



Ekonomická
fakulta
Faculty
of Economics

Jihočeská univerzita
v Českých Budějovicích
University of South Bohemia
in České Budějovice

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích

Ekonomická fakulta

Katedra obchodu a cestovního ruchu

Bakalářská práce

Ubytovací služby jako prvek rozvoje cestovního ruchu v mikroregionu

DSO Chlum u Třeboně, Staňkov, Hamr

Vypracovala: Barbora Kubíková

Vedoucí práce: Ing. Roman Švec, PhD.

České Budějovice 2015

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE
(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Barbora KUBÍKOVÁ**
Osobní číslo: **E11300**
Studijní program: **B6208 Ekonomika a management**
Studijní obor: **Obchodní podnikání**
Název tématu: **Ubytovací služby jako prvek rozvoje cestovního ruchu v mikroregionu DSO Chlum u Třeboně, Staňkov, Hamr**
Zadávací katedra: **Katedra obchodu a cestovního ruchu**

Z á s a d y p r o v y p r a c o v á n í :

Cíl práce:

Specifikovat význam ubytovacích služeb pro rozvoj cestovního ruchu ve zkoumané oblasti, zdůvodnit význam těchto služeb při uspokojování potřeb účastníků cestovního ruchu. Na základě výsledků analýz navrhnout další možnosti rozvoje v poskytování ubytovacích služeb.

Metodický postup:

1. Studium odborné literatury
2. Zpracování východisek řešení problému bakalářské práce na základě hloubkové rešerše prostudovaných informačních zdrojů
3. Zdůvodnění výběru podniků ubytovacích služeb a vybrané oblasti
4. Analýza současné nabídky ubytovacích služeb pro účastníky cestovního ruchu ve zkoumané oblasti
5. Dotazníkové šetření spokojenosti hostů s ubytovacími a navazujícími službami cestovního ruchu ve zkoumané oblasti
6. Návrh inovace produktů ubytovacích zařízení

Rámcová osnova:

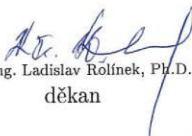
1. Úvod. 2. Literární rešerše. 3. Cíle a metody. 4. Analýza a syntéza poznatků z vlastního zkoumání. 5. Vlastní návrhy. 6. Závěr. 7. Seznam literatury.

Rozsah grafických prací: **dle potřeby**
Rozsah pracovní zprávy: **40 - 50 stran**
Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná**
Seznam odborné literatury:


GÚČIK, M. a kol. *Cestovní ruch, hotelierstvo, pohostinstvo. Výkladový slovník.* Bratislava: Slovenské pedagogické nakladateľstvo, 2006. ISBN 80-10-00360-3.
HESKOVÁ, M. *Cestovní ruch: pro vyšší odborné školy a vysoké školy. 2., upr. vyd.* Praha: Fortuna, 2011. ISBN 978-80-7373-107-6.
HORNER, S. a J. SWARBROOKE. *Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času: aplikovaný marketing služeb.* Praha: Grada Publishing, 2003. ISBN 80-247-0202-9.
ORIEŠKA, J. *Služby v cestovním ruchu. 1. vyd.* Praha: Idea servis, 2010. ISBN 978-808-5970-685.
VAŠKO, M. *Cestovní ruch a regionální rozvoj. Vyd. 1.* Praha: Oeconomica, 2002. ISBN 80-245-0445-6.

Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Roman ŠVEC, Ph.D.**
Katedra obchodu a cestovního ruchu

Datum zadání bakalářské práce: **11. ledna 2013**
Termín odevzdání bakalářské práce: **30. dubna 2014**


doc. Ing. Ladislav Rolínek, Ph.D.
děkan

JIHOČESKÁ UNIVERZITA
V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
EKONOMICKÁ FAKULTA
Studentská 13 (26)
370 05 České Budějovice


Ing. Viktor Vojtko, Ph.D.
vedoucí katedry

V Českých Budějovicích dne 5. března 2013

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že svoji bakalářskou práci jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47 zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své bakalářské práce, a to - v nezkrácené podobě - elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby kvalifikační práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé kvalifikační práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne

.....

Barbora Kubíková

Poděkování

Tímto bych ráda poděkovala především mému vedoucímu práce Ing. Romanu Švecovi, PhD., za odborné vedení při zpracování mé bakalářské práce, cenné rady a věnovaný čas. Dále patří mé díky paní Dagmar Rybové, vedoucí informačního střediska městyse Chlum U Třeboně a panu majiteli penzionu Alešův Dvůr, za ochotu při zodpovězení potřebných otázek.

Obsah

1. Úvod	3
2. Přehled řešené problematiky	4
2.1 Cestovní ruch	4
2.2 Systém cestovního ruchu	5
2.3 Potřeby účastníků cestovního ruchu a jejich uspokojování	7
2.4 Trh cestovního ruchu	9
2.5 Služby	10
2.6 Služby cestovního ruchu	11
2.7 Ubytovací služby	13
2.7.1 Ubytovací zařízení	13
2.7.2 Kategorizace a klasifikace ubytovacích zařízení hotelového typu a ostatních kategorií ubytovacích zařízení	15
3. Cíle práce a metodika	22
3.1 Cíle práce	22
3.2 Pracovní hypotézy	22
3.3 Metodika	22
4. Geografické vymezení oblasti	24
4.1 Jihočeský kraj	24
4.2 DSO Chlum u Třeboně, Staňkov, Hamr	24
4.3 Oblast mikroregionu DSO Chlum u Třeboně, Staňkov, Hamr z pohledu cestovního ruchu	26
4.3.1 Služby cestovního ruchu v mikroregionu DSO Chlum u Třeboně, Staňkov, Hamr	27
4.3.2 Ubytovací služby	29
5. Výsledky a jejich diskuze	36
5.1 Terénní šetření	36
5.2 Řízené rozhovory	44
5.3 Syntéza zjištěných údajů	49
5.4 Návrhy a opatření	51
6. Závěr	59
7. Summary	62
8. Seznam pramenů a použité literatury	63
9. Seznam schémat, grafů, tabulek a obrázků	67
9.1 Seznam schémat	67
9.2 Seznam tabulek	67

9.3 Seznam obrázků.....	67
9.4 Seznam grafů	67
10. Seznam příloh.....	69
11. Přílohy.....	70

1. Úvod

Cestovní ruch patří ke stále se rozvíjejícím odvětvím, které přispívá k rozvoji regionu. Jednotlivá odvětví cestovní ruchu přináší do regionu finanční prostředky, proto je potřeba jeho rozvoj podporovat. Je třeba vkládat finanční prostředky do rozvoje infrastruktury a zlepšování kvality poskytovaných služeb, která má vliv na atraktivnost regionu. Mezi nejrychleji se rozvíjející oblasti cestovního ruchu patří především ubytovací služby, které patří do základních služeb cestovního ruchu společně se službami dopravními a stravovacími. Základní služby tvoří společně se službami doplňkovými atraktivitu destinace.

V mé bakalářské práci se budu zabývat analyzováním již zmíněných ubytovacích služeb ve vymezené oblasti mikroregionu DSO¹ Chlum u Třeboně, Staňkov, Hamr. Ubytovací služby poskytují návštěvníkům oblasti přechodné ubytování a umožňují prodloužit pobyt rekreanta v mikroregionu.

Nejprve bude na základě odborní literatury vypracován přehled řešené problematiky k získání základních informací o zkoumaném oboru. Dalším krokem bude metodický postup, který určí metody vhodné ke zpracování konkrétních informací. Problematika bude řešena jak ze strany nabídky díky řízenému rozhovoru, tak ze strany poptávky v rámci dotazníkového šetření.

Na základě výsledků z terénního šetření budou nastíněny návrhy a opatření vedoucí ke zlepšení poskytovaných ubytovacích služeb a jejich vlivu na rozvoj cestovního ruchu v mikroregionu.

¹ Dobrovolný svazek obcí

2. Přehled řešené problematiky

2.1 Cestovní ruch

Cestovní ruch je definován různými způsoby a různými autory. Již v dřívější době se mnoho autorů pokusil o definování cestovního ruchu, za zmínku stojí názor Hermanna von Schullarda z roku 1910, který považuje cestovní ruch za soubor operací především ekonomického charakteru, které se vztahují přímo na vstup, pobyt a pohyb cizinců vně i uvnitř určité země, města nebo regionu (Hesková a kol., 2011). Podle Kunešové a Nedvědové (1992) cestovním ruchem rozumíme způsob uspokojování potřeb lidí v oblasti rekreace, turistiky, lázeňské léčby a kultury, pokud k němu dochází mimo běžné prostředí ve volném čase obyvatelstva. Je to přemístění osob z místa trvalého bydliště do místa cestovního ruchu a čerpání služeb spojených s pobytem v tomto místě za odlišným účelem než výdělečným. Horner a Swarbrooke (2003) uvádí, že definice cestovního ruchu mívají několik složek. Obecně se cestovní ruch definuje jako krátkodobý přesun lidí na jiná místa, než jsou místa jejich obvyklého pobytu, za účelem pro ně příjemných činností. Definice zní jednoduše, ale není úplně výstižná. Nezahrnuje například lukrativní oblast služebních cest, kde hlavním smyslem cestování je práce, nikoliv zábava. Oblast služebních cest nezahrnují do cestovního ruchu také Petruš (2007), či Drobná & Morávková (2010).

Jasnější vymezení a klasifikaci používaných pojmů přinesla mezinárodní konference o statistice cestovního ruchu uspořádaná Světovou organizací cestovního ruchu WTO v kanadské Ottawě v roce 1991. Podle WTO je cestovní ruch definován jako: „*Činnost osoby, cestující na přechodnou dobu (u mezinárodního cestovního ruchu maximálně jeden rok, u domácího šest měsíců) do místa mimo své trvalé bydliště, přičemž hlavní účel její cesty je jiný než vykonávat výdělečnou činnost v navštíveném místě (trvalý či přechodný pracovní poměr)*“ (Hesková a kol., 2011, s. 9). Může se však jednat o služební, obchodní či jinak pracovně motivovanou cestu, jejíž zdroj úhrady vyplývá z pracovního poměru u zaměstnavatele v místě bydliště nebo v místě sídla firmy (Foret & Foretová, 2001).

Podle zahraniční literatury můžeme definovat cestovní ruch jako procesy, činnosti a výsledky vyplývajících ze vztahů a interakcí mezi turisty, poskytovateli cestovního

ruchu, místní samosprávou, místním obyvatelstvem okolního prostředí, které jsou zapojeni do získávání nových návštěvníků (Goeldner a Ritchie, 2009).

2.2 Systém cestovního ruchu

Celý cestovní ruch lze chápat jako systém a posuzovat tento systém jednak z hlediska jeho interakce s okolím a na druhou stranu můžeme odhalit jeho vnitřní dělení, tj. jeho subsystemy (Parmová, 2003). Cestovní ruch je otevřený a dynamicky se vyvíjející systém, který je tvořen dvěma podsystémy, a to subjektem (účastníkem cestovního ruchu) a objektem cestovního ruchu (Gúčík 2000).

Subjektem cestovního ruchu (účastníkem cestovního ruchu) je každý, kdo uspokojuje svoje potřeby spotřebou statků cestovního ruchu v době cestování a pobytu mimo místo trvalého bydliště a obvykle ve volném čase (Hesková a kol., 2011). Subjekt cestovního ruchu je nositelem poptávky a je spotřebitelem produktu cestovního ruchu.

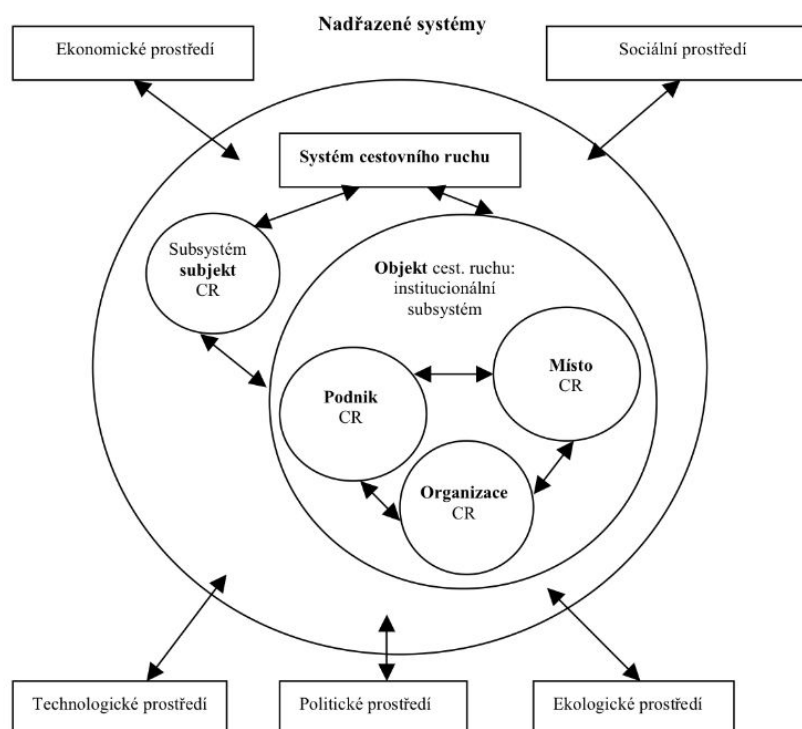
Objekt cestovního ruchu je nositelem nabídky produktu. Nabídka cestovního ruchu tvoří soubor prvků, které v různé kombinaci tvoří statky cestovního ruchu.

Objektem cestovního ruchu cestovního ruchu je:

- cílové místo (středisko, region, stát) se svým přírodním a kulturně historickým potenciálem, které je cílem cestování a zájmu účastníků cestovního ruchu,
- podniky cestovního ruchu, které svými kapacitami produkují služby jako předmět spotřeby účastníků cestovního ruchu,
- instituce cestovního ruchu, které svojí činností utvářejí rámec pro realizaci nabídky na trhu cestovního ruchu (Gúčík, 2000).

Procesy systému cestovního ruchu probíhají jednak uvnitř, ale i ve vztahu k vnějšímu prostředí (Attl, Nejd, 2004). Vznikají vzájemné vazby, které je zobrazeno v následujícím schématu.

Schéma 1: Struktura systému cestovního ruchu podle Clauda Kaspara (1986)



Zdroj: Kaspar (1995), str.8

Ze schématu vyplývá, že do vnějšího prostředí ovlivňující cestovní ruch patří prostředí: ekonomické, politické, sociální, technicko - technologické a ekologické.

Ekonomické prostředí – Kvantifikovaný vztah ekonomiky a cestovního ruchu můžeme vyjádřit řadou ukazatelů, např. podílem služeb cestovního ruchu na tvorbě HDP, výši devizových příjmů ze zahraničního obchodu, výdaji obyvatelstva na služby, které souvisí s turistikou, podíly pasivního cestovního ruchu se saldem ze zahraničního cestovního ruchu (Ryglová, 2003).

Politické prostředí – tvoří zejména mírové podmínky v jednotlivých státech a světě jako celku. Mnoho závisí i na společenském zřízení státu, protože stát je nositelem politiky cestovního ruchu. Významnou roli hraje odstraňování bariér, například zrušení vízové povinnosti, zrychlování odbavení cestujících na hraničních přechodech. Cestovnímu ruchu se nedaří v zemích, kde jsou občanské nepokoje a je ohrožená bezpečnost turistů, jejich zdraví, případně majetek (Hesková a kol., 2011). Volnost peněžních prostředků v jiném státě je předpokladem určité úrovně spotřeby v cestovním ruchu (Gúčík, 2000).

Sociální prostředí – je dáno společenským zřízením, které ovlivňuje například rozdělování hrubého domácího produktu projevujících se na spotřebě služeb obyvatelstva, dále jsou to pracovní a mimopracovní podmínky a sociální politika státu zabývající se zabezpečením občanů s nedostačujícími či žádnými pracovními příjmy (Hesková a kol., 2011).

Technicko – technologické prostředí – Kaspar (1995) zmiňuje, že dopravní infrastrukturu ubytování můžeme označit za vlastní technologické prostředí cestovního ruchu. Především doprava má velký vliv na rozvoj cestovního ruchu. V oblasti ubytování máme na mysli především nové formy ubytování a technické novinky pomáhající v hotelnictví.

Ekologické prostředí – cestovní ruch je závislý na přirozené tvorbě atraktivního prostředí a rozvíjí se tam, kde existují vhodné přírodní a kulturně-historické zdroje rozmístěné v zemi. (Hesková a kol., 2011). Je však potřebné stanovit cíle pro ochranu životního prostředí (Kaspar, 1995).

2.3 Potřeby účastníků cestovního ruchu a jejich uspokojování

Subjekt, tedy účastník cestovního, pociťuje konkrétní potřeby, které lze uspokojit účastí na cestovním ruchu.

Potřebou rozumíme subjektivně pociťovaný nedostatek něčeho, co je pro život jednotlivce nevyhnutelné (Gúčik, 2000).

Nejpoužívanější teorií, kterou je možné využít i v cestovním ruchu je Maslowova teorie motivace. Maslow jednotlivé potřeby uspořádal podle významu a naléhavosti jejich uspokojování do pyramidy hierarchie potřeb.

Schéma č.2: Maslowova pyramida potřeb



Zdroj: Parmová, (2003), str.9

Fyziologické potřeby jsou na nejspodnější příčce, musí být uspokojovány jako první, před všemi ostatními. Jakmile je jeden typ potřeb uspokojen, člověk přenáší svoji pozornost na další, na vyšším stupni. Maslow věří, že jakmile jsou potřeby jedné úrovně uspokojeny, přestávají nadále být hnací silou motivace. Pokud zákazník předpokládá, že všechny hotelové řetězce poskytují dodatečné záruky stravování, přístřešku i bezpečnosti, pak potřeby fyziologické a bezpečnosti přestávají být významné. To znamená, že se zdá být mnohem efektivnější obracet svoji pozornost k potřebám vyšší úrovně (Morrison, Alastair, 1995). Potřeby vyšší úrovně jsou uspokojovány účastí na cestovním ruchu (Királová, 2003).

Potřeby uspokojované prostřednictvím cestovního ruchu dělíme podle Orišky (2010) nejčastěji na:

- **potřeby primární** – cílové (potřeba sportovního využití, poznávání kulturních a historických památek, odpočinku, společenské komunikace, rozptýlení, zábavy atd.)
- **potřeby sekundární** – zprostředkující, které podmiňují efektivní uspokojování cílových potřeb (například potřeba přepravit se do rekreačního prostoru, potřeba výživy, přenocování, hygien).

Účastníci cestovního ruchu mají své specifické potřeby. Tyto potřeby se dle Beránka (2007) dělí do 4 skupin:

- **potřeba klidu a odpočinku** (během dovolené hledá většina lidí odpočinek od fyzické a duševní námahy)
- **potřeba změny** (jedná se o změnu prostředí, člověk chce zažít něco jiného než každodenní stereotyp)
- **potřeba uvolnění se od konvencí** (jde o potřebu lidí chovat se alespoň během dovolené bez omezení a konvencí, volný čas znamená pro člověka možnost dělat si, to co sám uzná za vhodné a správné, být svým vlastním pánem)
- **potřeba kontaktu a komunikace** (jde o potřebu seznamovat se s novými lidmi, vyměňovat si zážitky, názory).

