

Vysoká škola logistiky o.p.s.

Služby cestovního ruchu v Českém ráji

(Bakalářská práce)



Vysoká škola
logistiky
o.p.s.

Zadání bakalářské práce

student **Martin Holas**

studijní program Logistika
obor Logistika služeb

Vedoucí Katedry bakalářského studia Vám ve smyslu čl. 22 Studijního a zkušebního řádu Vysoké školy logistiky o.p.s. pro studium v bakalářském studijním programu určuje tuto bakalářskou práci:

Název tématu: **Služby cestovního ruchu v Českém ráji**

Cíl práce:

Analyzovat poskytované služby cestovního ruchu v oblasti Českého ráje a navrhnout opatření k jejich zdokonalení.

Zásady pro vypracování:

Využijte teoretických východisek oboru logistika. Čerpejte z literatury doporučené vedoucím práce a při zpracování práce postupujte v souladu s pokyny VŠLG a doporučeními vedoucího práce. Části práce využívající neveřejné informace uveďte v samostatné příloze.

Bakalářskou práci zpracujte v těchto bodech:

Úvod

1. Služby a jejich využití v cestovním ruchu
2. Charakteristika oblasti Českého ráje
3. Analýza služeb cestovního ruchu v Českém ráji
4. Doporučení ke zdokonalení služeb cestovního ruchu ve zvolené oblasti

Závěr

Rozsah práce: 35 – 50 normostran textu

Seznam odborné literatury:

HESKOVÁ, Marie. Cestovní ruch. 2. uprav. vydání. Praha: Fortuna, 2011. ISBN 978-80-7373-107-6.

ORIEŠKA, Ján. Služby v cestovním ruchu. Vydání 1. Praha: IDEA SERVIS, 2010. ISBN 978-80-85970-68-5.

RYGLOVÁ, Kateřina. Cestovní ruch. Ostrava: KEY Publishing, 2009. ISBN 978-80-7418-028-6.

Vedoucí bakalářské práce:

doc. Ing. Josef Kubík, CSc.

Datum zadání bakalářské práce:

31. 10. 2020

Datum odevzdání bakalářské práce:

6. 5. 2021

Přerov 31. 10. 2020



Ing. et Ing. Iveta Dočkalíková, Ph.D.
vedoucí katedry



prof. Ing. Václav Cempírek, Ph.D.
rektor

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je původní a že jsem ji vypracoval samostatně. Prohlašuji, že citace použitých pramenů je úplná a že jsem v práci neporušil autorská práva ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o autorském právu, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů.

Prohlašuji, že jsem byl také seznámen s tím, že se na mou bakalářskou práci plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb., o právu autorském, právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, zejména § 60 – školní dílo. Beru na vědomí, že Vysoká škola logistiky o.p.s. nezasahuje do mých autorských práv užitím mé bakalářské práce pro pedagogické, vědecké a prezentační účely školy. Užiji-li svou bakalářskou práci nebo poskytnu-li licenci k jejímu využití, jsem si vědom povinnosti informovat o této skutečnosti Vysokou školu logistiky o.p.s.

Prohlašuji, že jsem byl poučen o tom, že bakalářská práce je veřejná ve smyslu zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, zejména § 47b. Taktéž dávám souhlas Vysoké škole logistiky o.p.s. ke zpřístupnění mnou zpracované bakalářské práce v její tištěné i elektronické verzi. Tímto prohlášením souhlasím s případným použitím této práce Vysokou školou logistiky o.p.s. pro pedagogické, vědecké a prezentační účely.

V Přerově, dne 6. 5. 2021



podpis

Poděkování

Chtěl bych poděkovat vedoucímu mé bakalářské práce, doc. Ing. Josefu Kubíkovi, CSc., za jeho odborné rady a užitečné návrhy při zpracovávání této práce. Děkuji také Mgr. Ireně Kalupové za taktéž užitečné rady a nápomoc při psaní bakalářské práce.

Anotace

Bakalářská práce se zabývá službami cestovního ruchu v oblasti Českého ráje. V teoretické části se práce zaměřuje na definici služeb a na charakteristiku regionu, a to zejména atraktivních přírodních památek v dané oblasti. V praktické části práce je provedena analýza poskytovaných služeb a jejich zhodnocení. Na analýzu služeb navazuje dotazníkové šetření, jehož hlavním cílem je posouzení spokojenosti s kvalitou poskytovaných služeb turisty v oblasti. Cílem práce je ohodnotit kvalitu služeb cestovního ruchu a navrhnout zdokonalení těchto služeb.

Klíčová slova

cestovní ruch, služby cestovního ruchu, Český ráj, analýza služeb

Annotation

The bachelor thesis deals with tourism services in the region of Bohemian Paradise (Český ráj). The theoretical part focuses on defining services and characteristics of the region and taking closer look on the natural attractions in said region. In practical part the thesis analyzes and rates the provided services. After analysis follows up a questionnaire survey, whose main goal is to rate the level of quality of provided services by tourists. The aim of the thesis is to evaluate the tourism services and recommend possible improvements of those services.

Keywords

tourism, tourism services, Český ráj (Bohemian Paradise), services analysis

Obsah

| | |
|--|-----------|
| Úvod | 9 |
| 1 Služby a jejich využití v cestovním ruchu | 10 |
| 1.1 Cestovní ruch | 10 |
| 1.1.1 Definice cestovního ruchu, jeho objektů a subjektů | 10 |
| 1.1.2 Produkt cestovního ruchu | 12 |
| 1.1.3 Typologie cestovního ruchu..... | 14 |
| 1.2 Turistika jako součást cestovního ruchu | 14 |
| 1.2.1 Český klub turistů | 15 |
| 1.2.2 Značení turistických tras | 15 |
| 1.3 Služby cestovního ruchu | 16 |
| 1.3.1 Služby obecně | 17 |
| 1.3.2 Vlastnosti služeb | 17 |
| 1.3.3 Znaky služeb | 18 |
| 1.3.4 Stravovací služby | 20 |
| 1.3.5 Ubytovací služby | 21 |
| 1.3.6 Dopravní služby | 22 |
| 1.3.7 Služby cestovních kancelářů..... | 23 |
| 1.3.8 Služby turistických informačních center | 23 |
| 1.4 Kvalita služeb a marketingové strategie | 24 |
| 2 Charakteristika oblasti Českého ráje | 26 |
| 2.1 Vymezení hranic a měst v regionu..... | 27 |
| 2.1.1 Turnov..... | 28 |
| 2.2 Skalní města | 29 |
| 2.2.1 Hruboskalsko | 31 |
| 2.2.2 Prachovské skály..... | 31 |

| | | |
|----------|---|-----------|
| 2.2.3 | Drábské světničky | 31 |
| 2.3 | Hrady a zámky | 32 |
| 2.3.1 | Zřícenina hradu Trosky | 32 |
| 2.3.2 | Hrad Kost | 33 |
| 2.3.3 | Zámek Sychrov | 33 |
| 2.3.4 | Zámecký resort Dětenice | 34 |
| 2.4 | Návštěvnost | 34 |
| 3 | Analýza služeb cestovního ruchu v Českém ráji | 36 |
| 3.1 | Ubytovací služby | 36 |
| 3.1.1 | Statistické informace o počtu ubytovacích zařízení v regionu | 36 |
| 3.1.2 | Možnosti ubytování v Turnově | 39 |
| 3.1.3 | Hodnocení ubytovacích služeb v Turnově | 46 |
| 3.2 | Stravovací služby | 47 |
| 3.2.1 | Hodnocení stravovacích služeb ve městě Turnov | 47 |
| 3.3 | Průvodcovské služby | 48 |
| 3.4 | Služby informačních center | 50 |
| 3.5 | Vyhodnocení dotazníku ke službám cestovního ruchu | 51 |
| 4 | Doporučení ke zdokonalení služeb cestovního ruchu ve zvolené oblasti | 62 |
| | Závěr | 64 |
| | Seznam zdrojů | 65 |
| | Seznam grafických objektů | 71 |
| | Seznam zkratk | 73 |
| | Seznam příloh | 74 |

Úvod

Cestovní ruch je nedílnou součástí služeb každého státu, ať už se zaměřuje na turisty ze zahraničí, nebo obyvatele ze stejného státu. Česká republika má spoustu přírodních památek, chráněných krajinných oblastí a národních parků, ve kterých se koncentrují turisté, což přirozeně umožňuje vznik široké škály poskytovaných služeb v jejich bezprostředních okolích i v přilehlých městech.

Turistický region a chráněná krajinná oblast Český ráj je specifická několika turistickými atraktivitami, které se běžně jinde nevyskytují. Jedná se o jedinečnou krajinu, hrady a zámky, skalní města, ale i mnoho dalších lokalit, které si jednoznačně zaslouží pozornost širší veřejnosti a zlepšováním kvality poskytovaných služeb se tato oblast s velkým potenciálem může dále ekonomicky rozrůstat.

Bakalářská práce je rozdělena do čtyř kapitol. V první kapitole se nachází teorie z oblasti cestovního ruchu a služeb spjatých s cestovním ruchem.

V druhé části se práce zabývá charakteristikou vybrané lokality a podrobněji popisuje turisticky atraktivní místa a centra cestovního ruchu.

Třetí část obsahuje podrobnější analýzu poskytovaných služeb a jejich srovnání, včetně analýzy regionu a dotazníkového šetření, který se zaměřuje na spokojenost se službami a celkovým povědomím veřejnosti o této lokalitě.

V poslední části práce budou podány návrhy na zlepšení existujících služeb cestovního ruchu.

Cílem bakalářské práce je analyzovat služby cestovního ruchu Českého ráje a navrhnout zlepšení těchto služeb.

1 Služby a jejich využití v cestovním ruchu

Služby jsou nedílnou součástí života každého člověka a denně s nimi přichází do kontaktu a využívá je. Jejich výskyt se soustřeďuje na místa, kde je pro ně největší potenciál. Služby cestovního ruchu se tak logicky soustředí na místa s hojným výskytem turistů v turisticky atraktivních lokalitách a Český ráj není v tomto ohledu žádná výjimka. V regionu a jeho blízkém okolí najdeme velkou škálu služeb, které turistům umožňují dosáhnout většího a lepšího zážitku z cestování.

U služeb cestovního ruchu, stejně jako u všech jiných služeb na trhu, pak vzniká během jejich poskytování konkurenční boj, který ovlivňuje cenu i kvalitu, která je u účastníků cestovního ruchu obzvlášť důležitá.

Úvodní kapitola bude pojednávat o teoretických východiscích problematiky služeb cestovního ruchu, stejně jako o cestovního ruchu jako samostatném oboru, pozornost bude věnována i službám obecně.

1.1 Cestovní ruch

Cestovní ruch se stal nedílnou součástí ekonomik mnoha zemí, a ačkoliv existuje od nepaměti, začátky moderního cestovního ruchu se datují do období na přelomu 19. a 20. století. Právě v těchto letech začal být cestovní ruch chápán jako odvětví společenských činností. [1]

Je třeba si uvědomit, že cestovní ruch není zcela samostatný obor a úzce se propojuje s množstvím dalších služeb.

1.1.1 Definice cestovního ruchu, jeho objektů a subjektů

Definice cestovního ruchu má různé podoby napříč různými literaturami. Jedna z obecných definic říká, že cestovní ruch je krátkodobý přesun lidí z místa jejich trvalého bydliště na jiná místa, a to za různými účely, nejčastěji za rekreací, poznáním, nebo kulturou. Je ovšem nutné si uvědomit, že ne každý takový přesun se dá spojit s cestovním ruchem. Nemůžeme do něj zahrnovat například cesty za prací nebo služební cesty. [2]

Podrobněji definuje problematiku cestovního ruchu Oriška [3, s. 7]:

„Účastí na cestovním ruchu dochází k uspokojování různých potřeb souvisejících s cestováním a pobytem mimo území trvalého bydliště, obvykle ve volném čase, za účelem získání komplexního zážitku podmíněného odpočinkem, poznáváním, společenskými kontakty, zdravím, rozptýlením a zábavou, kulturním nebo společenským vyžitím.“

Subjekt cestovního ruchu

Subjekty v oblasti cestovního ruchu lze podle Heskové [1, s. 13] definovat podle ekonomického hlediska a hlediska statistického.

Subjektem v oblasti cestovního ruchu z hlediska ekonomického se stává ten, kdo se účastní cestovního ruchu, uspokojuje své potřeby spotřebou statků a služeb, a to zpravidla ve svém volném čase.

Z hlediska statistického se přesně vymezují pojmy podle toho, kdo je a kdo není účastníkem cestovního ruchu v závislosti na délce pobytu mimo své trvalé bydliště a účelu této cesty. Pro přesné dělení viz Tab. 1.1.

Tab. 1.1 - Statistické dělení účastníků cestovního ruchu

| CESTUJÍCÍ | |
|--|---|
| zahrnutí do statistiky | nezahrnutí do statistiky |
| <ul style="list-style-type: none">- stálí obyvatelé- návštěvníci- výletníci- turisté<ul style="list-style-type: none">o turisté na dovolenéo turisté krátkodobě pobývající | <ul style="list-style-type: none">- stálí přistěhovalci- dočasní migranti- transitní cestující- pracovníci v pohraničí- studenti- cestující za prací |

Zdroj: vlastní zpracování dle [1]

Z pojmů uvedených v tabulce je například **návštěvník** definován jako osoba, která necestuje do zahraničí, ale na jiné místo v jeho státě, než je jeho trvalé bydliště, a to na kratší dobu než šest měsíců.

Turista, narozdíl od **výletníka**, je osoba, jejíž délka pobytu na cílovém místě přesáhne 24 hodin.

Z předchozího textu tak vyplývá, že společným rysem všech cestujících zahrnovaných do statistiky je změna místa pobytu, zpravidla krátkodobého. Svou roli hraje i všeobecná podmínka, že se osoba účastní na cestovním ruchu za jiným účelem než výdělečnou činností. [1]

Objekt cestovního ruchu

Definice objektů cestovního ruchu je rozsáhlejší. Ve zkratce se jedná o vše, co přiláká subjekty a co je předmětem změny místa pobytu účastníka cestovního ruchu. Toto cílové místo se označuje jako **primární nabídka**. Může se jednat o atraktivní místa, krajinu, města, v některých případech ale i o celé státy.

Cílová lokalita této cesty se odborně nazývá **destinace cestovního ruchu**, zkráceně jen *destinace*.

Z důvodu existence primárních cílů cestovního ruchu, které přirozeně shromažďují turisty, existuje **sekundární nabídka**. Jedná se o podniky, které zvyšují kvalitu služeb cestovního ruchu a poskytují širší možnosti uspokojování potřeb. Nejčastěji se vyskytující podniky v okolí primárních cílů cestovního ruchu jsou restaurace a jiná stravovací zařízení, ubytovací zařízení, sportoviště nejrůznějších typů, infocentra a další. Struktura sekundární nabídky se silně odvíjí od povahy místa primární nabídky.

Kromě pojmu destinace je vhodné si blíže specifikovat také pojem **region cestovního ruchu**. Jedná se o přirozený celek, který má charakteristické vlastnosti, památky nebo krajinu odlišující ji od okolí. [1]

Takový region musí splňovat několik předpokladů, aby u něj docházelo k rozvoji cestovního ruchu. Podle Heskové [1, s. 16] jsou to tyto předpoklady:

- primární nabídka musí existovat v množství a kvalitě dostatečné pro atraktivitu ze strany potenciálních návštěvníků,
- komunikační dostupnost zaručují přístup do území a pobyt v něm,
- infrastrukturní vybavenost umožňující pohyb v území.

1.1.2 Produkt cestovního ruchu

„Produktem cestovního ruchu je vše, co je nabízeno na trhu cestovního ruchu a má schopnost uspokojit potřeby účastníků cestovního ruchu, a vytvořit tak komplexní soubor

zážitků. Rozhodující součástí produktu jsou služby, které produkuje a nabízí cílové místo (primární nabídka) a podniky cestovního ruchu (sekundární nabídka).“ [3, s. 8]

Produkt cestovního ruchu vyjadřuje vše, co nám může být v dané oblasti nabídnuto. Každá turisticky atraktivní oblast se vyznačuje vlastní nabídkou produktů cestovního ruchu a čím pestřejší je, tím atraktivnější se pro širokou veřejnost stává. Z ekonomického hlediska je produkt cestovního ruchu tvořen konkrétně souhrnem:

- volných statků,
- služeb,
- zboží,
- veřejných statků.

Pod **volnými statky** si v cestovním ruchu představme vše, co nám příroda nabízí bez předchozího zásahu člověka. Může se jednat o sluneční svit, čistý horský vzduch, dešťovou i mořskou vodu nebo přirozeně vytvořenou pláž. Na rozdíl od ekonomických statků nejsou zpoplatněny a jsou volně dostupné pro všechny. Ekonomické statky nemusí být jen vyrobeny nebo postaveny, mohou vzniknout i přeměnou z volného statku (vodní plocha spravovaná kempem, hotelová pláž).

Služby jsou nehmotné činnosti, kterými, stejně jako statky, uspokojují účastníci na trhu své potřeby, a to nejen v cestovním ruchu. Více o službách v podkapitole 1.3.1.

Zbožím rozumíme statek určený k prodeji na trhu. V problematice cestovního ruchu si můžeme představit informační centrum, které standardně nabízí širokou škálu zboží určeného pro účastníky cestovního ruchu – mapy, průvodce, suvenýry, turistické známky a další.

Veřejný statek je statek, který byl částečně nebo úplně lidskou činností přetvořen pro kolektivní potřebu. Z využívání veřejných statků nemůže být nikdo vyloučen a užitek z něj je nedělitelný. V cestovním ruchu se jedná například o městské prostory a jejich údržbu (chodníky, parky), nebo lidmi vytvořené a chráněné atraktivity (městské nebo přírodní památkové rezervace). [3, s. 8]

1.1.3 Typologie cestovního ruchu

Způsoby definování konkrétní typologie cestovního ruchu a jejich kritéria vykládají autoři odborných publikací různě a nejednotně. Jednou z oblastí, která se napříč literaturou objevuje v nějaké formě téměř u všech autorů, jsou **formy cestovního ruchu**.

