

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH

Ekonomická fakulta

Katedra obchodu a cestovního ruchu

Studijní program: B6208 Ekonomika a management

Studijní obor: Obchodní podnikání – cestovní ruch

Hotel Bellevue** jako součást infrastruktury destinace
cestovního ruchu**

Vedoucí bakalářské práce:

Ing. Petr Štumpf

Autor bakalářské práce:

Anna Žáková

2012

JIHOČESKÁ UNIVERZITA V ČESKÝCH BUDĚJOVICÍCH
Fakulta ekonomická
Akademický rok: 2010/2011

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Anna ŽÁKOVÁ**
Osobní číslo: **E09309**
Studijní program: **B6208 Ekonomika a management**
Studijní obor: **Obchodní podnikání**
Název tématu: **Hotel jako součást infrastruktury destinace cestovního ruchu (Hotel Bellevue)**
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:

Začlenění hotelu Bellevue do infrastrukturní vybavenosti destinace Český Krumlov na základě analýzy vnějšího a vnitřního prostředí. Návrh opatření, která zlepší pozici ubytovacího zařízení na trhu cestovního ruchu a vyřeší možné nedostatky v provozu.

Metodický postup:

1. Studium teoretických východisek
2. Analýza vnějšího a vnitřního prostředí zařízení
3. Příprava a realizace terénního šetření
4. Syntéza výsledků a poznatků
5. Návrh opatření ke zlepšení pozice na trhu

Rámcová osnova:

1. Úvod. 2. Literární rešerše. 3. Cíle a metodika. 4. Analytická část. 5. Syntéza výsledků a poznatků. 6. Návrhová část. 7. Závěr. 8. Přehled použité literatury. 9. Přílohy.

Rozsah grafických prací: **dle potřeby**
Rozsah pracovní zprávy: **30 - 40 stran**
Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná**

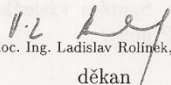
Seznam odborné literatury:

- Černý, J., Krupička, J.** *Moderní hotel. Úvaly: Ratio, 2007.*
Hesková, M. a kol. *Cestovní ruch pro vyšší odborné školy a vysoké školy. 2. vyd. Praha: Fortuna, 2011.*
Horner, S., Swarbrooke, J. *Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času. Praha: Grada Publishing, 2003.*
Morrison, A. M. *Marketing pohostinství a cestovního ruchu. Praha: Victoria Publishing, 1995.*
Palatková, M. *Marketingová strategie destinace cestovního ruchu. Praha: Grada Publishing, 2006.*


Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Petr Štumpf**
Katedra obchodu a cestovního ruchu

Datum zadání bakalářské práce: **15. února 2011**

Termín odevzdání bakalářské práce: **16. dubna 2012**


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

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


Ing. Kamil Picha, Ph.D.
vedoucí katedry

V Českých Budějovicích dne 3. března 2011

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma „Hotel Bellevue**** jako součást infrastruktury destinace cestovního ruchu“ vypracovala samostatně s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 sb. v plném 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

.....

Anna Žáková

Poděkování

Děkuji panu Ing. Petru Štumpfovi, vedoucímu bakalářské práce, za cenné rady a odborné vedení při zpracování bakalářské práce. Děkuji dále řediteli Hotelu Bellevue panu Romanovi Odložilíkovi za spolupráci při analýze hotelu, za poskytnuté rozhovory a materiály k této bakalářské práci.

OBSAH

1. ÚVOD.....	1
2. LITERÁRNÍ REŠERŠE.....	3
2.2. Cestovní ruch	3
2.3. Služby.....	4
2.3.1. Služby cestovního ruchu	5
2.3.2. Ubytovací služby	8
2.4. Destinace cestovního ruchu.....	9
2.5. Infrastruktura cestovního ruchu	11
2.5.1. Klasifikace a kategorizace ubytovacích zařízení	14
2.5.1.1. Vymezení základních pojmů	14
2.5.1.2. Dělení a kategorizace ubytovacích zařízení	14
2.5.1.3. Ubytovací jednotka.....	17
2.5.1.4. Klasifikace ubytovacích zařízení – rozdělení do tříd	18
3. METODIKA A CÍL PRÁCE.....	19
3.2. Cíl práce	19
3.3. Pracovní hypotézy	19
3.4. Metodika	19
4. ANALYTICKÁ ČÁST.....	21
4.2. Analýza zkoumaného území	21
4.2.1. Charakteristika okresu Český Krumlov	21
4.2.1.1. Geografická poloha a základní údaje	21
4.2.1.2. Vodstvo.....	22
4.2.1.3. Podnebí.....	24
4.2.1.4. Dopravní dostupnost.....	24
4.2.2. Český Krumlov jako destinace cestovního ruchu.....	25
4.2.2.1. Primární potenciál pro rozvoj cestovního ruchu v Českém Krumlově	26
4.2.2.1.1. Kulturně-historický potenciál	26
4.2.2.1.2. Kulturně-společenské akce	31

4.2.2.2. Sekundární potenciál pro rozvoj cestovního ruchu v Českém Krumlově	33
4.3. Dotazníkové šetření.....	39
4.4. Syntéza údajů	54
4.4.1. Vyhodnocení hypotéz	57
5. NÁVRHY A OPATŘENÍ	58
5.2. Parkování.....	58
5.3. Bar	58
5.4. Wellness	59
5.5. Zážitkové balíčky služeb.....	60
5.6. Začlenění Hotelu Bellevue do kooperačních struktur v destinaci.....	63
6. ZÁVĚR.....	65
7. SUMMARY	67
8. SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY	69
9. SEZNAM OBRÁZKŮ	74
10. SEZNAM TABULEK	75
11. SEZNAM GRAFŮ	76
12. SEZNAM PŘÍLOH.....	77
13. PŘÍLOHY	78

1. ÚVOD

Cestovní ruch je považován za odvětví budoucnosti. Ve světě a zejména v Evropě cestovní ruch představuje v dlouhodobém vývoji jednu z nejvíce se rozvíjejících vývozních komodit národního hospodářství. Na celém světě se stále zvyšuje podíl cestovního ruchu na tvorbě hrubého domácího produktu a vytváření nových pracovních příležitostí. Dále má vliv na příjmy plynoucí do státní pokladny, místních rozpočtů a vytváří kladnou obchodní bilanci cestovního ruchu. Nepostradatelný vliv v posledních letech má na udržení tradic, folklóru, revitalizaci a obnovu destinací, ochranu životního prostředí. Z toho všeho je zřejmé, jak velkou a důležitou roli cestovní ruch pro danou oblast hraje.

V České republice došlo v posledních letech k rozvoji terciárního sektoru služeb, do kterého se mimo jiné řadí i služby cestovního ruchu. Je nezbytně nutné věnovat pozornost hlavně průběžnému vzdělání zaměstnanců a zlepšování nabídky kvalitních a pro turisty zajímavých produktů.

V této bakalářské práci se budeme věnovat Hotelu Bellevue, který se nachází ve městě Český Krumlov, na Latránu, v těsné blízkosti Státního hradu a zámku Český Krumlov. Město Český Krumlov, které má velmi bohatou historii, se nachází v Jihočeském kraji. Nabídka primárního i sekundárního potenciálu dané destinace je velice pestrá a turisty velmi vyhledávaná.

Turisticky vyhledávan je Český Krumlov i díky tomu, že patří na Seznam světového kulturního dědictví UNESCO, do kterého se v České republice řadí 12 památek národního dědictví. Tento rok Český Krumlov oslaví právě dvacet let od zápisu na Seznam světového kulturního dědictví UNESCO. Město bude lákat na bohatý program kulturních a společenských akcí. Oslavy vyvrcholí v prosinci roku 2012 mezinárodní konferencí na téma Moderní management památek UNESCO. Dvacáté výročí je příležitostí k výměně zkušeností s odborníky z celého světa, které zde bude možno potkat.

Tato skutečnost jistě do města přivede také mnoho turistů, kteří budou toužit po poznání krás Českého Krumlova. Naskytne se zde příležitost pro rozvoj podnikání v oblasti cestovního ruchu v souvislosti s tímto výročím, kterou by měl management Hotelu Bellevue plně využít.

2. LITERÁRNÍ REŠERŠE

2.2. Cestovní ruch

Nejvýznamnější a nejpoužívanější definicí je zřejmě definice Světové organizace cestovního ruchu (UNWTO), která rozumí cestovní ruch jako: „Činnost osoby cestující na přechodnou dobu do místa ležícího mimo její běžné prostředí (místo bydliště), a to na dobu kratší než je stanovená, přičemž hlavní účel cesty je jiný než výkon výdělečné činnosti v navštíveném místě“. (Hesková, 2011 s. 9)

Horner a Swarbrooke (2003, s. 53) publikovali velice podobnou definici té z UNWTO, kde popisují cestovní ruch jako krátkodobý přesun lidí na jiná místa, než jsou místa jejich trvalého pobytu, za účelem zpříjemnění volného času.

Jakubíková (2009, s. 18) doplňuje již zmíněné definice UNWTO, či autorů Horner a Swarbrooke. Zdůrazňuje, že do cestovního ruchu nelze počítat migraci či výkon normální denní práce.

Oproti definici UNWTO a autorům Hornerovi a Swarbrooke (2003, s. 53), Ryglová (2005, s. 5) má zcela jinou, ve které tvrdí že: „*Cestovní ruch je nutno chápat v jednotě jeho dvou rovin. První rovinou je oblast spotřeby, kdy cestovní ruch je brán jako způsob uspokojování potřeb, a z druhého hlediska se jedná o oblast podnikatelských příležitostí v mnoha oborech lidské činnosti, kdy je významnou součástí ekonomiky společnosti. Z výše uvedeného vyplývá, že cestovní ruch se projevuje jako mnohostranný společensko-ekonomický jev.*“

Parmová (2003, s. 6) tvrdí, že subjekt cestovního ruchu neboli člověk, zcela dobrovolně mění a navštěvuje objekty cestovního ruchu mimo své trvalé bydliště jen pro uspokojení svých vlastních potřeb.

2.3. Služby

Orieška (2010, s. 9) rozumí pod pojmem služby ekonomické statky, které mají převážně nehmotný charakter.

Podle Francové (2003, s. 28) zní definice služby takto: „Činnost, kterou může jedna strana nabídnout druhé. Je jednou z forem produktu (vedle hmotného výrobku, know-how, lokality a skupiny lidí). Je nehmotatelná a nenabízí žádné nabyté vlastnictví.“

Kotler (2007, s. 46) se ve své definici služeb shoduje s Paynem (1996, s. 14) a vysvětluje službu jako jakoukoliv činnost nebo prospěch, které jedna strana může nabídnout druhé a které jsou v podstatě nehmotné a nevytvářejí vlastníci čehokoliv. Její produkcí se může nebo nemusí vázat k fyzickému produktu.

Kotler (2007, s. 441) rozlišuje právě těchto pět kategorií mixu služeb:

- Ryze hmotné zboží.
- Hmotný zboží s doprovodnými službami.
- Hybridní.
- Převažující služba s dobrovolným menším zbožím a službami.
- Ryzí služba.

Kotler (2007, 443), Payne (1996, s. 15), Kozel (2006, 238) se shodují v tom, že služby mají své specifické vlastnosti na rozdíl od hmotných produktů. Jsou to následující vlastnosti:

- Nehmotnost
- Neoddělitelnost od osoby poskytovatele
- Proměnlivost
- Pomíjivost

Horner, Swarbrooke (2003, s. 39) spolu s Jakubíkovou (2009, s. 71) k těmto čtyřem vlastnostem připojují ještě pátou, a to:

- Absence vlastnictví

Podle Payneho (1996, s. 18) se mezi služby obecně řadí oblasti těchto činností:

- Maloobchod a velkoobchod.
- Doprava, distribuce a skladování.
- Bankovníctví a pojišťovnictví.
- Nemovitosti.
- Komunikace a informační služby.
- Veřejné služby, vládní a vojenský sektor.
- Zdravotnictví.
- Obchodní, profesionální a osobní služby.
- Rekreační a ubytovací služby.
- Vzdělání.
- Ostatní neziskové organizace.

2.3.1. Služby cestovního ruchu

Podle Heskové (2011, s. 100) jsou služby ekonomickým statkem. Podstatou tohoto statku je činnost, kdy jeho hodnota je určena užitekem, který daný statek přináší. Poskytování služeb je nemateriální činnost a do jejich poskytování jsou začleněny i vnější faktory (zákazník a zboží). Služby jsou charakteristické díky souladu výroby služby s její spotřebou a pomíjivostí služeb, nelze služby vytvářet do zásoby. Cestovní ruch nabízí celý sortiment služeb, který si účastník cestovního ruchu může dopřát.

Morrison (1995, s. 44) tvrdí, že služby cestovního ruchu mají specifické charakteristiky, které nenacházíme u jiných služeb. Také platí, že služby cestovního ruchu nejsou zcela totožné.

Morrison rozlišuje osm základních zvláštností služeb cestovního ruchu:

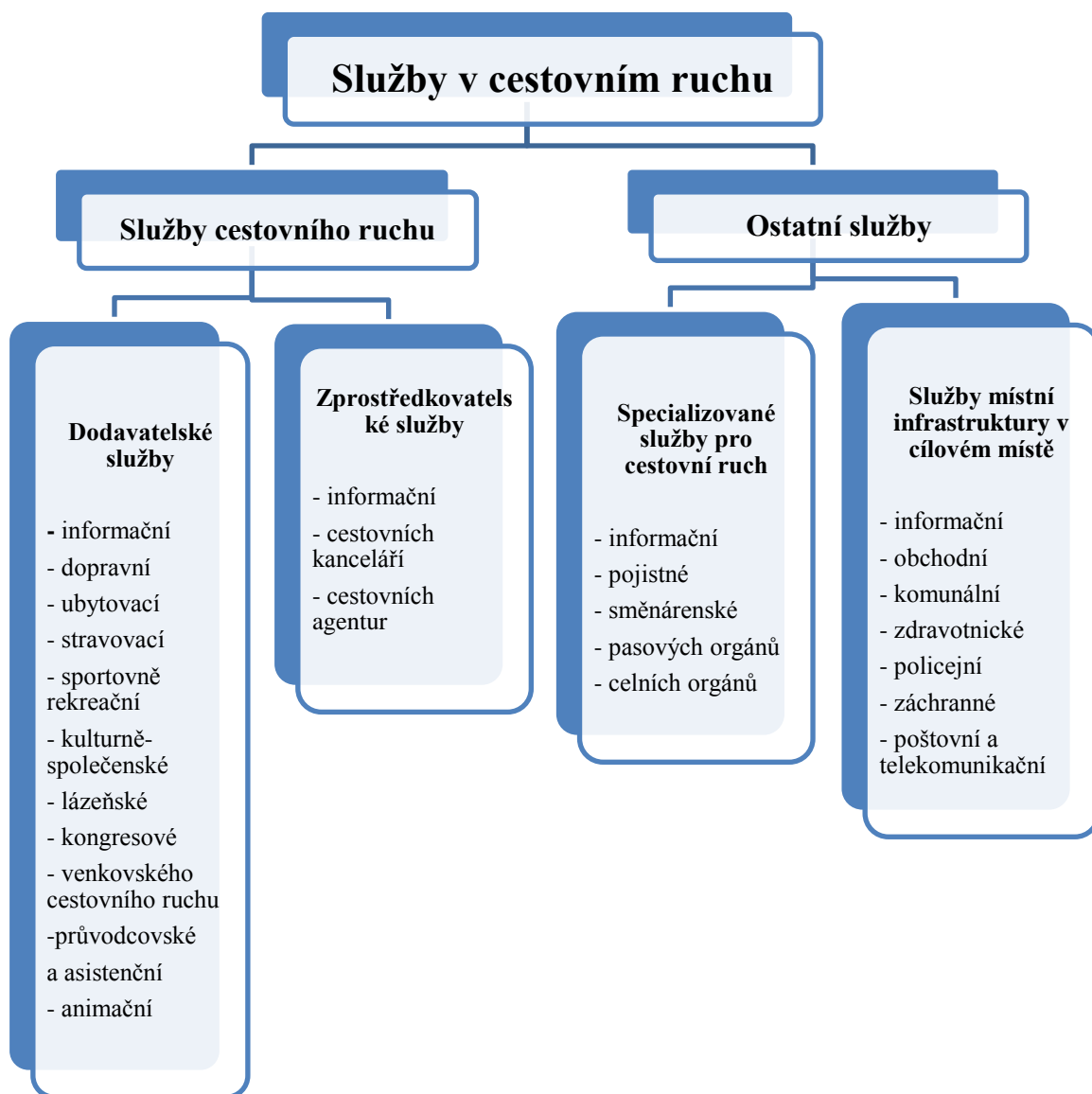
1. Kratší expozitura služeb.
2. Výraznější vliv psychiky a emocí při nákupu služeb.
3. Větší význam vnější stránky poskytovaných služeb.
4. Větší důraz na úroveň a image.
5. Složitější a proměnlivější distribuční cesty.
6. Větší závislost na komplementárních službách.
7. Snazší kopírování služeb.
8. Větší důraz na propagaci mimo sezony.

Orieška (2010, s. 9) tvrdí, že: „ V cestovním ruchu představují služby heterogenní soubor užitych efektů určených k uspokojování potřeb účastníků cestovního ruchu. Mají průřezový charakter, tzv. že je produkují nejen podniky cestovního ruchu, ale i další subjekty soukromého a veřejného sektoru. Služby mají, na rozdíl od zboží, určité znaky. Jsou to jednak obecné znaky služeb (např. nemateriální charakter služby, vysoká spotřeba práce při poskytování služeb, pomíjivost služeb, atd.), které se vztahují i na služby v cestovním ruchu, a jednak speciální znaky, charakteristické pouze pro službu cestovního ruchu:

- Časová a místní vázanost služeb na primární nabídku
- Komplexnost a komplementárnost služeb
- Zastupitelnost služeb
- Mnohooborový charakter služeb (informační, dopravní, ubytovací, atd.)
- Nezbytnost zprostředkování služeb – prostřednictvím CK a CA
- Dynamika a sezónnost poptávky po službách
- Nezbytnost poskytování informací o službách a jejich kvalitě
- Účastník cestovního ruchu zpravidla vystupuje jako neanonymní

Orieška (2010, s. 15) druhově rozčlenil služby cestovního ruchu viz. obrázek 1.

Obrázek 1; Rozčlenění služeb cestovního ruchu



Zdroj: Orieška 2010, s. 15

2.3.2. Ubytovací služby

Indrová a kol. (2004, s. 31) popisuje první ubytovací zařízení jako hostince. Hostince nevznikaly náhodou, ale v souvislosti s cestováním za obchodem, s rozvojem dostavníkové dopravy, pošty a později samozřejmě železnice. Považují se za jakési předchůdce hotelů. Hotel jako samotné ubytovací zařízení pro cestující objevuje na přelomu 18. a 19. století.

Další rozvoj a rozšíření ubytovacích zařízení ovlivnil rozvoj cyklistiky a později automobilismu. Pro potřeby hlavně sportovních klubů vznikaly první seznamy hotelů. První jsou známy už na konci 19. století. Můžeme je považovat za základ pozdější hotelové klasifikace.

Hotelnictví je v současné době jednou z nejvýznamnějších částí cestovního ruchu. Výstavba, řízení a organizace hotelů i velkých hotelových řetězců, zabezpečování jejich provozu a poskytování hotelových služeb, to vše je předmětem hotelnictví.

Orieška (2010, s. 116) se shoduje s Indrovou a kol. (2004, s. 31) v tvrzení, že poskytování ubytovacích služeb má veliký význam pro rozvoj cestovního ruchu. Jejich posláním je umožnit přenocování nebo přechodné ubytování účastníkům mimo místo jejich trvalého bydliště, včetně uspokojení dalších potřeb, které s přenocováním nebo přechodným ubytováním souvisejí, především potřeby stravování.

Podle Hornera a Swarbrooka (2003, s. 281) se ubytování poskytované veřejnosti poskytuje v ubytovacích zařízeních, jimiž jsou objekty, prostory nebo plochy k tomu určené.

Minář a kol. (1996, s. 68) chápe možnost přechodného ubytování jako jednu ze základních podmínek vzniku a existence cestovního ruchu.

Indrová a kol. (2004, s. 31) tvrdí, že rozvoj ubytovacích zařízení plně souvisí s politickými, hospodářskými a sociálními změnami ve společnosti. Tyto změny ovlivňují pohyb obyvatelstva mimo místo trvalého bydliště a působí na vznik různých druhů ubytovacích zařízení.

Čertík (2001, s. 87) říká, že by ubytovací zařízení měla poskytovat a zabezpečovat nejenom aktivity spojené s vlastním ubytováním, ale také aktivity, které host vyžaduje, a jsou obvyklé v jeho místě trvalého bydliště. Ubytovací zařízení by mělo zajišťovat i aktivity spojené s využitím volného času a aktivity spojené s profesí.

Podle Beránka (1996, s. 35) jsou ubytovací služby velice důležité pro ubytovací zařízení, kde by měli mít možnost řídicí pracovníci ovlivňovat úroveň těchto služeb. Nejvíce lze kvalitu ubytovacích služeb ovlivňovat volbou vhodného personálu, jeho rekvalifikací a dalším vzděláváním. Při posuzování kvality služeb je třeba zvážit očekávání a přání všech stran, a to zákazníka, poskytovatele služeb i firmy.

2.4. Destinace cestovního ruchu

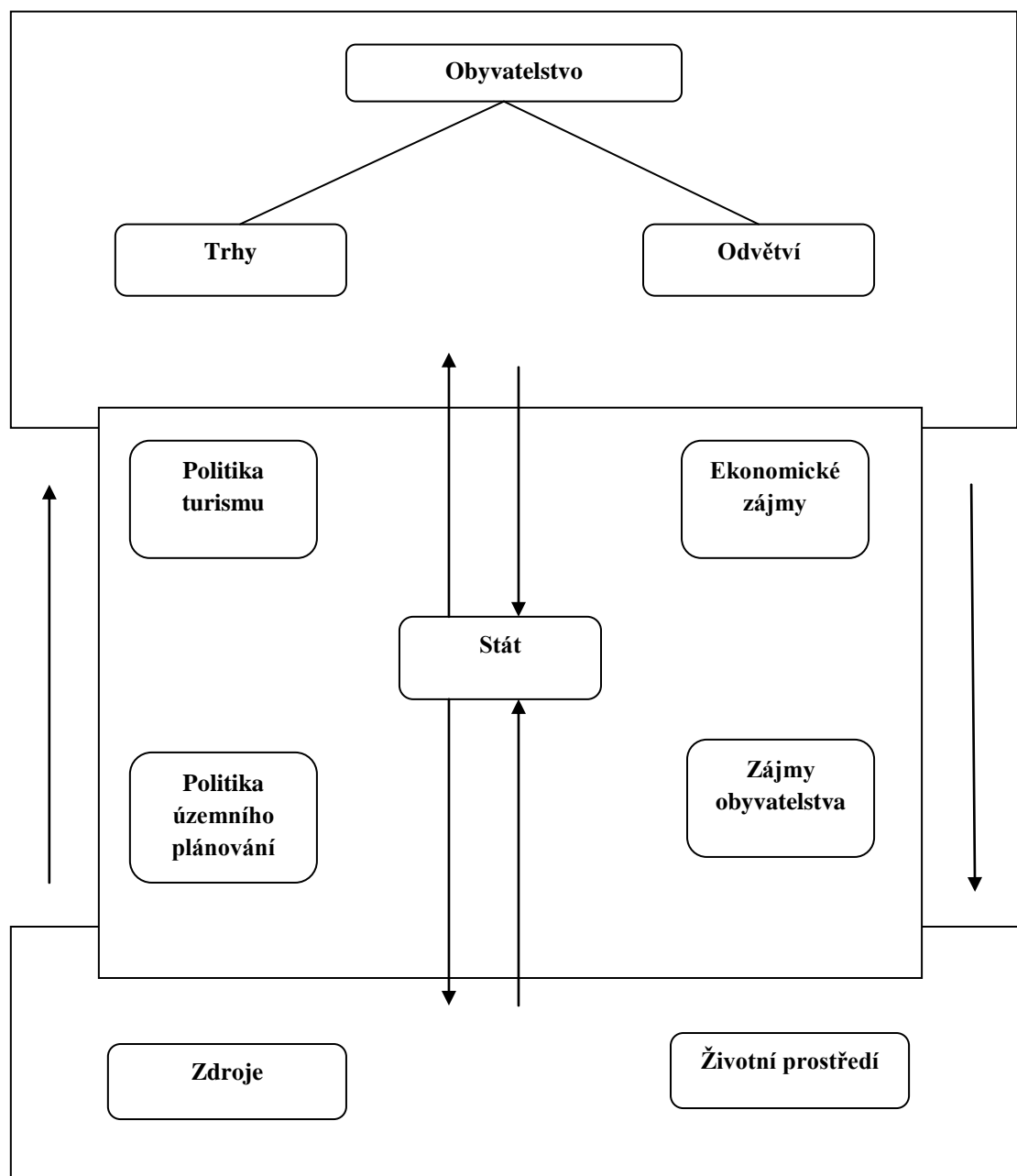
Jednotná definice pro tento pojem neexistuje. Destinací cestovního ruchu se nejčastěji rozumí určitý geografický prostor, který je předmětem zájmu účastníků cestovního ruchu.