Potřeby účastníků cestovního ruchu jsou uspokojovány prostřednictvím volných statků, služeb, zboží a veřejných statků.

- **Volným statkem** rozumíme veškeré přírodní statky, které jsou účastníky využívány v rekreačním prostoru například slunce.

- **Službou** je myšlena činnost, jejíž hodnota je určena mírou užítku, který tato služba přináší. Podrobněji se službami budu zabývat v následujících kapitolách.
- **Zbožím** je myšlený statek určený na trh.
- **Veřejným statkem** se myslí statek určený pro kolektivní spotřebu, prospěšný všem a užitek z takového statku je nedělitelný a nikoho z něj nelze vyloučit, například veřejné prostory (náměstí).

Souhrn statků, služeb, zboží a veřejných statků tvoří produkt cestovního ruchu a tento produkt je vše, co je nabízeno na trhu cestovního ruchu a uspokojuje potřeby účastníků cestovního ruchu. (Orieška, 2010).

2.4 Trh cestovního ruchu

„Trhem je oblast ekonomiky, ve které dochází ke směně zboží a služeb, tj. výměně výsledků činnosti mezi jednotlivými ekonomickými subjekty. Jedná se konkrétní formu vztahů mezi výrobcí a spotřebiteli, mezi prodávajícím a kupujícím, vztah základních složek trhu, kterými jsou nabídka, poptávka a cena.“ (Malá, 1999)

Trh cestovního ruchu je tvořen podle Heskové a kol. (2011) podniky cestovního ruchu různých velikostí od globálních společností po malé podnikatelské organizace místního významu. Trh cestovního ruchu zahrnuje dle Malé (1999) subjekty, jež vstupují na trh jako:

- **Kupující**, kterými jsou účastníci cestovního ruchu, kteří v rámci své účasti na cestovním ruchu uspokojují své potřeby v oblasti odpočinku, zotavení, poznání, styku s lidmi a dalších oblastech.
- **Prodávající**, jimiž jsou podniky, firmy či jednotlivci prodávající služby a zboží potřebné k zabezpečení účasti na cestovním ruchu (ubytovací a stravovací zařízení, dopravní společnosti).

Specifické postavení mají **zprostředkovatelské podniky**, vystupující jako prodávající i kupující a jejichž funkce je zprostředkování nabídky a poptávky a tvorba ucelených produktů cestovního ruchu, například cestovní kanceláře (Malá, 1999).

Trh cestovního ruchu má řadu zvláštností, jelikož charakter potřeb klientů se liší.

Mezi tyto specifika patří:

- Podnikání v cestovním ruchu je dlouhodobého charakteru
- Produkt cestovního ruchu má nehmotný charakter
- Vysoká závislost na přírodních a historických atraktivitách
- Podmíněnost politicko-správními podmínkami, politická stabilita v destinaci
- Místní a časová vázanost tvorby, realizace a spotřeby služeb, vyplývající z pomíjivého charakteru služeb
- Místní a časové oddělení nabídky, poptávky a spotřeby
- Výrazná sezonnost
- Výrazné ovlivnění nabídky a poptávky přírodními faktory a dalšími nepředvídatelnými vlivy
- Vysoký podíl lidské práce
- Úzký vztah nabídky a poptávky
- Mezinárodní charakter (Ryglová, 2011).

2.5 Služby

Služby jsou hlavním zdrojem pro uspokojení potřeb účastníků cestovního ruchu.

„ Službou se rozumí jakákoliv lidská činnost nebo schopnost poskytovaná jednou stranou straně druhé. Je zpravidla nehmotná a nevytváří žádné hmotné vlastnictví. Její poskytnutí může být realizováno společně s hmotným produktem. “ (Kotler, 2007)

Hesková a kol. (2011) charakterizuje služby jako ekonomické statky mající převážně nehmotný charakter a znaky, kterými se liší od výrobků. V rámci jejich poskytování vznikají užitečné efekty uspokojující potřeby. Služby jsou součástí životní úrovně a kvality života obyvatelstva. Parmová (2003) předkládá několik definic služeb. Některé se vztahují k oblasti ryzích služeb jako hlavní činnosti v podnikání, některé definují oblast služeb zákazníkům, která je úzce provázána s výrobou.

1. Poskytování nehmotných statků k uspokojování potřeb za úplatu.
2. Činnosti, výhody nebo uspokojení nabízené na prodej nebo poskytované v souvislosti s prodejem zboží.
3. Z hlediska výrobního podniku jsou služby doplňkem nabídky jeho výrobků a vytvářejí jeho konkurenční výhodu či jedinečnost jeho nabídky.

Služby se odlišují od výrobků obecnými znaky, jako jsou:

- Nehmotnost,
- Nedělitelnost,
- Proměnlivost,
- Pomíjivost (Kotler, 2007).

Účastníci cestovního ruchu hledají uspokojení svých potřeb především ve službách cestovního ruchu, které jsou samy o sobě specifické.

2.6 Služby cestovního ruchu

„Heterogenní soubor užitečných efektů určených k uspokojování potřeb účastníků cestovního ruchu. Mají průřezový charakter, to znamená, že je neprodukuje jen podniky cestovního ruchu, ale i další subjekty soukromého a veřejného sektoru.“ (Oriška, 2010). Služby v cestovním ruchu představují pestrý soubor, který se skládá z prvků, jež je možno členit podle různých kritérií. Nejčastější kritéria uvádí Attl a Nejd (2004) jsou jimi:

Podle druhů služeb – přepravní, ubytovací, stravovací

Základní a doplňkové

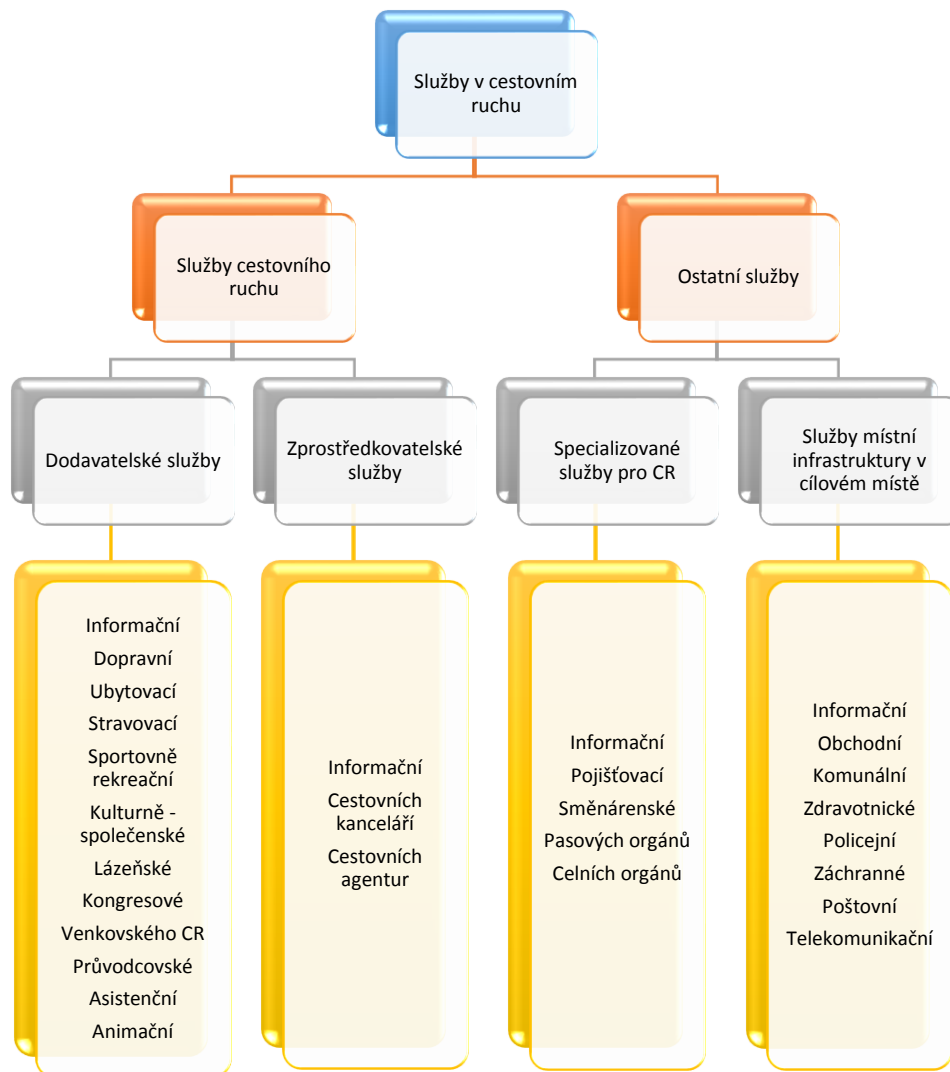
- Základní – zahrnují služby dopravní, ubytovací, a stravovací.
- Doplňkové – zahrnují služby motivační k cestě a návštěvě konkrétního místa, např. kulturní, poznávací, sportovní, rekreační, společensko-zábavní a mnoho dalších. Dále služby, které rozšiřují, doplňují, kompletují nabídku základních služeb, například směnárenské, obchodní, pojišťovací a přispívají ke kompletnímu uspokojení účastníků cestovního ruchu.

Podle funkce

- Zajišťují přepravu účastníků cestovního ruchu do místa přechodného pobytu a dopravu uvnitř těchto míst, respektive v destinaci.
- Zabezpečují pobyt účastníků cestovního ruchu v místě cestovního ruchu respektive v destinaci.

- Tvořící podmínky pro využití volného času, včetně programové nabídky, například kulturní, sportovní, lázeňské, kongresové, zábavní atd.
- Dotvářející kompletní nabídku a komplexní uspokojení poptávky, např. bankovní, pojišťovací, obchodní, servisní, půjčoven atd.

Nejčastějším členěním služeb cestovního ruchu je členění dle druhů služeb. Druhové členění uvádí Oriška (2010), Hesková a kol. (2011) a Gúčik (2000). Členění těchto autorů vyjadřuje schéma č.3:



Zdroj: Oriška (2010), str.15

Služby cestovního ruchu se vyznačují jak již zmíněnými obecnými znaky, tak znaky specifickými, které jsou však typické pouze pro služby v cestovním ruchu.

Mezi tyto specifické znaky patří:

- Časová a místní vázanost služeb na primární nabídku cestovního ruchu související s umístěním podstatných prvků nabídky
- Komplexnost a komplementárnost služeb
- Zastupitelnost služeb
- Mnoho oborový charakter služeb
- Nezbytnost zprostředkování služeb
- Dynamika a sezónnost poptávky po službách
- Nezbytnost poskytování informací o službách a jejich kvalitě
- Neanonymita spotřebitele služby (Orieška, 2010).

(Királ'ová, 2006) zmiňuje další specifika služeb cestovního ruchu:

- Zvýšená míra emocionálních faktorů.
- Rostoucí nároky na jedinečnost služby.
- Prudký nárůst využívání IT.
- Důležitost image při koupi.
- Důraz na ústní reklamu.

2.7 Ubytovací služby

Ubytovací služby činí nejvýraznější část příjmů v cestovním ruchu, ačkoliv samo ubytování není cílem žádné cesty, nýbrž podmínkou pro naplnění účelu cesty (Ryglová, 2011). Orieška, (2010) zmiňuje hlavní poslání ubytovacích služeb jako možnost přenocování nebo přechodného ubytování účastníkům cestovního ruchu mimo místo jejich trvalého bydliště zahrnujících i uspokojení dalších potřeb, které s přenocováním nebo přechodným ubytováním souvisejí, především potřeby stravování. Ubytovací služby spočívají v poskytování přechodného ubytování a to zejména ve spojení s účastí na cestovním ruchu, ale i při výkonu povolání – služební cesty (Francová, 2003).

2.7.1 Ubytovací zařízení

Podmínkou poskytování ubytovacích služeb jsou materiálně – technické podmínky. Pod tímto pojmem rozumíme především přítomnost veřejně přístupných ubytovacích zařízení. Provozovny, které zajišťují ubytovací služby, jsou hromadná

ubytovací zařízení, tj. hotely a ostatní hromadná ubytovací zařízení jako kempy, turistické ubytovny, chatové osady (Beránek, 2004). Mimo hromadných ubytovacích zařízení mohou účastníci cestovního ruchu pro své ubytování využít i možnost ubytování v soukromí (Orieška, 2010).

Ubytovací zařízení jsou budována jako samostatné celky, nebo společně se stravovacími úseky (Orieška, 2010). Stravovací služby můžeme považovat za základní služby, které v první řadě zabezpečují uspokojení primárních potřeb výživy (Hesková a kol., 2011). Mezi doplňkové služby poskytované ubytovacím zařízením, patří podle Oriešky (2010) například podávání informací, přeprava a úschovna zavazadel, půjčování her či sportovního náčiní a mnoho dalších. Rozsah a kvalitu služeb, které ubytovací zařízení poskytují, nazýváme standardem služeb. Standard služeb ovlivňuje mnoho faktorů, například charakter zařízení, pracovní síla, sezónní vlivy a úroveň lůžkové kapacity (Orieška, 2010).

Umístění ubytovacího zařízení může ovlivňovat cenu služeb. Umístění má také vliv na týdenní i roční časový průběh. Některá ubytovací zařízení určitě budou počítat s rozdílnou obsazeností v letním období ve srovnání se zimním. Typ ubytovacích zařízení určují hlavně potřeby účastníků cestovního ruchu. (Horner, Swarbrooke, 2003)

Ubytovací zařízení lze dělit z mnoha perspektiv. Křížek a Neufus (2011) dělí ubytovací zařízení následovně:

Podle umístění

- Přímořské,
- Horské,
- Městské,
- Lázeňské,
- Rekreační.

Podle převažujících doplňkových služeb nebo zaměření

- Kongresové,
- Wellness,
- Lázeňské,
- Sportovní,
- Relaxační,

- Rodinné.

Podle velikosti

- Malé (obvykle do 50 pokojů),
- Střední (obvykle 50-150 pokojů),
- Velké (obvykle 150-400 pokojů),
- Mega (obvykle nad 400 pokojů).

2.7.2 Kategorizace a klasifikace ubytovacích zařízení hotelového typu a ostatních kategorií ubytovacích zařízení

Jelikož existuje mnoho druhů ubytovacích zařízení, členíme je do různých kategorií. Tomuto rozčlenění se říká „kategorizace“ (Indrová a kol., 2004). Pod pojmem kategorizace rozumíme proces rozdělení jednotlivých ubytovacích zařízení do kategorií (Orieška, 2010).

Podle oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení České Republiky pro rok 2013-2015 členíme ubytovací zařízení do těchto kategorií:

1. **Hotel** je ubytovací zařízení s nejméně deseti pokoji pro hosty vybavené pro poskytování přechodného ubytování a služeb s tím spojených (zejména stravovací). Člení se do pěti tříd.
2. **Motel** je ubytovací zařízení s nejméně deseti pokoji poskytující přechodné ubytování a služby s ním spojené především pro motoristy a člení se do čtyř tříd. Motely jsou situovány u pozemních komunikací a disponují parkovacími místy. Recepce a restaurace může být mimo ubytovací část.
3. **Penzion** je ubytovací zařízení s počtem pokojů v rozmezí od 5 do 20, s omezeným rozsahem společenských a doplňkových služeb a člení se do čtyř tříd. Omezené služby stravování spočívají v absenci restaurace. Penzion však musí disponovat minimálně místností pro stravování, která zároveň může sloužit k dennímu odpočinku hostů.
4. **Botel** je ubytovací zařízení situované v trvale zakotvené lodi v osobním vlastnictví. Pokoj v botelu je označován jako kajuta.
5. **Specifická hotelová zařízení**
 - Lázeňský/spa hotel
 - Lázeňský hotel garni

- Wellnes hotel
 - Resort/golf resort
6. **Dependance** je podle oficiální klasifikace vedlejší budova ubytovacího zařízení bez vlastní recepce, související organizačně s hlavním ubytovacím zařízením, zajišťující pro dependance plný rozsah služeb odpovídajících příslušné kategorii a třídě, není vzdálená více jak 500 m.

7. Ostatní ubytovací zařízení

- Kemp
- Chatová osada
- Turistická ubytovna (www.hotelstars.cz, 2013).

Ostatní ubytovací zařízení jsou charakterizována takto:

Kempem se rozumí ubytovací zařízení pro přechodné ubytování buď ve vlastním zařízení hostů (stan, obytný přívěs), popřípadě i v ubytovacích objektech provozovatele (chaty, sruby, bungalovy), nebo v jejich samostatně pronajímatelných částech.

Chatová osada je ubytovací zařízení pro přechodné ubytování hostů výhradně v ubytovacích objektech provozovatele (chaty, sruby, bungalovy).

Turistická ubytovna je jednodušší ubytovací zařízení pro přechodné ubytování hostů s větším počtem lůžek v ubytovacích místnostech, minimální kapacita objektu je 10 lůžek (Indrová, 2004).

Indrová (2004) dodává, že v současné době existuje vedle hromadných ubytovacích zařízení také ubytování v soukromí. Jde o přechodné ubytování turistů v samostatných místnostech k tomu určených v rodinných domcích, bytech, chatách, srubech, chalupách apod.

Francová (2003) zmiňuje formy ubytování v soukromí:

- Vlastní příbytek: chaty, chalupy, domy užívané členy domácnosti,
- Bydlení pronajaté od soukromníků: apartmány, vily, domky, chaty,
- Ubytování zajišťované příbuznými/přáteli: bezplatné užívání všech částí jejich zařízení,
- Jiné typy individuálního ubytování: plavidla v kotvištích, hausbóty, historické objekty.

Rozsah služeb poskytovaných ubytovacími zařízeními indikuje zákazníkovi systém klasifikačních hvězdiček. Procesu udělení klasifikačních hvězdiček se říká klasifikace. Oriěška (2010) charakterizuje klasifikaci jako proces stanovení minimálních požadavků na jednotlivé třídy ubytovacích zařízení pro přechodné ubytování. Indrová a kol. (2004) definují klasifikaci jako zařazení jednotlivých kategorií podle vybavení, úrovně a rozsahu poskytovaných služeb do tříd.

Dle Oficiální klasifikace ubytovacích zařízení České Republiky pro rok 2013-2015 členíme ubytovací zařízení do pěti tříd:

*TOURIST

**ECONOMY

***STANDARD

****FIRST CLASS

*****LUXURY (Indrová a kol., 2004).

Ubytovacím zařízením kategorie typu hotel garni, penzion, motel, hotel a dependance mohou být přiděleny maximálně čtyři hvězdičky. Ta ubytovací zařízení, která splňují v rámci jednotlivých tříd klasifikace více než jen povinná kritéria a minimální počet nepovinných kritérií, mohou získat kromě označení „hvězdičkami“ navíc ještě označení „Superior“ (www.hotelstars.cz, 2013).

Klasifikace ostatních kategorií ubytování je stanovena v dokumentu „Doporučení upravující základní ukazatele pro poskytování ubytovacích služeb v rámci ubytování v soukromí, v kempech a chatových osadách a turistických ubytovnách“ s tím, že:

Svaz podnikatelů ČR ve venkovské turistice a agroturistice ručí za ubytování v soukromí.

