

**UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA**

**MAGISTERSKÉ KOMBINOVANÉ STUDIUM**

**2013-2015**

**DIPLOMOVÁ PRÁCE**

**František Boudný**

**Cestovní ruch Rakouska – rakouské Alpy**

Praha 2015

Vedoucí diplomové práce:

Ing. Jaroslava Kočová

**JAN AMOS KOMENSKY UNIVERSITY PRAGUE**

MASTER COMBINED (PART TIME)

2013-2015

**DIPLOMA THESIS**

**František Boudný**

**Tourism of Austria – Austrian Alps**

Prague 2015

Diploma Thesis Work Supervisor:

Ing. Jaroslava Kočová

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že předložená diplomová práce je mým původním autorským dílem, které jsem vypracoval samostatně. Veškerou literaturu a další zdroje, z nichž jsem při zpracování čerpal, v práci řádně cituji a jsou uvedeny v seznamu použitých zdrojů. Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně.

V Praze dne

*František Boudný*

## **Poděkování**

Rád bych poděkoval paní Ing. Jaroslavě Kočové za odborné vedení diplomové práce. Svými připomínkami a cennými radami přispěla k realizaci výsledné práce. V neposlední řadě děkuji i za trpělivost a čas, který mi věnovala.

## **Anotace**

Diplomová práce se zabývá cestovním ruchem Rakouska - rakouských Alp. V teoretické části je práce zaměřena na význam cestovního ruchu této destinace, politiku a význam cestovního ruchu v jednotlivých spolkových zemích. V praktické části je přímá komparace horského turismu České republiky a rakouských Alp. V dalších praktických kapitolách je uvedena komparace spolkové země Salcbursko s krajem Vysočina a vlastní dotazníkové šetření českých návštěvníků Rakouska. Pomocí SWOT analýzy jsou identifikovány silné a slabé stránky destinace.

## **Klíčová slova**

Cestování, cestovní ruch, marketing, profil českého turisty, rakouské Alpy, Rakousko, Salcbursko, SWOT analýza, Vysočina

## **Anotace**

The diploma thesis is engaged in Austrian tourism - Austrian Alps. The theoretical part deals with importance of tourism of this destination to politics. It depicts significance of tourism in the federal states. The practical part compares mountain tourism of the Czech Republic and Austrian Alps. Further, Salzburg is compared with Vysočina Region. Questionnaire of Czech visitors of Austria is incorporated in the practical part as well. Weak and strong points of this destination are identified in SWOT analysis.

## **Key Words**

Austria, Austrian Alps, marketing, profile of the Czech tourist, Salzburg, SWOT analysis, travelling, tourism, Vysočina Region

# OBSAH

ÚVOD.....	9
TEORETICKÁ ČÁST.....	11
<b>1 VÝZNAM CESTOVNÍHO RUCHU V RAKOUSKU .....</b>	<b>11</b>
1.1 Vídeň.....	13
1.2 Dolní Rakousko .....	15
1.3 Horní Rakousko .....	17
1.4 Štýrsko .....	19
1.5 Tyrolsko .....	21
1.6 Korutany .....	22
1.7 Salcbursko.....	23
1.8 Vorarlbersko .....	24
1.9 Burgenland.....	25
<b>2 POLITIKA CESTOVNÍHO RUCHU RAKOUSKA .....</b>	<b>28</b>
<b>3 RAKOUSKÉ ALPY .....</b>	<b>31</b>
<b>PRAKTICKÁ ČÁST .....</b>	<b>37</b>
<b>4 KOMPARACE HORSKÉHO TURISMU V ČESKÉ REPUBLICE A RAKOUSKÝCH ALPÁCH.....</b>	<b>37</b>
4.1 Kvalita služeb .....	37
4.1.1 Ubytování.....	39
4.1.2 Stravování .....	42
4.1.3 Komparace ubytování a stravování dvou ubytovacích zařízení .....	44
4.1.4 Sjezdové tratě.....	47
4.1.5 Komparace dvou lyžařských center .....	49
4.1.6 Turistické cesty .....	51
4.2 Komparace cena versus kvalita.....	52
4.3 Marketing.....	53
4.3.1 Marketing cestovního ruchu v rakouských Alpách se zaměřením na horský turismus.....	57
4.3.2 Marketing cestovního ruchu v České republice se zaměřením na horský turismus.....	58
<b>5 KOMPARACE CESTOVNÍHO RUCHU KRAJE VYSOČINA A SPOLKOVÉ ZEMĚ SALCBURK .....</b>	<b>62</b>
5.1 Poloha a vymezení území kraje Vysočina.....	62

5.2 Poloha a vymezení území spolkové země Salcbursko.....	65
5.3 Hlavní organizace v politice cestovního ruchu Vysočiny a Salcburska.....	68
<b>6 KVANTITATIVNÍ VÝZKUM FORMOU DOTAZNÍKU.....</b>	<b>73</b>
6.1 Analýza dotazníkového šetření .....	73
6.2 Profil českého turisty, který alespoň jednou navštívil Rakousko .....	73
6.3 Výsledky analýzy dotazníků .....	75
<b>7 SWOT ANALÝZA DESTINACE.....</b>	<b>82</b>
<b>8 NÁVRH SPECIFICKÉHO PRODUKTU CESTOVNÍHO RUCHU PRO NÁVŠTĚVNÍKY RAKOUSKA – RAKOUSKÉ ALPY.....</b>	<b>85</b>
<b>ZÁVĚR .....</b>	<b>87</b>
<b>SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY .....</b>	<b>88</b>
<b>SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ .....</b>	<b>98</b>
<b>SEZNAM PŘÍLOH.....</b>	<b>100</b>



## ÚVOD

V dnešní uspěchané době zažívá cestovní ruch velký rozmach. Lidé chtějí ve svém volném čase více cestovat, poznávat nová místa, kultury, získávat nové zážitky, odpočinout si. S tímto trendem je spojena atraktivita cestovního ruchu. Zároveň se turismus stává významným hnacím motorem jednotlivých ekonomik a jeho vliv v oblasti podnikání, rozvoje země, kultury, životního prostředí je stále silnější.

Cestovní ruch Rakouska je na velmi vysoké úrovni a oblíbenost této země dosahuje, v mezinárodním cestovním ruchu, předních míst světových žebříčků. Rakousko je výjimečné nejen svou historií, ale i geografickou polohou, kde velkou část území zabírají Alpy. Tím je ještě více posílena atraktivita tohoto území.

Diplomová práce je v teoretické části zaměřena na vymezení významu cestovního ruchu v Rakousku – rakouských Alp. V podkapitolách jsou představeny jednotlivé spolkové země a samostatně se autor věnuje rakouským Alpám. V teoretické části jsou vymezeny jednotlivé politiky cestovního ruchu. Všechny informace jsou zpracovány z literárních a internetových zdrojů, z rakouské národní turistické centrály, CzechTourism, Vysočina Tourism, ale i z vlastních zkušeností autora.

Cílem práce je srovnání horského turismu v České republice a Rakousku. Tato část je rozebrána v praktické části, kde je uvedena nejen kvalita poskytovaných služeb, ubytování, ale především jsou zde komparovány jednotlivé části cestovního ruchu. Další praktickou částí této práce je komparace kraje Vysočina se spolkovou zemí Salcbursko.

Kvantitativní výzkum práce je proveden v poslední části pomocí dotazníkového šetření, kombinací uzavřených a otevřených otázek, kde je analyzován typický profil českého návštěvníka. Produkt cestovního ruchu je stanoven na základě dat získaných z dotazníkového šetření.

Na závěr autor připojuje SWOT analýzu, která je provedena na základě analýzy sekundárních zdrojů a vlastních poznatků autora. Cílem je identifikovat silné a slabé stránky, příležitosti a hrozby. Smyslem je rozbor nejpodstatnějších faktorů, které mají vliv na rozvoj cestovního ruchu.

Poslední kapitolou je návrh specifického produktu cestovního ruchu pro návštěvníky Rakouska – rakouských Alp. Autor v něm navrhuje možnost strávení aktivní dovolené mimo hlavní turistickou sezónu.

Téma této práce si autor zvolil z několika důvodů. Hlavním důvodem jsou osobní zkušenosti a prožitky. Skutečnost, že Rakousko je naším sousedem, zájem o toto téma ještě znásobil. Jelikož tuto zemi autor několikrát navštívil, je jeho cílem tuto zemi více poznat a analyzovat.

# TEORETICKÁ ČÁST

## 1 VÝZNAM CESTOVNÍHO RUCHU V RAKOUSKU

Cestovní ruch má významný podíl na ekonomice Rakouska a v mnoha ohledech je fenoménem doby. Nejen že významně ovlivňuje ekonomiku, ale účastníci cestovního ruchu využívají jeho dopady ve svůj prospěch (regenerace, odpočinek a tak dále). Vzhledem k návštěvnosti Rakouska zahraničními turisty je Rakousko často na předních místech celosvětových žebříčků návštěvnosti. Tato pozitivní statistika je zejména ovlivněna dobrou geografickou i klimatickou polohou a v neposlední řadě i rozsáhlou částí alpského pohoří. Rakousko si je touto skutečností plně vědomo, a proto je zde politika cestovního ruchu<sup>1</sup> postavena na dobré tradici a silných kořenech.

Klíčovou úlohu hrají v Rakousku organizační struktury cestovního ruchu jednotlivých zemí, které bude autor později ve své práci u výčtu spolkových zemí zmiňovat. Jsou velmi důležité pro konkurenceschopnost jednotlivých turistických destinací. S tím souvisí zákony, které jsou v rakouských zemích po všech stránkách komplexní. Detailně se věnují nejen zajištěním finančních prostředků, ale i organizační strukturou a vnitřní organizací jednotlivých regionů. Efektivně jsou pak vynakládány veřejné prostředky dle kategorizace obcí a jejich turistického významu v cestovním ruchu.

Díky stálému růstu cestovního ruchu existuje velké množství pracovních míst a vznikají stále nové. Tato skutečnost je potvrzena ve zprávě Statistického úřadu Rakouska „**Statistik Austria**“, jež je přední poskytovatel informací Rakouska.<sup>2</sup> Vytváří kvalitní statistiky a analýzy, které poskytují objektivní obraz rakouského hospodářství a společnosti.

V roce 2011 bylo přímo zaměstnáno v cestovním ruchu Rakouska 315 000 lidí a v roce 2012 jich bylo 326 000. Zpráva dále uvádí například příjezdy zahraničních

---

1 O cestovní ruch v Rakousku se stará národní turistická organizace **Österreich Werbung**, kterou řídí ministerstvo hospodářství a hospodářská komora Rakouska. V každé spolkové zemi je zřízena vlastní marketingová organizace cestovního ruchu.

2 Statistik Austria: *Tourismus* [online]. [cit. 2014-11-30]. Dostupné z: [http://www.statistik.at/web\\_de/statistiken/tourismus/index.html](http://www.statistik.at/web_de/statistiken/tourismus/index.html)

turistů (v milionech) 2011 – 34,6; 2012 – 36,2; 2013 – 36,8. S těmito údaji je pak spojena statistika příjmů od zahraničních návštěvníků v Rakousku v milionech Eur 2011 – 16,2; 2012 – 16,7 a 2013 – 17,0.

**Tabulka 1:** Statistika cestovního ruchu Rakouska

	2011	2012	2013
<b>Zaměstnáno v cestovním ruchu Rakouska</b>	315 000	326 000	-
<b>Příjezdy zahraničních i domácích turistů</b>	34 600 000	36 200 000	36 800 000
<b>Příjmy od zahraničních turistů</b>	16 178 000	16 661 000	17 044 000

Zdroj: Vlastní zpracování - Statistik Austria: Tourismus [online]. [cit. 2014-11-30]. Dostupné z:  
[http://www.statistik.at/web\\_de/statistiken/tourismus/index.html](http://www.statistik.at/web_de/statistiken/tourismus/index.html)

Statistická data uvedena v této zprávě přehledně shrnují všechny informace o cestovním ruchu v Rakousku a jsou dalším důležitým důkazem významu turismu pro rakouskou ekonomiku. Následkem je, že díky příjmům z cestovního ruchu se Rakousko nachází z ekonomického pohledu poměrně vysoko.

V tiskové zprávě ministra cestovního ruchu Reinholda Mitterlehnera z 28.1.2015 se uvádí, že byl v Rakousku dosažen nový rekord v počtu **návštěvníků za rok 2014** a to téměř o jeden milion na konečných **37 600 000**. Ministr na základě údajů statistického úřadu Rakouska potvrdil, že cestovní ruch je i nadále důležitým pilířem ekonomiky v současném obtížném ekonomickém prostředí. Odpovědnost za tento úspěch mají zvyšující se počty návštěvníků ze Švýcarska, Lichtenštejnska, Itálie, USA a Velké Británie. Mírně se snížil počet přenocování, ale jak hodnotí ministr Mitterlehner, tak vzhledem k obtížným globálním podmínkám je výsledek uspokojivý. Neustálým trendem je nárůst městské turistiky. Počty návštěvníků se zvýšily ve Vídni, Salcburku,

Štýrském Hradci. Rakousko chce dále posilovat turistický průmysl a jeho odolnost. V následujících letech, jak uvedl ministr, hodlá investovat dalších 250 milionů Eur.<sup>3</sup>

Rakousko disponuje mnoha zákony - NÖ Tourismusgesetz, Meldegesetz, Oö. Tourismus-Gesetz a podobně, které se týkají cestovního ruchu a pro které je typická spolupráce na národní i regionální úrovni. Pro tuto problematiku je velice důležitá spolupráce, znalosti a samozřejmě také podpora. Rakousko může poskytovat díky svým zákonům finanční pomoc, která přispívá na podporu cestovního ruchu v oblasti rozvoje a zavádění nových výrobků, zařízeních a distribučních kanálů, zlepšování současných služeb, tvorby konkurenceschopných struktur umožňujících zvýšení efektivity, zlepšování vzdělávání či odborné přípravy. Právní předpisy cestovního ruchu v Rakousku dále přispívají také k trvale udržitelnému rozvoji a k vytváření či zabezpečování mnoha pracovních příležitostí.

Význam cestovního ruchu Rakouska je ve velké míře ovlivněn vnitřní politikou cestovního ruchu jednotlivých 9 spolkových zemí Rakouska, i když některé záležitosti jsou řešeny centrálně z Vídně. Jednotlivými zeměmi se bude autor zabývat v následujících podkapitolách. Do cestovního ruchu Rakouska jsou každoročně investovány velké finanční prostředky.

## 1.1 Vídeň

Vídeň je **hlavním městem** Rakouska a zároveň jednou z devíti spolkových zemí. Plochou území je nejmenší spolkovou zemí, ale počtem obyvatel největší. V současné době žije v této metropoli 1 714 000 lidí. Zajímavostí je, že **před první** světovou válkou byla Vídeň s více než 2 miliony obyvatel čtvrtým největším městem na světě. *“Vídeň je rovněž zdaleka největší samosprávou Rakouska, mezinárodním kongresovým, konferenčním a veletržním centrem a sídlem asi dvou tuctů mezinárodních organizací. Většina z nich patří OSN. Vídeň je vedle New Yorku a Ženevy třetím sídlem OSN, sídlí zde i dílčí organizace jako UNIDO nebo IAEO a je centrálou OPEC.”*<sup>4</sup> Vídeň

---

<sup>3</sup> Bundesministerium für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft: *Mitterlehner: Tourismus 2014 mit Gästerekord trotz schwierigem Umfeld* [online]. [cit. 2015-01-29]. Dostupné z: <http://www.bmwf.gv.at/Presse/AktuellePresseMeldungen/Seiten/Mitterlehner-Tourismus-2014-mit-Gaesterekord-trotz-schwierigem-Umfeld.aspx>

<sup>4</sup> Wien International: *Vídeň v kostce* [online]. [cit. 2014-11-30]. Dostupné z: <https://www.wieninternational.at/en/content/mesto-v-srdci-evropy-cz>

byla vyhledávaným cílem cest aristokratů, naopak majetní občané města se s celou domácností a služebnictvem vydávali na letní pobyty mimo město. Po výstavbě železniční sítě začali cestovat i do vzdálenějších venkovských regionů. Vzhledem ke své poloze, historii a jednotlivým turistickým atraktivitám je Vídeň mezinárodní turistickou destinací.

V následující tabulce je přesné srovnání ubytování a přenocování ve Vídni v letech 2010 až 2014. Jak na příjezdech, tak na přenocování je patrné, že každoročně počty návštěvníků rostou, o čem přesvědčuje i procentuální vyjádření ve čtvrtém sloupci. Na webu [www.b2.wien.info](http://www.b2.wien.info) jsou pak uvedena data za posledních 15 let. Autor ve vlastní tabulce pro představu uvádí data za posledních 5 let.

**Tabulka 2:** Ubytování a přenocování ve Vídni 2010-2014

Rok	Příjezdy	Přenocování	%
2010	4 878 654	10 860.126	10,3
2011	5 227 576	11 405 048	5,0
2012	5 604 522	12 262 828	7,5
2013	5 836 669	12 719 289	3,7
2014	6 210 888	13 524 266	6,3

Zdroj: Vlastní zpracování - WIEN jetzt oder NIE: *Ankünfte und Nächtigungen* [online]. [cit. 2014-11-30]. Dostupné z: <http://b2b.wien.info/media/files-b2b/zeitreihe-1997-2011.pdf>

Za hlavní turistická lákadla v tomto významném celosvětovém městě jsou považovány památky z rakouskouherských dob - Zámek Schönbrunn, Hofburg – císařská rezidence, Vídeňská státní opera, Chrám svatého Štěpána, Španělská dvorní jízdárna.

Od 14. prosince 2014 je v provozu plně zrekonstruované **Vídeňské hlavní nádraží**, které je jedním z nejmodernějších v Evropě a má zásadní význam pro cestovní ruch. Návštěvníci z České republiky, Polska, Maďarska a Slovinska se pohodlně

dostanou téměř do centra Vídně. Cesta z Prahy do Vídně trvá nově 4 hodiny a 10 minut. Navíc hlavní nádraží není pouze stanicí konečnou, ale převážně tranzitní. Vlaky tak mohou do centra Vídně nejen dojet, ale i jím projet a pokračovat do všech koutů Evropy. Denně projede hlavním nádražím téměř 1000 vlaků.<sup>5</sup>

Na podzim roku 2009 vznikla zpráva **Turismuskonzept 2015**, která klade důraz na zlepšování a další rozvoj turismu ve Vídni.<sup>6</sup> Do této zprávy je mimo jiné zahrnuta strategie cestovního ruchu a s ním spojené cíle, které mají být naplněny do konce roku 2015. Prvním cílem je **rychlá a pohodlná dosažitelnost** Vídně. Druhý cíl je orientován na **kvalitní a navazující infrastrukturu** a především **informační služby**. Třetím cílem je **strategie podoby Vídně** – typický styl a charakter. Součástí čtvrtého cíle je **rozmanitost služeb** a v posledním cíli je kladen důraz na **obraz pulzujícího města**.

Politika cestovního ruchu ve Vídni je orientována dvěma směry. Centrální směr pro celou zemi a směr Vídně jako spolkové země. Hlavní organizací tohoto města je **Wiener Tourismusverband**,<sup>7</sup> která podporuje rozvoj cestovního ruchu. Organizace se rozděluje na čtyři části. Každá má na starost jinou část cestovního ruchu počínaje komunikací, reklamou přes kongresy a firemními kongresy konče. Vytváří průvodce a manuály. Součástí práce organizace je vytváření statistik a průzkumů trhu. Tato aktivita je důležitým informačním zdrojem cestovního ruchu.

## 1.2 Dolní Rakousko

Dolní Rakousko obklopuje svým územím Vídeň. Hlavním městem této spolkové země je **Sank Pölten**.

Jako každá spolková země se chce i Dolní Rakousko do budoucna zaměřit na nárůst návštěvníků. S tím jsou spojeny plány růstu obratu celkových prostředků, které mají být v tomto regionu návštěvníky utraceny. Snahou je další zvyšování počtu zahraničních návštěvníků se zaměřením na okolní země - Česká republika, Slovensko,

---

5 Rakousko: *Nové nádraží ve Vídni* [online]. [cit. 2015-01-30]. Dostupné z: <http://www.austria.info/cz/cesta/nove-hlavni-nadrazi-ve-vidni-1246732.html>

6 Wien Tourismus: *Turismuskonzept 2015* [online]. [cit. 2014-11-30]. Dostupné z: <http://www.tourismuskonzept2015.wien.info/>

7 Wiener Tourismusverband: *Wir über uns* [online]. [cit. 2014-11-30]. Dostupné z: <http://www.wientourismus.at/de/wientourismus/ueberuns>

Maďarsko, Polsko. S tím souvisí využívání marketingových nástrojů s cílem přilákat nové turisty a investování prostředků do infrastruktury.

Především na financování a organizaci cestovního ruchu se v Dolním Rakousku zaměřuje zákon z roku 2010 **NÖ Tourismusgesetz**, který nahrazuje původní NÖ Tourismusgesetz z roku 1991. Naproti zákonu Horního Rakouska není tento zákon rozpracován do detailů, neobsahuje uspořádání institucí a nespecifikuje ani členství v nich. Hlavním cílem zákona je podpora cestovního ruchu v Dolním Rakousku, s ohledem na životní prostředí a rozvoj ekonomiky. Zákon definuje nositele cestovního ruchu na lokální, regionální a národní úroveň. Turistický významu obcí (§ 4) je v tomto zákoně obsažen ve větším prostoru. Obce jsou členěny do I., II. a III. třídy, kdy v I. a II. třídě jsou řazeny obce, jejichž význam je významný a jsou atraktivní z pohledu přírodního, uměleckého, kulturního, vědeckého nebo sportovního a zdravotního. Ostatní obce spadají do III. třídy. Zařazení je na vlastní žádost jednotlivých obcí.

Poplatek za přenocování platí turisté v Dolním Rakousku v podobě místního poplatku (§ 11). Je určen k dalšímu rozvoji a podpoře cestovního ruchu na daném území. Jednotlivé výše poplatku jsou stanoveny podle tříd obce. Třída I. do maxima 0,509 Euro, pro obce II. třídy do 0,3634 Euro a pro obce III. třídy do 0,145 Euro. Lázně třídy I. mohou **místní poplatek** vybírat až do výše 1,9 Euro. V rámci katastru mohou být stanoveny rozdíly podle místních podmínek (a to včetně rozdílu v ubytovacích zařízeních). Osoby mladší 15 let, osoby se vzdělávající nebo vojenskou službou, těžce tělesně postižení jsou od poplatků osvobozeni.

K místnímu poplatku se vybírá i **regionální poplatek** (§ 12), který je příjmem země. V obcích I. třídy 0,254 Euro, v obcích II. třídy 0,182 Euro a v obcích III. třídy 0,073 Euro. **Příspěvky od sponzorů** jsou doplňkovým příjmem cestovního ruchu v obcích I. a II. třídy.

Možnost získat **zemskou podporu** (státní příspěvek) zákon také specifikuje. Tato zemská podpora pak může sloužit jako příspěvek na činnost turistických regionů, na marketing a rozvoj představ a návrhů v cestovním ruchu.

**Účastnický poplatek** (§ 13) je příspěvkem podnikatelů působících na daném území I. a II. třídy. Výše účastnického poplatku je stanovena jako promile z obrátu (členěno do 4 kategorií dle významu pro cestovní ruch). V porovnání s Horním Rakouskem jsou tedy finanční zdroje cestovního ruchu pokryty účastnickým poplatkem (od podnikatelů)



a místním poplatkem (od turistů). Je tedy více než zřejmé, že z dolnorakouského modelu financování cestovního ruchu je patrná vyšší spravedlnost při využití získaných prostředků.<sup>8</sup>

Investice orientované na inovace jsou v Dolním Rakousku podporovány strukturálními fondy Evropské unie. Dle zprávy *Tourismusförderungen 2007-2013*<sup>9</sup> získalo Dolní Rakousko v letech 2007-2013 12,4 milionů Eur z fondů Evropské unie.

### 1.3 Horní Rakousko

Horní Rakousko je spolková země na severu Rakouska, jejíž hlavní metropolí je **Linec**. Vrcholem Horního Rakouska je nejvyšší hora Rakouska Hoher Dachstein (2 995 m n. m.) ležící v pohoří Dachstein. Součástí této spolkové země je mnoho překrásných jezer Attersee, Mondsee, Wolfgangsee a tak dále.

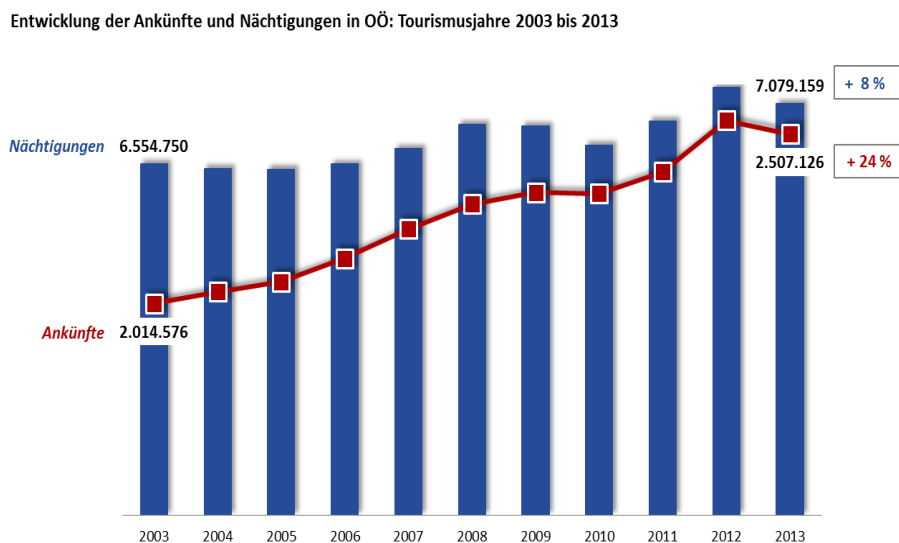
Ve výroční zprávě klíčové organizace cestovního ruchu Horního Rakouska **Oberösterreich Tourismus** za rok 2013 se uvádí, že došlo k opětovnému nárůstu počtu příjezdů a přenocování mezi léty 2003 až 2013 a tím vytvoření dalších finančních obrátů oproti předchozím létům. Příjezdy se zvýšily ve sledovaném období o 24 % a přenocování o 8%.

---

8 HOLEŠINSKÁ, Andrea. *Legislativní úprava cestovního ruchu ve vybraných zemích Evropy*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2011. 20-22 s. ISBN 978-80-210-5728-9.

9 Club Tourismus: *Tourismusförderungen 2007-2013* [online]. [cit. 2014-11-30]. Dostupné z: [http://www.clubtourismus.org/fileadmin/Dokumente/Veranstaltungen/Tourismusfoerderung\\_Veranstaltung\\_gsbericht.pdf](http://www.clubtourismus.org/fileadmin/Dokumente/Veranstaltungen/Tourismusfoerderung_Veranstaltung_gsbericht.pdf)

**Obrázek 1.** Vývoj příjezdů a přenocování v Horním Rakousku 2003-2013



Zdroj: Oberösterreich Tourismus: *Tourismusbericht Oberösterreich 2013* [online]. [cit. 2014-11-30].  
Dostupné z: [http://www.oberoesterreich-tourismus.at/fileadmin/user\\_upload/lto/Wir\\_fuer\\_Sie/Tourismusbericht\\_2013.pdf](http://www.oberoesterreich-tourismus.at/fileadmin/user_upload/lto/Wir_fuer_Sie/Tourismusbericht_2013.pdf)

Klíčové v této oblasti jsou pak turistické organizace, hotely, penziony, restaurace, zájmové skupiny. V Horním Rakousku dochází k neustálému zvyšování investic do cestovního ruchu, s tím jsou pak spojeny jeho kladné meziroční výsledky.<sup>10</sup>

Opravdu velký význam pro cestovní ruch má organizace Oberösterreich Tourismus. Jejím cílem je řízení a organizace marketingových aktivit a dále zajištění informačních a poradenských služeb na vysoké úrovni. Více než 50% rozpočtu této organizace je ročně vynakládáno do marketingu destinace. Na univerzitě v Linci tato organizace provozuje Akademii pro management cestovního ruchu.<sup>11</sup> Akademie se zaměřuje na vzdělávání, ale i poskytování informací z oblasti cestovního ruchu. Oberösterreich Tourismus nabízí různé možnosti kooperace v rámci cestovního ruchu – pomoc zlepšit kvalitu služeb, propagace, marketingových konceptů a dopravy.

V této spolkové zemi je od roku 1990 v platnosti zákon o cestovním ruchu **Oö. Tourismus – Gesetz**. Tento zákon se zabývá organizací a financováním cestovního

<sup>10</sup> Oberösterreich Tourismus: *Tourismusbericht Oberösterreich 2013* [online]. [cit. 2014-11-30]. Dostupné z: [http://www.oberoesterreich-tourismus.at/fileadmin/user\\_upload/lto/Wir\\_fuer\\_Sie/Tourismusbericht\\_2013.pdf](http://www.oberoesterreich-tourismus.at/fileadmin/user_upload/lto/Wir_fuer_Sie/Tourismusbericht_2013.pdf)

<sup>11</sup> Oberösterreich-tourismus.at: *Akademie für Tourismus-Management* [online]. [cit. 2014 23-01] Dostupné z: <http://www.oberoesterreich-tourismus.at/kursbuch/>

ruchu. Definuje základní pojmy cestovního ruchu jako cestovní ruch, turistická obec, turista, ubytovací zařízení, účastníci cestovního ruchu a soukromý pronájem pokojů. Tento zákon zároveň stanovuje povinnost předkládání zprávy o cestovním ruchu a možnosti omezení vlastnického práva ve veřejném zájmu, zároveň kategorizuje obce dle významu cestovního ruchu na jejich území. Díky kategorizaci obcí je pak nastaveno samotné financování, jelikož výše vybraných poplatků je přímo úměrná významu obce z hlediska cestovního ruchu. Obce jsou členěny podobně jako v Dolním Rakousku do tříd A, B, C, D na základě významu zákonem stanovených kritérií.<sup>12</sup>

Členy turistických regionů jsou jednotlivé svazy cestovního ruchu či spolky svazů turistických regionů. Hlavní úlohy v rámci organizace cestovního ruchu má zemský svaz, který je upraven zákonem.

