pocet-obyvatel-v-obcich-k-112015>

Czso.cz. *Vybrané ukazatele za SO OPR Nový Bor (časová řada)* [online], Český statistický úřad, naposledy editováno 2015b, [cit. 2015-11-22]. Dostupné z: https://www.czso.cz/csu/xl/spravni_obvod_nb

Hotelstars.cz. *Metodika klasifikace* [online], Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení Hotelstars 2013, naposledy editované 2012, [cit. 2014-12-29]. Dostupné z: <http://www.hotelstars.cz/metodika-klasifikace>

Csueo.i-servr.cz. *Krajská správa ČSÚ v Liberci - Okres Česká Lípa* [online], statistické ukazatelé pro Okres Česká Lípa, naposledy editované 2014a, [cit. 2015-09-01] Dostupné z: http://csueo.i-server.cz/xl/redakce.nsf/i/okres_ceska_lipa_new

Csueo.i-servr.cz. *Krajská správa ČSÚ v Liberci – Správní obvod Nový Bor* [online], statistické ukazatelé pro Okres Česká Lípa, naposledy editované 2014b, [cit. 2015-09-01] Dostupné z: http://csueo.i-server.cz/xl/redakce.nsf/i/spravni_obvod_nb

Glassmuseum.eu. *Sklářské muzeum* [online], oficiální internetové stránky sklářského muzea v Novém Boru, naposledy editované 2014, [cit. 2015-09-16]. Dostupné z: <http://www.glassmuseum.eu/vznik-muzea-a-vyvoj-sbirky>

Hradsloup.cz. *Hrad sloup* [online], oficiální internetové stránky skalního hradu ve Sloupu v Čechách, naposledy editované 2015, [cit. 2015-09-18]. Dostupné z: <http://hradsloup.cz/vitejte/>

Ceskehory.cz. *Sloup v Čechách* [online], přehled turistických zajímavosti a plánovač výletů po českých horách, naposledy editované 2014a, [cit. 2015-09-18]. Dostupné z: <http://sloup-v-cechach.ceskehory.cz/>

Ceskolipsko.info. *Chrám Nanebevzetí Panny Marie v Novém Boru* [online], oficiální informační portál Českolipského regionu, naposledy editované 2014a, [cit. 2015-09-18]. Dostupné z: <http://www.ceskolipsko.info/dr-cs/5668-chram-nanebevzeti-panny-marie-novy-bor.html>

Ceskehory.cz. *Nový bor a okolí* [online], přehled turistických zajímavosti a plánovač výletů po českých horách, naposledy editované 2008, [cit. 2015-09-18]. Dostupné z: <http://novy-bor.ceskehory.cz/okoli/>

Ceskehory.cz. *Vrch Klíč* [online], přehled turistických zajímavosti a plánovač výletů po českých horách, naposledy editované 2014b, [cit. 2015-09-18]. Dostupné z: <http://klic.ceskehory.cz/>

Liberecky-kraj.cz. *Panská Skála – Kamenné varhany* [online], oficiální web libereckého kraje pro turisty, naposledy editované 2014, [cit. 2015-09-21]. Dostupné z: <http://www.liberecky-kraj.cz/redakce/index.php?xuser=&lanG=cs&dr=694>

Ceskolipsko.info. *Přírodní rezervace Dutý kámen* [online], oficiální informační portál Českolipského regionu, naposledy editované 2014b, [cit. 2015-09-21]. Dostupné z: <http://www.ceskolipsko.info/dr-cs/784-prirodni-rezervace-duty-kamen.html>

Lužické-hory.cz. *Ledová jeskyně* [online], informativní stránky o Lužických horách, naposledy editované 2011, [cit. 2015-09-21]. Dostupné z: <http://www.luzicke-hory.cz/mista/index.php?pg=zmladjc>

Vdb.czso.cz. *Sestavení vlastní tabulky* [online], naposledy editované 2015, [cit. 2015-10-06]. Dostupné z: <https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/cs/index.jsf?page=uziv-dotaz#k=1&pvokc=65&uroven=50&w=>