Ubytování v soukromí se člení do čtyř tříd, které se značí čtyřmi, třemi, dvěma či jednou hvězdičkou. Zařazení do příslušné třídy se provádí na základě splnění požadavků doporučeného standardu a podrobného prováděcího předpisu v požadovaném rozsahu (www.svazvt.cz, 2013).

Kempy a chatové osady ČR – Živnostenské společenstvo ručí za kategorii kempy a chatové osady:

Na rozdíl od minulé kategorizace je tato nová postavena na bodové stupnici. Aby bylo možno postihnout co nejvíce odlišností, i v zaměření campingů vychází výsledné hodnocení hvězdičkami ze dvou hodnot, jedná se o kombinaci:

- Areál, ubytování a sanitární zařízení
- Koupání, sport a animace.

Pokud camping v některé kategorii v něčem nemá maximální body, může to dohnat v kategorii jiné, kde splňuje více, jak je pro získání daného počtu hvězd nutné. Aby se však zamezilo tomu, že by camping postrádal nejnnutnější vybavení dané kategorie (např. 4 hvězdivý camping neměl žádné zázemí pro ruční praní prádla) jsou kromě bodového hodnocení od 3 hvězd nastaveny i vybrané kategorie, které musí zařízení bezpodmínečně splňovat.

Nová kategorizace byla vypracována s cílem sjednotit hodnocení u nás s běžně používaným v zahraničí. Nároky zahraničních i tuzemských hostů se zvyšují, a pokud chceme zůstat stále konkurenceschopní, nezbyvá, než se jim přizpůsobovat (www.camp.cz, 2009-2015).

Přehled hlavních hodnotících kritérií:

*

Areál musí splňovat minimální požadavky na provoz ubytovacího zařízení - mít zajištěn pohodlný přístup, zdroj pitné vody, základní sanitární zařízení, sběr komunálního odpadu. V areálu musí být dostupná služba recepce a zajištěn pravidelný úklid areálu, zejména sanitárního zařízení.

**

Průměr z celkového hodnocení (Areál, Ubytovací místo kempové, příp. Chaty-pevná lůžka a Sanitární zařízení) musí dosáhnout minimálně 3 bodů.

Areál musí splňovat minimální požadavky na provoz ubytovacího zařízení - mít zajištěn pohodlný přístup, zdroj pitné vody, základní sanitární zařízení, sběr komunálního odpadu. V areálu musí být dostupná služba recepce a zajištěn pravidelný úklid areálu, zejména sanitárního zařízení.

Průměr z celkového hodnocení (Areál, Ubytovací místo kempové, příp. Chaty-pevná lůžka a Sanitární zařízení) musí dosáhnout minimálně 5 bodů.

Průměr z hodnocení (Koupání, Sport, Animace) musí dosáhnout minimálně 1,5 bodu.

Camping i chatová osada musí navíc povinně splňovat/v areálu nesmí chybět:

- zajištěný prodej základních potravin, zejména každé ráno pečiva,
- teplá voda ve sprchách i u všech umyvadel (mimo servisního u WC) min. 6 hodin denně,
- sanitární zařízení pro handicapované osoby,
- kuchyňka pro hosty s minimální vybaveností.

Průměr z celkového hodnocení (Areál, Ubytovací místo kempové, příp. Chaty-pevná lůžka a Sanitární zařízení) musí dosáhnout minimálně 7 bodů.

Průměr z hodnocení (Koupání, Sport, Animace) musí dosáhnout minimálně 4,5 bodu.

Camping i chatová osada musí navíc povinně splňovat/v areálu nesmí chybět:

- zabezpečení campu- celý areál je oplocen, nebo je zajištěna fyzická ostraha v hlavní sezóně, případně kamerový systém ve většině areálu,
- možnost internetu- internet point, nebo částečné pokrytí WiFi,
- možnost ukládání cenností na recepci,
- stravování v areálu- minimálně občerstvení,
- zajištěný prodej dostatečného sortimentu potravin,
- teplá voda ve sprchách i u všech umyvadel (mimo servisního u WC) nonstop,
- sanitární zařízení pro handicapované osoby,
- kuchyňka pro hosty s minimální vybaveností 3.

Camping musí navíc povinně splňovat/v areálu nesmí chybět:

- turistická místa jsou jasně oddělená/ohrazená- minimálně 20%,
- hygienické kabiny (uzamykatelné místnosti s umyvadlem),
- přebalovací pult pro Baby,

- výlevka na chemické záchody,
- možnost ručního praní prádla,
- prádelna (pračka, sušička),
- zajištěna služba servisního stání pro obytná auta.

Průměr z celkového hodnocení (Areál, Ubytovací místo kempové, příp. Chaty-pevná lůžka a Sanitární zařízení) musí dosáhnout minimálně 9 bodů.

Průměr z hodnocení (Koupání, Sport, Animace) musí dosáhnout minimálně 7 bodů.

Camping i chatová osada musí navíc povinně splňovat/v areálu nesmí chybět:

- možnost platby platební kartou,
- zabezpečení campu - celý areál je oplocen a fyzická ostraha je v hlavní sezóně přítomna, nebo kamerový systém ve většině areálu resp. fyzická ostraha po celou dobu otevření,
- možnost internetu - internet point a částečné pokrytí Wifi, nebo Wifi s kompletním pokrytím signálu ubytovacích míst,
- možnost ukládání cenností - bezpečnostní schránky,
- stravování v areálu – restaurace,
- samostatná prodejna potravin v areálu,
- teplá voda ve sprchách i u všech umyvadel (mimo servisního u WC) nonstop,
- sanitární zařízení pro handicapované osoby,
- kuchyňka pro hosty plně vybavena.

Camping musí navíc povinně splňovat/v areálu nesmí chybět:

- turistická místa jasně oddělená/ohrazená, minimálně 50%,
- počet komfortních míst pro stany a karavany, minimálně 10% hygienické kabiny (uzamykatelné místnosti s umyvadlem) - více jak 20% z celkového počtu umyvadel,
- Babyroom,
- sanitární zařízení přizpůsobené pro děti,
- vlastní sanitární zařízení na některých turistických ubytovaných místech,
- výlevka na chemické záchody,
- možnost ručního praní prádla,

- Prádelna (pračka, sušička, možnost žehlení),
- zpevněné servisní stání pro obytná auta (www.camp.cz, 2009-2015).

Klub českých turistů ručí za kategorii turistické ubytovny.

Turistické ubytovny se zařazují do dvou tříd označených jednou nebo dvěma hvězdičkami (www.kct.cz, 2011-2015).

Zatřídění (klasifikace) provozoven profesními asociacemi je dobrovolné, za úkon (hodnocení provozovny odbornou komisí, vystavení certifikátu) se platí (Rygllová a kol., 2011).

3. Cíle práce a metodika

3.1 Cíle práce

Hlavním cílem práce je specifikovat význam ubytovacích služeb pro rozvoje cestovního ruchu ve zkoumané oblasti a zdůvodnit význam těchto služeb při uspokojování potřeb účastníků cestovního ruchu.

Vedlejším cílem práce je získání celkového přehledu o ubytovacích zařízeních, jejich počtu, konstatování nedostatků a zjištění přání návštěvníků ubytovacích zařízení na základě provedeného dotazníkového šetření.

Dalším cílem bude vypracování návrhů pro zlepšení v rámci poskytování ubytovacích služeb.

3.2 Pracovní hypotézy

Pro tuto bakalářskou práci jsou určeny následující pracovní hypotézy, které budou v průběhu jejího zpracování potvrzeny či vyvráceny.

H1: Poskytování ubytovacích služeb je ovlivněno sezónností.

H2: Zákazníky nejčastěji preferované ubytovací zařízení v mikroregionu DSO Chlum u Třeboně, Staňkov, Hamr je kemp.

H3: Zákazníci jsou s ubytovacími službami v mikroregionu DSO Chlum u Třeboně, Staňkov, Hamr spokojeni.

3.3 Metodika

Pro metodický postup je zapotřebí využití odborné literatury, zejména literatury z oblasti cestovního ruchu a zaměřenou především na ubytovací služby.

Mezi hlavní metody práce patří analýza. Výzkum bude v několika fázích, které vycházejí z výše uvedených cílů a hypotéz.

Mezi použité výzkumné techniky patří:

- studium odborné literatury,

- analýza získaných dat z internetových zdrojů (dokumenty Ministerstva pro místní rozvoj, CzechTourism),
- analýza vymezené oblasti,
- dotazníkové šetření,
- řízené rozhovory.

Prvním krokem analytické části práce bylo vymezení zkoumané oblasti, kdy byly potřebné informace čerpány především z oficiálních stránek obcí a tištěných průvodců. Pro analýzu stávající struktury ubytovacích služeb bylo využito údajů Českého statistického úřadu, informačního centra, internetových zdrojů a vlastního šetření.

Druhým důležitým krokem byla příprava a realizace terénního dotazníkového šetření. K provedení terénního šetření bylo nutné sestavení dotazníků a následného pilotního ozkoušení dotazníků k odstranění drobných nesrovnalostí v zadaných otázkách. Průzkum byl proveden v měsících červen až září 2014, kdy probíhala hlavní sezóna ve zkoumané oblasti. Celkem bylo vyplněno 120 dotazníků. Dotazník obsahoval celkem 16 otázek a byl sestaven z otázek uzavřených (9), kde dotazovaní vybírali jednu z možností, dále z otázek otevřených (3), kde dotazovaní odpovídali dle vlastního uvážení a dále obsahoval otázky, kde bylo možno odpovědět formou sémantického diferenciálu (4), jenž umožňuje zjistit i jemné rozdíly v postojích respondentů. Otázky byly kladeny ohledně účelu cesty, spokojenosti návštěvníků a hlavně se vztahovaly na ubytovací služby ve zkoumané oblasti. Dotazníky byly umístěny v informačním středisku, v jednotlivých ubytovacích zařízeních, kde jsem se však nesešla s příliš velkou ochotou dotazníky zde ponechat. Nejvíce dotazníků bylo vyplněno díky osobnímu dotazování.

Dalším krokem analýzy byly řízení rozhovory. Řízené rozhovory proběhly dva. Jeden s pracovníkem informačního střediska v městysi Chlum u Třeboně, který poskytl informace především o dostupnosti ubytovacích služeb a druhý pak s majitelem penzionu Alešův Dvůr v obci Hamr, který umožnil získat přehled ze strany nabídky.

Po shromáždění všech dostupných dat byla provedena jejich syntéza. Z výsledků syntézy byly ustanoveny návrhy a opatření, které by mohly sloužit pro zlepšení a zdokonalení služeb ubytovacích zařízení ve zkoumané oblasti, a tím k rozvoji cestovního ruchu v mikroregionu.

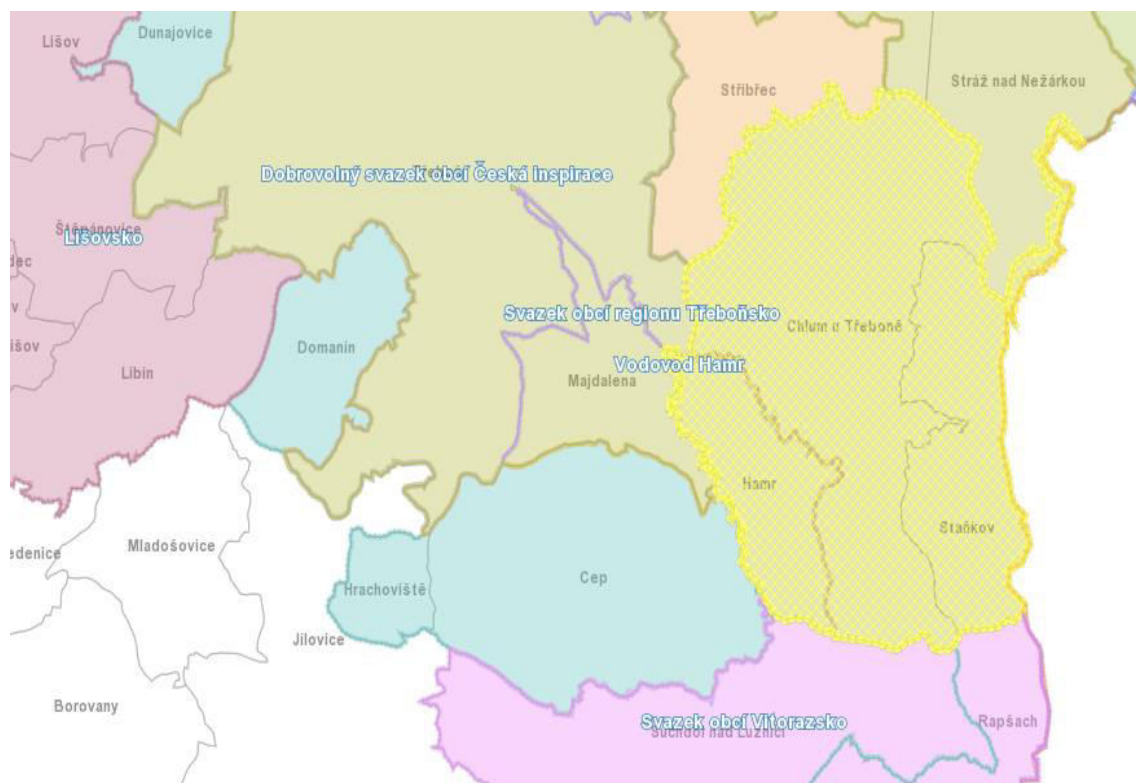
4. Geografické vymezení oblasti

4.1 Jihočeský kraj

Analyzovaná oblast se nachází v Jihočeském kraji. Tento kraj je turisty čtvrtým nejnavštěvovanějším krajem Česka a má po Praze 2. největší kapacitu ubytovacích zařízení (Strategie rozvoje cestovního ruchu v Jihočeském kraji na roky 2009, str. 14). Jeho vysoká navštěvovanost souvisí hlavně s velkým počtem kulturních památek, vodních toků, rybníků a nádrží. Je druhým největším krajem po kraji Středočeském s rozlohou 10 057 km². Právě vodní plochy pokrývají celkem 4% z této plochy a lesy zabírají více než třetinu této plochy. Největším chráněným přírodním územím je Šumava, chráněná jednak jako chráněná krajinná oblast, jednak (jádro území jako národní park). Druhou důležitou biosférickou rezervací je Třeboňsko (www.jiznicechy.cz, 2003-2009). Součástí chráněné krajinné oblasti Třeboňsko je i námi zkoumaný mikroregion DSO Chlum u Třeboně, Staňkov, Hamr.

4.2 DSO Chlum u Třeboně, Staňkov, Hamr

Obrázek č. 1: Oblast mikroregionu DSO Chlum u Třeboně, Staňkov, Hamr



Zdroj: www.mapy.crr.cz, 2014

Jedná se o dobrovolný svazek obcí v okrese Jindřichův Hradec. Sdružuje celkem tři obce a byl založen roku 1999 za účelem regionálního rozvoje. Zahrnuje městys Chlum u Třeboně, obce Staňkov a Hamr. Největší z těchto tří částí je městys Chlum u Třeboně se svými více než 2 000 obyvateli (k 1. 1. 2015 to bylo 2020) (www.risy.cz, 2015).

Hranice tohoto mikroregionu tvoří na východě rakouské hranice, severovýchodně hraničí mikroregion s městem Stráž nad Nežárkou a s obcí Příbraz, severozápadně jsou to pak hranice s obcí Stříbřec. Západní hranici katastrálního území mezi Hamrem a Majdalenou tvoří řeka Lužnice, vodáky nejčastěji navštěvovaný tok v celé ČR. Jižně hraničí dobrovolný svazek obcí s obcí Cep, obcí Rapšach a městem Suchdol nad Lužnicí.

Chlum u Třeboně

Městys Chlum u Třeboně leží 15 km jihovýchodně od Třeboně a 25 km od Jindřichova Hradce. Městys je oblíbenou destinací na břehu rekreačního rybníka Hejtman s rozlohou 82 ha. Ten byl založen v 16. st. a pojmenován podle hejtmana Krajíře z Krajku. Chlum u Třeboně byl významnou průmyslovou obcí, na konci 18. st. zde pracovala železárna, kde se mimo jiné vyráběly koleje pro koněspřežku. V roce 1891 firma Stölze zprovoznila sklárnu a ta patřila až do konce 20. st. mezi nejlepší v Čechách. Dominantou obce je farní kostel Nanebevzetí Panny Marie či zámek se zámeckou zahradou. Do působnosti městyse patří obce Mirochov, Žíteč a Lutová (www.trebonsko.cz, 2010).

Staňkov

Obec Staňkov leží cca 2 km severovýchodně od Chlumu u Třeboně. Její vznik spadá do druhé poloviny 16. století, kdy byly vybudovány první selské usedlosti v blízkosti výpusti nově postaveného velkého rybníka zvaného Soused. Jeho hráz budila respekt svou mohutností a se svými 18 m je dodnes nejvyšší rybniční hrází v ČR. K dalším primátům rybníka, díla známého stavitele Mikuláše Rutharda z Malešova, patří jeho délka dosahující téměř 7 km. Své jméno získala obec zřejmě od "staňků/staňkovů", což byla strážní stanoviště v okolí rybníka Soused, na kterých část osádky chlumecké tvrze střežila stezku spojující české a rakouské země. Podle názvu obce byl později přejmenován rybník na Staňkovský. Staňkov leží v jednom z cípů Staňkovského

rybníka a není tedy divu, že je vyhledávanou rekreační oblastí (www.trebonsko.cz, 2010).

Hamr

Obec Hamr je samosprávnou obcí. V současné době má 350 obyvatel. Obec Hamr zahrnuje místní část nazývanou Kosky. Podél toku řeky Lužnice a v místě soutoku Lužnice s Koštěnickým potokem je četné množství rekreačních objektů (www.ou-hamr.cz, 2013).

4.3 Oblast mikroregionu DSO Chlum u Třeboně, Staňkov, Hamr z pohledu cestovního ruchu

Zmíněný mikroregion patří k vyhledávaným a oblíbeným turistickým destinacím nejen českých, ale i zahraničních turistů. Cestovní ruch zde přináší významnou část příjmů a přispívá ke stabilitě a dlouhodobě udržitelnému rozvoji mikroregionu.

Mezi jednoznačné konkurenční výhody mikroregionu patří krajina, ve které se daný mikroregion rozprostírá. Třeboňská krajina, patřící mezi chráněné krajinné oblasti, disponuje velkým množstvím rybníků. Za zmínku stojí například Hejtmanský a Staňkovský rybník, V letních měsících jsou u těchto rybníků v provozu rekreační střediska, kempy a chatové osady. Díky tomuto rekreačnímu vyžití se počet obyvatel v letních měsících několikanásobně zvětší.

V blízkosti mikroregionu se také nachází významné destinace cestovního ruchu, jako jsou Jindřichův Hradec, lázeňské město Třeboň, Stráž nad Nežárkou či Borovany a jejich dobrá dopravní dostupnost. Mezi další výhody patří blízkost rakouských hranic, rozsáhlá síť cyklostezek a naučných stezek. Současné době je nově zřízena naučná stezka Mikuláše Rutharda z Malešova. Ojedinelou a v České Republice zatím řídkou nabídku doplňují dvě turistické trasy pro vozíčkáře, či maminky s kočárky

Výrazným nedostatkem mikroregionu je však sezónnost návštěvnosti destinace. V zimě nemá tento mikroregion téměř co nabídnout (Strategický plán rozvoje městyse Chlum u Třeboně, 2014, str. 10).