Podle Páskové, Zelenky (2002, s. 59) je: „*Destinace cestovního ruchu (též destinace, turistická destinace; angl. tourism destination) = 1. v užším smyslu: cílová oblast v daném regionu, typická významnou nabídkou atraktivit CR a infrastruktury CR; 2. v širším smyslu: země, regiony, lidská síla a další oblasti, které jsou typické velkou koncentrací atraktivit CR, rozvinutými službami CR a další infrastrukturou CR, jejichž výsledkem je velká dlouhodobá koncentrace návštěvníků. Pro mezinárodní návštěvníky je destinací buď celá navštívená země, nebo její některý region, případně město. V některých zemích je území rozděleno do turisticky, historicky nebo administrativně kompaktních destinací (turistických regionů, turistických marketingových regionů – např. Česká Republika) s tvorbou a propagací společenského turistického produktu regionu a případně i zpracováním statistik CR.*

UNWTO popisuje destinaci cestovního ruchu, jako geografický prostor (stát, region, místo), které si návštěvník vybírá jako cíl své cesty.

Destinace jsou jednotky sobě navzájem konkurující si. Jejich rozvoj a prodej musí být řízen (viz. obrázek 2, Palatková 2006, s. 18).

Obrázek 2; Společensko-ekonomický systém



Destinace jako konkurenční jednotka podle Portera

Zdroj: Palatková 2006, s. 18

Podle Palatkové (2006, s. 19) můžeme destinaci definovat na národní, regionální a lokální úrovni.

Kirářová (2003, s. 15) destinací cestovního ruchu rozumí podobně jako UNWTO přirozený celek, který má z hlediska podmínek rozvoje cestovního ruchu jedinečné vlastnosti, odlišné od jiných destinací.

Oproti Kirářové (2003, s. 15) Palatková (2006, s. 16) tvrdí, že destinace je představována svazkem různých služeb koncentrovaných v určitém místě nebo oblasti, které jsou poskytovány v návaznosti na potenciál cestovního ruchu (atraktivita) místa nebo oblasti. Atraktivita představuje podstatu destinace a hlavní motivační stimul návštěvnosti destinace.

Jansen-Verbeke In Palatková (2006, s. 19) rozumí pod pojmem destinace nejen konkrétní oblast (místo), ale souhrn komodit, které destinace nabízí. Destinace je někdy z tohoto důvodu nazývána „rekreační produkt“.

Ashworth a Voogd In Palatková (2006, s. 19) poukazuje na skutečnost, že sám klient do značné míry definuje destinaci svým vnímáním a výběrem konzumovaných služeb.

2.5. Infrastruktura cestovního ruchu

Podle Páskové, Zelenky (2002, s. 120) je infrastruktura cestovního ruchu (angl. tourist infrastructure) = *souhrn organizačně-technických předpokladů pro uspokojování potřeb účastníků CR v dané destinaci (doprava, komunikace, zásobování elektřinou, pitnou vodou, kanalizace, maloobchodní síť, banky, směnárny, kulturní zařízení, zábavní zařízení, sportovní zařízení atd.). Kvalita této infrastruktury má výrazný dopad na prožitek návštěvníků, kteří jsou sice prvotně motivováni atraktivitami CR, ale potřebují též čerpat služby spojené s kultivovaným pohybem v blízkosti těchto atraktivit. Infrastrukturu CR lze rozdělit na základní (doprava, ubytovací a stravovací služby) a doplňkovou. Jádrem infrastruktury CR je suprastruktura CR (ubytovací,*

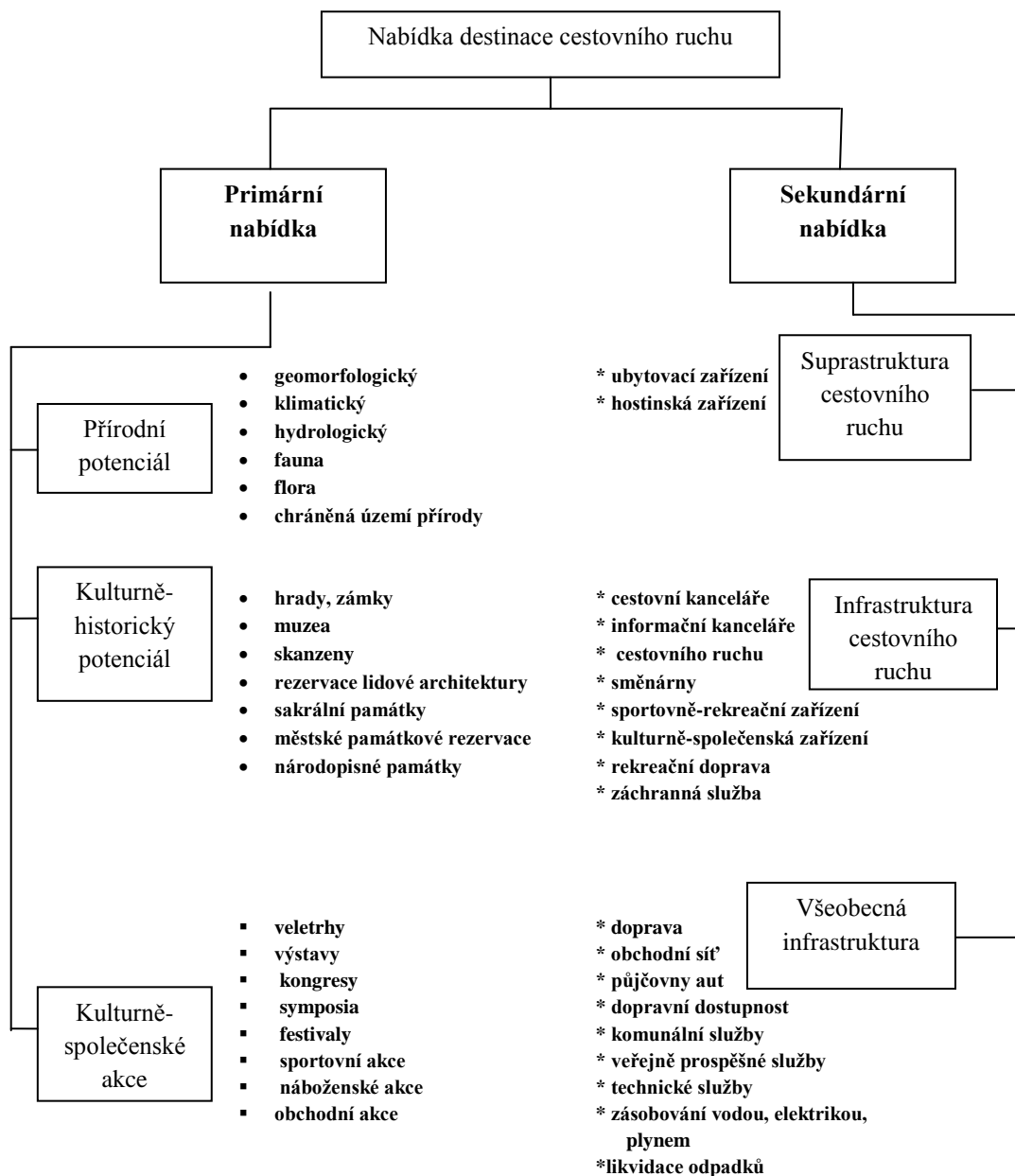
stravovací, turistické, dopravní služby a doplňkové služby CR), která je budována zejména pro návštěvníky a do roku 1989 byla v ČR označována jako materiálně-technická základna. Ostatní infrastruktura představuje běžnou občanskou vybavenost, při jejímž plánování je nutné si uvědomit, že se během sezony v navštěvovaných destinacích její uživatelé zmnohonásobí, a jejím správným dimenzováním se lze vyhnout nepříjemným následkům kongesce, problémům se zásobováním a jiným tlakům.

Orieška (2010, s. 20) říká, že komplexnost služeb cestovního ruchu je složitá problematika. Zahrnuje především nutnou koordinaci činností podnikatelských subjektů, které dané služby poskytují. Komplexnost služeb cestovního ruchu je předpokladem k uspokojení potřeb účastníků na odpovídající úrovni, pokud působení vlastností rekreačního prostoru je v souladu s rozsahem a kvalitou služeb poskytovaných jednotlivými zařízeními služeb cestovního ruchu v závislosti na funkci avýznamu daného rekreačního prostoru, ročního období a podmínek, za nichž dochází k uspokojení potřeb účastníků cestovního ruchu. Stupeň komplexnosti by měl odpovídat charakteru střediska a jeho vybavenosti potřebnými zařízeními cestovního ruchu. Vybavenost střediska se dělí většinou na základní a doplňkovou.

Mezi základní vybavenost řadíme dopravní, ubytovací a stravovací zařízení. Doplňková vybavenost slouží a napomáhá ke zlepšení využití rekreačního prostoru. Přispívá nejen k lepšímu uspokojení potřeb, ale dále k lepším ekonomickým výsledkům provozu zařízení ve středisku či ochraně přírody. Tuto vybavenost tvoří sportovně-rekreační, společensko-kulturní, obchodní, obslužní a další zařízení. Jako příklad takovýchto zařízení si můžeme představit kino, knihovny, kongresová zařízení apod.

Jak je vidět na obrázku č. 3 Kiráľová (2003, s. 88) pohlíží trochu odlišně na toto rozdělení, na rozdíl od Orišky dělí nabídku destinace na primární a sekundární. Do primární nabídky destinace řadí přírodní potenciál, kulturně-historický potenciál, kulturně společenské akce. Do sekundární nabídky destinace řadí suprastrukturu cestovního ruchu, infrastrukturu cestovního ruchu a všeobecnou infrastrukturu.

Obrázek 3; Nabídka destinace cestovního ruchu



Zdroj: Királ'ová 2003, s. 88

2.5.1. Klasifikace a kategorizace ubytovacích zařízení

Asociace hotelů a restaurací ČR je od roku 1993 členem evropské konfederace HOTREC zastřešující hotely a restaurace na úrovni Evropské unie. Klasifikační systémy jednotlivých zemí směřují k postupné harmonizaci, členové HOTREC přijali dokument 21 kritérií sjednocující tyto evropské klasifikační systémy.

2.5.1.1. Vymezení základních pojmů

- Pro označení minimálních požadavků jednotlivých tříd ubytovacích zařízení je používáno označení „**klasifikace**“.
- Pojmy „**standard**“ a „**standardizace**“ jsou chápány jako pojmy obecné stanovující požadavky na poskytované služby a vybavení.
- „**Kategorizace**“ označuje proces, kdy dochází k oddělení ubytovacích zařízení do jednotlivých kategorií (hotel, penzion apod.)
- „**Certifikace**“ označuje proces udělení Certifikátu a Klasifikačního znaku dle Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení České republiky kategorie hotel, hotel garni, penzion, motel a hotel.

Provozovna určená pro prodej zboží nebo poskytování služeb spotřebitelům musí být trvale a zvenčí viditelně označena také

- a) jménem a příjmením osoby odpovědné za činnost provozovny,
- b) prodejní nebo provozní dobou určenou pro styk se spotřebiteli, nejedná-li se o stánek nebo obdobné zařízení,
- c) kategorií a třídou u ubytovacích zařízení* poskytujícího přechodné ubytování.

Vyhláška č. 268/2009 Sb. o technických požadavcích na stavby.

2.5.1.2. Dělení a kategorizace ubytovacích zařízení

Ubytovací zařízení zabezpečují pravidelně či nepravidelně přechodné ubytování, a částečně i ubytovací prostředky.

Orieška (2010, s. 18), Francová (2003, s. 64) i (Ryglová, 2005, s. 23) mají velice podobné dělení ubytovacích zařízení. A to takové to:

- 1. podle způsobu výstavby:**
 - a) pevné
 - b) částečně pevné
 - c) pohyblivé
- 2. podle doby provozu:**
 - a) celoroční
 - b) dvousezónní
 - c) jednosezónní
- 3. podle druhu:**
 - a) hotely
 - b) motely
 - c) botely
 - d) penziony
 - e) jiné
- 4) podle druhů cestovního ruchu:**
 - a) volný cestovní ruch
 - b) vázaný cestovní ruch
- 5) podle doporučení UNWTO:**
 - a) hromadná ubytovací zařízení
 - b) individuální ubytovací zařízení

V souladu s platnou legislativou jsou jednotlivé kategorie ubytovacích zařízení definovány podle „Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení České republiky“ následovně:

- (1) **Hotel** je ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty vybavené pro poskytování přechodného ubytování a služeb s tím spojených (zejména stravovací). Člení se do pěti tříd. **Hotel garni** má vybavení jen pro omezený rozsah stravování (nejméně snídaně) a člení se do čtyř tříd.

- (2) **Motel** je ubytovací zařízení s nejméně 10 pokoji pro hosty vybavené pro poskytování přechodného ubytování a služeb s tím spojené zejména pro motoristy a člení se do čtyř tříd. Zařízení se nachází v blízkosti pozemních komunikací s možností parkování. Recepce a restaurace může být mimo ubytovací část. Ubytovací zařízení jinak splňuje veškeré požadavky pro kategorii Hotel 1-4*.
- (3) **Penzion** je ubytovací zařízení s nejméně 5 a maximálně 20 pokoji pro hosty, 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) **ostatní ubytovací zařízení**, kterými jsou zejména ubytovny, koleje, svobodárny, internáty, kempy a skupiny chat nebo bungalovů, vybavené pro poskytování přechodného ubytování.

Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení ČR rozšiřuje kategorie ubytovacích zařízení vymezené ve vyhlášce ministerstva pro místní rozvoj č. 501/2006 Sb. ve znění pozdějších novel takto:

Hotel

Motel

Pension

Botel

Speciální hotelová zařízení:

- Lázeňský/Spa hotel
- Wellness hotel
- Resort/Golf resort hotel

Dependance

Ostatní ubytovací zařízení:

- Kemp (tábořiště)
- Chatová oblast
- Turistická ubytovna

Ubytovacím zařízením kategorie typu hotel garni, penzion, motel, botel a dependance mohou být přiděleny maximálně čtyři hvězdičky.

2.5.1.3. Ubytovací jednotka

Podle Oriěšky (2010, s. 117) se ubytovací jednotkou rozumí samostatný pokoj nebo soubor místností, které svým technickým uspořádaním a vybavením splňují požadavky na přechodné ubytování a jsou k tomuto účelu užívání určeny.

V souvislosti s ubytováním a již zmiňovanými ubytovacími zařízeními je nutno si představit jednotlivé druhy ubytovacích jednotek.

Ubytovací jednotky dělíme podle Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení České republiky 2010-2012 takto:

- jednolůžkový pokoj: pokoj s lůžkem pro jednu osobu
- dvojlůžkový pokoj: pokoj se dvěma lůžky, a to ve formě dvojlůžka nebo ve formě dvou lůžek umístěných vedle sebe
- dvojlůžkový pokoj – twin: pokoj se dvěma oddělenými lůžky
- vícelůžkový pokoj: pokoj se třemi nebo více lůžky
- rodinný pokoj: pokoj se třemi nebo více lůžky, z nichž alespoň dvě jsou vhodná pro dvě dospělé osoby
- společná ložnice: vícelůžkový pokoj nabízející lůžka pro osoby, které mohou nebo nemusí patřit k určité skupině
- junior suite: ubytování se zvláštním místem pro sezení v jednom pokoji
- suite: ubytování poskytované ve vzájemně oddělených propojených místnostech s lůžkem (ložnice) a sedací soupravou (obývací pokoj)
- apartmá/apartment: ubytování poskytující oddělenou místnost pro spaní a místnost se sedací soupravou a kuchyňským koutem
- studio: ubytování v jednom pokoji s kuchyňským koutem
- spojené pokoje: samostatné pokoje s lůžky propojené spojovacími dveřmi
- duplex: ubytování na více podlažích s vyhrazením propojením jednotlivých podlaží

2.5.1.4. Klasifikace ubytovacích zařízení – rozdělení do tříd

Francová (2003, s. 67) označení klasifikace používá pro označení minimálních požadavků - jednotlivých tříd ubytovacích zařízení.

Ubytovací zařízení se člení do tříd na základě klasifikace (standardizace) ubytovacích zařízení. Třída vždy stanovuje minimální požadavky na úroveň a rozsah poskytovaných služeb, vybavení apod. Tato charakteristika pomocí jedné až pěti hvězdiček poskytuje hostovi informaci o daném hotelu. Neboli jaké služby a v jaké kvalitě může host v daném místě očekávat.

„Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení České republiky“ není povinná pro všechny provozovatele ubytovacích zařízení. Je povinná jen pro členy některých asociací nebo pro ty provozovatele, kteří se tak dobrovolně rozhodli. Třídy podle Oficiální jednotné klasifikace ubytovacích zařízení České republiky jsou definovány následovně.

- * Tourist
- ** Economy
- *** Standart
- **** First Class
- ***** Luxusy

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“.

3. METODIKA A CÍL PRÁCE

3.2. Cíl práce

Začlenění hotelu Bellevue do infrastrukturní vybavenosti destinace Český Krumlov na základě analýzy vnějšího a vnitřního prostředí. Návrh opatření, která zlepší pozici ubytovacího zařízení na trhu cestovního ruchu a vyřeší možné nedostatky v provozu.

3.3. Pracovní hypotézy

Výzkumná otázka:

Jaký je význam hotelu Bellevue jako součásti infrastrukturní vybavenosti destinace Český Krumlov.

Hypotézy:

H1: Nejčastější aktivitou hostů hotelu Bellevue v destinaci je návštěva památek.

H2: Většina hostů hotelu Bellevue přijíždí do destinace za účelem rekreace a odpočinku.

H3: Hostům Hotelu Bellevue vyhovuje poloha a dostupnost hotelu.

3.4. Metodika

Prvním krokem bylo zkoumání literárních a internetových zdrojů, na jejichž základě byla vypracována literární rešerše, která je zaměřena na problematiku cestovního ruchu, služeb, destinace cestovního ruchu a infrastruktury cestovního ruchu.

Pro zpracování analytické části bylo nezbytné získat informace především sběrem potřebných primárních a sekundárních dat. Zdrojem pro sekundární informace byly především odborné internetové stránky. Sběr primárních dat proběhl metodou dotazníkového šetření a strukturovaného rozhovoru pomocí otevřených otázek. Dotazování se uskutečnilo v období od 1. 11. 2011 do 31. 1. 2012, k oslovení respondentů byla využita metoda face-to-face rozhovorů.

Dotazníky byly zhotovené ve dvou jazykových mutacích. V české a anglické verzi. Dotazník obsahoval 18 otázek, z toho 5 otázek bylo zaměřeno na zjištění socio-demografických údajů o respondentech. Nejprve proběhla pilotáž na 10 respondentech. Dotazníky byly předloženy hostům hotelu Bellevue při odjezdu, aby mohli hodnotit objektivně veškeré služby hotelu. Bylo osloveno 186 hostů, návratnost byla 67 %, tzn. 124 dotazníků. Z toho pro hodnocení bylo využito 100 dotazníků, protože 24 dotazníků nebylo vyplněno kompletně a správně. Následně proběhlo zpracování a analýza dat pomocí tabulkového procesoru a jejich interpretace pomocí grafů a komentářů.

Dalším krokem v bakalářské práci byla syntéza veškerých získaných údajů a vyhodnocení nejdůležitějších informací a souvislostí. Zároveň byly na základě těchto údajů zodpovězeny stanované hypotézy.

Posledním krokem bylo vypracování návrhů opatření na základě zjištěných poznatků.

4. ANALYTICKÁ ČÁST

4.2. Analýza zkoumaného území

4.2.1. Charakteristika okresu Český Krumlov

4.2.1.1. Geografická poloha a základní údaje

Tento okres se nachází v nejnižším cípu České republiky. Je třetím největším okresem v Jihočeském kraji, jeho rozloha činí 1 615 km². Okres Český Krumlov sousedí s okresem Prachatice na severozápadě a s okresem České Budějovice na straně severovýchodní. Na straně jižní, jihovýchodní a jihozápadní sousedí s Rakouskem.

V okrese se nachází 46 obcí s počtem obyvatel okolo 62 tisíc. Hustotu zalidnění má okres nejnižší v Jihočeském kraji a je jednou z nejnižších v celé České republice. Hustota zalidnění je 39 obyvatel na km².

Jihovýchodní část regionu tvoří hraniční hřeben horského celku Šumava s nejvyšším bodem okresu, Smrčinou (1332 m), jež je součástí Trojmezného pohoří s nejvyšší horou české části Šumavy Plechý (1378 m). K horskému celku Šumava patří Želnavské a Svatotomášské pohoří. Nejvyššími vrcholy Želnavského pohoří jsou Lysá (1228 m) a Knížecí Stolec (1226 m). Vrcholy nad tisíc metrů jsou Špičák (1221 m), Chlum (1191 m), Vlčí Kámen (1135 m), Dlouhý Hřeben (1096 m), Kapradina (1083 m), Suchá Hora (1080 m), Velký Plešný (1066 m), Čertova stěna (1023 m), Černý les (1007 m) a.j. Ve Svatotomášském pohoří, který se nachází mezi Lipenskou přehradou a Rakouskem, je nejvyšším vrcholem Vítkův Kámen (1053 m). Na toto pohoří navazuje k jihovýchodu část Šumavy s řadou vrcholů nad 800 a 900 m. Nejvyšším vrcholem je Hvězdná (1012 m).

Samostatnou horskou skupinou jsou v jihovýchodní části okresu a v Dolním Rakousku Novohradské hory s průměrnou výškou 800 až 900 m a vrcholy Kamenec (1072 m), Tischberk (1063 m), Myslivna (1050 m), Vysoká (1033 m).

Nejvýznamnějšími vrchovinnými celky jsou Krumlovská a Prachatická vrchovina, do níž patří granulitový masiv Blanského lesa s nejvyšším vrcholem Klet' (1084 m) nad městem Český Krumlov. Toto území je součástí chráněné krajinné oblasti Blatenský les. K morfologicky a přírodně významným patří vrchovinové celky Soběnovská vrchovina a Poluška.

Nejnižším přírodním bodem regionu je místo, kde řeka Vltava opouští tento okres a vtéká do okresu České Budějovice.

Západní, severozápadní a jihozápadní část území okresu zaujímá Národní park, Chráněná krajinná oblast a biosférická rezervace Šumava o rozloze cca 36 tisíc hektarů. V severní části regionu se nachází Chráněná krajinná oblast Blatenský les, jež zasahuje do sousedních okresů Prachatice a České Budějovice. V okrese Český Krumlov zaujímá 16,7 tisíc hektarů.

Jihovýchodní části regionu je již řadu let navržena Chráněná krajinná oblast Novohradské hory.

V okrese je 45 maloplošných chráněných území přírody s vyhlášenými ochrannými pásmy o celkové rozloze 1 747 ha. Do okresu zasahuje ochranné pásmo národní přírodní památky Blanice o rozloze 3 792 ha. Národními přírodními rezervacemi jsou Žofínský prales, což je nejstarší chráněné území v České republice od roku 1838, Čertova stěna a Luč u Vyššího Brodu, Národní přírodní rezervace Vyšenské kopce u Českého Krumlova. Přírodními rezervacemi a přírodními památkami jsou 42 chráněná území. Převážně se jedná o lesní území a převažuje přírodní bukové smíšené lesy, rašeliniště a vlhké pramenné louky. V roce 1995 byly zřízeny přírodní parky Soběnovská vrchovina a Vyšebrodsko.