V § 33 – 35 a § 41 – 41a zákon určuje všem účastníkům cestovního ruchu povinnost platit **účastnický příspěvek**. Každé sídlo nebo provozovna musí platit účastnický poplatek v místě, kde je turistická činnost vykonávána. Všichni účastníci cestovního ruchu jsou rozděleni do 7 příspěvkových skupin podle formy činnosti.

Výše příspěvku je stanovena procentní sazbou z obrátu podléhajícího příspěvku se zohledněním zařazení do příspěvkové skupiny a kategorizace obce, ve které povinnost platit příspěvek vznikla. Existuje horní i spodní hranice příspěvku. Minimální hranice u kategorie D je 29 Eur. Příspěvky jsou odváděny svazu cestovního ruchu, kterému zůstává 85% výnosu z poplatku a 15% je odváděno zemskému svazu. Zdrojem poplatků jsou tedy podnikatelé, kteří odvádí poplatky v daném regionu, ve kterém působí a ty jsou zdrojem financování cestovního ruchu. Charakteristický pro cestovní ruch je tedy multiplikační efekt.

## 1.4 Štýrsko

Druhou nerozsáhlejší rakouskou zemí je Štýrsko. Na jihu jsou vinice a na severu se rozpínají velehory. V tomto regionu se prolínají možnosti putování po vrcholech s možnostmi relaxace v termálních lázních. Ve znaku Štýrska je zelené srdce, jež je zárukou působivého prostředí plného prožitků.

---

<sup>12</sup> HOLEŠINSKÁ, Andrea. *Legislativní úprava cestovního ruchu ve vybraných zemích Evropy*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2011. 20-22 s. ISBN 978-80-210-5728-9.

## Obr. 2 Steiermark. Štýrsko. Zelené srdce Rakouska



[www.steiermark.com](http://www.steiermark.com)

Zdroj: Steiermark: *Štýrsko. Zelené srdce Rakouska*. [online]. [cit. 2014-11-30]. Dostupné z: [http://www.steiermark.com/portal-sales/pdfs\\_cz/sales\\_manual.pdf](http://www.steiermark.com/portal-sales/pdfs_cz/sales_manual.pdf)

Hlavním městem je **Štýrský Hradec**. Historické centrum tohoto města je památkou světového kulturního dědictví UNESCO. V roce 2003 obdržel Štýrský Hradec jako první rakouské město titul „kulturní metropole Evropy.“

Podporou cestovního ruchu v této zemi je **Steiermark Tourismus**. Je kontaktním místem pro hotely, výlety a všechna turistická zařízení v zemi. Podporuje prodej skupinových a individuálních zájezdů. Jak uvádí „*Prodejní příručka Štýrsko 2013/2014*“, počet příjezdů do této spolkové země v roce 2011 byl 3,3 milionu návštěvníků a počet noclehů v témže roce téměř 11 milionů.<sup>13</sup>

Štýrsko dělá maximum pro to, aby si pobyt v tomto regionu mohli užít všichni bez bariér. Lidé se zdravotním postižením, alergií, slabozrací, neslyšící, ti všichni jsou v regionu vítáni a jsou jim přizpůsobeny cestovní atraktivita destinace. V letech 2007-2013 získala tato země z fondů Evropské unie 7 milionu Eur na podporu cestovního ruchu. Prioritami tohoto období v oblasti cestovního ruchu byly obnovitelné zdroje a cestovní ruch bez bariér, jak uvádí zpráva *Tourismusförderungen 2007-2013*.<sup>14</sup>

Hlavními lákadly této spolkové země jsou **Dachstein** - Skywalk, Štýrský Hradec, Zbrojnice Landeszeughaus, Hundertwasser, Mariazell. Dalšími turistickými zájmy jsou vinice, dýňový olej, moderní architektura a lipicáni (plemeno koní pocházející ze Spolkového hřebčína Piber).

---

13 Steiermark: *Prodejní příručka Štýrsko 2013/2014* [online]. [cit. 2014-11-30]. Dostupné z: [http://www.steiermark.com/portal-sales/pdfs\\_cz/sales\\_manual.pdf](http://www.steiermark.com/portal-sales/pdfs_cz/sales_manual.pdf)

14 Club Tourismus: *Tourismusförderungen 2007-2013* [online]. [cit. 2014-11-30]. Dostupné z: [http://www.clubtourismus.org/fileadmin/Dokumente/Veranstaltungen/Tourismusfoerderung\\_Veranstaltung\\_gsbericht.pdf](http://www.clubtourismus.org/fileadmin/Dokumente/Veranstaltungen/Tourismusfoerderung_Veranstaltung_gsbericht.pdf)

## 1.5 Tyrolsko

Tyrolsku se kdysi říkalo „Země hor“. Je to region plný řek, luk a horských masivů. **Zillertalské Alpy** jsou protkány nádhernými turistickými stezkami. Jejich úbočí jsou poseta známými resorty jako jsou Kitzbühel, St. Anton, Ischgl a Seefeld.

Metropolí této spolkové země na západě Rakouska je **Innsbruck**, který je pátým největším městem Rakouska s 118 000 obyvateli. Toto město je oblíbeným cílem turistů a lyžařů, kteří zde mohou například vidět sídlo biskupa.

Tyrolsko je v Rakousku jedna z nejatraktivnějších spolkových zemí a těší se obrovskému zájmu turistů. V podílu přenocování je jasně na prvním místě. Více než 1/3 přenocování v Rakousku se uskuteční v této destinaci. V zimním období to bývá ještě o 10% více. Dvě pětiny příjmů z mezinárodního cestovního ruchu v Rakousku je právě z Tyrolska. Podíl cestovního ruchu na hrubém domácím produktu je 15,4 % (rakouský průměr je 6,4%).<sup>15</sup>

Pro cestovní ruch Tyrolska je významná činnost řady spolků a podpora země ke sportovním aktivitám nejen mládeže.

Každoročně nabízí tyrolské regiony novinky pro své hosty a samozřejmě se snaží rozvíjet již turisty oblíbené atraktivity. Hotelové komplexy a restaurace inovují svůj design s alpským šarmem a horská střediska investují prostředky pro zdokonalování pohodlí a servisu. Příkladem jsou pak nové kyvadlové lanovky, kabinové lanovky či nově postavený energeticky-pasivní hotel.<sup>16 17</sup> Tyrolsko významně finančně podporuje ubytování v soukromí *Privatzimmer*. Cílem finanční podpory je zlepšení vybavenosti pokojů, místností ke stravování a podpora přestaveb domů. Podpora v řádech několika tisíc Eur byla vyplácena na základě žádosti v letech 2007-2014.

Tyrolsko je zemí lyžařských superlativů: více než 80 lyžařských středisek a na nich 5 200 kilometrů sjezdovek. Oblasti horské a lyžařské podporuje ministerstvo

---

15 Tai.at: *Tiroler Selbstbewusstsein: „Wer, wenn nicht wir?“* [online]. [cit. 2015-1-17] Dostupné z: [http://www.tai.at/index.php?option=com\\_content&view=article&id=1022%3Atiroler-selbstbewusstsein-wer-wenn-nicht-wir&catid=11%3Adestinationen-national&Itemid=21&lang=de](http://www.tai.at/index.php?option=com_content&view=article&id=1022%3Atiroler-selbstbewusstsein-wer-wenn-nicht-wir&catid=11%3Adestinationen-national&Itemid=21&lang=de)

16 První **energeticky – pasivní hotel Tyrolska**, postavený moderním a přírodním způsobem, s nabídkou bio snídaně, otevřen od listopadu 2013 ve městě Hochfilzen v údolí PillerseeTal. Vhodný jak pro rodiny, tak pro aktivní či pasivní návštěvníky a pro všechny, kdo hledají odpočinek. <http://www.fairhotel-hochfilzen.at>

17 Travel Trade Gazette: *Nové lyžařské infrastruktury Tyrolska* [online]. [cit. 2014-11-30]. Dostupné z: <http://www.ttg.cz/nove-lyzarske-infrastruktury-tyrolska/>

cestovního ruchu a tím je posílena pověst Tyrolska jako nejnavštěvovanější spolkové země.

## 1.6 Korutany

Nejjihnější spolková země Rakouska se těší velké turistické oblibě. Více než 200 jezer s vrcholky okolních hor jsou zárukou kvalitní zimní i letní dovolené.

Hlavním městem této země je **Klagenfurt**. V současné chvíli v něm žije něco více než 92 000 obyvatel. Klagenfurt je zároveň největším městem tohoto regionu. Mezi pamětihodnosti města patří náměstí Neuer Platz, dóm svatého Petra, chrám svatého Jiljí. V Klagenfurtu se pořádají zajímavé mezinárodní veletrhy – potravinářský, dřevařský, lesnický.<sup>18</sup> Mezi další významné regiony této země patří Faaker See, Ossiacher See, Wörthersee a Klopeiner See.

**Kärnten Werbung** je jednou z řídicích organizací pro politiku cestovního ruchu a spolupracuje i s ostatními organizacemi v této spolkové zemi. Má za úkol podporovat marketing a informační politiku v oblasti cestovního ruchu a tím zvýšit její potenciál, autentičnost a zejména atraktivitu. Jejím důležitým cílem je podpora značky *Korutany* a zvýšení mezinárodního zájmu o tuto oblast. Dalším z cílů této organizace je prodlužování hlavních sezon a tím získání většího množství návštěvníků.<sup>19</sup>

Jednou z výše zmiňovaných aktivit organizace **Kärnten Werbung** je podpora značky a s tím od roku 2011 spojená kampaň Korutany pečť kvality - **Kärnten Qualitätssiegel**, do které se zapojili všichni zainteresovaní členové cestovního ruchu jako Korutanská obchodní komora, Asociace soukromých ubytování, IG Kärnten Card, hotely, restaurace a jiné. Korutany jsou prvním státem, který přijal všemi segmenty cestovního ruchu tuto společnou známku kvality. Pečť představuje zvýšení obrazu kvality Korutan, optimalizaci služeb, profesionalitu a celkový ekonomický úspěch. Hostitelé svou vysokou úroveň služeb neustále zvyšují rostoucí povědomí hostů o kvalitě regionu. Pečť kvality, záruka za jakost, řeší za hosta pocit důvěry při široké

---

18 Korutansko: *Klagenfurt hlavní město Korutan* [online]. [cit. 2014-11-30]. Dostupné z: <http://korutansko.cz/mesta/klagenfurt-hlavni-mesto-korutan/>

19 TourIS Kärnten: *Das Unternehmen Kärnten Werbung Marketing & Innovationsmanagement GmbH* [online]. [cit. 2014-11-30]. Dostupné z: <http://www.touris.kaernten.at/?arid=3100&jid=SO&siid=943&cfg=redirect>

turistické nabídce možností a příležitostí v cestovním ruchu. Kvalifikovaní trenéři kvality, kteří v 11 regionech Korutan aktuálně působí, se starají o zlepšování kvality na všech úrovních turismu.<sup>20</sup>

## 1.7 Salcbursko

V rámci Rakouska lze tuto zemi zařadit mezi nejkrásnější a nejoblíbenější destinaci turistů. Salcbursko leží v Alpách. Cestovní ruch v této zemi má velký vliv na zaměstnanost a kvalitu života. Podle již dřívějších studií z roku 2010 je Salcbursko jedním z regionů s největší intenzitou cestovního ruchu na světě.<sup>21</sup>

Hlavním městem Salcburska je **Salcburk**. Čtvrté největší město Rakouska s 150 000 obyvateli. Mezi top atraktivitu Salcburku patří Hohensalzburg Fortress, Mozartův rodný dům, Residence Mozartova, Hellbrunn. Od roku 1997 je na celosvětovém seznamu UNESCO zapsán Salcburk Staré město.<sup>22</sup> Městem protéká řeka Salzach. Nejznámější okolní vrcholky jsou Unterberg (1853 m) a Gaisberg (1288 m).

Salcbursko si je dobře vědomo své atraktivity pro zimní i letní sporty a provádí proto průběžná opatření k podpoře podmínek pro sportovní vyžití. Důraz je pak kladen na rozvoj kultury a kulturních tradic země, podporováno je i lázeňství či wellness pobyty. Mezi TOP regiony této spolkové země patří Hochkönig, Saalbach Hinterglemm Leogang, Zell am See a Kaprun. Strategickým rozvojem této spolkové země se zabývá **Strategieplan Tourismus Salzburg**,<sup>23</sup> kde jsou podrobně rozebrány klíčové oblasti cestovního ruchu Salcburska. Tento plán je rozdělen na 12 oblastí - zima, léto, MICE (meetings, incentives, congress, events), kultura, wellness/zdraví, sport, nové trhy, cílové skupiny, kvalita, organizace a rozdělení úkolů, HR, rámcové podmínky.

---

20 TourIS Kärnten: *Tourismus-Qualitätsinitiative Kärnten* [online]. [cit. 2015-01-27]. Dostupné z: <http://www.touris.kaernten.at/default.asp?arid=11952&jid=SO&siid=2546&cfg=redirect>

21 Land Salzburg: *Strategieplan Tourismus Salzburg* (krátká verze) [online]. [cit. 2014-11-30]. Dostupné z: <http://www.salzburg.gv.at/kurzfassung-3.pdf>

22 Salzburg: *World Cultural Heritage Salzburg* [online]. [cit. 2014-11-30]. Dostupné z: [http://www.salzburg.info/en/sights/world\\_cultural\\_heritage/unesco\\_world\\_cultural\\_heritage\\_salzburg](http://www.salzburg.info/en/sights/world_cultural_heritage/unesco_world_cultural_heritage_salzburg)

23 Land Salzburg: *Strategieplan Tourismus Salzburg* [online]. [cit. 2015-01-24]. Dostupné z: <http://www.salzburg.gv.at/langfassung-2.pdf>

O atraktivitě této spolkové země vypovídá skutečnost, že podle tiskové zprávy Salzburger Land z ledna 2015<sup>24</sup> vzrostla návštěvnost hradů a zámků v tomto regionu o 13%. Srovnání jsou mezi rokem 2013-2014. Důvodem růstu jsou inovace, zlepšování nabídky a finanční podpora od spolkové země.

Rekreačním rájem této země je **region Wolfgangsee** s městy St.Gilgen, Strobl a St.Wolfgang. Nachází se na březích Wolfgangského jezera a je ideálním místem pro rekreaci během celého roku. **Jaro** – lanovky a výletní lodě zahajují svůj provoz. Restaurace začínají s venkovními předzahrádkami. **Léto** – turistika, kolo, tenis, golf, rybaření, koupání v jezeře. Výletními cíli jsou Schafberg, Postalm, Zwölfelhorn, letní sáňkařská dráha ve Stroblu, císařské město Bad Ischl, solné doly, muzea. Celým létem se nesou mnohé doprovodné programy a kulturní akce, jako je koncert pod širým nebem, jazzové a taneční večery. **Podzim** – vysokohorská turistika, dožínkové slavnosti a mezinárodní běh kolem jezera Wolfgangsee „Rund um dem Wolfgangsee“. **Zima** – autentické adventní trhy, koncerty. Samozřejmostí je lyžování ve střediscích Postalm nebo Dachstein West.

Druhým velkým lákadlem této krásné rakouské země je **Zell am See a Kaprun**. Město Zell Am See je od roku 1961 klimatickými lázněmi. Předností tohoto místa jsou Zellské jezero a nedaleká lyžařská střediska. Zellské jezero je turisticky zajímavé v létě i zimě. Rozmanitost této oblasti je dána různými možnostmi - turistika, cyklistika, golf a další. Městečko Zell am See nabízí téměř velkoměstskou atmosféru s bohatým večerním programem a typickou rakouskou pohostinností.

## 1.8 Vorarlbersko

Vorarlbersko je po Vídni druhá nejmenší rakouská země. Hlavním městem je **Bregenz**. Celá země se nachází uprostřed Alp, na východě leží Bodamské jezero a Tyrolsko, na severu Bavorsko, na jihu Švýcarsko a na západě Lichtenštejnsko. Ideální poloha pro plnohodnotný cestovní ruch.

---

24 Land Salzburg: 2014 war Rekordjahr für die Salzburger Burgen und Schlösser [online]. [cit. 2015-01-24]. Dostupné z: [http://service.salzburg.gv.at/lkortj/Index?cmd=detail\\_ind&nachrid=54075](http://service.salzburg.gv.at/lkortj/Index?cmd=detail_ind&nachrid=54075)



Od 25. do 30. ledna 2015 hostila tato spolková země spolu s Lichtenštejnskem 12. Evropský olympijský festival mládeže.<sup>25</sup>

Voralbersko investuje velké prostředky do lanovek, hotelů a důkladného marketingu. V poslední době se organizace **Voralberg Tourismus** zaměřuje také na turisty z Česka a Polska. Důkazem toho jsou pak domovské stránky této organizace v jazykových mutacích - čeština a polština.<sup>26</sup> Dokonce všechny brožury a detailní popisy jsou v češtině. S touto skutečností se autor této práce v takovém rozsahu u jiných zemí nesešel. Dalším zacílením Voralberska je zlepšování nabídky v oblasti turismu pro rodiny s dětmi.

Politika cestovního ruchu této země je detailně rozpracována v dokumentu „**Leitbild 2010 + TOURISMUS Voralberg**“.<sup>27</sup> V něm jsou popsány hlavní směry cestovního ruchu Voralberska jako je blahobyt, vysoká kvalita života a rozmanitost krajiny. V dokumentu je dále kladen důraz na uvědomění si všech nositelů cestovního ruchu důležitost pohostinnosti obyvatel a inovativnosti podnikatelů. Kvalitní nabídka musí být vždy v souladu s kvalitou nikoliv s kvantitou. Dalším důležitým bodem je podpora příjezdu turistů v letním období a podpora lázeňství a wellness pobytů. Na závěr se dokument pozastavuje nad nutností spojení kultury a cestovního ruchu.

## 1.9 Burgenland

Nejvýchodnější a třetí nejmenší rakouská spolková země sousedící přímo s Maďarskem. Název Burgenland vznikl z velké přítomnosti hradů na tomto území – Země Hradů. Hlavním městem je **Eisenstadt** s 13 000 obyvateli. Zajímavostí této země je velká přítomnost národnostních menšin – Chorvatů, Maďarů, Romů.

Burgenland je ideálním místem na pohodovou dovolenou během celého roku díky mírnému podnebí. Některé reklamní weby cestovního ruchu této země dokonce uvádí 300 dní slunečního svitu. Vzhledem k rovinaté poloze je v tomto regionu 2500

---

25 1600 aktivních sportovců a trenérů ze 49 zemí ve věku 14-18 let se zúčastnilo tohoto sportovního klání. Program zahrnoval alpské lyžování, snowboarding, běžecké lyžování, biatlon, severskou kombinaci, lední hokej a krasobruslení. Veškeré sportovní akce a koncerty byly zdarma.

26 VORALBERG: *Vorarlbersko - Zdroj radosti ze života* [online]. [cit. 2015-01-24]. Dostupné z: <http://www.dovolena-rakousko.travel/cs/>

27 Voralberg unser Land: *Leitbild 2010 + TOURISMUS Vorarlberg* [online]. [cit. 2015-01-24]. Dostupné z: <https://www.vorarlberg.gv.at/pdf/vorarlbergertourismusleit.pdf>

km cyklostezek a cyklotras.<sup>28</sup> V jižní části Burgenlandu byla vytvořena cyklostezka ÖkoEnergie v rámci projektu pro obnovitelnou energii **ökoEnergieLand**, která spojuje jednotlivá partnerská města a obce. Její délka je 125 km. Je zde možnost navštívit 18 měst, projet krásou nedotčené přírody a zažít kouzlo kulturních památek.<sup>29</sup>

Podle zprávy *Tourismusförderungen 2007-2013* patří Burgenland k největším příjemcům podpor z fondů Evropské unie mezi zeměmi Rakouska.<sup>30</sup> Od roku 2000 došlo k nárůstu přenocování o 96%. Stalo se tak během několika málo let. Jednoznačným cílem je zvyšování této pozitivní statistiky. Velkou rezervou v oblasti cestovního ruchu Burgenlandu jsou projekty v oblasti marketingu reklamy. V minulosti úspěšné nebyly, i když má tato země velice pozitivní zkušenosti s nadnárodními projekty v oblastech vědy a výzkumu.

Jak je uváděno na webu **Phasing Out Programm**<sup>31</sup> v posledních letech bylo v Burgenlandu podporováno z Evropského fondu pro regionální rozvoj mnoho odvětví cestovního ruchu – kultura v souvislosti s cestovním ruchem, turistická infrastruktura, business investice, inovace a turistické vedení projektů, marketing cestovního ruchu. Výsledkem je posílení marketingu v souladu s politikou v zemi, organizace a koordinace akcí a prezentací, opatření pro zachování kulturního dědictví, rozšíření turistické infrastruktury – sport, volný čas, zábava. Tento program se postupně ukončuje, jak vyplývá z názvu webu, kde jsou data o podpoře cestovního ruchu zaznamenána.

## Shrnutí

Autor této práce se domnívá, že na základě předchozích informací je cestovní ruch v Rakousku opravdu na vysoké úrovni. Má širokou základnu a velký potenciál.

---

28 Burgenland: *Urlaub mit Sonne drin* [online]. [cit. 2015-01-24]. Dostupné z: <http://www.burgenland.info/>

29 ökoEnergieLand: *das ökoEnergieLand* [online]. [cit. 2015-01-24]. Dostupné z: <http://www.oekoenergieland.at/index.php/oekoenergieland-gemeinden>

30 Club Tourismus: *Tourismusförderungen 2007-2013* [online]. [cit. 2014-11-30]. Dostupné z: [http://www.clubtourismus.org/fileadmin/Dokumente/Veranstaltungen/Tourismusfoerderung\\_Veranstaltungsbericht.pdf](http://www.clubtourismus.org/fileadmin/Dokumente/Veranstaltungen/Tourismusfoerderung_Veranstaltungsbericht.pdf)

31 RMB Phasing Out Programm: *EFRE – Europäischer Fonds für regionale Entwicklung* [online]. [cit. 2014-11-30]. Dostupné z: <http://www.phasing-out.at/de/efre/Tourismus/Infrastruktur>

Každoročně se zvyšující návštěvnost Rakouska jednoznačně dokazuje, že tato země, vzhledem ke svým atraktivitám, je předurčena k vysokému standardu a kvalitě cestovního ruchu jak na domácí, tak mezinárodní úrovni.

## 2 POLITIKA CESTOVNÍHO RUCHU RAKOUSKA

Politika cestovního ruchu se odvíjí od historických, kulturních a sociálních skutečností daného státu. Odrazem této politiky je řízení a hospodaření státu a jeho přístup k samotné politice. Instrukce veřejného sektoru podporují cestovní ruch. Podle několika autorů lze politiku cestovního ruchu definovat jako systematickou činnost vycházející se souboru metod a nástrojů. Předpokladem této činnosti je plánování, usměrňování a realizace politiky cestovního ruchu.<sup>32</sup>

V Rakousku jsou, stejně jako v jiných odvětvích hospodářství, sledovány určité cíle. Cíle jsou dosahovány za pomoci konkrétních nástrojů a spadají do oblasti ekonomické, společenské i environmentální. Cílem je stav, kterého chtějí konkrétní instituce dosáhnout. Dalším členění cílů jsou dlouhodobé, střednědobé a krátkodobé a dle územního členění jsou cíle mezinárodní, národní a regionální.

Mezi další faktory cestovního ruchu patří **nástroje**. Nejrozšířenější a nejlépe měřitelné nástroje jsou nástroje ekonomické. Do skupiny ekonomických nástrojů se zahrnují dotace<sup>33</sup>, granty, subvence, záruky za bankovní kredity, bezúročné půjčky. Dalšími nástroji cestovního ruchu jsou institucionální, administrativní a nástroje strategického plánování.

Důležitou institucí pro aplikování nástrojů cestovního ruchu je **Spolkové ministerstvo pro vědu, výzkum a podnikání**. V rámci politiky cestovního ruchu se toto ministerstvo zaměřuje na oblasti obchodního práva, statistiky v cestovním ruchu, uzavírání mezinárodních dohod a výzkumy v oblasti cestovního ruchu spadající pod oblast hospodářské správy. V mnoha lidských aktivitách se objevují rozmanité nástroje cestovního ruchu.<sup>34</sup>

---

32 VYSTOUPIL, Jiří a Martin ŠAUER. *Základy cestovního ruchu*. Vyd. 1. Brno: Masarykova univerzita, 2006, 104-106 s. Distanční studijní opora. ISBN 80-210-4205-2.

33 **Dotace** – dle zkušeností autora jsou dotace určeny pro regionální organizace vypláceny prostřednictvím zemské organizace. Další dotace lze získat přímo z evropských fondů či hospodářské komory. Dotace jsou jasným důkazem nutnosti v případě dalšího rozvoje cestovního ruchu.

34 Bundesministerium für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft: *Tourismus in Österreich - Aufgaben des Bundesministeriums für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft* [online]. [cit. 2014-11-30]. Dostupné z: <http://www.bmwf.w.gv.at/Tourismus/TourismusInOesterreich/Seiten/default.aspx>

V Rakousku jsou jednotlivé záležitosti cestovního ruchu řízeny centrálně z Vídně, na druhou stranu jiné jsou řešeny na jednotlivých úrovních spolkových zemí. Na centrální úrovni jsou řešeny oblasti cestovního ruchu zejména v oblasti právní, vnitřní bezpečnosti, daňových záležitostí a poplatků, ochrany životního prostředí a v oblasti podpory v rámci soukromé hospodářské správy. Ministerstvo pro vědu, výzkum a podnikání uvádí, že cestovní ruch je průřezovou problematikou s roztržštěnými kompetencemi. Regulace a řízení je podle tohoto ministerstva převážně v rukou jednotlivých spolkových zemí. Rakouské země jsou zodpovědné za vydávání zákonů v oblasti cestovního ruchu a za regulaci jeho uspořádání, dále zodpovídají za nařízení týkající se ochrany životního prostředí, za opatření v oblasti stavebnictví a územního plánování včetně infrastruktury.

Na poslední **konferenci cestovního ruchu**, pořádané z iniciativy ministra cestovního ruchu Reinholda Mitterlehnera v Bad Tatzmannsdorfu 5.8.2014, byly prodiskutovány aktuální příležitosti a výzvy. Kromě zdravotního cestovního ruchu se konference zaměřila zejména na problematiku marketingu a propagace. **Zdravotní turistika** je závislá na ročním období. Vytváří nové příležitosti a pracovní místa. Vlivem demografických změn a s tím spojené stárnutí společnosti, se v budoucích letech stane zdravotní turistika velkým trendem.<sup>35</sup> Cílem politiky cestovního ruchu je zvýšit podíl zdravotní turistiky v příštích letech na 20% ze současných 15%. Lázeňské procedury a wellness jsou často vnímány jako doplňkové služby, úkolem hostitelů bude změnit vnímání hostů těchto služeb a zvýšit jejich kvalitu.

Jak uvádí tisková zpráva z této konference, tak zdravotní politika byla i součástí podzimní kampaně v roce 2014 pod heslem „**Objevte podzim. Dovolenu v Rakousku**“. Prvořadým cílem této kampaně bylo prodloužení sezony o měsíce září a říjen. Kromě wellness a lázeňství je kladen důraz na volnost pohybu – chůze, jízda na kole, vinařské procházky. Hlavními oslovenými této kampaně byli vlastní domácí hosté z Rakouska. Domácí hosté by měli trávit dovolenou i mimo hlavní sezónu a zanechávat tím kupní sílu v zemi.

---

35 Bundesministerium für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft: *Mitterlehner: Gesundheitstourismus stärken, neue Wachstumschancen nützen* [online]. [cit. 2014-11-30]. Dostupné z: <http://www.bmwf.wg.at/Presse/Archiv/Archiv2014/Seiten/Mitterlehner-Gesundheitstourismus-stärken,-neue-Wachstumschancen-nützen-.aspx>

## **Shrnutí**

Ochota investovat do cestovního ruchu se rok od roku zvyšuje. Proto i v dalších letech budou podporovány inovativní projekty v oblasti cestovního ruchu. Cestovní ruch zůstává jedním z pilířů rakouské ekonomiky.

### 3 RAKOUSKÉ ALPY

V této části práce se autor zaměří na vymezení rakouských Alp z pohledu geografického, národních parků, lyžařských středisek. Jednotlivá data budou přesně vymezena a pojmenována. Cílem je ukázat na těchto jednotlivých částech další důležité hodnoty cestovního ruchu v Rakousku.

Rakousko je země, která díky své hornaté krajině láká turisty v létě i zimě. Alpy zaujímají 2/3 plochy země. Typické pro rakouské Alpy jsou dlouhá údolí s jehličnatými lesy, podélně tekoucími řekami a vysoké skalní štíty. Rakouské Alpy se řadí do východních Alp. Hlavní hřeben je dlouhý téměř 500 km. Nejvyšší horou je Grossglockner s výškou 3 798 m n.m. Alpy jsou pro Rakousko obrovským turistickým lákadlem s velkým potenciálem.

**Vodohospodářsky** jsou rakouské Alpy velice zajímavé. Nejenže se pyšní velkým množstvím jezer, ale rakouským územím protéká Dunaj, do kterého se vlévají všechny alpské řeky. Dunaj je jediná splavná řeka v délce 350 km. Dalšími významnými řekami jsou Inn, Salzach, Traun, Enns a další. Mezi nejznámější jezera rakouských Alp patří na severu Attersee, Traunsee, Mondsee, Wolfgangsee a na jihu Wörthersee, Ossiachersee.<sup>36</sup>

**Podnebí** v rakouských Alpách patří do přechodné klimatické zóny kontinentálního klimatu, podobně jako v České republice. V Alpách však bývají větší teplotní rozdíly mezi létem a zimou. Důležitým faktorem počasí je nadmořská výška. V alpských údolích se v zimě kumuluje studený vzduch, který má za příčinu mlhy a vysokou oblačnost. Typické zimy jsou chladné a dlouhé s častým sněžením. Na alpských vrcholech je tepleji a jasněji, tedy inverze. Typickým pro horské oblasti jsou náhlé změny počasí, které jsou doprovázeny silným nárazovým větrem a bouřemi. Průměrná lednová teplota rakouských Alp je -1°C až -4°C, v červenci 15°C až 19°C. Zajímavostí je, že v létě spadne v Alpách dvakrát více srážek než v zimě a sněhová pokrývka trvá v průměru 150 dní v závislosti na nadmořské výšce.

