

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra obchodu a financí



Bakalářská práce

**Kvalita služeb cestovního ruchu ve vybrané
destinaci ČR**

Markéta Hlaváčová

© 2019 ČZU v Praze

ČESKÁ ZEMĚDĚLSKÁ UNIVERZITA V PRAZE

Provozně ekonomická fakulta

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Markéta Hlaváčová

Hospodářská a kulturní studia

Název práce

Kvalita služeb cestovního ruchu ve vybrané destinaci ČR

Název anglicky

Quality of Tourism Services in the Czech Republic Selected Destination

Cíle práce

Cílem práce bude prověření nabídky služeb v rámci cestovního ruchu ve vybrané destinaci. Smyslem práce bude vyhodnocení účinnosti jednotlivých služeb na klienty a nové zákazníky s cílem navrhnout inovační řešení. Přínosem práce bude inovativní model týkající se zlepšení úrovně zkoumaných služeb v rámci cestovního ruchu ve vybrané destinaci (Liberecký kraj).

Metodika

Hlavním metodickým rámcem při řešení zadané problematiky bude analýza současného stavu služeb vybrané destinace v rámci podpory cestovního ruchu. Vybraná destinace patří do Libereckého kraje a konkrétně se týká Frýdlantského výběžku. Analýza bude zpracována deskriptivní metodou a vyhodnocena metodami komparativními a jednoduchými statistickými metrikami. Teoretická část bude věnována analýze podmínek a příležitostí cestovního ruchu ve vybrané lokalitě z pohledu zhodnocení její atraktivity (např. historické, kulturní a technické památky, přírodních krásy a zajímavosti, rozmanitosti kultury, jakož i analýza postavení různých forem cestovního ruchu). Dále bude prozkoumán potenciál pro rozvoj cestovního ruchu v dotčené oblasti, tzn. dosavadní vybavenost nabízenými službami (zázemí), která je významnou součástí ekonomického regionálního rozvoje. Praktická část bude zaměřena na prozkoumání synergie nosných ekonomických odvětví s ekonomickým růstem celého Libereckého kraje, který bude zachycen ve vybraných ukazatelích cestovního ruchu (např. příjmy z cestovního ruchu, vývoj počtu hostů, návštěvnost, délka jejich pobytu, počty nerezidentních hostů, podíl cestovního ruchu na HDP apod.). Závěr detailního vyhodnocení analýz bude věnován otázkám a příležitostem financování cestovního ruchu v kraji, od čehož se podstatně odvíjí problematika návrhu možností zkvalitňování služeb. Výstupem a přínosem práce bude vypracování inovačního modelu cestovního ruchu ve zkoumané destinaci.

Doporučený rozsah práce

30 – 40 stran

Klíčová slova

cestovní ruch, vnitřní obchod, zákazník, služby, kvalita, destinace

Doporučené zdroje informací

- FORETOVÁ, V. – FORET, M. *Jak rozvíjet místní cestovní ruch*. Praha: Grada, 2001. ISBN 80-247-0207-.
- HÁJEK, T. – HRABÁNKOVÁ, M. *Management cestovního ruchu*. České Budějovice: Jihočeská univerzita, Zemědělská fakulta, 2002. ISBN 80-7040-580-5.
- HOUŠKA, P. – PETRŮ, Z. – INDROVÁ, J. *Kvalita ve službách cestovního ruchu*. Praha: Vysoká škola ekonomická v Praze, 2011. ISBN 978-80-245-1766-7.
- HRALA, V. *Geografie cestovního ruchu*. Praha: Idea servis, 2001. ISBN 80-85970-36-8.
- JAKUBÍKOVÁ, D. *Marketing v cestovním ruchu : jak uspět v domácí i světové konkurenci*. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-4209-0.
- KIRÁLOVÁ, A. – STRAKA, I. *Vliv globalizace na marketing destinace cestovního ruchu*. Praha: Ekopress, 2013. ISBN 978-80-86929-99-6.
- PALATKOVÁ, M. *Marketingová strategie destinace cestovního ruchu : jak získat více příjmů z cestovního ruchu*. Praha: Grada, 2006. ISBN 80-247-1014-5.
- RITCHIE, J R B. – GOELDNER, C R. *Cestovní ruch : principy, příklady, trendy*. Brno: BizBooks, 2014. ISBN 978-80-265-0298-2.
- RYGLOVÁ, K. – VAJČNEROVÁ, I. – BURIAN, M. *Cestovní ruch – podnikatelské principy a příležitosti v praxi*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-4039-3.
- ŠAUER, M. – VYSTOUPIL, J. *Geografie cestovního ruchu České republiky*. Plzeň: Vydavatelství a nakladatelství Aleš Čeněk, 2011. ISBN 978-80-7380-340-7.
-

Předběžný termín obhajoby

2018/19 ZS – PEF (únor 2019)

Vedoucí práce

doc. Ing. Aleš Hes, CSc.

Garantující pracoviště

Katedra obchodu a financí

Elektronicky schváleno dne 6. 3. 2018

Ing. Helena Čermáková, Ph.D.