Novy-bor.cz. *Program rozvoje města Nový Bor na období 2014-2020* [online], naposledy editované 2014b, [cit. 2015-11-22]. Dostupné z: https://www.novy-bor.cz/customers/novy-bor/ftp/File/MeU/_ORM/PRM_Novy_Bor.pdf

Czechtourism.cz. *Oficiální webové stránky agentury Czechtoursim*, [online], naposledy editované 2015, [cit. 2015-11-25]. Dostupné z: <http://www.czechtourism.cz/o-czechtourism/zakladni-informace/>

Mmr.cz. *Koncept státní politiky cestovního ruchu v ČR na období 2014-2020*, [online], naposledy editované 2015, [cit. 2015-11-25]. Dostupné z: [http://www.mmr.cz/cs/Podpora-regionu-a-cestovni-ruch/Cestovni-ruch/Koncepce-Strategie/Koncepce-statni-politiky-cestovniho-ruchu-v-CR-\(1\)](http://www.mmr.cz/cs/Podpora-regionu-a-cestovni-ruch/Cestovni-ruch/Koncepce-Strategie/Koncepce-statni-politiky-cestovniho-ruchu-v-CR-(1))

Cestovni-ruch.cz. *Profesní organizace v ČR*, [online], naposledy editované 2015, [cit. 2015-11-25]. Dostupné z: <http://www.cestovni-ruch.cz/zdroje/sdruzenicr.php>

Seznam schémat

Schéma 1: Důvody cestování.....	11
Schéma 2: Vazby mezi sektory cestovního ruchu.....	19
Schéma 3: Služby v cestovním ruchu.....	21

Seznam tabulek

Tabulka 1: Ubytovací zařízení - Nový Bor.....	37
Tabulka 2: Pohlaví	45
Tabulka 3: Věk.....	45
Tabulka 4: Rodinný stav.....	46
Tabulka 5: Vzdělání	46
Tabulka 6: Současný stav	47
Tabulka 7: S kým jste přijeli.....	48
Tabulka 8: Vzdálenost cesty	49
Tabulka 9: Způsob dopravy	49
Tabulka 10: Způsob odpočinku.....	50
Tabulka 11: Preference aktivity	51
Tabulka 12: Účel návštěvy lokality.....	51
Tabulka 13: Délka pobytu	52
Tabulka 14: Způsob ubytování	53
Tabulka 15: Informace o ubytování	54
Tabulka 16: Spokojenost s ubytováním	55
Tabulka 17: Rozhodující faktor - ubytování.....	55
Tabulka 18: Využití stravovacích služeb.....	57
Tabulka 19: Informace o stravování.....	58
Tabulka 20: Spokojenost se stravováním	58
Tabulka 21: Rozhodující faktor - stravování	59
Tabulka 22: Doplňkové služby	60
Tabulka 23: Útrata za dovolenou	61
Tabulka 24: Útrata za výlet.....	61

Seznam grafů

Graf. 1: Hromadná ubytovací zařízení	37
Graf. 2: Počet lůžek.....	38
Graf. 3: Počet hostů.....	38
Graf. 4: Počet přenocování	39
Graf. 5: Průměrná délka přenocování.....	40
Graf. 6: Věk	45
Graf. 7: Současný stav.....	47
Graf. 8: Region bydliště.....	48

Graf. 9: Způsob odpočinku	50
Graf. 10: Preference aktivity.....	51
Graf. 11: Účel návštěvy lokality	52
Graf. 12: Délka pobytu	53
Graf. 13: Způsob ubytování	54
Graf. 14: Rozhodující faktor - ubytování	56
Graf. 15: Využití stravovacích služeb	57
Graf. 16: Rozhodující faktor - stravování.....	59
Graf. 17: Doplnkové služby.....	60
Graf. 18: Útrata za výlet	61

9. Přílohy

Seznam příloh

Příloha 1: Dotazník	73
Příloha 2: Mapa administrativního rozdělení okresu Česká Lípa	77
Příloha 3: Mapa správního obvodu obce Nový Bor	78
Příloha 4: Seznam ubytovacích zařízení.....	79
Příloha 5: Seznam stravovacích zařízení.....	82

Příloha 1: Dotazník

Dotazník

Stravovací a ubytovací služby v lokalitě Nový Bor a okolí

Dobrý den,

studuji na ČZU v Praze a rád bych Vás tímto požádal o vyplnění dotazníku, který mi poslouží k vypracování mé bakalářské práce. Dotazník se týká využívání ubytovacích a stravovacích služeb v lokalitě města Nový Bor a okolí.