Na území rakouských Alp se nacházejí 3 z 6 národních parků Rakouska. Největším národním parkem je **Národní park Vysoké Taury** s unikátní původní

---

36 PETR, Ivo. *Rakouské Alpy: turistika, trekking, cykloturistika lyžařské terény : 44 túr - od Vídně po Bodamské jezero : evropské hory českýma očima*. 1. vyd. Ostrava: Mirago, 2002. ISBN 80-859-2294-0.

přírodní a kulturní krajinou. Rozkládá se na území několika spolkových zemí – Salzburska, Korutan a Tyrolska. Jak v létě, tak v zimě se zde konají atraktivní akce, kterých se může návštěvník zúčastnit. Všechny obce tohoto národního parku přispívají k ochraně rozvoje regionu. Jedná se zejména o udržování starých tradic.<sup>37</sup> O hlavní úkoly se stará správa parku, která má na starost hospodaření s přírodními zdroji, vědu a výzkum, vzdělání a informace pro návštěvníky, zachování kulturní krajiny, regionální rozvoj a v neposlední řadě cestovní ruch.<sup>38</sup>

**Národní park Nockberge**<sup>39</sup> chrání nenarušenou přírodu v méně známém masivu Nockberge. Rozprostírá se na území spolkových zemí Korutan, Salzburska a Štýrska. Skrz národní park vede horská silnice Nockelamlstrasse zkracující cestu z údolí řeky Lieser do údolí řeky Gurk. V nejvyšším bodě dosahuje nadmořské výšky 2049 m n. m. Na území národního parku se nachází venkovské lázně Karlbab. V roce 2012 byla velká část národního parku Nockberge vyhlášena světovou organizací UNESCO jako **biosférická rezervace**.<sup>40</sup> Bohatstvím parku bezpochyby zůstává velmi rozsáhlá fauna i flóra.

**Národní park Kalkalpen** (Vápencové Alpy) tvoří největší souvislá zalesněná plocha Rakouska. Osmdesát procent tohoto lesního porostu tvoří bezzásahová zóna. Stromy zde rostou, stárnou a odumírají. Odumřelé stromy tvoří důležitou součást životního prostoru pro mnohé živočichy, kteří se jimi živí. Návštěvníci parku obdivují divoké rokle a soutěsky, jezera, vodopády. Cílem turistů se mohou stát alpské salaše, provozované jako horské chaty. Pro zájemce je přichystána možnost vydat se v doprovodu zkušeného lesníka na pozorování jelenů v říji. Vrcholným zážitkem

---

37 Salzburgerland.com: *Region Národní park Vysoké Taury* [online]. [cit. 2015-01-30]. Dostupné z: <http://www.salzburgerland.com/cs/dovolena/dovolena/region-narodni-park-vysoke-taury.html>

38 Hohe Tauren: *Management* [online]. [cit. 2015-01-30]. Dostupné z: <http://www.nationalpark.at/de/der-nationalpark/die-nationalparkidee/management/>

39 Biosphere Park Nockberge: *Top-Actuell* [online]. [cit. 2015-01-30]. Dostupné z: <http://www.biosphaerenparknockberge.at/home.html>

40 **Biosférická rezervace** je velkoplošné území vyhlášené v rámci mezinárodního programu UNESCO *Člověk a biosféra*. Světová síť biosférických rezervací je rozprostřena tak, aby zahrnovala všechny základní biomy Země. Tato území představují reprezentativní ukázky kulturních i přírodních krajin, ve kterých zároveň hraje důležitou roli člověk a jeho aktivity.



Národního parku Kalkalpen může být výstup na vrchol Hoher Nock (1953 m n. m.) v pohoří Sengsengebirge, který trvá téměř dva dny.<sup>41</sup>

Rakouské Alpy nejsou uzavřeným světem. Už odnepaměti jejich obyvatelé navazovali vztahy s jinými oblastmi a kulturami. Již od pradávna dávali lidé přednost životu ve výše položených oblastech. Raději zde zakládali své osady než v bažinatých, neschůdných a nehostinných údolích. Přes hory se přesunovali lidé, kteří se zabývali **obchodem**. Důkazem toho je nalezení ledové muže *Ötzi* v roce 1991, který provozoval směnný obchod v Ötztalských Alpách s oblastí okolo Gardského jezera.

Jednou z nejživějších **tradic v Alpách**<sup>42</sup> je chov skotu a s ním spojené vyhánění na letní pastviny a jeho shánění zpět do údolí. Skot se vyhání na pastviny začátkem léta a zpět jej pastýři ženou v polovině září. Shánění zpět je doprovázeno slavnostním ceremoniálem. Pokud bylo léto bez větších nehod, jsou stáda vyzdobena *alpskými růžemi* (rododendrony) nebo větvičkami.

Návštěvník rakouských Alp si může připomenout dávnou minulost zdoláním tradičních **soumarských stezek**. Soumaři byli první *spediční skupiny* hor, kteří na hřbetech svých koní převáželi horskými stezkami a průsmyky sůl, víno, pálenku, zlato a stříbro. Jednu z nejpozoruhodnějších soumarských stezek lze najít kolem Krimmelských vodopádů, které jsou nejvyšší v Evropě. Součástí této stezky, dochované dodnes, je 600 let stará vysokohorská chata **Krimmler Tauernhaus**. Původní hostinská místnost uvnitř je dnes památkově chráněna.<sup>43</sup>

Památkové ochraně se těší i v Zillertalských Alpách (Tyrolsko) horská chata **Berliner Hütte**. Na soumarské stezce byla otevřena roku 1879 a vzhledem ke své poloze je dodnes turisty hojně navštěvována. Ve výšce 2044 m n. m. je ideální základnou pro horské túry a zároveň místem pro rozhled na okolní působivé třítisícovky.

Nejstarší soumarskou stezkou v Alpách je **Grossglockner-Hochalpenstrasse**. Při stavbě ve 30. letech minulého století se objevily vykopávky, které dokazují, že

---

41 Rakousko: *Národní park Kalkalpen* [online]. [cit. 2015-01-30]. Dostupné z: <http://www.austria.info/cz/leto-v-rakousku/narodni-park-kalkalpen-1153178.html>

42 Rakousko: *Alpské tradice* [online]. [cit. 2015-01-30]. Dostupné z: <http://www.austria.info/cz/umeni-a-kultura/alpske-tradice-2197044.html>

43 Krimmler Tauernhaus: *Die „alte Tafelne in der Achen“* [online]. [cit. 2015-01-30]. Dostupné z: <http://www.krimmler-tauernhaus.at/im-krimmler-achental/>

stezka sloužila před více jak 3000 lety jako keltská obchodní stezka přes Taury. Dnes je možné tuto stezku od května do října zdolat nejen pěšky, ale i autem, na motocyklu či na kole. Zajímavostí této stezky je průměrná roční teplota na nejvyšším místě silnice – 3<sup>0</sup>C. To odpovídá spíše Sibíři než lokalitě uprostřed Evropy. V okolí je možné shlédnout na čtyři desítky třítisícovek.

Nabídka **lyžařských středisek** je rozmanitá a nadchne nejednoho turistu. Lyžuje se na více než 22 000 km sjezdovkách v takřka všech spolkových zemích. Velká část lyžařských oblastí leží v nadmořských výškách nad 3000 m n. m. Ne náhodou je Rakousko světovou velmocí v alpském lyžování.<sup>44</sup> Počátky zimních středisek v rakouských Alpách se datují na přelom 19. a 20. století a jsou spojeny se zvyšujícím zájmem o lyžařský sport.<sup>45</sup> Po 1. světové válce si obyvatelé hor začali uvědomovat, jaké bohatství mají kolem sebe a začali ho využívat ke svému prospěchu. Tím začal rozmach cestovního ruchu. Byla stavěna nová ubytovací zařízení, stavěly se cesty, objevovala se první tištěná reklama. Po 2. světové válce dochází k druhé významné vlně a rozmachu cestovního ruchu v Alpách. Přichází výstavba lanovek, hotelů a dalších vybavení cestovního ruchu. Naštěstí výstavba v posledních desetiletích probíhá postupně a tím je zachován ráz a tradice krajiny. Jasná přísná pravidla úřadů pro výstavbu zaručují, že rakouské obce neztratily svou tradiční atmosféru.

V Alpách už dávno neplatí, že s jarní oblevou lyžování končí. Ve výškách kolem 3000 m n. m. se dá lyžovat i v létě. Lyžování na rakouských ledovcích je mezi českými lyžaři klasikou.<sup>46</sup> Umožňuje to pět nejznámějších alpských ledovců Kauerntal, Piztal, Sölden, Stubaital a Hintertux. Nejlepší podmínky pro **lyžování** jsou údajně v dubnu, dobře si lze zalyžovat i v červnu - sníh je už ale mokrá. Jediný rakouský ledovec, kde lze lyžovat 365 dní v roce, je Hintertux.

**Významnými lyžařskými středisky** v rakouských Alpách jsou:

- a) Semmerig – asi 40 km jižně od Vídně, v Dolním Rakousku.

---

44 Rakousko: *Zimní dovolení v Rakousku* [online]. [cit. 2015-01-30]. Dostupné z: <http://www.austria.info/cz/zima-v-rakousku>

45 **Mathias Zdarsky** (1856 – 1940) napsal první manuál pro učitele alpského (sjezdového) lyžování v roce 1897 a v roce 1905 zorganizoval první slalomářské závody.

46 Lyžování na ledovci: *Rakouské ledovce* [online]. [cit. 2015-01-30]. Dostupné z: <http://www.lyzovani-na-ledovci.cz/ledovce-v-rakousku/>

- b) Salzburger Sportwelt Amadé – jedno z nejnavštěvovanějších v Rakousku. Leží v blízkosti města Radstadt, 80 km od Salcburku.
- c) Schladming, Ramsau/Dachstein – 90 km jihovýchodně od Salcburku
- d) Kitzbühel – nejznámější tyrolské středisko. 90 km východně od Innsbrucku. Znamé je slavným závodem Hahnenkamm.
- e) Zillertal – 70 km východně od Innsbrucku.
- f) Hintertux – špičkové lyžování během celého roku. Lanovka vede až na vrchol ledovce ve výšce 3250 m n.m. Král rakouských alpských ledovců.
- g) Kaprun – v blízkosti horského městečka Zell am See.
- h) Pitztaler Gletscher – 60 km západně od Innsbrucku. Celoroční lyžování pro turisty z celé Evropy. Dalšími pro české turisty známými lyžařskými středisky jsou Bad Gastein, Hochkar, Lackenhof, Stubai.<sup>47</sup>

Rakouské Alpy disponují velkou sítí **turistických kanceláří**. Mnohdy bývají různě pojmenované jako Information, Tourismusverband, Verkehrsamt, Fremdenverkehrsverein. Kanceláře jsou dobře organizované a představují užitečný zdroj informací.<sup>48</sup> Bohužel autor této práce má s těmito kanceláři i negativní zkušenosti. Rychlost a profesionalita těmto institucím nelze upřít, ale aktuálnost dat je velice pokulhávající. Zejména co se týče zjišťování volných ubytovacích kapacit. Velmi často se stává, že jsou informace zastaralé a chybí zpětná vazba či kontrolní mechanismus zjišťování aktuálnosti dat od pronajímatelů. Tuto část by měly kanceláře rozhodně zlepšit.

Rakousko je známé **vysokou kvalitou ubytování** většinou ve stylu pro rakouské Alpy typickém: interiéry ve dřevě, pohostinnost a domácí útulná atmosféra. Nabízí veškeré typy ubytování – od penzionu až po pětihvězdičkové hotely. Standardem v tříhvězdičkovém hotelu či penzionu je sauna či turecká parní lázeň, ve čtyřhvězdičkovém hotelu bývá obvykle větší relaxační centrum (často s bazénem).

---

<sup>47</sup> Zimní Alpy: *Rakousko – kraje – Lyžování v Rakousku* [online]. [cit. 2015-01-30]. Dostupné z: <http://www.zimni-alpy.cz/rakousko/>

<sup>48</sup> S FOTOGRAFIEMI LIBORA KOZÁKA, Jaroslava Lunera a Marcely Drahošové a [z anglického originálu přeložili Radek Beneš a Pavlína KOSÍKOVÁ]. *Alpy: turistický průvodce*. Vyd. 1. Brno: Jota, 2003. ISBN 8072172417.

S výjimkou hostelového ubytování či ubytování v soukromí bývá také samozřejmostí kabelový televizor.

Podobně jako ubytování a jiné služby, i stravování je na špičkové úrovni. Ve městech i na venkově lze nalézt řadu nejrůznějších stravovacích zařízení lišících se službami i cenově.

Kvalitou služeb (ubytování, stravování a jiné) se bude autor zabývat v praktické části při komparaci horského turismu v České republice a rakouských Alpách. Krása a půvab rakouských Alp netkví jenom v rozmanitosti lyžařských středisek, možnostech sportovního vyžití a kráse vysokohorské přírody, ale také v široké nabídce kulturních pořadů, regionální gastronomii, lidových obyčejích a všudypřítomné pohostinnosti.

### **Shrnutí**

Tato kapitola je zaměřena na jednotlivé části a významy rakouských Alp. Autor analyzuje přírodní a kulturní podmínky pro cestovní ruch. Důležitým zjištěním je fakt, že turismus má v rakouských Alpách vytvořenu výraznou základnu a je postaven na tradicích. Na základě těchto skutečností vznikla na tomto území řada lyžařských středisek, která jsou dokonalou živnou půdou pro budování kvalitního cestovního ruchu po všech stránkách.

# PRAKTICKÁ ČÁST

## 4 KOMPARACE HORSKÉHO TURISMU V ČESKÉ REPUBLICE A RAKOUSKÝCH ALPÁCH

V této části práce bude autor komparovat jednu ze stěžejních částí cestovního ruchu jak Rakouska, tak i České republiky. V této kapitole budou komparovány jednotlivé zásadní části horského turismu, jako je kvalita služeb, ubytování, stravování, sjezdové tratě, turistické cesty, marketing. V dílčích podkapitolách autor srovná jednotlivé konkrétní příklady v jednotlivých zemích.

### 4.1 Kvalita služeb

Trh cestovního ruchu lze zahrnout do trhu zboží a služeb, kde se setkává nabídka a poptávka. Nositel poptávky host/zákazník (tedy návštěvník cestovního ruchu) a nositeli poptávky cestovního ruchu po službách jsou destinace a střediska cestovního ruchu.<sup>49</sup>

Služby mají specifické vlastnosti, díky nimž lze jen těžko jednoznačně definovat jejich hlavní charakteristiky. Existuje několik klasifikací služeb, podle kterých dochází k hlavním kategorizacím. Mezi základní charakteristiku služeb patří *definice udělat něco pro někoho nebo pro něco*, případně lze službu také popsat jako skutečnost, která nevede k tomu, aby jedinec danou věc vlastnil (nedochází ke vzniku vlastnictví), ale daná služba přináší pouze prospěch, užitek nebo uspokojení.<sup>50</sup>

Služby, nejen v cestovním ruchu, mají některé vlastnosti natolik odlišné, proto se marketing služeb zásadně odlišuje od marketingu výrobků. Jsou to například tyto vlastnosti:

**Nehmotnost a nehmataitelnost** – klient si nemůže danou službu před zakoupením vyzkoušet, ani prohlédnout, případně prověřit. Tato skutečnost vede

---

49 LINDEROVÁ, Ivica. *Cestovní ruch – Základy a právní úprava*. 1.vyd. Jihlava: Vysoká škola Polytechnická Jihlava, 2013. 62 s. ISBN 978-80-87035-82-5.

50 PALATKOVÁ, Monika. *Mezinárodní cestovní ruch*. 1.vyd. Praha: Grada Publishing, 2011. 54 s. ISBN 978-80-247-3750-8.

k tomu, že zákazník musí plně důvěřovat prodejci, který pomocí kvalitního marketingu nejen přiláká zákazníka, ale také ho přesvědčí o koupi.

**Neoddělitelnost** (případně nedělitelnost) – v cestovním ruchu dochází k tomu, že služba je současně klientu poskytována a zároveň je spotřebována. Tuto skutečnost lze rovněž popsat tak, že výroba a spotřeba se dějí zároveň a zákazník je přítomen, kdy je mu poskytována služba.

**Různorodost** (heterogenita) – jednou z hlavních charakteristik služeb je také různorodost, kterou lze chápat jako fakt, že stejná služba lze poskytovat v různých úrovních kvality. Což lze vysvětlit tím, že v procesu poskytování služeb vystupují různí lidé (zákazníci i poskytovatelé), jejichž chování nelze předem předvídat.

**Komplexnost** – tato charakteristika je typická pro cestovní ruch, protože dochází k nabízení produktů cestovního ruchu komplexně – například zájezd.<sup>51</sup>

**Dočasnost** (pomíjivost) – nevýhodou poskytování služeb je to, že pokud nedojde v daném čase k vyčerpání služby, možnost využití služby zaniká. Služby nelze žádným způsobem skladovat, vracet nebo uchovávat. Pokud pokoj v hotelu není obsazen v danou noc, možnost prodat ubytování je v nenávratnu.

**Neexistence vlastnictví** – klientovi, který si zakoupí danou službu, nevzniká žádný nárok na dočasné vlastnění dané služby. Za poplatek dostane možnost službu využít (aby mu přinesla užitek/uspokojení), ale nevede to k vlastnickým právům.<sup>52</sup>

**Dynamika služeb a sezónnost poptávky po službách** – poptávku si lze vysvětlit jako působení různých demografických, ekonomických, biologických a přírodních činitelů mezi sebou. Významný vliv na poptávku má právě sezónnost a často se měnící trendy (módnost různých destinací a nové formy cestovního ruchu – například ekoturistika nebo agroturistika).<sup>53</sup> S ohledem na trvale udržitelný cestovní ruch by měli poskytovatelé služeb být ochotni a schopni nabídnout svým klientům

---

51 Zákon č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu – **Zájezd** lze chápat jako předem sestavenou kombinaci služeb cestovního ruchu, která je pořádána na dobu delší než 24 hodin nebo zahrnuje přenocování. Povinností pořadatele/poskytovatele služeb je zajistit ubytování nebo dopravu, anebo jinou další službu cestovního ruchu, která ale není doplňkem dopravy nebo ubytování a tvoří významnou část souboru poskytovaných služeb (např. vstupenky na divadelní představení nebo prohlídka historického objektu).

52 PALATKOVÁ, Monika. *Mezinárodní cestovní ruch*. 1.vyd. Praha: Grada Publishing, 2011. 54 s. ISBN 978-80-247-3750-8.

53 LINDEROVÁ, Ivica. *Cestovní ruch – Základy a právní úprava*. 1.vyd. Jihlava: Vysoká škola Polytechnická Jihlava, 2013. 63 s. ISBN 978-80-87035-82-5

služby i mimo hlavní sezónu, aby došlo k rozprostření návštěvnosti a tím ke snížení ekologických dopadů na danou lokalitu.

Kvalita služeb dle názoru autora je výsledkem interakcí mezi jednotlivými faktory, které vystupují v jednotlivých fázích poskytování služeb. Kvalitu nabízených služeb lze různými způsoby monitorovat, pokud dané služby jsou porovnatelné a srovnatelné. Aby mohlo docházet ke statistickému zachycení kvality služeb, různé mezinárodní organizace sjednocují svoje pohledy na klasifikace a unifikace služeb. Klasifikací služeb se zabývá *Organizace spojených národů*, která vychází ze statistiky národních účtů, dále *Všeobecná dohoda o obchodu službami* v rámci *Světové obchodní organizace*, jež vychází z hodnocení právního základu, administrativní náročnosti a procedur, nebo také *Mezinárodní měnový fond*, který se zabývá při hodnocení služeb metodikou platební bilance, ve které jsou zachyceny jak hmotné, tak nehmotné platební toky související s mezinárodním pohybem služeb.<sup>54</sup>

#### 4.1.1 Ubytování

Ubytování je klientům nabízené v různých ubytovacích zařízeních a mají různou kategorizaci. Kategorizaci lze chápat jako proces, kde jednotlivá ubytovací zařízení v České republice jsou rozdělena do kategorií:

**Hotel** – ubytovací zařízení, ve kterém je minimálně 10 pokojů pro hosty s vybavením pro poskytnutí přechodného ubytování a dále nabízí další služby (hlavně stravovací); hotel lze rozdělit do pěti kategorií (\* Tourist, \*\* Economy, \*\*\* Standard, \*\*\*\* First Class, \*\*\*\*\* Luxury).<sup>55</sup>

**Hotel garni** – ubytovací zařízení, které nabízí možnost ubytování na přechodnou dobu a je v něm minimálně 10 pokojů pro hosty. Tento typ hotelu má omezené možnosti nabízení stravovacích služeb (ale nabízí minimálně snídaně).

**Motel** – ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty a je situován v blízkosti pozemních komunikací, dále mají hosté možnost pohodlného parkování. Součástí motelu bývá i restaurace, která se může nacházet mimo hlavní budovu s ubytováním.

---

54 PALATKOVÁ, Monika. *Mezinárodní cestovní ruch*. 1.vyd. Praha: Grada Publishing, 2011. 58 s. ISBN 978-80-247-3750-8.

55 KŘÍŽEK, Felix, NEUFUS, Josef. *Moderní hotelový management*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2011. 24 s. ISBN 978-80-247-3868-0.

**Penzion** – ubytovací zařízení s nejméně 5 a maximálně 20 pokoji, kde mají hosté omezené možnosti využít rozsah doplňkových služeb (většinou absence restaurace); penzion se dělí do čtyř tříd.

**Botel** – specifické ubytovací zařízení, které je trvale zakotvené v osobní lodi; dělí se do čtyř tříd.

**Další specifická zařízení**, která spadají do kategorizace ubytovacích zařízení – lázeňský/spa hotel nebo golf resort hotel.

Rozdělení ubytovacích zařízení dle asociace Asociace hotelů a restaurací České republiky na základě usnesení vlády České republiky a za podpory Ministerstva pro místní rozvoj a České centrály cestovního ruchu – **CzechTourism**.<sup>56</sup>

**Hotelstars Union**, která vznikla v roce 2010 v Praze a jejími zakládajícími členy byly státy Česká republika, Německo, Maďarsko a Rakousko, si klade za cíl sjednotit klasifikaci jednotlivých ubytovacích zařízení a podpořit navzájem společný marketing během propagace certifikovaných míst. Tato unie zaručuje obdobné parametry kvality ubytovacích zařízení. CzechTourism propaguje především ta ubytovací zařízení, která získala (nebo aktuálně podstupují) certifikaci.<sup>57</sup> Proces certifikace zahrnuje 270 jednotlivých kritérií a jednotlivá ubytovací zařízení musí dosáhnout požadovaného počtu bodů v daných kritériích a zároveň si zvolit i kritéria volitelná.

V roce 2011 se k unii Hotelstars Union přidaly další země – Švýcarsko a Nizozemí, dále také Estonsko, Lotyšsko a Litva.<sup>58</sup> Jako poslední se přidalo Švédsko, Lucembursko a nyní se projednává vstup dalších zemí – Island, Irsko, Francie a Itálie.

Tato jednotná klasifikace ve střední Evropě je velice přínosná pro účastníky cestovního ruchu, protože host při zakoupení služeb ubytovacího zařízení předem ví, jakou kvalitu poskytovaných služeb může očekávat. Jelikož jsou ubytovací zařízení

---

56 Oficiální klasifikace v ČR: *Hotelstars* [online]. [cit. 2015-02-02]. Dostupné z: <http://www.hotelstars.cz/oficialni-klasifikace-v-cr>

57 KŘÍŽEK, Felix, NEUFUS, Josef. *Moderní hotelový management*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2011. 23 s. ISBN 978-80-247-3868-0

58 Tisková zpráva AHR ČR: *Estonsko, Lotyšsko a Litva se připojují k unii Hotelstars Union* [online]. [cit. 2015-02-03]. Dostupné z: <http://www.ahrcr.cz/tiskove-zpravy/estonsko-lotyssko-a-litva-se-pripojuji-k-unii-hotelstars-union/>



hodnocena podle desítek různých kritérií, která musí splňovat, aby mohla získat certifikaci, klient tedy očekává určitou úroveň a kvalitu poskytovaných služeb. Klasifikace ubytovacích zařízení má doporučující charakter a toto rozdělení by mělo napomoci klientovi se orientovat na trhu. Zároveň tato klasifikace je jakýmsi ukazatelem poskytovaných služeb i pro zprostředkovatele – cestovní kanceláře a agentury mohou dle této klasifikace očekávat minimální úroveň poskytovaných služeb, které ubytovací zařízení nabízí a záleží na každém podnikatelském subjektu, zda si konkrétní ubytovací zařízení vybere ke spolupráci.

Úroveň ubytování v České republice nebo Rakousku by tedy nemělo být odlišné. Ubytovací zařízení v obou státech jsou hodnocena podle stejných klasifikačních kritérií, proto by se nemělo stávat, aby klienti měli naprosto odlišné představy při ubytování v cizí zemi. Hotel nebo penzion v České republice, který je ohodnocen jako \*\*\*, by měl nabídnout klientovi **stejně kvalitní služby** (srovnatelné) jako hotel nebo penzion v Rakousku.

Ubytování v Rakousku je kvalitní a není tak finančně náročné jako ubytování ve francouzských Alpách. Celoročně by hosté neměli mít problém sehnat ubytování. Ubytování je většinou v typickém stylu pro rakouské Alpy, kdy interiéry ubytovacích zařízení jsou ve dřevě, jsou čisté a hosté se cítí jako doma.<sup>59</sup>

V Rakousku hosté naleznou širokou nabídku možností ubytování, k dispozici jsou levné a komfortně zařízené penziony, tříhvězdičkové hotely a penziony, ve kterých hosté mohou většinou využít saunu či parní lázně, čtyřhvězdičkové hotely s obvykle již větším spa a wellness centrem, ale i luxusní pětihvězdičkové hotely. Kvalitní ubytování se snídaní nabízí menší rodinné hotely, které jsou v Rakousku známé jako Gasthöfe nebo Gasthäuser. Tyto menší rodinné hotely byly stavěny tak, aby žádným způsobem nezasahovaly do tradiční zástavby horských ubytovacích zařízení. Typickým příkladem menšího rodinného hotelu může být 3\* hotel Gut Enghagen - Piessling, který se nachází v rakouské oblasti Hinterstoder.<sup>60</sup>

---

59 Kolektiv autorů. *Turistický průvodce Alpy*. 1. vyd. Brno: Nakladatelství Jota, 2003. 649 s. ISBN 80-7217-241-7.

60 Gut Enghagen: *Hotel Gut Enghagen* [online]. [cit. 2015-02-14] Dostupné z: <http://www.enghagen.at/en/service/location-directions/>

Ve větších městech je možnost využít dražší penziony, které se označují Frühstückspensionen. Rakouské turistické kanceláře nabízí možnost ubytování i v privátních pokojích.

#### 4.1.2 Stravování

Stravování lze vnímat jako odvětví podnikání, kdy hlavní činností je příprava jídel, která mohou hosté konzumovat v ubytovacích zařízeních nebo v místech k tomu určená. Stravování je jedním z hlavních produktů destinace cestovního ruchu, který je ovlivněn hmotnými prvky, jako je jídlo, nápoje a nehmotnými prvky - stravovací služby.

Kvalita služeb, které jsou poskytovány ve stravování a v ubytování, vytváří důležitý ekonomický přínos pro cestovní ruch. V těchto oblastech je nesmírně důležité, aby provozovatelé ubytovacích zařízení sledovali moderní trendy a jejich služby byly konkurenceschopné.

Stravovací služby jsou neodlučitelně spjaty s cestovním ruchem. Záleží na turistovi, jakou formu stravování si během své dovolené zvolí. Zda individuální, kdy si pokrmy jednotlivec připravuje sám, nebo společné stravování, kdy za stravování pro obvykle větší počet účastníků cestovního ruchu zodpovídá provozovatel ubytovacího zařízení. Hosté si již předem volí možnost stravování, zda chtějí ubytování bez stravování, či ubytování se snídaní, polopenzí, plnou penzí či all inclusive, které zahrnuje stravu a nápoje po celý den a většinou i další doplňkové služby.

Cestovní ruch prochází neustálými změnami a je ovlivňován módními trendy, které mají dopad na jednotlivá odvětví. V oblasti stravování lze vytyčit několik trendů, které zásadně ovlivňují podobu stravování. Mezi tyto vlivy například patří to, že restaurační zařízení upravují svou nabídku dle sezóny a trendů na trhu, vrací se k úloze sommeliéra a vinných karet, případně využívají místní dodavatele při zásobování surovin jako jsou ryby, maso nebo pivo. Za velmi populární trend v restauracích lze považovat rovněž otevřenou kuchyň (*show cooking desk*) nebo orientace stravovacích zařízení na zdravý životní styl, z restaurací se stávají bio restaurace, které nabízí dietní jídla a jídla vhodná pro diabetiky, případně klienty s onemocněním celiakie.<sup>61</sup>

---

61 Ministerstvo pro místní rozvoj ČR: *Školení a vzdělávání pracovníků v cestovním ruchu* [online]. [cit. 2015-02-06]. Dostupné z: <http://www.mmr.cz/getmedia/aea9373-332e-4e6d-bf12-972463c0d3da/GetFile32.pdf>

Autor práce se domnívá, že by turisté měli ochutnat místní speciality, jejichž chutě umocní zážitek z cizích krajín. Rakouská kuchyně je velmi ovlivněna českou a maďarskou kuchyní, což je zapříčiněno společnou historií, kdy tyto státy byly součástí Rakousko-Uherské říše a mají část společné historie. Pokrmy a způsoby příprav jídla jsou velmi často obdobné a z jedné kuchyně jsou včleňovány do jiné. Typickými pokrmy pro tyto kuchyně jsou hutnější jídla. V Rakousku jsou velmi populární české houskové knedlíky a kynuté knedlíky, dále díky historii, kdy české země byly obilnicí Rakousko-Uherské říše, zdomácněly české sladké moučníky, české buchty nebo například nudle s mákem či tvarohové knedlíky.<sup>62</sup>

Nicméně stravování na sjezdovkách v Alpách nepřímo odpovídá historii rakouské kuchyně. Autor práce měl možnost ochutnat rakouské speciality, které se podávají přímo na svazích. V téměř každé restauraci mohou hosté najít velmi obdobnou nabídku pokrmů. Jedná se především o gulášovou polévku, klobásu, špekové knedlíky a nesmí určitě chybět tradiční vídeňský řízek. Provozovny rychlého občerstvení na českých horách dle zkušeností autora nabízí hlavně smažený sýr, hranolky a jídla z mezinárodní kuchyně – pizza nebo gyros. S nabídkou typicky českých jídel se autor práce na svahu na českých horách ještě nesešel.