4.3.1 Služby cestovního ruchu v mikroregionu DSO Chlum u Třeboně, Staňkov, Hamr

V literárním přehledu byly služby cestovního ruchu charakterizovány teoreticky. Následující část práce analyzuje jejich konkrétní údaje zjištěné v dané oblasti. Největší pozornost bude věnována ubytovacím službám, ostatní služby budou zmíněny pouze okrajově.

Informační služby

Účastníci cestovního ruchu mají potřebu být informováni. Informace, které obdrží, jim mohou napomoci v orientování se v navštěvované oblasti, dopomoci jim tak k příjemnému zážitku z rekreace. V opačném případě, pokud nejsou obdržené informace pravdivé či úplné, mohou účastníka cestovního ruchu odradit od další návštěvy v destinaci.

Analyzovaná oblast disponuje informačním střediskem v městysi Chlum u Třeboně, které zde bylo nově zřízeno v roce 2009. Nachází se u nákupního střediska Jednoty COOP u hráze rybníka Hejtman.

Informační středisko podává komplexní informace o městysi, mikroregionu a jeho kulturních památkách, přírodních zajímavostech, turistických trasách, kulturních a společenských akcích, nabízí možnost vyhledání autobusového či vlakového spojení a v neposlední řadě poskytuje informace o možnostech ubytování a stravování. Informační středisko má k dispozici seznam ubytovacích a stravovacích zařízení v Chlumu u Třeboně, které doporučuje návštěvníkům informačního centra.

Dále informační středisko poskytuje široký sortiment turistických map, informačních brožur týkající se nejen městyse, ale také Třeboňska, Jindřichohradecka, Borovan či Nových Hradů, dále nabízí prodej suvenýrů, pohlednic, upomínkových předmětů, turistických známek a mnoho dalšího (www.chlum-ut.cz, 2014)

Dopravní služby

Sídelním útvarům celého mikroregionu je městys Chlum u Třeboně, který leží nedaleko významné silnice I./24 třídy směr Třeboň – Suchdol nad Lužnicí – Halámky (Rakousko). Jednotlivé místní části propojují komunikace II.třídy z Majdaleny do Lásenice. Nejbližší železniční stanice v obci Majdalena se nachází cca 5 km od centra

městyse. Dopravní dostupnost mimo železnici zajišťují autobusy hromadné dopravy cca 15 spoji denně. Území obce protíná několik cyklotras vedených převážně po místních komunikacích a komunikaci II/153. Vzhledem k šířce těchto komunikací mohou být setkání motoristů s cyklisty v letních měsících poměrně riziková. Dopravní napojení na sousední Rakousko je omezené. Přímý hraniční přechod do Litschau má významný turistický i dopravní význam, v poslední době přispívá i k usnadnění vzájemných návštěv při kulturních akcích. Nejbližší silniční spojení vede přes hraniční přechod Halámky (23 km), (Strategický plán rozvoje Městyse Chlum u Třeboně, 2014, str. 6).

Vzdálenost Chlumu u Třeboně od blízkých vyhledávaných turistických destinací: Třeboň (20 km), Jindřichův Hradec (24 km), České Budějovice (44 km), Stráž nad Nežárkou (16 km), Nové Hrady (29 km), Borovany (29 km), (www.mapy.cz, 2015)

Kulturně - společenské služby

Oblast mikroregionu se nevyznačuje velkou rozlohou, za to zde můžeme najít zajímavé historické památky. Jednou z nich je poutní kostel Nanebevzetí Panny Marie nacházející se na kopci na náměstí městyse Chlumu u Třeboně. K areálu kostela patří také křížová cesta a řada soch světců v jeho okolí. Komentované prohlídky kostela jsou možné od července do srpna, mimo sezonu po domluvě. Od léta 2014 je v kostele dlouhodobě umístěna expozice O záchraně zchátralých sakrálních památek necháme to tak. V kostele se v sudé týdny v sobotu konají mše svaté a modlitba růžence každé úterý (www.trebonsko.cz, 2010).

K dalším historickým památkám patří zámek v Chlumu u Třeboně, gotický kostel všech svatých v Lutové, kolem kterého se rozprostírá hřbitov, na němž je viděna křížová cesta z 2. Pol. 18.st. Kousek od kostela je zřícenina původního kostela Narození Panny Marie (www.trebonsko.cz, 2010).

Stávající kostely jsou funkční, ve správě církve a významně obohacují kulturní život v obci. Farnost se zapojuje do evropské akce Noc kostelů. V obci působí mnoho sociálně kulturních subjektů. Významnou součástí jsou hasičské sbory, sdružení pro děti a mládež. Dále zde můžeme najít základní školu a veřejnou knihovnu pro děti a dospělé.

Mezi pravidelné akce, které mají šanci uchovat se i v dalších letech jsou již zmíněná noc kostelů, Pohádkový Chlum, Letní slavnosti pro malé i velké a Srpnová pouť (Strategický plán rozvoje městyse Chlum u Třeboně, 2014, str. 9).

Sportovně – rekreační služby

Za zmínku stojí i sportovně rekreační služby, které si v oblasti najdou určitě svůj segment zákazníků. Oblast mikroregionu nabízí aktivní využití volného času především v cykloturistice. Významně sportovně rekreační infrastrukturou v majetku obce je areál kempu Hejtman - jih. Mimo přírodní koupaliště nabízí areál řadu možností sportovního vyžití, tobogán, nyní nově vybudované tenisové a víceúčelové hřiště (Strategický plán rozvoje městyse Chlum u Třeboně, 2014, str. 7).

V městyse Chlum u Třeboně je možno zapůjčit si kola a lodě v Rybářském a cyklistickém centru Jan Trázník, kde je také možno využít služeb pro sportovní rybáře, například zakoupení rybářské povolenky. (www.chlumutrebone.cz, 2013). Zájemci o sportovní vyžití si mohou pronajmout antukové hřiště na volejbal Chlum-barrandov či sportovní areál TJ zahrnující fotbalové hřiště či atletickou dráhu (www.chlumutrebone.cz, 2013).

4.3.2 Ubytovací služby

Ubytovací služby můžeme považovat za základní služby cestovního ruchu a zároveň za základní prvek rozvoje cestovního ruchu. Jsou důležitým faktorem pro plnohodnotný zážitek z dovolené.

Ve zkoumané oblasti je dostatek ubytovacích zařízení na plné pokrytí kapacit příjíždějících turistů. V mikroregionu je podle ČSÚ celkem 43 hromadných ubytovacích zařízení. Převažují penziony a kempy, které poskytují možnost ubytování v chatkách, přívěsech či stanech. Setkáváme se zde však s nedostatkem ubytovacích zařízení typu hotel. Oblast disponuje jediným hotelem a tím je hotel Česká Kanada v obci Staňkov.

Vedle hromadných ubytovacích zařízení se v mikroregionu nachází poměrně velký počet poskytovatelů soukromého ubytování.

Mimo členění ubytovacích zařízení podle velikosti, bylo v práci uvedeno jako jedno z mnoha dalších členění ubytovacích zařízení podle doby provozu na celoroční a sezónní. Ve zkoumané oblasti se nachází především sezónní ubytovací zařízení, celoročních ubytovacích zařízení tu najdeme pouze pár.

Tabulka č.1: Kvantitativní výčet hromadných ubytovacích zařízení v mikroregionu DSO Chlum u Třeboně, Staňkov, Hamr

Ubytovací zařízení	
Hotel	1
Penzion	13
Kemp	19
Chatová osada	3
Ostatní ubytovací zařízení	7

Zdroj: Vlastní šetření

Z uvedených hromadných ubytovacích zařízení budou charakterizována jen některá.

Hotel Česká Kanada

Hotel Česká Kanada se nachází v obci Staňkov. V přízemní části nově zrekonstruovaného hotelu se nachází restaurace s venkovním posezením a snídaňovým salonkem pro hotelové hosty. Ubytování se nachází v prvním patře hotelu.

Obrázek č. 2:



Zdroj: www.chlumutrebone.cz , 2007

Vzhledem ke své poloze je hotel hojně navštěvován cyklisty, rybáři a rekreanty, kteří hledají klid. Ubytování je poskytováno v apartmánech, které jsou vybavené vlastním sociálním zařízením. Cena ubytování na osobu činí 550kč/noc (www.hotelceskakanada.cz. 2007).

Penzion Alešův Dvůr

Obrázek č. 3:

Penzion je situován v tiché části obce Hamr vzdálené 2 km od Chlumu u Třeboně a necelých 15 km od lázeňské Třeboně. V přízemí penzionu se nachází restaurace U Aleše, která je otevřena od dubna do září a nabízí snídaně, obědy i večeře. K restauraci patří i letní terasa,



Zdroj: www.alesuvdvur.eu, 2014

možnost posezení u ohniště a dva zastřešené grily. Ubytování je možné v hlavní budově s dvou až pětilůžkovými pokoji. Pokoje disponují vlastním sociálním zařízením a ceny se pohybují v rozmezí 570 – 1700 Kč v závislosti na sezónnosti. K dispozici jsou 3 společné vybavené kuchyňky, restaurace s venkovní zahrádkou.

Dále je možnost ubytovat se ve dvou až pětilůžkových pokojích v budově staročeské zástavby, opět s vlastním sociálním zařízením, které jsou v provozu od dubna do září a cena se pohybuje v rozmezí 590 – 1300 Kč. Před statkem se nachází jak posezení pod širým nebem, tak dvě zastřešená posezení v případě nevlídného počasí. I zde je k dispozici společná kuchyňka.

Penzion Alešův Dvůr dále nabízí ubytování v soukromém domečku, které je vhodné pro rodiny nebo přátele. Domeček se nachází zhruba 50 m od nového penzionu. Uvnitř domečku se nachází dva dvou až třílůžkové pokoje, kuchyňka, sociální zařízení. Před domečkem lze využít venkovní posezení a vlastní parkování. U tohoto typu ubytování se cena pohybuje od 690 – 920 Kč/noc/pokoj.

Parkování je pro hosty k dispozici také uvnitř areálu a kolo je možno uchovat v uzamykatelné kolárně (www.alesuvdvur.cz, 2014)

Autokemp OASA

Autokemp OASA byl jako první kemp v České Republice oceněn Ekoznačkou EU, které označuje služby, splňující vysoké standardy kvality a šetrnosti vůči životnímu prostředí a je uznávaná v celé Evropě.

Autokemp nabízí ubytování v oplocené části boxů, boxem se rozumí parcela pro stan či

Obrázek č. 4:



Zdroj: www.czech-camping.eu, 2010

karavan, s elektrickým proudem a pitnou vodou. Cena boxu je stanovena na 330 Kč/noc. Břeh rybníka je poté určen pro volné stanování s kapacitou cca 90 míst a karavany k pronajmutí. Autokemp nevlastní karavany, nabízí pronájem karavanů externích partnerů. Cena za obytné auto či karavan činí 100Kč/noc, za stan, dospělou osobu, psa či auto je poplatek 50/noc. Pronájem tepelně izolované chatky s posezením s grilem je zpoplatněn částkou 750Kč/noc.

V areálu autokempu se nachází dětské hřiště s houpačkami a lanovkou, pro dospělé je autokemp vybaven sportovním hřištěm na volejbal, nohejbal, basketbal, 2 pinpongovými stoly a tenisovou stěnou. Dále autokemp disponuje bezbariérovou budovou sociálního zařízení, kioskem s krytou terasou nabízející základní potraviny či teplá jídla a v neposlední řadě se zde nachází recepce, kde je možnost zapůjčit si sportovní náradí, využít připojení k wifi, které je k dispozici v celém oploceném areálu zdarma, zakoupit rybářské povolenky, či si nabít elektronická zařízení. Důležitá místa autokempu jsou sledována kamerami (www.camposasa.cz, 2014).

Penzion Hejtman

Penzion Hejtman se nachází na břehu rybníka Hejtman v uzavřeném areálu uprostřed Chlumu u Třeboně. Celková ubytovací kapacita je 50 - 55 lůžek. Ubytovaní nabízí penzion ve dvou, tři a čtyřlůžkových pokojích s vlastním sociálním zařízením, třech apartmánech

Obrázek č. 5:



Zdroj: www.penzionhejtman.cz, 2012

a samostatném domečku v blízkosti penzionu. Penzion Hejtman je jednopatrová budova. Téměř všechny pokoje (mimo 3 apartmánů), jídelna, dětský a internetový koutek se nachází v prvním patře budovy. V pokojích ani apartmánech není možnost vaření. V letní sezóně (červenec, srpen) zde probíhají týdenní rekreační pobyty (od soboty do soboty). Na každém pokoji je k dispozici bezplatné WIFI připojení na internet. Cena za ubytování se pohybuje od 350-400Kč za dospělé osobu na den. Penzion umožňuje také mimosezónní pobyty pro skupiny v cenovém rozpětí 390-900Kč/osoba/noc.

Stravování je v letní sezóně zajištěno restaurací přímo v penzionu formou polopenze. V rámci mimosezónních pobytů je stravování zajišťováno v penzionu formou plné penze (www.penzionhejtman.com, 2012).

Penzion Na Hrázi

Penzion se nachází přímo na hrázi rybníka Hejtman a jedná se o kulturní památku, která doznala postupnými úpravami dnešní podoby. Hostům je zde k dispozici 28 lůžek v dvou, čtyřech i šesti lůžkových apartmánech. Apartmány jsou vybaveny

Obrázek č. 6:



Zdroj: www.penzionnahrazi.cz, 2009

stylovým nábytkem a kuchyňskými linkami se základními spotřebiči. Parkování je zajištěno v uzavřeném dvoře, kde se také nachází úschovna kol. Snídaně si hosté připravují sami, obědy a večere je možno dostat v některých z místních restaurací, nebo

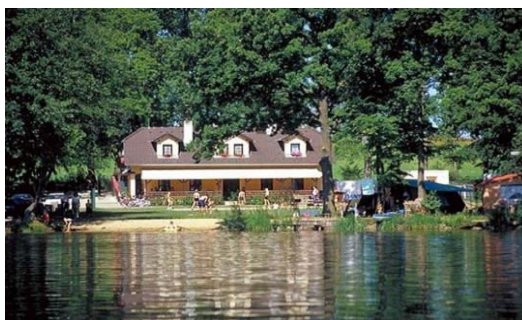
přímo v přízemí penzionu, kde je nově zbudovaná pizzeria – restaurant a kde naši hosté dostanou 10% slevu na konzumaci.

Ceny apartmánů se pohybují v rozmezí od 600-1750Kč/noc v závislosti na sezóně, která je zde rozdělena na sezonu A (květen, červen, září, říjen) a sezonu B (červenec, srpen), (www.penzionnahrazi.cz, 2009).

Camping Sever

Jedná se o uzavřený areál o rozloze 1,5 ha, ubytování je možné ve čtyřlůžkových chatkách nebo ve vlastním stanu či přívěsu. V areálu je budova sociálního zařízení s teplou vodou, možnost stravování, dvě hřiště, stoly na ping-pong, dětský koutek, louka na opalování, půjčovna sportovních potřeb.

Obrázek č. 7:



Zdroj: www.camsever.cz, 2012

Pronájem chatky se cenově pohybuje od 350-600Kč/noc, stanu 40-80Kč/noc, obytného auta 100-130Kč/noc, obytného přívěsu 80-120Kč/noc, dospělá osoba je zpoplatněna cenou 50-60Kč/noc (www.campsever.cz, 2013).

Autocamp U Čerta

Autokemp U Čerta leží cca 1km od Chlumu u Třeboně na severním břehu rybníka Hejtman. Ubytování je ve 4 lůžkových chatkách, pokojích, nebo ve vlastních stanech a karavanech.

Malá část chatek je vybavena vařičem, nádobím a lednicí.

Obrázek č. 8:



Zdroj: www.dokempu.cz, 2005

Ostatní chatky jsou bez tohoto vybavení. V nevybavených chatkách je možno vařit pouze na vlastním plynovém vařiči. Sociální zařízení (WC, umývárny a sprchy

s teplou vodou) je společné a je umístěné do 50m od chatek. V areálu je restaurace u Čerta s možností celodenního stravování.

Přímo v kempu je možnost rybolovu. V recepci je možno zakoupit povolenku. Na recepci je možno zapůjčit lodky či kánoje, dětské plovací vesty, sportovní vybavení na volejbal, stolní tenis, líný tenis, badminton či volejbal (www.campucerta.cz, 2008).

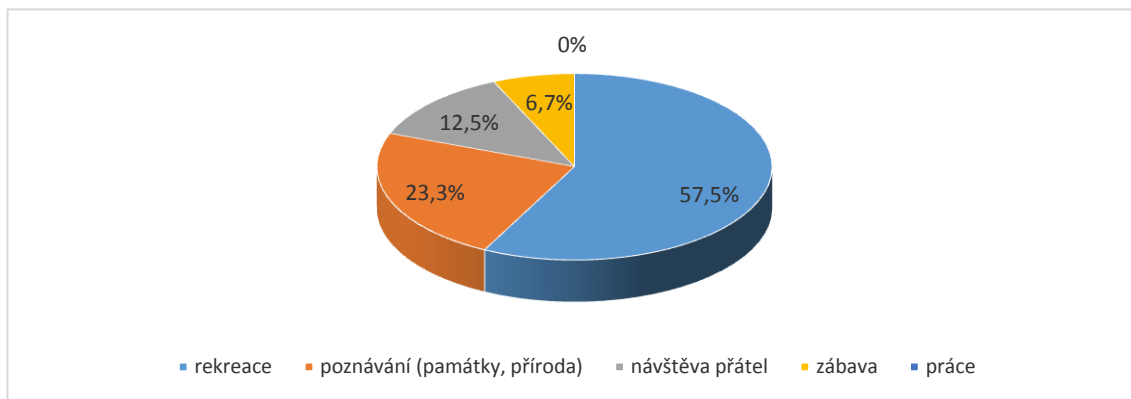
5. Výsledky a jejich diskuze

5.1 Terénní šetření

K získání pohledu ze strany poptávky bylo provedeno terénní šetření formou sběrů dotazníků. Sestavené dotazníky byly nejprve pilotně prozkoušeny a poté použity k terénnímu šetření. Zde jsou již výsledky dotazníků a jejich následná diskuze.

Otázka č. 1: Za jakým účelem jste tento mikroregion navštívil/a ?