Vedoucí katedry

Elektronicky schváleno dne 8. 3. 2018

Ing. Martin Pelikán, Ph.D.

Děkan

V Praze dne 04. 12. 2018

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že svou bakalářskou práci "Kvalita služeb cestovního ruchu ve vybrané destinaci ČR" jsem vypracovala samostatně pod vedením vedoucího bakalářské práce a s použitím odborné literatury a dalších informačních zdrojů, které jsou citovány v práci a uvedeny v seznamu použitých zdrojů na konci práce. Jako autorka uvedené bakalářské práce dále prohlašuji, že jsem v souvislosti s jejím vytvořením neporušil autorská práva třetích osob.

V Praze dne 15.03.2019

Poděkování

Ráda bych touto cestou poděkovala vedoucímu mé bakalářské práce doc. Ing. Aleši Hesovi, CSc. za jeho odborné vedení, připomínky a cenné rady při zpracování. Velké poděkování patří také mé rodině a přátelům za podporu a vstřícnost během studia.

Kvalita služeb cestovního ruchu ve vybrané destinaci ČR

Abstrakt

Bakalářská práce se věnuje cestovnímu ruchu a jeho službám ve vybrané destinaci, konkrétně Frýdlantském výběžku. Cílem práce je vyhodnocení nabídky služeb a prověření jejich účinnosti na klienty a nové zákazníky s úmyslem navrhnout inovační řešení. Práce se zaměřuje na analýzu vybrané destinace z pohledu jednotlivých sektorů cestovního ruchu, ale i v rámci marketingového mixu v sektoru služeb. V práci jsou analyzovány především atraktivita destinace, materiálně-technická základna místního cestovního ruchu a zprostředkovatelé a další organizace podporující rozvoj a propagaci regionu.

K dosažení výsledků je použita metoda deskriptivní pro popis současného stavu cestovního ruchu na Frýdlantsku. Dále je využita metoda komparativní s jednoduchými vyhodnocovacími a logickými metrikami pro zhodnocení kvality služeb. Pomocí těchto metrik je navrženo doporučení, jak v destinaci rozvíjet cestovní ruch.

Provedenou analýzou bylo zjištěno několik zásadních problémů, jež brání rozvoji cestovního ruchu této destinace. Inovativní model se zabývá koncepty, jak zlepšit nejen úroveň poskytovaných služeb, ale i rozvoj celého Frýdlantska jako turistického celku. Vytvořené řešení obsahuje návrh na zlepšení především dopravního sektoru a maximálního využití potenciálů místního cestovního ruchu.

Klíčová slova: cestovní ruch, vnitřní obchod, zákazník, služby, kvalita, destinace

Quality of Tourism Services in the Czech Republic

Selected Destination

Abstract

The bachelor thesis deals with tourism and its services in a selected destination, specifically the Frydlant region. The aim of the thesis is to evaluate the offer of services and verify their effectiveness on clients and new customers with the intention to propose innovative solutions. The thesis focuses on the analysis of selected destination from the perspective of individual sectors of tourism, but also within the marketing mix in the service sector. The thesis analyzes mainly the attractiveness of the destination, the material and technical base of the local tourism and the intermediaries and other organizations supporting the development and promotion of the region.

To achieve the results, a descriptive method is used to describe the current state of tourism in the Frydlant region. Furthermore, a comparative method with simple evaluation and logic metrics is used to evaluate service quality. These metrics suggest a recommendation on how to develop tourism in a destination.

The analysis identified several fundamental problems that hinder the development of tourism in this destination. The innovative model deals with concepts how to improve not only the level of services provided, but also the development of the entire Frydlant region as a tourist unit. The solution created includes a proposal to improve especially the transport sector and maximize the potential of local tourism.

Keywords: tourism, internal trade, customer, services, quality, destination

Obsah

1	Úvod	12
2	Cíl práce a metodika	13
2.1	Cíl práce	13
2.2	Metodika	13
3	Teoretická východiska	15
3.1	Vymezení základních pojmů	15
3.1.1	Cestovní ruch	15
➤	Klasifikace cestovního ruchu	16
➤	Význam cestovního ruchu v národním hospodářství	19
3.1.2	Služba	20
➤	Charakteristiky služeb	22
3.1.3	Kvalita služeb	23
3.1.4	Produkt	24
3.1.5	Měření cestovního ruchu a kvality služeb v cestovním ruchu	25
➤	Kvantitativní (ekonomické a finanční) ukazatele v cestovním ruchu	25
➤	Měření kvality služeb	27
➤	Marketingový mix v sektoru služeb	28
4	Vlastní práce	31
4.1	Liberecký kraj	31
4.2	Analýza destinace Frýdlantsko dle sektorů cestovního ruchu	33
4.2.1	Vymezení regionu a jeho obecné charakteristiky	33
4.2.2	Marketingový mix cestovního ruchu koncipovaný pro Frýdlantsko	34
4.2.3	Sektor atrakcí	35
➤	Sportovně-turistický cestovní ruch	35
➤	Kulturní zázemí	37
➤	Lázeňství a wellness	43
➤	Venkovský cestovní ruch	44
4.2.4	Sektor ubytovacích služeb	44
➤	Lázně Libverda	45
➤	Frýdlant	46
➤	Raspenava	47