Základní formy cestovního ruchu úzce souvisí s existencí primárních potřeb, což, jak již bylo zmíněno, chápeme jako hlavní cíl účasti na cestovním ruchu.

Jednotlivé položky z oblasti základních forem cestovního ruchu podrobněji popisuje a rozebírá například Ryglová [4, s. 12-13], a dělí je následovně:

- **Rekreační** – cílem účastníků je rekreace, regenerace a reprodukce duševních i fyzických sil člověka. Cílová lokalita bývá v prostředí lesů, hor nebo jiných klidných míst, zpravidla vzdálených od velkoměst. Do této formy patří i, pro Českou republiku specifické, chalupaření a chataření.
- **Kulturně poznávací** – souvisí s poznáváním především historie a kultury, ale také tradic a zvyků.
- **Sportovně turistický** – cílí na lidi mající zájem o aktivnější formy odpočinku. Nejedná se ovšem jen o sport jako takový. Sportovně turistický cestovní ruch zahrnuje i cykloturistiku, pěší turistiku nebo třeba pasivní účast na sportovních akcích.
- **Léčebný a lázeňský** – je zaměřen na léčbu, prevenci a relaxaci, využívá přírodní léčivé zdroje a služby s nimi spojené.
- **Specifický** – mládežnický, seniorů, městský, venkovský, náboženský, gastronomický a další.

1.2 Turistika jako součást cestovního ruchu

Oblast Českého Ráje je plná turisticky atraktivních přírodních úkazů, a proto bude věnováno tomuto odvětví několik odstavců.

Turistika je samostatná problematika, ovšem s cestovním ruchem se úzce propojuje a v moderních a rozvinutých regionech se málokdy vyskytují turistické destinace zcela odděleně od služeb cestovního ruchu. Tyto služby turistice nekonkurují, naopak rozšiřují možnost uspokojování potřeb v turisticky atraktivních lokalitách.

Jednu ze starších definic turismu poskytuje Jan Otto ve svém naučném slovníku [5, s. 932], a to jako: „*cestování za účelem zábavy, které spočívá nejméně v rozkoši z pobytu v přírodě vůbec a pak ve vyhledávání méně známých a krajinářsky vynikajících končin, pak také za účelem osvěžení tělesného a duševního (zdraví).*“

Z definice vyplývá, že turismus je jedna z aktivnějších forem cestovního ruchu, v našich končinách hojně vyskytující se jak v současnosti, tak i v časech minulých. Česká republika je z hlediska kvality turistiky a značení turistických tras na špici Evropy. S turistikou a značením turistických tras souvisí existence **klubu českých turistů**.

1.2.1 Český klub turistů

Klub českých turistů (dále jen KČT) je klub sdružující nadšence do turistiky. Ve svých začátcích sdružoval okolo 4000 členů, dnes již je členů asi 40 000.

KČT byl založen již v dobách Rakouska-Uherska, konkrétně v roce 1888. Tento klub se nejvíce postaral o rozvoj turistiky v našich končinách. Byl to právě tento klub, který začal značkovat turistické trasy v naší zemi a začal budovat a spravovat rozhledny, začal vydávat mapy, odborné publikace a průvodce, pořádá dobročinné sbírky. [5]

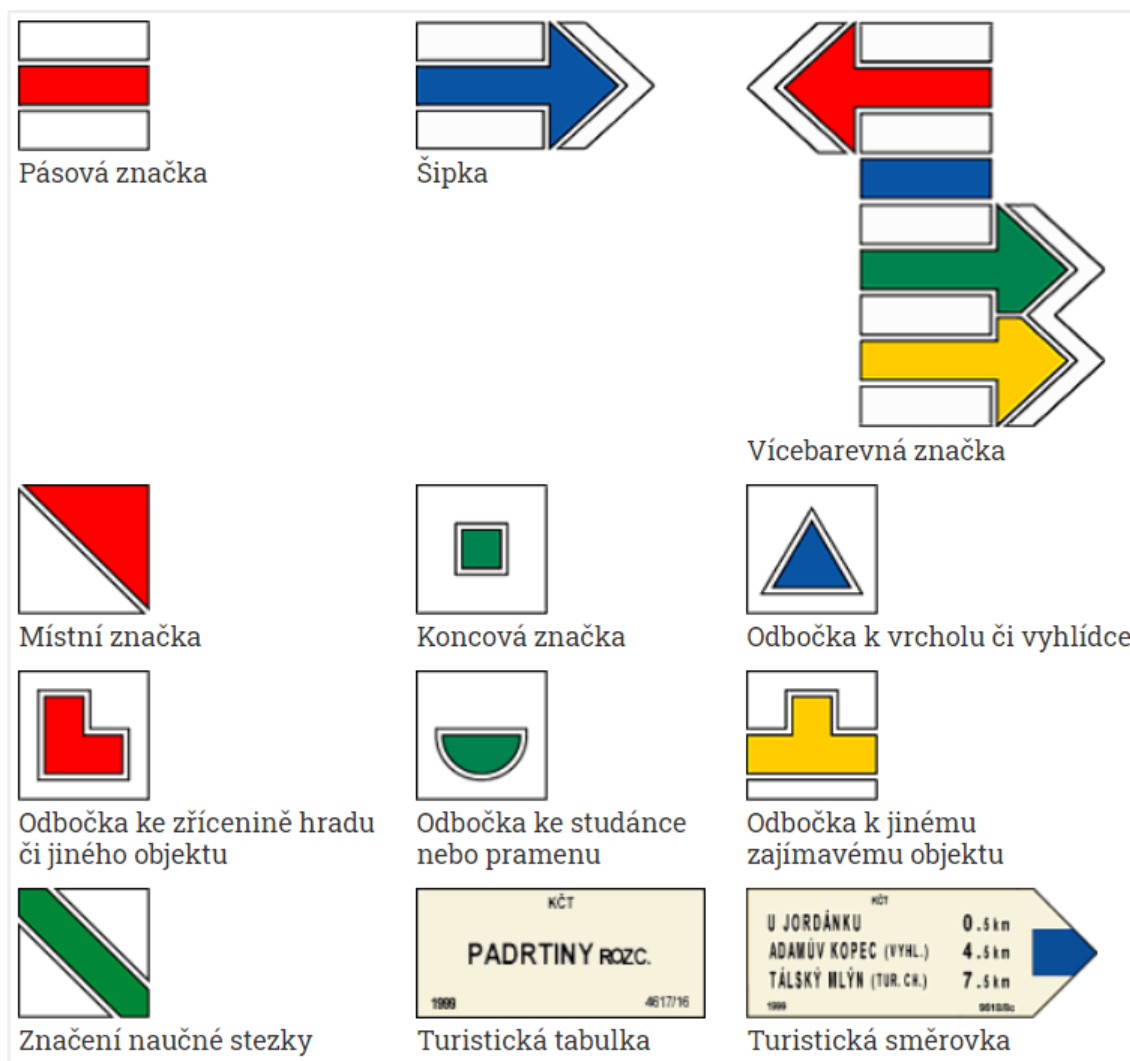
Nejvýznamnější službu, kterou klub poskytuje turistům, je značení tras, kterou bezplatně provádí takzvaní značkaři. Díky KČT, který sdružoval k roku 2019 bezmála 1800 zaškolených značkařů, se Česká republika v současnosti pyšní jednou z nejrozsáhlejších a nejlépe značených sítí turistických tras nejen v celé Evropě, ale i ve světě. K roku 2019 čítala celková délka všech označených tras více než 43 000 km. [6]

1.2.2 Značení turistických tras

Český klub turistů rozlišuje tři druhy turistických značení:

- pěší značení,
- lyžařské značení,
- cykloznačení.

V Českém Ráji převládají trasy pěší. Ty jsou značeny takzvanými pásovými značkami, které mají tvar čtverce 10x10 centimetrů a skládají se ze tří pásů, přičemž krajní pásy jsou bílé barvy a jejich úkolem je co nejvíce značku zviditelnit. Přesné formáty značení pěších tras najdeme v následujícím obrázku. [7]



Obr. 1.1 - Turistické značky

Zdroj: [7].

Je nutno podotknout, že poškozování, zakrývání, odstraňování a jakákoliv jiná manipulace s turistickými značkami je neoprávněná a jedná se o přestupek proti veřejnému pořádku. [8]

1.3 Služby cestovního ruchu

Cestovní ruch obohacuje široká škála služeb, a zatímco některé z nich lze nalézt i mimo centra cestovního ruchu, existence jiných bez výskytu cestovního ruchu v dané lokalitě je bezvýznamná. Tato podkapitola bude podrobněji popisovat právě služby s cestovním ruchem úzce spjaté, stejně jako jejich teoretická východiska.

1.3.1 Služby obecně

Služba jako taková má mnoho různých definic vzájemně se lehce lišících. Ve všeobecném pojetí lze službu chápat jako cílevědomou činnost uspokojující určitou potřebu, kterou provádí jedna strana druhé. Na rozdíl od statků mají služby převážně nehmotný charakter, i když služba může ke vzniku požadovaného hmotného statku přímo vést.

Služby definuje například P. Kotler [9, s. 710] - „*Služba je jakákoliv aktivita nebo výhoda, kterou může jedna strana nabídnout druhé, je v zásadě nehmotná a nepřináší vlastnictví. Její produkce může, ale nemusí být spojena s fyzickým výrobkem.*“

Další definici služeb poskytla Americká marketingová asociace [10, s. 16] – „*Služby jsou samostatné identifikovatelné, především nehmotné činnosti, které poskytují uspokojení potřeb a nemusí být nutně spojovány s prodejem výrobku nebo jiné služby. Produkce služeb může, ale nemusí vyžadovat užití hmotného zboží. Je-li však toto užití nutné, nedochází k transferu vlastnictví tohoto hmotného zboží.*“

Obě definice poukazují na již zmiňovanou nehmotnost služeb, a dále pak na to, že služba nemusí, ale může být spojena s hmotným výrobkem.

1.3.2 Vlastnosti služeb

Každá služba disponuje souborem vlastností, které je konkrétně odlišují od statků. Tyto vlastnosti se narozdíl od přesných definic služeb mezi různými literaturami příliš neliší. Tyto vlastnosti jsou:

- nehmotnost,
- neoddělitelnost,
- heterogenita,
- nemožnost vlastnictví,
- zničitelnost.

Nehmotnost – nejcharakterističtější vlastnost služeb. Čistou službu, na rozdíl od fyzického statku, nejde velmi často vyzkoušet ani si ji prohlédnout. Z tohoto důvodu často dochází k nejistotě ze strany zákazníka, který si předem nemusí být jistý poskytovanou kvalitou služeb. Může ovšem vycházet například z předchozích zkušeností, ať už vlastních, nebo cizích.

Neoddělitelnost – služba je od zákazníka neoddělitelná. Zákazník se přímo podílí na poskytování služby a tvoří její neoddělitelnou součást.

Heterogenita – znamená fakt, že služba není vždy poskytována ve stejné kvalitě. Zde hrají svou roli mimo jiné zkušenosti zaměstnanců nebo firemní normy pro kvalitu poskytovaných služeb, které se mohou u podniků různit.

Nemožnost vlastnictví – službu si můžeme zakoupit a nechat si ji poskytnout, ale fakt, že ji nelze vlastnit, nám neumožňuje službu poskytovat dál, přeprodávat ji nebo darovat. Problém může být i s reklamací, kdy službu lze po jejím poskytnutí reklamovat, často ale složitěji než pořízené statky.

Zničitelnost – služby, které nejsou využity neboli nejsou prodány v čase, kdy jsou nabízeny, nemohou být uskladněny pro pozdější použití, ani nemohou být prodány později. Zatímco tak výrobek nám může být prodán v pozdějším čase, služba je pro daný okamžik zničená a ztracená. [10]

1.3.3 Znaky služeb

Služby mají, na rozdíl od statků, své specifické znaky, které Oriška [3] rozděluje na **obecné znaky služeb**, které jsou aplikovatelné na všechny služby, a **speciální znaky služeb**, které se týkají pouze služeb cestovního ruchu.

Obecnými znaky se podle tohoto autora rozumí:

- nemateriální charakter služeb,
- vysoká spotřeba živé práce při poskytování služeb,
- začlenění vnějšího faktoru do procesu poskytování služeb,
- soulad poskytování služeb s jejich spotřebou,
- pomíjivost služeb.

Speciální znaky pak rozděluje na:

- časová a místní vázanost služeb na primární nabídku cestovního ruchu,
- komplexnost a komplementárnost služeb,
- zastupitelnost služeb,
- mnohooborový charakter služeb,
- nezbytnost zprostředkování služeb,
- dynamika a sezónnost poptávky po službách,

- nezbytnost poskytování informací o službách a jejich kvalitě,
- neanonymita spotřebitele služeb.

Časová a místní vázanost služeb na primární nabídku cestovního ruchu souvisí s lokalizací podstatných prvků nabídky, přičemž se předpokládá příchod účastníka cestovního ruchu na místo poskytující službu. Příkladem může být vznik lázní a poskytování lázeňských potřeb v blízkosti přírodního léčivého pramene. [3]

Komplexnost a komplementarita služeb představuje fakt, že v cestovním ruchu se služby poskytují v takzvaných balíčcích (víceru služeb najednou). Jedná se často o kombinaci služeb stravovacích, ubytovacích, či navazující služby dopravní.

Zastupitelnost služeb je dalším typickým znakem služeb cestovního ruchu. Jde o fakt, že spousta služeb je v cestování nahraditelná například jiným podnikatelským subjektem (v jedné oblasti se nachází více ubytovacích zařízení), nebo nahraditelnost jedné služby jinou (doprava na místo vlakem, autem nebo letadlem). Změnami služeb reagují účastníci cestovního ruchu na změnu cen a preferencí, nebo na vznik nové nabídky služeb. [1]

Služby cestovního ruchu mají z principu **mnohooborový charakter**, zahrnují informační služby, dopravní, ubytovací, stravovací a další. O jejich zprostředkování zákazníkům se starají především cestovní kanceláře či jiné specializované agentury. Tyto subjekty zároveň služby **organizují a zprostředkovávají** do již zmiňovaných balíčků služeb, které jsou dále nabízeny potenciálním zákazníkům. [3]

Dynamika poptávky po službách cestovního ruchu se pojí se **sezónností**, která je závislá nejen na přírodních podmínkách (hlavní lyžařská sezóna se koná v zimních měsících), ale také na podmínkách sociálních (letní prázdniny, čerpání dovolených, státní svátky a s nimi související prodloužené víkendy).

Nezbytnost poskytování informací o službách a jejich kvalitě hraje důležitou roli v získávání nových zákazníků, kdy právě věrohodnost a dostatečný objem informací hraje důležitější roli v cestovním ruchu než v jiných oborech. *„Komunikace se zákazníkem na trhu služeb cestovního ruchu je jedním z nejvýznamnějších nástrojů marketingu v cestovním ruchu. Rozsah spotřeby podmiňuje často včasné zabezpečení informací, hlavně při hromadné a zároveň krátkodobé účasti na cestovním ruchu (účast na folklorních slavnostech, veletrzích, výstavách, sportovních akcích) nebo při působení vnějších objektivních faktorů, jejichž vliv je možné částečně omezit, ale ne plně vyloučit*

(počasí, reliéf země) či faktory související s jednotlivými účastníky cestovního ruchu (věk, sociální příslušnost atd.).“ [3, s. 12]

Na trhu služeb v cestovním ruchu se projevuje **neanonymita**. Účastník cestovního ruchu vystupuje osobně při poskytování služeb (příkladem může být osobní přítomnost v ubytovacím zařízení), a na rozdíl od nákupu statků v podobě spotřebního zboží se jen stěží dá taková služba poskytnout bez osobní přítomnosti účastníka, například po telefonu nebo online.

1.3.4 Stravovací služby

Stravovací služby jsou podstatnou součástí cestovního ruchu. Jednak bývají provázané se službami ubytovacími, a to ve smyslu, že se například v hotelu nachází hotelová restaurace, lze je ale nalézt i jako samostatná zařízení sloužící k uspokojení čistě stravovacích potřeb veřejnosti. Takové stravovací zařízení může být budova (restaurace, bary, jídelny), ale existují i provozovny s pohyblivým charakterem (pojízdná prodejna, stánek).

Zároveň stravovací služby rozšiřují zážitek z účasti na cestovním ruchu – některé stravovací zařízení se specializují na lokální ingredience a pokrmy nebo zážitkovou gastronomii. V poslední době dochází k rozvoji tzv. **gastronomické turistiky**. Jedná se o formu turistiky, jejíž účastníci vyhledávají jedinečné gastronomické zážitky. Může se jednat například o jedinečné párování vín a pokrmů, které nabízí stále větší množství luxusnějších podniků, nebo speciální nabídky vázajících se ke konkrétním příležitostem (svatomartinské menu, vánoční nebo valentýnské). [4]

Stravovací služby mají několik typů, které Ryglová [4, s. 36] rozděluje takto:

- ústavní stravování (nemocnice, školy),
- restaurace ve vlastnictví jednotlivců,
- restaurace ve vlastnictví řetězců,
- bufety a levné restaurace,
- rychlá občerstvení,
- stravovací služby s donáškou domů,
- podniky, ve kterých se podává jídlo, ale hlavní činnost je výčep a prodej alkoholických i nealkoholických nápojů,
- stravování v dopravním sektoru (ve vlacích, letadlech),

- stylové nebo běžné stravování v návštěvnických aktivitách,
- stravovací zařízení v hotelech a střediscích cestovního ruchu,
- smluvní poskytovatelé stravovacích služeb, zajišťující stravování v provozovnách řízených zákazníka.

1.3.5 Ubytovací služby

Další služby silně provázané s cestovním ruchem jsou služby ubytovací. Jejich hlavním účelem je poskytnout krátkodobé ubytování lidem pobývajícím mimo své bydliště, především za účelem cestování, zábavy, ale i při pracovních záležitostech a další.

Kořeny ubytovacích služeb sahají daleko do historie, ačkoliv dříve takové druhy služeb byly zaměřeny převážně na obchodníky, kromě cestování za obchodem vznikaly v souvislosti s rozvojem pošty, dostavníkové dopravy, později i železnic. Tyto ubytovací zařízení se nazývaly **zájezdní hostince** a považují se za předchůdce hotelů.