Zdroj: Oficiální stránky města Český Krumlov

4.2.1.2. Vodstvo

Vltava je hlavní řekou, která odvodňuje téměř celé území. Do okresu přitéká ze severozápadu a hned vtéká do Lipna. Pod hrází nádrže prochází kaňonovým údolím mezi horou Luč a skalním výchozem Čertova stěna, dále protéká okrajem historické

obce Vyšší Brod. Jihovýchodní směr Vltava ostře mění na severní před městečkem Rožmberk, kde tvoří tzv. náčepní loket. Dále se Vltava prodírá hlubokými kaňony. Do klidné Českobudějovické pánve Vltava přechází až u Boršova nad Vltavou. Hlavními přítoky řeky Vltavy jsou vodní toky Olšina, Lukavický, Černý a Hamerský potok, Ježová, Menší a Větší Vltavice, Rybnický a Rožmitálský potok, Polečnice, Jílecký a Křemžský potok

Hlavní vodní tokem na východě okresu je Malše, která pramení v Rakousku. Voda Malše je v přehradě Římov (u Velešína) upravována na pitnou a je jí zásobována velká část Českokrumlovska, Kaplicka, i Českobudějovicka. Dalším využitím této řeky je umělý náhon zvaný Mlýnská stoka.

Řeka Blanice pramení na severozápadních svazích Knížecího Stolce. Vlívá se do řeky Otavy.

V Novohradských horách okresem protéká v Rakousku pramenící řeka Lužnice. Tato řeka je více známá v jindřichohradeckém a tábořském regionu, kde je hlavním tokem a vlívá se do řeky Vltavy u Týna nad Vltavou.

Schwarzenberský plavební kanál je velice zajímavý umělý vodní tok. Byl vybudován na přelomu 18. a 19. století chvalšinským rodákem lesním inženýrem Rosenauerem. Délka celého kanále je 44,4 km.

Přírozené vodní plochy se na Českokrumlovsku nevykytují. Nejbližší je Plešné jezero, jedno z pěti českých šumavských ples. Má rozlohu 7,5 ha, maximální hloubku 18 m a leží ve výšce 1090 m.

Údolní nádrž Lipno je největší umělou vodní plochou v České republice. Byla vybudována v letech 1952 – 1960 na horním toku Vltavy jako nejvyšší stupeň vltavské kaskády. Lipenská nádrž je poměrně mělká, ale při délce 48 km zabírá její plocha 50 km². Na tuto přehradu navazuje vyrovnávací nádrž Lipno II, která leží u Vyššího Brodu a je jen 2 km dlouhá.

Další přehradou na tomto území je údolní nádrž Římov, která byla postavena v 70. letech na řece Malši u Velešína. Třetí přehradou je údolní nádrž Soběnov.

Rybníků je na Českokrumlovsku málo a převážně jsou historického původu. Nachází se zde největší rybník okresu rybník Olšina, který patří k nejvýše položeným rybníkům v českých zemích (731 m). Byl založen už koncem 14. století. Mezi historicky nejstarší rybníky patří rybníky Počátek a Pláničský. Zajímavými umělými průtočnými nádržemi v Novohradských horách jsou tzv. klauzury, které sloužily k zadržení vody pro voroplavbu a plávku dřeva.

Zdroj: Oficiální stránky města Český Krumlov

4.2.1.3. Podnebí

Okres se nachází ve dvou klimatických oblastech, mírně teplé a chladné oblasti. Průměrná teplota se pohybuje v nejteplejší části okresu okolo 7,5 °C, na Lipensku je to o něco nižší teplota okolo 5,5 °C. Nejteplejším měsícem je červenec s průměrnou teplotou okolo 17 °C, na Lipensku opět o něco nižší okolo 15 °C. Nejchladnějším měsícem je leden s průměrnou teplotou okolo -2,5 °C, na Lipensku okolo -4 °C.

Množství spadlých srážek je velmi nerovnoměrný vzhledem k vertikální členitosti okresu. V Křemžské kotlině spadne necelých 600 mm/m², oproti tomu v pohraničním hřebenu Šumavy spadne více než 1000 mm/m² za rok. Červen a červenec jsou nejdeštivější měsíce (zhruba 100 mm/m² za měsíc). V zimních měsících se úhrny dešťových srážek pohybují kolem 30 mm/m². V horských polohách činní srážky okolo 70-80 mm/m².

Slunce svítí v průměru 1 500 hodin za rok. V měsících červnu a červenci se délka slunečního svitu pohybuje kolem 180 až 200 hodin za měsíc. Oproti tomu v zimních měsících, prosinci a lednu, jen necelých 30 až 40 hodin slunečního svitu za měsíc.

Zdroj: Oficiální stránky města Český Krumlov

4.2.1.4. Dopravní dostupnost

Český Krumlov leží 25 km od krajského města České Budějovice, 30 km od rakouských i německých hranic.

Okres Český Krumlov má nejřidší silniční síť v celém Jihočeském kraji. Nejdůležitějším silničním tahem je silnice E 55, která vede ze severních Čech

do Dolního Dvořiště. Celková délka silnic se blíží k necelým 700 km. Podobnou hustotu silniční sítě má pouze sousedící, příhraniční Prachatický okres. Další dopravní spojení na území okresu zajišťují dvě železniční tratě – České Budějovice-Černý Kříž-Volary a České Budějovice-Horní Dvořiště, tato trať dále pokračuje do Lince. Nachází se zde také elektrifikovaná trať Rybník-Lipno nad Vltavou významná především pro cestovní ruch.

Zdroj: Český statistický úřad

4.2.2. Český Krumlov jako destinace cestovního ruchu

První zmínka o městě je zachována v dokumentu z roku 1 253, kde je Krumlov označován jako Chrumbenowe. Jméno města je odvozené z německého výrazu „Krumme Aue“, který v překladu znamená „Křivý luh“. Používalo se i označení Krumlov nad Vltavou. Přídomek Český se k jménu města připojil až v roce 1439. V letech 1938 až 1945, během německé okupace, bylo slovo Český odstraněno. Město se v této době oficiálně jmenovalo Krummau an der Moldau (Krumlov nad Vltavou).

Největšího rozkvětu se Český Krumlov dočkal v období Rožmberků (1302 – 1602). Rožmberkové udělali z Českého Krumlova své sídelní město. Tato epocha se v tváři Českého Krumlova dochovala dodnes.

Český Krumlov patří k nejkrásnějším městům České republiky. Je jedním z nejlépe zachovaných českých středověkých měst s komplexem hradu a zámku na jihu Čech. Středověké centrum města, které je obklopeno meandry Vltavy, je od roku 1963 městskou památkovou rezervací. Na seznam světového kulturního a přírodního dědictví UNESCO se město dostalo roku 1992. Díky své poloze bylo město vždy kosmopolitní směsicí česky a německy hovořícího obyvatelstva.

Český Krumlov leží 180 km od Prahy, v údolí řeky Vltavy, na úpatí Chráněné krajinné oblasti Blatenského lesa v nadmořské výšce 492 m. n. m. Nachází se v mírné klimatické oblasti s průměrnou teplotou 7 °C. Průměrný roční úhrn srážek je 644 mm. Počet obyvatel k 1. 1. 2010 byl 13 728 obyvatel. Počet návštěvníků je zajímavější, přesahuje ročně 1 000 000 a zahrnuje účastníky cestovního ruchu z celého světa.

Ve městě je přes 300 chráněných památkových objektů, 7 muzeí, 4 galerie, 3 divadla, 1 divadelní a 1 filmový festival. Dále je zde 40 parkovacích míst pro autobusy a přes 700 pro osobní automobily.

Zdroj: Oficiální stránky města Český Krumlov

4.2.2.1. Primární potenciál pro rozvoj cestovního ruchu v Českém Krumlově

Do primární nabídky destinace patří přírodní potenciál, kulturně-historický potenciál a kulturně-společenské akce. Jelikož jsme se podrobně zabývali přírodním potenciálem celého regionu Český Krumlov v předchozí podkapitole, zde se zaměříme více na kulturně- historický potenciál a kulturně-společenské akce v destinaci na úrovni města Český Krumlov.

4.2.2.1.1. Kulturně-historický potenciál

Český Krumlov láká své návštěvníky především pro svůj kulturně-historický ráz. Centrum města je zapsáno i na Seznamu světového kulturního dědictví UNESCO. Nejznámější dominantou města je hradní a zámecký komplex, který je druhý největší v České Republice. To vše je doplněno galeriemi, muzei a divadly.

Tabulka 1; Atraktivity cestovního ruchu v Českém Krumlově

Atraktivity cestovního ruchu v Českém Krumlově	
Státní hrad a zámek Český Krumlov	Muzea
- Zámecké divadlo v Českém Krumlově	- Regionální muzeum v Českém Krumlově
- Zámecké lapidárium v Českém Krumlově	- Wax muzeum
- Zámecká Věž	- Muzeum loutek - Pohádkový dům
- Zámecká zahrada v Českém Krumlově	- Muzeum útrpného práva
- Václavské sklepy	- Muzeum marionet
- Medvědí příkop na zámku Český Krumlov	- Muzeum stavebních dějin a řemesel
Kostel sv. Víta ve městě Český Krumlov	v Českém Krumlově
Minoritský klášter ve městě Český Krumlov	- Muzeum Fotoateliér Seidel
Synagoga	Divadla
Egon Schiele Art Centrum	- Městské divadlo
Grafitový důl	- Otáčivé hlediště
Exkurze v pivovaru Eggenberg	

Zdroj: Vlastní zpracování na základě www.ckrumlov.cz

Státní hrad a zámek Český Krumlov

Druhý největší zámecký a hradní komplex v České republice patří k nejvýznamnějším památkám ve střední Evropě. Zámecká věž s celým areálem tvoří jednu z dominant města. Původně gotický hrad ze 13. století byl rozšířen ve 14. století a v 16. století renesančně přestavěn. V 17. a 18. století byly provedeny barokní a rokokové úpravy.

V areálu nalezneme vzácné renesanční a barokní fresky na budovách kolem pěti zámeckých nádvoří. Deset hektarů zámecké zahrady s francouzskou a anglickou zahradní úpravou, kaskádovou fontánou a zámeckým jezírkiem. V interiérních prostorách jsou dvě prohlídkové trasy. Dále zde nalezneme zámeckou věž, lapidárium, zámecké barokní divadlo a zámecký příkop. V zámeckém příkopu jsou od dob posledních Rožmberků chováni medvědi.

Zdroj: Oficiální stránky města Český Krumlov

Celý areál hradu a zámku je veřejně průchozí a skládá se z několika nádvoří. Dolní hrad se skládá z I. nádvoří (Rejdiště) a II. nádvoří zvané Gardové. III. nádvoří a IV. nádvoří tvoří komplex Horního hradu. Přes Plášťový most se prochází na V. nádvoří a do zámecké zahrady. V zámecké zahradě nalezneme Otáčivé hlediště. Vstup do zámecké zahrady je omezen provozní dobou a divadelní produkcí Jihočeského divadla na otáčivém hledišti.

Prohlídkové trasy jsou rozděleny na expozice s průvodcovským výkladem a bez průvodcovského výkladu.

Expozice s průvodcovským výkladem: I. trasa (max. 45 osob)

II. trasa (max. 25 osob)

Zámecké divadlo (max. 20 osob)

Expozice bez průvodcovského výkladu: Hradní muzeum + zámecká věž

Hradní muzeum

Zámecká věž

Zámecké lapidárium

Zámecká zahrada (zdarma)

I. Prohlídková trasa

Do I. prohlídkové trasy patří ty nejzajímavější části SHZ Český Krumlov, což se odráží i na ceně vstupenky. V této prohlídkové trase nalezneme zámeckou kapli sv. Jiří, renesanční halu, I. a II. renesanční pokoj, III. a IV renesanční pokoj, znakovou chodbu, Antecameru (předpokoj), přípravnou pokrmů, Eggenberský sál, barokní jídelnu, Baldachýnový salon, ložnice kněžny Eleonory Amálie Schwarzenbergové s orientálním salónekem a soukromou kaplí, oblékárnu a místnosti fraucimoru a maškarní sál.

II. Prohlídková trasa

II. prohlídková trasa se věnuje 19. století, kdy zámek patřil Schwarzenbergrům. V této prohlídkové trase objevíme Schwarzenberskou galerii, klasické pokoje, pokoje s rytinami, pokoj pro služebnou, hudební salón, ložnici knížete Josefa, pokoj se znakovými tapisériemi, Maršálův pokoj, Schwarzenberské apartmá, přijímací salon, salon s portréty kněžny Eleonory, kuřácký salon, příruční knihovnu knížete, malou jídelnu, salón kněžny, pracovnu kněžny, ložnici a toaletní místnost kněžny Eleonory, pokoj komorné a šatnu kněžny Eleonory, obrazárnu a Plášťový most.

Zámecké barokní divadlo

Divadlo patří k nejvýznamnějším památkám světového významu. Patří k nejstarším barokním divadlům zámeckého typu dochovaným ve střední Evropě. Do dnešní doby se divadlo dochovalo téměř v neporušeném stavu, bez výraznějších pozdějších přestaveb. Původní divadelní budova pochází z roku 1682, z roku 1766 pak vybavení hlediště, orchestřiště, jeviště, jevištní technika a rozsáhlý divadelní

inventář jako například kulisy, kostýmy, rekvizity, osvětlovací světla, libreta, partitury atd.

Hradní muzeum

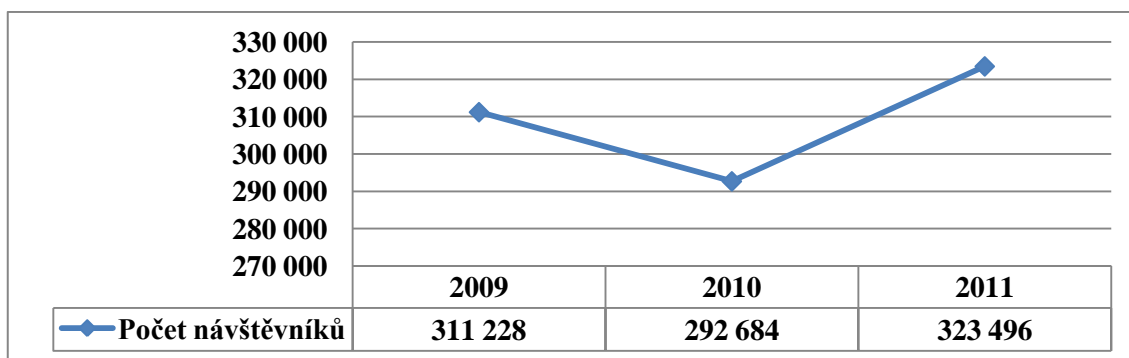
Nově vznikla expozice SHZ Český Krumlov v nevyužívaných budovách Hrádku na II. zámeckém nádvoří. Hrádek je nejstarší dochovanou částí českokrumlovské rezidence. Expozice hradního muzea má, na rozdíl od starých muzeí, charakter historické muzejní instalace 19. století. Interiéry jsou vybaveny historickými svítidly, zrekonstruovanými kachlovými kamny a replikami starých muzejních vitrín.

Zámecká věž

Nad latránským podhradím a řekou Vltavou je situována válcová, šestipodlažní věž, která je obklopena obytným palácem Hrádku. Věž pochází z výstavby z poloviny 13. století, stejně jako přilehlý trakt. Velká oprava a zabezpečení věže bylo provedeno roku 1947. V letech 1994 - 1996 byly malby věže zrestaurovány a z části zrekonstruovány a věž celkově opravena. Věž je 54,5 metrů vysoká, od hladiny Vltavy 86 m. Ve věži nalezneme 6 zvonů. Největší zvon váží 1 800 kg.

V grafu č. 1 je uveden celkový počet návštěvníků expozic Státního hradu a zámku Český Krumlov v období 2009 až 2011.

Graf 1; Celková počet návštěvníků expozic SHZ Český Krumlov v období 2009 – 2011



Zdroj: Oficiální stránky Státního hradu a zámku Český Krumlov

Zvýšení návštěvnosti mezi lety 2010 a 2011 je přímým důsledkem otevření nové expozice Hradního muzea. Tato expozice zvedla roční návštěvnost o 10,53 % na 323 496 osob.

O tom, že SHZ Český Krumlov není vyhledáván pouze pro své prohlídkové okruhy, ale i z důvodu dalších volnočasových a kulturních aktivit, svědčí rostoucí poptávka po ostatních službách, které tato atraktivita nabízí. Meziročně došlo k největšímu nárůstu zájmu návštěvníků o divadelní představení a gastronomii. Celkový zájem o mimořádné akce mimo provozní dobu vzrostl od roku 2009 o 2 700 návštěvníků, jak ukazuje tabulka č. 2.

Zdroj: Oficiální stránky Státního hradu a zámku Český Krumlov

Tabulka 2; Mimořádné akce mimo provozní dobu na SHZ Český Krumlov

	Počet akcí 2009	Počet návšt. 2009	Počet akcí 2010	Počet návšt. 2010	Počet akcí 2011	Počet návšt. 2011
Koncerty	15	1 500	17	1 700	17	1 700
Předávání cen, vysvědčení	4	400	4	400	2	400
Svatební obřady	21	1 050	19	950	27	1 350
Výstavy	3	X	2	X	2	X
Konference, semináře, prezentace	4	200	3	150	10	500
Divadelní představení apod.	13	1 300	10	1 000	22	2 200
Gastronomie (rauty)	12	1 200	18	1 800	21	2 100
Filmová natáčení	7	X	4	X	14	X
Funkční zkoušky v divadle	7	350	4	350	9	450
Celkem	86	6 000	81	6 200	124	8 700

Zdroj: Oficiální stránky Státního hradu a zámku Český Krumlov

4.2.2.1.2. Kulturně-společenské akce

Již zmiňované atraktivita cestovního ruchu v Českém Krumlově doplňují mnohé kulturní a sportovní akce.

Divadlo

- Městské divadlo
- Otáčivé hlediště

Hudební festivaly

- Festival komorní hudby v Českém Krumlově
- Mezinárodní hudební festival Český Krumlov
- Královský hudební festival
- Jazzky Krumlov
- Festival barokních umění Český Krumlov

Městské slavnosti

- Kouzelný Krumlov
- Slavnosti pětileté růže
- Dny evropského dědictví
- Den s handicapem - Den bez bariér Český Krumlov
- Svatováclavské slavnosti
- Advent a Vánoce v Českém Krumlově

Ostatní kulturní akce

- Krumlovský Masopust
- Ralley Český Krumlov
- EKOFILM,
- Krumlovský vodácký maraton,
- Songfest.cz

Zdroj: Oficiální stránky města Český Krumlov

Otáčivé hlediště Český Krumlov

Proti rokokovému zámečku Bellarie v zámecké zahradě je umístěno otáčivé hlediště, které bylo vybudováno v roce 1958 podle návrhu scénografa Joana Brehmse a postupně upraveno do dnešní podoby. Provozovatelem otáčivého hlediště je od jeho vzniku Jihočeské divadlo se sídlem v Českých Budějovicích.

Festival komorní hudby v Českém Krumlově

Festival se každoročně pořádá na přelomu června a července s nejdelsí tradicí v Českém Krumlově od roku 1991 pořádá nadační fond nesoucí stejné jméno jako celý festival, který navázal na činnost festivalu klasické hudby, který byl poprvé pořádán v roce 1987.

Festival nabízí nejen klasickou hudbu, ale celou řadu dalších žánrů tak, aby oslovil co nejvíce různých cílových skupin.

Každoročně je součástí festivalu **Barokní noc na zámku Český Krumlov**. Odehrává se v prostorách zámeckého barokního divadla a snaží se co nejvíce a nejlépe rekonstruovat průběh barokních slavností.

Mezinárodní hudební festival v Českém Krumlově

Na tomto festivalu se každoročně představují významní tuzemští a světoví umělci. Nejdelsí hudební přehlídka v České republice nabízí široké spektrum hudby od 15. Do 21. století. Návštěvníci si mohou vybírat z žánrů jako jazz, folk, folklór, muzikové melodie nebo klasické hudby. Koncerty probíhají v celém Krumlově např. v kostelech a klášterech a okolí. Nejvíce koncertů probíhá na Státním hradu a zámku Český Krumlov.

Rallye Český Krumlov

Rallye Český Krumlov je součástí Mistrovství České republiky v tomto adrenalinovém sportu. V roce 1971 se poprvé jela Rallye Český Krumlov, tehdy jako amatérský podnik. V současné době patří společně s Barum Rallye Zlín a Rallye Šumava Klatovy mezi nejstarší podniky v republice. Celková délka rallye byla 505 km, dvanáct rychlostních zkoušek zabralo 181 km.

Slavnosti pětilisté růže v Českém Krumlově

V této době, o víkendu nejbližšímu letnímu slunovratu, na tři dny se město vrací do dob svého největšího rozkvětu, období vlády posledních Rožmberků.

V průběhu tří dnů se zde můžeme shlédnout historický kostýmový průvod městem a slavnostní ceremonie na Náměstí Svornosti, noční ohnivý průvod městem, historický trh, živé šachy, slavnostní ohňostroj, rytířský turnaj, pouliční divadla, hudební vystoupení, kejklíře, herce, tanečnický a. j.

Svatováclavské slavnosti v Českém Krumlově

Jsou každoročně pořádány na konci září jako pocta patronovi české země a patronovi města Český Krumlov. Program slavností je různorodý a odehrává se na celém území města. Slavnosti zahajuje svatováclavský jarmark. Zde si návštěvníci mohou zakoupit produkty z dílen hrnčírů, kovářů, krajkářek a dalších. Jeden den ze dvou je již tradičně zasvědím rekordům a setkáním Václavů a Václavek.

Zdroj: Český Krumlov.com

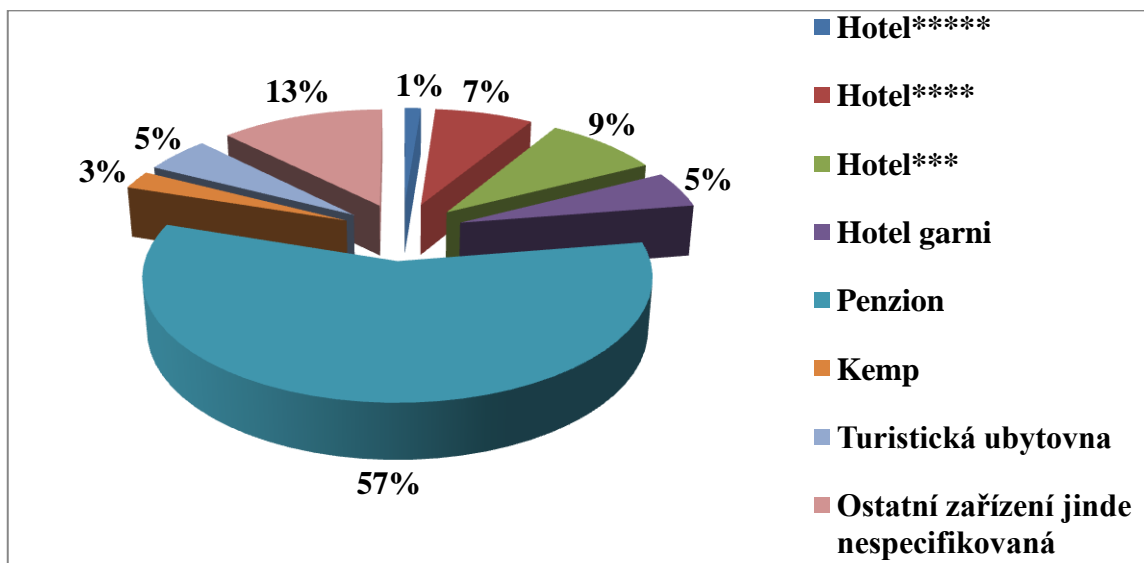
4.2.2.2. Sekundární potenciál pro rozvoj cestovního ruchu v Českém Krumlově

Do sekundárního potenciálu řadíme suprastrukturu cestovního ruchu, infrastrukturu cestovního ruchu a všeobecnou infrastrukturu.

V této části se zaměříme na suprastrukturu, především na ubytovací zařízení a začlenění Hotelu Bellevue do infrastruktury destinace Český Krumlov.