Graf č. 1: Motiv návštěvy

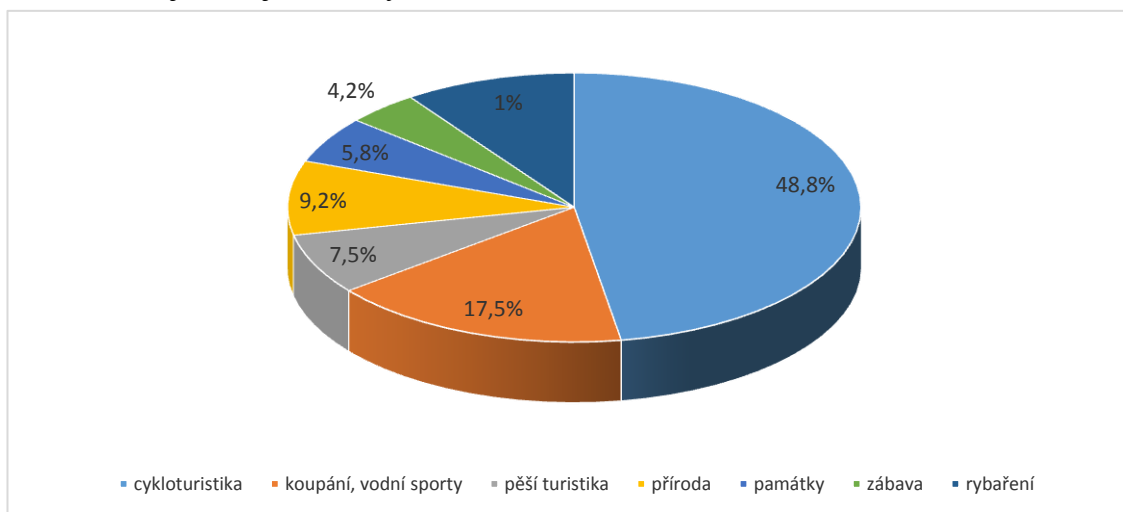


Zdroj: Vlastní šetření

Přes polovinu dotazovaných uvedlo za důvod návštěvy mikroregionu rekreaci, konkrétně 57,5%. Pro dalších 23,3% dotazovaných je účelem cesty poznávání přírody a památek, jak již bylo zmíněno, mikroregion leží v chráněné krajinné oblasti Třeboňsko a nachází se zde mnoho naučných stezek a historických památek, které stojí za zhlédnutí. 12,5% dotazovaných přijelo do mikroregionu navštívit své přátele a zbylých 6,7% navštívilo zkoumanou oblast za účelem zábavy. Nikdo z dotazovaných nevedl jako účel cesty pracovní povinnosti

Otázka č. 2: Které aktivity jsou pro Vás nejlákavější?

Graf č. 2: Nejlákavější aktivity

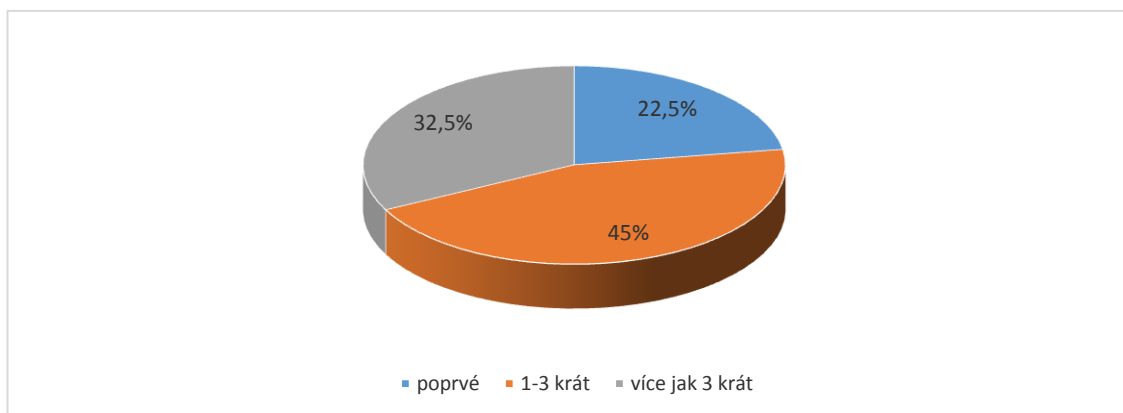


Zdroj: Vlastní šetření

Necelá polovina dotazovaných odpověděla, že nejlákavější aktivitou je pro ně cykloturistika, tedy 48,8%. Není se čemu divit, tento mikroregion je hojně navštěvován cyklisty díky půvabné přírodě a množství cyklostezek a cyklotras. Další vyhledávanou aktivitou je koupání a vodní sporty, 17,5% dotazovaných považuje tuto aktivitu za atraktivní hlavně díky množství rybníků, obklopených rekreačními středisky a možnosti zapůjčení loděk či šlapadel. Množství rybníků využívá celkem 10% dotazovaných k rybaření. Dále je mikroregion navštěvován za účelem poznávání přírody, památek, za účelem pěší turistiky, či zábavou.

Otázka č. 3: Po kolikáté jste navštívil/a tento mikroregion?

Graf č. 3: Častost návštěv

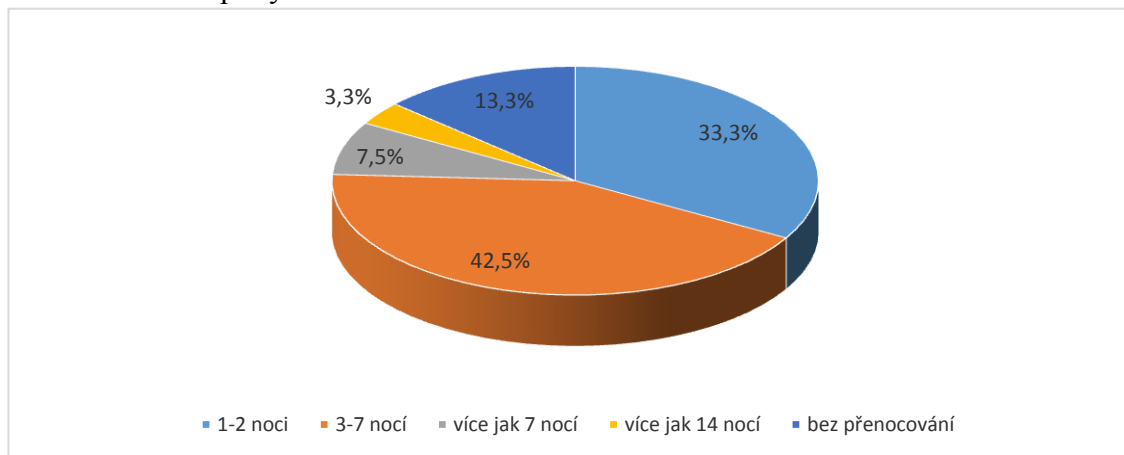


Zdroj: Vlastní šetření

Poprvé navštívilo tento mikroregion 22,5% dotazovaných. O něco málo dotazovaných, celkem o deset procent, přesně tedy 32,5% dotazovaných tu bylo více jak 3 krát. 1-3 krát navštívilo region nejvíce respondentů a to 45%. Z těchto odpovědí vyplývá, že mikroregion je u turistů velice oblíbený a turisté, kteří již mikroregion navštívili, se rádi vracují.

Otázka č. 4: Jak dlouhý je/bude Váš pobyt?

Graf č. 4: Délka pobytu

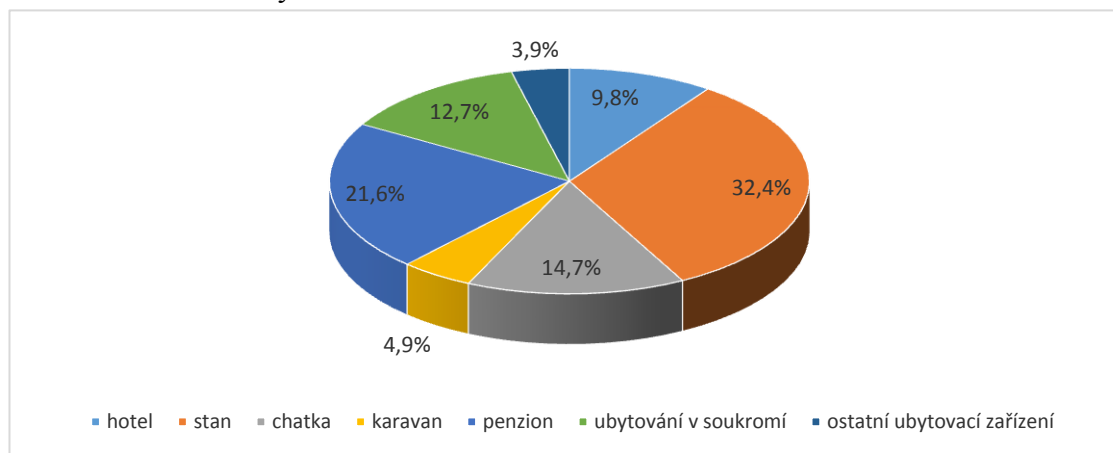


Zdroj: Vlastní šetření

3-7 nocí tu tráví 42,5% respondentů, 1-2 noci tu stráví 33,3% dotazovaných, mikroregion navštíví za účelem pořádání kulturní akce nebo v rámci občerstvení a nepřenocuje tu 13,3% rekreatantů. Jen malý počet dotazovaných tu stráví více jak 7 nocí, přesně 7,5% a déle jak 14 nocí tu netráví svůj volný čas téměř nikdo, přesně 3,3% dotazovaných.

Otázka č. 5: Kde jste ubytování po dobu pobytu?

Graf č. 5: Možnost ubytování

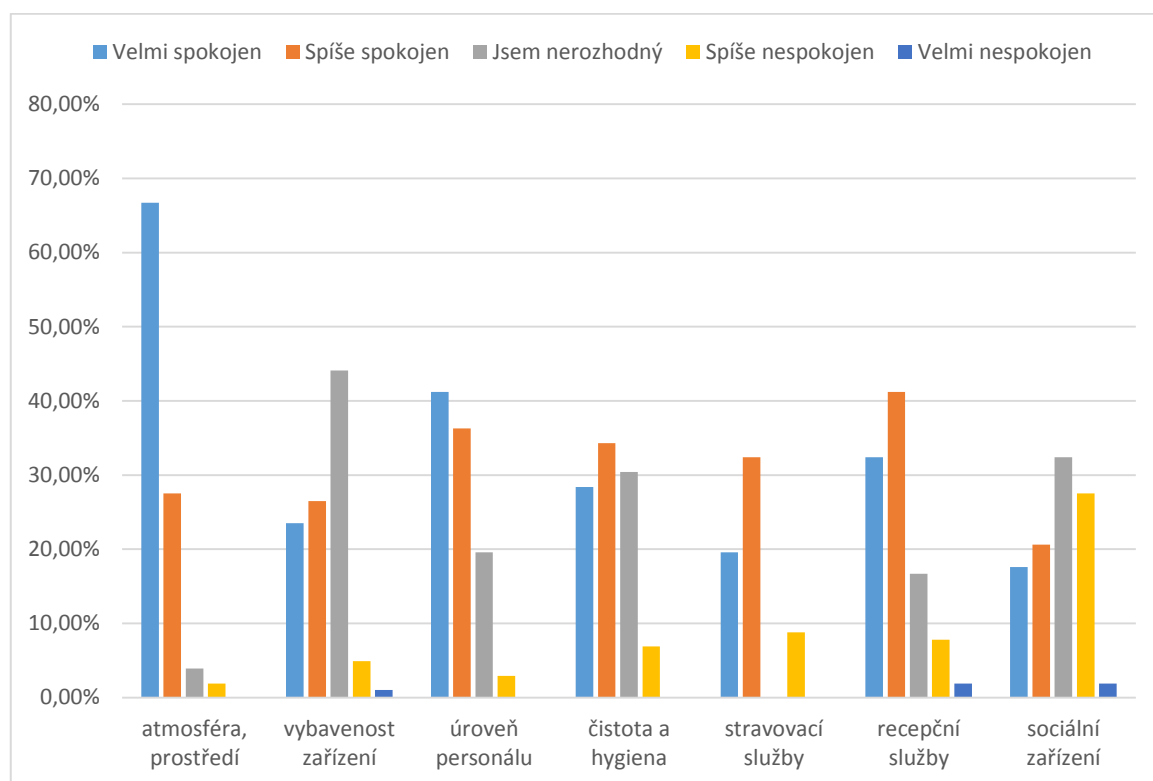


Zdroj: Vlastní šetření

Z předchozí otázky vyplynulo, že v mikroregionu bude přespávat pouze 102 dotazovaných. V mikroregionu se nachází pouze jedno ubytovací zařízení kategorie hotel a to hotel Česká Kanada v obci Staňkov. Celkem 9,8% dotazovaných bylo ubytováno v tomto hotelu. V rámci kempu se ve stanech ubytovávalo nejvíce dotazovaných, tedy 32,4%, v chatkách to bylo 14,7% a v karavanech pouze 4,9% dotazovaných. 21,6% respondentů využilo ubytování v penzionech a 12,7% dotazovaných se ubytovalo u poskytovatelů soukromého ubytování. Ostatní typy ubytovacích zařízení byly využity pouze 3,9% dotazovaných.

Otázka č. 6: Označte celkovou spokojenost s jednotlivými ubytovacími službami, kdy 1=velmi spokojen, 2=spíše spokojen, 3=jsem nerozhodný, 4=spíše nespokojen 5=velmi nespokojen.

Graf č. 6: Hodnocení spokojenosti s jednotlivými ubytovacími službami



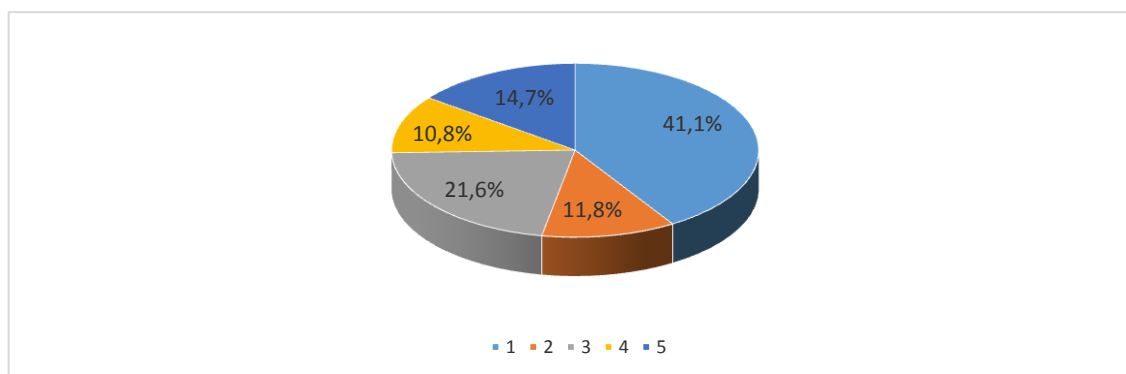
Zdroj: Vlastní šetření

Na tuto otázku odpovídali pouze ti účastníci, kteří v regionu přenocovali. Nejlépe byla hodnocena atmosféra prostředí, 66,7% dotazovaných jí hodnotilo na výbornou, hlavně díky příjemnému přístupu personálu v penzionech či kempech, které byly nejčastěji návštěvníky využívány k přenocování.

Vybavenost ubytovacích zařízení považuje většina návštěvníků jako dobrou, celkem 44,10% dotazovaných uvedlo průměrné hodnocení vybavenosti ubytovacích zařízení. Co se týče sociálního zařízení, byla projevována spíše nespokojenost, celkem 27,5% dotazovaných uvedlo pouze dostatečné hodnocení.

Otázka č. 7: Jak moc jsou pro Vás ubytovací služby důležité pro zážitek z dovolené? (1=důležité, 5=nedůležité)

Graf č. 7: Hodnocení vlivu důležitosti ubytovacích služeb na zážitek z dovolené

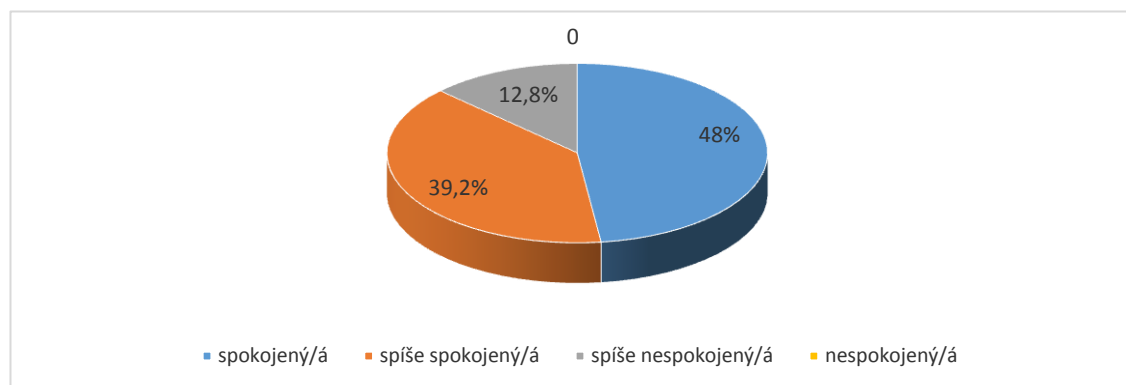


Zdroj: Vlastní šetření

Pro většinu návštěvníků mikroregionu jsou ubytovací služby důležitým faktorem pro příjemný zážitek z dovolené, odpovědělo tak celkem 41,1% dotazovaných. Průměrnou důležitost ubytovacích služeb uvedlo 21,6% dotazovaných a jako nedůležité považuje ubytovací služby celkem 14,7% dotazovaných, kteří ubytovací služby považují pouze za možnost přenocování a zážitek z dovolené posuzují spíše podle kulturního či sportovního vyžití v mikroregionu

Otázka č. 8: Označte celkovou spokojenost s ubytovacími službami.

Graf č. 8: Hodnocení celkové spokojenosti s ubytovacími službami



Většina dotazovaných je celkově s ubytovacími službami spokojená 48% či spíše spokojená 39,2%. Mírnou nespokojenost vyjádřilo pouze 12,8% dotazovaných a nespokojený nebyl nikdo z dotazovaných.

Otázka č. 9: Co hodnotíte pozitivně u ubytovacích služeb v tomto mikroregionu?

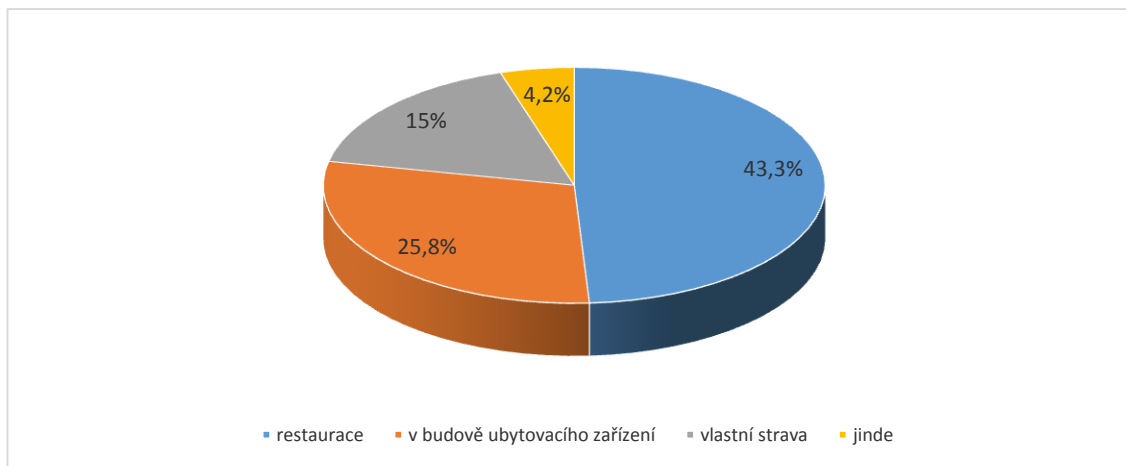
V odpovědích na tuto otázku se objevovala především ochota personálu, kladně byla hodnocena také čistota ubytovacích jednotek, dále umístění či poloha ubytovacích zařízení v čisté přírodě v blízkosti rybníků s množstvím cyklostezek či naučných tras.