Dotazník je anonymní. Vybranou odpověď prosím zakroužkujte, u možností „jiné“ prosím slovy vypište Vaši myšlenku. U vybraných otázek je možno odpovědět více odpověďmi.

1. Vaše pohlaví:
 - muž
 - žena
2. Váš věk:
 - do 25 let
 - 25 – 40 let
 - 40 – 55 let
 - 55 – 70 let
 - 70 a více
3. Váš rodinný stav:
 - svobodný/á
 - ženatý/vdaná
 - rozvedený/á
 - vdovec/vdova
4. Vaše nejvyšší dosažené vzdělání:
 - základní
 - středoškolské bez maturity
 - středoškolské s maturitou
 - vysokoškolské
5. V současné době jste:
 - studující
 - pracující – zaměstnanec
 - pracující – živnostník/podnikatel
 - V důchodu
 - jiné
6. S kým jste přijel/a?
 - sám/sama
 - s partnerem/partnerkou
 - s rodinou
 - s kamarády
 - jiné
7. Region vašeho bydliště:
 - Region

8. Z jaké vzdálenosti jste přijel/a?
- do 10 km
 - 10 – 20 km
 - 20 – 50 km
 - 50 a více
9. Jaký způsob dopravy jste využil/a?
- silniční
 - železniční
 - pěší či cyklistiku
 - jiné
10. Jaký způsob odpočinku upřednostňujete?
- aktivní
 - pasivní
11. Jakou z aktivit preferujete?
- sport
 - turistika
 - kulturní vyžití
 - poznávání
 - jiné
12. Jaký je Váš účel návštěvy této lokality?
- jednodenní výlet
 - dovolená
 - pracovní cesta
 - jiné
13. Jak dlouho zde budete pobývat?
- v rámci jednoho dne
 - 2 až 7 dní
 - 7 až 14 dní
 - 14 dní a více
14. Jaký způsob ubytování využíváte?
- výlet bez ubytování
 - stan
 - chata/chatka
 - penzion
 - hotel
 - jiné
15. Jak jste se o ubytovacím zařízení dozvěděl/a, případně kde jste získal/a informace o zařízení? (pokud se jedná pouze o jednodenní výlet, přejděte prosím na otázku č. 17, možno více odpovědí)
- od přátel
 - z internetu
 - z rádia
 - z tisku
 - od zprostředkovatele (cestovní kancelář, slevový portál apod.)
 - jiné

16. Jak jste s ubytovacími službami spokojen/a?
- spokojeni
 - spíše spokojeni
 - spíše nespokojeni
 - nespokojeni
17. Co je pro Vás rozhodující při výběru ubytovacího zařízení?
- doporučení/reference
 - cena
 - lokalita
 - vzhled/dojem
 - jiné
18. Jaké stravovací služby zde využíváte? (možno více odpovědí)
- individuální stravování z vlastních zdrojů
 - restaurační či hospodská zařízení
 - snídaně
 - plná penze/polopenze
 - rychlé stravování/občerstvení
19. Jak jste se o stravovacím zařízení dozvěděl/a?(pokud se stravujete pouze z vlastních zdrojů, přejděte prosím na otázku č. 21, možno více odpovědí)
- neplánovaně
 - od přátel
 - internet
 - tištěná reklama
 - cedule/ukazatel/vývěsní štít
 - jiné
20. Jak jste se stravovacími službami spokojen/a?
- spokojeni
 - spíše spokojeni
 - spíše nespokojeni
 - nespokojeni
21. Co je pro Vás nejvíce rozhodující při výběru stravovacího zařízení?
- doporučení
 - lokalita
 - cena
 - sortiment
 - vzhled/dojem
 - jiné
22. Využíváte i jiné doplňkové služby? Pokud ano, které? (možno více odpovědí)
- nevyužívám
 - informační
 - průvodcovské
 - zábavní
 - půjčovny
 - opravny/servis
 - zdravotní či wellness
 - jiné

23. Kolik peněz utratíte v průměru za jeden den dovolené? (pokud se jedná pouze o jednodenní výlet, přejděte prosím na otázku č. 24).