Na konci roku 2014 proběhla jedna z největších změn v oblasti stravování za posledních pár let, která ovlivnila jak Českou republiku, tak Rakousko. Tato změna se týká **značení alergenů v potravinách**. Legislativně bylo stanoveno datum 13.12.2014, kdy nabylo účinnost Nařízení (Evropské unie) 1169/2011 o poskytování informací o potravinách spotřebitelům. Provozovatelé stravovacích zařízení mají povinnost poskytnout informaci svým zákazníkům o alergenech, které obsahují nabízené pokrmy a nápoje. Provozovatel společného stravování nese odpovědnost za to, že poskytne informaci o alergenech několika způsoby: vyvěšení a umístění na viditelném místě v provozovně, uvedení v jídelním lístku, případně informaci může předat zákazníkovi na jeho osobní vyžádání.

Rakousko má v oblasti stravování a poskytování služeb ve stravovacích zařízeních náskok v zákazu kouření. Od prvního ledna roku 2009 totiž platí zákaz

---

62 Rakousko: *Pokrmy se slavnou historií* [online]. [cit. 2015-02-06]. Dostupné z: <http://www.austria.info/cz/rakouske-speciality/pokrmy-se-slavnou-minulosti-1255068.html>

kouření v restauracích a kavárnách. Tento zákon měl dopad na více jak 75 tisíc podniků, které se musely rozhodnout, zda budou kuřácké či nekuřácké a viditelně provozovnu označit. Podnik do 50 m<sup>2</sup> se musel rozhodnout, zda vnitřní prostor bude plně kuřácký či nekuřácký. Větší podniky musí mít oddělené kuřácké a nekuřácké části. Pokud prostor neumožňuje rozdělení na dvě části, z podniku se automaticky stal nekuřácký podnik.<sup>63</sup> Česká republika pokulhává za zeměmi Evropské unie. Irsko, které bylo první členskou zemí se zákazem kouření ve všech vnitřních veřejných prostorech, Velká Británie, Bulharsko, Maďarsko, Francie, Řecko, Španělsko a další země zakazují nebo výrazně omezují kouření ve veřejných prostorech. Česká republika patří mezi benevolentní země, kde se od roku 2006 nesmí kouřit v divadlech, kinech, sportovních halách a ve veřejné dopravě. Od roku 2010 musí být provozovny označeny, zda jsou kuřácké nebo nekuřácké, nebo zda jsou prostory oddělené pro kuřáky a nekuřáky.

#### **4.1.3 Komparace ubytování a stravování dvou ubytovacích zařízení**

Autor práce si pro názorné srovnání služeb v oblasti ubytování a stravování vybral dvě ubytovací zařízení (jedno v České republice a jedno v Rakousku), aby mohl porovnat, co dva 4\* hotely v různých zemích mohou nabídnout a v čem se liší.

##### **Hotel Vltava\*\*\*\***

Hotel Vltava se nachází v jihočeském městě Frymburk a nabízí ubytování v 25 pokojích. Hosté mají k dispozici jedno až pětilůžkové pokoje, které mají nadstandardní vybavení – koupelna a vlastní sociální zařízení je samozřejmostí, dále mají hosté možnost sledovat televizor se satelitními programy. V hotelu je bezdrátové internetové připojení, bezbariérový přístup a také bezbariérový dvoulůžkový pokoj. U hotelu je parkoviště.

Hotel Vltava nabízí pro své klienty speciální akce, které kombinují služby ubytování a stravování za zvýhodněné ceny – jarní akce, zimní akce, silvestrovské akce nebo firemní akce.

Hotelová restaurace má kapacitu zhruba 50 osob a jsou zde připravovány speciality jak z české, tak mezinárodní kuchyně. Snídaně jsou podávány formou teplého

---

<sup>63</sup> Rakousko v novém roce: *Zákaz kouření v restauracích* [online]. [cit. 2015-02-04]. Dostupné z: [http://vseorakousku.cz/titulni\\_strana/novinky/od\\_prvniho\\_ledna\\_plati\\_zakaz\\_koureni\\_v\\_restauracich/](http://vseorakousku.cz/titulni_strana/novinky/od_prvniho_ledna_plati_zakaz_koureni_v_restauracich/)

a studeného bufetu. Stravování při využití ubytovacího zařízení je nabízeno formou polopenze nebo plné penze. V rámci programu polopenze jsou podávána tříhodová menu. Na internetových stránkách hotelu je také zveřejněn jídelní a nápojový lístek v českém, anglickém a německém jazyce. Hosté mají na výběr vegetariánská jídla, ryby, drůbež, zvěřinu, pro děti jsou připraveny speciální porce. Cena hlavních jídel se pohybuje okolo 150 až 250 Kč.

Pro hosty je připravena široká škála doplňkových služeb a aktivit – součástí hotelu je vyhřívaný bazén, dále mají hosté k dispozici saunu, v létě je připravena půjčovna kol. V průběhu celého roku si mohou hosté zahrát kulečnický, šipky a pro děti je v hotelové zahradě trampolína a skluzavka.

Ski areál Lipno – Kramolín, který patří mezi nejkvalitnější lyžařská střediska v České republice, je vzdálen asi 7 kilometrů od hotelu.

**Tabulka 3:** Ceník Hotel Šumava (ceny jsou uvedeny za 1 noc)

	3.1. - 31.3. 2015	15.6. - 28.9. 2015 21.12. 2015 - 2.1.2016	1.4. - 14.6. 2015 29.9. - 20.12.2015
<b>1-lůžkový pokoj</b>	950 Kč	1 050 Kč	900 Kč
<b>2-lůžkový pokoj</b>	1 750 Kč	1 950 Kč	1 650 Kč
<b>3-lůžkový pokoj</b>	2 150 Kč	2 350 Kč	1 950 Kč
<b>4-lůžkový pokoj</b>	2 500 Kč	2 850 Kč	2 350 Kč
<b>5-lůžkový pokoj</b>	2 850 Kč	3 150 Kč	2 500 Kč

Zdroj: Hotel Vltava: *Ceník Hotel Vltava* [online]. [cit. 2015-02-10] Dostupné z:

<http://www.hotelvltava.cz/cenik>

### **Hotel Tauern Spa Kaprun\*\*\*\*\***

Tento hotel se nachází v západní části Rakouska a nabízí tři typy pokojů k ubytování. Pokoj Panorama nabízí ubytování pro dvě až tři osoby (manželská postel a rozkládací gauč pro jednu osobu), pokoj Premium je určen pro dvě osoby a pokoj

Junior Suite je určen pro tři osoby (manželská postel a rozkládací gauč pro jednu osobu) a má větší rozlohu pokoje – 50 m<sup>2</sup>.

Hotel nabízí program ubytování se snídaní, kdy snídaně jsou podávány formou mezinárodního bufetu, a program polopenze, kdy večeře jsou podávány formou bufetu nebo 4chodového menu. Hotel na svých webových stránkách nemá k dispozici bližší informace k hotelové restauraci.

Součástí hotelu je rozsáhlé wellness centrum, kde hosté najdou 12 venkovních vyhřívaných bazénů, dále vnitřní bazén, několik saun a širokou nabídku masáží a kosmetických služeb.

Ceník na webových stránkách je nepřehledný, proto autor práce doporučuje turistům, kteří mají v plánu navštívit toto středisko, aby využili jiný webový portál a zakoupili hotel přes některého zprostředkovatele. Ceny hotelu jsou uváděny se slovem „od“, což může být zavádějící.

**Tabulka 4:** Ceny hotelu Tauern Spa Kaprun\*\*\*\*

	<b>Únor 2015</b>	<b>Březen 2015</b>
<b>Premium</b>	5 220 Kč/os	5 190 Kč/os
<b>Panorama</b>	5 380 Kč/os	5 350 Kč/os
<b>Junior Suite</b>	7 590 Kč/os	7 550 Kč/os

Zdroj: Vlastní zpracování – NEV Dama: Hotel Tauern Spa Kaprun \*\*\*\* [online]. [cit. 2015-02-09]

Dostupné z:

<http://www.nev-dama.cz/zima/rakousko/kaprun-zell-am-see/hotel-tauern-spa-kaprun#ceny-zajezdu>

**Tabulka 5:** Srovnání dvou ubytovacích zařízení

	<b>Hotel Šumava</b>	<b>Hotel Tauern Spa Kaprun</b>
<b>Trezor na pokoji</b>	ano	ano
<b>Parkoviště</b>	ano	ano (garážová stání za příplatek)
<b>Bazén</b>	ano	ano
<b>Sauna</b>	ano	ano
<b>Internetové připojení</b>	ano	ano
<b>Bezbariérový přístup</b>	ano	hotel se na svých webových stránkách nezmiňuje
<b>Přehlednost webových stránek</b>	ano	horší orientace v ceníku

Zdroj: Vlastní zpracování (2015)

Úroveň služeb poskytovaných služeb ve srovnávaných ubytovacích zařízeních je dle názoru autora srovnatelná, nicméně rakouské ubytovací zařízení převyšuje český hotel v oblasti poskytování služeb. Český hotel nabízí hostům jednu saunu, rakouský hotel více jak deset a další služby, které host v hotelu ve Frymburku nedostane. Více se autor zabývá srovnáním služeb v kapitole 4.2 Komparace cena versus kvalita.

#### **4.1.4 Sjezdové tratě**

Sjezdové tratě se nachází ve střediscích zimních sportů. Střediskem se rozumí místo, většinou obec nebo část obce, kde jsou poskytovány služby pro provozování zimních sportů, převážně sjezdové a běžecké lyžování a snowboarding. Ve střediscích je materiálně technická základna, která zahrnuje technické zařízení umožňující turistům se v poměrně krátkém čase přesouvat a pohybovat se po areálu. Sjezdové tratě se rozdělují dle náročnosti pro začátečníky a méně zkušené lyžaři, mírně zkušené a středně

pokročilé lyžaře a pro zkušené lyžaře či profesionály. Sjezdové tratě jsou rozlišeny barvou: modrá, červená a černá.

**Rakouské Alpy** patří mezi nejvyhledávanější lokality pro zimní dovolenou. V rakouských Alpách je více jak 6500 kilometrů sjezdových tratí, které jsou kvalitně vybaveny a za přijatelnou cenu nabízí neopakovatelný zážitek nejen z lyžování, ale dalších zimních sportů. Díky kontinentálnímu podnebí, kdy v zimním období je v Rakousku dlouhá zima s častým sněžením, ale bez extrémně nízkých teplot, nabízí Rakousko ideální podmínky pro lyžování. Alpy se rozprostírají v jižní a západní části Rakouska a nadmořská výška alpských středisek se pohybuje od 540 metrů do 3440 metrů nad mořem.

Sjezdové tratě v rakouských Alpách jsou vždy upraveny a nabízí pro návštěvníky vhodné podmínky pro lyžování. Lyžování a zimní sporty patří mezi důležité zdroje Rakouska. Více jak 70% návštěvníků rakouských Alp je ze zahraničí, převážně ze sousedních zemí, ale rovněž z Velké Británie či Ruska. Návštěvníci, kteří chtějí využít služeb lyžařských škol a lyžařských instruktorů, tak mají nepřeberné množství příležitostí, aby službu využili.

V Rakousku jsou také populární další zimní sporty. Turisté mají širokou škálu možností, jaké další aktivity si zvolí. Například jsou pro hosty připraveny zimní skútry, snowbike nebo také zorbing. Rakouská střediska nabízí i mimo hlavní sezónu lyžování na alpských ledovcích.

**Česká republika** je ohraničena pásmem hor, které nabízí příjemné podmínky pro zimní sporty. České hory mají zimní střediska, která mohou konkurovat kvalitními sjezdovkami i zahraničním zimním střediskům. Zimní střediska ve většině případů nabízí další doplňkové služby, jako je kompletní sportovní servis, školy lyžování pro děti i dospělé či půjčovny a úschovny lyží. Důkazem kvality českých zimních středisek může být i fakt, že některá střediska byla vybrána pro pořádání mezinárodních sportovních akcí – Světový pohár v letu na lyžích, který se pořádal v Harrachově, nebo Světový pohár ve slalomu ve Špindlerově mlýně, případně světové závody na lyžích a biatlonu v Novém Městě na Moravě, ale patrně mezi největší zimní sportovní akce patřilo Mistrovství světa v klasickém lyžování pořádané v roce 2009 v Liberci.

Hlavní lyžařská střediska najdou turisté v Krkonoších, kde si mohou zalyžovat ve Špindlerově Mlýně, Peci pod Sněžkou, Harrachově a Rokytnici nad Jizerou.



V Jizerských horách se nachází Bedřichov a Tanvaldský Špičák, v Beskydech je středisko Pustevny, Dolní Lomná, Lysá Hora či Bílá. V Krušných horách je známé středisko Klínovec a Boží Dar a na Šumavě populární Lipno, Zadov a Železná Ruda.

#### **4.1.5 Komparace dvou lyžařských center**

Autor si pro srovnání dvou lyžařských center vybral Ski areál Lipno (Kramolín), který patří mezi největší v České republice, a Ski areál Sternstein - Bad Leonfelden, který leží nedaleko českých hranic.

##### **Skiareál Lipno (Kramolín)**

Tento skiareál, který leží v nadmořské výšce 740 až 900 metrů, nabízí devět sjezdových tratí se třemi čtyřsedačkovými lanovkami s celkovou délkou sjezdovek 8,3 kilometrů. Pro děti je k dispozici dětský lyžařský park Foxpark kapitána Lipánka, kde je pojízdný koberec a patří mezi nejmodernější výuková dětská centra v České republice. V časovém rozmezí od 18:00 do 21:00 mohou hosté využít večerní lyžování.<sup>64</sup>

##### **Skiareál Sternstein - Bad Leonfelden**

V areálu Sternstein, který leží necelých 13 kilometrů od hraničního přechodu s Českou republikou, jsou k dispozici tři sjezdové tratě s nenáročnou nebo střední náročnou obtížností s celkovou délkou sjezdovek 4 kilometry. Součástí lyžařského střediska je velké dětské centrum s dvěma lyžařskými vleky.

V následujících dvou tabulkách se autor zaměřil na komparaci ceny, služeb, vybavení.

---

<sup>64</sup> Lipno: *Skiareál Lipno (Kramolín)* [online]. [cit. 2015-02-09] Dostupné z: <http://www.lipno.cz/volny-cas/lyzovani/skiareal-lipno/>

**Tabulka 6:** Ceník srovnání **jednodenních skipasů** skiareálu Lipno a Sternstein – Bad Leonfeld

Skiareál	Dospělí	Děti
<b>Lipno</b>	620 Kč	420 Kč
<b>Sternstein – Bad Leonfeld</b>	27 € (746 Kč)	16,5 € (456 Kč)

Zdroj: Vlastní zpracování - Lipno servis: *Ceníky skipasů* [online]. [cit. 2015-02-05] Dostupné z: <http://zima.lipnoservis.cz/skiareal-lipno/ceniky/> a Sternstein: *Preise Sternstein – 2014/2015* [online]. [cit. 2015-02-14] Dostupné z: [http://www.sternstein.at/seite/10316-Preise\\_Sternstein\\_2013\\_14](http://www.sternstein.at/seite/10316-Preise_Sternstein_2013_14)

**Tabulka 7:** Srovnání dvou ski areálů

Skiareál Lipno Kramolín	Skiareál Sternstein - Bad Leonfelden
9 sjezdových tratí	3 sjezdové tratě
Nadmořská výška 740 - 900 metrů	Nadmořská výška 800 - 1122 metrů
Celková délka sjezdovek 8300 metrů	Celková délka sjezdovek 4000 m
Umělé zasněžování všech sjezdovek	Umělé zasněžování
Lyžařská škola, půjčovna lyžařského vybavení	Půjčovna lyží a snowboardů
Bezplatné parkoviště	Parkoviště zdarma
Dětský areál s možností výuky lyžování	Dětský areál s dozorem a školou lyžování

Zdroj: Vlastní zpracování – Lipno: *Lyžování a zimní sporty na Lipně* [online]. [cit. 2015-02-14] Dostupné z: <http://www.lipno.cz/volny-cas/lyzovani/>

#### 4.1.6 Turistické cesty

Historie turistiky je spjata s náboženskými poutěmi ve středověku, ale počátek turistiky v dnešním slově smyslu se datuje ke konci 18. století, kdy převládal romantismus s objevováním krás přírody. Mezi první nejznámější české turisty patřil Karel Hynek Mácha, který podnikl cestu do severní Itálie.

Významný mezník v historii československé historie byl vznik **Klub českých turistů**, který v roce 1888 založila skupina vlastenců kolem Vojty Náprstka. Tento klub byl velmi populární a během krátké doby vybudoval hustou síť turistických ubytoven a také síť značených turistických cest. Působení Klubu českých turistů a jeho samotný vývoj byl ovlivněn světovými válkami. Nicméně mezi nejdůležitější aktivity klubu patří značení turistických tras a jejich pravidelné udržování. Od roku 1997 se členové klubu věnují rovněž značení tras pro lyžaře a cyklisty, od roku 2005 se klub podílí na značení hipotras, což jsou trasy určené pro turistiku na koni. Hustá síť pěších tras je díky své kvalitě hodnocena jako **nejlepší v celé Evropě** – v roce 2008 bylo celkem vyznačeno 40 782 km pěších tras, na kterých je vyvěšeno 60572 směrovek a tabulek.<sup>65</sup>

Česká republika nemá velehory, na kterých by turisté mohli podnikat vysokohorské túry a věnovali se vysokohorské turistice. Ale díky zajímavých lokalitám, jako jsou pískovce nebo vápence se skalními stěnami, mohou návštěvníci podnikat různé výstupy všech stupňů obtížnosti.

Historie vysokohorské turistiky v Alpách začíná v době, kdy výstavba zajištěných cest v horách byla zapříčiněna hospodářskými důvody. První vysokohorské umělé jištění je známo z roku 1869 v jihozápadním hřebenu **Glossglockneru**, které je považováno za průkopnický čin v dějinách alpinizmu.<sup>66</sup>

Zajištěné cesty v rakouských Alpách mají rozlišení obtížnosti na stupnici A až E, kdy písmeno **A** označuje jednoduché a lehké turistické cesty, které jsou mírně skloněné, písmeno **B** značí strmější skalní terén a některé pasáže mohou být již obtížnější. Cesty

---

65 Klub českých turistů: *Turistické značení* [online]. [cit. 2015-02-09]. Dostupné z: <http://www.kct.cz/cms/turisticke-znaceni-kct>

66 BOŠTÍKOVÁ , Soňa. *Vysokohorská turistika*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2004. 80-247-0696-2.

s označením písmeny **C** a **D** jsou už pro zdatnější turisty a nejobtížnější cesty jsou se značením písmena **E**, které kladou už vysoké nároky na sílu a fyzickou zdatnost.<sup>67</sup>

Rakouské Alpy jsou vyhledávány turisty nejen pro kvalitní podmínky pro lyžování, ale také z toho důvodu, že turisté si mohou krásy Alp vychutnat ve všech ročních obdobích. V Rakousku je k dispozici více jak 40 000 kilometrů turistických stezek, které jsou jak v nížinách, v mírných kopcích, tak i v nejvyšších místech Alp. Webový portál **www.austria.info** nabízí pro turisty mnoho tipů a rad, kde podniknout výlet po krásách Alp. Například mezi populární lokality mezi turisty patří pěší okruh kolem hory Glossglockneru, která je nejvyšší horou Rakouska nebo putování po národním parku Vysoké Taury, což je nejdelší horský systém v rakouské části Alp. Na tomto území je téměř 170 ledovců a celková rozloha objektu 4950 km<sup>2</sup>.<sup>68</sup>

Autor této práce se domnívá, že turistika v Rakousku a v České republice je nesrovnatelná. Česká republika nemůže sice nabídnout velehory a tím tak příležitosti pro pěší turisty, jako mají v Rakousku, ale za to může konkurovat jinými přírodními, historickými a kulturními krásami. Internetový portál **www.kudyznudy.cz**, který je financován a podporován Českou centrálou cestovního ruchu – CzechTourism, nabízí tisíce možností a tipů, jak objevovat krásy české přírody. Přehledný webový portál nabízí turistům přehled nejen o turistických atraktivitách, jako jsou výlety k rozhlednám nebo naučné stezky, ale také o kulturních akcích, poutích či možnostech poznání památek UNESCO.

## 4.2 Komparace cena versus kvalita

Díky poloze a povrchu jsou **rakouské Alpy** mezi nejvyhledávanější místa pro lyžování v Evropě. Rakousko nabízí více než 3 500 moderních lanovek ve více jak 400 lyžařských areálů, které uspokojí každého lyžaře. Nespornou výhodou rakouských Alp je poměrně malá vzdálenost od České republiky. Úroveň poskytovaných služeb v rakouských Alpách je vysoká a za požadovanou cenu dostane klient očekávanou kvalitu. Návštěvníci lyžařských středisek mají k dispozici udržované sjezdové tratě, bohatou nabídku ubytování a dalších doplňkových služeb. V lyžařských střediscích mají návštěvníci možnost využít lyžařské instruktory a pro děti jsou připravené lyžařské

---

67 BOŠTÍKOVÁ, Soňa. *Vysokohorská turistika*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2004. 80-247-0696-2.

68 Rakousko: Tématické stezky pro pěší turisty [online]. [cit.2015-02-09]. Dostupné z: <http://www.austria.info/cz/leto-v-rakousku/tematicke-stezky-pro-pesi-turisty-1146797.html>

školky. Provozovatelé vleků nabízí výhodné nabídky skipasů jak pro dospělé, tak pro děti. Ceny skipasů se odvíjí od toho, jak dlouho lyžaři vleky využívají. Skipasy se nabízí na jeden den, či jsou vícedenní a podle toho je odvozena i jejich zvýhodněná cena.<sup>69</sup>

**České skiareály** nabízí nesporně také kvalitní služby, nicméně české hory se nemohou nikdy vyrovnat rakouským velehorám. České sjezdové tratě mohou držet krok v kvalitě a snaze upravovat sjezdovky, ale přírodní podmínky diktují možnosti lyžařských aktivit. Důležitým faktem, který odráží kvalitu a spokojenost lyžařů, je přeplněnost českých hor. Lyžařská střediska v rakouských Alpách jsou větší než střediska v České republice a kvalitní přepravní zařízení se starají o stovky až tisíce lyžařů naráz, čímž dochází k tomu, že návštěvníci se nezdržují ve frontách a mohou si naplno užívat zimní radovánky.

Je všeobecně známo, že rakouské Alpy a ceny za poskytované služby jsou téměř srovnatelné s českými cenami. Ubytování, stravování, ceny skipasů jsou dražší než obdobné služby v České republice, ale za ten rozdíl, který v cenách je, návštěvník dostane opravdu možnost si své peníze užít. Autor této práce měl možnost strávit několikrát dovolenou se svou rodinou v rakouských Alpách a rozhodně může dovolenou v Rakousku doporučit. Jako příklad rozdílu ubytovacích zařízení lze uvést to, že za vyšší cenu za ubytování dostane host možnost využívat velké wellness centrum, kde je například více jak deset saun, zatímco v českém hotelu je sauna jen jedna. Za vyšší pořizovací cenu skipasu může lyžař využívat více sjezdovek v rámci skiareálu a nestráví čas ve frontách na vlek, jak tomu bývá na českých horách.

### 4.3 Marketing

*„Marketing je společenský a manažerský proces, jehož prostřednictvím uspokojují jednotlivci a skupiny své potřeby a přání v procesu výroby a směny produktů a hodnot.“<sup>70</sup>*

---

69 Euroski: *Lyžování v Alpách, ve Francii, Itálii, Rakousku* [online]. [cit.2015-02-15] Dostupné z: <http://www.euroski.cz/>

70 JAKUBÍKOVÁ, Dagmar. *Marketing v cestovním ruchu*. 2. vyd. Praha: Grada Publishing, 2012. 44 s. ISBN 978-80-247-4209-0.

Marketing cestovního ruchu má svá specifika, protože povaha nabízeného produktu je jiná než u klasického marketingu. Produktem cestovního ruchu je služba, která má charakteristické rysy, díky nimž se odlišuje přístup k marketingovým strategiím a marketingovému mixu.

Marketingový mix, který je součástí marketingové strategie, lze definovat jako „soubor kontrolovaných proměnných, které aktivizujeme v zájmu uspokojení potřeb a požadavků vybraného segmentu trhu.“<sup>71</sup> Marketingový mix se skládá ze 4P - produkt, cena (anglicky price), distribuce (anglicky place) a propagace (anglicky promotion).

**Produkt** v marketingovém mixu je chápán jako výstup či výsledek procesu, který lze dělit na materiální produkty, neboli výrobky, a nemateriální produkty, což jsou služby. Služba či soubor služeb v cestovním ruchu se označuje jako balík služeb, který se skládá ze základních služeb (ubytování, stravování a dopravní služby) a doplňkových služeb (obchodní a směnářské služby, či další služby, které dokáží uspokojit potřeby zákazníka). Mezi základní vlastnosti kvalitního a dobře navrhnutého produktu by mělo být zacílení na konkrétní segment potenciálních zákazníků, dostačující atraktivita, která je schopná konkurovat ostatním destinacím, možnost uspokojení potřeba a přání klienta, v neposlední řadě je důležitá cena, za kterou by měl být zákazník ochotný a schopný produkt koupit či organizační podpora regionálních činitelů (organizace destinačního managementu).

Součástí marketingového mixu je rovněž **cena**, která patří mezi nejvýznamnější části, protože jako jediná vytváří a přináší organizaci finanční prostředky na rozdíl od dalších částí marketingového mixu, které finanční prostředky jen čerpají. Je široká škála faktorů, která ovlivňuje tvorbu ceny. Mezi ty nejdůležitější lze označit cíle cenové politiky organizace, náklady na tvorbu produktu, pružnost poptávky, konkurenční prostředí daného produktu či zákony a legislativa. Základní princip tvorby ceny je charakterizován poměrem mezi nabídkou a poptávkou. Výše ceny je důležitá pro vnímání hodnoty a hlavně kvality poskytovaných služeb. Vysoká či nízká cena dokáže ovlivnit rozhodnutí klienta, protože na základě ceny si klient udělá obrázek, jakou kvalitu má očekávat. Cena je nedílnou součástí image služby nebo produktu.<sup>72</sup>

---

71 VYSTOUPIL, Jiří, ŠAUER, Martin. *Základy cestovního ruchu*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2006. 128 s. ISBN 80-210-4205-2.

72 VANÍČEK, Jiří. *Marketing služeb a cestovního ruchu*. 1. vyd. Opava: Slezská univerzita v Opavě, 2012. 35 s.

Další součástí marketingového mixu je **distribuce** a distribuční cesty, jak se produkty či služby dostanou až k cílovému zákazníkovi. Jedná se o cestu, jak najít spojení mezi výrobcem a zákazníkem. Spojení může probíhat prostřednictvím obchodníků, kteří jsou majitelem produktu, nebo agentů, kteří nejsou vlastníky práva a pouze zprostředkovávají prodej za provizi.

Poslední součástí komunikačního mixu je **propagace**, kterou lze také označit za marketingovou komunikaci. V dnešní době již není takový problém vyrobit určitý výrobek nebo vymyslet zajímavou a atraktivní službu, ale jako větší překážka se jeví schopnost daný produkt prodat. Hlavním úkolem marketingové komunikace je nejen informovat koncového uživatele o nabídce zboží a služeb, oslovit stávající i nové spotřebitele, ale hlavně umět prodat daný produkt. Konkurenční prostředí je tvrdé a zákazníci jsou neustále pod tlakem, aby si koupili určité výrobky. Důležitá je tedy propagace, kdy se jedná o promyšlenou a cílenou strategii, jak změnit chování vybraného segmentu spotřebitelů k danému produktu. Neméně důležitá je také reklama, která má za úkol pomocí distribuci zpráv informovat zákazníky o novém výrobku nebo službě, o nové funkcionalitě stávajícího produktu či je jen zaměřená na oživení prodeje.

Nesmí se také podceňovat význam práce s veřejností (anglicky Public Relations), která je specifickou marketingovou technikou, kdy se dostávají k zákazníkům a spotřebitelům informace o produktech či službách takovým způsobem, aby ovlivnily kupní chování jedinců. Nejedná se o přímý prodej, ale o snahu vytvořit příznivou image produktu pomocí různých aktivit, například charitativní akce, upomínkové předměty, články v tisku. V cestovním ruchu jsou populární fam trip a press trip, což jsou organizované zájezdy pro novináře a obchodní partnery v cestovním ruchu. Samotná propagace ve službách je důležitá také z toho důvodu, že zákazníci spoléhají na pravdivost informací, protože si službu nemohou předem vyzkoušet. Je tedy nutné, aby služba byla nabízena pravdivě a společnost by měla nabízet jen takové služby, které je schopna dodat.

Základní marketingový mix lze doplnit o **další prvky**, které jsou dány specifickou charakteristikou služeb. Mimo základní prvky marketingového mixu se používají další prvky – **lidské zdroje, tvorba balíčků, procesy a partnerství**.

**Lidské zdroje** patří mezi nejdůležitější prvky marketingového mixu, protože lidský kapitál je to nejcennější, co společnosti mají.<sup>73</sup> Většina služeb v cestovním ruchu je poskytována lidmi, kteří mají různé role a přímo či nepřímo ovlivňují celkovou kvalitu služeb. Proto by firmy měly investovat do rozvoje lidí/zaměstnanců. Všichni zaměstnanci by měli mít povědomí o tom, jak je zákazník důležitý. Pokud se zaměstnavatelé budou dobře starat o své pracovníky, tak ti se budou zase dobře starat o zákazníka.<sup>74</sup> Do prvku lidské zdroje se řadí nejen zaměstnanci, ale také zákazníci a místní obyvatelé.

Významným prvkem marketingového mixu jsou také **procesy**. Podle obsahu lze procesy rozdělit na procesy poskytování služeb, které jsou přímo závislé na segmentaci zákazníků, na nabídce a na požadavcích zákazníka, a na rozhodovací procesy, které jsou charakterizovány mírou autonomie v rozhodování. Správné nastavení procesů a postupů pomáhá získat strategickou pozici na trhu. Prostřednictvím procesů lze dosáhnout redukce nákladů, zlepšení produktivity a zjednodušení distribuce.