Otázka č. 10: Co hodnotíte u ubytovacích služeb v tomto mikroregionu záporně?

Zde se nejčastěji objevovala nespokojenost s vybavením ubytovacích zařízení, dotazovaní uvedli, že pokoje by mohly být zrekonstruovány, některé vybavení pokojů je poněkud zastaralé. Poměrně četná nespokojenost byla také se sociálním zařízením a jeho čistotou, rovněž vysoké ceny a omezené možnosti stravování v rámci ubytovacího zařízení.

Otázka č. 11: Kde se stravujete?

Graf č. 9: Možnost stravování



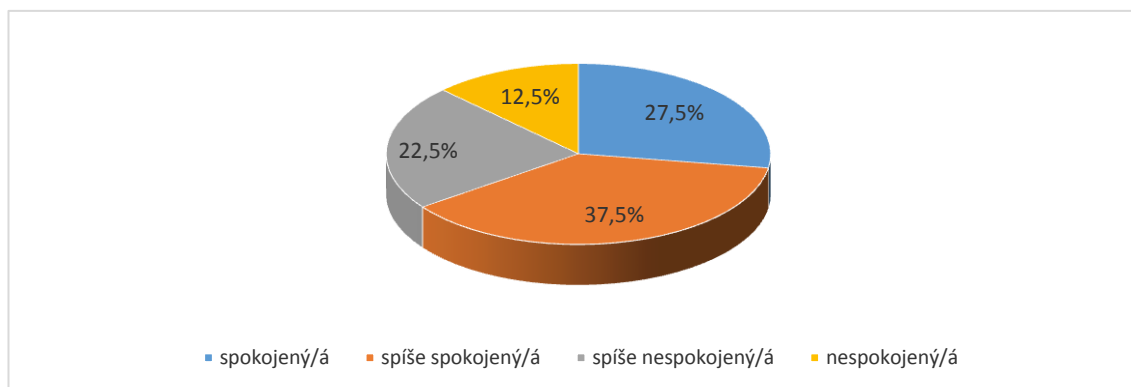
Zdroj: Vlastní šetření

Nejvíce dotazovaných se stravuje v okolních restauracích, konkrétně 43,3%. Dále 25,8% dotazovaných upřednostňuje vlastní stravování. V budově ubytovacího zařízení se stravuje 18 dotazovaných, rychlá občerstvení využívá celkem 14 dotazovaných a jinde se stravuje celkem 5 dotazovaných. Ti doplnili, že se stravují u příbuzných. Z tohoto šetření plyne, že oblast mikroregionu by si zasloužila více restauračních zařízení

nabízející celodenní stravování ve formě teplých pokrmů, jelikož jsou využívány více než kiosky v kempech s omezenou nabídkou pokrmů. Dotazovaní upřednostní raději vlastní stravování z důvodu přeplněnosti restaurací a nevyhovující nabídky jídel v rámci ubytovacího zařízení.

Otázka č. 12: Jste spokojeni se stravovacími službami v mikroregionu?

Graf č. 10: Hodnocení spokojenosti se stravovacími službami

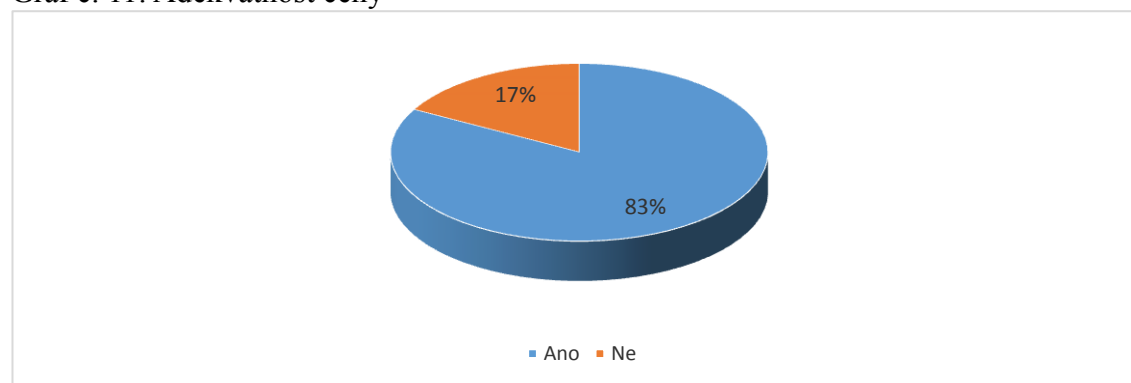


Zdroj: Vlastní šetření

Většina dotazovaných je se stravovacími službami spíše spokojena, celkem 37,5% dotazovaných, převážně se jednalo o rekreanty stravujících se v restauračních zařízeních. Objevilo se celkem 12,5% dotazovaných, pro které byly stravovací služby v mikroregionu naprosto nevyhovující.

Otázka č. 13: Myslíte si, že ceny za poskytované služby odpovídají kvalitě?

Graf č. 11: Adekvátnost ceny



Zdroj: Vlastní šetření

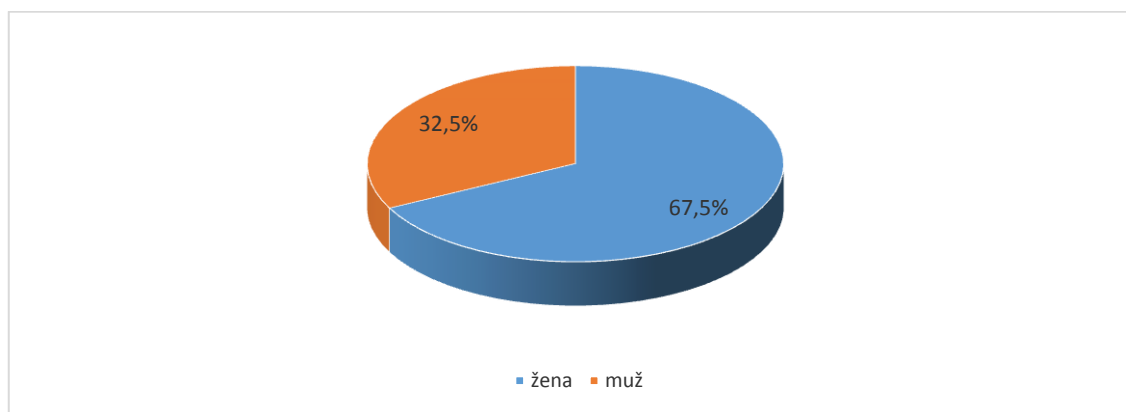
Vhodné stanovení cen za poskytované služby v regionu uvedlo celkem 83% dotazovaných. 17% dotazovaných však tento názor nesdílí, uvítali by buď větší kvalitu služeb, nebo naopak nižší ceny.

Otázka č. 14: Jaké služby postrádáte?

Většina respondentů byla spokojena s poskytovanými službami a žádné jim nechyběli. I přesto se pár dotazovaných našlo, kteří postrádali především kulturně-společenské služby, služby osobního charakteru (praní prádla), či větší spektrum sportovního vyžití v rámci ubytovacích zařízení.

Otázka č.15: Vaše pohlaví?

Graf č. 12: Pohlaví respondentů

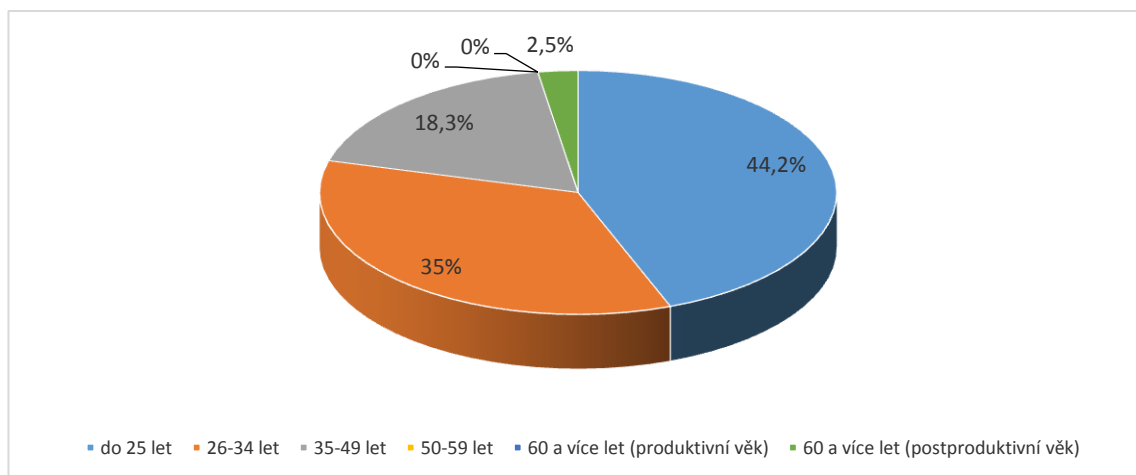


Zdroj: Vlastní šetření

Z dotazovaných bylo celkem 67,5% dotazovaných ženského pohlaví a zbylých 32,5% respondentů pohlaví mužského.

Otázka č.16: Váš věk?

Graf č. 13: Věk respondentů



Zdroj: Vlastní šetření

Z této otázky dotazujících se na věk dotazovaných jasně plyne, že do mikroregionu přijíždějí převážně mladí lidé ve věku do 25 let, konkrétně 44,2% dotazovaných a druhou největší věkovou skupinkou je věková kategorie 26-34 let, tedy 35% dotazovaných. Rekreatů ve věku 35-49 let bylo 18,3% z dotazovaných a turisté starší 50 let do mikroregionu zavítají v menšině.

5.2 Řízené rozhovory

Pro získání informací z jiného pohledu než byl názor účastníků cestovního ruchu, jsem se spojila s vedoucím informačního střediska v městysi Chlumu u Třeboně paní Dagmar Rybovou a položila jí pár otázek týkajících se jak služeb informačního centra, tak cestovního ruchu v oblasti zkoumaného regionu.

1. Jaký segment zákazníků nejčastěji navštěvuje mikroregion DSO Chlum u Třeboně, Staňkov, Hamr?

Mikroregion je nejčastěji navštěvován rodiny s dětmi, oceňující především vhodné podmínky pro koupání a kulturní vyžití, dále party cyklistů a mladé lidi.

2. Je podle Vás oblast vyhledávaným turistickým regionem?

Ano.

3. Za jakým účelem podle Vás přijíždějí turisté do oblasti?

Oblast mikroregionu je pro rekreaty výborným místem pro odpočinek v přírodě, například v podobě pěší turistiky, či pro cyklistiku díky široké síti cyklostezek. Dále je oblast vyhledávaná rybáři či zájemci o tradiční kulturní akce jako jsou Noc Kostelů či Pohádkový Chlum.

4. Které informace nejvíce zajímají návštěvníky informačního střediska?

Návštěvníci informačního střediska se nejvíce zajímají právě o kulturní akce pořádané v mikroregionu, a jakými zajímavými historickými památkami se mikroregion pyšní, které by stály za vidění a navštívení.

5. Jaká je průměrná doba pobytu návštěvníků mikroregionu?

Průměrná doba pobytu se pohybuje v rozmezí 3-5 dnů.

6. Jaká ubytovací zařízení rekreati preferují?

Rekreati preferují především penziony a chatky v kempech.

7. Máte k dispozici seznam ubytovacích a stravovacích zařízení, které doporučujete turistům?

Ano, naše informační středisko je v případě zájmu turistů doporučit ubytovací či stravovací zařízení.

8. Spolupracují s Vámi nějaká ubytovací zařízení?

Ano. Spolupracuje s námi většina penzionů a kempů v Chlumu u Třeboně.

9. Jaké další materiály nabízíte?

Kromě informačních brožur o městysi nabízíme informační materiály týkající se blízkých turisticky vyhledávaným oblastí, jako jsou například Třeboňsko, Jindřichohradecko, Borovany či Nově Hrady.

10. Myslíte si, že kapacita ubytovacích zařízení v mikroregionu je dostatečná?

Ano.

11. Doporučuje turistům nějaké kulturní vyžití?

Ano. Mezi nejčastěji doporučované kulturní akce patří například Pohádkový Chlum, Vodnický festival či místní koncerty. V rámci poznávání kulturně historických památek doporučujeme turistům návštěvu například zámku ve Stráži nad Nežárkou či historického města Jindřichův Hradec. Mezi další doporučované kulturní aktivity můžeme zmínit kinematograf bratří Čadíků, muzeum letectví a provaznictví v Deštné.

12. Jezdí turisté opakovaně do této oblasti?

Ano, velká část turistů se do oblasti rádi vrací.

13. Myslíte si, že ceny za poskytované služby ubytovacích zařízení odpovídají jejich kvalitě?

Ano, ceny jsou odpovídající a nejsou nijak vysoké.

14. Co myslíte, že by se mělo zlepšit v oblasti ubytovacích služeb?

Především vybavenost chatek a pokojů v penzionech. Některá vybavení jsou již zastaralá a zasloužila by si rekonstrukci, mohlo by to pomoci k chuti turistů vracet se opakovaně do jednotlivých ubytovacích zařízení.

15. Co byste doporučili provozovatelům ubytovacích zařízení?

Jelikož je oblast vyhledávaná ve větší míře cyklisty, měly by ubytovací zařízení zapracovat na vybavení objektu úschovnou kol.

16. Chybí podle Vás v oblasti nějaký druh ubytovacího zařízení?

V oblasti bezpochyby chybí ubytovací zařízení typu hotel. Jediný hotel se nachází v obci Staňkov a městyse Chlum u Třeboně by si bezpochyby zasloužil ubytovací zařízení této kategorie. Mohlo by to přilákat jiný segment zákazníků, vyhledávající širší a kvalitnější služby ubytovacího zařízení.

17. Jaká je otevírací doba informačního střediska?

Informační středisko je otevřeno pouze v letní sezóně a to zhruba od konce června do konce srpna. Otevírací doba v těchto měsících je:

Po-Pa: 9:00 – 11:30 12:00 – 17:00

So: 8:00 – 12:00

18. Kolik máte zaměstnanců?

V informačním středisku se střídají dva brigádníci, kteří jsou schopni domluvit se i anglickým jazykem a zodpovědět tak otázky návštěvníků z cizích zemí, kteří navštíví informační středisko. V roce 2014 navštívilo 74 cizinců z celkem 2513 návštěvníků informačního střediska.

Pro získání informací také z pohledu majitele ubytovacího zařízení jsem oslovila majitele penzionu Alešův Dvůr v obci Hamr pana Jiřího Opočenského.

1. Je podle vás mikroregion DSO Chlum u Třeboně, Staňkov, Hamr vyhledávaným turistickým mikroregionem?

Ano, bezpochyby je.

2. Jaké atraktivity v okolí nejvíce přitahují klienty do mikroregionu DSO Chlumu u Třeboně, Staňkov, Hamr?

Ideální rovinaté a četné cyklostezky.

3. Popište mi ve zkratce Vaše ubytovací zařízení.

Rozsáhlý areál vyhledávaný především rodinami s dětmi pro jeho bezpečnost a vhodnost pro různé hry dětí.

4. Navštěvuje Váš penzion pouze česká klientela nebo máte i zahraniční hosty? Jaké národnosti?

Z větší části se jedná o českou klientelu, zahraniční klientela je jen minimální, jedná se o turisty ze Slovenska či Rakouska.

5. Jaký segment zákazníků navštěvuje váš penzion?

Náš penzion je vyhledáván především rodiny s dětmi, cyklistický kluby a skupinami, například školkami, školami či pro pořádání podnikových akcí.

6. Máte dostatek parkovacích ploch?

Parkování je zajištěno v uzavřeném areálu jak pro hosty, tak pro případné návštěvy.

7. Je Váš penzion součástí nějakého řetězce nebo asociace?

Ne, není.

8. Je Vaše provozovna zařazena podle „Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení ČR“?

Zatím není.

9. Nabízíte stravovací služby? Jakou formou?

Stravování poskytujeme ubytovaným i kolem jedoucím rekreantům v naší restauraci.

10. Chystáte rozšiřovat stravovací služby?

Není potřeba, plně postačuje všem zájemcům.

11. Je Váš penzion orientován pouze na sezónní provoz nebo máte otevřeno celoročně?

Ubytování je možné celoročně, restaurace je v provozu od dubna do října.

12. Máte klienty, kteří k Vám jezdí opakovaně?

Přibližně třetina klientů k nám jezdí opakovaně.

13. Kolik máte zaměstnanců?

Přibližně máme deset zaměstnanců v sezoně a mimo sezonu pouze jednoho zaměstnance.

14. Na základě čeho si vybíráte své zaměstnance?

Musí být schopní, od kuchaře počínaje přes servírky až k uklízečce.

15. Co si myslíte, že je nejdůležitější při provozu penzionu?

Nejdůležitější je být na správném místě. Hamr má ideální pozici k cyklostezkám Třeboňska a náš penzion je 300 m od silnice v klidné části Hamru a i z pohledu značného počtu ubytovaných mají skupinky možnost soukromí. Děti i malé mohou bezpečně řídit kolem penzionu bez obav jakéhokoliv ohrožení.

16. Jsou Vaši klienti s nabízenými službami spokojeni?

Jsme přesvědčeni, že ano. Samozřejmě se najdou i jedinci nespokojení.

17. S jakými stížnostmi od zákazníků se setkáváte?

Stížnosti nejsou na denním pořádku, setkáváme se s nimi minimálně. Někdy si zákazníci stěžují na hlučnost restaurace pozdě v noci – když jiní hosté se chtějí bavit déle

18. Postrádají Vaši zákazníci nějaké služby?

Zákazníci občas postrádají možnost placení platební kartou. V budoucnu bychom chtěli tuto službu zavést, jelikož v dnešní době už je placení platební kartou téměř na denním pořádku a zákazníci jsou zvyklí tuto službu využívat ze svých domovů. Dále by uvítali bazén nebo brouzdaliště pro děti.

19. Jaký máte názor na konkurenci?

Konkurence nám nevadí. Každý ať si dělá, co umí.

20. Čím se odlišujete od konkurence?

My máme sezonu vždy plně zadanou a nikdo z konkurence nemá takové zázemí jako je u nás.

21. Je kapacita ubytovacích zařízení v Hamru dostatečná?

V hlavní sezoně je poptávka vyšší než nabídka.

22. Pořádáte kulturní nebo společenské akce?

Takové akce nemáme starostou obce povoleny. Párkrát jsme zajišťovali svatbu.

23. Spolupracujete s místním informačním centrem či obecním úřadem?

Jsme ve vzájemném kontaktu s informačním centrem Třeboň a Jindřichův Hradec.

24. Máte vlastní internetové stránky?

Ano.

www.alesuudvur.cz , www.alesuudvur.eu

5.3 Syntéza zjištěných údajů

Vymezená oblast mikroregionu je každoročně vyhledávanou turistickou destinací. Je ovlivněna vysokou sezónností, proto je nutno tohoto období využít a přilákat co nejvíce turistů, kteří tvoří hlavní příjmy tohoto mikroregionu a umožňují tak jeho rozvoj právě v letní sezoně. Nejvyhledávanějšími aktivitami v mikroregionu jsou bezpochyby cyklistika, koupání v třeboňských rybnících, poznávání přírody. Jak již bylo zmíněno, mikroregion se nachází v chráněné krajinné oblasti Třeboňsko, není tedy divu, že již zmíněné aktivity patří k těm nejvyhledávanějším.