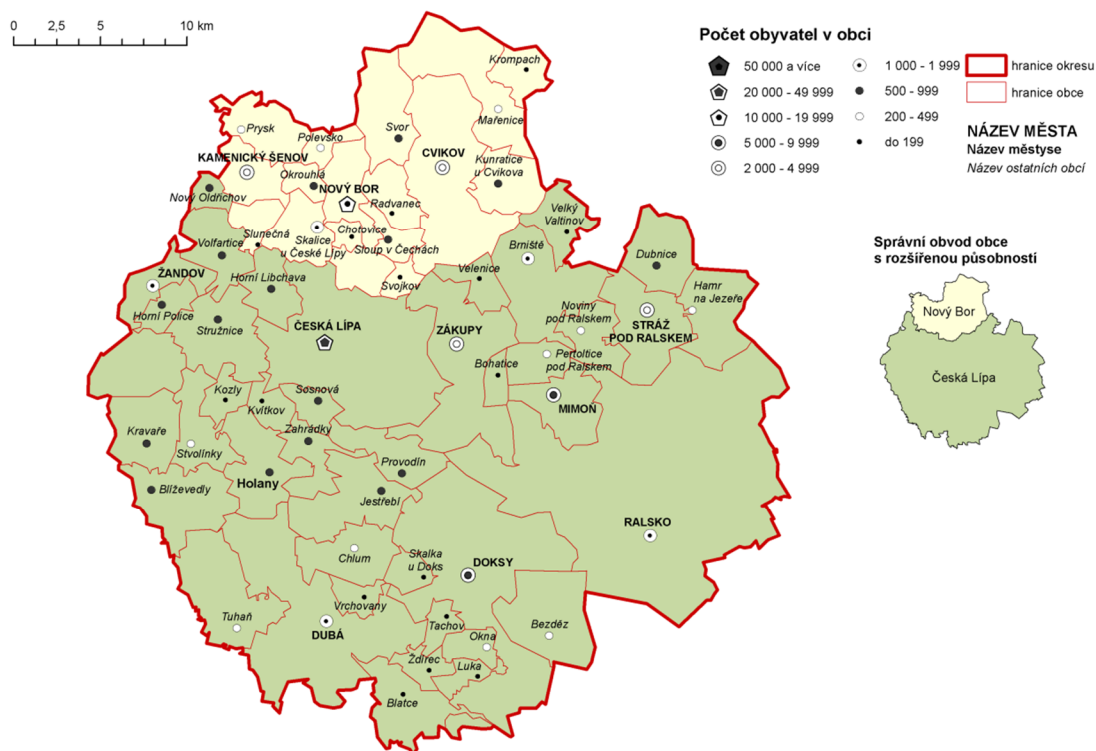
- do 2000 Kč
- 2000 - 4000 Kč
- 4000 - 6000 Kč
- 6000 Kč a více

24. Kolik utratíte v průměru za jednodenní výlet?

- do 300 Kč
- 300 – 500 Kč
- 500 – 1000 Kč
- 1000 – 1500 Kč
- 1500 Kč a více

Převelice děkuji za zodpovězení dotazníku a přeji krásný den!