➤ Černousy	48
➤ Hejnice	49
➤ Nové Město pod Smrkem	50
➤ Bílý Potok pod Smrkem.....	51
4.2.5 Sektor dopravy	52
4.2.6 Sektor zprostředkovatelů.....	54
4.2.7 Sektor organizací.....	56
➤ Informační centra.....	56
➤ Další organizace.....	58
4.2.8 Další „P“ marketingového mixu cestovního ruchu	60
➤ Společné projekty	60
➤ Partnerství	62
➤ Balíčky.....	63
5 Výsledky a diskuse.....	68
6 Závěr	71
7 Seznam použitých zdrojů	73
8 Přílohy.....	80

Seznam obrázků

Obrázek 1: Struktura služeb v cestovním ruchu	22
Obrázek 2: Návštěvnost Státního hradu a zámku Frýdlant v letech 2006-2017	39
Obrázek 3: Návštěvnost Státního hradu a zámku Frýdlant v letech 2006-2017	39
Obrázek 4: Návštěvnost Městského muzea Frýdlant v letech 2010-2017	40
Obrázek 5: Návštěvnost Muzea venkovského života v letech 2010-2017	41
Obrázek 6: Návštěvnost Turistického informačního centra Frýdlant v letech 2014-2018	57
Obrázek 7: Návštěvnost Turistického informačního centra Frýdlant v letech 2014-2018	57

Seznam tabulek

Tabulka 1: Počet obyvatel ORP Frýdlant k 1. 1. 2018	34
Tabulka 2: Ubytovací zařízení v Lázních Libverda	45
Tabulka 3: Ubytovací zařízení ve Frýdlantu	46
Tabulka 4: Ubytovací zařízení v Raspenavě	47
Tabulka 5: Ubytovací zařízení v Černousích	48
Tabulka 6: Ubytovací zařízení v Hejnicích	49
Tabulka 7: Ubytovací zařízení v Novém Městě pod Smrkem	50
Tabulka 8: Ubytovací zařízení v Bílém Potoku pod Smrkem	51

1 Úvod

Cestovní ruch představuje v dnešní době významný společenský, kulturní i ekonomický fenomén. Stal se součástí životního stylu a potřeb lidí a vzhledem k jejich neustálým změnám také běžným každodenním trendem. Jde o jedno z nejvíce dynamických odvětví, které má také zásadní vliv na rozvoj ekonomiky celého státu, především se podílí na tvorbě hrubého domácího produktu. V rámci daného území pak podněcuje růst zaměstnanosti, vznik nových pracovních příležitostí, rozvoj infrastruktury, rozvoj podnikatelských subjektů a spolupráci mezi nimi. Cestovní ruch tedy nezahrnuje jen cestování, ale také spoustu aktivit s ním spojených.

Každá země, region a lokalita se prezentuje něčím specifickým, co může být hlavním důvodem pro návštěvu ze strany účastníků cestovního ruchu. Může se jednat o tradice města, historické památky, přírodní a kulturní zajímavosti či tradiční kuchyně. Vzhledem k tomu, že je cestovní ruch převážně spojen s poskytováním služeb, je velmi důležité, aby dané služby měly určitou kvalitu. Kvalitní nabídka je pak schopna přilákat návštěvníky a uspokojit jejich potřeby při tomto účelném trávení volného času.

Předkládaná bakalářská práce se zaměřuje na zhodnocení kvality poskytovaných služeb cestovního ruchu v lokalitě Frýdlantsko. Výběr tématu bakalářské práce se odvíjel od osobního vztahu s lokalitou. Frýdlantsko je mým rodným krajem, a proto se chci tímto regionem podrobně zabývat v této práci.

Frýdlantsko je rozmanitým krajem s nádhernou zachovalou přírodou s přírodními rezervacemi a památkami, který bohužel stále ještě zůstává tak trochu stranou hlavního turistického zájmu právě kvůli své poloze. Kraj má však rozhodně turistům co nabídnout. Zajímavé je Frýdlantsko z pohledu své bohaté historie, kdy mu vládly šlechtické rody z frýdlantského hradu. Kraj se kdysi těšil i vznosným pojmenování jako Terra felix neboli „šťastná země“, kdy Frýdlantsko bylo přirozeným centrem života i obchodu. V současnosti lokalita nabízí velké množství památek, které je úměrné velikosti popisovaného území. Dále disponuje i širokou nabídkou kulturních, sportovních, relaxačních zařízení a přírodních atraktivit, které je však nutné lépe propagovat a prezentovat.

2 Cíl práce a metodika

2.1 Cíl práce

Cílem práce je vyhodnocení nabídky služeb v rámci cestovního ruchu ve vybrané destinaci. Smyslem práce je prověření účinnosti jednotlivých služeb na klienty a nové zákazníky s cílem navrhnout inovační řešení. Přínosem práce je inovativní model týkající se zlepšení úrovně zkoumaných služeb v rámci cestovního ruchu ve vybrané destinaci, v tomto případě v mikroregionu Frýdlantsko. Hlavní cíl je naplněn pomocí dílčích cílů analyzujících vybranou destinaci jako celek vhodný pro rozvoj cestovního ruchu.