Z dotazníkového šetření bylo zjištěno, že mikroregion navštěvují zejména turisté středního věku, jedná se o lidi ve věku 26-45 let, ale také mladí lidé ve věku do 25 let. Informační středisko tuto informaci doplnilo o fakt, že se jedná nejvíce o rodiny s dětmi a mladé skupiny cyklistů. Tuto informaci potvrdil i majitel penzionu Alešův Dvůr, který uvedl, že nejčastější klientelou jsou rodiny s dětmi, party cyklistů či školy v přírodě. Jak vyplývá z dotazníkového šetření, průměrná doba pobytu turistů v mikroregionu je 3-7 dní, což potvrzují i údaje získané z informačního střediska. Déle jak týden v mikroregionu se zdrží menšina turistů.

Většina rekreatantů se do mikroregionu často vrací, a aby se tento trend důležitý pro rozvoje cestovního ruchu v mikroregionu udržel, je potřeba zdokonalovat poskytované služby především ubytovacích zařízení, která podle 41,1% dotazovaných mají vliv na zážitek z rekreace.

Pozitivním zjištěním pro tento region je, že turisté, kteří tento mikroregion navštívili, jsou zde se službami ubytovacích zařízení spíše spokojeni, je však co vylepšovat. Z dotazníkového šetření vyplynulo, že je třeba vylepšovat hlavně vybavenost ubytovacích zařízení, většina má podle dotazovaných zastaralé vybavení a je potřeba rekonstrukce. Pokud budou turisté spokojeni a každá návštěva v

mikroregionu je překvapí pokrokem v poskytování služeb, budou se do oblasti i nadále rádi vracet a doporučovat navštívení oblasti svým známým.

Kapacitně jsou ubytovací zařízení podle informačního střediska dostatečná. O zaplněnosti jednotlivých zařízení však nemá informační středisko přesné informace. Majitel penzionu Alešův Dvůr se zmínil o plné obsazenosti v sezoně a považoval tento faktor jako jednu z výhod oproti konkurenci. Dle jeho názoru je v sezoně poptávka po ubytovacích službách vyšší než nabídka ubytovacích služeb v mikroregionu.

Podle katalogu klasifikovaných ubytovacích zařízení v České Republice, který vydalo AHR ČR ve spolupráci s agenturou CzechTourism, není v oblasti mikroregionu DSO Chlum u Třeboně, Staňkov, Hamr klasifikováno žádné ubytovací zařízení podle oficiální jednotné klasifikace. V oblasti se nachází pouze jedno ubytovací zařízení kategorie hotel, dále množství menších penzionů a převažují především kempy. Je to dáno tím, že zákazníci v této oblasti vyhledávají služby za příhodné ceny a neupřednostňují ubytování v luxusních hotelech vyšší cenové kategorie.

Přesný počet hromadných ubytovacích zařízení v oblasti byl získán z ČSÚ, který uvádí celkem 43 hromadných ubytovacích zařízení. Jak již bylo zmíněno, je zřetelné, že převažují kempy a penziony. Nachází se tu nedostatek hotelů, jak uvedla pracovnice informačního střediska, který by poskytoval turistům jak možnost kvalitního ubytování, tak další návazné služby jak jsou služby stravovací, sportovního vyžití, či kulturně společenské. V rámci menších penzionů a kempů jsou zákazníci spokojeni s přátelskou atmosférou prostředí, ochotou personálu, který jim vyhoví v jejich potřebách a s cenami, které svou kvalitou odpovídají ceně a nejsou nijak vysoké. Nespokojenost se objevila dle dotazníkového šetření v čistotě sociálního zařízení či zastaralém vybavení ubytovacích jednotek. Mírnou nespokojenost dotazovaní také vyjádřili se stravovacími službami. Mohlo jít o nevyskytující se stravovací zařízení v blízkosti ubytování nebo přímo v něm. Majitelé ubytovacích zařízení neposkytující úplné stravování by mohli společně s některými stravovacími zařízeními navázat spolupráci a poskytovat hostům svých ubytovacích zařízení stravovací služby za zvýhodněnou cenu a zároveň provozovatelé restaurací doporučovat ubytovací služby spolupracujícího ubytovacího zařízení a dávat svým zákazníkům informace se spolupracujícími zařízeními.

Předpokladem pro zvýšení ekonomického významu cestovního ruchu v oblasti je tedy zlepšení standardu poskytovaných služeb hlavně v oblasti základní ubytovací a pohostinské infrastruktury.

5.4 Návrhy a opatření

Z výše uvedené analýzy vyplynulo několik skutečností, na které mohu reagovat návrhy a doporučením pro rozvoj mikroregionu.

Animační služby pro děti

Mikroregion je vyhledávanou turistickou destinací pro rodiny s dětmi. Tato skutečnost vyplynula z řízeného rozhovoru s pracovníci informačního centra a také majitel penzionu Alešův Dvůr konstatoval, že nejčastějším segmentem zákazníků v mikroregionu jsou právě rodiny s dětmi.

Proto by bylo přínosné pro některá ubytovací zařízení, která disponují množstvím prostoru, zřídit dekorovanou klubovnu pro dětský program řízený animačním pracovníkem. Tato klubovna by byla vybavena zařízeními jako jsou stoly a židle, dětské hračky, stavebnice, kreslicí potřeby, knihy, filmy a za přítomnosti animačního pracovníka by zde probíhal v letní sezóně každodenní program pro děti.

Navrhovala bych zřízení této klubovny konkrétně právě pro penzionu Alešův dvůr, jehož nejčastější klientela jsou, jak již bylo zmíněné, rodiny s dětmi a penzion disponuje rozsáhlým venkovním prostranstvím, kde je k dispozici dětské hřiště, které by mohlo být zahrnuto do programu v případě příznivého počasí,

O programu by osobně informovali animátoři pochůzkově po areálu penzionu a na informačních letáčcích by rozdávali program dětského klubu. Tento program by byl také vyvěšen ve společenských prostorách penzionu a na recepci. Pro zúčastnění se programu s animačním pracovníkem by bylo nutno zaregistrovat se na recepci, maximální kapacita klubovny by byla 10 dětí. V rámci registrace by rodiče podepisovali formulář se souhlasem, že animátor v žádném případě nepřebírá zodpovědnost za dítě. Účast dítěte na dětském programu by byl zahrnut v ceně ubytování.

Program dětského klubu:

9:45 příchod dětí do klubovny

10:00 začátek dopoledního programu (tvůrčí aktivity, malování, výroba masek, modelování.)

12:00 ukončení dopoledního programu, předání dětí zpět rodičům

13:45 příchod dětí do klubovny

14:00 začátek odpoledního programu (za příznivého počasí venkovní aktivity – vybíjená, hra na babu, kopaná, vybíjená, využití prostor dětského hřiště, na nepříznivého počasí hraní společenských her v prostorách klubovny).

17:00 ukončení odpoledního programu a předání dětí zpět rodičům

Výsledky tvůrčí činnosti dětí by mohly být vystavovány ve společenských prostorách penzionu, aby měli popřípadě i jiné děti motivaci přijít.

Tato metoda trávení volného času je pro děti velice atraktivní, jedná se o již rozvinutý trend v zahraničních přímořských destinacích a rodiny je již poměrně často vyhledávají i během rekreace v České Republice.

Náklady na vybavení dětské klubovny:

Vymalování a dekorování klubovny	1 000Kč
Dětské stoly a židle	4x700Kč+12x400=7 600Kč
Společenské hry	3 000Kč
Koberec	1 000Kč
Pastelky, papíry, modelína a jiný materiál pro tvůrčí činnosti	1 000Kč
Celková náklady na vybavení klubovny	13 600Kč

V rámci pořádání dětského programu by se střídali celkem tři animační pracovníci, kteří by měli uzavřenou pracovní dohodu o provedení činnosti a jejich hodinová sazba by činila 85Kč.

O výběr a zaškolení animačních pracovníků by se staral příslušný pracovník pověřený majitelem penzionu. Staral by se jak o udržování chodu klubovny, tak o sepisování dohod s animačními pracovníky. Tento pracovník by byl za svou činnost odměněn částkou 9 000Kč/měsíc.

Vytvoření webových stránek s aktuálním seznamem ubytovacích zařízení

Na základě řízeného rozhovoru s pracovnící informačního střediska bylo zjištěno, že pro oblast mikroregionu je k dispozici stručný seznam ubytovacích zařízení pouze v informačním středisku, který však není úplný a jsou zde uvedena pouze ta ubytovací zařízení, která informační středisko doporučuje návštěvníkům střediska.

Pro lepší přehlednost, aktuálnost a možnost potenciálních zákazníků porovnat si mezi sebou jednotlivé objekty ještě před přijetím do mikroregionu a zjistit, které ubytovací zařízení by jim poskytovanými službami nejvíce vyhovovalo, by bylo příhodné vytvořit internetové stránky obsahující výčet všech ubytovacích zařízení nacházející se v mikroregionu.

Webové stránky by měly obsahovat:

Úvodní stránka – měla by obsahovat název mikroregionu, úvodní fotografii a text.

Na úvodní stránce budou dále záložky odkazující na:

- Záložka s názvem „o mikroregionu“, která by obsahovala informace o mikroregionu, o jeho jednotlivých částech, stručnou historii a odkazy na webové stránky jednotlivých částí mikroregionů
- Záložka s názvem „ubytování“ obsahující kompletní přehled jak o hromadných ubytovacích zařízení, tak o ubytování soukromí v jednotlivých částech mikroregionu

U každého ubytovacího zařízení by byly k dispozici stručné informace o možnostech ubytování, kapacitě jednotlivých ubytovacích zařízení, ceně ubytování, několik fotografií, kontakt a internetové stránky zařízení pro případnou rezervaci či bližší informace o ubytovacím zařízení.

- záložka se názvem „tipy na výlet“ by měla informovat o možnostech kulturního či sportovního vyžití v mikroregionu. Informace o místních cyklostezkách a cyklotrasách, možnostech koupání, přírodních zajímavostech a jiné.

- Záložka s názvem „další služby“ by poskytovala o službách v mikroregionu, jako jsou bankomaty, pošta, potraviny, půjčovna kol či loděk a mnoho jiných.

Na podporu elektronických stránek by mohl být vyhotoven propagační materiál v tištěné podobě umístěný jak v informačním středisku, tak v ubytovacích zařízeních, či na obecních úřadech. Situace v rámci ubytovacích zařízeních by musela být neustále sledována a jak internetové stránky, tak propagační materiály obnovovány dle situace na trhu.

Webové stránky by mohly být vyhotoveny přibližně za 10 000 Kč a jejich údržba, která by stála v průměru 1000 Kč měsíčně. Vyhotovení propagačních materiálů v podobě brožury velikosti A5 o přibližně 20 stránkách (10 listech) v počtu 1500 výtisků by stálo v průměru 9kč/ks, kdy při vyšším počtu výtisků by se cena snižovala.

Musí se také počítat s personálními náklady, které vzniknou při průzkumu počtu ubytovacích zařízení v mikroregionu a v neposlední řadě s náklady na webhosting, který umožňuje pronajmutí místa pro vlastní webové stránky. Firma ČESKÝ WEBHOSTING s.r.o. si za zřízení webových stránek s českou doménou účtuje 1200Kč/rok.

Kategorizace kempu

Vzhledem k tomu, že v mikroregionu DSO Chlum u Třeboně, Staňkov, Hamr nejsou žádná ubytovací zařízení klasifikována podle Oficiální jednotné klasifikace, ani žádný kemp není kategorizován a ani členem Asociace kempů ČR, navrhovala bych především některým kempům, kterých je ve vymezené oblasti velké množství, zajímat se o tuto kategorizaci. Tato kategorizace by pomohla potencionální návštěvníkům mikroregionu při rozhodování o výběru kempu dle vlastních nároků na poskytované služby.

Kategorizaci bych doporučila kempu OASA, který s oceněními jako nejlepší kemp roku 2014 v jihočeském kraji a ekoznačkou Eu (The Flower) splňuje podmínky vysokého standartu kvality a šetrnosti k životnímu prostředí (www.camposasa.cz, 2014). Bylo by tedy vhodné kategorizovat i služby poskytované tímto ubytovacím zařízením, především služby ubytovací.

Žádost o kategorizaci přijímá Asociace kempů ČR (AKČR). Potřebný formulář nalezne provozovatel kempu na stránkách www.camp-cr.cz nebo www.camp.cz. U

členů Asociace se základním členstvím je kategorizace prováděna zdarma v rámci členského příspěvku, nečleni platí kategorizační poplatek 5 000Kč.

Tabulka č.2: Poplatky za kategorizaci

Členové Asociace	
Základní členství	Zdarma
Snížení členství	2 500Kč
Udržovací členství	4 000Kč
Nečlenové Asociace	5 000Kč

Zdroj: www.camp.cz, 2009-2015

Jelikož Autokemp OASA není členem Asociace kempů ČR, týkal by se ho poplatek 5 000Kč. Kategorizaci provádějí komisaři vyškolení z řad provozovatelů, členové Asociace kempů České republiky a uživatelů, jež zastupuje Federace Campingu a Caravaningu ČR (FCC ČR) za přítomnosti provozovatele kempu.

O provedené kategorizaci je vyhotoven zápis a je vydáno potvrzení o provedení kategorizace. Zápis včetně vyplněných tiskopisů je následně předán sekretariátu AKČR Sekretariát na základě vyhodnocení zápisu o provedené kategorizaci, přidělí počet hvězdiček a následně zašle certifikát a tabulku se zařazením do příslušné kategorie. Výsledky přidělené kategorizace (logo a certifikát) mohou být používány bez omezení ve vydávaných propagačních a studijních materiálech daného ubytovacího zařízení. Platnost kategorizace je 5 let vždy od data vydání certifikátu.

Zařazením do kategorizovaných kempů vzniká danému kempu zařízení řada výhod. Jedná se především od odlišení od ostatních kempů v konkurenčním boji o zákazníka, kdy zákazník vyhledávající zaručené kvalitní služby, dá přednost kategorizovanému kempu než jinému kempu, kde nemá jistotu v očekávaném standardu služeb. Kategorizace může přilákat i nové potencionální rekreanty do oblasti mikroregionu.

Pokud by Autokemp OASA chtěl prestiž svého kempu ještě povýšit a získat další výhody, jakou je zařazení do katalogu Camping, či vylepšení postavení na webových stránkách www.camp.cz, mohl by požádat o členství v Asociaci kempů ČR, která by kemp stála 5 000Kč.

Výstavba úschovny kol

Podle informací od pracovnice informačního střediska v Chlumu u Třeboně přijíždí do mikroregionu mnoho cyklistů, kteří se rozhodují pro výběr ubytovacího zařízení také dle vybavenosti ubytovacího zařízení úschovou jízdních kol. Ne všechna ubytovací zařízení disponují právě úschovnou kol. Proto bych doporučovala například kempu Sever, který možností uschování kol nenabízí, aby ji pro své klienty zřídil.

Technický popis nově navrženého objektu:

Úschovna kol bude postavena v blízkosti hlavní budovy kempu. Je navržen objekt půdorysného rozměru 9x4,5m. Stavba bude mít betonový základ tl. 20 cm vyztužený kari sítí. Nosná konstrukce objektu bude provedena z dřevěných hranolů, boční stěny budou zřízeny z dřevěných prken na sraz s přelištováním. Vstup do úschovny bude opatřen dvoukřídlími dveřmi. Z důvodu sjednocení vizualizace okolních objektů je navržena „sedlová střecha“ s trémovým stropem a jako střešní krytina bude použita pálená taška.

Vnitřní uspořádání:

Uložení kol uvnitř stavby bude podél stěn na závěsných háčích s jednou řadou závěsných háků navíc uprostřed stavby. Celková kapacita úschovny kol bude v rozmezí 30-40 kol. Tato metoda uspořádání je zvolena z důvodu co nejefektivnějšího využití prostoru uvnitř úschovny. Pokud by byly použity stojany, kapacita by byla menší z důvodu ponechání prostoru na vyjetí kol a manipulace s koly.

Stavba úschovny kol bude zadána stavební firmě HOCHTIEF CZ a.s. na základě nejnižší cenové nabídky, která by stavbu vyhotovila za 186 908 Kč. Tato cena zahrnuje jak materiál potřebný pro stavbu, tak je v této ceně zahrnuta veškerá pracovní síla.

Stavba úschovny kol by trvala necelý měsíc. Pokud sezona v kempu začíná na začátku dubna, bylo by nutné začít se stavbou nejdéle začátkem března. Musíme počítat s možností nepříznivého počasí a prodloužení tak doby výstavby.

Návštěvníkům kempu by bylo využití služeb úschovny umožněno za poplatek 20Kč/kolo/den. Pokud by chtěl návštěvník úschovnu využít, musel by si o to požádat pracovníka kempu, který by mu úschovnu odemknul, přiřadil číslo stojanu, předal kopii

čísla stojanu návštěvníkovi a pro zpětné vyzvednutí by se rekreatant musel tímto číslem opět prokázat u pracovníka kempu. Úschovna kol by byla neustále uzamčena, přístup do ní by byl možný pouze s odpovědným pracovníkem kempu Sever.

O částečné financování úschovny kol by mohl městys Chlum u Třeboně zažádat Ministerstvo pro místní rozvoj v rámci programu rozvoje regionů, jednalo by se o částku 100 000Kč.

Náklady na výstavbu úschovny kol:

Hlavní stavební výroba

Zemní práce 3 724Kč

Svislé a kompletní konstrukce

Kotevní prvky (10ks x 490) 4 900Kč

Vodorovné konstrukce

Podkladní desky z betonu vyztuženého kari sítí (8,10 m³ x 2960Kč) 23 976Kč

Práce a dodávky pomocné stavení výroby

Konstrukce tesařské

Montáž stěn z prken na sraz (77,4m² x 72,85Kč) 5 639Kč

Řezivo jehličnaté (1,85m³ x 5650) 10 453Kč

Montáž konstrukce z hranolů (1 ks x 9 900Kč) 9 900Kč

Řezivo jehličnaté (2,57 m³ x 6 500Kč) 16 705Kč

Střešní krytina

Montáž střešní krytiny (57m² x 197Kč) 11 299Kč

Taška pálená (2736ks x 11,90Kč) 32 558Kč

Klempířské prvky

Zřízení okapu (22,4m x 490Kč) 10 976Kč

Zřízení olemování štítu (12m x 195Kč) 2 340Kč

Elektroinstalace

Zřízení vnitřních rozvodů, přípojky 19 500Kč

Revize	2 500Kč
Celkem	154 470Kč
DPH 21%	32 439
<u>Cena vč. DPH</u>	<u>186 908Kč</u>

6. Závěr

Cílem bakalářské práce bylo specifikovat význam ubytovacích služeb pro rozvoj cestovního ruchu ve vymezené oblasti a zdůvodnit význam těchto služeb při uspokojování potřeb účastníků cestovního ruchu. Vedlejším cílem práce bylo získání celkového přehledu o ubytovacích zařízeních, jejich počtu, konstatování nedostatků a zjištění přání návštěvníků ubytovacích zařízení na základě provedeného dotazníkového šetření. Na základě terénního šetření a vlastního pozorování bylo dosaženo stanovených cílů.