První hotely, jejichž hlavní funkcí bylo poskytování ubytovacích služeb cestující veřejnosti, se objevují na přelomu 18. a 19. století. Na přelomu 19. a 20. století začaly ve velkém vznikat luxusní hotely a první větší sdružení hotelů, přičemž spousta z nich v dnešní době operuje na mezinárodní i celosvětové úrovni.

Původ samotného slova hotel bychom našly ve francouzštině – byl převzat ze středověkého latinského pojmenování hostince. [4]

Dělení ubytovacích služeb

Ubytovací služby lze členit podle různých hledisek. Podle Orišky [3] se dělí na tyto služby:

- Podle způsobu výstavby:
 - pevné (hotely, motely, penziony, ubytovny),
 - částečně pevné (montované chaty),
 - přenosné (stany),
 - pohyblivé (lůžkové a lehátkové vozy, přívěsy).
- Podle doby provozu:
 - celoroční (v provozu celý rok),

- dvousezónní a jednosezónní (v provozu pouze při zvýšené poptávce po ubytovacích službách, standardně v letní nebo zimní sezóně).
- Podle druhu ubytovacího zařízení:
 - tradiční (hotely, penziony, motely, hostince a další),
 - doplňková (především sezónní zařízení – chaty, bungalovy, kempy),
 - ostatní (studentské koleje, domovy mládeže).

Další autor věnující se dělení ubytovacích služeb je Ryglová [4], která ve své publikaci přidává k dělení ubytovacích služeb ještě dělení:

- Podle velikosti:
 - malá (do 100 pokojů),
 - střední (101 až 250 pokojů),
 - velká (více než 251 pokojů).
- Podle druhu zařízení:
 - hromadná (hotely, penziony apod.),
 - individuální (ubytování v soukromí – pronájem bytu, samostatné chaty, chalupy nebo rekreační domky).

1.3.6 Dopravní služby

Dopravními službami v cestovním ruchu rozumíme služby, které jsou spojeny se zajištěním vlastní přepravy účastníků cestovního ruchu a jejich zavazadel včetně informací o dopravním spojení, rezervování míst v dopravních prostředcích, prodejem dopravních cenin, vyřizování reklamací apod. [4]

Doprava neodmyslitelně patří k cestovnímu ruchu. Svým způsobem jde o základní podmínku realizace účasti na cestovním ruchu, vzhledem k faktu, že uspokojování cestovních potřeb probíhá často mimo trvalé bydliště účastníků.

Rozvoj dopravních služeb a dopravní infrastruktury přímo souvisí s rozvojem cestovního ruchu. Rozvoj mezinárodní dopravy, především té letecké, nám umožňuje cestovat po celém světě snadno a za stále se snižující náklady. Na regionální úrovni vznikají také dopravní infrastruktury budované výhradně za účelem cestovního ruchu. Příkladem mohou být horské lanovky a vleky.

Hlavním znakem těchto služeb je existence řádů a plánů přepravy a cena odvíjející se podle vzdálenosti, typu dopravního prostředku a komfortu. [4]

Dělení dopravních služeb se v různých publikacích příliš neliší. Například Ryglová (2009) i Hesková (2011) člení tyto služby:

- Podle použitého dopravního prostředku:
 - pozemní (silniční, železniční, automobilová),
 - letecká,
 - vodní,
 - ostatní (městská hromadná doprava).
- Podle oblasti dopravy:
 - vnitrostátní,
 - mezinárodní.
- Podle jízdního řádu:
 - služby pravidelné dopravy,
 - služby nepravidelné dopravy.

1.3.7 Služby cestovních kanceláří

Cestovní kanceláře slouží ve světě cestovního ruchu jako sprostředkovatel zájezdů. Jejich hlavním účelem a hlavní činností je organizování a prodej zájezdů. **Zájezd** je hlavním produktem cestovní kanceláře, který bývá kombinací minimálně dvou služeb. Kromě samotného zorganizování zájezdů a jejich prodeje se jedná o poskytování informací, rezervace míst v dopravních prostředcích nebo zajištění ubytování. Dále cestovní kanceláře často nabízejí i služby průvodcovské, kongresové, pojišťovací, směnářské a mnoho dalších. [4]

1.3.8 Služby turistických informačních center

V cestovním ruchu další podstatná služba, kterou využívají zejména turisté při první návštěvě regionu, města nebo jiné oblasti, jsou služby informačních center. Tyto centra najdeme zpravidla v každé turisticky atraktivní lokaci, a především pak v centrech měst. Jak z názvu vyplývá, hlavní funkce těchto center je služba informační, zpravidla ale poskytují i mnoho služeb doplňkových.

Naprostá většina turistických center má informace o svých činnostech online, můžeme tedy dle potřeby zjistit, jaké služby konkrétně poskytují. Například v pomyslném centru Českého ráje, ve městě Turnově, se nachází Regionální turistické informační centrum Turnov, které nabízí tyto služby:

- informace o turistických cílech v Českém ráji,
- informace o možnostech ubytování,
- informace o kulturních akcích,
- informace o vlakových a autobusových spojích,
- tipy na pěší i cyklovýlety,
- mnoho propagačních materiálů z Českého ráje,
- velký výběr pohlednic,
- mapy regionu pro turisty i cykloturisty,
- suvenýry (hrnečky, přívěsky, broušené kameny, výrobky ze skla...),
- sběratelské předměty (turistické známky, turistické vizitky, magnetky, štítky na hůl, propisky...),
- předprodej vstupenek,
- internet pro veřejnost,
- prohlídky turnovských kostelů s kostýmovaným průvodcem (červenec, srpen),
- příležitostné výstavy v galerii U Zlatého beránka (1. patro RTIC). [11]

1.4 Kvalita služeb a marketingové strategie

„Kvalita služeb vyplývá ze schopnosti podniku uspokojit či předčít očekávání zákazníků.“
[12, s. 223]

„Kvalita vystupuje jako forma vyjádření určité užitné hodnoty či užitných vlastností výrobku či služby.“ [13, s. 19]

Poskytovat kvalitní služby by mělo být pro podniky samozřejmostí, avšak zvyšování kvality poskytovaných služeb nutně nemusí znamenat automaticky zvýšenou poptávku po těchto službách. V době velké konkurence na trhu cestovního ruchu je nutno věnovat se kromě zvyšování kvality služeb také marketingu a komunikaci se zákazníky. Právě marketing se v konkurenčním boji stává hlavním faktorem, který odlišuje úspěšné a neúspěšné podniky a vzhledem k nehmotné povaze služeb může být vytvoření kvalitní marketingové koncepce náročným úkolem. [4]

Podniky využívají během své činnosti různé nástroje, analýzy a strategie, pomocí kterých se snaží získat co nejvíc informací z různých oblastí trhu ve snaze zajistit si co největší výhody nad konkurencí. Jedna z hojně využívaných strategických analýz je **analýza makroprostředí**, ve kterém se pohybuje každá společnost, organizace nebo podnik. Všeobecně je známá pod zkratkou PEST nebo PESTLE, a zahrnuje:

- politické prostředí,
- ekonomické prostředí,
- sociální prostředí,
- technologickou vyspělost daného hospodářství,
- ekologickou vyspělost, tj. životní prostředí a jeho ochrana,
- právní prostředí.

Další všeobecně známá a podniky často používaná analýza zaměřující celkové shrnutí situace podniku se nazývá **SWOT analýza** (zkratka vychází z anglických slov strengths, weaknesses, opportunities, threats), v českém překladu se jedná o **silné a slabé stránky** (ve kterých oblastech podnik nebo daná lokalita vyniká, ve kterých má naopak nedostatky a zaostává za konkurencí), **příležitosti** (ke zvýšení poptávky, ke zlepšení kvality služeb nebo příležitosti, které by mohli vést ke zvýšení návštěvnosti) a **hrozby** (ze strany konkurence, které nás mohou o návštěvnost připravit). [14]

Od kvalitně poskytnutých služeb se odvíjejí budoucí reference zákazníků, zvyšuje se šance na opakovanou návštěvu podniku. Zde hraje velkou roli udržitelnost kvality služeb. Pokud podnik nastaví standard svých služeb dlouhodobě neudržitelně vysoko, může postupně ztrácet zákazníky, kteří byli zvyklí na určitou kvalitu služeb.

Obdobný problém nastává v případě, kdy konkurence poskytuje více kvalitnějších služeb v obdobné cenové kategorii, a zákazníci dlouhodobě preferují konkurenci před námi.

Ne všechny aspekty jsou ale ve službách zcela ovlivnitelné. Služby jsou totiž silně závislé jak na lidech, kteří je poskytují, tak na těch, kteří je využívají. Pokud navštívíme například stejný hotel a bude nám poskytnuta stejná ubytovací služba jako minulý rok, nemusíme potkat stejné zaměstnance a ani my jakožto zákazníci se nemusíme chovat stejně jako při minulém pobytu. Standardizace ve službách tak nemusí být plně dosažitelná, ale ani užitečná. [2]

2 Charakteristika oblasti Českého ráje

Český ráj je specifický svou mimořádnou členitostí krajiny a jedinečnými skalními městy. Celá oblast je posetá hlubokými lesy a systémy rybníků v okolí zdejších řek, mokřady, ale i vzácnými a chráněnými druhy rostlin a živočichů. Nalezneme zde i značné množství jeskyň, skalních bran a dalších jedinečných skalních útvarů. Dominanty této jedinečné krajiny nejsou jen ty přírodou vytvořené, celá oblast je totiž posetá množstvím hradů a jejich zřícenin, které dotváří jedinečnost zdejší krajiny.

Oblast sestává především z kvádrových pískovců vzniklých již ve druhohorách a současnou podobu si skalní útvary získaly díky miliony let trvající erozní činnosti a působení dalších sil Země. Skalní města a vrchy, jež jsou považovány za jeden ze základů jedinečnosti tohoto území, mají svůj původ ve vulkanické činnosti v průběhu třetihor. S hojným výskytem vyvřelých hornin souvisí existence nalezišť drahých kamenů a minerálů v této oblasti, typické jsou naleziště achátů, ametystů nebo chalcedonů. [15]

Všechny tyto faktory vedly k rozhodnutí o prohlášení Českého ráje za Chráněnou krajinou oblast. Stalo se tak 1. března 1955 a šlo o první CHKO na území tehdejší republiky. Rozloha této CHKO byla 92 km². Ovšem až o rok později byl vydán zákon, který přesně definoval pojem chráněná krajinná oblast a umožnil vyhlásit za takovou oblast větší přírodní celky.

Dne 14. října 2002 bylo vládním nařízením podle zákona o ochraně přírody a krajiny [16] rozhodnuto o nové podobě Chráněné krajinné oblasti Českého ráje a jeho původní rozloha se oficiálně zvětšila na dnešních bezmála 182 km². [17]



Obr. 2.1 - Logo CHKO Český ráj

Zdroj: [18].



Obr. 2.2 - Logo sdružení Český ráj

Zdroj: [19].

V současné době je v České republice 26 chráněných krajinných oblastí, a ačkoliv je, jak již bylo řečeno, CHKO Český ráj nejstarší z nich, jedná se o jednu z nejmenších z těchto oblastí. Pro srovnání – dvě největší ze seznamu, a to CHKO Beskydy a CHKO České středohoří, které byly vyhlášeny za chráněné krajinné oblasti zhruba o 20 let později, mají rozlohu 1160 km², respektive 1070 km². [20]

2.1 Vymezení hranic a měst v regionu

Region Český ráj se rozprostírá na území několika okresů a zahrnuje v sobě větší území než jen CHKO Český ráj. Jedná se o:

- okres Jičín (Královohradecký kraj)
- okresy Semily a Jablonec nad Nisou (Liberecký kraj)
- okres Mladá Boleslav (Středočeský kraj)



Obr. 2.3 - Mapa oblasti Český ráj

Zdroj: [21].

Z přiložené mapy můžeme vyčíst, že okrajovými městy, které ohraničují region, jsou především Železný Brod a Semily na severu, na jihu menší město Kopidlno, Nová Paka na východě a Mladá Boleslav na západě. Za srdce tohoto regionu se považuje město Turnov, druhým významným městem ve středu regionu je město Sobotka. Celý region v sobě zahrnuje celkem 176 obcí. [22]

2.1.1 Turnov

Jak již bylo v této práci uvedeno, město Turnov je srdcem celé lokality a fakticky turistickým centrem služeb Českého ráje a je cílem každého turisty, kterého zajímají nejen přírodní krásy zdejšího regionu.

Turnov leží v Libereckém kraji, několik málo kilometrů severozápadně od geografického středu Českého ráje v Turnovské pahorkatině, protíná ho řeka Jizera. Jedná se

o nejlidnatější město v okrese Semily a páté největší z hlediska rozlohy. Pro konkrétní data o městě viz Tab. 2.1.

Tab. 2.1 - Informace o městě Turnov

| Město Turnov | |
|---------------------------------|---------------------|
| Počet obyvatel | 14012 (k roku 2019) |
| Rozloha | 2 273 ha |
| Počet katastrálních území | 5 |
| Počet městských částí | 13 |
| Nadmořská výška (centrum města) | 267 m. n. m. |
| Status | město |

Zdroj: vlastní zpracování podle [23]

Co se ekonomické situace ve městě týče, nachází se zde velké množství podniků, které souvisí s cestovním ruchem, ubytovací a stravovací služby. Fakt, že město je centrem turisticky atraktivního regionu s dobře rozvinutým terciálním sektorem z něj dělá místo s dlouhodobou průměrnou a podprůměrnou nezaměstnaností s porovnáním s Českou republikou jako celkem. [23]

První zmínky o městě pocházejí z poloviny 12. století. V tomto století a několika následujících byly vybudovány mnohé hrady, které jsou pro zdejší lokalitu typické. Za zmínku k této problematice stojí existence příspěvkové organizace **Turnovské památky a cestovní ruch**, která vznikla 1. 4. 2014 za účelem využití kulturního a společenského potenciálu dvou největších chloub města, a to Synagogy Turnov a hradu Valdštejn. Organizační složka spravuje také Regionální turistické informační centrum. [24]

2.2 Skalní města

„Skalní města jsou ty části krajiny, v nichž jsou v původně souvislém skalním masívu vyhlodány spleti hlubokých a úzkých údolí, chodeb a rýh. Kolmé stěny bloků a věží jsou až několik desítek metrů vysoké.“ [25, s. 17]

Kromě definice samotné je třeba blíže specifikovat, co přesně je a co naopak není skalní město. Sitenský [25, s. 17] uvádí několik takových podmínek.

- Ke vzniku skalního města je potřeba existence původního a souvislého skalního masívu, jelikož skalní města nejsou tvořena měkkou zeminou.

- Ačkoliv není definována minimální velikost území potřebná pro to, aby se oblast nazývala skalním městem, takováto oblast by měla mít řádově alespoň desítky hektarů. Dvě skalní věže vedle sebe nebo jeden kaňon ještě nedělají z území skalní město.
- Stěny nebo věže skalního města by měly být vysoké, a to alespoň deset metrů a více, s existujícími uličkami mezi nimi, aby oblast bezpochyby vyvolala v lidech dojem existence jakýchsi městských uliček a ulic.

Z více odborných předpokladů pro vznik skalního města pak stejný autor uvádí další podmínky a předpoklady.

- Celé území musí být tvořeno jedním druhem horniny, případně několika podobnými typy.
- Hornina musí být pevná, soudržná, ale zároveň propustná, aby mohlo docházet k postupné erozi horniny, která trvá v řádech desítek tisíc až milionů let.
- Skalní masív musí být vyvýšen nad okolím, nesmí být pokrytý hustou vrstvou vegetace a půdy.



Obr. 2.4 - Několik sloupců skalního města vyčnívající z lesů

Zdroj: vlastní foto.

Co se samotné oblasti Českého ráje týče, napočítaly bychom celkem 16 jednotlivých skalních měst, což je vzhledem k velikosti regionu vysoké číslo. Ačkoliv jsou všechny

tvořeny převážně pískovci a na první pohled se mohou zdát skalní útvar podobné, každé z těchto míst je něčím výjimečné a není z nich žádné, které by nestálo za návštěvu. Ty turisticky nejzajímavější a nejatraktivnější z nich budou popsány v následujících podkapitolách.

2.2.1 Hruboskalsko

Hruboskalsko patří bez pochyb k z nejznámějším skalním městům v regionu, ne-li v celé republice, hojně navštěvovaná turisty, ale i horolezci. Velikostně se jedná o jedno z největších skalních měst v tomto regionu. [26]

V této oblasti je přes 400 věží, některé z nich dosahují výšky až 55 metrů. Celá oblast se dělí nejen turisticky, ale i horolezecky na 7 oblastí, a to na Přední Skalák, Maják, Čertova ruka, Kapelník, Hrubá skála, Zámecká rokle a Údolíčko, a kromě charakteristických vysokých věží je oblast typická svými hlubokými a strmými kaňony. [25]

2.2.2 Prachovské skály

Další velice známé uskupení skal v regionu Českého ráje. O atraktivitě tohoto místa značí aktivita KČT – klub zakoupil v těchto místech v roce 1912 hotel v Horním Lochově a stal se základnou letních turistů. Klub také nese zásluhy za vybudování turistických okruhů v těchto místech. Místo má tak z historického hlediska co nabídnout.

Pro obdivovatele přírody jsou k dispozici dvě hlavní turistické trasy o délce 1,5, respektive 3,5 kilometrů, které vás provedou všemi přírodními krásami zdejších skal, včetně několika vyhlídek, úzkými uličkami a roklemi. [27]

2.2.3 Drábské světničky

Toto skalní uskupení, jehož základ tvoří sedm pískovcových bloků, bychom našly nedaleko města Mnichovo Hradiště. Osídleno bylo toto území již v mladší době kamenné, avšak největší historickou zajímavostí je skalní hrad a pevnost v jednom. Odtud pochází název tohoto komplexu, doposud se totiž dochovalo asi 18 světniček a 6 chodeb vytesaných do skal. Pro svou obrannou funkci se místo stalo útočištěm a strategickým bodem ve válkách, a to jak v husitských, tak i během třicetileté války nebo druhé světové.