Dílčí cíle

- Situační analýza destinace Frýdlantska
- Analýza Frýdlantska v rámci 4P marketingového mixu cestovního ruchu
- Analýza Frýdlantska z pohledu jednotlivých sektorů cestovního ruchu
 - Prověření kulturního zázemí cestovního ruchu destinace
 - Prověření ubytovacího sektoru destinace
 - Prověření dopravního sektoru destinace
 - Prověření zprostředkovatelů a dalších organizací cestovního ruchu působících v destinaci

2.2 Metodika

Hlavním metodickým rámcem při řešení zadané problematiky je analýza současného stavu služeb vybrané destinace v rámci podpory cestovního ruchu. Vybraná destinace patří do Libereckého kraje a konkrétně se týká Frýdlantského výběžku. Analýza je zpracována deskriptivní metodou a vyhodnocena metodami komparativními a jednoduchými vyhodnocovacími a logickými metrikami.

Teoretická část je věnována problematice cestovního ruchu za pomoci studia odborné literatury. Praktická část se zaměřuje na analýzu podmínek a příležitostí cestovního ruchu ve vybrané lokalitě z pohledu jeho jednotlivých sektorů. Nejdříve je zhodnocena atraktivita destinace, tj. historické, kulturní a technické památky, přírodních krásy a zajímavosti, rozmanitosti kultury, jakož i analýza postavení různých forem cestovního ruchu.

Následně je prozkoumán potenciál pro rozvoj cestovního ruchu v dotčené oblasti, tzn. dosavadní vybavenost nabízenými službami, jako je ubytovací a stravovací zázemí a v neposlední řadě také dopravní obslužnost v lokalitě. Sektor ubytování na Frýdlantsku je zhodnocen prostřednictvím výběru nejvýznamnějších lokalit a jejich ubytovacích kapacit, z čehož je možné odvodit také průměrnou cenu ubytování v daných lokalitách. Tato vybavenost je důležitou součástí ekonomického regionálního rozvoje, která by měla být podpořena dalšími subjekty působícími v mikroregionu. Právě těmito subjekty, tj. zprostředkovateli a dalšími organizacemi, se zabývá další kapitola práce. Na základě dostupných informací jsou poté v rámci 4P marketingového mixu zhodnoceny všechny subjekty a projekty, které mají nezanedbatelnou úlohu při propagaci regionu a spolupráce mezi nimi napomáhá rozvoji místního cestovního ruchu.

V bakalářské práci není hodnocena návštěvnost regionu, jelikož se nejedná o lokalitu jedné obce, jedné kulturní památky či přírodní atraktivitu, nýbrž o území 18 obcí, ve kterých by bylo toto zkoumání značně složité.

Závěr vyhodnocení analýzy je věnován otázkám a příležitostem financování cestovního ruchu v kraji, od čehož se podstatně odvíjí problematika návrhu možnosti zkvalitňování služeb. Výstupem a přínosem práce je vypracování inovativního modelu cestovního ruchu ve zkoumané destinaci.

3 Teoretická východiska

3.1 Vymezení základních pojmů

3.1.1 Cestovní ruch

Cestovní ruch, jak uvádí Hesková (2006, s. 7), představuje významný společensko-ekonomický fenomén, přičemž ho lze chápat i jako teoretickou či vědeckou disciplínu. Každoročně představuje největší pohyb lidské populace za rekreací, poznáváním a naplněním vlastních snů z příjemné dovolené. Zároveň má cestovní ruch významnou roli ve spotřebě a způsobu života obyvatel, a to především ekonomicky vyspělých zemí. Ve světovém měřítku reprezentuje jedno z největších exportních odvětví. (Hesková, 2006, p. 7)

Cestovní ruch je velmi obtížné jednotně a přesně definovat, neboť se jedná o složitý jev projevující se v mnoha formách a aspektech. Záleží přitom také na tom, z hlediska které vědní disciplíny je cestovní ruch zkoumán. O složitosti cestovního ruchu vypovídá například definice Páskové a Zelenky ve Výkladovém slovníku cestovního ruchu (2002, p. 6), podle nichž *„cestovní ruch vždy zahrnuje cestování, ale ne každé cestování je cestovním ruchem; cestovní ruch zahrnuje rekreaci, ale ne každá rekreace je cestovním ruchem; cestovní ruch se uskutečňuje ve volném čase, ale ne celý volný čas je věnován cestovnímu ruchu“*.