K sepsání bakalářské práce bylo potřeba důkladné studium odborné literatury a na základě studia byl sepsán přehled řešené problematiky. Ve vymezené oblasti bylo provedeno dotazníkové šetření pro získání pohledu ze strany návštěvníků. Byly také provedeny řízené rozhovory pro získání informací ze strany nabídky. Jako doplňující byla provedena metoda vlastního pozorování pro získání komplexního přehledu informací. Na základě těchto metod došlo k získání přesnějších informací.

Pro tuto práci byly stanoveny hypotézy, které byly za pomoci zmíněných metod verifikovány.

H1: Poskytování ubytovacích služeb je ovlivněno sezónností.

H2: Zákazníky nejčastěji preferované ubytovací zařízení v mikroregionu DSO Chlum u Třeboně, Staňkov, Hamr je kemp.

H3: Zákazníci jsou s ubytovacími službami v mikroregionu DSO Chlum u Třeboně, Staňkov, Hamr spokojeni.

První hypotéza udávala tvrzení, že poskytování ubytovacích služeb je ovlivněno sezónností. Na základě internetových zdrojů, vlastního pozorování a řízeného rozhovoru byla hypotéza potvrzena. Pro zkoumané území je velmi příznačný jev sezónnosti, který velmi negativně ovlivňuje podniky poskytující ubytovací služby. Jen málo ubytovacích zařízení udržuje provoz během celého roku. Většina se orientuje na letní sezonu, kdy je ve vymezené oblasti největší koncentrace turistů. Na základě dotazníkového šetření byla potvrzena druhá hypotéza, jelikož kemp je pro většinu potencionálních zákazníků cenově dostupnější kategorií ubytovacího zařízení. Ve vymezené oblasti je nejvíce se vyskytujícím ubytovacím zařízením. Nenachází se zde žádné čtyř či pěti hvězdičkové hotely, najdeme zde pouze jeden hotel a to hotel Česká Kanada, což nemusí být

znepokojující informací. Návštěvníci vymezené oblasti nevyhledávají ubytovací zařízení luxusnějšího typu. Z dotazníkového šetření vyšlo, že 48% zákazníků byla s ubytovacími službami, především s personálem a přátelskou atmosférou spokojená, z čehož vyplývá, že třetí hypotéza byla potvrzena. Malé nedostatky se objevily v čistotě sociálního zařízení.

Na základě syntézy údajů byly navrženy tato opatření. Při vypracování práce byl zjištěn nedostatek týkající se celkového počtu ubytovacích zařízení, a proto bylo navrženo zřízení internetových stránek s kompletním seznamem ubytovacích zařízení v mikroregionu. Internetové stránky by poskytovaly souhrnný přehled všech ubytovacích zařízení v oblasti a sloužil by pro lepší orientaci potenciálních návštěvníků mikroregionu. V rámci velkého počtu ubytovacích zařízení kategorie kemp a jeho oblíbenosti k využití pro přechodné ubytování byla navržena klasifikace autokempu OASA. Tento autokemp se pyšní oceněním nejlepšího jihočeského kempu roku 2014 a ekoznačkou Eu (The Flower), proto by mu kategorizace mohla dodat prestiž a v očích potenciálních zákazníků pocit jistoty vyhledávaného standardu služeb. Nejčastějším segmentem rekreatantů navštěvující mikroregion jsou cyklisté, což vyplynulo jak z dotazníkového šetření, tak z informací získaných z řízeného rozhovoru s pracovníci informačního střediska v městysi Chlum u Třeboně. Ti vyhledávají ubytovací zařízení pro přechodné ubytování, které disponuje úschovnou kol, kterou však všechna ubytovací zařízení v oblasti nedisponují. Proto bylo navrženo pro kemp Sever zřízení úschovny kol, který je u návštěvníků mikroregionu velice oblíben kvalitou poskytovaných služeb a zřízení úschovny by mu pomohlo nejen k udržení stávající klientely, ale i k přilákání nových potenciálních návštěvníků. Vedle segmentu cyklistů patří k dalším návštěvníkům mikroregionu rodiny s dětmi. Tato informace je patrná jak z řízeného rozhovoru s pracovníci informačního střediska, tak z řízeného rozhovoru s majitelem penzionu Alešův Dvůr. Pro uspokojení potřeb tohoto segmentu zákazníků jsem navrhla zřízení dětské klubovny s příslušným vybavením a přítomností animačního pracovníka, který povede dopolední a odpolední programy pro děti. Tento návrh by mohl být impulsem pro nové potenciální zákazníky navštívit tuto oblast.

Tyto návrhy by mohly být poskytnuty k podnikatelským účelům. S jejich pomocí by se mikroregion dostal do podvědomí potenciálních účastníků cestovního ruchu. Oblast by se mohla zaměřit na jeden segment zákazníků a poskytovat širší služby pro

tento segment, kterým by mohli být například cyklisté. Podrobnější rozpracování těchto služeb by mohlo být předmětem diplomové práce.

7. Summary

The main aim of this thesis was to specify the importance of accommodation services for tourism development in the selected areas of microregion DSO Chlum u Třeboně, Staňkov, Hamr and to emphasize the importance of these services to by satisfying of the needs of tourists. The secondary objective was to obtain an overall view of accomodation facilities, their number, to mention the deficiency of accommodation services and to find out the customers needs. Based on field research and a method of self observation the objectives were achieved.

In the selected area was performed a questionnaie survey to get the perspective of the customer. There was also performed structured interviews that were necessary to obtain informations of the offer. To find out the sufficient information and to obtain a comprehensive overview fwas used a method of self observation. At the beginning of the thesis were compiled three hypotheses that have been verified.

The proposals could be used for business purpose. By using them the microregion DSO Chlum u Třeboně, Staňkov, Hamr could be better known for potencial participants of tourism. The selected area could focus on one segment of the customers and provide them more extensive services, for example services for the cyclists. But the processing should be time-consuming and does not belong to content of the thesis.

Key words:

Accomodation services, microregion, tourism, development

8. Seznam pramenů a použité literatury

- Attl, P., & Nejd, K. (2004). Turismus I. Praha: Vysoká škola hotelová v Praze 8, Katedra hotelnictví.
- Autocamp OASA *** Staňkov (2014). Co nabízíme, ke dni 9. 3. 2015. Dostupné z <http://www.camposasa.cz/index.php/homepage/co-nabizime/>
- Autokemp U Čerta (2008). Nabídka, ke dni 9. 3. 2015. Dostupné z <http://campucerta.cz/nabidka.html/>
- Beránek, J. & Kotek, P. (2007). Řízení hotelového provozu (4. vyd.). Praha: MAG Consulting.
- Beránek, J. (2004). Provozujeme pohostinství a ubytování. Praha, Česká republika: MAG Consulting.
- Camping Sever Chlum u Třeboně (2013). Ceník, ke dni 9. 3. 2015. Dostupné z http://www.campsever.cz/pages/cz/cenik_cz.html/
- Camping Sever Chlum u Třeboně (2013). Home, ke dni 9. 3. 2015. Dostupné z <http://www.campsever.cz/index.html/>
- CRR (2015). Mapový server, ke dni 10. 3. 2015. Dostupné z http://mapy.crr.cz/tms/crr_a/mikro/index.php?interface=tmv&Theme=mikroregiony&Values=244&lg=#c=3495234%252C5426375&z=5&l=ajax_mikro,ajax_mikro_plochy&p=&hs=1&/
- Foret, M., & Foretová, V. (2001). Jak rozvíjet místní cestovní ruch. Praha: Grada Publishing.
- Francová, E. (2003). Cestovní ruch. Olomouc, Česká republika: Univerzita Palackého.
- Goeldner, Ch. R., & Ritchie, J.R. Brent. (2009). Tourism: principles, practices, philosophies. 11th ed. New Jersey, New Jersey: John Wiley and Sons.
- Gúčík, M. (2000). Základy cestovního ruchu. Banská Bystrica: Univerzita Mateja Bela v Banskej Bystrici, Ekonomická fakulta.
- Hesková, M., Beránek, J., Dvořák, V., Novácká, L., & Oriška, J. (2011). Cestovní ruch: pro vyšší odborné školy a vysoké školy. Praha: Fortuna.

- Horner, S., & Swarbrooke, J. (2003). Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času: Aplikovaný marketing služeb. Praha: Grada Publishing.
- Hotel Česká Kanada (2007). O nás, ke dni 9. 3. 2015. Dostupné z <http://www.hotelceskakanada.cz/index.htm/>
- Hotelstars (2013). Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení České Republiky (2013). Metodika klasifikace, ke dni 12. 3. 2015. Dostupné z <http://www.hotelstars.cz/metodika-klasifikace/>
- Chlumutrebone.cz (2013). Rybářské a cyklistické centrum Jan Trázník, ke dni 10. 3. 2015. Dostupné z <http://www.chlumutrebone.cz/rybarske-potreby/>
- Chlumutrebone.cz (2013). Sport a kultura, ke dni 10. 3. 2015. Dostupné z <http://www.chlumutrebone.cz/sport/>
- Jižní Čechy (2009). Informační systém cestovního ruchu Jihočeského kraje – Přírodní zajímavosti, ke dni 8. 3. 2015. Dostupné z <http://jccr.cz/old.jiznicechy.cz/index.php?art=prirodni-zajimavosti/>
- Indrová, J., Malá, V., Mlejnková, L., Netková, J., & Vaško, M. (2004). Cestovní ruch I. Praha: Oeconomica.
- Kempy v ČR a SR (2009-2015). Kategorizace kempů ČR – předpis, ke dni 12. 3. 2015. Dostupné z <http://www.camp.cz/kategorizace-od-2012.aspx?sflang=cs/>
- Kiral'ová, A. (2003) Marketing destinace cestovního ruchu. Praha: Ekopress.
- Kotler, P., Wong, V., Saunders, J. & Armstrong, G. (2007). Moderní marketing. Praha: Grada Publishing.
- Křížek, F., & Neufus, J. (2014). Moderní hotelový management. Praha: Grada Publishing.
- Kunešová, E., & Nedvědová, A. (1992). Technika cestovního ruchu. Praha: Grada Publishing.
- Malá, V. (1999). Cestovní ruch: (vybrané kapitoly). Praha: Vysoká škola ekonomická v Praze.
- Městys Chlum u Třeboně (2014). Strategický plán rozvoje městyse Chlum u Třeboně, ke dni 11. 3. 2015. Dostupné z: http://www.chlumut.cz/VismoOnline_ActionScripts/File.ashx?id_org=5163&id_dokumenty=2015/

- Morrison Alastair, M. (1995). Marketing pohostinství a cestovního ruchu. Praha: Victoria Publishing.
- Orieška, J. (2010). Služby v cestovním ruchu. Praha: Idea servis.
- Oficiální stránky obce Hamr (2013). Úvod, ke dni 8. 3. 2015. Dostupné z <http://www.ou-hamr.cz/index.php/>
- Oficiální web městyse Chlum u Třeboně (2014). Informační středisko, ke dni 8. 3. 2015. Dostupné z <http://chlum-ut.cz/informacni-stredisko/os-1018/p1=1113/>
- Penzion Alešův Dvůr (2014). Nabídka ubytování Alešův Dvůr, ke dni 9. 3. 2015. Dostupné z <http://www.alesuvdvur.cz/c-11-nabidka-ubytovani-alesuv-dvur.html/>
- Penzion Hejtman (2012). Ceník, ke dni 9. 3. 2015. Dostupné z <http://www.penzionhejtman.com/cenik/>
- Penzion Hejtman (2012). Ubytování, ke dni 9. 3. 2015. Dostupné z <http://www.penzionhejtman.com/ubytovani/>
- Penzion Na Hrázi (2009). Ceník, ke dni 9. 3. 2015. Dostupné z <http://www.penzionnahrazi.cz/cenik/>
- Penzion Na Hrázi (2009). Informace, ke dni 9. 3. 2015. Dostupné z <http://www.penzionnahrazi.cz/>
- Penzion Na Hrázi (2009). Ubytování, ke dni 9. 3. 2015. Dostupné z <http://www.penzionnahrazi.cz/ubytovani/>
- Petrů, Z. (2007). Základy ekonomiky cestovního ruchu. Praha: Idea servis.
- Piskacek & Benes Consulting s.r.o (2009). Strategie rozvoje cestovního ruchu v Jihočeském kraji na roky 2009-2013, ke dni 11. 3. 2015. Dostupné z [http://www.kraj-jihocesky.cz/file.php?par\[id_r\]=48087&par\[view\]=0/](http://www.kraj-jihocesky.cz/file.php?par[id_r]=48087&par[view]=0/)
- RISY (2015). Mikroregiony, ke dni 10.3.2015. Dostupné z <http://www.risy.cz/vyskakovaci-okno-mikroregiony?id=244&language=Cs/>
- Ryglová, K., Burian, M. & Vajčnerová, I. (2011). Cestovní ruch - podnikatelské principy a příležitosti v praxi (1. vyd.). Praha: Grada.
- Škodová-Parmová, D. (2003). Provoz služeb v cestovním ruchu. České Budějovice: Jihočeská univerzita.

Třeboňsko (2010). Kostel Nanebevzetí Panny Marie, ke dni 10. 3. 2015. Dostupné z <http://www.trebonsko.cz/kostel-nanebevzeti-p-marie-kralovny-chlum-u-trebone/>

Třeboňsko (2010). Staňkov, ke dni 8. 3. 2015. Dostupné z <http://www.trebonsko.cz/stankov/>

Třeboňsko (2010). Kostel Všech svatých Lutová, ke dni 10. 3. 2015. Dostupné z <http://www.trebonsko.cz/kostel-vsech-svatych-lutova/>

9. Seznam schémat, grafů, tabulek a obrázků

9.1 Seznam schémat

Schéma č. 1: Struktura systému cestovního ruchu podle Kaspara

Schéma č. 2: Maslowova pyramida potřeb

Schéma č. 3: Druhové členění služeb

9.2 Seznam tabulek

Tabulka č. 1: Kvantitativní výčet hromadných ubytovacích zařízení v mikroregionu DSO Chlum u Třeboně, Staňkov, Hamr

Tabulka č.2: Poplatky za kategorizaci

9.3 Seznam obrázků

Obrázek č. 1: Oblast mikroregionu DSO Chlum u Třeboně, Staňkov, Hamr

Obrázek č. 2: Hotel Česká Kanada

Obrázek č. 3: Penzion Alešův Dvůr

Obrázek č. 4: Autokemp OASA

Obrázek č. 5: Penzion Hejtman

Obrázek č. 6: Penzion Na Hrázi

Obrázek č. 7: Camping Sever

Obrázek č. 8: Autocamp U Čerta

9.4 Seznam grafů

Graf č. 1: Motiv návštěvy

Graf č. 2: Nejlákavější aktivity

Graf č. 3: Častost návštěv

Graf č. 4: Délka pobytu

Graf č. 5: Možnost ubytování

Graf č. 6: Hodnocení spokojenosti s jednotlivými ubytovacími službami

Graf č. 7: Hodnocení vlivu důležitosti ubytovacích služeb na zážitek z dovolené

Graf č. 8: Hodnocení celkové spokojenosti s ubytovacími službami

Graf č. 9: Možnost stravování

Graf č. 10: Hodnocení spokojenosti se stravovacími službami

Graf č. 11: Adekvátnost ceny

Graf č. 12: Pohlaví respondentů

Graf č. 13: Věk respondentů

10. Seznam příloh

Příloha č.1: Dotazník

11. Přílohy

Příloha č. 1: Dotazník

Dobrý den,

jmenuji se Barbora Kubíková a jsem studentkou Ekonomické fakulty Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích. Nyní pracuji na bakalářské práci, která se zabývá tématem **Ubytovací služby jako prvek rozvoje cestovního ruchu v mikroregionu DSO Chlum u Třeboně, Staňkov, Hamr**. Tímto bych Vás chtěla požádat o zodpovězení následujícího dotazníku, který je zcela anonymní, a získané údaje budou použity výhradně do bakalářské práce. Zakroužkujte, prosím odpovědi, které nejlépe vystihují Váš názor. Předem děkuji za čas, který věnujete tomuto dotazníku.

Otázka č. 1: Za jakým účelem jste tento mikroregion navštívil/a ?

- a) Rekrece
- b) Poznávání (památky, příroda)
- c) Návštěva přátel
- d) Zábava
- e) Práce

Otázka č. 2: Které aktivity jsou pro Vás nejlákavější?

- a) Cykloturistika
- b) Koupání, vodní sporty
- c) Pěší turistika
- d) Příroda
- e) Památky
- f) Zábava
- g) Rybaření

Otázka č. 3. Po kolikáté jste navštívil/a tento mikroregion?

- a) Poprvé
- b) 1-3krát
- c) Více jak 3krát

Otázka č. 4: Jak dlouhý je/bude Váš pobyt?

- a) 1-2 noci
- b) 3-7 nocí
- c) Více jak 7 nocí
- d) Více jak 14 nocí
- e) Bez přenocování

Otázka č. 5: Kde jste ubytování po dobu pobytu?

- a) Hotel
- b) Stan
- c) Chatka
- d) Karavan
- e) Penzion
- f) Ubytování v soukromí
- g) Ostatní ubytovací zařízení

Otázka č. 6: Označte celkovou spokojenost s jednotlivými ubytovacími službami, kdy

**1=velmi spokojen, 2=spíše spokojen, 3=jsem nerozhodný, 4=spíše nespokojen
5=velmi nespokojen.**

	1	2	3	4	5
Atmosféra, prostředí					
Vybavenost zařízení					
Úroveň personálu					
Čistota a hygiena					
Stravovací služby					
Recepční služby					
Sociální zařízení					

Otázka č. 7: Jak moc jsou pro Vás ubytovací služby důležité pro zážitek z dovolené? (1=důležité, 5=nedůležité)

Důležité 1 2 3 4 5 nedůležité

Otázka č. 8: Označte celkovou spokojenost s ubytovacími službami.

- a) Spokojený/á
- b) Spíše spokojený/á
- c) Spíše nespokojený/á
- d) Nespokojený/á

Otázka č. 10: Co hodnotíte pozitivně u ubytovacích služeb v tomto mikroregionu?

Otázka č. 11: Co hodnotíte u ubytovacích služeb v tomto mikroregionu záporně?

Otázka č. 12: Kde se stravujete?

- a) Restaurace
- b) V budově ubytovacího zařízení

- c) Vlastní strava
- d) Jinde

Otázka č. 13: Jste spokojeni se stravovacími službami v mikroregionu?

- a) Spokojený/á
- b) Spíše spokojený/á
- c) Spíše nespokojený/á
- d) Nespokojený/á

Otázka č. 14: Myslíte si, že ceny za poskytované služby odpovídají kvalitě?

- a) Ano
- b) Ne

Otázka č. 15: Jaké služby postrádáte?

Otázka č.16. Vaše pohlaví?

- a) Žena
- b) Muž

Otázka č.17: Váš věk?

- a) Do 25 let
- b) 25-34 let
- c) 35-49 let
- d) 50-59 let
- e) 60 a více let (produktivní věk)
- f) 60 a více let (postproduktivní věk)