Český Krumlov je poměrně malé město. Má necelých 14 tisíc obyvatel, ale pokud se podíváme na množství hromadných ubytovacích zařízení, tak může konkurovat téměř každému většímu městu. V málo městech najdeme takovou obrovskou koncentraci ubytovacích zařízení na tak malém místě.

Graf 2; Kategorie ubytovacích zařízení v Českém Krumlově



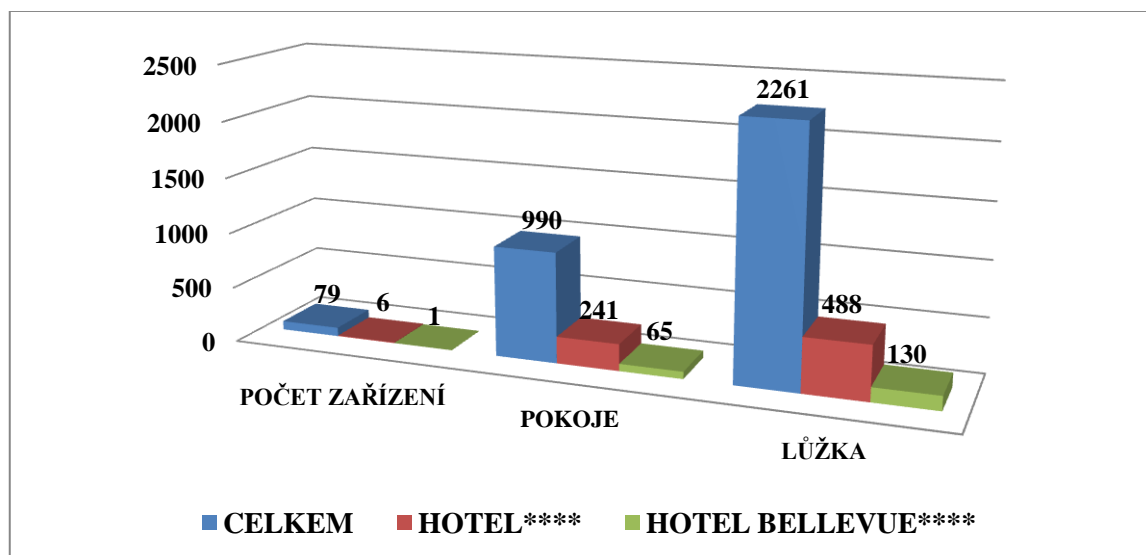
Zdroj: Zpracováno podle Českého statistického úřadu

Z grafu je zřejmé, že v Českém Krumlově největší část ubytovacích zařízení spadá do kategorie penzion, 57 % představuje 46 penzionů. Druhou příčku obsadila ostatní zařízení jinde nespécifikovaná, 13 % neboli 10 zařízení. Na třetím místě nalezneme hotel*** s 9 %, což představuje 7 hotelů. Až na čtvrtém místě nalezneme kategorii hotel**** s pouhými 7 %, což je 6 hotelů.

Jak je možné vidět na následujícím grafu č. 3, ke dni 31. 12. 2010 bylo v Českém Krumlově 79 ubytovacích zařízení, z tohoto počtu do kategorie hotel**** spadá 6 hotelů, neboli 7,59 %. Celkový počet pokojů v celém Českém Krumlově dosahuje počtu 990. V kategorii hotel**** nalezneme 241 pokojů, což v procentech je 24 %. Hotel Bellevue disponuje 65 pokoji, což z celkového počtu pokojů ve městě dosahuje 6,6 %. Více zajímavé je kolik procent zaujímá Hotel Bellevue ve své kategorii. V kategorii hotel**** Hotel Bellevue představuje 27 % pokojů. Obdobná situace je s lůžkovou kapacitou. Celková lůžková kapacita města je 2 261 lůžek. Všechny hotely**** dohromady ve městě mají 488 lůžek, neboli v procentech 21,6 %. Hotel Bellevue disponuje počtem 130 lůžek. Z celkového počtu všech ubytovacích zařízení je

to 5,8 %, ale ve své kategorii zaujímá 27 %. Více jak jednu čtvrtinu pokojů a lůžkové kapacity v hotelech**** v Českém Krumlově představuje právě tento hotel.

Graf 3; Kapacity hromadných ubytovacích zařízení v Českém Krumlově



*Zdroj: Zpracováno podle Českého statistického úřadu a informací Hotelu Bellevue*****

Hotel Bellevue****

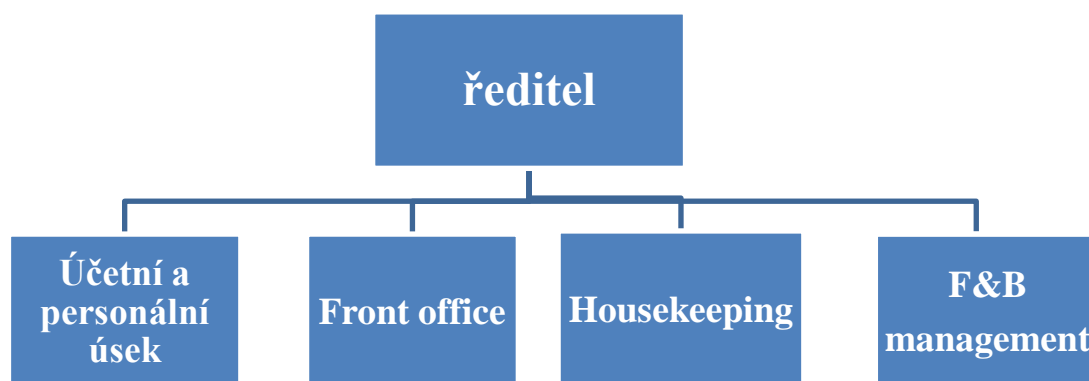
Čtyřhvězdičkový Hotel Bellevue patří do skupiny Bellevuehotels, ve které se nachází i pětihvězdičkový Hotel Karlov v Benešově u Prahy a Červená Lhota Gourmet Restaurant v blízkosti zámku Červená Lhota.

Na peší zóně nedaleko státního hradu a zámku Český Krumlov nalezneme hotel Bellevue. Z roku 1561 pochází první dochovaná zmínka o budově, ve které se dnes nachází zmiňovaný hotel. V minulých stoletích budova sloužila pro úplně jiné účely než dnes. V 16. a 17. století bychom zde našli vyhlášenou pekárnu a pekařský obchod. Díky citlivě provedené kompletní rekonstrukci má hotel dnešní podobu, která připomíná vrcholové období rakouského mocnářství.

Po předchozí rekonstrukci celého areálu a objektu budov byl hotel otevřen v roce 2002. Od 1. 5. 2009 je hotel pouze nekuřácký. Hotel poskytuje pestrou nabídku služeb, kterou mohou hosté hotelu využít.

V čele hotelu stojí ředitel, který je přímo odpovědný představenstvu společnosti. Hotel je rozdělen do čtyř úseků, kdy má každý svého vedoucího pracovníka, který je přímo podřízený řediteli hotelu.

Počet zaměstnanců v hotelu je proměnlivý, a to v závislosti na sezóně. V hotelu pracuje cca 20 stálých zaměstnanců. Samozřejmě je využití i externích pracovníků outsourcingové společnosti.



Zdroj: Interní data Hotelu Bellevue

Pro jednotlivé úseky hotelu společnost přímo vyžaduje příslušné dress cody, které musí zaměstnanci dodržovat.

Účetní a personální úsek: bílá halenka, černá sukně – kalhoty, černé lodičky. Černá barva může být nahrazena jinou klasickou decentní barvou (šedá, tmavě modrá apod.).

Front office: černo/bílé sety – bílé halenky, černé sukně – kalhoty, saka, vestičky, tmavé lodičky, tělové silonky.

Housekeeping (pokojské včetně údržby): jednobarevné sjednocené halenky, krátké kalhoty, pracovní obuv, bavlněné ponožky.

F&B management: kuchyně – klasické oděvy – kuchařské kalhoty, bílé tričko, rondon, kuchařská čepice, bavlněné ponožky, kuchařská zástěra a pracovní obuv. Obsluha – klasické oděvy – černo/bílé sety doplněny motýlkem a vestou se vzorem, černé ponožky a pracovní obuv.

Hotel má své vlastní logo, kterým označuje veškeré své propagační materiály a vystupuje pod ním na veřejnosti. Motto Hotelu Bellevue je: „Jen Ti nejlepší vše překonají bez úhon“. Sám ředitel ctí zásady významu slova TEAM - together everyone achieves more.

Nabídka služeb Hotelu Bellevue

Hotel nabízí 65 pokojů různé kategorie. Od pokojů Economy, Standart, Business, po pokoje pro náročnou klientelu Junior Suites a Senior Suites. K dispozici je i jeden bezbariérový pokoj.

Pokoje jsou vybaveny LCD TV s digitálním a satelitním příjmem, WiFi připojení na internet, fénem, trezorem, telefonem, minibarem, sprchou nebo vanou a vlastním sociálním zařízením. Pokoje se liší velikostí a samozřejmě komfortem poskytovaných služeb v závislosti na kategorii pokojů.

Senior Suites najdeme v Executive floor v rámci Residence Latrán, který je určen pro tu nejnáročnější klientelu. Jsou zde tři unikátní a individuálně řešené Senior Suite. Pro tyto pokoje jsou samozřejmě nadstandardní služby v podobě rozšířené nabídky minibaru, DVD přehrávače či vysoké kvality designového pojetí obytných prostor. Alma, Franz a Gustav jsou názvy jednotlivých pokojů Senior Suite.

Hosté mají možnost využití wellness v hotelu v podobě masáží či sauny. Hotelová sauna je pro hosty hotelu zcela zdarma. Masáže si hosté hradí sami. Host si může dopřát klasickou švédskou masáž, medovou detoxikační masáž, havajskou masáž Lomi Lomi, indickou masáž hlavy, Breussovou masáž nebo masáže založené na Dornově metodě.

Hotel má k dispozici restaurant Le Jardin, zahradní restaurant a vinný sklep. V hotelu je možnost room servisu v době od 11.00 do 23.00 dle aktuální nabídky Le Jardin Restaurant.

Hotel poskytuje i další služby v podobě konání konferencí, svateb, rodinných oslav a večírků nebo dále cateringových služeb a možností zakoupení dárkový voucherů.

Ke konání konferencí Executive floor Rezidence Latrán nabízí 2 separátní HIGH-TECH konferenční sály s využitím nejmodernějších technologií. Konferenční sál Latrán s kapacitou až 100 osob a konferenční sál Rosenberg s kapacitou až 40 osob. Oba tyto sály nabízí široké spektrum aktivit v oblasti MICE.

Zdroj: Oficiální stránky Hotelu Bellevue a interní data Hotelu Bellevue

V tabulce č. 3 jsou uvedeny aktuální ceny pokojů, které Hotel Bellevue nabízí.

Tabulka 3; Ceny pokojů Hotelu Bellevue

Ceny pokojů Hotelu Bellevue		
Pokoj	Cena v Kč (01.04. - 31.10.) (28.12. - 01.01.)	Cena v Kč (02.01. - 31.03.) (01.11. - 27.12.)
Economy SGL	2 000	1 650
Economy DBL	2 650	2 150
Standart SGL	2 300	1 850
Standart DBL	3 100	2 500
Business SGL	2 590	2 100
Business DBL	3 290	2 650
Junior Suite	4 890	3 950
Senior Suite	5 550	4 450
Prezident. Senior Suite	7 290	5 850
Přistýlka	800	600

Zdroj: Oficiální stránky Hotelu Bellevue a interní data Hotelu Bellevue

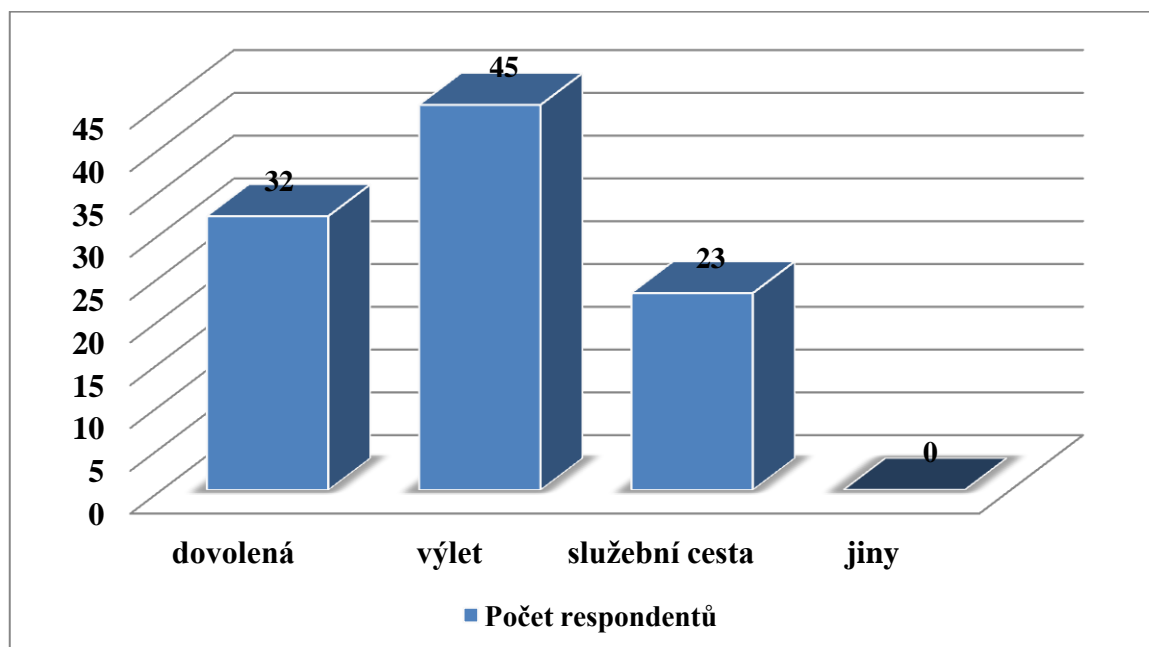
4.3. Dotazníkové šetření

Důležitou součástí této bakalářské práce byl sběr a analýza primárních dat dotazníkového šetření, které proběhlo metodou face-to-face rozhovorů s respondenty v období od 1. 11. 2011 do 31. 1. 2012.

Dotazník byl postaven na 18 otázkách ve dvou mutacích a to v českém a anglickém jazyce. 5 otázek v dotazníku bylo zaměřeno na zjištění socio-demografických údajů o respondentech. Dotazníky byly předloženy hostům hotelu Bellevue při odjezdu, aby mohli hodnotit objektivně veškeré služby hotelu. Bylo osloveno 186 hostů, návratnost byla 67 %, tzn. 124 dotazníků. Z toho pro hodnocení bylo využito 100 dotazníků, protože 24 dotazníků nebylo vyplněno kompletně a správně.

Otázka č. 1: Z jakého důvodu jste navštívili Český Krumlov?

Graf 4; Důvod návštěvy Českého Krumlova

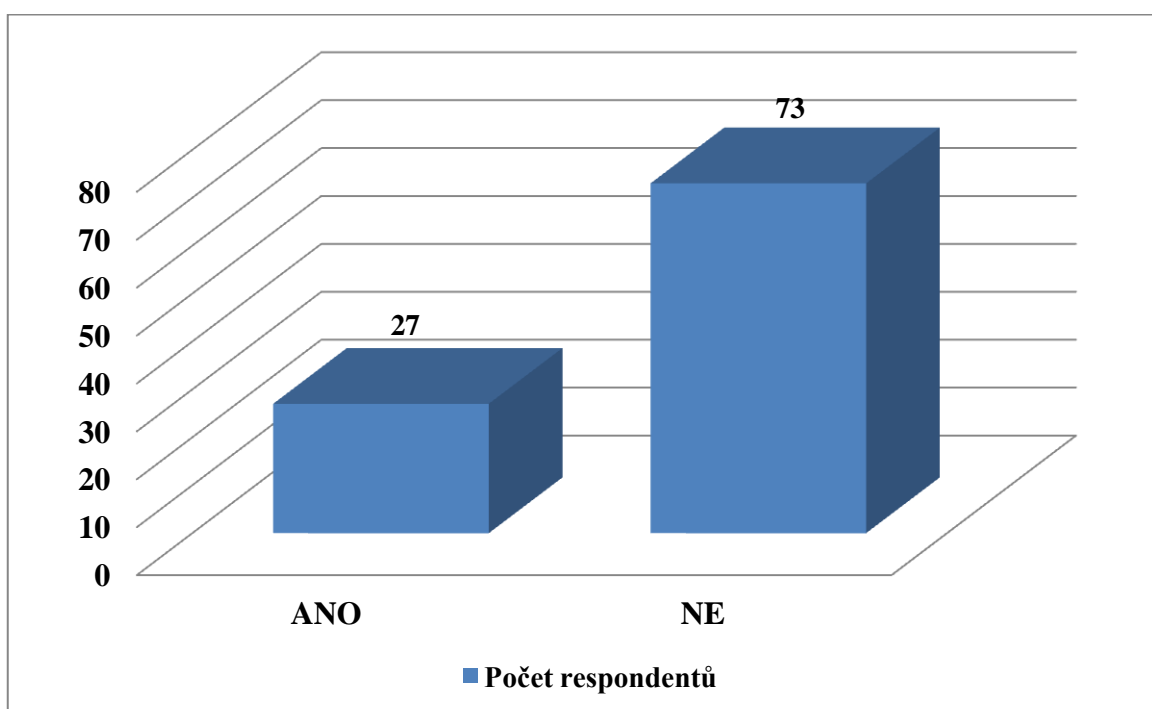


Zdroj: Vlastní šetření

Cílem první otázky bylo zjistit, z jakého důvodu respondenti navštěvují město Český Krumlov. Z grafu lze vyčíst, že většina dotazovaných respondentů navštívila Český Krumlov za účelem výletu 45 %, dovolené 32 % a služebních cest 23 %.

Otázka č. 2: Už jste někdy v minulosti využili služeb hotelu Bellevue?

Graf 5; Využití služeb hotelu Bellevue v minulosti

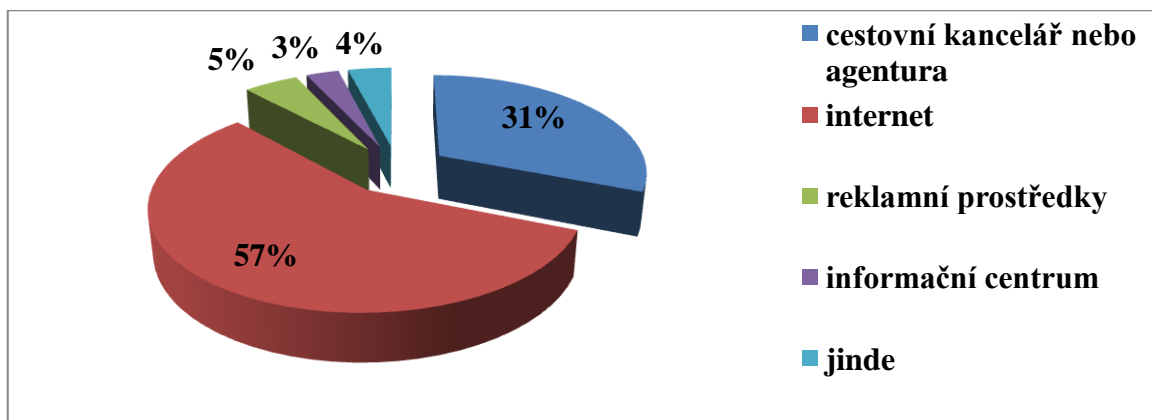


Zdroj: Vlastní šetření

Druhá otázka se zaměřovala na skutečnost, jestli respondenti v minulosti navštívili a využili služeb Hotelu Bellevue. Pouhých 23 % respondentů již dříve využilo služeb vybraného hotelu. Zbýlých 73 % respondentů bylo v hotelu poprvé. Z 23 % respondentů, kteří již dříve Hotel Bellevue navštívili, tvořili z 87 % domácí hosté a zbylých 13 % tvořili zahraniční hosté.

Otázka č. 3: Kde jste se o hotelu dozvěděli?

Graf 6; Zdroj kde se o hotelu respondenti dozvěděli

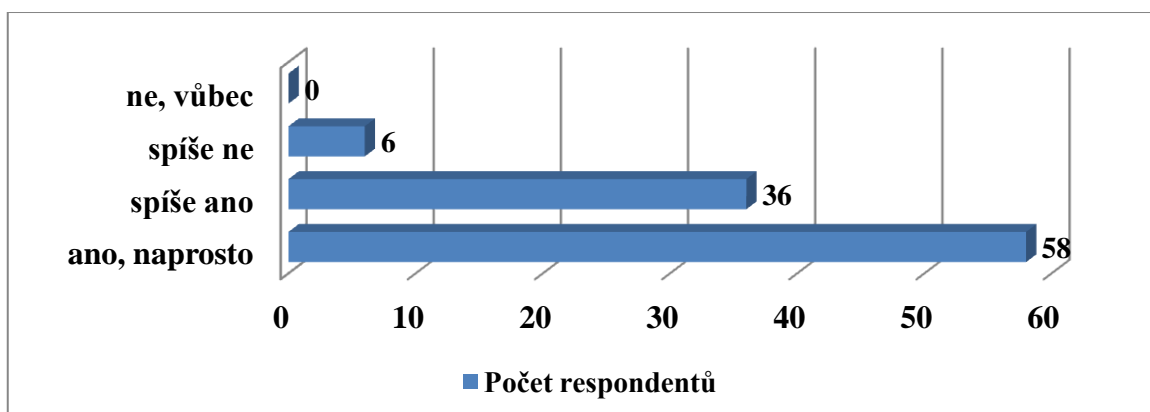


Zdroj: Vlastní šetření

Třetí otázka byla zaměřena na zjištění, kde se respondenti dozvěděli o Hotelu Bellevue. Více jak polovina respondentů (57 %) se o hotelu dozvěděla díky internetu. Druhým informačním zdrojem byly cestovní kanceláře a agentury s 31 %. Nevýrazná část respondentů se o hotelu dozvěděla skrze reklamní prostředky (5 %), z jiných zdrojů čerpala 4 % a prostřednictvím informačního centra (3 %).

Otázka č. 4: Jak vám vyhovovalo umístění a s ním spojená dostupnost hotelu?

Graf 7; Spokojenost s umístění a s dostupností hotelu

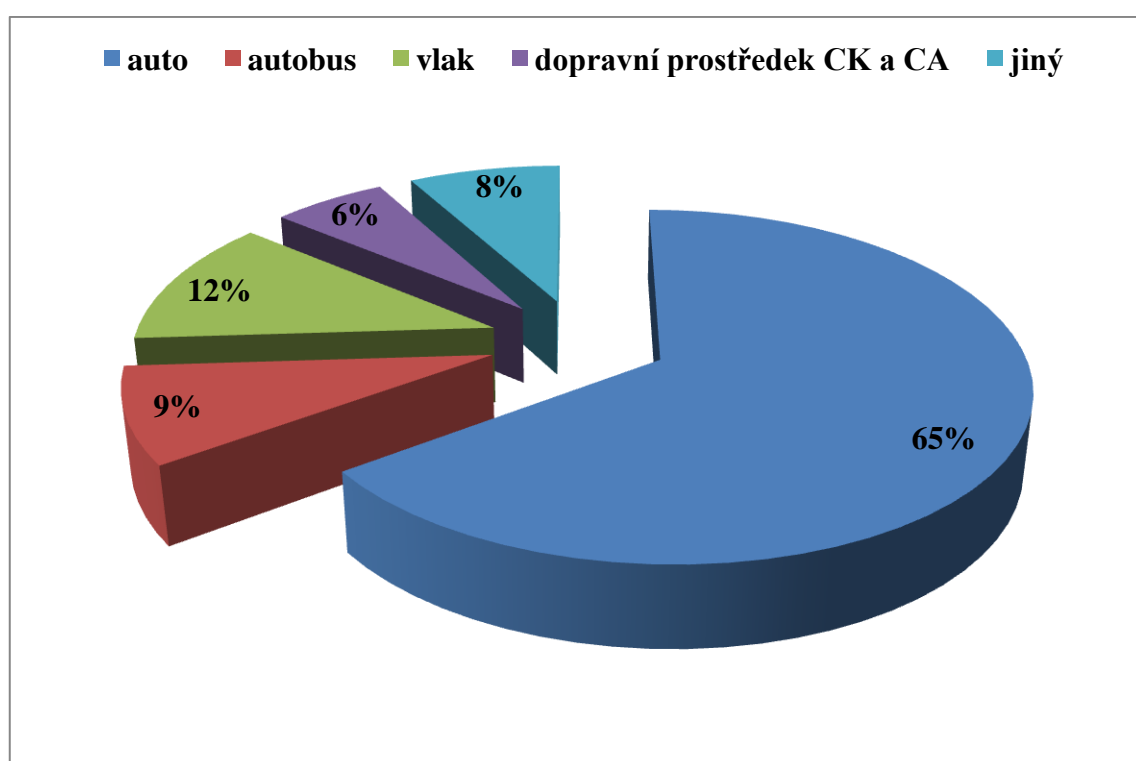


Zdroj: Vlastní šetření

Následující otázkou bylo zjišťováno, jak jsou hosté spokojeni s umístěním a následnou dostupností hotelu. Jelikož Hotel Bellevue se nachází v těsné blízkosti centra města a Státního hradu a zámku Český Krumlov, více jak polovina respondentů byla naprosto spokojena (58 %), 36 % respondentů bylo spíše spokojeno, spíše nespokojeno bylo 6 % a zcela nespokojen nebyl ani jeden respondent.