Podle M. Páskové (2009, s. 16) lze „cestovní ruch popsat jako asymetricky rozložený jev a pohyb v prostoru (geografická dimenze), dále jako formu široce chápané společenské směny (sociologická dimenze), jako cyklický vývoj území z hlediska jeho pozice na trhu cestovního ruchu (ekonomická dimenze), přičemž toto území má omezené kapacity z hlediska využitelnosti svých zdrojů (ekologická dimenze).“

Za účelem statistického sledování a mezinárodního srovnávání cestovního ruchu byla na konci 20. století vymezena Světovou organizací cestovního ruchu (The United Nations World Tourism Organization - UNWTO) jednotná definice: „Cestovní ruch je činnost osoby cestující na přechodnou dobu do místa mimo její běžné životní prostředí, a to na dobu kratší než je stanovena, přičemž hlavní účel její cesty je jiný než vykonávání výdělečné činnosti v navštíveném místě.“ (Čech, 1998, p. 14)

Beránek (2013, p. 15) uvádí, že v souvislosti s touto definicí je vhodné objasnit některé pojmy. „Místo mimo běžné životní prostředí“ často označuje trvalé bydliště či

jakékoliv místo, kde se osoba běžně vyskytuje. Z hlediska času stráveného na onom místě se za „přechodnou dobu“ považuje 1 rok, a to u mezinárodního cestovního ruchu. U domácího cestovního ruchu se jedná o 6 měsíců. „Výdělečná činnost“ představuje činnost založenou na trvalém či přechodném pracovním poměru. Mezi účastníky cestovního ruchu spadá ovšem podle definice i pracovník vyslaný na služební cestu do zahraničí.

➤ **Klasifikace cestovního ruchu**

Klasifikace cestovního ruchu vymezuje blíže cestovní ruch a jeho rozčlenění a identifikaci na základě specifických znaků, obvykle na formy a druhy. Je třeba poznamenat, že toto členění není jednoznačné a v zahraniční literatuře se téměř nepoužívá. Zároveň dochází k určitým překryvům mezi druhem a formou cestovního ruchu. Za účelem analýzy postavení různých forem cestovního ruchu ve vybrané destinaci je však důležité v této práci využít zmíněnou klasifikaci, neboť se snaží funkčně strukturovat cestovní ruch a pojmově vymezit jeho dílčí součásti. Ryglová a Burian (2011, pp. 19-20) uvádějí následující členění cestovního ruchu:

Formy cestovního ruchu

Forma je výstupem členění podle motivu účasti na cestovním ruchu, přičemž mezi ty nejvýznamnější patří:

- **Rekreační cestovní ruch** – forma cestovního ruchu přispívající k regeneraci a reprodukci fyzických a duševních sil člověka; realizuje se ve vhodném rekreačním prostředí (vody, lesy, hory), přičemž pro české prostředí je velmi typické chataření a chalupaření.
- **Kulturně poznávací cestovní ruch** – je zaměřen především na poznávání historie, kultury, zvyků a tradic vlastního či jiného národu.
- **Sportovně-turistický cestovní ruch** – předpokladem je zájem lidí o aktivní odpočinek s cílem udržet a posílit kondici.
- **Léčebný a lázeňský cestovní ruch** – jedná se o pobyty cílené na léčbu, prevenci, relaxaci či celkovou obnovu fyzických a duševních sil člověka.

V souladu s nejnovějšími trendy v cestovním ruchu a tím neustále zvyšující se nabídkou se zvyšuje i pozornost na specializované formy cestovního ruchu, které se zaměřují

na konkrétní a užší zájmy lidí. Specifické formy uspokojují zvláštní potřeby nejrůznějších specializovaných spotřebitelských segmentů, přičemž je zřejmé, že výčet těchto forem nemůže být kompletní. Ryglová a Burian (2011, pp. 19-20) uvádí následující **specifické formy cestovního ruchu**:

- Městský cestovní ruch
- Venkovský cestovní ruch, jehož součástí je také agroturistika (tj. turistické nebo rekreační pobyty na rodinných farmách)
- Horský cestovní ruch
- Cykloturistika
- Cestovní ruch u vodních ploch, do něhož se zahrnuje i přímořský
- Chatařský a chalupářský cestovní ruch
- Seniorský cestovní ruch
- Mládežnický cestovní ruch
- Kongresový a incentivní cestovní ruch
- Sportovní lov a rybolov
- Náboženský cestovní ruch
- Zábavní a atrakční cestovní ruch
- Gastronomický cestovní ruch
- a další, možných kategorií je mnoho.

Druhy cestovního ruchu

Druhy cestovního ruchu představují vymezení podle konkrétních podmínek (hledisek), ve kterých se cestovní ruch uskutečňuje. Jsou určeny charakteristikami jako jsou např. místo čerpání služeb cestovního ruchu, resp. podle vztahu k platební bilanci. Základní členění je uváděno dle Ryglové a Buriana (2011, pp. 19-20), a to v souladu se světovou organizací cestovního ruchu (UNWTO):

- **domácí cestovní ruch** – pohyb a pobyt obyvatel daného státu v rámci jeho území, aniž by došlo k překračování jeho hranic; podle vztahu k platební bilanci jde o domácí spotřebu;
- **zahraniční cestovní ruch** – cílové místo cestovního ruchu se nachází mimo území daného státu, dochází tedy k překračování státních hranic; patří sem:

- **aktivní** cestovní ruch (příjezdový); příjezdy a pobyt zahraničních návštěvníků, které představují přínos platebních prostředků pro navštívenou zemi;
- **pasivní** cestovní ruch (výjezdový); výjezdy vlastních občanů do zahraničí; z pohledu platební bilance jde o dovoz zahraničních služeb, za něž domácí turisté utrácejí své prostředky v zahraničí;