**Tvorba programů** nebo tvorba balíčků ve službách vytváří komplexní nabídku, která je připravena pro určitý segment zákazníků. Základními cíli vytváření balíčků je zvýšení atraktivity pro určitou část zákazníků, zlepšení rentability. Díky těmto balíčkům dochází ke zvýšení návštěvnosti mimo hlavní sezónu, zlepšení kvality. Nabízení a prodej komplexních produktů je výsledkem spolupráce na sobě nezávislých organizacích v rámci marketingu destinace.<sup>75</sup>

Poslední prvek rozšířeného marketingového mixu je **partnerství**, které má významnou úlohu hlavně v marketingu destinace. Je důležité, aby všichni poskytovatelé služeb spolupracovali, jak zástupci z komerční sféry, veřejné a státní správy, tak místní obyvatelstvo. Hlavními cíli kooperace by měla být společná politika tvorby produktu – plánování a tvorba produktu, vytváření a koordinace nabídky, ale také distribuce

---

73 JAKUBÍKOVÁ, Dagmar: *Marketing v cestovním ruchu*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2009. 264 s. ISBN 978-80-247-4209-0.

74 VANÍČEK, Jiří. *Marketing služeb a cestovního ruchu*. 1. vyd. Opava: Slezská univerzita v Opavě, 2012. 37 s.

75 JAKUBÍKOVÁ, Dagmar: *Marketing v cestovním ruchu*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2009. 268 s. ISBN 978-80-247-4209-0.



produktu, aby byl konkurence schopný<sup>76</sup>. Spolupráce samostatných subjektů v cestovním ruchu by měla vést ke zvýšení prodeje destinace.

#### 4.3.1 Marketing cestovního ruchu v rakouských Alpách se zaměřením na horský turismus

Cestovní ruch je důležitou součástí rakouského hospodářství a v roce 2013 tvořil více jak 8% hrubého domácího produktu, zaměstnával přes 5% veškeré pracovní síly. V roce 2012 bylo téměř 53% výdajů, což činilo 31,46 miliard Eur, v cestovním ruchu od zahraničních turistů, přes 48% pocházelo od domácích turistů.<sup>77</sup> Rakousko dlouhodobě patří mezi patnáct nejnavštěvovanějších zemí světa. Přes 60% území zabírají Alpy, které jsou velkým turistickým lákadlem. Dále hlavní město Vídeň je řazeno mezi deset nejnavštěvovanějších měst Evropy.

Cestovní ruch má v celém Rakousku významnou podporu v institucích, které propagují destinaci Rakousko jako atraktivní lokalitu. Nejdůležitější je rakouská instituce **Österreich Werbung**, která má 27 zastoupení v zahraničí. Tuto organizaci řídí ministerstvo hospodářství Rakouska. Zároveň každá spolková země zřizuje své vlastní organizace cestovního ruchu, které jsou zaměřeny na marketing a propagaci Rakouska a jednotlivých spolkových zemí. Cestovní ruch České republiky je zastoupen pobočkou České centrály cestovního ruchu – **Czech Tourism** ve Vídni.

Rakouská národní turistická centrála **Österreich Werbung** (ÖW) je národní turistická organizace Rakouské republiky, jejíž založení se datuje roku 1955 a od roku 1989 se svým současným názvem. Hlavní cíl této organizace je propagace Rakouska jako atraktivní lokality cestovního ruchu. Důležité je posilování a budování konkurenceschopnosti na evropském a mezinárodním poli. Organizace pečuje o vztahy mezi jednotlivými partnery v cestovním ruchu. Financována je z členských příspěvků jednotlivých členů spolku, což je Rakouská republika zastoupena Ministerstvem

---

76 PALATKOVÁ, Monika: *Marketingový management destinací*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2011. 21 s. ISBN 978-80-247-3749-2.

77 Rakousko: *Ekonomická charakteristika země* [online]. [cit. 2015-02-08]. Dostupné z: <http://www.businessinfo.cz/cs/clanky/rakousko-ekonomicka-charakteristika-zeme-19140.html>

hospodářství a Rakouskou hospodářskou komorou, dále z příspěvků od zemských turistických centrál, regionů a podniků.

Mezi klíčové úkoly Österreich Werbung patří podpora značky *Dovolená v Rakousku*. Hlavními aktivitami rakouské centrály jsou tiskové reklamy, online aktivity, podpory prodeje nebo školení pro partnery v cestovním ruchu, například cestovní kanceláře nebo cestovní agentury či provozování internetového portálu **www.austria.info**, který je v roce 2015 dostupný v 19 jazykových mutacích.

Na webovém portálu [www.austria.info](http://www.austria.info) si každý turista, který přemýšlí o dovolené v Rakousku, může snadno nalézt mapu Rakouska s odkazy na jednotlivé spolkové země s nabídkou ubytování, stravování a bohatého programu. Každá spolková země má odlišně zpracované webové stránky, liší se i obsahem, nicméně každý návštěvník si prostřednictvím těchto webových portálů může objednat ubytování v dané lokalitě. Každá spolková země na svém webu zveřejňuje různé zajímavosti o lokalitě, tipy na výlety po okolí, termíny společenských, kulturních nebo kulinářských akcí. Dále se zde nachází informace o aktuálním stavu počasí a teplotě. Český mluvícího návštěvníka jistě potěší, že všechny spolkové země mají své webové portály i v českém jazyce. Na webovém portálu agentury CzechTourism takovou interaktivní mapu návštěvníci postrádají.

#### **4.3.2 Marketing cestovního ruchu v České republice se zaměřením na horský turismus**

Agentura **CzechTourism** je státní příspěvková organizace v České republice, kterou spravuje Ministerstvo pro místní rozvoj České republiky, a její základní cíl je propagovat Českou republiku jako atraktivní destinaci jak v zahraničí, tak v samotné České republice. Mezi základní úkoly patří koordinace činností v oblasti cestovního ruchu, což obnáší podporu a spolupráci v oblasti cestovního ruchu s orgány státní správy a samosprávy, profesními organizacemi či školami a poradenskými institucemi.

Dalším důležitým úkolem je vytváření příznivé image turistické destinace Česká republika, dále podpora tvorby nových produktů v cestovním ruchu, které jsou šetrné k životnímu prostředí, v neposlední řadě také úzká spolupráce s regiony v České republice a také zahraniční zastoupení s cílem informovat zahraniční novináře o nabídce cestovního ruchu v České republice. Důležité jsou také výzkumné a vzdělávací činnosti cestovního ruchu, kdy agentura CzechTourism pořádá a organizuje vzdělávací činnosti,

aby udržela konkurenceschopnost subjektů v cestovním ruchu v České republice. Úkolem je také povzbudit vstřícné vystupování místních obyvatel vůči zahraničním hostům.<sup>78</sup>

Jedním z nových projektů agentury CzechTourism, jak podpořit domácí cestovní ruch a tím zvýšit motivaci občanů České republiky k cestování po zemi, je spolupráce s Českým systémem kvality služeb<sup>79</sup> a Asociací horských středisek České republiky<sup>80</sup>. Střediska, která se zapojí do certifikačního procesu, mohou získat odborné a praktické zkušenosti, jak zvýšit kvalitu poskytovaných služeb a tím i svou konkurenceschopnost. Díky tomuto procesu lze rovněž získat známou **značku Q**, která je uznávaná na mezinárodním poli. Český systém kvality služeb na začátku roku 2015 sdružuje více jak 160 certifikovaných subjektů, mezi které patří například Lyžařský areál Červenohorské sedlo ležící na severní Moravě, dále přes 1600 registrovaných provozoven a 1400 proškolených trenérů. V Asociaci horských středisek České republiky je okolo 30 subjektů, jejichž tržby přesahují více jak 2/3 českého trhu a mezi nejvýznamnější členy patří například Špindlerův Mlýn, Klínovec, Lipno, Skiresort Černá Hora – Pec. Tato asociace si klade za cíl pomáhat při propagaci horských středisek a zvyšovat kvalitu poskytovaných služeb v daných resortech. Veškeré aktivity v resortech jsou monitorovány a analyzovány, dochází ke zpracování dat, která pomáhají vytvořit objektivní vnímání horských středisek. Tím se asociace a CzechTourism snaží vytvořit protiváhu velkým marketingovým kampaním zahraničních lyžařských destinací.<sup>81</sup>

Agentura CzechTourism připravila na zimní sezónu 2014/2015 další kampaň na podporu horských středisek. V rámci projektu **Česko – naše destinace** se agentura

---

78 CzechTourism: *Základní informace* [online]. [cit. 2015-02-07]. Dostupné z: <http://www.czechtourism.cz/o-czechtourism/zakladni-informace/>

79 **Český systém kvality služeb** je nový systém Ministerstva pro místní rozvoj ČR, který spolupracuje s vybranými profesními asociacemi v cestovním ruchu. Jeho hlavním cílem je poznání potřeb a přání zákazníka, které pomáhá neustále zlepšovat poskytované služby jednotlivých organizací. **www.csks.cz**

80 **Asociace horských středisek České republiky** (AHS ČR) sdružuje provozovatele horských středisek a další partnery, kteří se podílí na turistickém ruchu na horách. Hlavní cíl této organizace je zlepšování podmínek, které vedou k dalšímu rozvoji nejen sportovních, ale i dalších volnočasových aktivit v horských střediscích na území České republiky. **www.ahscr.cz**

81 CzechTourism: *Agentura CzechTourism spolupracuje s Českým systémem kvality služeb a Asociací horských středisek ČR* [online]. [cit. 2015-02-05]. Dostupné z: <http://www.czechtourism.cz/promedia/tiskove-zpravy/agentura-czechtourism-spolupracuje-s-ceskym-system/>

CzechTourism a Asociace horských středisek České republiky zaměřují na propagaci tuzemských horských středisek a věnují se i možnostem trávení volného času na horách i pro ty, kteří nelyžují. Pozornost je věnovaná také na analýzu možností horských středisek v České republice v porovnání se zahraniční konkurencí evropských lyžařských resortů, které jsou více financovány ze státních rozpočtů než tuzemská střediska.

V listopadu 2014 CzechTourism představila kampaň **Snow & fun**, aby podpořila příjezdový cestovní ruch na horách v České republice. Tato kampaň byla propagována především v Polsku, Německu a v zemích Beneluxu. Hlavním úkolem kampaně bylo přilákat zahraniční rodiny s dětmi. Do kampaně se zapojilo několik horských středisek, mezi nejznámější patří Špindlerův Mlýn, Lipno, Tanvaldský Špičák nebo Klínovec.<sup>82</sup>

Další aktivity v marketingu cestovního ruchu jsou plně v rukou soukromých objektů bez finanční podpory ze strany státu. Česká horská střediska, která konkurují evropským střediskům, se potýkají s finančními potížemi. Proto v roce 2013 vznikla **Asociace horských středisek České republiky**, která bojuje se zažitými mýty, že tuzemská horská střediska jsou méně kvalitní než ta zahraniční. Dále chce poukázat na to, že cestovní ruch v horských oblastech je státem podceňován. Tato tvrzení jsou podložena tím, že v roce 2013 bylo podepsáno více jak 36 000 pracovních úvazků a horská střediska přinesla do veřejného rozpočtu přes 10 miliard českých korun, přičemž výkonnost horských středisek včetně multiplikačního efektu byla více jak 47 miliard českých korun. Vznik Asociace horských středisek České republiky byl také podmíněn tím, že dosud neexistovala analýza návštěvnosti horských středisek a chyběla jednotná propagace a prezentace horského cestovního ruchu jako celku.<sup>83</sup> Bohužel dle zjištění autora, některá data Asociace horských středisek České republiky stále neuvádí nebo nejsou běžně dostupná.

## Shrnutí

---

82 CzechTourism: *CzechTourism propaguje tuzemská horská střediska doma i v zahraničí* [online]. [cit. 2015-02-05]. Dostupné z: <http://www.czechtourism.cz/pro-media/tiskove-zpravy/czechtourism-propaguje-tuzemska-horska-strediska-d/>

83 Institut pro veřejnou diskusi: *Jaká je současnost a budoucnost horských středisek v Čechách; Přednáška Jiří Bis (prezident Asociace horských středisek, 28.5.2014). Limity a bariéry rozvoje českých horských středisek* [online]. [cit. 2015-02-05]. Dostupné z: [http://www.ivd.cz/cs/tematicke\\_specialy/jaka\\_je\\_soucasnost\\_a\\_budoucnost\\_horskych\\_stredisek\\_v\\_cr?tab=program](http://www.ivd.cz/cs/tematicke_specialy/jaka_je_soucasnost_a_budoucnost_horskych_stredisek_v_cr?tab=program)

Autor práce se domnívá, že marketing cestovního ruchu zaměřený na rakouské Alpy je mnohem lépe propracovaný a je znát silná podpora ze strany státu. Agentura CzechTourism se snaží horská střediska podporovat, ale bude ještě nějakou dobu trvat, kdy majitelé a provozovatelé lyžařských středisek budou mít takovou podporu, jako tomu je u rakouských sousedů.

## 5 KOMPARACE CESTOVNÍHO RUCHU KRAJE VYSOČINA A SPOLKOVÉ ZEMĚ SALCBURK

Toto srovnání si autor vybral z důvodu, že na Vysočině celý život žije a dění kolem něj jej zajímá a Salcburk jako zemi pravidelně jako turista navštěvuje. Kraj Vysočina a spolková republika Salcburk jsou si podobny jak velikostí, tak počtem obyvatel. Cílem je zjistit, zda jsou v těchto jednotlivých částech České republiky a Rakouska rozdíly. V další části práce bude záměrem tuto skutečnost zjistit a co nejpřesněji definovat.

### 5.1 Poloha a vymezení území kraje Vysočina

#### Rozloha

Kraj Vysočina má **rozlohu** 6 796 km<sup>2</sup> a leží ve středu České republiky. Sousedícími kraji jsou Pardubický kraj na severovýchodě, Středočeský kraj na severozápadě, Jihočeský kraj na jihozápadě a Jihomoravský kraj na jihovýchodě. Téměř celé území kraje se nachází na Českomoravské vrchovině a je nejvíce homogenní<sup>84</sup> krajinným typem v České republice. Krajským městem je Jihlava. Město, které díky těžbě stříbra patřilo ve středověku k nejbohatším městům českého království. Jihlava jako krajské město vyčnívá nad ostatními nejen svou ideální polohou uprostřed kraje, ale svým výborným napojením na důležitou dopravní tepnu České republiky dálnici D1. Funkci krajského města zastřešuje i po stránce pracovní – nejvíce obsazených pracovních míst a silná základna podniků a firem. Vysočina zaujímá centrální polohu v rámci České republiky, ale i střední Evropy. Vedou přes ní důležité mezinárodní komunikace a železnice.

---

84 **Homogenita** – podobná povaha, kvalita, struktura.

## Obyvatelstvo

Vysočina patří mezi 3 kraje v České republice s nejnižší hustotou zalidnění. K 30.9.2014 bylo v kraji 510 099 **obyvatel**.<sup>85</sup> Na území kraje se nachází celkem 704 obcí. Typické pro Vysočinu jsou malé obce s blízkostí místního centra. S rostoucí životní úrovní a mobilitou je toto uspořádání výhodné. Populace v kraji postupně stárne. Je zaznamenán odliv mladých lidí do větších měst či zahraničí. Kraj Vysočina je typickým venkovským regionem.

## Povrch

Vysočina díky **Českomoravské vrchovině** patří mezi nejzachovalejší přírodní krajiny u nás. Dalšími vrchovinami na tomto území jsou Žďárské vrchy a Javořická vrchovina s nejvyšším vrcholem Vysočiny **Javořice** (837 m n. m.). Ostatní části kraje mají ráz pahorkatiny s jednotlivými vrcholky kopců bez hřebenů.<sup>86</sup> Nejnižší položeným místem kraje je údolí řeky Jihlavy v místě, kde opouští hranice kraje (238 m n. m.).

## Vodstvo

Vysočina je významným zdrojem vody pro velkou část České republiky. Pramení zde české i moravské řeky – Sázava, Doubrava, Želivka, Jihlava, Svratka a tak dále. Mezi nejhezčí a nejoblíbenější řeky patří řeka Sázava. Zejména v letním období je Sázava velkým lákadlem pro vodáky. K zásobování pitné vody se využívají nádrže Švihov (pitnou vodou je zásobována Praha) a Vír, které zásobuje Brno. Vodní toky mají i svou energetickou úlohu jako je vodní elektrárna Dalešice a Mohelno, které kromě výroby energie zabezpečují chlazení reaktorů jaderné elektrárny Dukovany. V minulosti bylo v kraji vybudováno velké množství umělých ploch – rybníků. Mají funkci nejen vodohospodářskou, kdy v případě potřeby akumulují okolní vodu a tím nevznikají lokální povodně, ale i funkci rekreační, kdy v jejich blízkosti je spousta rekreačních chat a sportovních areálů.

---

85 Český statistický úřad: *Kraj Vysočina* [online]. [cit. 20105-02-10]. Dostupné z: <http://www.czso.cz/xj/redakce.nsf/i/home>

86 PODHORSKÝ, M., *Kraj Vysočina*. Praha: freytag&berndt, 2003. 152s. ISBN 80-7316-075-7.

## Podnebí

Počasí na Vysočině, vzhledem k hornatému rázu krajiny, má proměnlivý charakter. Velký vliv na klima má nadmořská výška. Průměrná roční teplota se pohybuje mezi 4 a 8°C. Průměrný úhrn srážek je 550 až 850 mm. Průměr slunečního svitu je okolo 2000 hodin. Ve vyšších polohách bývá léto chladnější, a proto se Vysočina řadí mezi chladnější regiony v České republice.

## Příroda a chráněná území

Vysočina patří k nejzachovalejší přírodě u nás. Na území je velké množství lesů, převážně jehličnatých. Region má zachovalou kulturní krajinu a některé části byly vyhlášeny za chráněná území.<sup>87</sup> V kraji najdeme chráněnou krajinnou oblast Žďárské vrchy a Železné hory. Šedesát sedm přírodních rezervací dokazuje fakt, že na území není zastoupen těžký průmysl. K zajímavým přírodním rezervacím patří Křemešník, Velký pařezitý a Stvořidla. Na území kraje se dále nachází 94 přírodních památek, 3 národní přírodní památky<sup>88</sup> a další.<sup>89</sup>

## Historické památky

Postupné osidlování oblasti mělo za následek budování strážních a obranných hrádků a věží. Některé z nich byly postupem doby přestavěny na hrady a s nástupem renesance změnily některé z nich svou tvář ve výstavní zámek. V regionu se nachází množství zámků, hradů, zřícenin, církevních památek, synagog, kostelů. Jako jediný kraj v České republice se Vysočina pyšní třemi památkami zapsanými na seznam kulturního dědictví UNESCO.<sup>90</sup> Jsou to Poutní kostel svatého Jana Nepomuckého na

---

87 Například: Mohelenská hadcová step, Dářko, Stvořidla, Údolí Doubravy, Borecká skalka, Kamenná trouba, Drátenická skála

88 Hojkovské rašeliniště, Jankovský potok, Švařeč

89 Kraj Vysočina – Kulturní a přírodní dědictví: *Příroda* [online]. [cit. 2015-01-30]. Dostupné z: <http://www.dedictvivysociny.cz/priroda/>

90 **UNESCO** – *United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization* – Organizace spojených národů pro výchovu, vědu a kulturu. Má 195 členů. Založená v roce 1945 v Londýně. Sídlo Paříž. Jejím posláním je přispívat k vzájemnému porozumění a sblížení mezi národy na základě mezinárodního rozvíjení výchovné, vzdělávací, vědecké a ostatní kulturní činnosti.



Zelené Hoře, Židovská čtvrť a bazilika svatého Prokopa v Třebíči a historické jádro města Telč.

**Historické jádro Telč** (1992) – městská památková rezervace. Jediněně dochované menší středověké město s dominantním zámekem. Náměstí je obklopené působivými měšťanskými domy barokního a renesančního stylu.

**Židovská čtvrť a bazilika svatého Prokopa v Třebíči** (2003) – součást městské památkové zóny. Zahrnuje bývalou židovskou čtvrť, židovský hřbitov a kostel svatého Prokopa. Soubor je vzácnou ukázkou koexistence dvou kultur v moravském městě. Židovská čtvrť je jedinou židovskou památkou, mimo území Izraele, zapsanou na Seznam světového dědictví UNESCO.

**Poutní kostel svatého Jana Nepomuckého na Zelené hoře** (1994) – autorem jedinečného půdorysného a hmotového řešení byl geniální architekt Jan Blažej Santini. Památka je považována za nejvýznamnější památku českého gotizujícího baroka 1. poloviny 18. století. Byl postaven na počest českého světce.<sup>91</sup>

## 5.2 Poloha a vymezení území spolkové země Salcbursko

### Rozloha

Salcbursko má **rozlohu** 7 154 km<sup>2</sup> a leží v Alpách. Sousedí se spolkovými zeměmi Horní Rakousko, Štýrsko, Tyrolsko, Korutany a s okolními zeměmi Německem a Itálií. Hlavním městem je **Salcburk**. K 1. lednu 2015 žilo v tomto městě oficiálně 149 728 obyvatel.<sup>92</sup> Město je centrem této spolkové země po stránce ekonomické, kulturní, tak i dopravní. Je zde významné letiště, dálnice a hlavní železniční tahy. Velká část průmyslu této spolkové země je soustředěna právě sem. Město má bohatou historii delší než několik tisíc let. V Salcburku se nachází obrovský hradní komplex Hohensalzburg. Město není jen plné památek, ale stále se v něm něco děje.

---

91 Národní památkový ústav: *UNESCO* [online]. [cit. 2015-01-30]. Dostupné z: <http://www.npu.cz/pro-odborniky/pamatky-a-pamatkova-pece/zakony-mezinarodni-dokumenty/mezinarodni-dokumenty/unesco/#lokality>

92 Stadt Salzburg:: *Einwohner* [online]. [cit. 2015-02-10]. Dostupné z: [http://www.stadt-salzburg.at/internet/bildung\\_kultur/salzburg\\_in\\_zahlen/einwohner\\_321402/einwohnerzahlen\\_1\\_1\\_2015\\_418599.htm](http://www.stadt-salzburg.at/internet/bildung_kultur/salzburg_in_zahlen/einwohner_321402/einwohnerzahlen_1_1_2015_418599.htm)

## Obyvatelstvo

Salcbursko patří spíše k menším zemím Rakouska. Na území země žije 534 122 obyvatel v 119 obcích. Významnými městy této země jsou Johann in Pongau, Zell am See, Tamsweg, Radstadt, Bischofen.

## Povrch a vodstvo

Na území zasahuje západní část Solné komory, východní cíp Kitzbühlských Alp, severní část Vysokých Taur a především vápencové Alpy. „*Přírodním krásám Salcburska jednoznačně vévodí masivy hor. Patří sem Národní park Vysoké Taury, Lofer Steinberge, Radstädter Tauern, Hagengebirge a Tennegebirge. Většinu nejvyšších vrcholů Rakouska můžete obdivovat ze známé rakouské vysokohorské silnice Grossglockner Hochalpenstrasse. Ze skalnatých štítů se dolů k zemi snáší divoké vodopády a v krásných údolích se rozlévají půvabná jezera. Celá oblast je protkána udržovanými silnicemi a důmyslným systémem lanovek. Nejvyšší horu Rakouska Grossglockner a největší ledovec Východních Alp spatříte z vyhlídky Franz-Josephs-Höhe.*“<sup>93</sup> Salcburkem protéká řeka Salzach.

## Podnebí

Počasí v Salcbursku je, vzhledem k hornatému rázu krajiny, velmi podobné jako počasí na Vysočině. Má proměnlivý charakter. Velký vliv na klima má nadmořská výška.

## Příroda a chráněná území

Přírodní památky mají výjimečnou vědeckou a historickou hodnotu. Salcbursko má velký počet **přírodních parků**, kde návštěvníci mohou objevovat přírodní a kulturní krajiny. V těchto parcích mohou návštěvníci objevovat vysoké vrchy, čistá jezera, údolí, alpské salaše, rašeliniště, horské louky, smíšené lesy a soutěsky.<sup>94</sup>

---

93 Invia: *Salcbursko* [online]. [cit. 2015-02-10]. Dostupné z: <http://www.invia.cz/rakousko/salcbursko/>

94 Rakousko: *Salcbursko* [online]. [cit. 2015-02-10]. Dostupné z: <http://www.austria.info/cz/leto-v-rakousku/rakouske-prirodni-parky-salcbursko-1691090.html>

**Přírodní park Riedingtal** – mezi zvláštnosti parku se řadí skalnaté ledovcové kotliny, horská údolí a alpské salaše. Turistickými cestami se lze lehce dostat k horským jezerům. Z každého horského výstupu v tomto parku je vidět Grossglockner.

**Přírodní park Weissbach** – parkem vede několik tematických cest, které jsou vhodné i pro pochody s dětmi. Součástí cest jsou interaktivní zastávky, kde se návštěvník dozví, co se kde odehrává. K tomuto přírodnímu parku patří samozřejmě i tradice, které se zde poctivě dodržují a místní obyvatelstvo, tak vede velice aktivní život.

**Přírodní park Buchberg** – nejmladší park v Salcbursku. Park s více než 120 skalnatými vrcholy Vápencových Alp. Harmonická kulturní krajina.

Mnoho přírodních památek jsou v Salcbursku turistické atrakce. Mezi celosvětově nejznámější patří **Krimmelské vodopády**.<sup>95</sup>

### **Historické památky**

**Salcbursko** patří k zemím s bohatou historií, Salcburk byl tradičním sídelním městem arcibiskupů. Staré město v centru je na seznamu památek UNESCO. Je vyhledávaným turistickým cílem kvůli architektonickým skvostům i pro svou polohu v malebné krajině. V létě se ve městě koná mnoho kulturních akcí, především pak hudebních festivalů. Salcburk byl také působištěm skladatele Mozarta.

Ve středověku patřilo Salcbursko k nejbohatším zemím, a to především díky solným dolům v Halleinu a Bad Dürnbergu a dobývání zlata v Gasteinském údolí. Grossglocknerská vysokohorská silnice, termální lázně Bad Gastein a Bad Hofgastein či hrady Mautendorf a Hohenwerfen.

---

<sup>95</sup> **Krimmelské vodopády** – Krimmler Wasserfälle – systém vodopádů nacházejících se na rozhraní Vysokých Taur a Zillertalských Alp. Svým průtokem a výškou 380 m se řadí k největším a nejnavštěvovanějším v Evropě. Leží v nadmořské výšce 1070-1450 m.

### 5.3 Hlavní organizace v politice cestovního ruchu Vysočiny a Salcburska

V této části se autor zaměří na komparaci hlavních nositelů cestovního ruchu v rámci obou srovnávaných zemí. Rozebrány budou zejména jejich role a připojeny budou zároveň i jednotlivé úřady podílející se na rozvoji a propagaci cestovního ruchu.

#### Vysočina Tourism

Vysočina Tourism je hlavní organizací v rámci cestovního ruchu na Vysočině. Zřízena byla v roce 2007 zastupitelstvem kraje. Svou činnost zahájila v roce 2008. **Cílem** této příspěvkové organizace je „*vytvoření dostatečně silné konkurenční pozice kraje Vysočina na trhu cestovního ruchu*“<sup>96</sup>

**Účelem** Vysočina Tourism je koordinace udržitelného rozvoje cestovního ruchu spojeného například s obchodní činností v rámci platné legislativy České republiky. Obchodní činností je myšleno provádění reklamní činnosti a nákup zboží za účelem jeho dalšího prodeje. Dle informací na stránkách organizace je **předmětem činnosti** „*organizace je řízení a organizování analytické činnosti, koordinace spolupráce subjektů cestovního ruchu z veřejného i soukromého sektoru, komunikace s obchodními partnery a turisty za region, včetně návštěvnického managementu, propagace a prezentace regionu na celonárodním a zahraničních trzích, shromažďování informací o turistickém potenciálu regionu, zajišťování jejich průběžné aktualizace a jejich zpracovávání pro jednotlivé cílové skupiny uživatelů, koordinace činnosti turistických informačních center na území kraje, propagace a koordinace certifikačních služeb na území kraje, výběr, zpracování řízení regionálních turistických produktů. Organizace spolupracuje s partnery v oblasti cestovního ruchu a je oprávněna uzavírat s nimi smlouvy o spolupráci a partnerství.*“<sup>97</sup>

Mezi vybrané priority této organizace patří koordinace činností všech aktivních subjektů, koordinace činností informačních center, řízení vlastních projektů, spolupráce s agenturou CzechTourism, prezentace a propagace turistické nabídky a další.

---

96 Vysočina Tourism:: *O organizaci* [online]. [cit. 2015-02-10]. Dostupné z: [http://www.vysocinatourism.cz/index.php?akce=slozka&id\\_slozka=1](http://www.vysocinatourism.cz/index.php?akce=slozka&id_slozka=1)

97 Vysočina Tourism:: *O organizaci* [online]. [cit. 2015-02-10]. Dostupné z: [http://www.vysocinatourism.cz/index.php?akce=slozka&id\\_slozka=1](http://www.vysocinatourism.cz/index.php?akce=slozka&id_slozka=1)

Příspěvková organizace je 100% financována krajem Vysočina, kde bylo zároveň zrušeno oddělení pro cestovní ruch. Vizi organizace je stát se prestižní, respektovanou, ale hlavně výkonnou složkou cestovního ruchu v kraji. Svou činností chce organizace přispět k tomu, aby se Vysočina stala vyhledávanou turistickou destinací. Dle osobních zkušeností autora v posledních letech návštěvnost kraje pomalu roste, ale přesto je cesta k ideálnímu stavu ještě dlouhá.