Otázka č. 5: Jaký dopravní prostředek jste využili pro přepravu k hotelu?

Graf 8; Prostředek, kterým se respondenti dopravovali

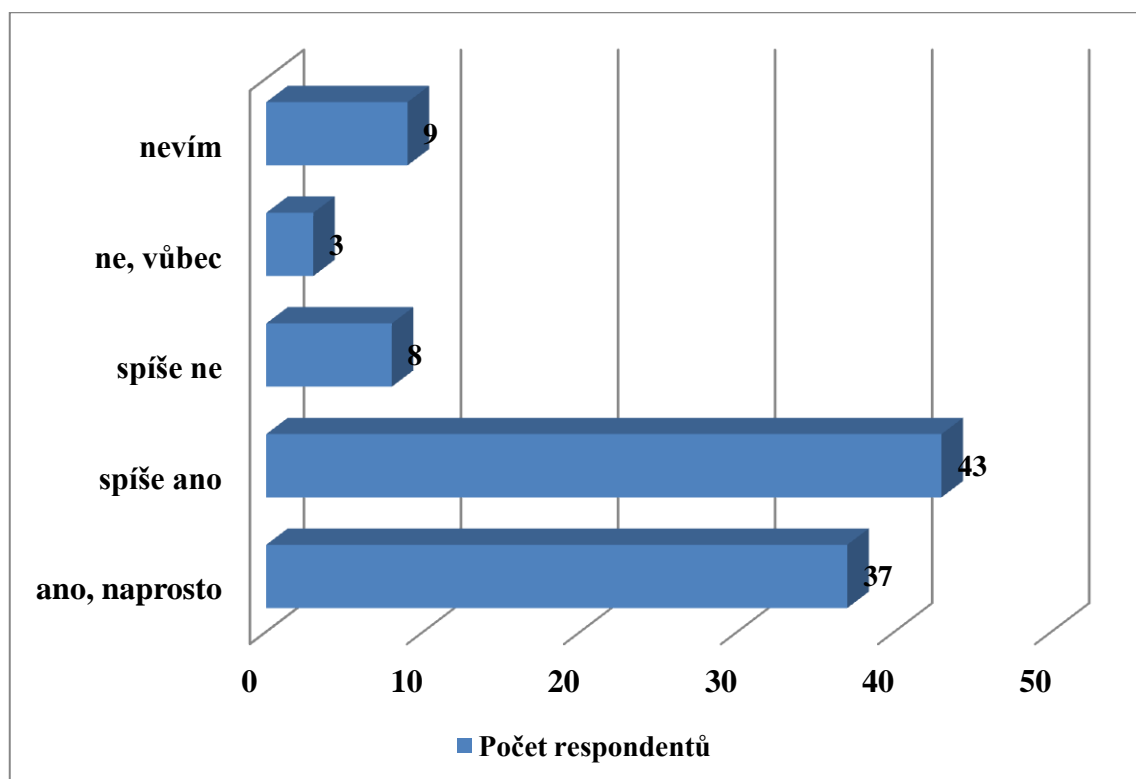


Zdroj: Vlastní šetření

V této otázce výzkum prokázal, že největší část hostů přijela do hotelu osobním automobilem (65 %). Vlákem se dopravilo 12 %, autobusem 9 % a jiným prostředkem 8 %. Dopravním prostředkem CK nebo CA přijelo pouhých 6 % respondentů. Jiným prostředkem bylo nejčastěji uváděno taxi.

Otázka č. 6: Byla cesta k hotelu dobře značena?

Graf 9; Značení cesta k hotelu

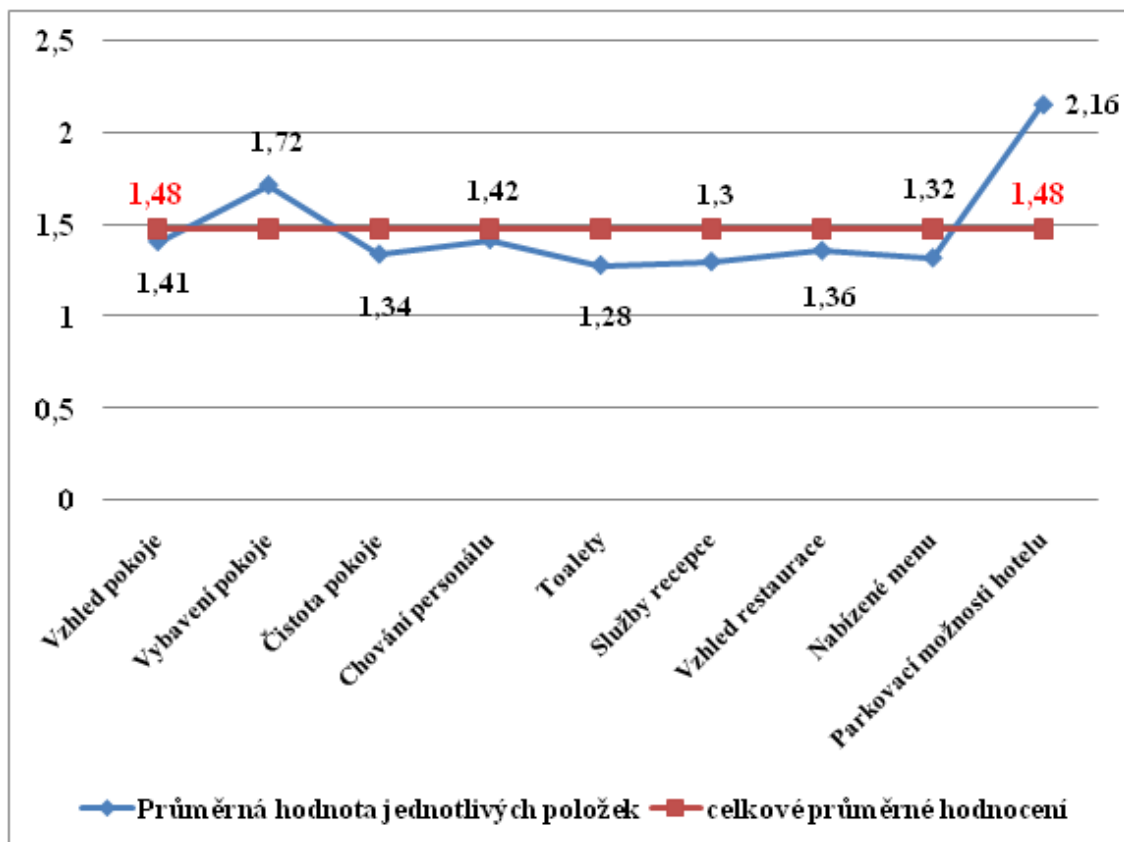


Zdroj: Vlastní šetření

Šestá otázka zněla, zda cesta k hotelu byla dobře značena. Naprosto spokojeno se značením bylo 37 % dotázaných respondentů. 43 % respondentů zodpovědělo, že cesta k hotelu byla spíše dobře značena. Spíše nespokojeno bylo 8 % respondentů. 3 % respondentů nebyla spokojena vůbec a 9 % respondentů nevědělo, jak byla cesta značena, protože byli dopraveni přímo k Hotelu Bellevue.

Otázka č. 7: Jak hodnotíte poskytované služby hotelu a celkově jeho úroveň?

Graf 10; Spokojenost hostů se službami hotelu a celkově jeho úrovni



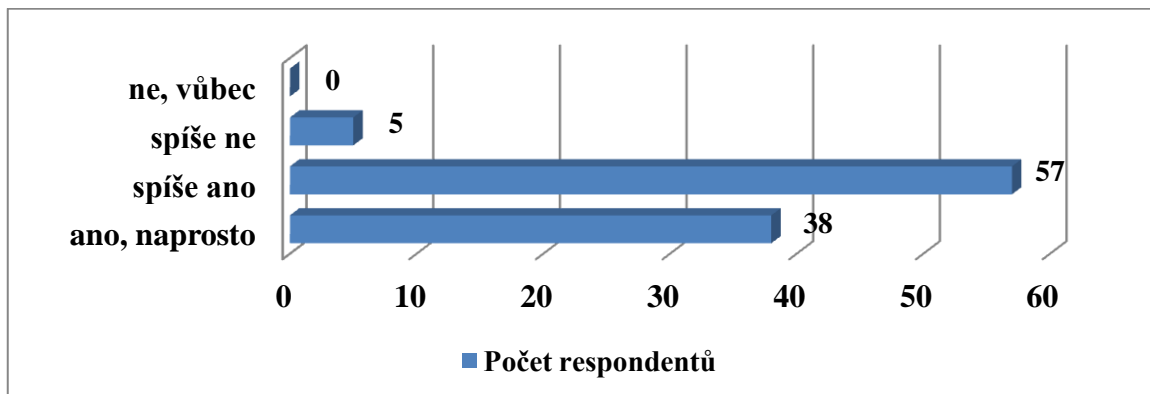
Zdroj: Vlastní šetření

V sedmé otázce měli respondenti zhodnotit poskytované služby hotelu a celkově jeho úroveň. Respondenti měli možnost vybírat ze škály 1 až 5, přičemž číslo jedna nám znázorňovalo nejlepší možnou hodnotu.

Celkový průměr všech hodnocených položek dosáhl hodnoty 1,48. Nejvíce se v uvedeném grafu odlišovala položka parkovací možnosti hotelu. S touto službou byli respondenti nejméně spokojeni. Její průměrná hodnota dosahovala hodnoty 2,16. Naopak nejvíce spokojeni byli respondenti s čistotou a vzhledem toalet.

Otázka č. 8: Zdají se Vám ceny za poskytované služby úměrné kvalitě jejich poskytování?

Graf 11; Spokojenost s výší ceny ke kvalitě poskytovaných služeb

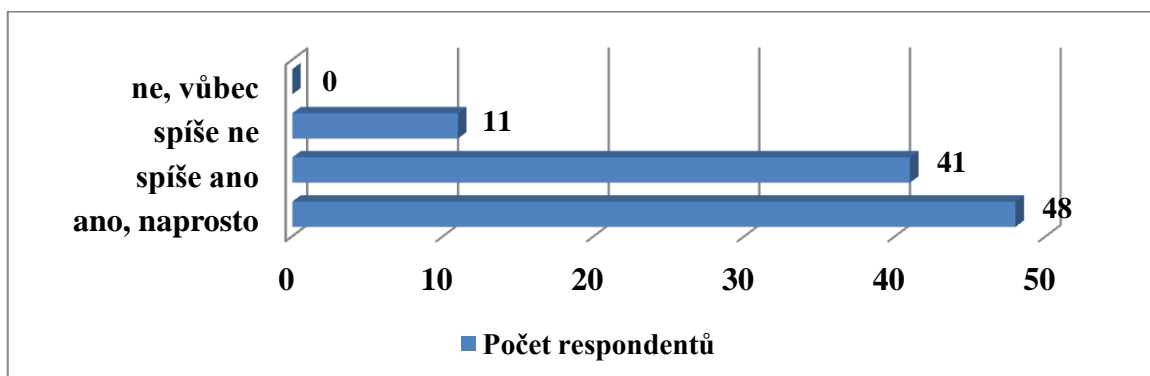


Zdroj: Vlastní šetření

Osmá otázka se týkala ceny za poskytované služby. Naprosto spokojeno s cenou bylo 38 % respondentů. Spíše spokojeno s cenou za poskytované služby bylo 57 % respondentů. Spíše nespokojeno bylo 5 % respondentů. Úplně nespokojen, což je velice pozitivní, nebyl žádný respondent.

Otázka č. 9: Poskytli Vám na recepci hotelu dostatečné informace o možnostech využití volného času?

Graf 12; Spokojenost hostů s poskytováním informací recepcí na využití volného času



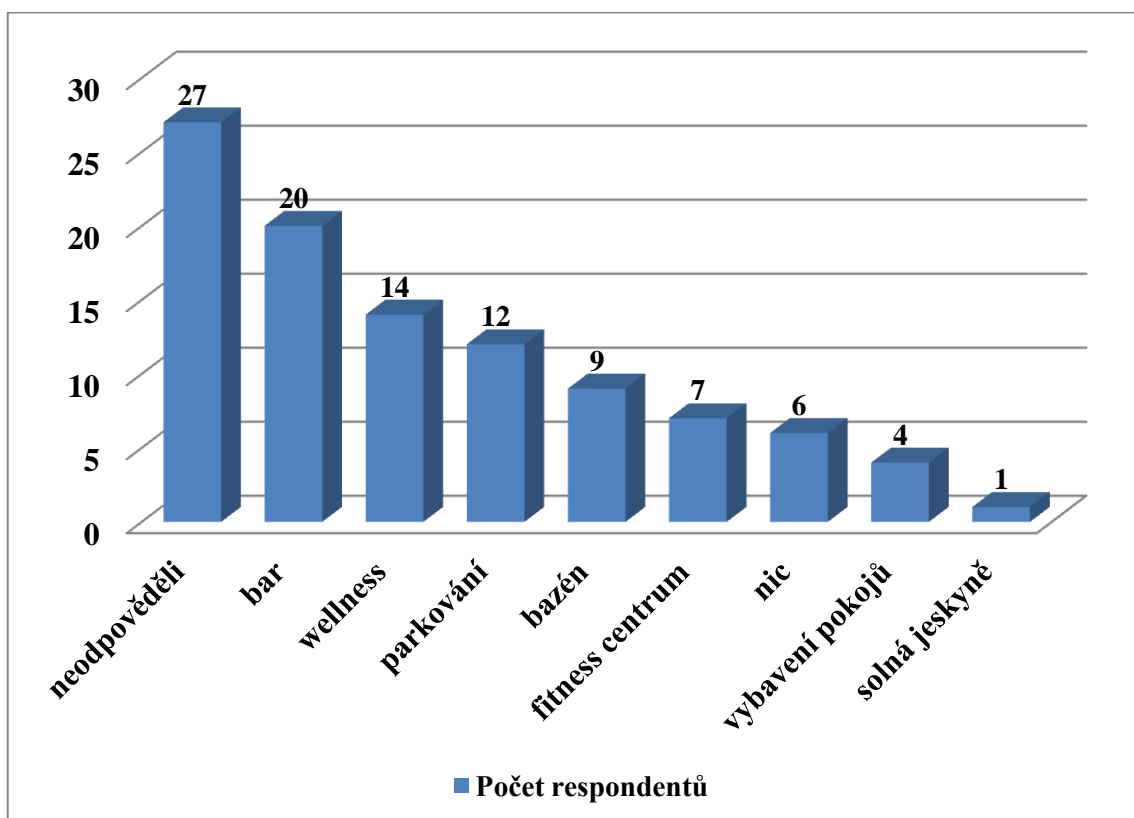
Zdroj: Vlastní šetření

Jednu z nejdůležitějších rolí v hotelu hraje hotelová recepce. Zde by měli pracovníci hotelu poskytnout veškeré informace nejen o hotelu samém, ale i o možnostech, jak využít volný čas.

Jak je patrné z grafu pracovníci na recepci v Hotelu Bellevue si vedli velice dobře, 48 % respondentů bylo naprosto spokojeno s poskytnutými informacemi. Spíše spokojeno bylo 41 % a spíše nespokojeno pouze 11 % respondentů. Zcela nespokojen nebyl žádný z respondentů.

Otázka č. 10: Co by se podle Vás mohlo v areálu hotelu zlepšit, či rozšířit?

Graf 13; Možnosti na rozšíření nebo zlepšení areálu hotelu

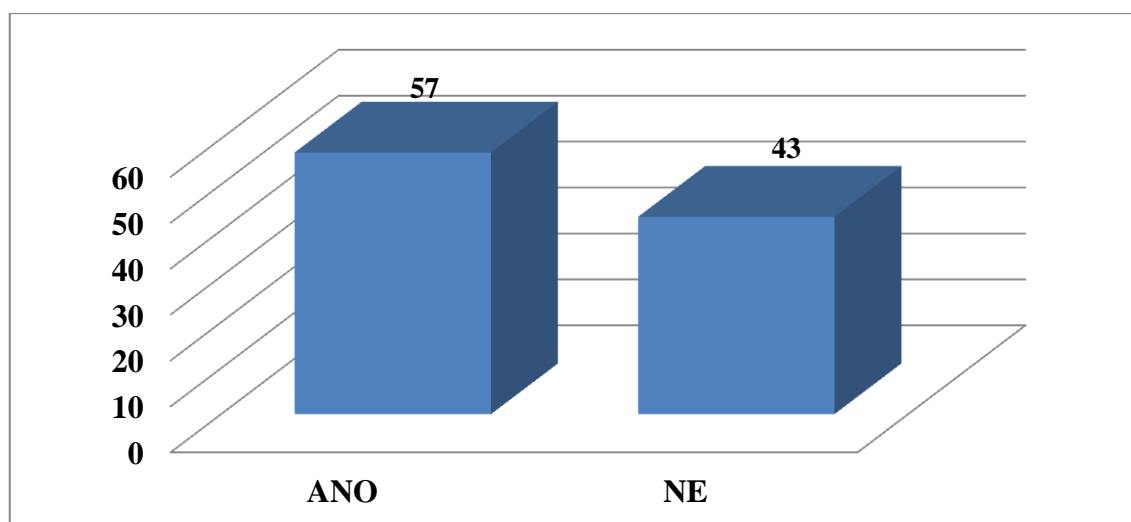


Zdroj: Vlastní šetření

Tato otázka byla otevřená a respondenti tedy mohli formulovat odpověď dle svého uvážení. Většina jich na tuto otázku neodpověděla (27 %). Další návrhy na rozšíření hotelu se dají shrnout do několika kategorií: bar by v hotelu uvítalo 20 % respondentů, wellness 14 %. Situaci kolem parkovacích míst by zlepšilo 12 % respondentů, bazén 9 %, fitness centrum 7 %. S vybavením pokoje nesouhlasila 4 % a 1% respondentů by ocenilo solnou jeskyni. 6 % respondentů by nic nezměnilo.

Otázka č. 11: Navštívili jste i jiná města nebo lokality v okolí?

Graf 14; Návštěva jiných míst v lokalitě

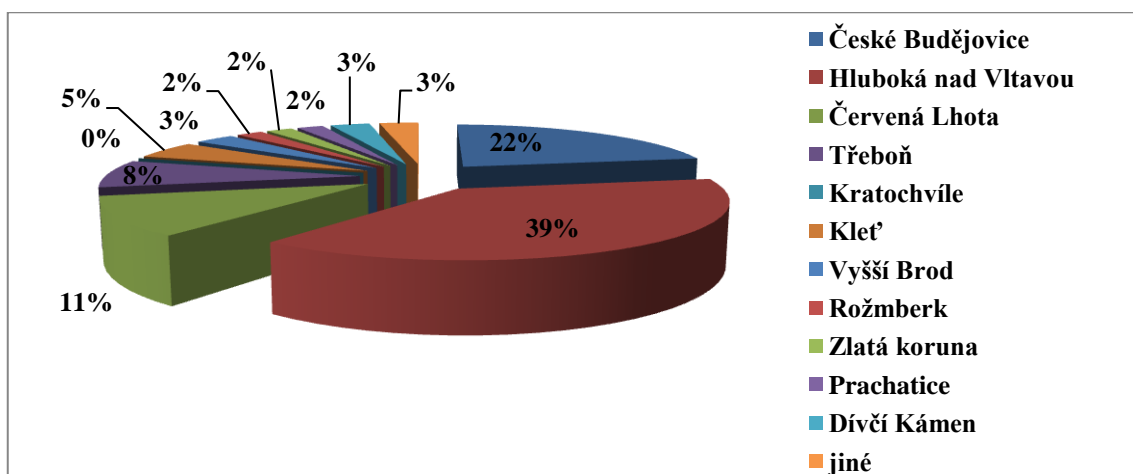


Zdroj: Vlastní šetření

Z tohoto grafu vidíme, že procenta těch, kteří navštěvují a těch, kteří nenavštěvují jiná města v okolí, jsou poměrně vyrovnaná. Většina však navštívila i jiná města v okolí, a to přesně 57 %. Zbýlých 43 % respondentů při svém pobytu nenavštívilo jiná města v okolí Českého Krumlova.

Otázka č. 12: Pokud ano, jaké?

Graf 15; Navštěvovaná místa v okolí Českého Krumlova

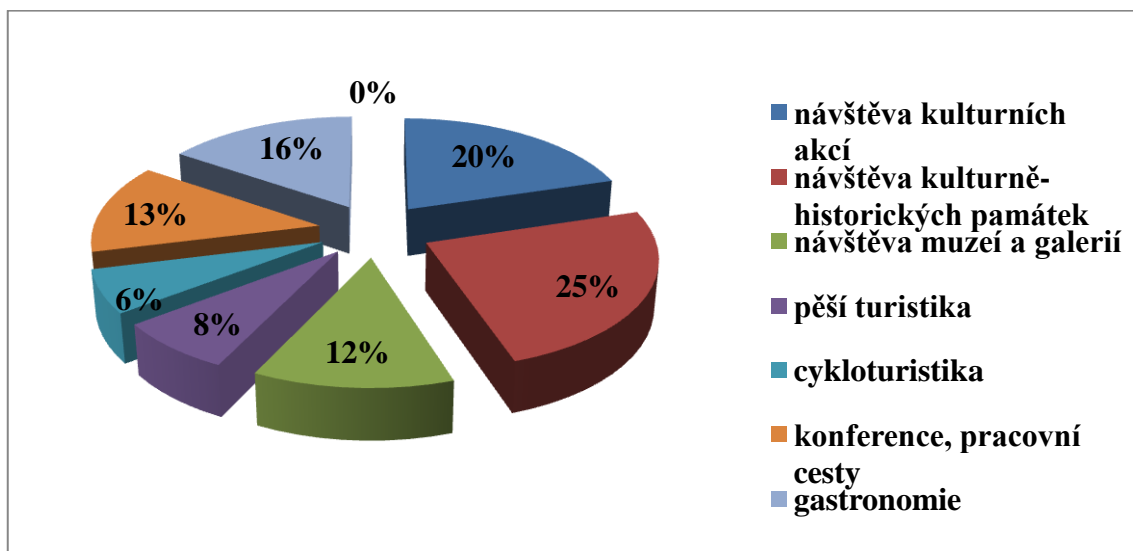


Zdroj: Vlastní šetření

V případě návštěvy jiných měst uváděli respondenti jako nejčastější možnost Hluboká nad Vltavou, za kterou následoval České Budějovice a Červená Lhota.

Otázka č. 13: Jaké jsou aktivity během Vašeho pobytu?