Podle místa převažující realizace služeb se dělí cestovní ruch také na:

- **vnitřní** cestovní ruch – zahrnuje domácí cestovní ruch, tj. cesty obyvatel po vlastní zemi, a aktivní (příjezdový) cestovní ruch, tj. cesty a pobyt cizinců v dané zemi;
- **národní** cestovní ruch – zahrnuje domácí cestovní ruch a pasivní (výjezdový) cestovní ruch, tj. výjezdové cesty obyvatel dané země do cizích destinací;
- **mezinárodní** cestovní ruch – zahrnuje veškerý cestovní ruch, při němž dochází k překročení hranice státu, ať už jde o aktivní (příjezdový), nebo pasivní (výjezdový) cestovní ruch.

Podle způsobu financování se dělí cestovní ruch na:

- **volný** cestovní ruch (komerční), tj. cestovní ruch, na kterém účast není formálně nijak podmíněna; účastník si vše hradí v plném rozsahu ze svých prostředků a využívá služeb volně přístupných komerčních zařízení, ceny jsou stanoveny na základě dohody;
- **vázaný** cestovní ruch (sociální), tj. účast je podmíněna splnění určité podmínky (např. členství v organizaci, zdravotní pojištění apod.); účastník si hradí pouze část nákladů na využívané služby, ostatní je hrazeno zaměstnavatelem ze společenských fondů podniků, z fondu kulturních a sociálních potřeb, nemocenského pojištění atd.; může jít o podnikovou rekreaci ve vlastních podnikových zařízeních, lázeňskou péči či dětskou rekreaci.

Podle délky pobytu se cestovní ruch dělí na:

- **krátkodobý** s dobou pobytu v místě do tří přenocování;
- **dlouhodobý** s více než třemi přenocováními (zároveň pobyt kratší než 1 rok nebo 6 měsíců).

Podle způsobu účasti – zabezpečení cesty – se cestovní ruch dělí na:

- **organizovaný**, kdy je účast zajišťována především prostřednictvím specializovaných subjektů, jakou jsou cestovní kanceláře nebo jiní zprostředkovatelé;
- **neorganizovaný**, kdy si účast a veškeré služby volí a většinou také zajistí účastník sám; tento typ cestovního ruchu má stále rostoucí podíl.

Podle počtu účastníků se cestovní ruch dělí na:

- **individuální**, jenž představuje účast samotného návštěvníka nebo turisty, popř. s rodinou;
- **kolektivní**, kde je účast spojena s více osobami; další podoby jsou skupinový či masový cestovní ruch.

Podle ročního období se cestovní ruch dělí na:

- **sezonní** (letní sezona, zimní sezona), kdy je sezona obdobím s vysokou koncentrací návštěvnosti místa a tím maximální nabídkou služeb za maximální ceny;
- **mimosezonní**, jenž je charakteristický obdobím klesající návštěvnosti zařízení cestovního ruchu a dále omezením nabídky služeb za nižší ceny.

Dalšími hledisky pro typologii cestovního ruchu může být například cíl cesty, použitý dopravní prostředek, destinace, způsob ubytování apod.

➤ **Význam cestovního ruchu v národním hospodářství**

Cestovní ruch má velký význam v ekonomice mnoha států. Beránek (2013, p. 11) uvádí, že pokud je cestovní ruch vhodně rozvíjen a státy využívají domácí turistické zdroje,

stává se významnou položkou příjmů nejen pro státní rozpočet, ale také pro obce. Představuje totiž zdroj vytváření nových pracovních příležitostí, příležitostí k revitalizaci a zvelebování měst a obcí. Tím dále přispívá k využívání kapacity hotelů a jiných ubytovacích zařízení, restaurací, pořádání kulturních a sportovních akcí, k přílivu zahraniční měny, aj.

Jakubíková (2012, p. 18) uvádí, že cestovní ruch představuje rozsáhlý trh, který vyžaduje uspokojení různorodých potřeb, a tím vzbuzuje nejen pozornost podnikatelů, ale také veřejné i státní správy, kde je cestovní ruch řízen na základě norem či politických rozhodnutí za účelem dosažení cílů území. To znamená že trh poskytuje ekonomické a sociální příležitosti všem těm subjektům, které mají zájem jej využít ve svůj prospěch. Mimo jiné je cestovní ruch nástrojem ke zvyšování životní úrovně.

Příslušné instituce (ministerstva a kraje) se proto zaměřují i na podporu regionů za účelem zvýšení jejich podílu na celkovém výkonu. Dle Ryglové a Buriana (2011, pp. 19-20) lze podpory docílit například infrastrukturou vytvořenou v zájmu cestovního ruchu, která dále přispívá k místnímu rozvoji. V oblastech, kde dochází k průmyslovému či venkovskému úpadku, jsou vytvářeny či udržovány pracovní příležitosti. Venkovský cestovní ruch, včetně tzv. agroturistiky, zároveň v současné době nabývá na významu. Stává se vyhledávanou podnikatelskou činností z důvodu klesající poptávky po zemědělské produkci, resp. zvyšující se produktivity práce. Zemědělství se zároveň stává odvětvím, v němž pracuje stále méně lidí, což představuje zájem o nové náhradní ekonomické aktivity u venkovského obyvatelstva.