Tak jako jiná zdejší skalní města nabízí i toto turistické využití, nachází se zde turistické trasy mezi skalami a na jejich vrších výhledy do okolí a zříceniny již zmiňovaného skalního hradu. [28]

2.3 Hrad a zámky

V minulosti byla vyvýšená a kopcovitá místa logickou volbou při výběru lokality pro vybudování obranných pevností, hradů a obdobných staveb. Lokalita Českého ráje nebyla v tomto ohledu žádnou výjimkou. Dodnes bylo zachováno velké množství těchto staveb, anebo jejich částí, a dnes tvoří neoddělitelnou součást celkového obrazu krajiny. Stejně jako u skalních měst, i hradů a zámků je v tomto regionu značné množství a pro tuto kapitolu uvedu některé z těch turisticky nejnavštěvovanějších a pro danou oblast charakteristické.

2.3.1 Zřícenina hradu Trosky

Středověký hrad vznikl ve 14. století, brzo ale začal chátrat a v zřícenině se zcela proměnil zhruba v 17. století. V současné době je zřícenina ve vlastnictví státu a má status národní kulturní památky.

Původní podoba hradu je jasně viditelná dodnes, základ tvoří dvě věže na dvou skalních masívech. Jedná se o jednu z dominant Českého ráje, zřícenina je jasně rozpoznatelná a dobře viditelná ze všech silničních cest v okolí. Atraktivitu tohoto místa dokládá i jeho návštěvnost – jedná se o jeden z nejnavštěvovanějších hradů, respektive zřícenin hradu v České republice. [29]



Obr. 2.5 - Zřícenina hradu Trosky

Zdroj: vlastní foto.

2.3.2 Hrad Kost

Hrad Kost je jeden z nejvýznamnějších a nejzachovalejších gotických středověkých hradů v České republice. Byl vybudován ve 14. století a nachází se fakticky ve středu regionu Českého ráje, napůl cesty mezi městy Mnichovo Hradiště a Jičín. Hrad je charakteristický svým umístěním, kdy na rozdíl od jiných hradů nebyl postaven na vyvýšeném místě, ale v údolí na skalním pískovcovém ostrohu.

Kromě klasických prohlídkových okruhů nabízí hrad i možnost ubytování v apartmánu, pořádají se zde svatby a další kulturní události. [30]

2.3.3 Zámek Sychrov

Státní zámek Sychrov, postavený v novogotickém slohu v 15. století, který leží poblíž stejnojmenné obce, je z turistického hlediska jeden z nejnavštěvovanějších zámků. Zámek nabízí několik prohlídkových okruhů, i zde se ale pořádají další kulturní události,

jako například svatby a svatební obřady, a spousta zámeckých prostor je nabízena k pronájmu za dalšími účely.

Zajímavostí je častý výskyt zámku a jeho okolí ve filmech, a to nejen českých, ale i zahraničních děl. Natočeno tu bylo množství především klasických českých pohádek, například Zlatovláska (1973), Kočičí princ (1978) nebo Radúz a Mahulena (1970). [31]

2.3.4 Zámecký resort Dětenice

Barokní zámek Dětenice se nachází ve stejnojmenné obci v okrese Jičín. Jedná se o jednu z nejnávštěvovanějších památek u nás. Z pohledu cestovního ruchu i turistiky se jedná o zdejší centrum služeb všeho druhu. Resort nabízí prohlídky zámku, ubytování v desítkách pokojů a apartmánů, unikátní autentickou středověkou krčmu a restauraci, ale i vlastní pivovar nebo rytířské turnaje. Je zde možnost uspořádání svateb, večírků, firemních meetingů a dalších aktivit. [32]

2.4 Návštěvnost

Český ráj nabízí mnoho turistických atraktivit a je dlouhodobě vyhledávaným cílem jak českých, tak zahraničních turistů. Tomuto tvrzení nahrávají data o návštěvnosti. Vzhledem k povaze krajiny, kdy je tato tvořena především přírodními vyhlídkami, trasami a již zmiňovanými skalními městy, nelze úplně přesně doložit počet návštěvníků. Ne všechny jsou totiž kontrolovány a zpoplatněny.

Podle monitoringu návštěvnosti nejatraktivnějších turistických míst v Českém ráji navštívilo tuto oblast v roce 2019 **1,9 milionu** návštěvníků. V roce 2018 to bylo podle stejného monitoringu zhruba **1,75 milionu** turistů.

Zajímavostí pak může být údaj o využití služeb informačních center. Tyto služby využilo v roce 2019 ve městech regionu celkem 380 tisíc návštěvníků. [33]

Co se návštěvnosti hradů a zámků týče, v příložené tabulce (Tab 2.2) se nacházejí přesnější údaje, které poskytuje sdružení Český ráj ve spolupráci s Národním památkovým úřadem.

Tab 2.1 Návštěvnost vybraných památek v Českém ráji

| Návštěvnost vybraných turistických cílů v letech 2016-2019 | | | | |
|--|---------|---------|---------|---------|
| x | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 |
| Trosky | 109 742 | 112 148 | 109 539 | 117 000 |
| Kost | 81 200 | 83 609 | * | *72 524 |
| Sychrov | 126 621 | 121 511 | 115 511 | 103 777 |
| Dětenice | 238 347 | 239 617 | 242 521 | 265 719 |

Zdroj: vlastní zpracování podle [33].

*Hrad Kost prochází od roku 2018 rozsáhlými rekonstrukcemi, proto data o návštěvnosti nejsou úplná a došlo k poklesu návštěvníků v následujícím roce.

3 Analýza služeb cestovního ruchu v Českém ráji

Tato kapitola se zaměří na analýzu služeb, které jsou pro cestovní ruch nejtypičtější, a to služby ubytovací spolu se stravovacími. Postupně přejdeme na služby specifické pro oblast Českého ráje, které rovněž hojně využívají turisté. Důraz bude kladen na hodnocení těchto služeb z pohledu zákazníků, přičemž zdroje těchto informací budou převážně z internetových vyhledávačů sledující spokojenost zákazníků právě se službami, které využili.

Na závěr kapitoly bude provedeno dotazníkové šetření zabývající se zejména povědomím o CHKO Český ráj, o využívání poskytovaných služeb turisty a jejich spokojenosti právě s těmito službami.

3.1 Ubytovací služby

V podkapitole zabývající se ubytovacími službami se nejprve zaměřím na ubytovací kapacity v regionu. Statistické informace, jež budou oporou pro tuto problematiku, jsou čerpány ze zdrojů Českého statistického úřadu. Budou uvedeny konkrétní typy ubytovacích zařízení a jejich počty v průběhu několika posledních let.

Vzhledem k velikosti regionu a existenci stovek nejrůznějších druhů ubytovacích zařízení, především těch cenově dostupnějších, bude práce směřovat ke srovnávání možností ubytování ve městě Turnově. V případě srovnávání vícehvězdičkových hotelů, kterých je v regionu v řádech jednotek, se bakalářská práce zaměří na celou oblast Českého ráje.

3.1.1 Statistické informace o počtu ubytovacích zařízení v regionu

Český statistický úřad poskytuje široké veřejnosti mimo jiné informace o počtu ubytovacích zařízení, včetně informací o počtu pokojů a lůžek k ubytování nabízených. To vše v rámci celé republiky, krajů, regionů i měst. Nabízí ale také informace v rámci turistické oblasti, včetně pro tuto práci podstatou turistickou oblast Český ráj. Pro tyto základní informace o počtu ubytovacích zařízeních je uvedena Tab. 3.1

Tab. 3.1 - Kapacity hromadných ubytovacích zařízení v turistické oblasti Český ráj

| Rok | Počet zařízení | Pokoje | Lůžka |
|------|----------------|--------|--------|
| 2012 | 220 | 3 668 | 10 813 |
| 2013 | 217 | 3 576 | 10 643 |
| 2014 | 193 | 3 241 | 9 711 |
| 2015 | 190 | 3 137 | 9 464 |
| 2016 | 188 | 3 071 | 9 356 |
| 2017 | 189 | 3 714 | 10 882 |
| 2018 | 191 | 3 205 | 9 653 |
| 2019 | 180 | 3 105 | 9 450 |

Zdroj: vlastní zpracování podle [34].

Poměrně podstatná část kapacit ubytovacích zařízení připadá na ty, které se zaměřují na turisty z jiných regionů, a to penziony a kempy. Počty zařízení a jejich ubytovacích kapacit přibližují tabulky níže, a to Tab. 3.2, respektive Tab. 3.3.

Tab. 3.2 - Kapacity penzionů v Českém ráji

| Rok | Počet zařízení | Pokoje | Lůžka |
|------|----------------|--------|-------|
| 2012 | 69 | 646 | 1 802 |
| 2013 | 69 | 661 | 1 867 |
| 2014 | 55 | 534 | 1 571 |
| 2015 | 53 | 523 | 1 558 |
| 2016 | 53 | 525 | 1 556 |
| 2017 | 51 | 516 | 1 535 |
| 2018 | 55 | 535 | 1 575 |
| 2019 | 53 | 514 | 1 504 |

Zdroj: vlastní zpracování podle [35].

Tab. 3.3 - Kapacity kempů v Českém ráji

| Rok | Počet zařízení | Pokoje | Lůžka | Místa pro stany a karavany |
|------|----------------|--------|-------|----------------------------|
| 2012 | 25 | 415 | 1 431 | 2290 |
| 2013 | 24 | 416 | 1 436 | 2107 |
| 2014 | 24 | 417 | 1 485 | 2067 |
| 2015 | 25 | 417 | 1 486 | 2457 |
| 2016 | 25 | 415 | 1 535 | 2212 |
| 2017 | 26 | 485 | 1 738 | neuvedeno |
| 2018 | 28 | 500 | 1 798 | 2352 |
| 2019 | 26 | 478 | 1 747 | 2 087 |

Zdroj: vlastní zpracování podle [36].

Posledním běžně se vyskytujícím druhem ubytovacích zařízení na vybraném území jsou hotely, konkrétně hotely tříhvězdičkového typu, a jejich alternativy (motely, botely). Více v Tab. 3.4.

Tab. 3.4 - Kapacity hotelů, motelů a botelů (tříhvězdičkové)

| Rok | Počet zařízení | Pokoje | Lůžka |
|------|----------------|--------|-------|
| 2012 | 34 | 804 | 1752 |
| 2013 | 33 | 778 | 1726 |
| 2014 | 33 | 801 | 1757 |
| 2015 | 33 | 796 | 1736 |
| 2016 | 32 | 732 | 1665 |
| 2017 | 30 | 730 | 1662 |
| 2018 | 32 | 801 | 1776 |
| 2019 | 29 | 733 | 1 670 |

Zdroj: vlastní zpracování podle [37].

3.1.2 Možnosti ubytování v Turnově

V Turnově a jeho okolí se nachází značná část ubytovacích zařízení. Podle dat Českého statistického úřadu se přímo na území Turnova nachází 14 ubytovacích zařízení spadajících do kategorií uvedených v předchozích tabulkách 3.2 až 3.4. Jejich přehled je zobrazen v Tab. 3.5 níže.

Tab. 3.5 - Ubytovací zařízení ve městě Turnově

| Název | Kategorie | Sezónní provoz | Počet pokojů |
|----------------------------------|------------|----------------|--------------|
| BOHEMIE INN HOTEL | Hotel **** | celoroční | 11 až 50 |
| HOTEL KAREL IV. | Hotel *** | celoroční | 11 až 50 |
| HOTEL VIKTORIA | Hotel *** | celoroční | 11 až 50 |
| HOTEL SLÁVIE | Hotel ** | celoroční | 11 až 50 |
| BEJBY TURNOV | Penzion | letní i zimní | 10 a méně |
| PENZION SVATÝ JÁN | Penzion | celoroční | 10 a méně |
| PENZION A FITKLUB EDEN | Penzion | celoroční | 10 a méně |
| PENZION ÁBELŮV MLÝN | Penzion | celoroční | 10 a méně |
| PENZION BETULA | Penzion | celoroční | 10 a méně |
| PENZION POD HLAVATICÍ | Penzion | letní provoz | 11 až 50 |
| PENZION U KOUBUSŮ | Penzion | celoroční | 10 a méně |
| RESTAURACE-PENZION NA VÝŠINCE | Penzion | celoroční | 10 a méně |
| CAMPING ZRCADLOVÁ KOZA | Kemp | letní | 11 až 50* |
| KEMP DOLÁNKY | Kemp | letní | 11 až 50* |

Zdroj: vlastní zpracování podle [38]

* u obou kempů je podle veřejné databáze navíc 11 až 50 míst pro stany a karavany

Bohemie Inn Hotel

Nový a moderní hotel, jediný čtyřhvězdičkový ve městě Turnov, se nachází v blízkosti rozlehlého parku a zároveň nedaleko centra města. K ubytování nabízí celkem 22 pokojů, a kromě nich i například jednací a školící prostory. Hotel dále nabízí snídaní v ceně pobytu, bezplatný internet. Za poplatek pak nabízí parkování ve vzdálenosti 50 metrů od hotelu a možnost domácích mazlíčků na pokoji. Oba tyto poplatky činí 250 Kč/den.

Ceny za pokoje jsou následující:

- dvoulůžkový pokoj Standard: 1468 Kč/noc,
- dvoulůžkový pokoj Superior: 1527 Kč/noc,
- dvoulůžkový pokoj Superior Deluxe: 1644 Kč/noc,
- třílůžkový pokoj Superior Deluxe se dvěma ložnicemi: 2470 Kč/noc
- čtyřlůžkový pokoj Superior Deluxe se dvěma ložnicemi: 3302 Kč/noc. [39]

Hotel Karel IV.

Hotel je situován v klidné čtvrti nedaleko centra města. Nabízí jednolůžkové až třílůžkové pokoje v hlavní hotelové budově, dále pak 5 studií s malou terasou a 5 vybavených rodinných apartmánů. K dispozici pro všechny ubytované je zahrada s bazénem a brouzdalištěm, kolárna, parkoviště i restaurace.

Hotel je vhodný taktéž k pořádání firemních akcí, pro tuto příležitost jsou k dispozici konferenční prostory s veškerou potřebnou technikou a vybavením, a to o kapacitě max. 110 osob.

Výhodou může být sleva pro děti od 3 do 12 let, pokud je dítě ubytováno s 2 dospělými osobami.

V hotelové budově jsou ceny za ubytování následující:

- třílůžkový pokoj se snídaní: 1662 Kč/noc,
- dvoulůžkový pokoj se snídaní: 1662 Kč/noc,
- dvoulůžkový pokoj s balkónem se snídaní: 1782 Kč/noc,
- hotelový apartmán se snídaní: 1892 Kč/noc,

Dále jsou nabízeny tyto dependace (bez stravy) mimo hlavní budovu:

- studio s terasou: 1713 Kč/noc,

- apartmán economy: 1584 Kč/noc,
- apartmán standard: 1834 Kč/noc. [40]

Hotel Viktoria

Tento tříhvězdičkový hotel leží na okraji historické části středu města, nabízí ubytování ve dvou až čtyřlůžkových pokojích. Součástí budovy je samostatná restaurace, stejně tak lze ale být za příplatek ubytován včetně plné penze nebo polopenze.

Tento hotel v současné době pozastavil činnost, tudíž nejsou dostupné ceny za ubytování. [41]

Hotel Slavie Turnov

Hotel, který nabízí kromě ubytování také zahradní restauraci, internetovou kavárnu a také sport bar Casino. Cena za ubytování je závislá na počtu osob, za jednu noc je to:

- 1 osoba: 700 Kč,
- 2 osoby: 1200 Kč
- 3 osoby: 1700 Kč
- 4 osoby: 2000 Kč

V ceně je zahrnuta snídaně, za příplatek 80 Kč je možnost polopenze, za 180 Kč pak plná penze. [42]

Bejby Turnov

Tento penzion byl otevřen teprve na jaře 2019, ačkoliv v prostorách budovy bylo nabízeno mnoho služeb už dříve, například restaurace, bowling. Později se kromě samotného penzionu přidala do provozu i velká zahradní restaurace a každoročně se staví v areálu nové dětské atrakce a hřiště. V roce 2020 zde vyrostla i malá botanická zahrada s keři a ovocnými stromy, stezka pro bosé nohy, nové skluzavky a atrakce pro děti.

Ubytovat se zde dá konkrétně v 5 dvoulůžkových pokojích různých velikostí. Cena za jednu noc pro dva ubytované je 600 Kč za osobu a noc, respektive 700 Kč za větší pokoj. Pro jednotlivce je cena za pokoj stanovena na 800 Kč za noc, respektive 900 Kč opět za větší pokoj. Za příplatek 100 Kč je poskytována ubytovaným snídaně. Ubytovaným je

poskytována sleva na ostatní služby v zařízení – například sleva 20 % na bowling a sleva 10 % do restaurace. [43]

Penzion Svatý Ján

Penzion je situován v historickém centru města, jeho kapacita je 26 osob. Výhodou tohoto penzionu je parkování na vlastním uzamčeném pozemku přímo v centru města, nabízí ale i úschovnu kol. Součástí budovy je restaurace s kapacitou 55 osob.

Při ubytování nad 5 dní poskytují výrazné slevy z ubytování v závislosti na celkové délce pobytu.

V současné době penzion nepřijímá rezervace, tudíž nejsou zveřejněny ceny za ubytování. [44]

Penzion Eden

Penzion se nachází kousek od řeky Jizery v centru města. Ačkoliv o sobě tvrdí, že je určen především rodinám a turistům, uspokojí i nároky pro ubytování firemních pracovníků.

K dispozici jsou dvoulůžkové pokoje různých velikostí a apartmán se dvěma ložnicemi. Cena se odvíjí od velikosti pokoje, sezónnosti, a zároveň od počtu strávených nocí. Cena za dvoulůžkový pokoj tak vychází vzhledem k těmto faktorům na 650 Kč/noc až 1300 Kč/noc. Apartmán pak v rozmezí 1850 Kč/noc až 2200 Kč/noc. [45]

Penzion Ábelův mlýn

Tento na první pohled nenápadný penzion sestává z restaurace a 3 ubytovacích jednotek. Výhodou je krásné okolí a příroda, kterou majitelé vyzdvihují. Ceny za ubytování jsou:

- dvojlůžkový pokoj: od 1750 Kč/noc,
- třílůžkový pokoj: od 2200 Kč/noc,
- apartmán (čtyřlůžkový): od 2800 Kč/noc. [46]

Penzion Betula

Budova tohoto penzionu leží cirka jeden kilometr od centra města. Celá budova prošla nedávnou rekonstrukcí a nabízí k pronájmu celkem 20 lůžek v 5 pokojích. Majitelé penzionu specifikují, že je jejich ubytování cíleno především na turisty a snaží se službami penzionu přispět k rozvoji cestovního ruchu ve městě.