Příloha 2: Mapa administrativního rozdělení okresu Česká Lípa



Zdroj: Csugeo.i-server.cz, 2014a

Příloha 3: Mapa správního obvodu obce Nový Bor



Zdroj: Csugeo.i-server.cz, 2014b

Příloha 4: Seznam ubytovacích zařízení

Jméno zařízení	Kategorie	Poskytované Služby	Počet pokojů	Počet lůžek	Adresa	Webové stránky	Telefon
Parkhotel Morris	Hotel ****	ubytovací, stravovací, konferenční prostory, wellness, fitness, kadeřnictví	39		Žižkova 269, Nový Bor, 473 01	http://www.hotelmorris.cz	487723157
Grandhotel Pražák	Hotel ***	ubytovací, v současnosti hotel garni	32		Dvořákova 525, Nový bor, 473 01	http://www.grandhotel.byl.cz/	487715556
Pension Verona	Pension	ubytovací, stravovací			T.G.Masaryka 240, 473 01, Nový Bor	http://www.pension-verona.cz/index.htm	605077240
Pension Sorrento	Pension	ubytovací, stravovací	2		Palackého náměstí 166, 473 01, Nový Bor	http://www.sorrento.cz/cz/index.php	487722314
Pension Renata	Pension	ubytovací, snídaně	3	8	Gen. Svobody 122, 473 01, Nový Bor	http://novy-bor.luzicke-hory.info/penzion-renata/	487728107, 603265150
Pension Moudrá Anna	Pension ***	ubytovací, snídaně, polopenze, krytý bazén	3	9	Kalinova 957, 473 01, Nový Bor	http://novy-bor.luzicke-hory.info/cs/penzion-moudra-anna.html	487723319, 602468212
Pension Pihel	Pension	ubytovací, zapůjčení raftu	8	6	Pihel 47118	www.penzionpihel.cz	728126885, 728822004
Pension Lucky	Pension	ubytovací, snídaně			Purkyňova 173, 473 01 Nový bor		487728908
Apartmán Koňák	Pension - apartmán	ubytovací	1	5	Tkalcovská 352, 473 01, Nový Bor	www.luzicke-hory.info/cs/penzion-konak.html	732924992
Autokemp Jiskra	Kemp	ubytovací, koupaliště, sportovní hřiště			U Hřiště 1466, 473 01, Nový Bor	http://novy-bor.luzicke-hory.info/autokemp-jiskra/	487725420, 737 388 358
DDM Nový Bor	Ubytovna	ubytovací pro skupiny		30	Smetanova 387. 473 01, Nový Bor	http://www.ddm-novybor.cz/	487727048
ZŠ U Lesa	Ubytovna	ubytovací pro skupiny	16	48	Boženy Němcové 539, 473 01, Nový Bor	http://www.zsulesa.cz/index.php?type=Blog&id=302	721744440
VOŠS a SŠ Domov Mládeže	Ubytovna	ubytovací pro skupiny		148+10	Nemocniční 635, 473 01, Nový Bor	glassschool.cz	487722115
Druhý Domov	Pension	ubytovací, stravování	6	15	Janov U Nového Boru 56, 473 01, Nový Bor	http://www.druhydomov.cz/	487753606, 775386371
Pension U Studničků	Pension	ubytovací, stravování	13	47	Mikovcova 27, 471 52, Sloup v Čechách	http://www.penzionstudnicku.cz/	487753373