3.1.2 Služba

Cestovní ruch je neoddělitelně spojen s poskytováním služeb, jejichž role s rozvojem společnosti podstatně roste. Především v cestovním ruchu hrají služby dominantní úlohu při zabezpečování potřeb turistů či výletníků a vzhledem k novým technologiím dochází neustále k převratným změnám a rozšíření těchto služeb.

Rašovská a Ryglová (2017, p. 32) za službu obecně považují ekonomickou činnost, která ve výsledku nabývá nemateriální hodnoty projevující se jako užitečný efekt pro spotřebitele služeb, nebo také proces vynakládání práce, při němž nevzniká hmotný výrobek, ale užitečný efekt. V praxi existuje malé množství produktů čistě hmotných a čistě

nehmotných, obvykle část produktů více tenduje k hmotnému charakteru a druhá k nehmotnému, tedy službě.

Kotler (1994) definuje službu jako „*jakoukoliv činnost nebo prospěch, které jedna strana může nabídnout druhé a které jsou v podstatě nehmotné a nevytvářejí vlastnictví čehokoli. Její produkce se může nebo nemusí vázat k fyzickému produktu.*“ (Horner & Swarbrooke, 2003)

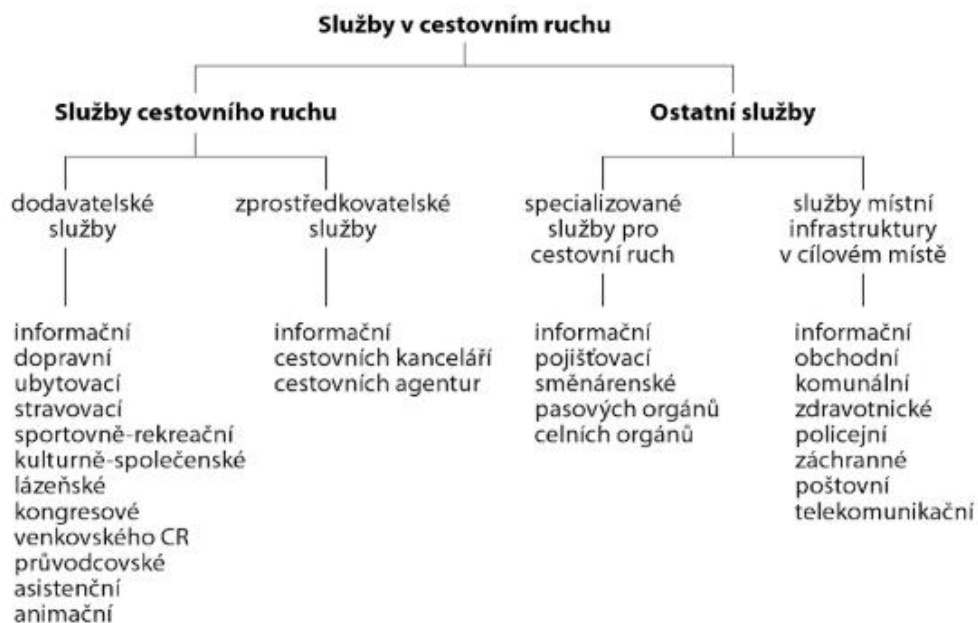
Dle Ryglové a Buriana (2011, p. 17) by měl být cestovní ruch chápán jako průmysl, který poskytuje veškeré služby spojené s cestováním a turistikou. Tyto služby je možné rozčlenit do jednotlivých sektorů:

- **Sektor ubytovacích služeb** – poskytovatelé ubytovacích služeb, od hotelových řetězců až po soukromé malé penziony apod.
- **Sektor atrakcí** – patří sem např. národní parky, kulturní či historická místa a zajímavosti, tematické parky, botanické zahrady, sportovní centra apod.
- **Sektor dopravy** – letecká, lodní, železniční, automobilová a autobusová doprava, půjčovny a zprostředkovatelé půjčování vozidel.
- **Sektor zprostředkovatelů** – touroperátoři, cestovní kanceláře, agentury, sezonní zprostředkovatelé či agenti, organizátoři konferencí, incentívni domy, rezervační systémy a další.
- **Sektor organizací** – zahrnuje národní turistické centrály, regionální centra, turistické asociace apod.

Jakubíková (2012, p. 22) uvádí, že služby v cestovním ruchu jsou službami komplexními, u nichž je důležité si uvědomit, že jsou poskytovány mnoha podnikatelskými i nepodnikatelskými subjekty. Ty poskytují služby nejen v samotném rekreačním prostoru, ale i v místě poptávky. Za účelem uspokojení návštěvníků je pro jednotlivé subjekty důležité spolupracovat a koordinovat činnosti v daném rekreačním prostoru. Zároveň je také nutná koordinace v daném čase, a to z hlediska funkcí služeb cestovního ruchu.