Cena pokojů se odvíjí od obsazených míst a počtu strávených nocí, ubytovat se lze ale už od 500 Kč/noc, včetně snídaně. [47]

Penzion pod Hlavaticí

Penzion lze nalézt na začátku takzvané Zlaté stezky Českého ráje, což je hlavní turistická trasa spojující nejatraktivnější místa regionu. Název penzion převzal od nedaleké Hlavatické rozhledny.

Penzion nabízí ubytování až 27 hostům ve dvou až čtyřlůžkových pokojích, dále pak má jeden apartmán. Jako doplňkové služby nabízí penzion masáže na objednávku nebo projížďky na koních po okolí. Součástí objektu je restaurace a dětské hřiště.

Snídani nabízí penzion za příplatek 110 Kč/den, polopenzi za 280 Kč/den.

Ceník ubytování je následující:

- dvoulůžkový pokoj (obsazený dvěma osobami): 1100 Kč/noc,
- dvoulůžkový pokoj (obsazený jednou osobou): 800 Kč/noc,
- třílůžkový pokoj: 1450 Kč/noc,
- čtyřlůžkový pokoj: 1720 Kč/noc,
- apartmán (pro dvě osoby): 1390 Kč/noc. [48]

Penzion u Koubusů

Malý rodinný penzion, nacházející se 2 kilometry od města, nabízí celkovou kapacitu 23 lůžek rozdělených do 7 dvou až šestilůžkových pokojů. K dispozici jsou 4 společné koupelny a sociální zařízení, 2 společné kuchyňky a společenská místnost. Cykloturisté ocení bezpečnou úschovnu kol v objektu. Ačkoliv součástí objektu není restaurace, majitelé jsou schopni za poplatek zajistit stravování z nedaleké rodinné restaurace.

Penzion v současné době neposkytuje ubytování a ceny za služby nejsou zveřejněny. [49]

Penzion na Výšince

Pár minut chůze od hlavního náměstí se nachází poslední penzion ze seznamu ubytovacích zařízení v Turnově. V penzionu s kapacitou až 30 hostů a možností pronájmu jedno až pětilůžkových pokojích se nachází restaurace, která zajišťuje stravování veřejnosti, za poplatek lze domluvit polopenzi pro ubytované. Snídaně je pro ubytované v ceně.

Ceny za samotné ubytování jsou následující:

- jednolůžkový pokoj: 600 Kč/noc,
- dvoulůžkový pokoj: 900 Kč/noc,
- třílůžkový pokoj: 1300 Kč/noc,
- čtyřlůžkový pokoj: 1400 Kč/noc,
- pětilůžkový pokoj: 1500 Kč/noc. [50]

Camping Zrcadlová koza

Kemp nabízí širokou škálu ubytovacích služeb pro všechny turisty. Nabízí i pokoje v penzionu i samostatné apartmány, k pronájmu jsou ale k dispozici i chatky a teepee. Penzion a chatky jsou v provozu od 1. dubna do 31. října, samotný kemp pak od 1. května do 30. září. Areál se zaměřuje na hlavní turistickou letní sezónu.

Ceny se odvíjí od počtu nocí strávených v areálu.

V penzionu jsou k dispozici dvou, tří a čtyřlůžkové pokoje a apartmán pro 4-6 osob.

Ceny jsou stanoveny takto:

- dvoulůžkový pokoj: 1000 Kč/noc, 2 a více nocí: 800 Kč/noc,
- třílůžkový pokoj: 1300 Kč/noc, 2 a více nocí: 1100 Kč/noc,
- čtyřlůžkový pokoj: 1600 Kč/noc, 2 a více nocí: 1300 Kč/noc,
- apartmán: 2000 Kč/noc, 2 a více nocí 1700 Kč/noc.

Dále jsou k dispozici již zmiňované chatky a teepee:

- dvoulůžková chata: 650 Kč/noc, 2 a více nocí: 500 Kč/noc,
- třílůžková chata: 800 Kč/noc, 2 a více nocí: 650 Kč/noc,
- čtyřlůžková chata: 950 Kč/noc, 2 a více nocí: 750 Kč/noc,
- pětilůžková chata: 1200 Kč/noc, 2 a více nocí: 900 Kč/noc,

- šestilůžková chata: 1300 Kč/noc, 2 a více nocí: 1050 Kč/noc,
- teepee: 600 Kč/noc, 2 a více nocí: 500 Kč/noc.

Poslední položkou je samotný kemp, ve kterém se platí následující poplatky (za 1 noc):

- dospělá osoba: 70 Kč,
- dítě 3-6 let: 50 Kč,
- stan: 70 Kč,
- osobní auto: 70 Kč,
- dodávka/autobus: 110 Kč,
- karavan: 130 Kč
- obytné auto: 200 Kč,
- motocykl: 30 Kč.

Za drobné poplatky lze zapůjčit přístřešek před stan, žetony k využívání sprch, elektrickou přípojku, nebo snídani. [51]

Kemp Dolánky

Druhým kempem v blízkém okolí Turnova je kemp Dolánky, který je k dispozici pro všechny turisty, kteří k přenocování zvolí stan nebo karavan. Součástí areálu je dětské hřiště, ohniště s lavičkami, gril, umývárna a sprchy. V blízkosti kempu se nachází hned dvě restaurace a vlaková zastávka.

Kemp mimo jiné nabízí k zapůjčení koloběžky pro účely výletů, nebo nákupů do města. Přímo skrz kemp vede cyklostezka zvaná Greenway Jizera, která zase o něco víc zvedá atraktivitu tohoto místa pro turisty.

Ceny má stanovené kemp následovně (ceny jsou uvedeny za 1 noc):

- dospělý: 70 Kč,
- dítě (2 až 11,99 let): 49 Kč,
- stan pro dva: 60 Kč,
- větší stan: 90 Kč,
- auto: 80 Kč,
- motorka: 30 Kč,
- pes: 40 Kč,

- obytný přívěs: 80 Kč,
- karavan: 110 Kč,
- snídaně: 70 Kč. [52]

3.1.3 Hodnocení ubytovacích služeb v Turnově

V dnešní internetové době existuje více srovnávacích portálů pro služby všeho druhu. Pro účel srovnávání kvality ubytovacích služeb byl zvolen portál Booking.com, který za pomoci uživatelů objektivně hodnotí recenzemi poskytnuté ubytovací služby po celém světě. Ve srovnání s konkurenčními portály nabízí nejvíce recenzí právě na město Turnov a jeho ubytovací zařízení. Tab. 3.6 odkazuje na hodnocení uživatelů konkrétních ubytovacích zařízení ve městě Turnov.

Tab. 3.6 - hodnocení ubytovacích služeb v Turnově

| Název | Kategorie | Počet recenzí | Průměrné hodnocení |
|----------------------------------|------------|---------------|--------------------|
| BOHEMIE INN HOTEL | Hotel **** | 485 | 8,9/10 |
| HOTEL KAREL IV. | Hotel *** | 293 | 8,3/10 |
| HOTEL VIKTORIA | Hotel *** | - | - |
| HOTEL SLÁVIE | Hotel ** | - | - |
| BEJBY TURNOV | Penzion | 104 | 9,6/10 |
| PENZION SVATÝ JÁN | Penzion | 301 | 9,0/10 |
| PENZION A FITKLUB EDEN | Penzion | 413 | 9,1/10 |
| PENZION ÁBELŮV MLÝN | Penzion | - | - |
| PENZION BETULA | Penzion | - | - |
| PENZION POD HLAVATICÍ | Penzion | - | - |
| PENZION U KLOUBUSŮ | Penzion | - | - |
| RESTAURACE-PENZION NA VÝŠINCE | Penzion | 59 | 7,7/10 |
| CAMPING ZRCADLOVÁ KOZA | Kemp | 54 | 8,5/10 |
| KEMP DOLÁNKY | Kemp | - | - |

Zdroj: [53]

Celkově Turnov vyniká nejen velkým výběrem různých typů ubytovacích zařízení, ale i výbornými recenzemi, které se u ubytovacích zařízení hodnocených na internetovém portálu drží v nadprůměrných hodnotách.

3.2 Stravovací služby

Stejně jako tomu je u služeb ubytovacích, i stravovací služby ve městě a širokém okolí cílí zejména na turisty, a jsou tomu často přizpůsobeny například delší provozní dobou v letních měsících, nebo existencí stravovacích zařízení v budově poskytující ubytovací služby, jak bylo uváděno u řady ubytovacích provozoven v kapitole 3.1.2.

Ve městě najdeme všechna tradiční gastronomická zařízení, jako jsou restaurace, jídelny, kavárny a další. Pro účely této práce a objektivní srovnání uvedu 10 nejoblíbenějších a nejlépe hodnocených gastronomických podniků v Turnově podle srovnávacího portálu www.tripadvisor.com.

3.2.1 Hodnocení stravovacích služeb ve městě Turnov

Bohužel v současné době jsou všechny gastronomické provozovny uzavřeny z důvodu pandemie koronaviru. Některé fungují v omezeném režimu, například přes výdejní okénka, ale i přes to byla upravena provozní doba podniků, byla omezena nabídka a s tím logicky ubylo návštěvnosti. Pro účel této práce proto bude použito hodnocení podniků před pandemií, aby byla zachována objektivnost.

Tab 3.7 zobrazuje vybrané podniky, které uživatelé hodnotily jako nejlepší. Do tohoto žebříčku se dostaly podniky všech kategorií – jak restaurací, tak i kavárny nebo bistra. Škála poskytovaných gastronomických služeb ve městě je dostatečná a podle hodnocení uživatelů i kvalitní.

Tab. 3.7 - Nejlépe hodnocené gastronomické podniky ve městě Turnov

| Název | Typ zařízení | Počet recenzí | Hodnocení |
|---|---------------------|---------------|-----------|
| Kovárna | Restaurace | 133 | 4/5 |
| Plaudit | Pizzerie | 100 | 4/5 |
| Puků Bistro | Bistro | 33 | 5/5 |
| Ábelův Mlýn | Restaurace | 164 | 4/5 |
| Panorama café | Kavárna | 74 | 4,5/5 |
| Rybí restaurace U Koubusů | Restaurace | 25 | 4,5/5 |
| TurnOFF Cafe | Kavárna | 19 | 4,5/10 |
| EA Zámecká restaurace Hrubá Skála | Restaurace | 87 | 3,5/5 |
| Rodinný restaurant Maškovka | Restaurace | 55 | 3,5/5 |
| Turnovská pivnice | Restaurace, pivnice | 19 | 3,5/5 |

Zdroj: [54]

3.3 Průvodcovské služby

Průvodcovské služby jsou pro region Českého ráje typické. Jsou hojně využívány jak jednotlivci, tak skupinami. Právě na skupiny turistů cílí sdružení Českého ráje a nabízí pro ně služby, kterými se jim snaží poskytnout co nejlepší zážitek z návštěvy Českého ráje.

Za poslední rok tyto služby nebyly téměř využívány, opět z důvodů omezení cestování a celkové krize kvůli pandemii.

Průvodcovské služby každopádně nabízí sdružení na celém území regionu, doporučuje přitom skupinu maximálně o 30 lidech na jednoho průvodce. K dispozici má jednoho stálého zaměstnance, který tyto služby poskytuje, zároveň ale spolupracují až se 3 externími zaměstnanci, kteří jsou zaškolení a plnohodnotně uzpůsobili k poskytování průvodcovských služeb.

Průvodce, a s nimi i zmíněné výlety, je schopné sdružení poskytnout celoročně, tedy i mimo hlavní turistickou sezónu.

Sdružení má ve své nabídce služeb i poskytování **organizovaných výletů**. Tyto výlety jsou zaměřeny na dvě cílové skupiny, a to na žáky škol a výlety přizpůsobené seniorům. Organizované výlety pak zahrnují právě služby průvodce.

Pro školy byly vytvořeny dva speciální výlety:

- příběhy Českého ráje – cesta kamene,
- za poklady ze skla a kamene.

Příběhy Českého ráje – cesta kamene je jednodenní program určený pro děti základních (doporučeně od 3. třídy) a středních škol, během kterého budou žáci seznámeni s Českým rájem, jeho historií, tradicemi a přírodním bohatstvím.

Program zahrnuje dopolední návštěvu Turnovského Muzea Českého ráje s expozicemi drahých kamenů, mineralogie a etnografie, v řemeslné dílně pak dostanou žáci možnost výroby vlastních šperků.

Náplní odpoledního programu je návštěva přírody a skalních měst, nabízeno je zde několik tras různých náročností v závislosti na věku dětí. Jedná se o oblast Hruboskalska, bývala sopka Kozákov, poslední lokalita tohoto programu jsou pak Besedické skály. Minimální délka pěší trasy jsou asi 4 kilometry.

Začátek programu je v 9 hodin ve zmíněném Turnovském muzeu a program končí zhruba mezi 16 a 17 hodinou, opět v závislosti na zvolené pěší trase.

Cena za tento program je 150 Kč za osobu, přičemž cena zahrnuje návštěvu muzea a služby průvodce. Cena je dále platná při minimálním počtu 20 platících osob, v případě většího nebo menšího počtu osob bude cena individuálně upravena. Termín konání těchto výletů je v měsíci červnu.

Za poklady ze skla a kamene je druhý program, jehož tematika je zejména seznámení žáků se sklářskou tradicí v regionu a dále pak představení výjimečnosti Geoparku Český ráj.

Začátek výletu bude v tomto případě Železný Brod, kde dopoledne proběhne prohlídka sklářské dílny, včetně výroby šperků a dalších drobností z mačkaných perel pod

odborným vedením. S odborným průvodcem pak proběhne návštěva památkové rezervace Trávníky a návštěva Minimuzea skleněných betlémů.

Odpolední výprava do přírody se může, stejně jako v případě prvního výletu, lehce lišit v závislosti na předchozí domluvě. Výchozími body jsou v tomto případě místa jako kaňon řeky Jizery, vyhlídka Krkavčí skála, a sopka Kozákov, v případě nepříznivého počasí existuje možnost návštěvy Bozkovských dolomitových jeskyní. Celková trasa je opět zhruba 4 kilometry.

Místo a čas srazu je stanoveno na 8:45 na Malém náměstí v Železném Brodě, s návratem se počítá mezi 16:15 a 17:00, v závislosti na variantě programu.

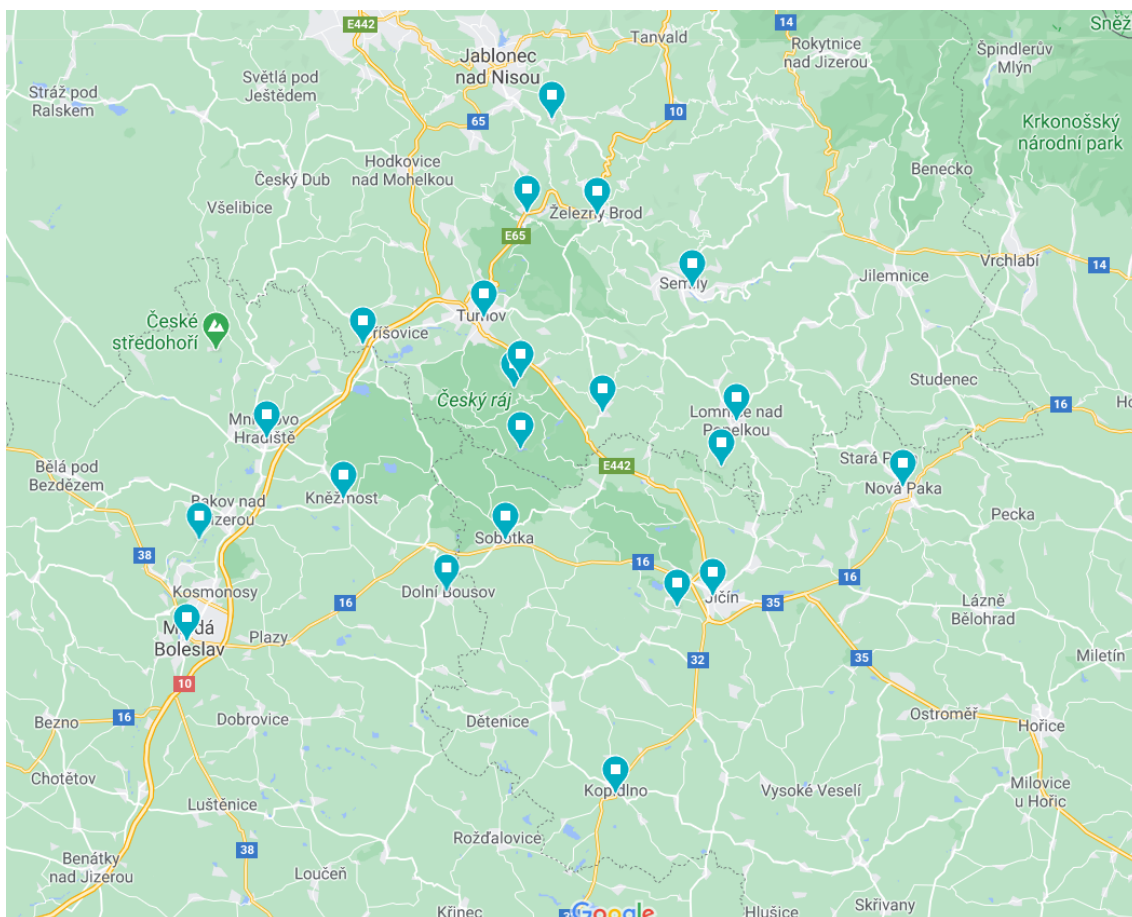
Cena za osobu začíná na 210 Kč, přičemž opět platí, že je platná při minimálním počtu 20 platících osob, v opačném případě se cena odvíjí na počtu osob a individuální domluvě. V případě většího počtu účastníků je pak uvedena nutnost jejich rozdělení na menší skupiny (například zmiňované jeskyně umožňují prohlídku maximálně 20 osobám najednou). [55]

3.4 Služby informačních center

Poslední, avšak neméně důležitou službu v cestovním ruchu, tvoří služby informačních center. Ty jsou využívány každým, kdo má zájem dozvědět se něco o navštívené lokalitě, každopádně většina větších turistických center nabízí mnohem širší škálu služeb.