Herberk Ferdinanda Dobrotivého	Hostel	ubytovací	7	37	Lesní 205, 471 52, Sloup v Čechách	http://chalupy.a-tom.cz/chalupa/42-herberk-ferdinanda-dobrotiveho	220910314
Chata Permon	Pension	Ubytovací	14	45	Janovská 278, 471 52, Sloup v Čechách	http://chatapermon.cz/	774893128
Chata Sloup	Pension	Ubytovací	7	35	Cvikovská 25, 471 52, Sloup v Čechách	http://www.chatasloup.cz/	603170755
Rekreační středisko Doly Bílina	Rekreační středisko	Ubytovací, stravovací, sportovní hřiště		120	Cvikovská 180, 471 52, Sloup v Čechách	http://www.dolybilina.cz/	487753554
Rekreační středisko Oáza	Rekreační středisko	Ubytovací, stravovací			Lomená 45, 471 52, Sloup v Čechách	http://rs-oaza.sweb.cz/	487722210
Rekreační středisko STAP Vilémov	Rekreační středisko	Ubytovací, stravovací, sportovní hřiště			Pod Hradem 167, 471 52, Sloup v Čechách	http://www.maxov-stap.cz/	487753034, 777310240
Koupaliště Sloup	Kemp	Ubytovací, stravovací omezené, koupaliště, sportovní hřiště			Cvikovská 39, 471 52, Sloup v Čechách		
Pension a Restaurace Zámeček	Pension	ubytovací, stravování			Svojkov 77, 471 53, Svojkov	http://www.zameceksvojkov.wz.cz/index.php?id=uvod	487753303
Motel Dutý Kámen	Motel	ubytovací, stravování	11	43	Drnovec 56, 471 54, Cvikov	dutykamen.cz	487751952
Pension U Naděje	Pension	ubytovací, stravování	6	25	Trávník 82, 471 54, Cvikov	http://www.pensionunadeje.wz.cz/	487754074, 776654111
Pension Zámeček	Pension	ubytovací, stravování			Trávník 18, 471 54, Cvikov	zamecek-travnik.cz	603745112
Pension Polevsko	Pension	ubytovací, stravování			Polevsko 190, 471 16, Polevsko	penzion-polevsko.cz	776005155
Pension Artulovice	Pension	ubytovací		19	Gen. Svobody 28, 473 01, Nový Bor		487754353
Motorest U Koně	Motel	ubytovací, stravování	3		Prácheň 172, 471 14, Kamenický Šenov	http://www.motorestukone.cz/motorest-u-kone/	606157141
Pension Tavba	Pension	ubytovací, stravování	32	96	Smetanova 636, 471 14, Kamenický Šenov	http://www.penzion-tavba.cz/	487767390, 777620445
Pension U Tůmů	Pension	ubytovací, stravování	3		Kamenická 450, 471 14, Kamenický Šenov		487767319
Rekreační středisko Svor	Rekreační středisko	Ubytovací, stravovací, sportovní hřiště		110	Svor 240, 471 51, Svor	http://www.starline.cz/rekreacni-stredisko-svor.php	777005003
Pension Pod Klíčem	pension	ubytovací, stravování	5	20	Svor 260, 471 51, Svor	http://www.podklicem.cz/#top	487751531
Pension Milštejn	pension	Ubytovací, stravovací, sportovní hřiště		32	Rousínov 68, 471 51, Svor	http://www.penzionmilstejn.cz/	775268608

Pension Na Vyhlídce	pension	ubytovací, stravování		12	Kropach-Valy 488, 471 57, Kropach	http://www.pensionnavyhlidec.cz/index.html	487754283
Penzion Celnice	pension	ubytovací, stravování	5	16	Dolní Světlá 133, 471 57, Mařenice	http://www.penzion-celnice.cz/index.html	602188047
Chata Světlá	pension	ubytovací, stravování		35	Dolní Světlá 49, 471 57, Mařenice	http://www.chatasvetla.cz/index.htm	603158306
Pension Česká chalupa	pension	ubytovací, stravování		30	Horní Světlá 14, 471 57, Mařenice	http://www.cvikov.cz/?show=restaurace	487754311