Graf 16; Aktivity během pobytu

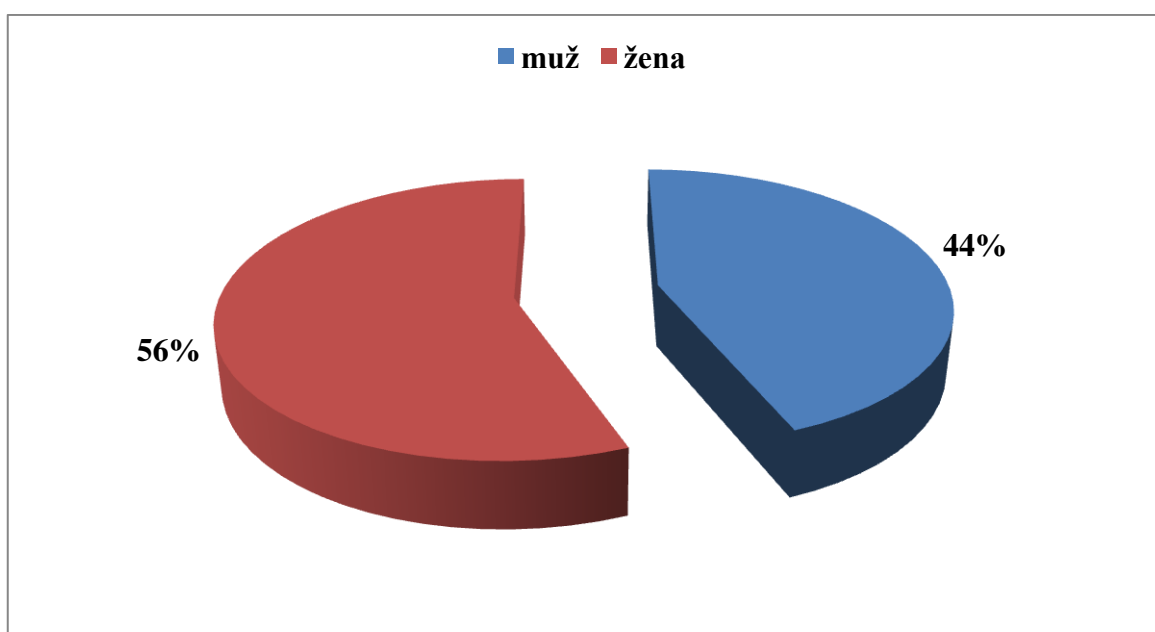


Zdroj: Vlastní šetření

Za nejatraktivnější možnost strávení volného času shledali respondenti v dotazníkovém šetření návštěvu kulturně-historických památek. Návštěva kulturních akcí byla druhou nejčastější volbou respondentů. Nejmenší zájem respondenti jeví o cykloturistiku. Konference, pěší turistiku a cykloturistiku volili jako náplň svého volného času pouze účastníci domácího cestovního ruchu.

Otázka č. 14: Respondenti podle pohlaví.

Graf 17; Respondenti podle pohlaví

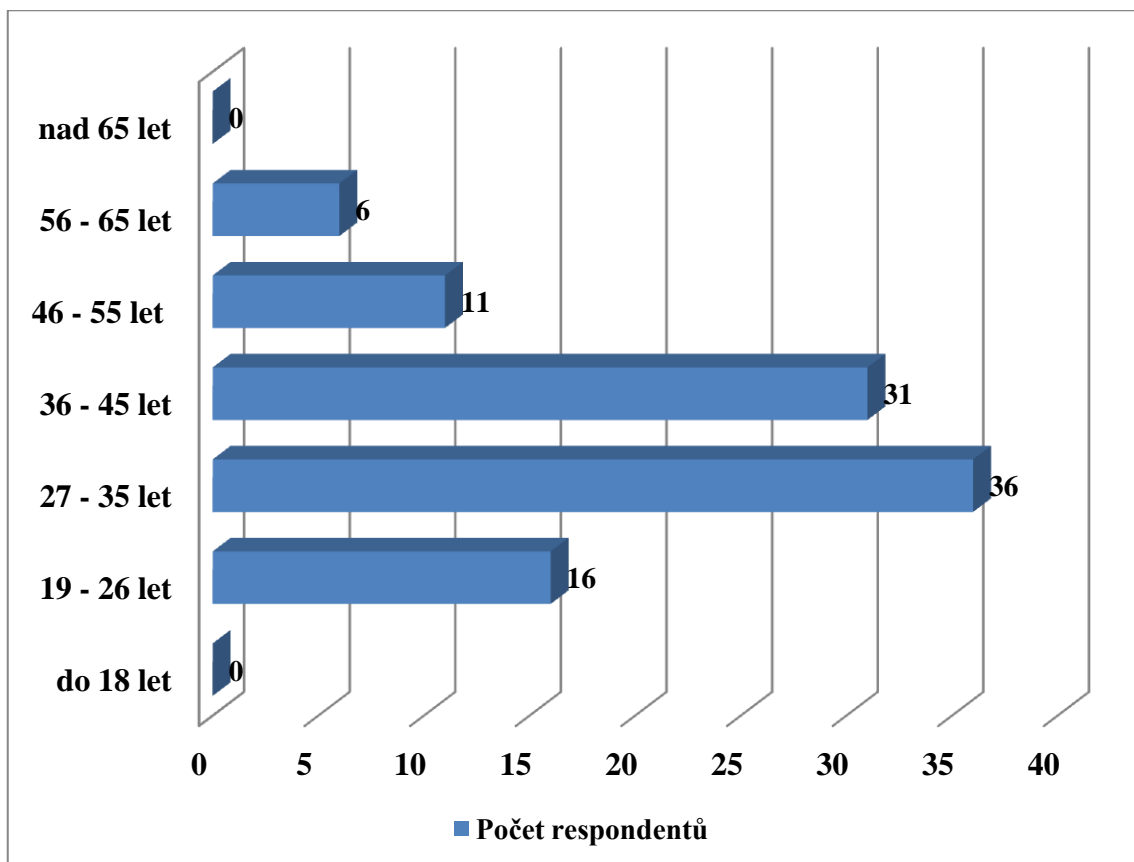


Zdroj: Vlastní šetření

První z identifikačních otázek se týkala pohlaví. Otázkou tedy bylo, kolik mužů a kolik žen se zúčastnilo dotazníkového šetření. Z grafu je patrné, že poměr dotazovaných byl značně vyrovnaný. Na dotazník odpovědělo 56 % žen a 44 % mužů.

Otázka č. 15: Jaký je Váš věk?

Graf 18; Věk respondentů

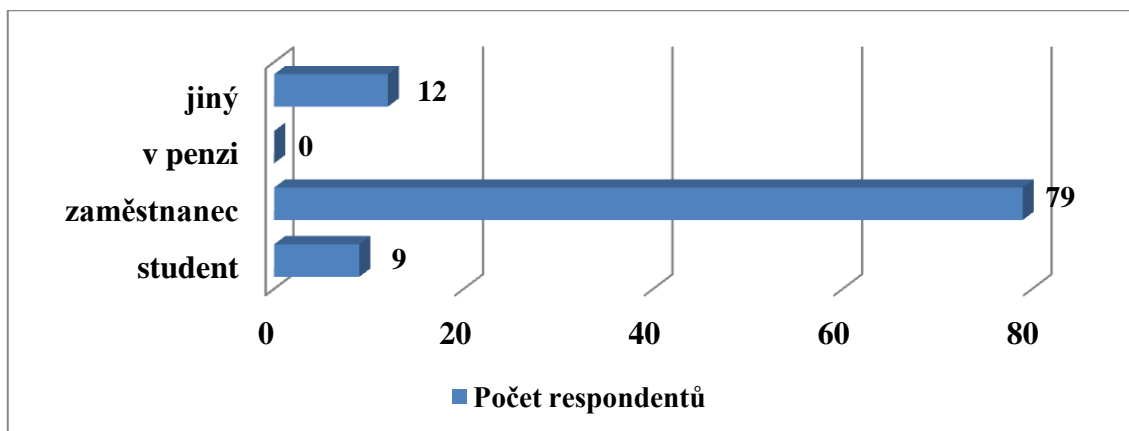


Zdroj: Vlastní šetření

Nejvýznamnější věkovou skupinu tvořili hosté v rozmezí 27 – 35 let (36 %). Na druhé pozici se umístila věková skupina hostů mezi 36 a 45 lety, ti tvořili 31 % návštěvnosti hotelu. Na dalším, třetím, místě se umístili hosté ve věkové skupině 19 – 26 let (16 %). Zbývající část hostů patřila do věkové skupiny 46 – 55 let (11%) a 56 – 65 let (6 %). Výzkumu se nezúčastnili žádní respondenti ve věkových kategoriích do 18 let a nad 65 let.

Otázka č. 16: Jaká je Vaše hlavní činnost?

Graf 19; Hlavní činnost respondentů

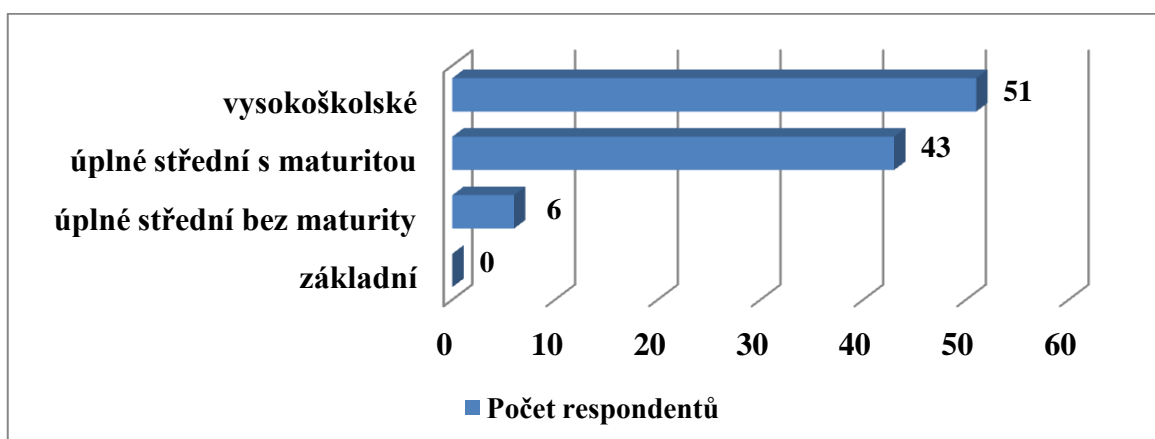


Zdroj: Vlastní šetření

Drtivá většina dotazovaných respondentů spadá do skupiny zaměstnanců (79 %). Zbýlá část respondentů patří do skupiny jiná (12 %) a 9% respondentů tvořili studenti. Do skupiny jiná z 98 % patří ženy na mateřské dovolené.

Otázka č. 17: Jaké je vaše nejvýše dosažené vzdělání?

Graf 20; Vzdělání



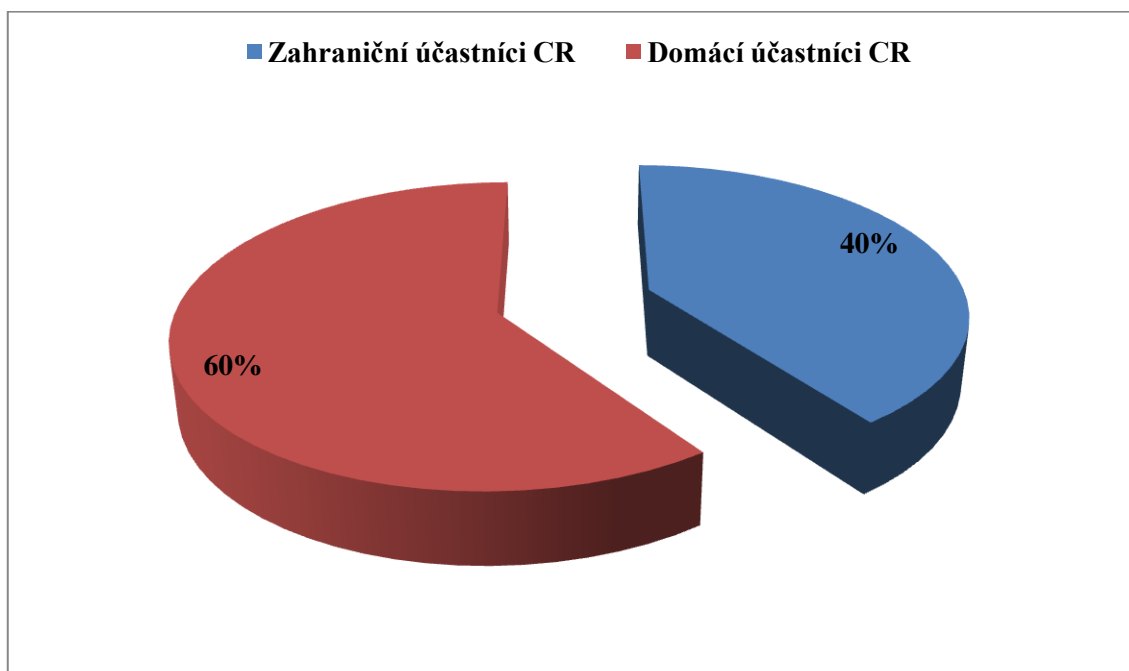
Zdroj: Vlastní šetření

Mezi dotazovanými respondenty ohledně jejich vzdělání převažovala skupina s vysokoškolským vzděláním (51 %), což v 96 % byli domácí respondenti. Další četnou skupinou byli respondenti s úplným středním vzděláním s maturitou (43 %). Pouhých 6 % respondentů spadalo do skupiny úplné střední vzdělání bez maturity. Pouze základní vzdělání neměl žádný z dotazovaných hostů.

Poslední tři grafy vyjadřují, odkud respondenti přijeli. Pro lepší přehlednost na prvním grafu nalezneme rozdělení na účastníky domácího a zahraničního cestovního ruchu. Následující dva grafy jsou zaměřeny zvláště na domácí a zahraniční účastníky cestovního ruchu.

Otázka č. 18; Z jakého kraje jste přijeli? (místo bydliště)

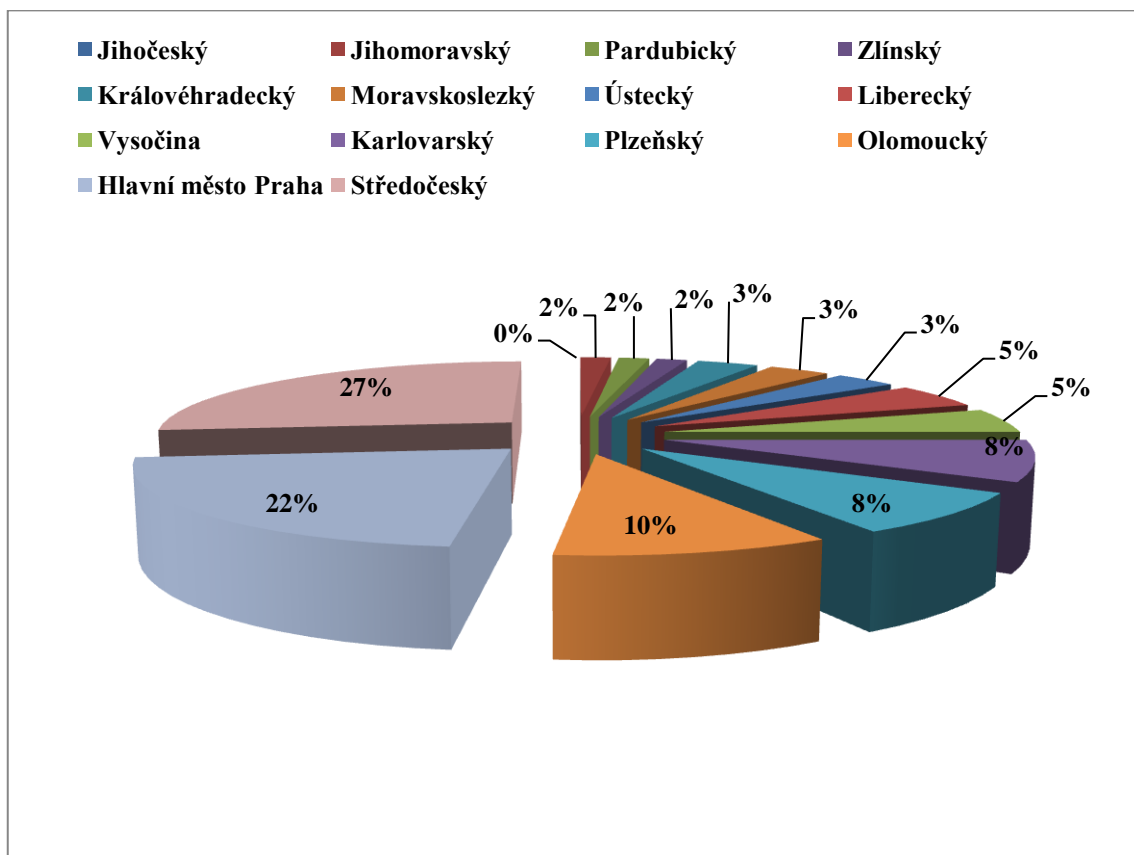
Graf 21; Původ respondentů



Zdroj: Vlastní šetření

Jak můžeme vidět z grafu, většina respondentů (60 %) pochází z České republiky. Zbývajících 40 % respondentů tvoří účastníci zahraničního cestovního ruchu.

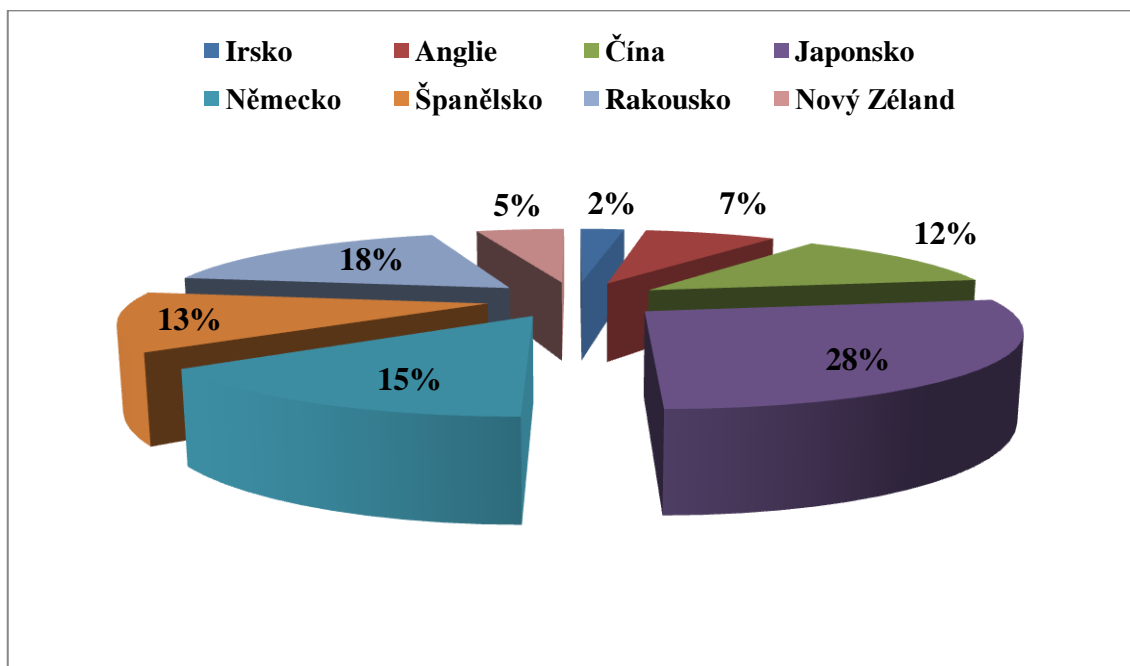
Graf 22; Rezidenti podle původu



Zdroj: Vlastní šetření

Dotazovaní respondenti přijíždějí do Hotelu Bellevue z celé České republiky. Největší skupina respondentů pochází ze Středočeského kraje (27 %) a Hlavního města Prahy (22 %). Své zastoupení zde mají i ostatní kraje, Olomoucký (10%), Plzeňský (8 %), Karlovarský (8 %), Vysočina (5 %), Liberecký (5%), Ústecký (3 %), Moravskoslezský (3 %), Královéhradecký (3 %), Zlínský (2 %), Pardubický (2 %) a Jihomoravský (2 %). Z Jihočeského kraje nepocházel ani jeden z dotazovaných.

Graf 23; Nerezidenti podle původu



Zdroj: Vlastní šetření

Z posledního grafu č. 23 lze vyčíst zemi původu zahraničních respondentů. Nejvýznamnější část zaujímá Japonsko (28 %). Ostatní respondenti pochází z Rakouska (18 %), Německa (15 %), Španělska (13 %), Číny (12 %), Anglie (7 %), Nového Zélandu (5 %) a Irska (2 %).

4.4. Syntéza údajů

Českokrumlovsko a zejména pak Český Krumlov, patří k velmi vyhledávaným turistickým destinacím České republiky. Tomu velmi napomáhá to, že Český Krumlov od roku 1992 patří na Seznam světového kulturního dědictví UNESCO. Prvotním motivem návštěvy turistů je bezpochybně komplex SHZ Český Krumlov, v kterém nalezneme otáčivé hlediště, zámecké barokní divadlo, různé prohlídkové trasy apod. Dalším neméně významným motivem pro návštěvu města je bohatý program

kulturních a společenských akcí. Pro získání klientely je zapotřebí neustálý rozvoj místní infrastruktury a sledování současných trendů. Požadavky klientů jsou stále náročnější, a tak uspokojování jejich potřeb je stále těžší a vyžaduje kvalitní služby, obzvláště pak u klientů z cizích zemí.

Český Krumlov nepatří rozhodně mezi největší města v České republice, žije zde necelých 14 tisíc obyvatel. Navzdory velikosti města a počtu jejich obyvatel je počet hromadných ubytovacích zařízení poměrně velký, vzhledem k významu města jako památky UNESCO. Nachází se zde 80 hromadných ubytovacích zařízení různé kategorie. Největší část (57 %) hromadných ubytovacích zařízení spadá do kategorie penzion. Do kategorie hotel**** spadá pouze 6 hotelů.

Celkový počet pokojů v celém Českém Krumlově dosahuje počtu 990. V hotelu**** nalezneme 241 pokojů, což představuje 24 % z pokojů všech kategorií. Hotel Bellevue disponuje 65 pokoji, což z celkového počtu pokojů ve městě představuje 6,6 %. V kategorii hotel**** hotel Bellevue představuje 27 % pokojů. Dalším důležitým ukazatelem je lůžková kapacita. Celková lůžková kapacita města je 2261 lůžek. Všechny hotely**** dohromady ve městě mají 488 lůžek, neboli 21,6 % všech lůžek v hromadných ubytovacích zařízeních ve městě. Hotel Bellevue disponuje počtem 130 lůžek. Z celkového počtu všech ubytovacích zařízení je to 5,8 %, ale ve své kategorii zaujímá 27 %. Více jak jedny čtvrtiny pokojů a lůžkové kapacity v hotelech**** v Českém Krumlově tak zajišťuje právě Hotel Bellevue.

Čtyřhvězdičkový Hotel Bellevue patří do skupiny Bellevuehotels, ve které se nachází i pětihvězdičkový Hotel Karlov v Benešově u Prahy a Červená Lhota Gourmet Restaurant v blízkosti zámku Červená Lhota.

V čele hotelu stojí ředitel, který je přímo odpovědný představenstvu společnosti. Hotel je rozdělen do čtyř úseků, kdy má každý svého vedoucího pracovníka, který je přímo podřízený řediteli hotelu.

Počet zaměstnanců v hotelu je proměnlivý, a to v závislosti na sezóně. V hotelu pracuje cca 20 stálých zaměstnanců. Samozřejmě je využito i externích pracovníků outsourcingové společnosti.

Z dotazníkového šetření vyplynulo, že respondenti navštěvují tuto destinaci nejčastěji za účelem rekreace spojenou především s návštěvou kulturně-historických památek a kulturně – společenských akcí. Respondenti se o hotelu dozvídají především prostřednictvím internetu (57 %). S polohou a dostupností hotelu jsou hosté spokojeni. Převážná většina hostů hotelu přijíždí osobním automobilem. Se značením cesty k hotelu většina respondentů byla naprosto nebo spíše spokojena. Bohužel respondenti nejsou spokojeni s parkovací plochou, kterou Hotel Bellevue disponuje. Celkově se službami hotelu a cenou za poskytované služby byly respondenti ve většině spokojeni.

Jednu z nejdůležitějších rolí v hotelu hraje hotelová recepce. Zde by nám měli pracovníci hotelu poskytnout veškeré informace nejen o hotelu samém, ale i o možnostech, jak využít volný čas. V Hotelu Bellevue si zaměstnanci recepce vedli velice dobře. 48 % respondentů bylo naprosto spokojeno s poskytnutými informacemi.