Pro efektivní využívání turistických center ve větším turistickém regionu, jako je Český ráj, je jejich rozložení po oblasti velmi důležité. Konkrétně se v Českém ráji nachází 21 informačních center. Všechny z nich jsou otevřené během hlavní turistické sezóny v měsících červenci a srpnu, z nichž 3 fungují jen v těchto měsících. Ostatní jsou v provozu celoročně (některé mimo zimních měsíců, kdy je příliv turistů minimální).

Konkrétní pohled na rozmístění informačních center v regionu poskytuje Obr. 3.1.



Obr. 3.1 - Rozmístění TIC v Českém ráji

Zdroj: [56].

Z mapy lze vyčíst, že se turistická centra soustřeďují do větších měst v regionu, které zároveň protínají hlavní příjezdové cesty. Z větších měst obsahujících TIC je možno zmínit například Mladou Boleslav, Jičín a Mnichovo Hradiště v jižní polovině regionu, Semily, na severu to jsou Železný Brod, Semily, a jedno se nachází kousek za Jabloncem nad Nisou. Za zmínku v neposlední řadě stojí Regionální turistické informační centrum Turnov, jehož nabízené služby byly blíže specifikovány v kapitole 1.3.8. [57]

3.5 Vyhodnocení dotazníku ke službám cestovního ruchu

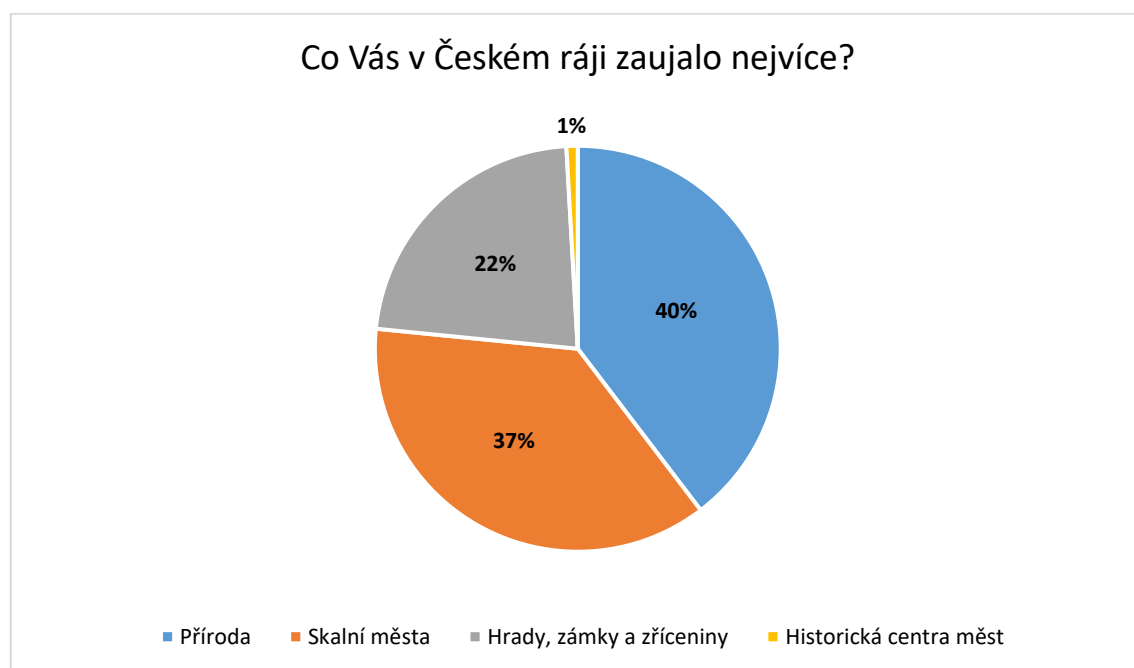
Ve snaze pochopit, zda má oblast Českého ráje nějaké zásadní nedostatky (a tyto nedostatky specifikovat), byl v rámci bakalářské práce vytvořen dotazník týkající se spokojenosti respondentů s oblastí, a zároveň spokojenosti se službami, které respondenti při své návštěvě této oblasti využili.

Na dotazník zareagovalo 129 respondentů.

První dvě otázky byly mířeny na povědomí o oblasti. Na otázku, zda má respondent povědomí o Českém ráji a zda ví, kde se v ČR nachází, Odpovědělo kladně 93,8 % dotazovaných, tj. 121 dotazovaných.

Na druhý dotaz, a to, zda respondenti oblast Českého ráje fyzicky navštívili, uvedlo 80,6 % dotazovaných, že ano, tj. 104 respondentů.

Další otázky už se týkají konkrétně oblasti Českého ráje. Zde byla první na řadě otázka, co nejvíce zaujalo respondenty po návštěvě oblasti, viz Graf 1.



Graf 1 - Co nejvíce zaujalo návštěvníky?

Zdroj: vlastní zpracování.

Z grafu vyplývá, že ti, kteří navštívili Český ráj, nejvíce ocenili samotnou přírodu (40 % respondentů), na druhém místě skončila pro Český ráj specifická skalní města (37 % respondentů), hrady, zámky, zříceniny a jim podobné památky nejvíce zaujali 23 % dotazovaných, pouhé 1 % dotazovaných zaujala nejvíce historická města v regionu.

Další otázka se již týká konkrétních služeb cestovního ruchu. Dotazovaní odpovídali na otázku, které služby v dané oblasti využili. Jejich odpovědi jsou zaznamenány v Grafu 2.

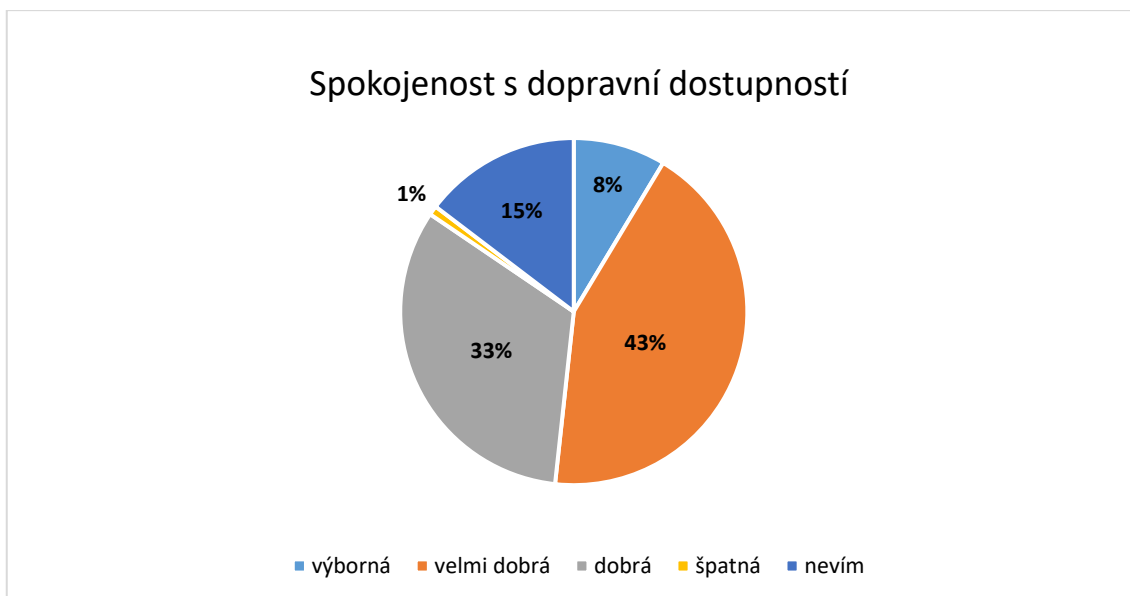


Graf 2 - Využívání jednotlivých služeb

Zdroj: vlastní zpracování.

Z grafu 2 vyplývá, že nejvíce je mezi návštěvníky oblasti zájem o stravovací služby, ovšem žádná z dotazovaných služeb není zcela nevyužitá. Jako další služby, které dotazovaní v rámci návštěvy oblasti využili, uváděli například půjčovny lodí, kol a koloběžek, anebo návštěvy muzeí a jejich specifické průvodcovské služby.

Graf 3 vyobrazuje spokojenost s dopravní dostupností v oblasti. Cílem této otázky bylo zjistit, zda se turistům v oblasti dobře cestovalo vlastním vozidlem a zda bylo dostatečné množství vlakových či autobusových spojení.

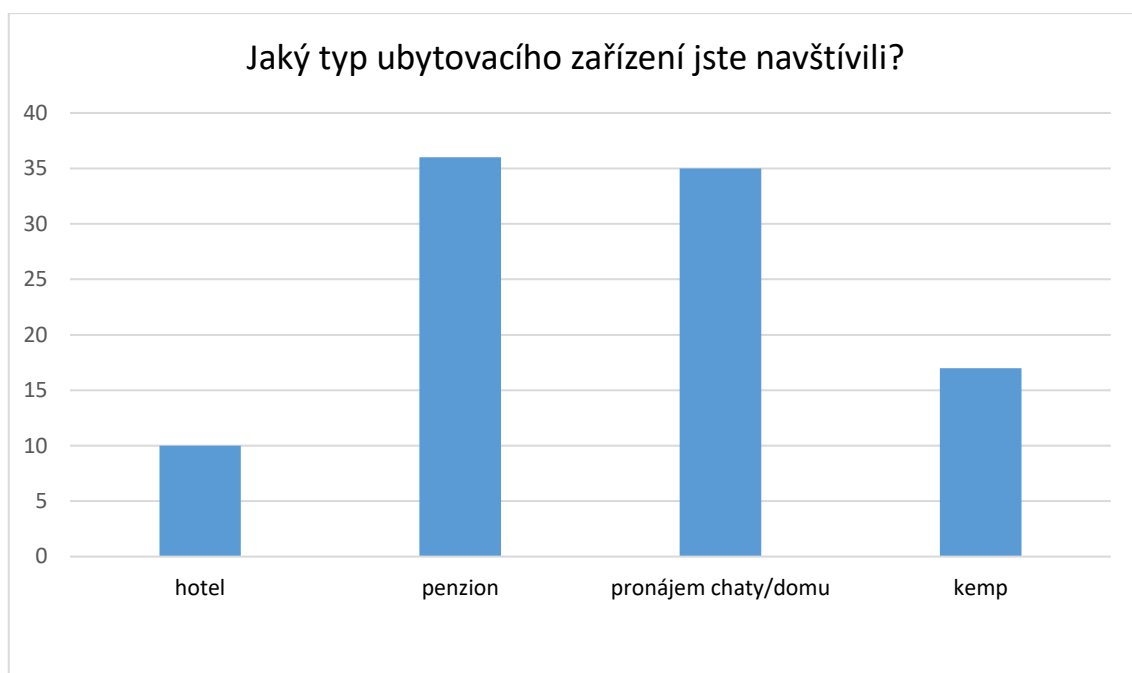


Graf 3 - Spokojenost s dopravní dostupností v oblasti

Zdroj: vlastní zpracování.

Podle grafu jsou návštěvníci s dopravními službami a dopravní obslužností spokojeni. Situaci jako výbornou nebo velmi dobrou vidí dohromady 51 % respondentů, 33 % dopravní obslužnost hodnotí jako dobrou a pouhé 1 % dotazovaných ji hodnotí jako špatnou. 15 % dotazovaných nedokázalo situaci přesně posoudit a odpovědělo „nevím“.

Další otázka směřovala na ubytovací zařízení. V Grafu 4 jsou zaznamenány odpovědi respondentů na otázku, jakou konkrétní ubytovací službu využili v případě vícedenního pobytu v oblasti.



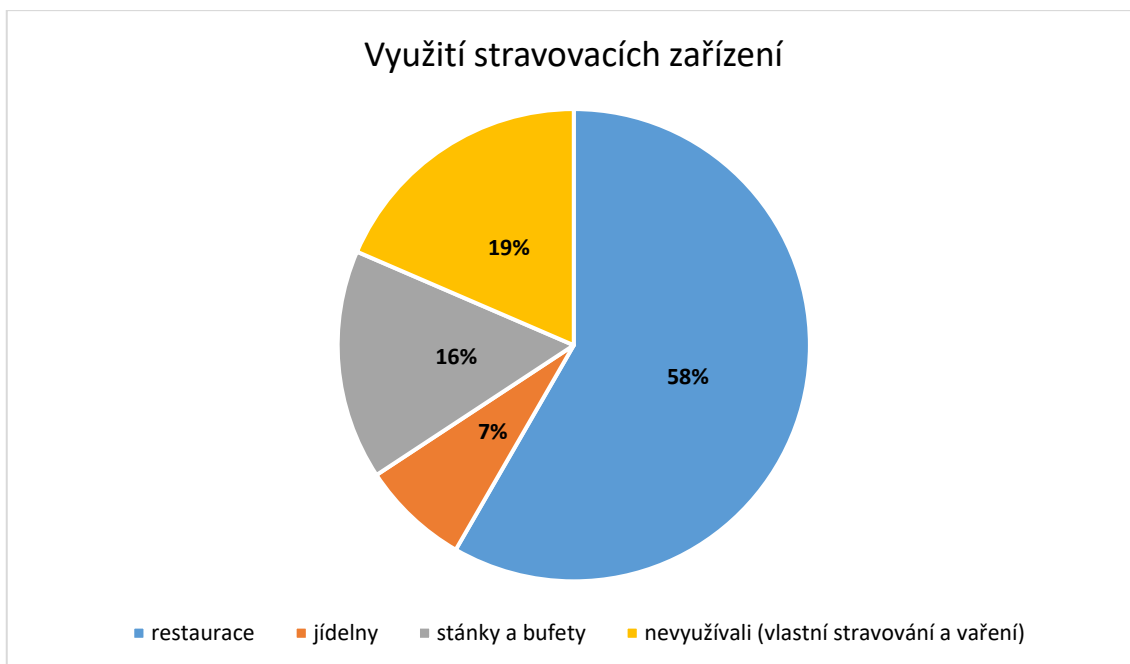
Graf 4 - Využití ubytovacích služeb v oblasti

Zdroj: vlastní zpracování.

Nejoblíbenějšími typy ubytovacích zařízení se ze získaných dat staly penziony, těsně za nimi pak krátkodobé pronájmy celých ubytovacích objektů, jako jsou chaty či domy.

Několik dotazovaných uvedlo, že ačkoliv strávili v regionu noc, žádné zařízení nevyužili a spali takzvaně pod širákem. Ti zároveň uvedli, že vzhledem k povaze Českého ráje, jakožto CHKO, je relativně málo míst, ve kterých se dá tímto způsobem přespat bez rizika pokut a dalších nepříjemností.

Graf 5 odpovídá na otázku jaké stravovací zařízení turisté navštívili při svém pobytu v regionu.



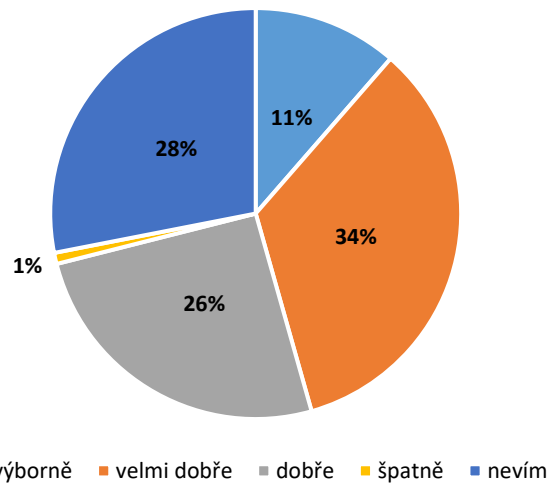
Graf 5 - Jaké stravovací služby využili turisté v regionu?

Zdroj: vlastní zpracování.

Nejčastěji využívali dotazovaní k uspokojení svých potřeb z oblasti stravování restaurace. Každá položka zde má ale své podstatné zastoupení.

Následují tři grafy, u kterých byl položen respondentům dotaz na spokojenost se službami, které navštívili. Graf 6 poukazuje na spokojenost a hodnocení služeb se službami ubytovacími, Graf 7 zase hodnotí služby stravovací. V neposlední řadě je na seznamu hodnocení průvodcovských služeb a služeb informačních center, jejichž hodnocení zobrazuje Graf 8.

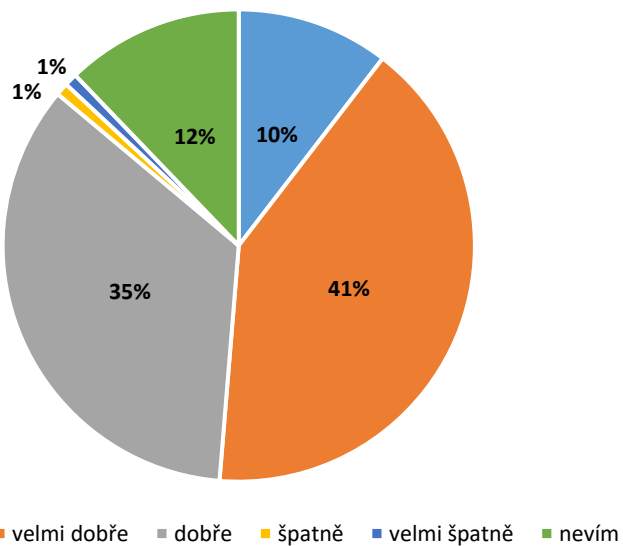
Jak hodnotíte úroveň ubytovacích zařízení v Českém ráji?