V kraji Vysočina se v roce 2014 ubytovalo přes 453 tisíc hostů. Nárůst byl oproti předchozímu roku o 1%. Měně turistů navštívilo pouze Ústecký a Pardubický kraj.<sup>98</sup>

**Tabulka 8:** Hosté v hromadných ubytovacích zařízeních podle krajů v roce 2014

**Hosté v hromadných ubytovacích zařízeních podle krajů v roce 2014**

	Počet hostů 2014			Index 2014/2013		
	celkem	nerezidenti	rezidenti	celkem	nerezidenti	rezidenti
<b>Česká republika</b>	<b>15 644 707</b>	<b>8 126 369</b>	<b>7 518 338</b>	<b>101,5</b>	<b>103,5</b>	<b>99,5</b>
v tom kraje:						
Hl. m. Praha	6 116 015	5 324 033	791 982	103,7	105,5	93,0
Středočeský	807 738	188 105	619 633	98,5	92,2	100,6
Jihočeský	1 172 080	359 530	812 550	102,9	102,8	103,0
Plzeňský	567 339	203 353	363 986	101,5	108,9	97,8
Karlovarský	786 717	524 149	262 568	100,0	99,6	100,6
Ústecký	434 192	149 736	284 456	101,8	101,7	101,8
Liberecký	718 021	146 836	571 185	95,4	91,8	96,3
Královéhradecký	939 870	220 861	719 009	97,4	95,7	97,9
Pardubický	356 311	53 267	303 044	96,5	100,4	95,8
<b>Vysočina</b>	<b>453 109</b>	<b>67 151</b>	<b>385 958</b>	<b>101,0</b>	<b>100,0</b>	<b>101,2</b>
Jihomoravský	1 511 991	520 180	991 811	105,9	103,0	107,6
Olomoucký	494 721	110 714	384 007	96,5	102,5	94,9
Zlínský	580 083	96 427	483 656	96,2	88,7	97,8
Moravskoslezský	706 520	162 027	544 493	101,2	103,1	100,6

Zdroj: Vysočina Tourism:: *O organizaci* [online]. [cit. 2015-02-10]. Dostupné z:  
[http://www.czso.cz/xj/redakce.nsf/i/cestovni\\_ruch\\_v\\_kraji\\_vysocina\\_v\\_roce\\_2014](http://www.czso.cz/xj/redakce.nsf/i/cestovni_ruch_v_kraji_vysocina_v_roce_2014)

### Krajský úřad Vysočina

Krajský úřad Vysočina je druhým významným článkem v oblasti politiky cestovního ruchu na Vysočině. Záležitosti v oblasti cestovního ruchu řeší na tomto regionálním úřadě odbor regionálního rozvoje. Pod něj spadá oddělení strategického

98 Vysočina Tourism:: *O organizaci* [online]. [cit. 2015-02-10]. Dostupné z:  
[http://www.czso.cz/xj/redakce.nsf/i/cestovni\\_ruch\\_v\\_kraji\\_vysocina\\_v\\_roce\\_2014](http://www.czso.cz/xj/redakce.nsf/i/cestovni_ruch_v_kraji_vysocina_v_roce_2014)

plánování, oddělení regionálního rozvoje, oddělení ekonomicko-právní pro čerpání prostředků Evropské unie a oddělení grantových programů.

Směrem k cestovnímu ruchu vyvíjí tento odbor různé aktivity. Z těch posledních autor této práce zaznamenal například informaci o **upravovaných běžeckých trasách 2014-2015**<sup>99</sup> – mapa geoportálu představuje síť lyžařských tras v regionu. Tento projekt je podpořen z grantového programu Fondu Vysočiny. Další aktivitou tohoto odboru je vypsaná **dotace Ministerstva pro místní rozvoj České republiky – Národní program podpory cestovního ruchu – Cestování dostupné všem 2015**.<sup>100</sup> Tato výzva je určena podnikatelským subjektům a obcím, které chtějí budovat či rekonstruovat odpočívadla, centra pro turisty, hygienická zařízení pro pěší, zpřístupnit atraktivitu cestovního ruchu a další. Příjemce dotace může čerpat až 50% celkově uznatelných nákladů.

### **Hospodářská komora Salcburk**

V oblasti politiky cestovního ruchu Salcburska je velmi aktivní salzburská hospodářská komora, která poskytuje mnoho informací, dat, článků. Běžně se hospodářské komory starají o tradiční obchodní aktivity, salzburská hospodářská komora je aktivní i v oblasti cestovního ruchu.<sup>101</sup> Součástí webových stránek hospodářské komory je speciální sekce o cestovním ruchu, kde je přehledně zpracovaný informační servis. Návštěvník tohoto webu se může například dozvědět o statistikách, zákonech, hotelových klasifikacích a další.<sup>102</sup> Hospodářská komora spolupracuje s řadou podniků v oblasti cestovního ruchu jako například lázně, ubytovací zařízení, gastronomická zařízení nebo cestovní kanceláře.

---

99 Kraj Vysočina: *Lyžařské běžecké trasy* [online]. [cit. 2015-02-10]. Dostupné z: <http://www.kr-vysocina.cz/lyzarske-bezecke-trasy/d-4055445>

100 Ministerstvo pro místní rozvoj: *Rok 2015 – podprogram cestování dostupné všem* [online]. [cit. 2015-02-10]. Dostupné z: [http://www.mmr.cz/cs/Podpora-regionu-a-cestovni-ruch/Cestovni-ruch/Programy-Dotace/Narodni-program-podpory-cestovniho-ruchu-\(2010-201/ROK-2015-PODPROGRAM-CESTOVANI-DOSTUPNE-VSEM](http://www.mmr.cz/cs/Podpora-regionu-a-cestovni-ruch/Cestovni-ruch/Programy-Dotace/Narodni-program-podpory-cestovniho-ruchu-(2010-201/ROK-2015-PODPROGRAM-CESTOVANI-DOSTUPNE-VSEM)

101 Wirtschaftskammer Österreich: *Wirtschaftskammer Salzburg* [online]. [cit. 2015-02-10] Dostupné z: <https://www.wko.at/Content.Node/Interessenvertretung/s/index.html>

102 Wirtschaftskammer Österreich: *Sparte Tourismus und Freizeitwirtschaft* [online]. [cit. 2015-02-10] Dostupné z: [https://www.wko.at/Content.Node/branchen/sbg/Startseite\\_-\\_Sparte\\_Tourismus\\_und\\_Freizeitwirtschaft.html](https://www.wko.at/Content.Node/branchen/sbg/Startseite_-_Sparte_Tourismus_und_Freizeitwirtschaft.html)

Podle statistik hospodářské komory Salcburska počty hostů v hromadných ubytovacích zařízeních v Salcbursku několikanásobně převyšující kraj Vysočina. V tabulce autor zpracoval přenocování v Salcbursku v letech 2008-2012. Údaje za poslední 2 roky nejsou na webových stránkách komory přesně k dispozici.<sup>103</sup> Na druhou stranu v jiném přehledu je alespoň uveden souhrnně rok 2013. Celkové přenocování v roce 2013 bylo **25 805 744**. V porovnání s rokem 2003 je to **nárůst o 17,4%**. Je tedy patrné, že cestovní ruch spolkové země Salcbursko neustále roste.<sup>104</sup>

**Tabulka 9:** Hosté v hromadných ubytovacích zařízeních ve spolkové zemi Salcburk v letech 2008-2012 (v tisících)

Rok	Salcbursko			Rakousko		
	Celkem	Residenti	Nerezidenti	Celkem	Rezidenti	Nerezidenti
2008	24.538	5.697	18.841	126.719	33.879	92.840
2009	23.740	5.699	18.041	124.307	34.443	89.864
2010	23.886	5.805	18.081	124.881	35.024	89.857
2011	23.950	5.869	18.081	126.003	35.297	90.706
2012	<b>25.240</b>	<b>5.979</b>	<b>19.261</b>	<b>131.016</b>	<b>35.964</b>	<b>95.052</b>

Zdroj: Vlastní zpracování - Wirtschaftskammer Salzburg: *Salzburg in Zahlen* [online]. [cit. 2015-02-10]  
Dostupné z: [https://www.wko.at/Content.Node/Interessenvertretung/Daten--Fakten--Zahlen/-Publikationen-/s/BM\\_2014\\_web.pdf](https://www.wko.at/Content.Node/Interessenvertretung/Daten--Fakten--Zahlen/-Publikationen-/s/BM_2014_web.pdf)

## Shrnutí

Dle autora této práce je celá řada záležitostí politiky cestovního ruchu na úrovni spolkové země Salcbursko. Salcbursko je tak samo o sobě největším nositelem cestovního ruchu v této zemi. Země je oblíbeným místem turistů a to přispívá k celkové

103 Wirtschaftskammer Salzburg: *Salzburg in Zahlen* [online]. [cit. 2015-02-10] Dostupné z: [https://www.wko.at/Content.Node/Interessenvertretung/Daten--Fakten--Zahlen/-Publikationen-/s/BM\\_2014\\_web.pdf](https://www.wko.at/Content.Node/Interessenvertretung/Daten--Fakten--Zahlen/-Publikationen-/s/BM_2014_web.pdf)

104 Wirtschaftskammer Salzburg: *Salzburg im Ländervergleich* [online]. [cit. 2015-02-10] Dostupné z: [https://www.wko.at/Content.Node/Interessenvertretung/Daten--Fakten--Zahlen/-Publikationen-/s/SIZ\\_2013\\_fuer\\_WEB.pdf](https://www.wko.at/Content.Node/Interessenvertretung/Daten--Fakten--Zahlen/-Publikationen-/s/SIZ_2013_fuer_WEB.pdf)

spokojenosti a kvalitě života místních obyvatel. Salcbursko v Rakousku patří ke špičce v oblasti cestovního ruchu. V porovnání s Vysočinou je Salcbursko po všech stránkách dokonalejší turistickou destinací. Kraj Vysočina se nemůže Salcbursku vyrovnat ani návštěvností ani přírodními podmínkami. Na Vysočině má cestovní ruch zajisté význam, tento význam však nedosahuje takové úrovně jako význam cestovního ruchu ve spolkové zemi Salcbursko.



## 6 KVANTITATIVNÍ VÝZKUM FORMOU DOTAZNÍKU

Pro účely této práce byla provedena analýza pomocí dotazníkového šetření za účelem zjištění profilu českého návštěvníka v Rakousku. Výzkum probíhal na území České republiky a byl určen pouze pro turisty, kteří alespoň jednou navštívili Rakousko. Respondenty byli kolegové a přátelé autora práce. Dotazník se vyplňoval online na webu [www.vyplnto.cz](http://www.vyplnto.cz) a zahrnoval kombinaci otevřených, uzavřených i polouzavřených otázek. Celkem ho vyplnilo 204 respondentů všech věkových kategorií. Dotazníkové šetření probíhalo 2 měsíce, od října do konce listopadu roku 2014.

Dotazník zahrnoval celkem 24 otázek zjišťujících vztah turistů ke sledované zemi, jejich důvody i motivy návštěvy této destinace. V poslední části byly zjišťovány základní údaje o respondentech. Z vyhodnocení jednotlivých dotazníků také vyplynulo, jaké rakouské části český návštěvník preferuje, množství finančních prostředků, které jsou turisté ochotni za dovolenou v Rakousku zaplatit, jejich nároky na komfort či spokojenost s poskytovanými službami.

### 6.1 Analýza dotazníkového šetření

Dotazník určený pro české turisty, kteří alespoň jednou navštívili Rakousko, je možné rozdělit do několika částí. **První sekce** zahrnuje dvě otázky zjišťující názor respondenta, zda Rakousko patří k častým cílům turistů. **Otázky 3 - 10** zkoumají finanční možnosti, motivy i délku dovolené, výběr konkrétní destinace v Rakousku či s kým respondent dovolenou strávil. **Třetí část**, kterou tvoří otázky 11 – 20, vyhodnocuje spokojenost klientů, preferující požadavky či způsob strávení dovolené. **Poslední čtyři otázky** tvoří profil respondenta. Prostřednictvím tohoto dotazníku došlo k vypracování profilu českého návštěvníka, který alespoň jednou navštívil Rakousko.

### 6.2 Profil českého turistu, který alespoň jednou navštívil Rakousko

Na dotazník, který byl určen pro české turisty, kteří alespoň jednou **navštívili** Rakousko, odpovědělo 53 % žen a 47 % mužů. Téměř polovina (49%) respondentů byla **ve věku** 21-35 let, 73 dotázaných bylo ve věku 36-50 let, méně jak 20 let bylo celkem 12 respondentům a 5% účastníků dotazníkového šetření bylo ve věku 50-65 let.

Vyrovnaná byla část nejvyššího dosaženého **vzdělání**, když 37% respondentů uvedlo vysokoškolské vzdělání a 37% uvedlo vzdělání středoškolské s maturitou. Vyšší odborné vzdělání má 14% dotázaných, střední bez maturity 10% a základní vzdělání zahrlo pouze 2% respondentů.

Oslovit se podařilo respondenty ze všech **krajů** České republiky. Výrazné zastoupení měla Praha 33%, Středočeský kraj 10% a Vysočina 9%. Ostatním krajům zůstalo okolo 5%.

**Tabulka 10:** Základní profil českého turisty v Rakousku

<b>Pohlaví</b>	žena	53%
	muž	47%
<b>Věk</b>	20 a méně	6%
	21-35	49%
	36-50	36%
	50-65	7%
<b>Vzdělání</b>	základní	2%
	střední bez maturity	10%
	střední s maturitou	37%
	vyšší odborné	14%
	vysokoškolské	37%
<b>Kraj</b>	Praha	33%
	Kraj Vysočina	9%
	Středočeský kraj	10%
	ostatní	48%

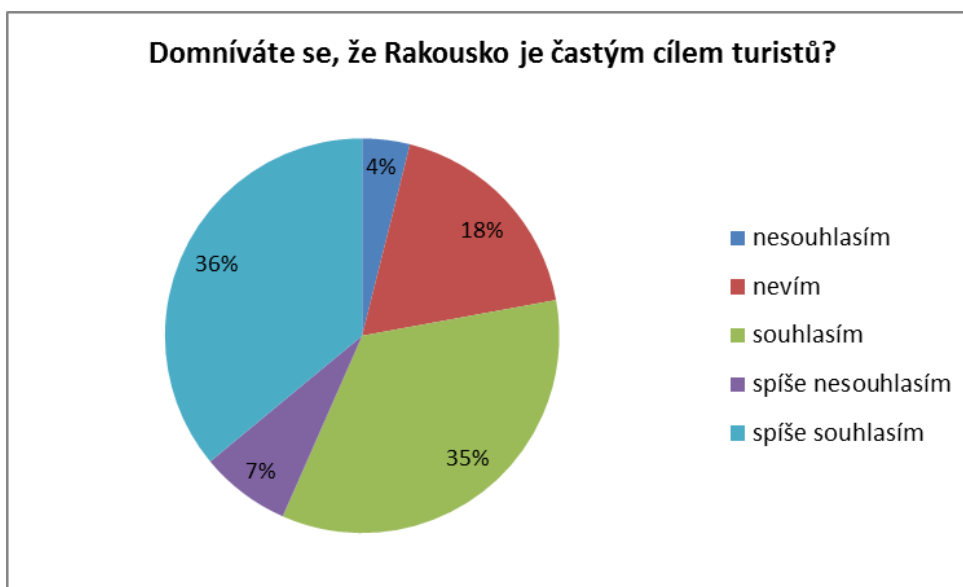
Zdroj: vlastní zpracování na základě vlastního dotazníkového šetření (2014)

### 6.3 Výsledky analýzy dotazníků

V této části jsou graficky zahrnuty názory jednotlivých respondentů, jejich motivy k návštěvě Rakouska či délka pobytu. Výběr konkrétní destinace, možnosti turistů, spokojenost klientů, způsob trávení dovolené v dané zemi a mnoho dalších kritérií, které znázorňují následující výsledky dotazníkového průzkumu, které autor této práce zpracoval do grafů či tabulek.

Pro názornost autor vybral klíčové otázky dotazníkového šetření, které bude u jednotlivých grafů analyzovat. Další výsledky pro ucelenost a přehlednost budou uvedeny v **příloze B** této práce, již bez konkrétní analýzy autora.

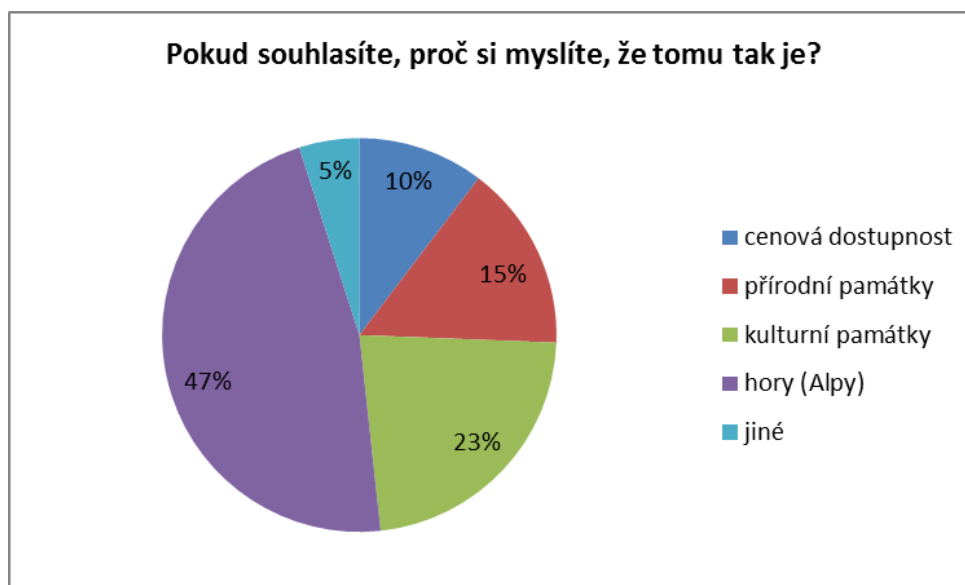
**Graf 1: Rakousko – cíl turistů**



Zdroj: vlastní zpracování autora na základě vlastního dotazníkového šetření (2014)

Kladně na tuto otázku odpovědělo 71% respondentů, z toho 35% přímo souhlasilo a 36% spíše souhlasilo. Záporná odpověď se objevila u 11% dotázaných a 18% nedokázalo odpovědět. Autor tedy předpokládá, že na základě těchto výsledků Rakousko je vnímáno **převážně pozitivně** jako navštěvovaná země.

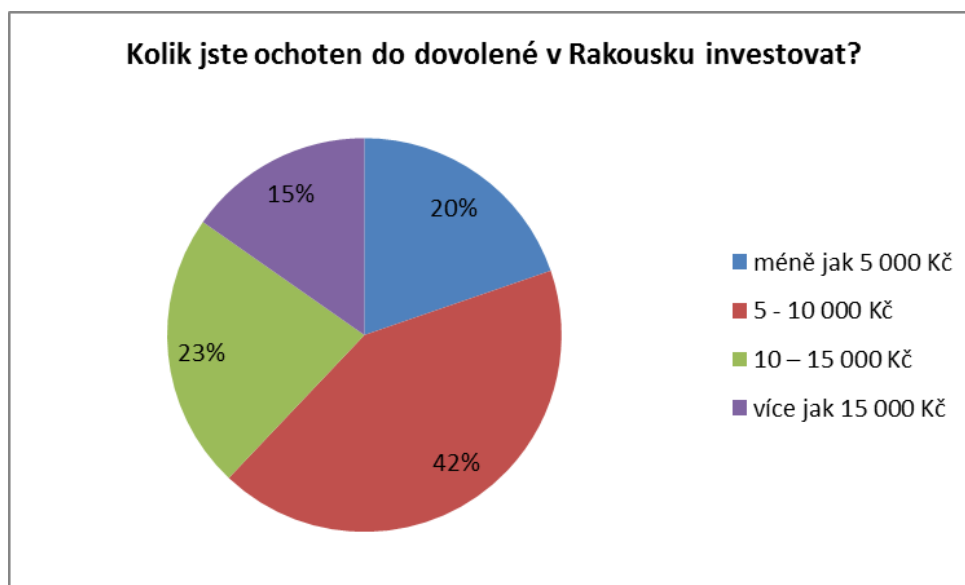
**Graf 2:** Proč je Rakousko častým cílem turistů



Zdroj: vlastní zpracování autora na základě vlastního dotazníkového šetření (2014)

Téměř polovina respondentů odpověděla, že je to kvůli horám (Alpám). Kulturní památky jako důvod častého cíle turistů uvedlo 23% dotázaných. Přírodní památky a cenovou dostupnost vyhodnotilo celkem 25% respondentů. Pouze 5% se vyjádřilo jinými důvody pro návštěvu Rakouska. Důvodem byly například malá vzdálenost od České republiky nebo kvalita služeb. Z výsledku této otázky vyplývá jednoznačné vnímání Rakouska jako **vysokohorské (alpské) destinace**.

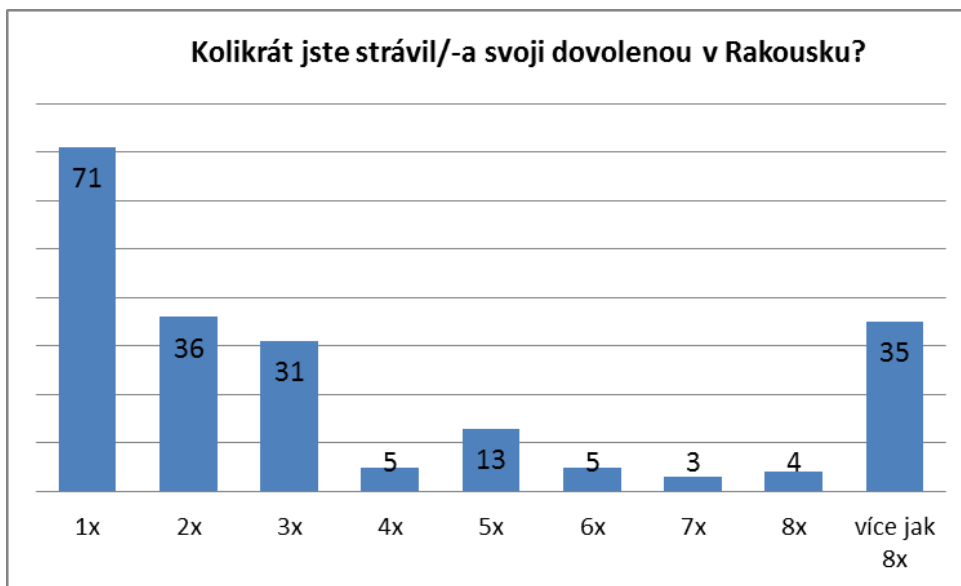
**Graf 3:** Investice do dovolené v Rakousku



Zdroj: vlastní zpracování autora na základě vlastního dotazníkového šetření (2014)

Další zajímavou otázkou byla otázka financí, kdy více než třetina (42%) respondentů uvedla svoji finanční investici na dovolenou v rozmezí 5-10 000 Kč. Dle autora je překvapivým zjištěním skutečnost, že 20% respondentů není ochotno za dovolenou v Rakousku **utratit více než 5 000 Kč**.

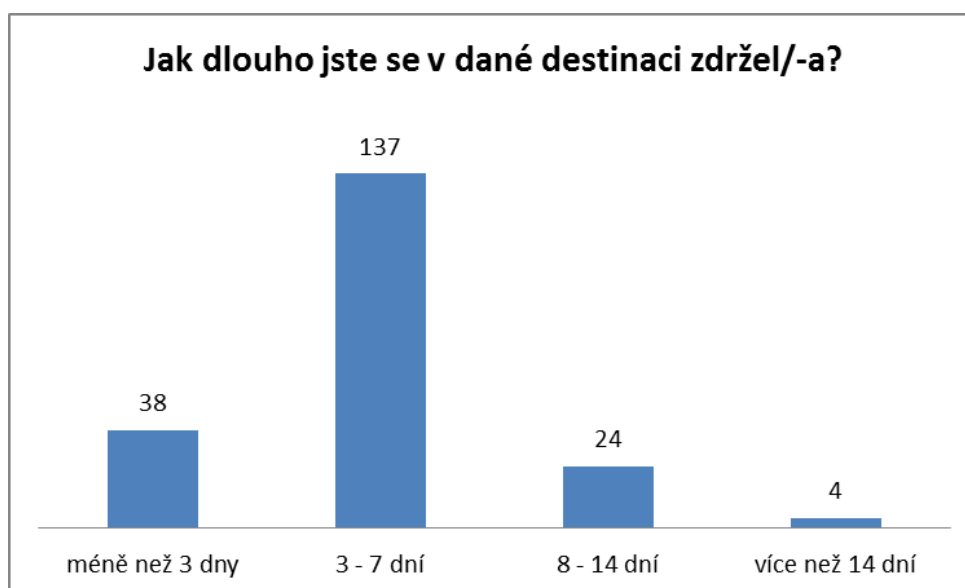
**Graf 4:** Počet strávených dovolených v Rakousku



Zdroj: vlastní zpracování autora na základě vlastního dotazníkového šetření (2014)

Více než polovina respondentů odpověděla, že v Rakousku strávila dovolenou 1 až 3x. Zajímavostí pak je, že velké procento návštěvníků se pravidelně vrací a Rakousko tím pádem navštívilo 35 dotázaných více než 8x. Autor této práce se domnívá, že Rakousko má vysokou kvalitu cestovního ruchu a že jsou návštěvníci motivováni se vracet.

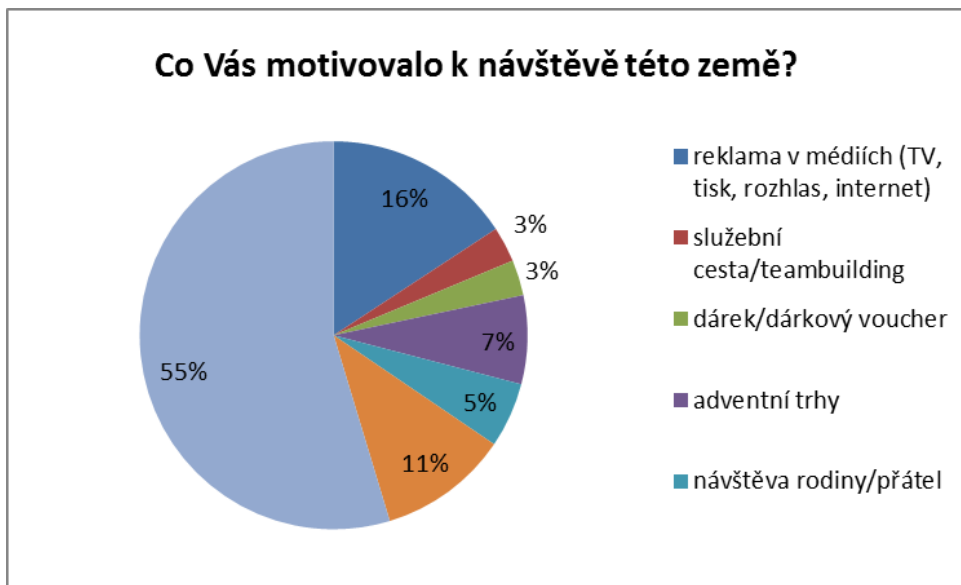
**Graf 5:** Čas strávený v Rakousku



Zdroj: vlastní zpracování autora na základě vlastního dotazníkového šetření (2014)

Více než polovina respondentů odpověděla, že v Rakousku stráví 3-7 dní. Ostatní doby nejsou tolik výrazné, avšak déle než 14 dní nezůstává téměř nikdo. Z této otázky tedy vyplývá, že se návštěvníci Rakouska zdrží na dovolené nejčastěji v rozmezí 1-14 dní.

**Graf 6: Motivace k návštěvě**



Zdroj: vlastní zpracování autora na základě vlastního dotazníkového šetření (2014)

Poslední otázkou, kterou autor v této hlavní části analyzuje, je otázka motivace. Více než 50% dotázaných uvedlo jako jasnou motivaci **návštěvu rodiny, přátel**. Reklama a média mají téměř 20% podíl. Jiné důvody jsou zastoupeny 11%. Autor se domnívá, že vzhledem k blízkosti Rakouska, jako hraničního souseda, je v dané zemi spousta přátel, rodin a to má za příčinu zvýšenou motivaci strávit v této zemi dovolenou.

### **Souhrnné výsledky**

V této části práce budou uvedeny souhrnné výsledky dotazníkového šetření, na základě kterých si lze učinit ucelenější **obraz profilu českého turistu**, který Rakousko alespoň jednou navštívil.

Zajímavým zjištěním je fakt, že se každý respondent rozhodl pro Rakousko z různých důvodů. Nebyl zde společný jmenovatel. Velká část dotázaných navštívila

Alpy a Vídeň. Dohromady tyto dvě destinace více než 50%. Při otázce vlivu na výběr byla patrná různorodost odpovědí, tedy shoda s otázkou o důvodech návštěvy. Dovolenu v Rakousku strávilo s rodinou či dětmi 60% dotázaných a to je jednoznačné zjištění, že Rakousko je typickou destinací pro **rodinnou dovolenou**. Téměř 70% respondentů odpovědělo, že Alpy jsou pro ně velkým lákadlem. Při výběru ročního období na strávení dovolené dávají lidé přednost spíše zimě 34% před létem 13%, nebo jim to je jedno a preferují obě varianty (30%). Na otázku výběru ubytování odpovědělo 46% respondentů, že jejich volbou je penzion, za ním je s 30% hotel. Stravování je spíše vyvážené – 39% polopenze, 19% preferuje snídani, 14% plnou penzi a téměř třetina (26%) českých návštěvníků si bere **stravu vlastní**. Otázka na blízkost jezera či bazénu rozdělila respondenty přesně na 3 třetiny – ano, ne, není to pro mě důležité.

Nejsilnějšími oblastmi trávení dovolené v Rakousku je **aktivní sport** (37%) a **relaxace** (27%). Co se týče kvality služeb a spokojenosti s ní, tak je výsledek jednoznačný – 90% respondentů odpovědělo „určitě ano“ nebo „spíše ano“. Při další otázce se předchozí tvrzení potvrdilo, neboť 70% respondentů odpovědělo „**se vším jsem byl spokojen**“. Závěrečné otázky atraktivitu Rakouska a rakouských Alp, jako významné turistické destinace, potvrdily, protože 73% respondentů tuto destinaci **určitě navštíví**. Kladné doporučení na tuto zemi poskytne 96% dotázaných s jasnými důvody – krásná příroda, dobrá dostupnost, vysoká kvalita služeb, příjemní místní lidé, kulturní památky, čistota.

Grafické zpracování jednotlivých otázek je připojeno v **příloze B**.