Jedna z otázek dotazníkového šetření byla otevřená. Respondenti zde měli možnost vyjádřit, jaké služby jim chybí nebo s nimi nejsou zcela spokojeni. Jak již bylo zmíněno výše, největší problém respondenti shledávají s parkovací plochou, která je nedostatečná. Další často zmiňované návrhy na rozšíření byly bar, wellness či bazén.

Většina dotazovaných respondentů navštívila i jiná města v okolí. Nejčastější zmiňovaná možnost navštěvovaných měst byla Hluboká nad Vltavou, za kterou následovaly České Budějovice a Červená Lhota.

Poměr dotazovaných respondentů byl značně vyrovnaný. Na dotazník odpovědělo 56 % žen a 44 % mužů. Nejvýznamnější věkovou skupinu tvořili hosté v rozmezí 27 – 35 let (36 %). Na druhé pozici se umístila věková skupina hostů mezi 36 a 45 lety, ti tvořili 31 % respondentů. Drtivá většina dotazovaných respondentů spadá do skupiny zaměstnanců (79 %). Mezi respondenty převažovala skupina s vysokoškolským vzděláním (51 %). Další četnou skupinou byli respondenti s úplným středním vzděláním s maturitou (43 %).

Dotazovaní respondenti v 60 % byli účastníci domácího cestovního ruchu a zbylých 40 % tvořili účastníci zahraničního cestovního ruchu. Největší skupina domácích návštěvníků pocházela ze Středočeského kraje (27 %) a Hlavního města Prahy (22 %). Z Jihočeského kraje nepocházel ani jeden z dotazovaných respondentů. Nejvýznamnější část zahraničních návštěvníků tvoří Japonci, Rakušané a Němci.

4.4.1. Vyhodnocení hypotéz

Před zahájení výzkumu v rámci této bakalářské práce byly stanoveny 3 hypotézy. Všechny tři byly potvrzeny.

H1: Nejčastější aktivitou hostů hotelu Bellevue v destinaci je návštěva památek.

První hypotéza byla potvrzena na základě výzkumu (dotazníkového šetření a strukturovaného rozhovoru). Respondenti nejčastěji během pobytu tráví volný čas návštěvou kulturně-historických památek (25 %). Návštěva kulturních akcí byla druhou nejčastější volbou respondentů (20 %).

H2: Většina hostů hotelu Bellevue přijíždí do destinace za účelem rekreace a odpočinku.

Druhá hypotéza byla potvrzena na základě výzkumu, kdy respondenti uváděli důvod návštěvy Českého Krumlova. Většina dotazovaných respondentů navštívila Český Krumlov za účelem výletu 45 % a dovolené 32 %. 23 % respondentů dále uvedlo, že tento hotel navštěvují za účelem služební cesty.

H3: Návštěvníkům Hotelu Bellevue vyhovuje poloha a dostupnost hotelu.

Tato hypotéza se také potvrdila. 58 % respondentů byla naprosto spokojena s polohou hotelu, 36 % spíše spokojena a pouze 6 % bylo spíše nespokojeno s polohou hotelu. Hotel má velice strategickou polohu, přímo v historickém centru města a v těsné blízkosti Státního hradu a zámku Český Krumlov. Z toho je patrné, že právě poloha mohla být jedním z významných kritérií pro výběr tohoto hotelu.

5. NÁVRHY A OPATŘENÍ

5.2. Parkování

Respondenti jsou nejméně spokojeni s počtem parkovacích míst pro osobní automobily, proto by se management hotelu na tuto problematiku měl zaměřit. Vzhledem k situování okolní zástavby však není možnost odkoupit sousední pozemky za účelem výstavby nových parkovacích ploch.

Jak už bylo řečeno, Český Krumlov je zapsán na Seznamu kulturního dědictví UNESCO a tato skutečnost s sebou nese různá omezení, například respektovat historickou zástavbu města. Z tohoto důvodu není možná výstavba vlastních parkovacích ploch.

V blízkosti hotelu se však nachází veřejná parkovací plocha P2 patřící městu Český Krumlov, kde má Hotel Bellevue již pronajato 11 parkovacích míst. Tato kapacita však není vzhledem k potřebě hostů hotelu dostačující.

Pro vyřešení tohoto problému bude navýšen počet pronajatých parkovacích míst. V současné době je počet 11 parkovacích míst nedostatečný. Na základě strukturovaného rozhovoru s ředitelem hotelu bych navrhovala zvýšení parkovacích míst na 20, protože podle získaných informací se průměrný počet poptávaných parkovacích míst pohybuje právě okolo 20.

5.3. Bar

Další požadavek vyplývající z šetření, který by respondenti v hotelu uvítali, je hotelový bar. Dispozice hotelu ale vytvoření nového baru nedovolují. V současnosti se však v hotelu nachází vinný sklep, zahradní restaurant a Le Jardin Restaurant. Vinný sklep se využívá pouze při společenských akcích či večírcích. Zahradní restaurant

funguje jen od května do října v době od 11.00 do 22.00 hodin. Z toho důvodu bych navrhovala rozšířit nabídku nápojů a prodloužení otevírací doby Le Jardin Restaurant, který je v současnosti otevřen celoročně v době od 11.00 do 23.00. Prodloužení otevírací doby by se netýkalo kuchyně, ta by již v tuto dobu byla zavřena.

Otevírací doba restaurace by nově byla od 11.00 do 2.00 hodin. Nápojový lístek by byl rozšířen o míchané nealkoholické i alkoholické nápoje. Z nealkoholických míchaných nápojů by nápojový lístek obsahoval Virgin mojito, Virgin coladu a americkou limonádu, z alkoholických míchaných nápojů Mojito, Piña colada, Tequila Sunrise, Sex on the beach, Cuba Libre, B52 a Bloody Mary.

Náklady na rozšíření nabídky nápojového lístku budou minimální. Potřebné suroviny pro výrobu koktejlů jsou převážně k dispozici na baru. Nezbytně nutným výdajem bude zaškolení personálu v přípravě kvalitních míchaných nápojů.

Tabulka 4; Náklady na bar

Nákladová položka	Částka v Kč
Základní barmanský	5 000
Pořízení barmanských sirupů	800
Pořízení potřebného koktejlového skla	2 000
Pořízení barmanského náčiní	3 000
Náklady celkem	10 800

Zdroj: Vlastní zpracování

5.4. Wellness

Zákazníci by v hotelu Bellevue uvítali také širší nabídku služeb wellness. Vzhledem k prostorovým možnostem a situování hotelu není výraznější rozšíření nabídky těchto služeb možné. Současná nabídka wellness služeb hotelu zahrnuje saunu a pouze běžné druhy masáží. Jako adekvátní řešení tohoto problému se jeví rozšíření

nabídky o nejnovější trendy v této oblasti, kterými jsou čokoládová masáž a masáž lávovými kameny.

5.5. Zážitekové balíčky služeb

Návštěvníci přijíždějí do Českého Krumlova za nejrůznějšími účely. Převážná část z nich sem jezdí za rekreací, ke které se bezpochyby váže i sport a jiné sportovní rekreační volnočasové aktivity. Z toho důvodu jsem vytvořila návrh následujících zážitkových balíčků služeb, které si zájemce vybere podle svých zájmů.

Sportovní víkend v Českém Krumlově

Tento balíček by měl zaujmout milovníky sportu, kteří si přejí strávit tři dny v Českém Krumlově a jeho okolí.

Balíček zahrnuje pobyt s polopenzí pro dva na tři dny a dvě noci, romantickou prohlídku Českého Krumlova z hladiny řeky Vltavy a jeden den výlet na koloběžkách z vrcholku Kletí zpět do Českého Krumlova. Hosté budou ubytováni v dvoulůžkových pokojích. Veškeré pokoje mají vlastní sociální zařízení.

První den je nutný příjezd do 14.00 hodin. Hosté se na recepci ubytují a zde obdrží veškeré potřebné informace o pobytu. Pobyt začne večerí, která bude už od 17.00 hodin, protože po večerí bude následovat večerní prohlídka Českého Krumlova na voru po řece Vltavě s průvodcem. Plavba začne v 19.00 hodin na místě zvaném Myší Díra. Plavba trvá 80 minut a je zakončena pod pivovarem Eggenberg, který se nachází v těsné blízkosti Hotelu Bellevue.

Druhý den začíná snídaní, která je od 8.00 do 10.00 hodin. Snídaně proběhne v podobě švédských stolů. V 10.30 hodin bude odjezd mikrobusem od hotelu na Klet'.

Klet' je nejvyšší horou Blanského lesa, měří 1084 m n. m. Na počátku 19. století byla Klet' navštěvována hlavně pro účely mapování a měření. Na vrcholu Kletí se nachází nejstarší kamenná rozhledna v Čechách. Stavba byla vybudována v letech 1822 – 1825. Podmět ke stavbě věže dal již kníže Josef Jan Nepomuk

ze Schwarzenberku. Na jeho počest byla věž pojmenována Josefova věž. Pro potřeby turistů byla sto let po založení rozhledny vystavěna horská chata. Dnes je Klet' cílem mnoha turistů. Na vrchol Kletě je možné se dopravit jak v létě, tak v zimě sedačkovou lanovkou. Dolní stanice se nachází v Krasetíně u Holubova. Turisty lanovka přepravuje už od roku 1961. Její délka je 1 752 m a překonává výšku 383 m.

Na vrcholu Kletě si může klient hotelu prohlédnout krásy okolní přírody, navštívit planetárium nebo rozhlednu. Pod rozhlednou se nachází penzion s restaurací, kde je možnost občerstvení. Vedle restaurace se nachází půjčovna koloběžek, otevřená od května do září, kde si lze zapůjčit potřebné vybavení. To zahrnuje koloběžku, ochrannou přilbu a rukavice a v neposlední řadě i mapu s vyznačenou trasou, která končí v Českém Krumlově. Cesta je vyznačena šípkami a cedulemi. Na cestě se nachází mnoho vyhlídkových a odpočinkových míst. Součástí balíčku je i odvoz na vrchol Kletě.

Trasa je cca dlouhá 14 km. Běžná doba jízdy se pohybuje okolo jedné hodiny. Doba půjčení je limitována časem, který se počítá od vyzvednutí po odevzdání koloběžky na pobočce v Českém Krumlově. Celkový čas, který klient má k dispozici, jsou 3 hodiny. Časová rezerva pro odpočinek a obdivování krás okolní přírody je tedy dostatečná.

Při předání klient vrátí vypůjčené vybavení a obdrží pamětní známku, na které je vyobrazen vrchol Kleti s koloběžkou. Zaměstnanci půjčovny zkontrolují stav vybavení.

V 18.00 hodin bude večeře, kdy si hosté budou moct vybrat z tří různých slavnostních menu.

Třetí den v 8.00 hodin ráno začíná snídaně formou švédských stolů. Do 10.00 hodin musí předat hosté klíče od svých vyklizených pokojů na recepci.

Kulturní víkend v Českém Krumlově

Tento balíček je zaměřen na milovníky kultury, kterým město Český Krumlov má co nabídnout.

Balíček obsahuje pobyt s polopenzí pro dva na tři dny a dvě noci, prohlídku SHZ Český Krumlov a prohlídku pivovaru Eggenberg s ochutnávkou místních výrobků. Hosté budou ubytováni v dvojlůžkových pokojích s vlastním sociálním zařízením.

První den se musí hosté ubytovat do 14.00 hodin na recepci Hotelu Bellevue, kde obdrží veškeré potřebné informace o průběhu pobytu. V 15.30 je sraz před hotelem a následuje přesun na SHZ Český Krumlov, kde hosté absolvují prohlídku I. prohlídkové trasy. Od 18.00 do 20.00 hodin je připravena večeře, kde si hosté mohou vybrat z tří slavnostních menu.

Druhý den začíná snídaní formou švédských stolů, která je v době od 8.00 do 10.00 hodin ráno. V 11.00 začíná prohlídka pivovaru Eggenberg, který se nachází v těsné blízkosti Hotelu Bellevue. Prohlídka obsahuje volnou degustaci libovolného množství a druhu piva v pivovarské restauraci + volný výběr z pivovarského menu.

Historie pivovaru v Českém Krumlově sahá do roku 1560 a je spjata s malou privatizací 7. 9. 1991, kdy byl pivovarský závod odkoupen od podniku Jihočeské pivovary.

V době od 18.00 do 20.00 proběhne večeře jako předchozí den. Opět hosté mají na výběr z tří slavnostních menu.

Třetí den od 8.00 hodin ráno začíná snídaně formou švédských stolů. Do 10.00 hodin musí hosté opustit své pokoje a předat klíče od vyklizených pokojů na recepci.

Oba tyto balíčky budou distribuovány prostřednictvím cestovních kanceláří, se kterými Hotel Bellevue úspěšně spolupracuje. Dále budou v nabídce na vlastních stránkách Hotelu Bellevue a prostřednictvím portálu Slevomat.

Hotel Bellevue bude tyto balíčky propagovat především pomocí vlastních webových stránek a letáků. Letáky budou k dostání na infocentru v Českém Krumlově, na recepci Bellevue hotelu Karlov v Benešově u Prahy, v restauraci Červená Lhota Restaurant a na veletrzích cestovního ruchu.

5.6. Začlenění Hotelu Bellevue do kooperačních struktur v destinaci.

Pro kvalitní fungování hotelu v tak konkurenčním prostředí, jaké je v Českém Krumlově, je vyžadována spolupráce s ostatními subjekty v destinaci. Za vhodnou formu spolupráce je považováno např. členství v různých asociacích a spolupráce s veřejnou správou. Toto si vedení Hotelu Bellevue plně uvědomuje, a proto je členem asociace hotelů a restaurací České republiky i Jihočeské hospodářské komory.

Členství v těchto asociacích přináší mnohé výhody, ale samozřejmě i jisté povinnosti. Hotel musí splňovat normy a platit členské poplatky. Výhody, které členství v těchto organizacích přináší, jsou převažující a vedou k rozvoji podniku, zvyšování kvality jeho služeb a tím i ke zvyšování konkurenceschopnosti hotelu.

Na následujícím obrázku č. 4 je vidět spolupráce Hotelu Bellevue s ostatními subjekty. Spolupráce s cestovními kanceláři hotelu přináší stálé využití jeho ubytovacích kapacit.

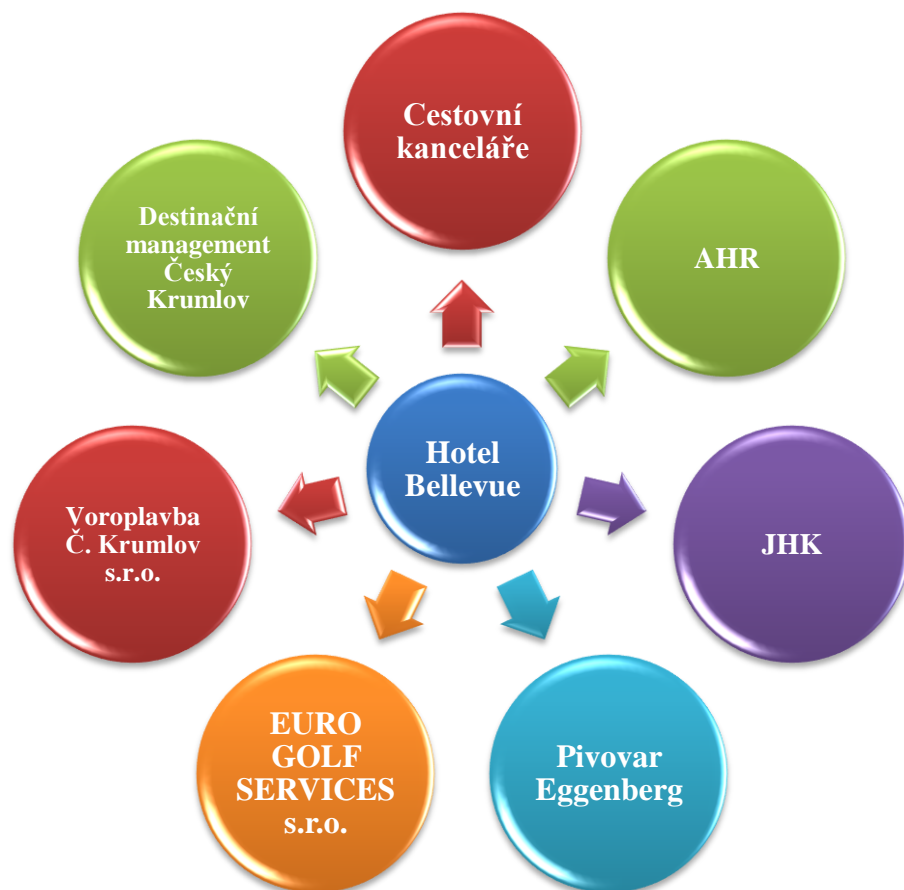
Díky členství v Asociaci hotelů a restaurací a Jihočeské hospodářské komoře má hotel zajištěnu zejména marketingovou komunikaci. Tato profesní sdružení prezentují své členy nejen v Jihočeském kraji a České republice, ale také v zahraničí. Členství umožňuje lepší orientaci subjektu na trhu, informovanost v oblasti legislativy a přináší další výhody.

Nabídku volnočasových aktivit hotelu je vzhledem k jeho zázemí možné obohatit o návštěvu místního pivovaru Eggenberg, o sjezd Kleti na koloběžkách, který realizuje společnost EURO GOLF SERVICES s.r.o. a plavbu na vorech spadající pod organizaci Voroplavba Č. Krumlov s.r.o.

Destinační management Český Krumlov má na starosti spoluvytváření a garanci oficiální marketingové a komunikační strategie destinace Český Krumlov

v dlouhodobém horizontu. Mimo jiné také eliminuje nepříznivé dopady na rozvoj cestovního ruchu v destinaci.

Obrázek 4; Schéma spolupráce



Zdroj: Vlastní zpracování

Spolupráce mezi jednotlivými organizacemi v dané destinaci bude přinášet mnoho výhod všem zainteresovaným subjektům. Vznikne tak kompletní řetězec služeb, který bude významný pro celou destinaci.

6. ZÁVĚR

Ve světě a zejména v Evropě představuje cestovní ruch v dlouhodobém vývoji jednu z nejrychleji se rozvíjejících vývozních komodit národního hospodářství. Nepostradatelný vliv má v posledních letech zejména v návaznosti na udržení tradic, folklóru, revitalizaci, obnovu destinací a ochranu životního prostředí.

Cílem této bakalářské práce je začlenění hotelu Bellevue do infrastrukturní vybavenosti destinace Český Krumlov na základě analýzy vnějšího a vnitřního prostředí. Dále návrh opatření, která zlepší pozici ubytovacího zařízení na trhu cestovního ruchu a vyřeší možné nedostatky v provozu.

Při zpracování této práce jsem vycházela z odborné literatury, internetových zdrojů, interních zdrojů Hotelu Bellevue a dotazníkového šetření.

Na začátku práce byly stanoveny tři hypotézy. V otázce týkající se aktivit, které respondenti nejčastěji realizují během pobytu, 25 % respondentů shledalo nejatraktivnější možností strávení volného času návštěvu kulturně-historických památek. Tím se potvrdila první hypotéza, jež tuto možnost předpokládala.

Druhá hypotéza, která tvrdí, že většina hostů Hotelu Bellevue přijíždí do destinace za účelem rekreace a odpočinku, byla potvrzena úvodními otázkami. Dotazovaní uvedli jako hlavní důvod návštěvy Českého Krumlova výlet (45 %), dovolenou (32 %) a služební cestu (23 %).

Polohu hotelu, která by mohla být jedním z nejvýznamnějších kritérií pro jeho výběr, označila většina respondentů (58 %) jako uspokojující. Touto odpovědí se potvrdila i třetí hypotéza. Poloha hotelu je velice strategická. Hotel Bellevue se nachází v historickém centru města Český Krumlov. S touto polohou souvisí také některé problémy – parkování.

Na základě nedostatků vyplývajících z dotazníkového šetření lze doporučit, aby si hotel pronajal alespoň 20 parkovacích míst v blízkosti hotelu patřících městu Český Krumlov. Bar, který hosté hotelu postrádají, navrhuji vytvořit v prostředí restaurantu

Le Jardin prodloužením jeho otevírací doby a rozšíření nabídky nápojů. Služby wellness vzhledem k možnostem hotelu doporučuji rozšířit o čokoládovou masáž a masáž lávovými kameny, protože nelze rozšířit prostory wellness centra. Jako další možnost náplně volného času navrhuji vytvořit zážitkové balíčky služeb. Do nich vzhledem k současným možnostem hotelu zahrnuji „Sportovní víkend v Českém Krumlově“ a „Kulturní víkend v Českém Krumlově“.

Bylo by vhodné, aby se Hotel Bellevue více začlenil do kooperačních struktur v destinaci. V současné době Hotel Bellevue spolupracuje s několika cestovními kancelářemi, je členem Asociace hotelů a restaurací a Jihočeské hospodářské komory. S Destinačním managementem Český Krumlov, který má na starosti spoluvytváření a garanci oficiální marketingové a komunikační strategie destinace Český Krumlov, by měl management hotelu začít více spolupracovat. Spolupráci s ostatními podnikatelskými subjekty, může Hotel Bellevue rozšířit svou nabídku volnočasových aktivit.

Spolupráce mezi jednotlivými organizacemi v dané destinaci bude přinášet mnoho výhod všem zainteresovaným subjektům. Vznikne tak kompletní řetězec služeb, který bude významný pro celou destinaci.

Díky dvacetiletému výročí zápisu města Český Krumlov na Seznam světového dědictví UNESCO bude město v roce 2012 pořádat mnoho kulturních a společenských akcí. Toto výročí jistě do Českého Krumlova přivede nemalé množství návštěvníků a toho by měl Hotel Bellevue využít ke svému dalšímu rozvoji, a tím i k rozvoji služeb a zvyšování jejich kvality v rámci celé destinace.

7. SUMMARY

Around the world and especially in Europe, tourism in its long term development represents one of the fastest growing exportable commodities of the national economy. It has essential influence in the latest years especially in relationship with keeping the traditions, folklore and revitalisation, reconstruction of destinations and protection of environment.

The goal of this bachelor thesis is to include the Hotel Bellevue in the infrastructural facilities of the destination Cesky Krumlov based on analysis of internal and external ambience. Also included is the concept blueprint of measures which will improve the position of accommodation facilities in the Tourism Segment and will solve its possible failures in functioning.

During the elaboration of this work I have conducted literature review and have gathered data from scientific literature, internet sources, polls and internal sources of Hotel Bellevue.

In the beginning, three hypotheses were stated. The first one states that the participants of the tourist trade are looking for the hotel that I chose mainly for its advantageous location in a specific destination. My hypothesis was indirectly proven in question number 4, where the respondents had to respond to a question how much were they satisfied with location and accessibility of the hotel. 58 percent of respondents were totally satisfied, 36 percent were more or less satisfied and only 6 percent were disappointed. It is quite obvious that the respondents were satisfied with the location and therefore it was the most important reason for the choice.

Question 13 was in regard to the activities which the respondents most often participated in during their stay, 25 percent of respondents viewed the most attractive possibility as that of spending time visiting cultural or historical sites. From this, another hypothesis which was counting on this possibility was proven.

The third hypothesis which states that most of the guests in Hotel Bellevue come to the destination for resort and resting was proven by the first question. Most of those participating in the polls stated the main reasons for choosing Cesky Krumlov as a destination were as follows: sightseeing (45%) and holiday (32%).

One of the complaints resulting from the polls is insufficient capacity of parking spaces for civil cars belonging to hotel guests. I recommend to the hotels to rent at least 20 parking spaces belonging to the city of Cesky Krumlov. There is no other choice due to the historical build-up area in the city.

According to the polls, the guests would be pleased if there were a bar which is not there until now. The internal predispositions of the hotel do not allow the construction of new rooms. The solution could be extending the closing times of the restaurant Le Jardin which is a component of the hotel. The expenses for this solution are not more than 11 000 Crowns.

From the range of spare time activities it would be attractive for the guests to extend the wellness services. Currently it would be viable to extend the offer of massages by the newest trends. I would include chocolate massage and lava stone massage.

Another option for spare time activities that I am sure the guests would be pleased with are the experience packages that I recommend. According to current possibilities I would include the rent of kick-bikes, the scenic cruises by flatboats and a visit of the Eggenberger Beer Factory.

The subjects which run a business in tourism should have all the attention. The income of tourism is an important sum for the GDP. Legislative changes in the area of tourism are about to be developed further. Lawmakers should react faster to the changes in the future.

8. SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

Knižní zdroje

- [1] BERÁNEK, J., KOTEK, P. *Řízení hotelového provozu*. Praha: Grada Publishing, 1996, 144 s. ISBN 80-7169-400-2.
- [2] ČERTÍK, M; A KOL. *Cestovní ruch: vývoj, organizace a řízení*. Praha: OFF, 2001. 352 s. ISBN 80-238-6275-8.
- [3] FRANCOVÁ, E. *Cestovní ruch*. Olomouc: Univerzita Palackého, 2003. 119 s. ISBN 80-244-0719-1.
- [4] RYGLOVÁ, K. *Cestovní ruch*. Brno: Brno International Business School, 2005. 67 s. ISBN 80-86575-92-6.
- [5] HESKOVÁ, Marie. *Cestovní ruch: pro vyšší odborné školy a vysoké školy*. 2., upr. vyd. Praha: Fortuna, 2011, 216 s. ISBN 978-80-7373-107-6.
- [6] HORNER, S.; SWARDBROOKE, J. *Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času*. Praha: Grada Publishing, 2003. 486 s. ISBN 80-247-0202-9.
- [7] INDROVÁ, J; A KOL. *Cestovní ruch I*. Praha: Oeconomica, 2004. 113 s. ISBN 80-245-0799-4.
- [8] JAKUBÍKOVÁ, D; JEŽEK, J; PAVLÁK, M. *Cestovní ruch*. Plzeň: Západočeská univerzita Plzeň, 1995. 268 s. ISBN 80-7082-185X.
- [9] JAKUBÍKOVÁ, D. *Marketing v cestovním ruchu*. Praha: Grada Publishing, 2009. 288 s. ISBN 978-80-247-3247-3.
- [10] KOTLER, P; A KOL. *Marketing management*. Praha: Grada Publishing, 2007. 788 s. ISBN 978-80-247-1359-5.
- [11] KOZEL, R; A KOL. *Moderní marketingový výzkum: nové trendy, kvantitativní a kvalitativní metody a techniky, průběh a organizace, aplikace v praxi, přínosy a možnosti*. Praha: Grada Publishing, 2006. 277 s. ISBN 80-247-0966-X.
- [12] MINÁŘ, P; A KOL. *Technika, management a marketing v cestovním ruchu*. Hradec Králové: Gaudeamus, 1996. 206 s. ISBN 80-7041-577-0.

- [13] MORRISON, A. M. *Marketing pohostinství a cestovního ruchu*. USA: Delmar Publishers Inc., 1995. 523 s. ISBN 80-85605-90-2.
- [14] ORIEŠKA, J. *Služby v cestovním ruchu*. Praha: IDEA SERVIS, 2010. 405 s. ISBN 978-80-85970-68-5.
- [15] PALATKOVÁ, M. *Marketingová strategie destinace cestovního ruchu: Jak získat více příjmů z cestovního ruchu*. Praha: Grada Publishing, 2006. 224 s. ISBN 80-247-1014-5.
- [16] PARMOVÁ-PARMOVÁ, D. *Provoz služeb v cestovním ruchu*. České Budějovice: Jihočeská univerzita, 2003. 84 s. ISBN 80-7040-611-9.
- [17] PÁSKOVÁ, M; ZELENKA, J. *Cestovní ruch: Výkladový slovník*. Česká republika: Ministerstvo pro místní rozvoj, 2002. 448 s.
- [18] PAYNE, A. *Marketing služeb*. Praha: Grada Publishing, 1996. 247 s. ISBN 80-7169-276-X.

Internetové zdroje

- [19] Administrativní rozdělení okresu Český Krumlov. *Český statistický úřad* [online]. 2008 [cit. 2012-01-03]. Dostupné z: [http://www.czso.cz/xc/redakce.nsf/i/administrativni_rozdeleni_okresu_ck_k_1_1_2008/\\$File/%C4%8Cesk%C3%BD%20Krumlov.gif](http://www.czso.cz/xc/redakce.nsf/i/administrativni_rozdeleni_okresu_ck_k_1_1_2008/$File/%C4%8Cesk%C3%BD%20Krumlov.gif)
- [20] Architektonické památky. *Oficiální stránky města Český Krumlov* [online]. 2008 [cit. 2012-03-15]. Dostupné z: <http://www.ckrumlov.info/php/katalog/atr/select.php?lang=cz&root=1&subtyp=3&poloha=1>
- [21] Destinační management Český Krumlov. *Oficiální stránky města Český Krumlov* [online]. 2007 [cit. 2012-03-01]. Dostupné z: http://business.ckrumlov.info/docs/cz/b2b_dm.xml
- [22] Festival komorní hudby v Českém Krumlově. *Český Krumlov.com* [online]. © 2010-2011 [cit. 2012-03-13]. Dostupné z: <http://www.ceskykrumlov.com/kultura/kulturni-udalosti/festival-komorni-hudby/>

- [23] Historie a tradice českokrumlovského pivovaru. *Pivovar Eggenberg* [online]. [cit. 2012-04-04]. Dostupné z:
<http://www.eggenberg.cz/index.php?page=home&lang=cz>
- [24] *Hotel Bellevue Český Krumlov* [online]. © 2002 [cit. 2012-03-03]. Dostupné z:
<http://www.bellevuehotelkrumlov.cz/>
- [25] Hromadná ubytovací zařízení České republiky. *Český statistický úřad* [online]. 2012 [cit. 2012-03-01]. Dostupné z:
<http://www.czso.cz/lexikon/uz.nsf/uz?openform&:545392>
- [26] Hydrografie regionu Český Krumlov. *Oficiální stránky města Český Krumlov* [online]. 2000 [cit. 2012-03-11]. Dostupné z:
http://www.ckrumlov.cz/cz1250/region/soucas/i_hydro.htm
- [27] Info. *Koloběžky-Krumlov-Klet'* [online]. [cit. 2012-04-04]. Dostupné z:
<http://www.kolobezky-krumlov.cz/index.php>
- [28] Klet'. *Oficiální stránky města Český Krumlov* [online]. 1999 [cit. 2012-04-04]. Dostupné z: http://www.ckrumlov.cz/cz1250/region/soucas/i_klet.htm
- [29] Klimatické poměry v regionu Český Krumlov. *Oficiální stránky města Český Krumlov* [online]. 1998 [cit. 2012-03-11]. Dostupné z:
http://www.ckrumlov.cz/cz1250/region/soucas/i_klipom.htm
- [30] Konference. *Hotel Bellevue Český Krumlov* [online]. © 2002 [cit. 2012-03-03]. Dostupné z: <http://www.bellevuehotelkrumlov.cz/cz/konference/>
- [31] Krajská správa ČSÚ v Českých Budějovicích. *Český statistický úřad* [online]. 2011 [cit. 2012-11-04]. Dostupné z:
http://www.czso.cz/xc/redakce.nsf/i/charakteristika_okresu_ck
- [32] Mezinárodní hudební festival v Českém Krumlově. *Český Krumlov.com* [online]. © 2010-2011 [cit. 2012-03-13]. Dostupné z:
<http://www.ceskykrumlov.com/kultura/kulturni-udalosti/mezinarodni-hudebni-festival/>
- [33] Obecné informace. *Hotel Bellevue Český Krumlov* [online]. © 2002 [cit. 2012-03-03]. Dostupné z: <http://www.bellevuehotelkrumlov.cz/cz/obecne-informace/>
- [34] Oficiální jednotná klasifikace ubytovacích zařízení České Republiky. *Ministerstvo pro místní rozvoj* [online]. [cit. 2012-11-04]. Dostupné z:

<http://www.mmr.cz/CMSPages/GetFile.aspx?guid=998a01a7-d9e6-4420-aaad-0dcaae0c5275>

[35] O nás. *Hotel Bellevue Český Krumlov* [online]. © 2002 [cit. 2012-03-03].

Dostupné z: <http://www.bellevuehotelkrumlov.cz/cz/o-nas/>

[36] Otáčivé hlediště Český Krumlov. *Český Krumlov.com* [online]. © 2010-2011

[cit. 2012-03-13]. Dostupné z: <http://www.ceskykrumlov.com/kultura/divadla/otacive-hlediste/>

[37] Pohoří, geografie a vodstvo v regionu Český Krumlov. *Oficiální stránky města Český Krumlov* [online]. 1998 [cit. 2012-03-11]. Dostupné z:

http://www.ckrumlov.cz/cz1250/region/soucas/i_geogra.htm

[38] Rallye Český Krumlov. *Český Krumlov.com* [online]. © 2010-2011 [cit. 2012-

03-13]. Dostupné z: <http://www.ceskykrumlov.com/kultura/kulturni-udalosti/rallye-cesky-krumlov/>

[39] Senior Suites. *Hotel Bellevue Český Krumlov* [online]. © 2002 [cit. 2012-03-03].

Dostupné z: <http://www.bellevuehotelkrumlov.cz/cz/apartmany/>

[40] Slavnosti pětilisté růže v Českém Krumlově. *Český Krumlov.com* [online]. ©

2010-2011 [cit. 2012-03-13]. Dostupné z:

<http://www.ceskykrumlov.com/kultura/kulturni-udalosti/rallye-cesky-krumlov/>

[41] Statistika návštěvnosti areálu SHZ Český Krumlov. *Oficiální stránky Státního hradu a zámku Český Krumlov* [online]. © 2012 [cit. 2012-03-29]. Dostupné z:

<http://www.zamek-ceskykrumlov.eu/statistika-navstevnosti-arealu-shz-cesky-krumlov/>

[42] Svatováclavské slavnosti v Českém Krumlově. *Český Krumlov.com* [online]. ©

2010-2011 [cit. 2012-03-13]. Dostupné z:

<http://www.ceskykrumlov.com/kultura/kulturni-udalosti/svatovaclavske-slavnosti/>

[43] Veřejná databáze. *Český statistický úřad* [online]. 2010 [cit. 2012-03-15].

Dostupné z:

[http://vdb.czso.cz/vdbvo/tabparam.jsp?vo=null&cislotab=CRU9020PU_OB2.10&voa=t
abulka&go_zobraz=1&childsel0=1&verze=0&cas_3_17=20101231](http://vdb.czso.cz/vdbvo/tabparam.jsp?vo=null&cislotab=CRU9020PU_OB2.10&voa=t
abulka&go_zobraz=1&childsel0=1&verze=0&cas_3_17=20101231)

[44] Vyhlídkové plavby na vorech. *Český Krumlov* [online]. [cit. 2012-04-04].

Dostupné z: http://cz.ceskykrumlov-info.cz/Plavba_na_vorech/Uvod/

- [45] Významné kulturní akce 2012, 2013. *Oficiální stránky města Český Krumlov* [online]. 2006 [cit. 2012-03-01]. Dostupné z: <http://www.ckrumlov.info/docs/cz/atr176.xml>
- [46] Wellness. *Životní styl.cz* [online]. © 2010 [cit. 2012-03-28]. Dostupné z: http://www.zivotnistyl.cz/clanky/volny_cas/1170/wellness.html
- [47] Zámecké barokní divadlo. *Oficiální stránky Státního hradu a zámku Český Krumlov* [online]. © 2012 [cit. 2012-03-20]. Dostupné z: <http://www.zamek-ceskykrumlov.eu/prohlidkove-trasy-a-expozice/zamecke-barokni-divadlo/>
- [48] Zvláště chráněná území v regionu Český Krumlov. *Oficiální stránky města Český Krumlov* [online]. 1998 [cit. 2012-03-11]. Dostupné z: http://www.ckrumlov.cz/cz1250/region/soucas/i_zvchuz.htm
- [49] I. Prohlídková trasa. *Oficiální stránky Státního hradu a zámku Český Krumlov* [online]. © 2012 [cit. 2012-03-20]. Dostupné z: <http://www.zamek-ceskykrumlov.eu/prohlidkove-trasy-a-expozice/i-prohlidkova-trasa/>
- [50] II. Prohlídková trasa. *Oficiální stránky Státního hradu a zámku Český Krumlov* [online]. © 2012 [cit. 2012-03-20]. Dostupné z: <http://www.zamek-ceskykrumlov.eu/prohlidkove-trasy-a-expozice/ii-prohlidkova-trasa/>

9. SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek 1; Rozčlenění služeb cestovního ruchu	7
Obrázek 2; Společensko-ekonomický systém	10
Obrázek 3; Nabídka destinace cestovního ruchu	13
Obrázek 4; Schéma spolupráce	64

10. SEZNAM TABULEK

Tabulka 1; Atraktivita cestovního ruchu v Českém Krumlově	26
Tabulka 2; Mimořádné akce mimo provozní dobu na SHZ Český Krumlov	30
Tabulka 3; Ceny pokojů Hotelu Bellevue.....	38
Tabulka 4; Náklady na bar.....	59

11. SEZNAM GRAFŮ

Graf 1; Celková počet návštěvníků expozic SHZ Český Krumlov v období 2009 – 2011	29
Graf 2; Kategorie ubytovacích zařízení v Českém Krumlově	34
Graf 3; Kapacity hromadných ubytovacích zařízení v Českém Krumlově	35
Graf 4; Důvod návštěvy Českého Krumlova	39
Graf 5; Využití služeb hotelu Bellevue v minulosti	40
Graf 6; Zdroj kde se o hotelu respondenti dozvědě	41
Graf 7; Spokojenost s umístění a s dostupností hotelu	41
Graf 8; Prostředek, kterým se respondenti dopravovali	42
Graf 9; Značení cesta k hotelu	43
Graf 10; Spokojenost hostů se službami hotelu a celkově jeho úrovni	44
Graf 11; Spokojenost s výší ceny ke kvalitě poskytovaných služeb	45
Graf 12; Spokojenost hostů s poskytováním informací recepce na využití volného času	45
Graf 13; Možnosti na rozšíření nebo zlepšení areálu hotelu	46
Graf 14; Návštěva jiných míst v lokalitě	47
Graf 15; Navštěvovaná místa v okolí Českého Krumlova	48
Graf 16; Aktivity během pobytu	48
Graf 17; Respondenti podle pohlaví	49
Graf 18; Věk respondentů	50
Graf 19; Hlavní činnost respondentů	51
Graf 20; Vzdělání	51
Graf 21; Původ respondentů	52
Graf 22; Rezidenti podle původu	53
Graf 23; Nerezidenti podle původu	54

12. SEZNAM PŘÍLOH

Příloha 1; Dotazník	78
Příloha 2; Questionnaire	82
Příloha 3; Administrativní rozdělení okresu Český Krumlov	85
Příloha 4; Areál zámku Český Krumlov	86
Příloha 5; Hotel Bellevue.....	86
Příloha 6; Pokoj Hotel Bellevue	87
Příloha 7; Pokoj Hotel Bellevue	87
Příloha 8; Parkovací plochy v Českém Krumlově.....	88

13. PŘÍLOHY

Příloha 1; Dotazník

Tento dotazník byl vytvořen pro dotazníkové šetření, potřebné pro bakalářskou práci. Práce je zaměřena na problematiku: Hotel, jako součást infrastruktury destinace cestovního ruchu, se zaměřením na hotel Bellevue. Získané informace budou využity pro zjištění názorů zákazníků o vybraném hotelu a následně budou navrženy možnosti zlepšení. Vaše odpovědi jsou anonymní a budou využity pouze k účelu zpracování této bakalářské práce. Vyplnění dotazníku zabere maximálně 5 minut. Předem děkuji za vyplnění.

Anna Žáková

vedoucí průzkumu

Prosím, vyberte vždy pouze jednu odpověď, pokud není uvedeno jinak.

1) Z jakého důvodu jste navštívili Český Krumlov?

- a) dovolená
- b) výlet
- c) služební záležitosti
- d) jiný:

2) Už jste někdy v minulosti využili služeb hotelu Bellevue?

- a) ano
- b) ne

3) Kde jste se o hotelu dozvěděli?

- a) cestovní kancelář nebo cestovní agentura
- b) internet
- c) reklamní prostředky
- d) informační centrum
- e) jinde

4) Jak Vám vyhovovalo umístění a s ním spojená dostupnost hotelu?

- a) ano, naprosto
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) ne, vůbec

5) Jaký dopravní prostředek jste využili pro přepravu do hotelu?

- a) auto
- b) autobus
- c) vlak
- d) dopravním prostředkem CK nebo CA
- e) jiný

6) Byla cesta k hotelu dobře značena?

- a) ano, naprosto
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) ne, vůbec
- e) nevím

7) Jak hodnotíte poskytované služby hotelu a celkově jeho úroveň? (1-nejhorší, 5-nejlepší)

	1	2	3	4	5
Vzhled pokoje					
Vybavení pokoje					
Čistota pokoje					
Chování personálu					
Toalety					
Služby recepce					
Vzhled restaurace					
Nabízené menu					
Parkovací možnosti hotelu					

8) Zdají se Vám ceny za poskytované služby úměrné kvalitě jejich poskytování?

- a) ano, naprosto
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) ne, vůbec

9) Poskytli Vám na recepci hotelu dostatečné informace o možnostech využití volného času?

- a) ano, naprosto
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) ne, vůbec

d) jiný:

17) Jaké je Vaše nejvýše dosažené vzdělání

- a) základní
- b) úplné střední bez maturity
- c) úplné střední s maturitou
- d) vysokoškolské

18) Z jakého kraje jste přijeli? (místo bydliště)

- | | | |
|-----------------|--------------------|-----------------------|
| a) Středočeský | f) Moravskoslezský | k) Zlínský |
| b) Jihočeský | g) Ústecký | l) Karlovarský |
| c) Plzeňský | h) Olomoucký | m) Liberecký |
| d) Jihomoravský | i) Kralovehradecký | n) Hlavní město Praha |
| e) Vysočina | j) Pardubický | |

Děkuji za spolupráci a přeji hezký den

Příloha 2; Questionnaire

(This questionnaire was created for the purpose of survey which is required for a bachelor degree project.)

Gathered information will be used for potential improvements in the area of hotel services. The questionnaire is anonymous and all findings will be used only for bachelor project. It takes about 5 minutes to fill in the questionnaire. Thank you for your time.

Anna Žáková

Head of Survey

Please choose only one answer, if not required otherwise

1) What is a purpose of your visit to Český Krumlov?

- a) holiday
- b) trip
- c) business trip
- d) other.....

2) Have you used service of Hotel Bellevue already?

- a) yes
- b) no

3) Where did you get information about hotel?

- a) travel office or travel agency
- b) internet
- c) advertising
- d) information centre
- e) other.....

4) How were you satisfied with the hotel location and transport availability?

- a) completely satisfied
- b) about average
- c) below average
- d) completely unsatisfied

5) What was a transport mean you used for your transport to the hotel?

- a) car
- b) bus
- c) train
- d) travel office/agency transport mean
- e) other

6) Are you satisfied with road signs to the hotel?

- a) completely satisfied
- b) about average
- c) below average
- d) completely unsatisfied
- e) I don't know

7) What is your evaluation of hotel services (1-completely satisfied, 5 completely unsatisfied)

	1	2	3	4	5
Room interior					
Room equipment and furniture					
Standard of room cleanliness					
Hotel staff demeanour					
Toilets					
Reception desk services					
Restaurant interior					
Menu					
Parking availability					

8) Do you feel a price adequate to a quality of delivered services?

- a) completely yes
- b) about average
- c) below average
- d) completely no

9) Were you satisfied with a level of information on leisure time activities provided by a reception desk?

- a) completely satisfied
- b) about average
- c) below average
- d) completely unsatisfied

10) In which areas do you feel a room for improvement concerning hotel services?

.....

.....

17) What is your education?

- a) primary school
- b) high school
- c) university

18) What is a country of your domicile?

.....

.....

Thank you for your cooperation and have a nice day

Příloha 3; Administrativní rozdělení okresu Český Krumlov



Zdroj: Český statistický úřad

Příloha 4; Areál zámku Český Krumlov

Situace areálu zámku Český Krumlov s vyznačením důležitých turistických provozů



1. Infocentrum, turistický servis
2. Galerie Doxa
3. Lapidárium, expozice kamenosochařství
4. Zámecká věž, vyhlídkový ochoz
5. Centrální pokladna, infocentrum

6. Galerie Máselnice
7. Vstup na II.prohlídkovou trasu
8. Vstup na I.prohlídkovou trasu
9. Galerie Václavské sklepy
10. Vstup do zámeckého divadla

Zdroj: Oficiální stránky Český Krumlov

Příloha 5; Hotel Bellevue



Zdroj: Hotel Bellevue

Příloha 6; Pokoj Hotel Bellevue



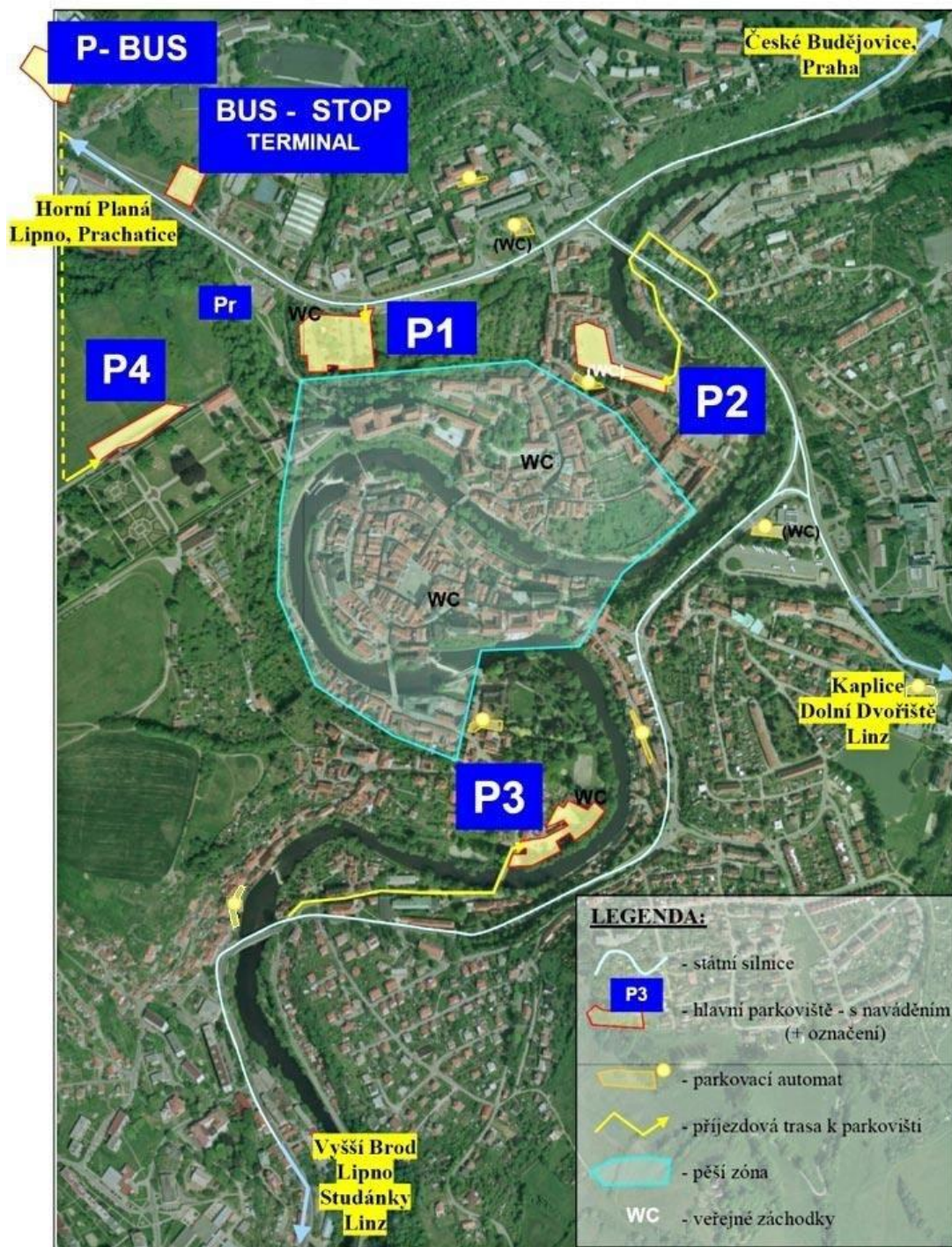
Zdroj: Hotel Bellevue

Příloha 7; Pokoj Hotel Bellevue



Zdroj: Hotel Bellevue

Příloha 8; Parkovací plochy v Českém Krumlově



Zdroj: Oficiální stránky města Český Krumlov