Graf 6 - Hodnocení ubytovacích služeb

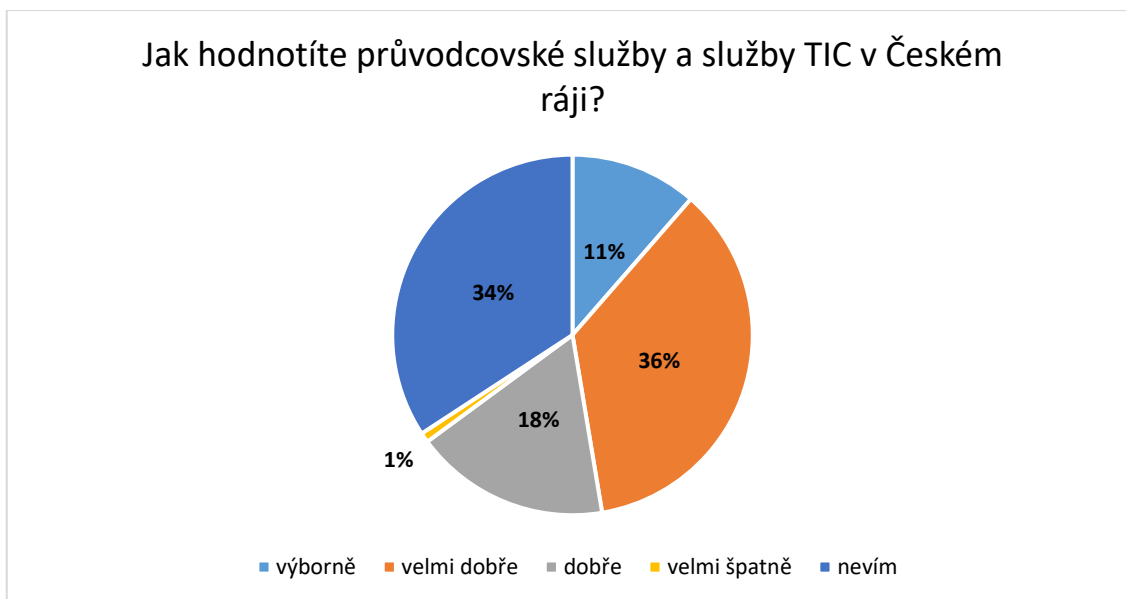
Zdroj: vlastní zpracování.

Jak hodnotíte úroveň stravovacích zařízení v Českém ráji?



Graf 7 - Hodnocení stravovacích služeb

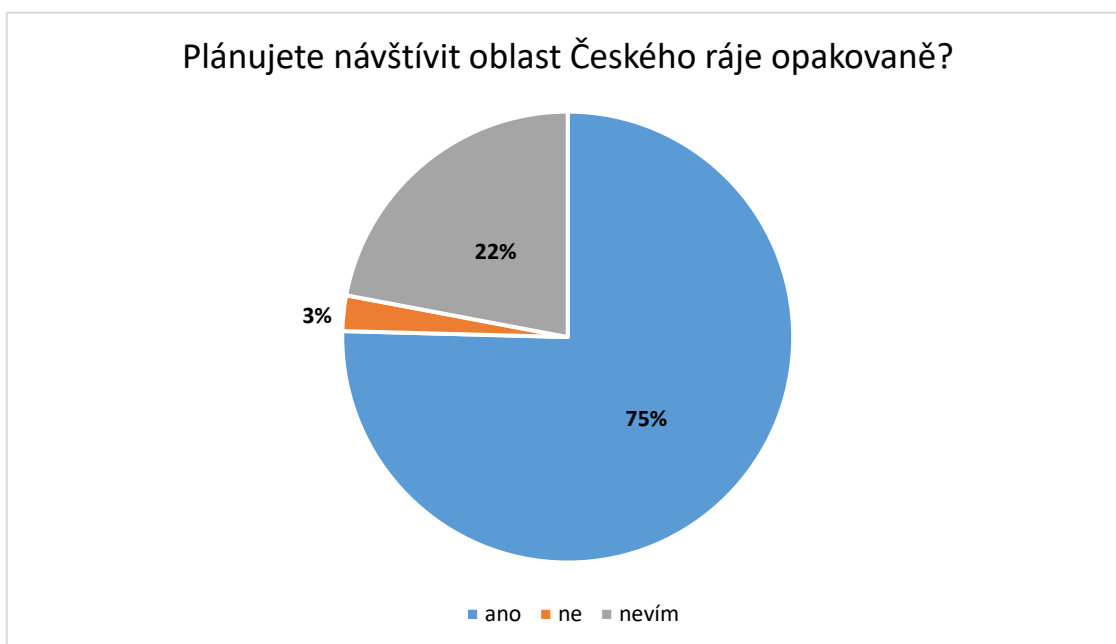
Zdroj: vlastní zpracování.



Graf 8 - Hodnocení stravovacích služeb

Zdroj: vlastní zpracování

Ačkoliv poměrně velká část odpověděla na otázky ve Grafech 6 až 8 jako „nevím“, až na absolutní výjimky byly odpovědi kladné a se všemi službami jsou respondenti v oblasti spokojeni. To svědčí o dostatečném rozvoji služeb cestovního ruchu a hlavně toho, že si provozovatelé služeb uvědomují důležitost kladného zážitku turistů v regionu a podpořili jejich rozhodnutí k opakované návštěvě regionu. Právě odpověď na otázku, zda plánují respondenti opětovně navštívit oblast, nalezneme v Grafu 9.



Graf 9 - Plánují respondenti opakovaně navštívit Český ráj?

Zdroj: vlastní zpracování.

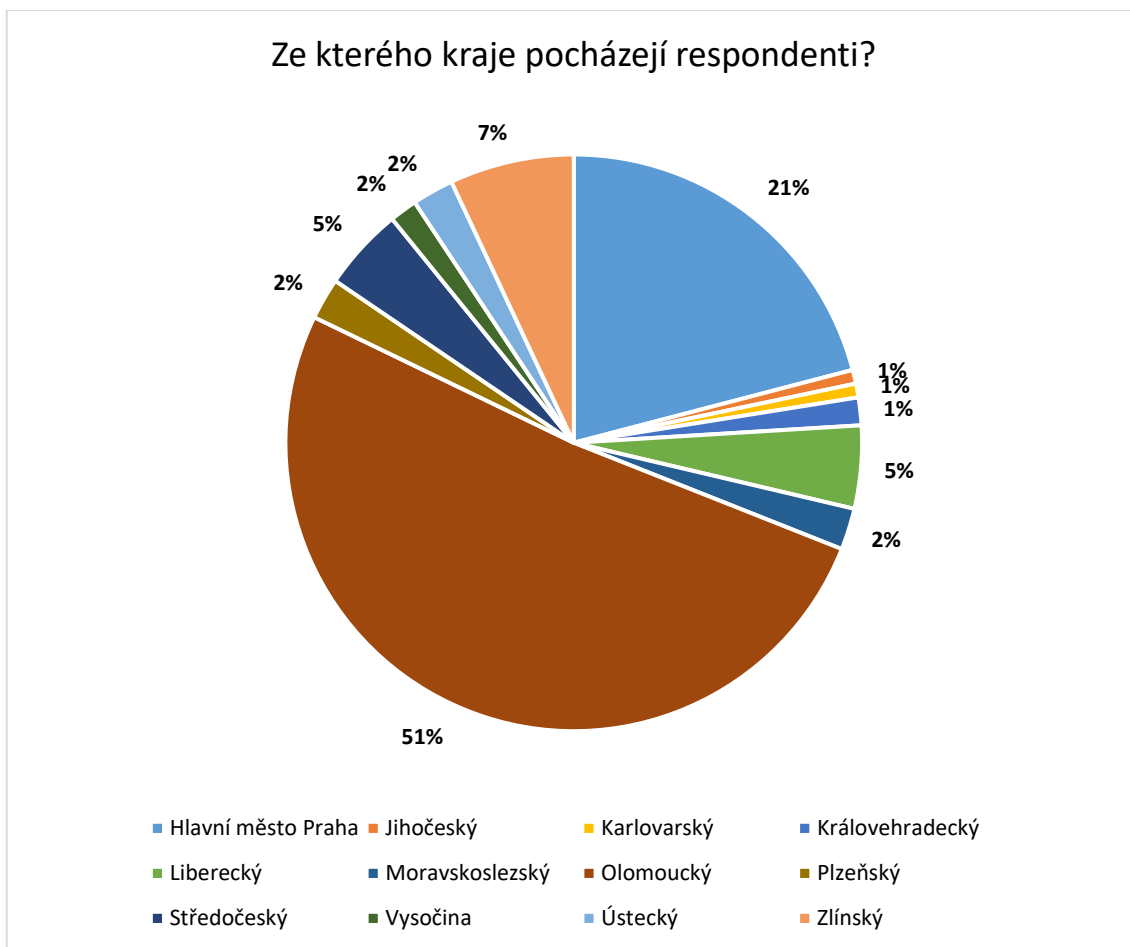
Podle hodnot v Grafu 9 lze vidět, že 75 % respondentů má zájem o opakovanou návštěvu oblasti, 22 % dotazovaných si není budoucí návštěvou jisto a jen 3 % účastníků dotazníku nemá o budoucí cestu do Českého ráje zájem.

Poslední dva grafy se týkali respondentů samotných. Věk respondentů je zobrazen v Grafu 10, ze kterého kraje respondent pochází lze vyčíst v Grafu 11.



Graf 10 - Věk respondentů

Zdroj: vlastní zpracování.



Graf 11 - Původ respondentů

Zdroj: vlastní zpracování.

Co se věku týče, byli podle Grafu 10 zastoupeny téměř všechny věkové skupiny, pouze do skupiny 56-65 let se žádný dotazovaný nepřihlásil.

Graf 11 zobrazuje kraje původu respondentů. Kromě dvou krajů jsou zastoupeny všechny, nejvíc procent zaujal kraj Olomoucký s 51 %, dále pak Hlavní město Praha s hodnotou 21 %, Zlínský kraj zaujal 7 % a 5 % patří krajům Středočeskému a Libereckému. Ostatní jsou zastoupeny nepatrným množstvím respondentů. Podstatnou skutečností ale zůstává, že se do dotazníku zapojili jednak osoby bydlící v krajích, ve kterých se Český ráj přímo nachází nebo jsou v jeho blízkosti, stejně jako se zapojili respondenti z krajů Českému ráji vzdálených.

Posledním bodem dotazníku byly případné připomínky a návrhy respondentů. Nejčastější kritika směřovala na tato témata.:

- Více dotazovaných by ocenilo více vlakových spojů napříč regionem se zastávkami v blízkosti atraktivních lokalit.
- Zpřístupnění více stezek mezi skalami.
- Lepší viditelnost turistického značení tras.
- Tolerovat horolezce, trempy a umožnit přespávání v přírodě na alespoň nějakých vyznačených lokalitách.
- Přelidněnost v hlavních turistických sezonách.
- Se související přelidněností častý nepořádek v přírodě, nedostatek odpadkových košů.

4 Doporučení ke zdokonalení služeb cestovního ruchu ve zvolené oblasti

Na základě shromážděných informací a dotazníkového šetření oblasti služeb cestovního ruchu v lokalitě Českého ráje vyplývá několik skutečností. Za prvé je třeba podotknout, že se jedná o turistickou oblast s dobře rozvinutým sektorem těchto služeb. Jak ubytovací, tak stravovací zařízení jsou hodnocena pozitivně, je jich dostatek a jsou zastoupeny ve všech cenových kategoriích.

Bohužel v současné době aktivní pandemie se i tato oblast potýká s uzavřením téměř celého sektoru služeb a není jasné, zda se po znovuotevření vrátí všechny provozovny do stejného režimu jako před pandemií nebo zda některé nátlak nevydrží a budou nuceny zavřít a ukončit svoji činnost. Ovšem jak vyplynulo z dotazníkového šetření, většina dotazovaných má povědomí o oblasti a plánují ji navštívit, takže lze v této atraktivní turistické lokalitě předpokládat odpovídající oživení služeb. Podniky by se ale i přesto měly snažit přilákat co největší množství zákazníků, například investicemi do reklamy.

Průvodcovské služby a služby informačních center jsou taktéž na dostatečné úrovni, jsou rozprostřené po celém území Českého ráje. U organizovaných výletů by mohlo dojít k rozšíření nabídky tak, aby zaujala k opakované návštěvě školních i jiných turistických skupin. Nad takovým plánem bude ale možno uvažovat opět až po pominutí současné pandemie.

Zároveň by mohlo v budoucnu dojít k otevření nových tras mezi skalami, které by se staly dalším velkým lákadlem pro potenciální turisty. Vytvoření takové nové trasy ale vyžaduje dlouhodobé plánování a roky příprav a studií, především ale nalezení samotného vhodného místa pro cestu mezi skalami, kde hraje důležitou úlohu otázka ohledně bezpečnosti pro turisty.

Vhodné by ale bylo soustředit pozornost na méně navštěvované oblasti Českého ráje, a to proto, aby se stala lákavější pro širokou veřejnost, a aby nejvíce navštěvovaná skalní města (která jsou popsána podrobněji v kapitole 2.2) zažila drobnou úlevu od návalu turistů v hlavní sezóně. Jako možnost se kromě budování nových tras nabízí i propagace konkrétních, méně známých míst a skalních měst, například v turistických centrech v regionu.

U dopravních služeb lze doporučit podstatnější posílení spojů, a to jak autobusových, tak vlakových, s ohledem na vícero účastníků dotazníku nespokojených se současnou dopravní situací, především v období hlavní turistické sezony. Stejně jako ve většině významných regionů cestovního ruchu, tak i v Českém ráji existují speciální (především autobusové) spoje fungující jen v hlavní turistickou sezónu. Zde je prostor pro rozšíření těchto spojů, a to jak ve smyslu vzniku úplně nových linek, tak rovněž i posílení těch stávajících.

V roce 2020 bylo provozováno sedm autobusových linek, z nichž pouze tři v průběhu celé sezóny, zbylé čtyři pak zahájily provoz v období posledního květnového víkendu a skončily na konci měsíce září. Zároveň hlavní linky jezdí maximálně čtyřikrát denně, čistě sezónní v některých případech jen dvakrát denně. [58]

Potenciál pro rozšíření těchto linek zde existuje. Vhodné by zajisté bylo i rozšíření povědomí o těchto linkách. Ne každý turista si je vědom, že má možnost využít těchto speciálních spojů.

S velkým množstvím turistů souvisí i poslední doporučení, a to zajistit častý a pravidelný úklid turistických tras, především těch mezi skalami, protože ačkoliv může být taková údržba finančně náročná, některé trasy mezi skalami jsou zpoplatněné, a nepořádek po turistech jen kazí dojem z nádherné přírody. Kromě zajištění řádnějšího úklidu se nabízí i další možnosti a opatření, například zvýšit počet odpadkových košů a zajistit jejich častější vyprazdňování nebo více propagovat všeobecná pravidla chování v CHKO, kam samozřejmě patří i problematika udržování pořádku. Varianta zajištění většího počtu osob, které by prováděly kontrolu nad dodržováním pořádku, je sice realistická, ale byla by vzhledem k velkému množství tras velmi ekonomicky náročná.

Závěr

Celá bakalářská práce se zabývala cestovním ruchem a jeho službami v turistickém regionu Český ráj, analýzou těchto služeb a posouzením jejich kvality, s cílem najít případné nedostatky a navrhnout jejich řešení.

Ačkoliv má Česká republika mnoho chráněných krajinných oblastí, národních parků a dalších podobných přírodních atraktivit, je Český ráj stále velmi turisticky atraktivní lokalitou, která má v oblasti služeb co nabídnout.

V úvodní části práce byla představena teoretická východiska nezbytná k pochopení dané problematiky, především definice služeb, jejich dělení a členění a jejich propojenost s cestovním ruchem. Poté došlo na charakteristiku regionu a popis turisticky atraktivních míst. To vše za účelem pochopení potenciálu dané lokality a rozmanitosti turistických cílů.

Nejvíce prakticky zaměřená třetí kapitola, věnující se konkrétním službám v oblasti, se zaměřením na pomyslné centrum oblasti, a to město Turnov, vedla k získání informací o službách. U služeb ubytovacích a stravovacích bylo poskytnuto hodnocení z internetových portálů, jehož účelem bylo získat informace o spokojenosti s těmito službami ze zkušeností dosavadních turistů a návštěvníků.

V poslední části práce došlo k analýze dotazníku, který sloužil především ke zjištění spokojenosti se službami cestovního ruchu v regionu Český ráj. Výsledky dotazníku vedly ke zjištění nedostatků a vytvoření návrhů pro zlepšení situace v oblasti těchto služeb, které byly podrobněji popsány v předchozí kapitole.

Seznam zdrojů

- [1] HESKOVÁ, Marie. *Cestovní ruch*. 2. uprav. vydání. Praha: Fortuna, 2011. ISBN 978-80-7373-107-6.
- [2] HORNER, Susan a John SWARBROOKE, *Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času*. Praha: Grada publishing, a.s., 2003. ISBN 80-247-0202-9
- [3] ORIEŠKA, Ján. *Služby v cestovním ruchu*. Vydání 1. Praha: IDEA SERVIS, 2010. ISBN 978-80-85970-68-5.
- [4] RYGLOVÁ, Kateřina. *Cestovní ruch*. Ostrava: KEY Publishing, 2009. ISBN 978-80-7418-028-6.
- [5] OTTO, Jan. *Ottův slovník naučný, kolektiv autorů*, Praha: J. Otto, 1888-1909. ISBN 978-80-7203-385-0
- [6] TELEVIZE, Česká. 130 let značení turistických tras – Události. *Česká televize* [online]. [cit. 25. 1. 2021]. Dostupné online. (česky)
- [7] KČT - Systém turistického značení. KČT - *Klub českých turistů* [online]. Klub českých turistů, © 2021 [cit. 2. 2. 2021]. Dostupné z: <https://kct.cz/system-turistickeho-znaceni>.
- [8] ČESKO. Zákon č. 251/2016 Sb., o některých přestupcích. *Sbírka zákonů*. Praha: Parlament ČR, 2016, 98/2016, číslo 251. Dostupné také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2016-251>.
- [9] KOTLER, Philip. *Moderní marketing: 4. evropské vydání*. Praha: Grada, 2007. ISBN 978-80-247-1545-2.
- [10] VAŠTÍKOVÁ, Miroslava. *Marketing služeb: efektivně a moderně*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha Grada, 2014. Manažer. ISBN 978-80-247-5037-8.
- [11] Regionální turistické informační centrum Turnov - Informační centra - Český ráj. *Český ráj* [online]. Sdružení Český ráj © 1992-2021 [cit. 3. 2. 2021]. Dostupné z: <https://www.cesky-raj.info/dr-cs/1978-regionalni-turisticke-informacni-centrum-turnov.html>.
- [12] PAYNE, Adrian. *Marketing služeb*. Vyd. 1. Praha: Grada, 1996. ISBN 80-7169-276-X.