## **Shrnutí**

Analýza byla provedena prostřednictvím dotazníkového šetření. Účelem bylo zjištění profilu českého návštěvníka v Rakousku. Dotazníky, zaměřené na české turisty, kteří minimálně jednou navštívili Rakousko, napomohly zjistit pohled na sledovanou zemi. Vybranými otázkami se podařilo vyzkoumat možnosti, motivy, průměrnou délku či finanční kapacity dovolené. Pomocí dotazníku bylo možné vyhodnotit spokojenost klientů a získat profil respondenta.

Rakousko je podle téměř tří čtvrtin turistů oblíbenou destinací. Motivací k návštěvě zůstávají nejenom přátelé a rodina, ale i Alpy a jejich snadná dostupnost. Oblíbenějším obdobím pro strávení dovolené je zima.



Většina otázek byla hodnocena převážně kladně a 96% respondentů by, díky krásné přírodě, kvalitě služeb, dopravní dostupnosti a dalším, tuto zemi jednoznačně doporučilo dalším. Dle autora je tedy z dotazníkového šetření patrné, že Rakousko je pro českého návštěvníka rozhodně oblíbená turistická destinace.

Na závěr dotazníkového šetření autor připojuje, pro přehlednost, vlastní graficky zpracovanou tabulku, kde je naznačen typický český návštěvník Rakouska potažmo rakouských Alp.

**Tabulka 11:** Typický profil českého turisty v Rakousku

<b>Typický profil českého turisty v Rakousku</b>	
Pohlaví	Muž nebo žena
Věk	21-35
Vzdělání	Střední s maturitou nebo vysokoškolské
Kraj	Praha a ostatní regiony České republiky
Investice do dovolené	Maximálně do 5000 Kč
Kolikrát byl v Rakousku	Vícekrát
Doba strávená v zemi	3-7 dní
Motivace k návštěvě	Přátelé, rodina
Cílová destinace	Alpy, Vídeň
S kým	Rodina, děti
Roční období	Zima
Ubytování	Penzion, hotel
Stravování	Vlastní
Důvod dovolené	Aktivní sport, relaxace
Spokojenost	Velká

Zdroj: vlastní zpracování na základě vlastního dotazníkového šetření (2015)

## 7 SWOT ANALÝZA DESTINACE

Identifikovat silné a slabé stránky, příležitosti i hrozby Rakouska bude autor této práce analyzovat metodou SWOT. Smyslem této metody je rozbor nejpodstatnějších faktorů, které mají vliv na rozvoj cestovního ruchu.

*„Analýza silných a slabých stránek je i analýzou činností a trendu v rámci destinace. Posuzují se z hlediska již dosažených výsledků i dalších potenciálních možností realizace produktu na trhu cestovního ruchu. V této souvislosti se obvykle silné a slabé stránky porovnávají především z časového hlediska, porovnává se existující stav se stavem, kterého chce destinace dosáhnout a v poslední řadě se silnými a slabými stránkami konkurence.“<sup>105</sup>*

Autor této práce bude vycházet z praktických zjištění, které jsou v této práci uvedeny (praktická část, dotazníkové šetření). Zároveň do této analýzy zahrne i svoje vlastní zkušenosti a postřehy.

### Silné stránky

K nejsilnějším stránkám Rakouska patří **geografická poloha** a především **Alpy**. Turisté tuto zemi navštěvují kvůli vysoké **kvalitě služeb** (jak vyplývá z dotazníkového šetření, kdy 90% respondentů tuto část hodnotilo kladně), **přírodním a kulturním podmínkám**. Dalším faktorem, který návštěvníci oceňují, je poměr **cena versus kvalita**. Příkladem jsou lyžařská střediska, kdy celková kvalita služeb je opravdu na úrovni odpovídající ceně. Silnou stránkou této destinace je **marketing a propagace**. Jednotliví nositelé politiky cestovního ruchu na národní či regionální úrovni dobře a pravidelně propagují Rakousko nebo jeho části. **Čistota a pořádek** jsou určitě silnou devizou této země a může to být jeden z faktorů stále rostoucího cestovního ruchu Rakouska, jak vyplývá ze statistik návštěvnosti, které jsou v první části této práce uvedeny. Poslední silnou stránkou, kterou autor uvede, je kvalitně vyškolený **personál**. Ve všech zařízeních cestovního ruchu je personál na takové úrovni, že návštěvník musí kontakt s ním hodnotit kladně. Jejich **jazyková vybavenost** je taktéž na dobré úrovni a určitě patří do silných stránek Rakouska.

---

<sup>105</sup> KIRÁLOVÁ, Alžbeta. *Marketing destinace cestovního ruchu*. 1. vyd. Redaktor Iva Kapcová. Praha : EKOPRESS, s.r.o., 2003. 173 s. ISBN 80-86119-56-4.

## Slabé stránky

Dle autora je paradoxně **geografická poloha** (zároveň silná stránka) slabou stránkou země. Zejména co se týče **chybějícího moře**. Rakousko je často využíváno pouze jako **tranzitní země** a to má také souvislost se **špatnou průjezdností** páteřních dálničních tahů zejména v letních prázdninových měsících. Mezi slabé stránky Rakouska autor dle vlastních zkušeností považuje **neaktuálnost některých informací**, zejména co se ubytovacích kapacit týče. Slabou stránkou je **nevyváženost návštěvnosti**, kdy některé měsíce v roce jsou turisticky neatraktivní. Autor se domnívá, že se stárnutím populace **stárne i vybavení a komfort** některých ubytovacích zařízení.

## Příležitosti

Mezi příležitosti Rakouska patří **zvýšení návštěvnosti** jednotlivých regionů mimo hlavní turistické měsíce. O tuto věc se snaží jednotlivé spolkové země ve svých programech a plánech cestovního ruchu. Domácí hosté by měli navštěvovat Rakousko i mimo hlavní turistickou sezónu a tím by **kupní síla** zůstala v zemi. Další příležitostí je **zvýšení zdravotní turistiky**, která je v Rakousku, vzhledem k celkovému stárnutí populace, velice žádaná a bude v následujících letech zajisté velkým fenoménem. Příležitostí pro cestovní ruch jsou **strukturální fondy Evropské unie**, kde může tato vyspělá země čerpat prostředky pro rozvoj cestovního ruchu. Dle autora této práce je určitě příležitostí **spolupráce příhraničních regionů** a tím získání více návštěvníků ze sousedních zemí. Hlavní orientace by pak měla být na **Německo**, kdy zde není jazyková bariéra a Rakousko může Němcům poskytnout vysoké standardy jejich očekávání.

## Hrozby

Hrozbou pro cestovní ruch Rakouska může být **politická situace** jednotlivých zemí světa. V roce 2014 se to projevilo na úbytku návštěvníků z ruských mluvících zemí. Tuto skutečnost zapříčinila „**ukrajinská krize**“ a obavy Rusů, kteří své úspory začali „úzkostlivě“ chránit místo toho, aby je utráceli. V minulosti se jako hrozba ukázala i **světová finanční krize**. Růst počtů návštěvníků se zastavil a v některých regionech i klesal. Poslední hrozbou, kterou autor této práce vidí, je **globální oteplování**. Zimy v Alpách nejsou takové jako byly v dřívějších letech a tak někteří turisté při plánování dovolených dávají přednost jiným regionům mimo území Rakouska.

## **Shrnutí**

Prostřednictvím SWOT analýzy byly identifikovány silné, slabé stránky, příležitosti a ohrožení Rakouska. Mezi nejsilnější stránky země patří bezesporu geografická poloha a velehory Alpy, které jsou v mnoha pohledech turistickým rájem. Slabou stránkou země je chybějící moře, za kterým se přes Rakousko vydává každoročně tisíce turistů. Příležitostí pro rozvoj cestovního ruchu je vyplnění turisticky méně atraktivních měsíců dalšími návštěvníky. Autor této práce považuje jako největší hrozbu politickou situaci ať už na úrovni okolních států, nebo na úrovni světové.

## 8 NÁVRH SPECIFICKÉHO PRODUKTU CESTOVNÍHO RUCHU PRO NÁVŠTĚVNÍKY RAKOUSKA – RAKOUSKÉ ALPY

Na základě dotazníkové šetření a SWOT analýzy autor této práce navrhuje specifický produkt cestovního ruchu.

Tento produkt bude určen mladým rodinám s dětmi a bude soustředěn na měsíce mimo hlavní turistickou sezónu. Cena bude nižší vzhledem k ročnímu období a vzhledem ke zkušenosti očekávaných investic.

Název specifického produktu je „**Babí léto u Wolfgangsee 2015**“. Tajemství přitažlivosti jezera Wolfgangsee a jeho okolí spočívá v kvalitě a bohatství nabídky, kterou má každý návštěvník k dispozici a kterou může libovolně kombinovat. V oblasti jsou opravdu velké možnosti využití a strávení volného času – od vodních sportů počínaje přes pěší turistiku až po cykloturistiku konče.

Tento pobyt je pro rodiny s dětmi a délka je 3-7 dní. Termín je stanoven na 2. polovinu září 2015. Ubytování je zajištěno v penzionu Haus Schönblick se snídaní.<sup>106</sup> Ostatní strava je vlastní. Doprava na místo je rovněž vlastní. Aktivitou v tomto ročním období jsou sportovní a turistické aktivity - vysokohorská turistika, využití sportovišť, plavba na lodích, lanové aktivity, bazény, dětská centra. V případě nepříznivého počasí celodenní návštěva termálních lázní Bad Ischl.<sup>107</sup> Tato aktivita může být spojena i se zdravotním cestovním ruchem – wellness, masáže, individuální cvičení.

Dalším programem tohoto produktu je celodenní návštěva blízkého Salcburku a jeho pamětihodností. Doporučené cestování je autobusem.

Jedním z hlavních cílů pobytu bude neopakovatelný výlet „zubačkou“<sup>108</sup> na nejvyšší horu okolí Schafberg s nádhernými výhledy na okolní hory a jezera Mondsee, Atersee, Wolfgangsee.

---

<sup>106</sup> Haus Schönblick: *Haus Schönblick apartments* [online]. [cit. 2015-01-30]. Dostupné z: <http://www.haus-schoenblick.at/>

<sup>107</sup> Eurothermen: *Urothermen resort Bad Ischl* [online]. [cit. 2015-01-30]. Dostupné z: <http://www.eurothermen.at/en/bad-ischl/>

<sup>108</sup> Schafbergbahn: *Schafbergbahn* [online]. [cit. 2015-01-30]. Dostupné z: [http://www.schafbergbahn.at/content/website\\_schafbergbahn/de\\_at.html](http://www.schafbergbahn.at/content/website_schafbergbahn/de_at.html)

Propagace této akce bude již v průběhu zimních měsíců 2014-2015, tak aby návštěvníci, kteří jsou na zimní dovolené v Rakousku – rakouských Alpách, získali motivaci tento produkt využít a s předstihem o této nabídce přemýšleli. Reklama bude nastavena především na internetové weby **www.wolfangsee.salzkammergut.at**, **www.trivago.cz**, **www.booking.com**, kde si turisté rezervují svoji dovolenou.

Výhodou specifického produktu je cena (děti do 6 let zdarma), stálost počasí, volné ubytovací kapacity a v neposlední řadě nepřeplněnost turistických míst.

Na závěr autor uvádí pro přehled v tabulce náklady na pobyt.

**Tabulka 12:** Orientační ceny na specifický produkt „*Babí léto u Wolfgangsee*“ 2015“

Orientační ceny na osobu v korunách českých na týden	
Ubytování se snídaní/ den	600
Doprava vlastní	500
Stravování/ den	600
Lanovky	1000
Výlety	500
Bazén	500
<b>Celková cena produktu/ osoba</b>	<b>6700</b>

Zdroj: vlastní zpracování na základě vlastního dotazníkového šetření a SWOT analýzy (2015)

## ZÁVĚR

Cestovní ruch je významným odvětvím, jehož význam má vzrůstající tendenci. V cestovním ruchu se pohybují velké finanční prostředky a tím má toto odvětví významný vliv na zaměstnanost a ostatní ekonomické ukazatele. Celosvětově turismus generuje značné příjmy, které se odráží v hospodářství jednotlivých zemí. Mezi země, kde má cestovní ruch zásadní význam, patří bezesporu Rakousko. Svou návštěvností se zařazuje mezi turisticky nejoblíbenější destinace Evropy

Cílem této práce bylo zjištění turismu v Rakousku a v rakouských Alpách. Vedlejším cílem byla komparace horského turismu v České republice a Rakousku. Důležitou součástí práce bylo srovnání jednotlivých částí cestovního ruchu včetně kvality poskytovaných služeb.

V první části práce se autor věnoval teorii a v druhé byla, za pomoci komparací, dotazníkového šetření a SWOT analýzy, provedena praktická část. Na základě dotazníkového šetření je představen typický český turista v Rakousku.

Autor v této práci připojil i vlastní návrh specifického produktu pro návštěvníka Rakouska – rakouských Alp. Cílem bylo navrhnout optimální a cenově výhodnou dovolenou v čase mimo hlavní turistickou sezónu.

Z výsledků zjištění diplomové práce vyplývá důležitost hospodářské politiky a s ní související politika cestovního ruchu. Politika cestovního ruchu je součástí Rakouska, ale i jednotlivých spolkových zemí. Cestovní ruch má velký vliv na rozvoj územních celků.

Autor této práce se domnívá, že Rakousko je velmi silnou turistickou destinací v rámci Evropy. Tato země svými dílčími a přesně propracovanými plány neustále pracuje na zvýšení návštěvnosti a zvýšení kreditu. V posledních deseti letech se jí to daří a dle statistik neustále roste. Bylo by tedy na škodu, pokud by se různé politické situace v okolních zemích výrazně podepsaly na úbytku turistů v této destinaci.

Práce byla pro autora rozhodně přínosem, jelikož při studiu zdrojů a zjišťování informací si autor jednoznačně potvrdil, že Rakousko nabízí širokou škálu využití cestovního ruchu. Autor se chystá do této destinace pravidelně vracet a poznávat nová místa, kde může strávit příjemnou dovolenou se svou rodinou či přáteli.

## SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

### ČESKÁ LITERATURA

BOŠTÍKOVÁ, Soňa. *Vysokohorská turistika*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2004. 80-247-0696-2.

HOLEŠINSKÁ, Andrea. *Legislativní úprava cestovního ruchu ve vybraných zemích Evropy*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2011. ISBN 978-80-210-5728-9.

JAKUBÍKOVÁ, Dagmar. *Marketing v cestovním ruchu*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2009. ISBN 978-80-247-4209-0

KIRÁLOVÁ, Alžbeta. *Marketing destinace cestovního ruchu*. 1. vyd. Redaktor Iva Kapcová. Praha: EKOPRESS, s.r.o., 2003. ISBN 80-86119-56-4.

Kolektiv autorů. *Turistický průvodce Alpy*. 1. vyd. Brno: Nakladatelství Jota, 2003. 80-7217-241-7.

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

LINDEROVÁ, Ivica. *Cestovní ruch – Základy a právní úprava*. 1.vyd. Jihlava: Vysoká škola Polytechnická Jihlava, 2013. ISBN 978-80-87035-82-5.

PALATKOVÁ, Monika. *Marketingový management destinací*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2011. ISBN 978-80-247-3749-2.

PALATKOVÁ, Monika. *Mezinárodní cestovní ruch*. 1.vyd. Praha: Grada Publishing, 2011. ISBN 978-80-247-3750-8.



PETR, Ivo. *Rakouské Alpy: turistika, trekning, cykloturistika lyžařské terény : 44 túr - od Vídně po Bodamské jezero : evropské hory českýma očima*. 1. vyd. Ostrava: Mirago, 2002. ISBN 80-859-2294-0.

PODHORSKÝ, M., *Kraj Vysočina*. Praha: freytag&berndt, 2003. ISBN 80-7316-075-7  
VANÍČEK, Jiří. *Marketing služeb a cestovního ruchu*. 1. vyd. Opava: Slezská univerzita v Opavě, 2012.

S FOTOGRAFIEMI LIBORA KOZÁKA, Jaroslava Lunera a Marcely Drahošové a [z anglického originálu přeložili Radek Beneš a Pavlína KOSÍKOVÁ]. *Alpy: turistický průvodce*. Vyd. 1. Brno: Jota, 2003. ISBN 8072172417.

VYSTOUPIL, Jiří, ŠAUER, Martin. *Základy cestovního ruchu*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2006. ISBN 80-210-4205-2.

## **ZAHRANIČNÍ LITERATURA**

ELLIOTT, J. *Tourism: politics and public sector management*. London: Routledge, 1997. ISBN 0-415-07158-5.

HALL, C. and JENKINS, J. *Tourism and public policy*. 1st ed. London: Thomson, 1995. ISBN 1861529988.

## INTERNETOVÉ ZDROJE

Biosphere Park Nockberge: *Top-Actuell* [online]. [cit. 2015-01-30]. Dostupné z: <http://www.biosphaerenparknockberge.at/home.html>

Bundesministerium für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft: *Mitterlehner: Gesundheitstourismus stärken, neue Wachstumschancen nützen* [online]. [cit. 2014-11-30]. Dostupné z: <http://www.bmwf.gv.at/Presse/Archiv/Archiv2014/Seiten/Mitterlehner-Gesundheitstourismus-stärken,-neue-Wachstumschancen-nützen-.aspx>

Bundesministerium für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft: *Mitterlehner: Tourismus 2014 mit Gästerekord trotz schwierigem Umfeld* [online]. [cit. 2015-01-29]. Dostupné z: <http://www.bmwf.gv.at/Presse/AktuellePresseMeldungen/Seiten/Mitterlehner-Tourismus-2014-mit-Gästerekord-trotz-schwierigem-Umfeld.aspx>

Bundesministerium für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft: *Tourismus in Österreich - Aufgaben des Bundesministeriums für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft* [online]. [cit. 2014-11-30]. Dostupné z: <http://www.bmwf.gv.at/Tourismus/TourismusInOesterreich/Seiten/default.aspx>

Burgenland: *Urlaub mit Sonne drin* [online]. [cit. 2015-01-24]. Dostupné z: <http://www.burgenland.info/>

Club Tourismus: *Tourismusförderungen 2007-2013* [online]. [cit. 2014-11-30]. Dostupné z: [http://www.clubtourismus.org/fileadmin/Dokumente/Veranstaltungen/Tourismusfoerderung\\_Veranstaltungsbericht.pdf](http://www.clubtourismus.org/fileadmin/Dokumente/Veranstaltungen/Tourismusfoerderung_Veranstaltungsbericht.pdf)

CzechTourism: *Agentura CzechTourism spolupracuje s Českým systémem kvality služeb a Asociací horských středisek ČR* [online]. [cit. 2015-02-05]. Dostupné z:

<http://www.czechtourism.cz/pro-media/tiskove-zpravy/agentura-czechtourism-spolupracuje-s-ceskym-system/>

CzechTourism: *CzechTourism propaguje tuzemská horská střediska doma i v zahraničí* [online]. [cit. 20105-02-05]. Dostupné z: <http://www.czechtourism.cz/pro-media/tiskove-zpravy/czechtourism-propaguje-tuzemska-horska-strediska-d/>

CzechTourism: *Základní informace* [online]. [cit. 2015-02-07]. Dostupné z: <http://www.czechtourism.cz/o-czechtourism/zakladni-informace/>

Český statistický úřad: *Kraj Vysočina* [online]. [cit. 20105-02-10]. Dostupné z: <http://www.czso.cz/xj/redakce.nsf/i/home>

Euroski: *Lyžování v Alpách, ve Francii, Itálii, Rakousku* [online]. [cit.2015-02-15] Dostupné z: <http://www.euroski.cz/>

Gut Enghagen: *Hotel Gut Enghagen* [online]. [cit. 2015-02-14] Dostupné z: <http://www.enghagen.at/en/service/location-directions/>

Hohe Tauren: *Management* [online]. [cit. 2015-01-30]. Dostupné z: <http://www.nationalpark.at/de/der-nationalpark/die-nationalparkidee/management/>

Institut pro veřejnou diskusi: *Jaká je současnost a budoucnost horských středisek v Čechách; Přednáška Jiří Bis (prezident Asociace horských středisek, 28.5.2014). Limity a bariéry rozvoje českých horských středisek* [online].[cit. 2015-02-05]. Dostupné z: [http://www.ivd.cz/cs/tematicke\\_specialy/jaka\\_je\\_soucasnost\\_a\\_budoucnost\\_horskych\\_s\\_tredisek\\_v\\_cr?tab=program](http://www.ivd.cz/cs/tematicke_specialy/jaka_je_soucasnost_a_budoucnost_horskych_s_tredisek_v_cr?tab=program)

Invia: *Salcbursko* [online]. [cit. 2015-02-10]. Dostupné z: <http://www.invia.cz/rakousko/salcbursko/>

Klub českých turistů: *Turistické značení* [online]. [cit. 2015-02-09]. Dostupné z: <http://www.kct.cz/cms/turisticke-znaceni-kct>

Korutansko: *Klagenfurt hlavní město Korutan* [online]. [cit. 2014-11-30]. Dostupné z: <http://korutansko.cz/mesta/klagenfurt-hlavni-mesto-korutan/>

Kraj Vysočina – Kulturní a přírodní dědictví: *Příroda* [online]. [cit. 2015-01-30]. Dostupné z: <http://www.dedictvivysociny.cz/priroda/>

Kraj Vysočina: *Lyžařské běžecké trasy* [online]. [cit. 2015-02-10]. Dostupné z: <http://www.kr-vysocina.cz/lyzarske-bezecke-trasy/d-4055445>

Krimmler Tauernhaus: *Die „alte Taferne in der Achen“* [online]. [cit. 2015-01-30]. Dostupné z: <http://www.krimmler-tauernhaus.at/im-krimmler-achental/>

Land Salzburg: *Strategieplan Tourismus Salzburg* [online]. [cit. 2015-01-24]. Dostupné z: <http://www.salzburg.gv.at/langfassung-2.pdf>

Land Salzburg: *Strategieplan Tourismus Salzburg* (krátká verze) [online]. [cit. 2014-11-30]. Dostupné z: <http://www.salzburg.gv.at/kurzfassung-3.pdf>

Land Salzburg: *2014 war Rekordjahr für die Salzburger Burgen und Schlösser* [online]. [cit. 2015-01-24]. Dostupné z: [http://service.salzburg.gv.at/lkorrtj/Index?cmd=detail\\_ind&nachrid=54075](http://service.salzburg.gv.at/lkorrtj/Index?cmd=detail_ind&nachrid=54075)

Lipno: *Skiareál Lipno (Kramolín)* [online]. [cit. 2015-02-09]. Dostupné z: <http://www.lipno.cz/volny-cas/lyzovani/skiareal-lipno/>

Lyžování na ledovci: *Rakouské ledovce* [online]. [cit. 2015-01-30]. Dostupné z: <http://www.lyzovani-na-ledovci.cz/ledovce-v-rakousku/>

Ministerstvo pro místní rozvoj: *Rok 2015 – podprogram cestování dostupné všem* [online]. [cit. 2015-02-10]. Dostupné z: [http://www.mmr.cz/cs/Podpora-regionu-a-cestovni-ruch/Cestovni-ruch/Programy-Dotace/Narodni-program-podpory-cestovniho-ruchu-\(2010-201/ROK-2015-PODPROGRAM-CESTOVANI-DOSTUPNE-VSEM](http://www.mmr.cz/cs/Podpora-regionu-a-cestovni-ruch/Cestovni-ruch/Programy-Dotace/Narodni-program-podpory-cestovniho-ruchu-(2010-201/ROK-2015-PODPROGRAM-CESTOVANI-DOSTUPNE-VSEM)

Ministerstvo pro místní rozvoj ČR: *Školení a vzdělávání pracovníků v cestovním ruchu* [online]. [cit. 2015-02-06]. Dostupné z: <http://www.mmr.cz/getmedia/aeaa9373-332e-4e6d-bf12-972463c0d3da/GetFile32.pdf>

Národní památkový ústav: *UNESCO* [online]. [cit. 2015-01-30]. Dostupné z: <http://www.npu.cz/pro-odborniky/pamatky-a-pamatkova-pece/zakony-mezinarodni-dokumenty/mezinarodni-dokumenty/unesco/#lokality>

Oberösterreich Tourismus: *Tourismusbericht Oberösterreich 2013* [online]. [cit. 2014-11-30]. Dostupné z: [http://www.oberoesterreich-tourismus.at/fileadmin/user\\_upload/Ito/Wir\\_fuer\\_Sie/Tourismusbericht\\_2013.pdf](http://www.oberoesterreich-tourismus.at/fileadmin/user_upload/Ito/Wir_fuer_Sie/Tourismusbericht_2013.pdf)

Oberösterreich-tourismus.at: *Akademie für Tourismus-Management* [online]. [cit. 2014-23-01] Dostupné z: <http://www.oberoesterreich-tourismus.at/kursbuch/>

Oficiální klasifikace v ČR: *Hotelstars* [online]. [cit. 2015-02-02]. Dostupné z: <http://www.hotelstars.cz/oficialni-klasifikace-v-cr>

ökoEnergieLand: *das ökoEnergieLand* [online]. [cit. 2015-01-24]. Dostupné z: <http://www.oekoenergieland.at/index.php/oekoenergieland-gemeinden>

Rakousko: *Alpské tradice* [online]. [cit. 2015-01-30]. Dostupné z: <http://www.austria.info/cz/umeni-a-kultura/alpske-tradice-2197044.html>

Rakousko: *Ekonomická charakteristika země* [online]. [cit. 2015-02-08]. Dostupné z: <http://www.businessinfo.cz/cs/clanky/rakousko-ekonomicka-charakteristika-zeme-19140.html>

Rakousko: *Národní park Kalkalpen* [online]. [cit. 2015-01-30]. Dostupné z: <http://www.austria.info/cz/leto-v-rakousku/narodni-park-kalkalpen-1153178.html>

Rakousko: *Nové nádraží ve Vídni* [online]. [cit. 2015-01-30]. Dostupné z: <http://www.austria.info/cz/cesta/nove-hlavni-nadrazi-ve-vidni-1246732.html>

Rakousko: *Pokrmý se slavnou historií* [online]. [cit. 2015-02-06]. Dostupné z: <http://www.austria.info/cz/rakouske-speciality/pokrmý-se-slavnou-minulosti-1255068.html>

Rakousko: *Salcbursko* [online]. [cit. 2015-02-10]. Dostupné z: <http://www.austria.info/cz/leto-v-rakousku/rakouske-prirodni-parky-salcbursko-1691090.html>

Rakousko: *Tématické stezky pro pěší turisty* [online]. [cit. 2015-02-09]. Dostupné z: <http://www.austria.info/cz/leto-v-rakousku/tematicke-stezky-pro-pesi-turisty-1146797.html>

Rakousko v novém roce: *Zákaz kouření v restauracích* [online]. [cit. 2015-02-04]. Dostupné z: [http://vseorakousku.cz/titulni\\_strana/novinky/od\\_prvniho\\_ledna\\_plati\\_zakaz\\_koureni\\_v\\_restauracich/](http://vseorakousku.cz/titulni_strana/novinky/od_prvniho_ledna_plati_zakaz_koureni_v_restauracich/)

Rakousko: *Zimní dovolení v Rakousku* [online]. [cit. 2015-01-30]. Dostupné z: <http://www.austria.info/cz/zima-v-rakousku>

RMB Phasing Out Programm: *EFRE – Europäischer Fonds für regionale Entwicklung* [online]. [cit. 2014-11-30]. Dostupné z: <http://www.phasing-out.at/de/efre/Tourismus/Infrastruktur>

Salzburg: *World Cultural Heritage Salzburg* [online]. [cit. 2014-11-30]. Dostupné z: [http://www.salzburg.info/en/sights/world\\_cultural\\_heritage/unesco\\_world\\_cultural\\_heri](http://www.salzburg.info/en/sights/world_cultural_heritage/unesco_world_cultural_heri)

tage\_salzburg

Salzburgerland.com: *Region Národní park Vysoké Taury* [online]. [cit. 2015-01-30]. Dostupné z: <http://www.salzburgerland.com/cs/dovolena/dovolena/region-narodni-park-vysoke-taury.html>

Stadt Salzburg:: *Einwohner* [online]. [cit. 2015-02-10]. Dostupné z: [http://www.stadt-salzburg.at/internet/bildung\\_kultur/salzburg\\_in\\_zahlen/einwohner\\_321402/einwohnerzahlen\\_1\\_1\\_2015\\_418599.htm](http://www.stadt-salzburg.at/internet/bildung_kultur/salzburg_in_zahlen/einwohner_321402/einwohnerzahlen_1_1_2015_418599.htm)

Statistik Austria: *Tourismus* [online]. [cit. 2014-11-30]. Dostupné z: [http://www.statistik.at/web\\_de/statistiken/tourismus/index.html](http://www.statistik.at/web_de/statistiken/tourismus/index.html)

Steiermark: *Prodejní příručka Štýrsko 2013/2014* [online]. [cit. 2014-11-30]. Dostupné z: [http://www.steiermark.com/portal-sales/pdfs\\_cz/sales\\_manual.pdf](http://www.steiermark.com/portal-sales/pdfs_cz/sales_manual.pdf)

Tai.at: *Tiroler Selbstbewusstsein: „Wer, wenn nicht wir?“* [online]. [cit. 2015-1-17]. Dostupné z: [http://www.tai.at/index.php?option=com\\_content&view=article&id=1022%3Atiroler-selbstbewusstsein-wer-wenn-nicht-wir&catid=11%3Adestinationen-national&Itemid=21&lang=de](http://www.tai.at/index.php?option=com_content&view=article&id=1022%3Atiroler-selbstbewusstsein-wer-wenn-nicht-wir&catid=11%3Adestinationen-national&Itemid=21&lang=de)

Tisková zpráva AHR ČR: *Estonsko, Lotyšsko a Litva se připojují k unii Hotelstars Union* [online]. [cit. 2015-02-03]. Dostupné z: <http://www.ahrer.cz/tiskove-zpravy/estonsko-lotyssko-a-litva-se-pripojuji-k-unii-hotelstars-union/>

TourIS Kärnten: *Das Unternehmen Kärnten Werbung Marketing & Innovationsmanagement GmbH* [online]. [cit. 2014-11-30]. Dostupné z: <http://www.touris.kaernten.at/?arid=3100&jid=SO&siid=943&cfg=redirect>

TourIS Kärnten: *Tourismus-Qualitätsinitiative Kärnten* [online]. [cit. 2015-01-27]. Dostupné z:

<http://www.touris.kaernten.at/default.asp?arid=11952&jid=SO&siid=2546&cfg=redirect>