Zdroj: vlastní zpracování

Příloha 5: Seznam stravovacích zařízení

Jméno zařízení	Adresa	Webové stránky	Telefon	Otevírací doba	
				po-pá	so-ne
Parkhotel Morris - restaurace Atrium	Žižkova 269, Nový Bor, 473 01	http://www.hotelmorris.cz/cs/parkhotel-morris-novy-bor/restaurace.html	487723157	10:30-23:30	
Restaurace a bar - Ajeto	T.G.Masaryka 805, 473 01, Nový Bor	http://www.ajetoglass.com/cs/ajeto-glass-novy-bor/restaurace/restaurace-s-peci/	487521114	11:00-23:00	11:00-22:00
Pension a restaurace - Verona	T.G.Masaryka 240, 473 01, Nový Bor	http://www.pension-verona.cz/restaurace.html	605077240	11:00-22:00	
Pension a restaurace - Sorrento	Palackého náměstí 166, 473 01, Nový Bor	http://www.sorrento.cz/cz/restaurace.php	487722314	11:00-23:00	
Ristorante Culinária	Sloupská 129, 473 01, Nový Bor	http://www.culinaria2015.cz/	608875129	11:00-22:00	11:00-22:00, ne zavřeno
Pizzeria Mamma Mia	T.G.Masaryka 54, 473 01, Nový Bor	http://pizzanovybor.cz/index.html	737248723	11:00-22:00	
Restaurant La Plaza	Náměstí Míru 103, 473 01, Nový Bor	http://www.la-plaza.cz/	773996996	10:00-22:00	10:00-22:00, ne zavřeno
Restaurace a hospoda - Haida	Purkyňova 63, 473 01, Nový Bor	http://www.ceske-hospudky.cz/hospody/novy-bor/haida-2667#detail	487722971	19:00-05:00	
Čínská restaurace Jia Le	Purkyňova 328, 473 01, Nový Bor		487523129	10:00-22:00	
Nádražní restaurace	Nádražní 228, 473 01, Nový Bor		487727207	11:00-22:00	
Rybářská Bašta	Skalská 74, 473 01, Nový Bor		487727323	11:00-22:00	
Club Boráček	T.G.Masaryka 45, 473 01, Nový Bor			11:00-22:00	11:00-23:00
Krušovická Pivnice	T.G.Masaryka 830, 473 01, Nový Bor	http://www.krusovickapivnice.net/	731178412	15:00-22:00, pá 15:00-01:00	15:00-01:00, ne zavřeno
Restaurace U Šoupalů	Gen. Svobody 112, 473 01, Nový Bor		487710102		
Restaurace U Dvou Lip	Gen. Svobody 48, 473 01, Nový Bor		487726258		
Cukrárna Michaela	Husova 904, 473 01, Nový	http://www.cukrarnamichaela.cz/	487723021	09:00-17:00	

	Bor				
Hospůdka Garáž	Liberecká 462, Arnultovice, 473 01, Nový Bor			11:00-22:00	14:00-22:00
Jídlena Kollmann	B.Egermanna 950, 473 01, Nový Bor	http://www.info-ceskalipa.cz/josef-kollmann-jidelna/index.html	731406177	07:00-14:00	zavřeno
Pension a restaurace Druhý Domov	Janov U Nového Boru 56, 473 01, Nový Bor	http://www.druhydomov.cz/	487753606, 775386371	16:00-22:00	12:00-22:00, ne 12:00-20:00
Pension a restaurace U Studničků	Míkovcova 27, 471 52, Sloup v Čechách	http://www.penzionustudnicku.cz/	487753373	15:00-23:00	11:30-23:00, ne 11:30-15:00
Restaurace U 7 trpaslíků	Míkovcova 297, 471 52, Sloup v Čechách	http://www.obecsloupvcechach.cz/podnikatele/	487753580	po-út zavřeno, 12:00-22:00	11:30-23:00, ne 11:30-20:00
Mňau Kafe	Radvanecká 140, 471 52, Sloup v Čechách	https://www.facebook.com/M%C5%88au-Caf%C3%A9-390091017732029/	487753076	po-út zavřeno, 13:00-19:00	12:00-19:00
Hospoda U Mlejna	Radvanec 75, 473 01, Radvanec	http://hospoda-u-mlejna-radvanec.webovky.cz/aktuality/	774946068	11:00-20:00, pá 11:00-22:00	11:00-22:00, ne 11:00-20:00
Pension a Restaurace Zámeček	Svojkov 77, 471 53, Svojkov	http://www.zameceksvojkov.wz.cz/index.php?id=uvod	487753303	st, čt 11:00- 21:00	11:00-21:00, ne 11:00-19:00
Sklářská Krčma	Lindava 167, 471 58, Cvikov	http://www.ajetoglass.com/cs/ajeto-glass-lindava/sklarska-krcma/	487752962	9:00-17:00	11:00-20:00
Motel Dutý Kámen	Drnovec 56, 471 54, Cvikov	dutykamen.cz	487751952	11:00-22:00	11:00-20:00
Bufet Plechovka	Tovární 136, 471 54, Cvikov		487751403	9:00-22:00	10:00-24:00
Drnovecká Hospůdka	Drnovec 108, 471 54, Cvikov	http://www.ceske-hospudky.cz/hospody/cvikov/drnovecka-hospoda-19452	728749194	15:00-22:00, st, čt zavřeno	
Hop-Trop Bar	Náměstí Osvobození 43, 471 54, Cvikov			18:00-03:00	
Hostinec U Frajera	Náměstí Osvobození 42, 471 54, Cvikov	http://www.restu.cz/hostinec-u-frajera/	603999130	9:00-22:00, po zavřeno	
Pivnice Praha	Komenského 355, 471 54, Cvikov			10:00-22:00	09:00-24:00, ne 09:00-21:00
Pivnice U Medvěda	Komenského 390, 471 54, Cvikov	http://www.cvikov.cz/?show=restaurace	602886270	9:30-22:00	9:30-24:00, ne 9:30-22:00
Pivnice Radnice	Náměstí Osvobození 36, 471 54, Cvikov		739668873	09:00-22:00	09:00-23:00
Pivnice U Kostela	Československé armády 5, 471 54, Cvikov	http://www.cvikov.cz/?show=restaurace	776633714	10:00-22:00	11:00-23:00, ne 12:00-22:00