- [13] INDROVÁ, Jarmila, Petr HOUŠKA & Zdenka PETRŮ. *Kvalita ve službách cestovního ruchu*. Praha: Oeconomica, 2011. ISBN 978-80-245-1766-7.
- [14] SLAVÍK, Jakub. *Marketing a strategické řízení ve veřejných službách: jak poskytovat zákaznický orientované veřejné služby*. Praha: Grada, 2014. Manažer. ISBN 978-80-247-4819-1.
- [15] Informace o regionu - Český ráj. *Český ráj* [online]. Sdružení Český ráj © 1992-2021 [cit. 5. 2. 2021]. Dostupné z: <https://www.cesky-raj.info/cs/o-regionu/informace-o-regionu.html>.
- [16] ČESKO. Zákon č. 114/1992 Sb., o ochraně přírody a krajiny. *Sbírka zákonů*. Praha: Parlament ČR, 1992, 28/1992, číslo 114. Dostupné také z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1992-114>.
- [17] Charakteristika oblasti. *Správa CHKO Český ráj* [online]. AOPK ČR © 2021 [cit. 5. 2. 2021]. Dostupné z: <https://ceskyraj.ochranaprirody.cz/charakteristika-oblasti/>.
- [18] O správě CHKO. *Správa CHKO Český ráj* [online]. AOPK ČR © 2021 [cit. 5. 2. 2021]. Dostupné z: <https://ceskyraj.ochranaprirody.cz/o-sprave-chko/>.
- [19] Český ráj. *Český ráj* [online]. Sdružení Český ráj © 1992-2021 [cit. 5. 2. 2021]. Dostupné z: <https://www.cesky-raj.info>.
- [20] Zvláště chráněná území. *Digitální registr ÚSOP* [online]. AOPK ČR © 2021 [cit. 13. 2. 2021]. Dostupné z: <https://drusop.nature.cz/ost/chrobjekty/zchru/index.php?KATEGORIE=CHKO>.
- [21] Mapa - Český ráj. *Český ráj* [online]. Sdružení Český ráj © 1992-2021 [cit. 13. 2. 2021]. Dostupné z: <https://www.cesky-raj.info/cs/o-regionu/mapa.html>.
- [22] Města a obce v regionu - Český ráj. *Český ráj* [online]. Sdružení Český ráj © 1992-2021 [cit. 13. 2. 2021]. Dostupné z: <https://www.cesky-raj.info/cs/co-navstivit/mesta-a-obce-regionu.html#page=0>.
- [23] Město Turnov. *Město Turnov* [online]. Publikáční a redakční systém Public4u © 2000-2021 [cit. 13.2. 2021] Dostupné z: <https://www.turnov.cz>.
- [24] Turnovské památky a cestovní ruch - Turnovské památky. *Turnovské památky a cestovní ruch* [online]. Publikáční a redakční systém Public4u © 2000-2021 [cit. 15.2. 2021]. Dostupné z: <http://www.tpcr-turnov.cz>.

- [25] SITENSKÝ, Ladislav a Zdeněk KUKAL. *Skalní města v Čechách*. Praha: Dita, 1994. ISBN 80-901503-3-0.
- [26] Hruboskalsko. *Skalní města* [online]. PIXMAN Copyright © 2021 [cit. 15. 2. 2021]. Dostupné z: <https://www.skalnimesta.cz/cesky-raj/turisticke-cile/priroda/hruboskalsko>.
- [27] Prachovské skály. *Prachovské skály* [online]. Prachovské skály © 2021 [cit. 16.2. 2021]. Dostupné z: <https://prachovskeskaly.com/cs/>.
- [28] Drábské světničky - skalní města a útvary - Český ráj. *Český ráj* [online]. Sdružení Český ráj © 2000-2021 [cit. 16. 2. 2021]. Dostupné z: <https://www.cesky-raj.info/dr-cs/4885-drabske-svetnicky.html>.
- [29] Historie hradu Trosky. *Státní hrad trosky* [online]. Národní památkový ústav © 2021 [cit. 16. 2. 2021]. Dostupné z: <https://www.hrad-trosky.cz/cs/o-hradu/historie>.
- [30] Historie - Kost. *Hrad Kost – oficiální stránka kulturní památky* [online]. Kinský dal Borgo, a. s. © 2021 [cit. 16. 2. 2021]. Dostupné z: <https://www.kost-hrad.cz/historie.htm>.
- [31] O zámku - Sychrov. *Státní zámek Sychrov* [online]. Národní památkový ústav © 2021 [cit. 16. 2. 2021]. Dostupné z: <https://www.zamek-sychrov.cz/cs/o-zamku>.
- [32] Zámecký resort Dětenice – resort Dětenice. *Zámecký resort Dětenice* [online]. Zámecký resort Dětenice © 2021 [cit. 16. 2. 2021]. Dostupné z: <https://www.detenice.cz>.
- [33] Návštěvnost památek, turistických cílů, akcí a infocenter Českého ráje v roce 2019 - Český ráj. *Český ráj* [online]. Sdružení Český ráj © 1992-2021 [cit. 16. 2. 2021]. Dostupné z: <https://www.cesky-raj.info/cs/kontakty/sdruzeni-cesky-raj/monitoring-navstevnosti/navstevnost-pamatek-turisticky-cilu-akci-a-infocenter-ceskeho-raje-v-roce-2019.html>.
- [34] Kapacity hromadných ubytovacích zařízení - turistický region Český ráj. *Veřejná databáze VDB* [online]. Praha: ČSÚ, 2021 [cit. 10. 4. 2021]. Dostupné z: https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/cs/index.jsf?page=vystup-objekt&pvo=CRU02&z=T&f=TABULKA&katalog=31742&str=v1317&v=v1339__KAT__154__1&u=v1317__VUZEMI__428__09.

- [35] Kapacity hromadných ubytovacích zařízení - penzion - turistický region Český ráj. *Veřejná databáze VDB* [online]. Praha: ČSÚ, 2021 [cit. 10. 4. 2021]. Dostupné z: https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/cs/index.jsf?page=vystup-objekt&pvo=CRU02&z=T&f=TABULKA&katalog=31742&str=v1317&v=v1339__KAT__126__07&u=v1317__VUZEMI__428__09.
- [36] Kapacity hromadných ubytovacích zařízení - kemp - turistický region Český ráj. *Veřejná databáze VDB* [online]. Praha: ČSÚ, 2021 [cit. 10. 4. 2021]. Dostupné z: https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/cs/index.jsf?page=vystup-objekt&pvo=CRU02&z=T&f=TABULKA&katalog=31742&str=v1317&v=v1339__KAT__126__08&u=v1317__VUZEMI__428__09.
- [37] Kapacity hromadných ubytovacích zařízení – hotel, motel, hotel *** - turistický region Český ráj. *Veřejná databáze VDB* [online]. Praha: ČSÚ, 2021 [cit. 10. 4. 2021]. Dostupné z: https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/cs/index.jsf?page=vystup-objekt&pvo=CRU02&z=T&f=TABULKA&katalog=31742&str=v1317&v=v1339__KAT__126__03&u=v1317__VUZEMI__428__09.
- [38] Hromadná ubytovací zařízení ČR. *Veřejná databáze VDB* [online]. Praha: ČSÚ, 2021 [cit. 2. 3. 2021]. Dostupné z: <https://vdb.czso.cz/huz/obhuz.jsp?k=577626>.
- [39] Bohemia Inn Hotel, Turnov - Hotel.cz. *Bohemia Inn Hotel, Turnov - Hotel.cz* [online]. HOTEL.CZ, a. s. © 1997-2021 [cit. 2. 3. 2021]. Dostupné z: <https://bohemia-inn.hotel.cz>.
- [40] Hotel Karel IV, Turnov. *Hotel Karel IV, Turnov – Hotel.cz* [online]. HOTEL.CZ, a. s. © 1997-2021 [cit. 2. 3. 2021]. Dostupné z: <https://kareliv.hotel.cz>.
- [41] Penzion a restaurace Viktoria (Turnov) - Tripadvisor. *Tripadvisor: Přečtěte si recenze, porovnejte ceny a rezervujte.* [online]. TripAdvisor LLC © 2021 [cit. 2. 3. 2021]. Dostupné z: https://www.tripadvisor.cz/Hotel_Review-g1071617-d11798802-Reviews-Penzion_a_Restaurace_Viktoria-Turnov_Liberec_Region_Bohemia.html.
- [42] Království perníku® - Hotel Slavia Turnov. *Královský perníku* [online]. Království perníku © 2021 [cit. 2. 3. 2021]. Dostupné z: <https://www.pernikova-chaloupka.cz/encyklopedie/objekty1.phtml?id=128821>.

- [43] Penzion Bejby. *Penzion Bejby a Bowling Turnov* [online]. Bowling Turnov © 2021 [cit. 2. 3. 2021]. Dostupné z: <https://www.bowlingturnov.cz/index.php/penzion-bejby-turnov>.
- [44] U Svatého Jana | Restaurace - ubytování. *Ubytování, Restaurace, Penzion U Svatého Jana, Turnov* [online]. Penzionsvatyjan.cz © 2010 [cit. 4. 3. 2021]. Dostupné z: http://www.penzionsvatyjan.cz/cz_ubytovani.html.
- [45] Penzion Eden – Turnov | DoPenzionu.cz. *Penziony v ČR a SR – DoPenzionu.cz* [online]. FTonline s.r.o. © 2021 [cit. 4. 3. 2021]. Dostupné z: <https://www.dopenzionu.cz/sm-turnov/penzion-eden-9604>.
- [46] Ubytování v Ábelově mlýně. *Ábelův Mlýn* [online]. Ábelův mlýn © 2021 [cit. 4. 3. 2021]. Dostupné z: <https://www.abeluvmlyn.cz/ubytovani>.
- [47] Pension BETULA - Český ráj. *Ubytování v Čechách, tisíce nabídek ubytování od 150Kč/noc* [online]. Kamsi.cz © 2015 [cit. 4. 3. 2021]. Dostupné z: <https://kamsi.cz/pension-betula/detail/295/>.
- [48] Ubytování Český ráj | Penzion pod Hlavaticí. *Ubytování Český ráj | Penzion pod Hlavaticí – Ubytování levně | penzion Turnov* [online]. Penzion a restaurace pod Hlavaticí © 2016 [cit. 4. 3. 2021]. Dostupné z: <http://www.hlavatice.eu>.
- [49] Penzion U Koubusů, Turnov. *Penzion U Koubusů, Turnov | Hotel.cz* [online]. HOTEL.CZ a.s. © 1997-2021 [cit. 4. 3. 2021]. Dostupné z: <https://penzion-u-koubusu.hotel.cz>.
- [50] Penzion Na Výšince, Turnov. *Penzion Na Výšince, Turnov | Hotel.cz* [online]. HOTEL.CZ a.s. © 1997-2021 [cit. 4. 3. 2021]. Dostupné z: <https://penzion-na-vysince.hotel.cz>.
- [51] Zrcadlová Koza – penzion a kemp Český ráj. *Zrcadlová Koza – Penzion a kemp Český ráj*. [online]. Zrcadlová Koza © 2021 [cit. 4. 3. 2021]. Dostupné z: <http://zrcadlovakoza.cz>.
- [52] Kemp Dolánky. *Kemp Dolánky* [online]. SUNDISK s.r.o. © 2021 [cit. 4. 3. 2021]. Dostupné z: <https://www.kempdolanky.cz/cs/>.
- [53] Booking.com. *Booking.com* [online]. Booking.com © 1996-2021 [cit. 10.3.2021]. Dostupné z: <https://www.booking.com/searchresults.cs.html>.

- [54] Tripadvisor: Přečtěte si recenze, porovnejte ceny a rezervujte. *Tripadvisor: Přečtěte si recenze, porovnejte ceny a rezervujte* [online]. TripAdvisor LLC © 2021 [cit. 10. 3. 2021]. Dostupné z: <https://www.tripadvisor.cz>.
- [55] Organizované výlety - Český ráj. *Český ráj* [online]. Sdružení Český ráj © 1992-2021 [cit. 14. 3. 2021]. Dostupné z: <https://www.cesky-raj.info/cs/sluzby/organizovane-vylety/>.
- [56] Mapy - Google maps. *Google Maps* [online]. Google, mapová data © 2021 [cit. 14. 3. 2021]. Dostupné z: www.google.cz/maps.
- [57] Informační centra - Český ráj. *Český ráj* [online]. Sdružení Český ráj © 1992-2021 [cit. 14. 3. 2021]. Dostupné z: <https://www.cesky-raj.info/cs/kontakty/informacni-centra.html#page=false>.
- [58] Turistické autobusy 2020 - Český ráj. *Český ráj* [online]. Sdružení Český ráj © 1992-2021 [cit. 10. 4. 2021]. Dostupné z: <https://www.cesky-raj.info/cs/cykliste/turisticke-autobusy-2020.html>.

Seznam grafických objektů

Seznam obrázků

| | |
|---|----|
| Obr. 1.1 - Turistické značky | 16 |
| Obr. 2.1 - Logo CHKO Český ráj | 26 |
| Obr. 2.2 - Logo sdružení Český ráj | 27 |
| Obr. 2.3 - Mapa oblasti Český ráj | 28 |
| Obr. 2.4 - Několik sloupců skalního města vyčnívající z lesů..... | 30 |
| Obr. 2.5 - Zřícenina hradu Trosky | 33 |
| Obr. 3.1 - Rozmístění TIC v Českém ráji | 51 |

Seznam tabulek

| | |
|--|----|
| Tab. 1.1 - Statistické dělení účastníků cestovního ruchu..... | 11 |
| Tab. 2.1 - Informace o městě Turnov | 29 |
| Tab. 3.1 - Kapacity hromadných ubytovacích zařízení v turistické oblasti Český ráj ... | 37 |
| Tab. 3.2 - Kapacity penzionů v Českém ráji..... | 37 |
| Tab. 3.3 - Kapacity kempů v Českém ráji | 38 |
| Tab. 3.4 - Kapacity hotelů, motelů a botelů (tříhvězdičkové) | 38 |
| Tab. 3.5 - Ubytovací zařízení ve městě Turnově..... | 39 |
| Tab. 3.6 - hodnocení ubytovacích služeb v Turnově..... | 46 |
| Tab. 3.7 - Nejlépe hodnocené gastronomické podniky ve městě Turnov..... | 48 |

Seznam grafů

| | |
|--|----|
| Graf 1 - Co nejvíce zaujalo návštěvníky? | 52 |
| Graf 2 - Využívání jednotlivých služeb..... | 53 |
| Graf 3 - Spokojenost s dopravní dostupností v oblast | 54 |

| | |
|--|----|
| Graf 4 - Využití ubytovacích služeb v oblasti | 55 |
| Graf 5 - Jaké stravovací služby využili turisté v regionu?..... | 56 |
| Graf 6 - Hodnocení ubytovacích služeb | 57 |
| Graf 7 - Hodnocení stravovacích služeb..... | 57 |
| Graf 8 - Hodnocení stravovacích služeb..... | 58 |
| Graf 9 - Plánují respondenti opakovaně navštívit Český ráj?..... | 58 |
| Graf 10 - Věk respondentů..... | 59 |
| Graf 11 - Původ respondentů..... | 60 |

Seznam zkratek

AOPK – agentura ochrany přírody a krajiny ČR

ČR – Česká republika

ČSÚ – Český statistický úřad

CHKO – Chráněná krajinná oblast

KČT – Klub českých turistů

Kč – korun českých

TIC – turistické informační centrum

ÚSOP – ústřední seznam ochrany přírody

Seznam příloh

Příloha A

Otázky z dotazníkového šetření:

1. Znáte Český ráj a máte představu, kde se v ČR nachází?
2. Navštívili jste tuto oblast?
3. Co Vás v Českém ráji zaujalo nejvíce?
4. Jaké služby jste v oblasti využili?
5. Jak hodnotíte dopravní dostupnost oblasti Českého ráje?
6. Který typ ubytovacího zařízení v Českém ráji jste navštívili?
7. Jaké stravovací zařízení jste převážně využívali?
8. Jak hodnotíte úroveň ubytovacích zařízení v Českém ráji?
9. Jaké je Vaše hodnocení stravovacích zařízení v Českém ráji, které jste navštívili?
10. Jak hodnotíte průvodcovské služby a informační centra, která jste navštívili?
11. Jaké jsou Vaše návrhy na zlepšení služeb v oblasti?
12. Plánujete navštívit oblast Českého ráje opakovaně?
13. Ze kterého kraje pocházíte?
14. Jaký je Váš věk?

| | |
|------------------------|---|
| Autor | Martin Holas |
| Název BP | Služby cestovního ruchu v Českém ráji |
| Studijní obor | LOS |
| Rok obhajoby BP | 2021 |
| Počet stran | 55 |
| Počet příloh | 1 |
| Vedoucí BP | doc. Ing. Josef Kubík, CSc. |
| Anotace | Bakalářská práce se zabývá službami cestovního ruchu v oblasti Českého ráje. V teoretické části se práce zaměřuje na definici služeb a na charakteristiku regionu, a to zejména atraktivních přírodních památek v dané oblasti. V praktické části práce je provedena analýza poskytovaných služeb a jejich zhodnocení. Na analýzu služeb navazuje dotazníkové šetření, jehož hlavním cílem je posouzení spokojenosti s kvalitou poskytovaných služeb turisty v oblasti. Cílem práce je pak ohodnotit kvalitu služeb cestovního ruchu a navrhnout zdokonalení těchto služeb. |
| Klíčová slova | cestovní ruch, služby cestovního ruchu, Český ráj, analýza služeb |
| Místo uložení | ITC (knihovna) Vysoké školy logistiky v Přerově |
| Signatura | |