Travel Trade Gazette: *Nové lyžarské infrastruktury Tyrolska* [online]. [cit. 2014-11-30]. Dostupné z: <http://www.ttg.cz/nove-lyzarske-infrastruktury-tyrolska/>

Voralberg unser Land: *Leitbild 2010 + TOURISMUS Vorarlberg* [online]. [cit. 2015-01-24]. Dostupné z: <https://www.vorarlberg.gv.at/pdf/vorarlbergertourismusleit.pdf>

Voralberg: *Vorarlbersko - Zdroj radosti ze života* [online]. [cit. 2015-01-24]. Dostupné z: <http://www.dovolena-rakousko.travel/cs/>

Vysočina Tourism:: *O organizaci* [online]. [cit. 2015-02-10]. Dostupné z: [http://www.czso.cz/xj/redakce.nsf/i/cestovni\\_ruch\\_v\\_kraji\\_vysocina\\_v\\_roce\\_2014](http://www.czso.cz/xj/redakce.nsf/i/cestovni_ruch_v_kraji_vysocina_v_roce_2014)

Vysočina Tourism:: *O organizaci* [online]. [cit. 2015-02-10]. Dostupné z: [http://www.vysocinatourism.cz/index.php?akce=slozka&id\\_slozka=1](http://www.vysocinatourism.cz/index.php?akce=slozka&id_slozka=1)

Wien International: *Videň v kostce* [online]. [cit. 2014-11-30]. Dostupné z: <https://www.wieninternational.at/en/content/mesto-v-srdci-evropy-cz>

Wien Tourismus: *Tourismuskonzept 2015* [online]. [cit. 2014-11-30]. Dostupné z: <http://www.tourismuskonzept2015.wien.info/>

Wiener Tourismusverband: *Wir über uns* [online]. [cit. 2014-11-30]. Dostupné z: <http://www.wientourismus.at/de/wientourismus/ueberuns>

Wirtschaftskammer Österreich: *Sparte Tourismus und Freizeitwirtschaft* [online]. [cit. 2015-02-10] Dostupné z: [https://www.wko.at/Content.Node/branchen/sbg/Startseite\\_-\\_Sparte\\_Tourismus\\_und\\_Freizeitwirtschaft.html](https://www.wko.at/Content.Node/branchen/sbg/Startseite_-_Sparte_Tourismus_und_Freizeitwirtschaft.html)



Wirtschaftskammer Österreich: *Wirtschaftskammer Salzburg* [online]. [cit. 2015-02-10]  
Dostupné z: <https://www.wko.at/Content.Node/Interessenvertretung/s/index.html>

Wirtschaftskammer Salzburg: *Salzburg im Ländervergleich* [online]. [cit. 2015-02-10]  
Dostupné z: [https://www.wko.at/Content.Node/Interessenvertretung/Daten--Fakten--Zahlen/-Publikationen-/s/SIZ\\_2013\\_fuer\\_WEB.pdf](https://www.wko.at/Content.Node/Interessenvertretung/Daten--Fakten--Zahlen/-Publikationen-/s/SIZ_2013_fuer_WEB.pdf)

Wirtschaftskammer Salzburg: *Salzburg in Zahlen* [online]. [cit. 2015-02-10] Dostupné z: [https://www.wko.at/Content.Node/Interessenvertretung/Daten--Fakten--Zahlen/-Publikationen-/s/BM\\_2014\\_web.pdf](https://www.wko.at/Content.Node/Interessenvertretung/Daten--Fakten--Zahlen/-Publikationen-/s/BM_2014_web.pdf)

Zimní Alpy: *Rakousko – kraje – Lyžování v Rakousku* [online]. [cit. 2015-01-30].  
Dostupné z:  
<http://www.zimni-alpy.cz/rakousko/>

# SEZNAM OBRÁZKŮ, TABULEK A GRAFŮ

## Seznam obrázků

Obr. 1:	Vývoj příjezdů a přenocování v Horním Rakousku 2003-2013.....	18
Obr. 2:	Steiermark. Štýrsko. Zelené srdce Rakouska.....	20

## Seznam tabulek

Tab. 1	Statistika cestovního ruchu Rakouska.....	12
Tab. 2	Ubytování a přenocování ve Vídni 2010-2014.....	14
Tab. 3	Ceník Hotel Šumava (ceny jsou uvedeny za 1 noc).....	45
Tab. 4	Ceny hotelu Tauern Spa Kaprun****.....	46
Tab. 5	Srovnání dvou ubytovacích zařízení.....	47
Tab. 6	Ceník srovnání jednodenních skipasů skiareálu Lipno a Sternstein – Bad Leonfeld.....	50
Tab. 7	Srovnání dvou ski areálů.....	50
Tab. 8	Hosté v hromadných ubytovacích zařízeních podle krajů v roce 2014.....	69
Tab. 9	Hosté v hromadných ubytovacích zařízeních ve spolkové zemi Salzburg v letech 2008-2012 (v tisících).....	71
Tab. 10	Základní profil českého turistu v Rakousku.....	74
Tab. 11	Typický profil českého turistu v Rakousku.....	81
Tab. 12	Orientační ceny na specifický produkt „Babí léto u Wolfgangsee 2015“.....	86

## Seznam grafů

Graf č. 1	Rakousko – cíl turistů .....	75
Graf č. 2	Proč je Rakousko častým cílem turistů .....	76
Graf č. 3	Investice do dovolené v Rakousku .....	77
Graf č. 4	Počet strávených dovolených v Rakousku.....	78
Graf č. 5	Čas strávený v Rakousku .....	78

Graf č. 6	Motivace k návštěvě .....	79
-----------	---------------------------	----

## SEZNAM PŘÍLOH

Příloha A:	Dotazník.....	I
Příloha B:	Další výsledky dotazníkové šetření – tabulky a grafy.....	VII

# PŘÍLOHA

## Příloha A - Dotazník

Dobrý den,

jmenuji se František Boudný a jsem studentem Univerzity Jana Amose Komenského v Praze, studijního programu Hospodářská politika a správa, obor Management cestovního ruchu. Dovoluji si Vás požádat o vyplnění dotazníku, který se týká cestovního ruchu v Rakousku a je určen pouze pro ty, kteří Rakousko alespoň jednou navštívili. U jednotlivých otázek je možné zakroužkovat více odpovědí, pokud to není u dané otázky stanoveno jinak, některé otázky vyžadují odpověď vlastním slovem. Dotazníkový průzkum je zcela anonymní a veškeré jeho výstupy budou použity pouze pro účely mé diplomové práce. Mnohokrát děkuji za ochotu a za čas, který jste věnoval/-a vyplňování tohoto dotazníku.

- 1) Domníváte se, že Rakousko je častým cílem turistů?
  - a) určitě ano
  - b) spíše ano
  - c) nedovedu posoudit
  - d) spíše ne
  - e) určitě ne
  
- 2) Pokud souhlasíte, proč si myslíte, že tomu tak je? (vyberte pouze 1 možnost)
  - a) cenová dostupnost
  - b) přírodní památky
  - c) kulturní památky
  - d) hory (Alpy)
  - e) jiné .....
  
- 3) Kolik jste ochoten do dovolené v Rakousku investovat?
  - a) méně jak 5 000 Kč

- b) 5 - 10 000 Kč
  - c) 10 – 15 000 Kč
  - d) více jak 15 000 Kč
- 4) Kolikrát jste strávil/-a svoji dovolenou v Rakousku?
- a) 1x
  - b) 2x
  - c) 3x
  - d) vícekrát – prosím uveďte kolikrát .....
- 5) Co Vás motivovalo k návštěvě této země?
- a) doporučení přátel/známých
  - b) doporučení cestovní kanceláře
  - c) reklama v médiích (TV, tisk, rozhlas, internet)
  - d) jiné .....
- 6) Proč jste se při výběru dovolené rozhodl/-a právě pro Rakousko?
- .....
- 7) Jakou část Rakouska jste konkrétně navštívil/-a?
- .....
- 8) Co mělo největší vliv na výběr této destinace?
- a) cena
  - b) poloha destinace
  - c) přírodní podmínky
  - d) hory (Alpy)
  - e) jiné .....

- 9) Jak dlouho jste se v dané destinaci zdržel/-a?
- a) méně než 3 dni
  - b) 3 - 7 dní
  - c) 7 – 14 dní
  - d) více než 14 dní
- 10) S kým jste svoji dovolenou v Rakousku strávil/-a?
- a) s rodinou
  - b) s manželem/manželkou, partner/partnerka
  - c) s dětmi
  - d) s přáteli
  - e) jiné .....
- 11) Jsou pro Vás Alpy velkým turistickým lákadlem?
- a) ano
  - b) ne
  - c) nevím
- 12) Pokud jste v Alpách byl/a, dáváte přednost letní či zimní dovolené?
- a) obojí
  - b) léto
  - c) zima
  - d) Alpy jsem nenavštívil
- 13) Jakému typu ubytování dáváte v Rakousku přednost?
- a) ve stanu
  - b) v soukromí
  - c) v penzionu

- d) v hotelu
- e) jiné .....

14) Jaký způsob stravování v této zemi preferujete?

- a) vlastní
- b) snídaně
- c) polopenze
- d) plná penze
- e) jiné.....

15) Je pro Vás rozhodující, aby v blízkosti zařízení, ve kterém jste ubytován/a, byl k dispozici bazén či jezero?

- a) ano
- b) ne
- c) je mi to jedno

16) Jak jste strávil/-a svoji dovolenou v Rakousku?

- a) podnikl/-a jsem min 1 výlet po zemi
- b) zúčastnil/-a jsem se min 1 organizovaného výletu
- c) aktivně jsem sportoval/-a (kolo, běh, lyže, atd.)
- d) většinu času jsem strávil/-a relaxací
- e) jiné .....

17) Byl/-a jste spokojen/-a v dané destinaci s poskytovanými službami (ubytování, stravování, sportovně-rekreační, ...)?

- a) určitě ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) určitě ne



18) S čím jste nebyl/-a spokojen/-a na Vaší dovolené?

- a) úroveň ubytování
- b) úroveň stravování
- c) služby poskytované personálem
- d) nepořádek v okolí
- e) jiné .....
- f) se vším jsem byl spokojen

19) Chystáte se Rakousko ještě někdy v budoucnu navštívit?

- a) ano, protože .....
- b) možná, protože .....
- c) ne, protože .....

20) Doporučil/-a byste svým známým navštívit tuto zemi a proč?

- a) ano, protože .....
- b) ne, protože .....

21) Vaše pohlaví

- a) muž
- b) žena

22) Váš věk?

- a) 20 a méně
- b) 21 - 35
- c) 36 - 50
- d) 50 - 65
- e) 65 a více

23) Jaké máte nejvyšší dokončené vzdělání:

- a) základní
- b) střední bez maturity
- c) střední s maturitou
- d) vyšší odborné
- e) vysokoškolské

24) Uveďte název kraje, ve kterém žijete.

.....

## Příloha B – Další výsledky dotazníkové šetření – tabulky a grafy

1) Proč jste se při výběru dovolené rozhodl/-a právě pro Rakousko?

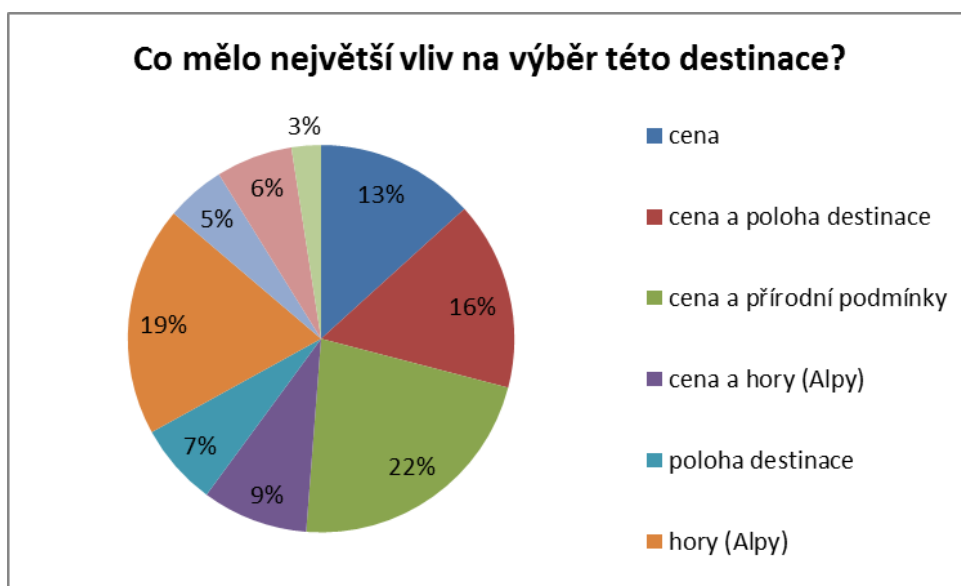
204 různých odpovědí. Například – rádi tam jezdíme, lyžování, je to blízko a tak dále.

2) Jakou část Rakouska jste konkrétně navštívil/-a?

Alpy	63
Alpy a Vídeň	13
Salcbursko	8
Dachstein	8
Vysoké Taury	7
Tyrolsko	9
Graz	7
Innsbruck	6
Vídeň	35
další města	47

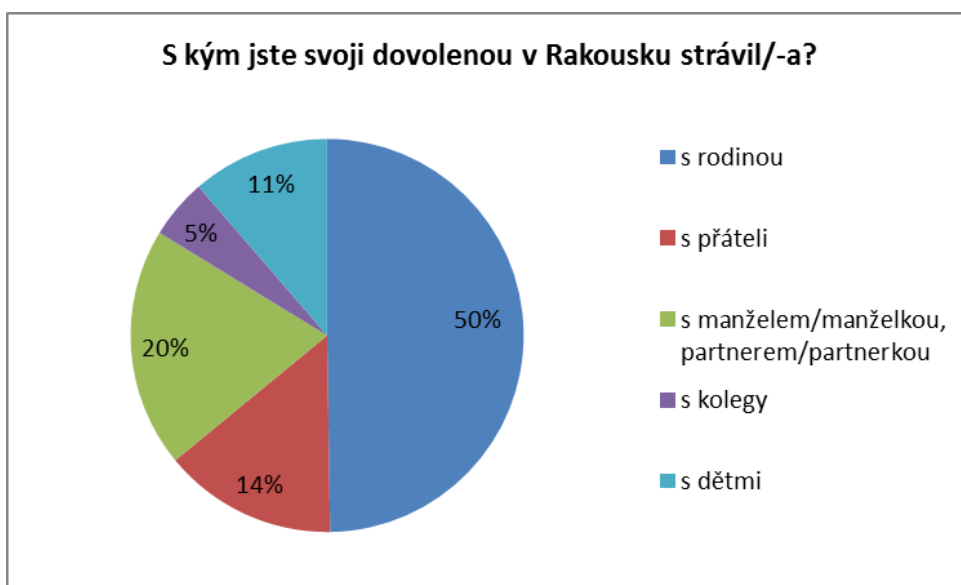
Zdroj: vlastní zpracování autora na základě vlastního dotazníkového šetření (2014)

3) Co mělo největší vliv na výběr této destinace?



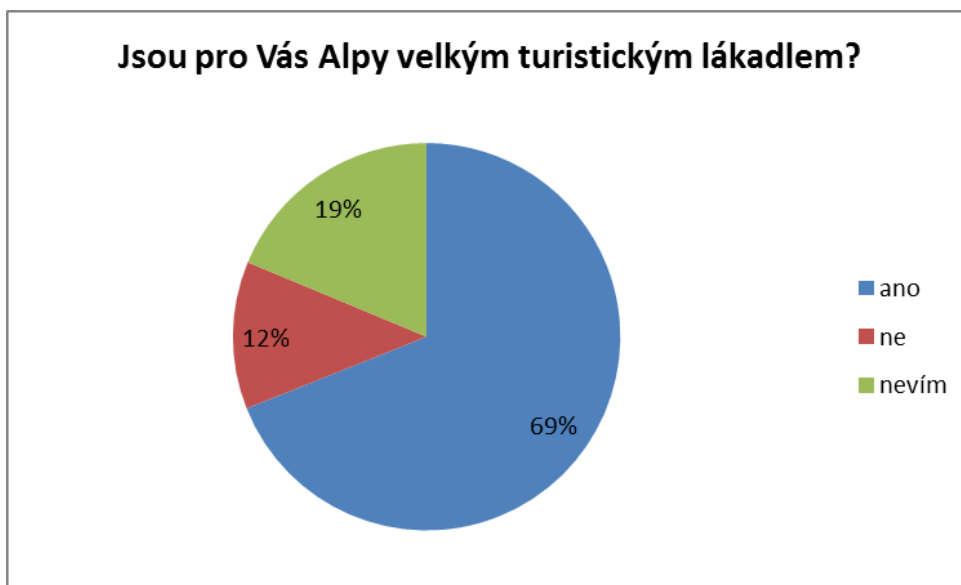
Zdroj: vlastní zpracování autora na základě vlastního dotazníkového šetření (2014)

4) S kým jste svoji dovolenou v Rakousku strávil/-a?



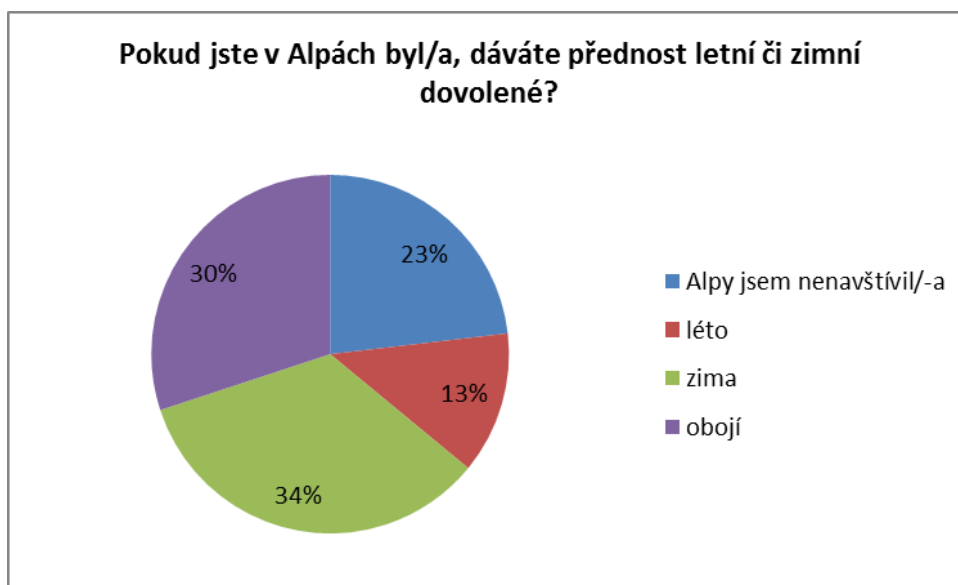
Zdroj: vlastní zpracování autora na základě vlastního dotazníkového šetření (2014)

5) Jsou pro Vás Alpy velkým turistickým lákadlem?



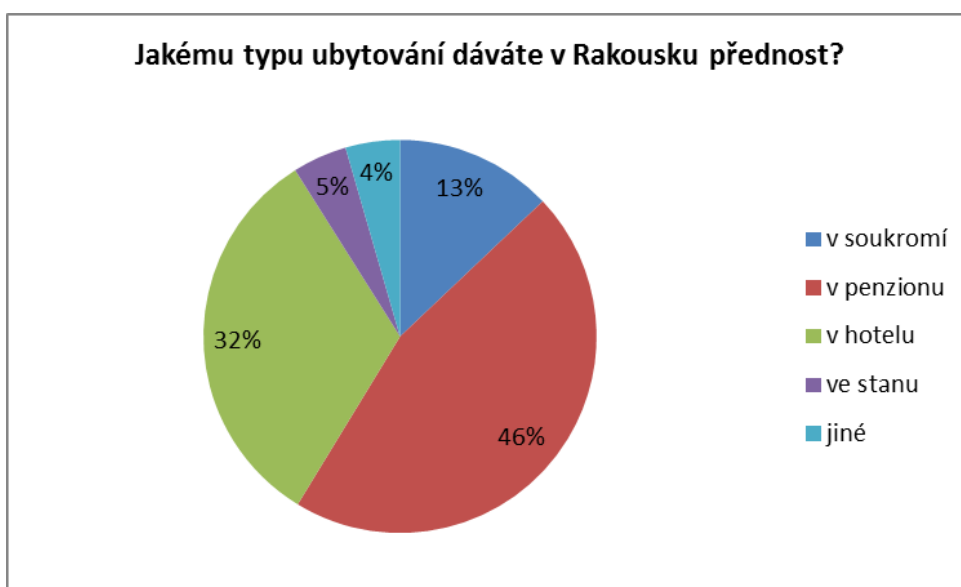
Zdroj: vlastní zpracování autora na základě vlastního dotazníkového šetření (2014)

6) Pokud jste v Alpách byl/a, dáváte přednost letní či zimní dovolené?



Zdroj: vlastní zpracování autora na základě vlastního dotazníkového šetření (2014)

7) Jakému typu ubytování dáváte v Rakousku přednost?



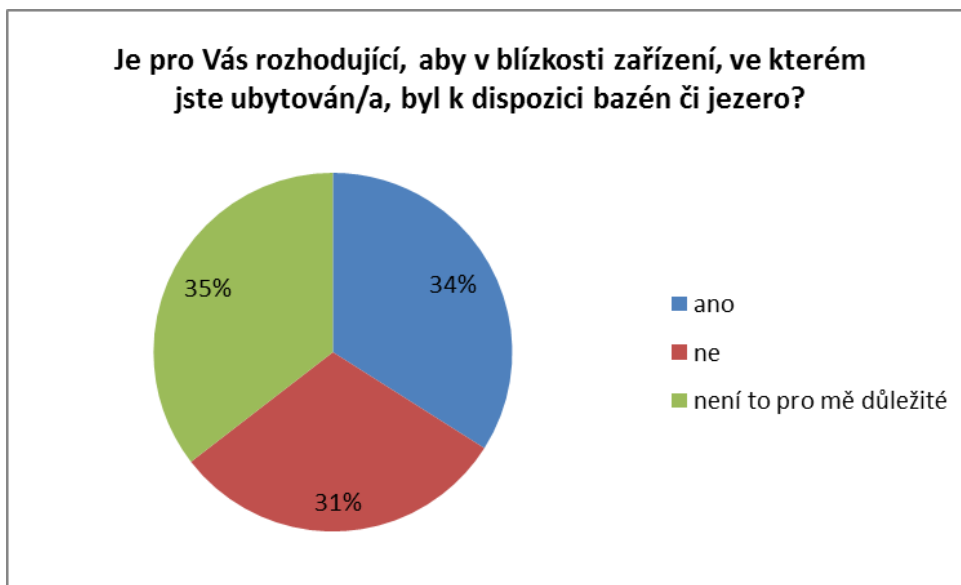
Zdroj: vlastní zpracování autora na základě vlastního dotazníkového šetření (2014)

8) Jaký způsob stravování v této zemi preferujete?



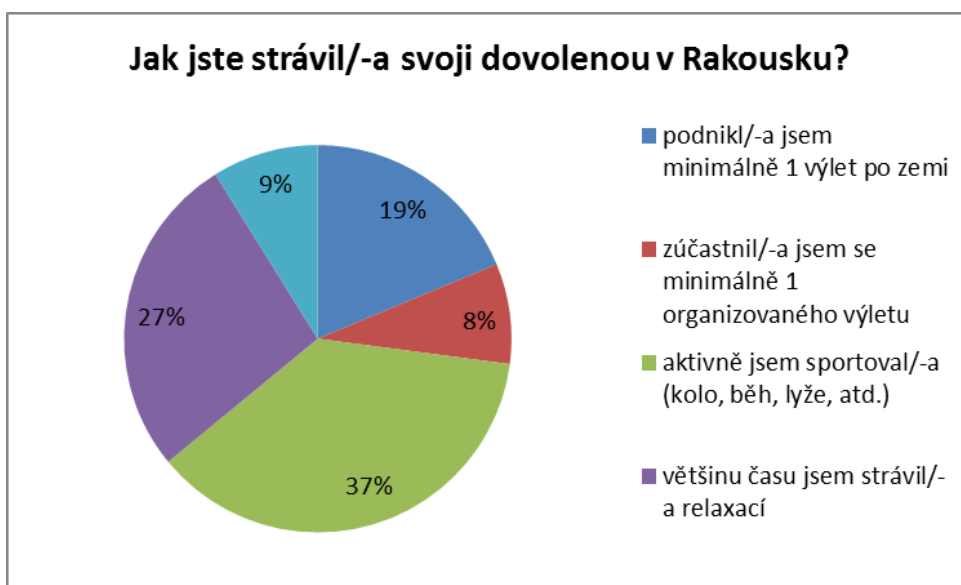
Zdroj: vlastní zpracování autora na základě vlastního dotazníkového šetření (2014)

- 9) Je pro Vás rozhodující, aby v blízkosti zařízení, ve kterém jste ubytován/a, byl k dispozici bazén či jezero?



Zdroj: vlastní zpracování autora na základě vlastního dotazníkového šetření (2014)

- 10) Jak jste strávil/-a svoji dovolenou v Rakousku?



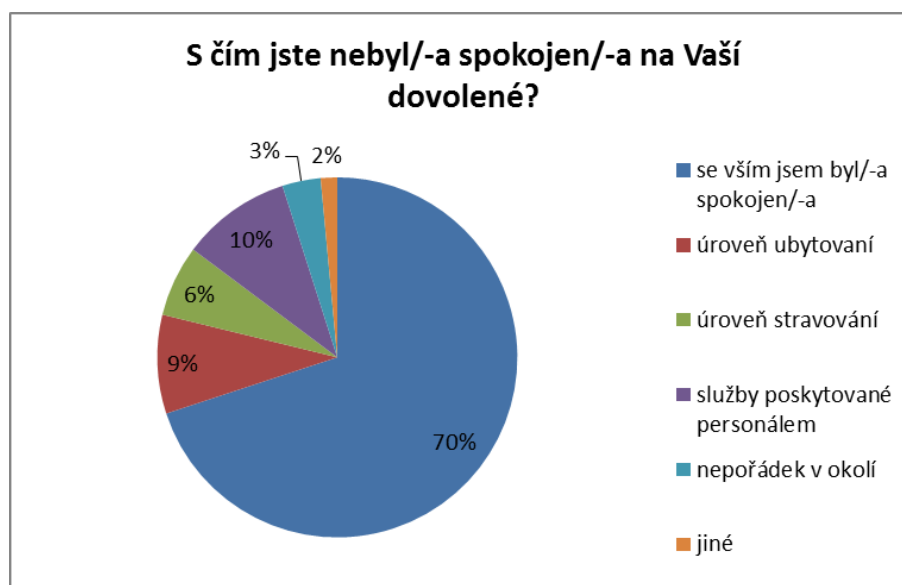
Zdroj: vlastní zpracování autora na základě vlastního dotazníkového šetření (2014)

11) Byl/-a jste spokojen/-a v dané destinaci s poskytovanými službami (ubytování, stravování, sportovně-rekreační, ...)?



Zdroj: vlastní zpracování autora na základě vlastního dotazníkového šetření (2014)

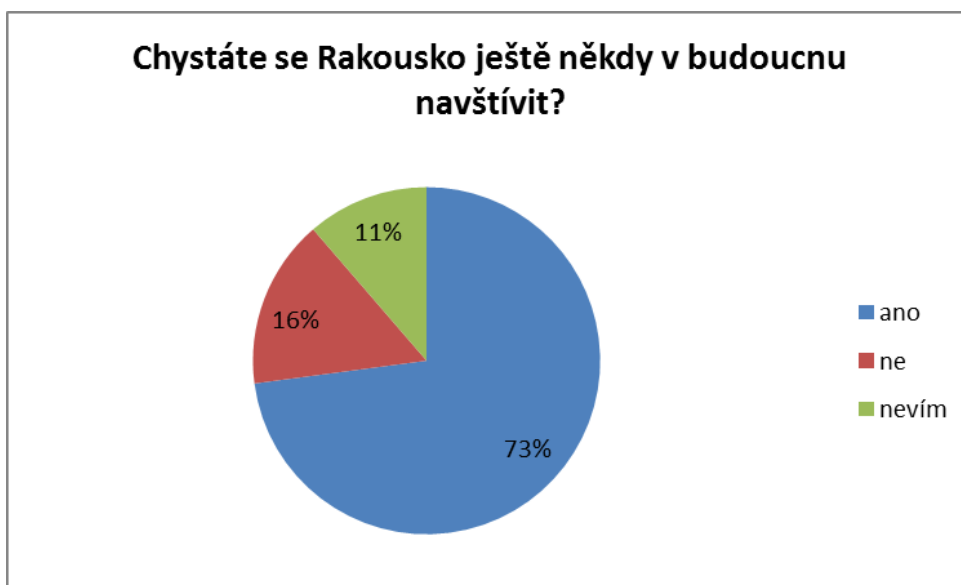
12) S čím jste nebyl/-a spokojen/-a na Vaší dovolené?



Zdroj: vlastní zpracování autora na základě vlastního dotazníkového šetření (2014)



13) Chystáte se Rakousko ještě někdy v budoucnu navštívit?



Zdroj: vlastní zpracování autora na základě vlastního dotazníkového šetření (2014)

14) Doporučil/-a byste svým známým navštívit tuto zemi a proč?

<b>ANO</b>	<b>96%</b>
<b>NE</b>	<b>4%</b>

Zdroj: vlastní zpracování autora na základě vlastního dotazníkového šetření (2014)

<b>Důvody ANO</b>
krásná příroda
dobrá dopravní dostupnost
vysoká kvalita služeb
příjemní místní lidé
kulturní památky
vysoká úroveň sportovního vyžití
čistá města

Zdroj: vlastní zpracování autora na základě vlastního dotazníkového šetření (2014)

## **BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE**

**Jméno autora: František Boudný**

**Obor: Management cestovního ruchu**

**Forma studia: kombinované studium**

**Název práce: Cestovní ruch Rakouska – rakouské Alpy**

**Rok: 2015**

**Počet stran textu bez příloh: 98**

**Celkový počet stran příloh: 14**

**Počet titulů české literatury a pramenů: 13**

**Počet titulů zahraniční literatury a pramenů: 2**

**Počet internetových zdrojů: 64**

**Vedoucí práce: Ing. Jaroslava Kočová**