Restaurace Pohoda	Komenského 535, 471 54, Cvikov	https://www.facebook.com/pages/Restaurace-Pohoda-Cvikov/237084006453293	777240937	11:00-23:00, út, st zavřeno	
Lindavská Hospoda	Lindava 2, 471 58, Cvikov	http://www.cvikov.cz/?show=restaurace	776198331	16:00-21:00, po zavřeno	15:00-24:00, ne 15:00-21:00
Hostinec Husky	Mařenice 13, 471 56, Mařenice	http://www.restu.cz/hostinec-husky/	487754131		
Hostinec U Tří Lip	Mařenice 173, 471 56, Mařenice	http://www.utrilipmařenice.cz/	487754017		
Pension a restaurace Celnice	Dolní Světlá 133, 471 57, Mařenice	http://www.penzion-celnice.cz/index.html	602188047	11:00-20:00, po zavřeno	
Pension a restaurace Milštejn	Rousínov 68, 471 51, Svor	http://www.penzionmilstejn.cz/	775268608		
Pension a restaurace Česká Chalupa	Horní Světlá 14, 471 57, Mařenice	http://www.cvikov.cz/?show=restaurace	487754311	11:00-18:00, pa 11:00-24:00	11:00-24:00, ne 11:00-16:00
Hostinec Na Křižovatce	Polevsko 190, 471 16, Polevsko	http://www.penzionkrizovatka.cz/	777204540	11:00-14:00, 17:00-21:00	
Pension a restaurace Pod Klíčem	Svor 260, 471 51, Svor	http://www.podklicem.cz/#top	487751531	10:00-22:00	
Restaurace Diana	Svor 163, 471 51, Svor		487751383		
Restaurace Kulturní Dům Svor	Svor 100, 471 51, Svor		487751543		
Motorest U Koně	Prácheň 172, 471 14, Kamenický Šenov	http://www.motorestukone.cz/motorest-u-kone/	606157141	10:00-23:00	
Sklářská restaurace Prácheň	Prácheň 230, 471 14, Kamenický Šenov	https://www.facebook.com/Skl%C3%A1%C5%99sk%C3%A1-restaurace-247178181987938/	722433099	11:00-20:00	zavřeno
Restaurace Pod Skálou	Marxova 701, 471 14, Kamenický Šenov	http://www.ceske-hospudky.cz/hospody/kamenicky-senov/pod-skalou-5393	487764493		
Restaurace U Pavlasů	Palackého 660, 471 14, Kamenický Šenov	http://u-pavlasu.sluzby.cz/	603894523	11:00-23:00	
Restaurace U Báby	Krátká 207, 471 14, Kamenický Šenov	http://www.ubaby.cz/	487767306		
Restaurace Skleník	Pískovec 217, 471 14, Kamenický Šenov	http://www.ceske-hospudky.cz/hospody/kamenicky-senov/sklenik-11305		10:00-24:00	12:00-02:00, ne 12:00-24:00

Zdroj: vlastní zpracování