Strukturu služeb v cestovním ruchu znázorňuje následující schéma:

Obrázek 1: Struktura služeb v cestovním ruchu



Zdroj: Jakubíková (2012)

➤ Charakteristiky služeb

K hlavním specifickým vlastnostem služeb patří dle Palatkové (2011, p. 54) a Kotlera (2007, pp. 711-717) následující, které mají zvláštní význam v oblasti turismu:

- **Nehmatatelnost** (nehmotný charakter služby) - službu si nelze dopředu prohlédnout, prověřit ani vyzkoušet, resp. uspokojení lze posoudit až po zkonsumování samotné služby.
- **Neoddělitelnost** – v turismu dochází zpravidla k tzv. místní a časové vázanosti služby (klient musí přijet k moři, do hor, do restaurace apod.), tj. současnému poskytování a spotřebě služby a k neoddělitelnosti místa, času čerpání a poskytování služby. Některé služby mohou být neoddělitelné i od jejich poskytovatele, jako například umělců, šéfkuchařů.
- **Různorodost** (heterogenita) - služby v turismu jsou čerpány v kombinacích a na trhu je nabízeno množství různých služeb v různé kvalitě a pro různé cílové skupiny.

- **Subjektivita vnímání a poskytování stejné služby** – zpravidla se liší i způsob poskytnutí jedné a téže služby (vysoká míra subjektivity, měnící se podmínky), neboť nelze provádět výstupní kontroly kvality před dodáním služby (obtížné měření kvality) ani kvalitu služby standardizovat.
- **Komplexnost** (především v turismu) - služby v turismu vystupují a jsou nakupovány a spotřebovávány v komplexech. Typickým příkladem komplexu služeb v turismu je zájezd.
- **Dočasnost** (neskladovatelnost) - pokud nejsou služby v daný čas vyčerpány, zanikají, protože je nelze skladovat či jakkoliv uchovat. Dočasnost služeb v turismu má dopad zejména do cenové politiky a distribučního mixu.
- **Absence vlastnictví nebo dočasné „vlastnění“** - zakoupení a spotřeba služby nevedou ke vzniku vlastnického vztahu. Spotřebitel má často ke službě přístup jen po omezenou dobu.
- **Podmíněnost nákladů** – u služeb cestovního ruchu je často nemožné přesně kalkulovat úroveň fixních a variabilních nákladů na jednoho zákazníka.

3.1.3 Kvalita služeb

Kvalita a služby jsou úzce propojeny, ale pro účely porozumění tohoto spojení je třeba nejprve rozlišovat mezi oběma pojmy.

Každý účastník cestovního ruchu ocení dobrý zákaznický servis, pokud ho vidí nebo zažije. Špatná služba je okamžitě rozpoznatelná a její kvalita poskytovaná v dané situaci tak může být velmi rychle vyhodnocena. V žádném jiném odvětví není vztah služby a kvality více relevantní než právě v cestovním ruchu.

Palatková (2006, p. 65) označuje kvalitou „*to, co si klient přeje, plus to, co může destinace klientovi nabídnout v rámci diferencování a profilace svého produktu ve srovnání s konkurenty.*“

Problémem kvality v turismu zůstává její měřitelnost (služby), protože v hodnocení kvality služby se zákonitě promítá vysoký podíl lidského faktoru. Relativně snadno kvantifikovatelnými jsou tzv. technické složky produktu jako technické vybavení, kapacita, čekací doba, počet pracovníků, doba poskytování služby, bezpečnost, hygiena. Méně snadné je ohodnocení tzv. osobních složek produktu, jako je zdvořilost, spolehlivost, kompletnost,

důvěryhodnost, citlivost, osobní přístup (Palatková, 2006, p. 143). Kvalita destinace je dána zejména charakterem cílové skupiny (očekávání, preference, subjektivní vnímání...) a udržení konzistentní kvality závisí v turismu právě na lidském faktoru jakožto pracovnících. Je proto nutné službu definovat jak na základě procesu jejího poskytování, tak na základě skutečného výsledku, kterého se zákazníkovi dostane (Kotler, et al., 2007, p. 726). Dle Palatkové musí být definování kvality nezbytně spojeno i s analýzou nákladů a výnosů vzhledem k otázce, zda je klient ochoten za vyšší kvalitu zaplatit vyšší cenu.

Kotler a kolektiv (2007, p. 726) uvádí, že v praxi musí poskytovatel určit, jak zákazníci vnímají kvalitu služby. Provedené studie vypovídají o tom, že *„hodnocení kvality služby zákazníkem je výsledkem porovnání toho, co očekával, s tím, čeho se mu skutečně dostalo.“*

Kvalita podle Palatkové (2006, p. 65) představuje také kritický moment odlišení jedné destinace od druhé. Mnoho destinací nabízí substituční produkty či služby, které zákazník čerpá při cestě do různých destinací a zároveň jsou téměř shodné (stejná letecká společnost, stejný mezinárodní hotelový řetězec). Vzhledem k neustálým změnám sociálně-ekonomického prostředí, a tím i požadavků na služby, se v průběhu času mění i chápání kvality.

3.1.4 Produkt

Existuje mnoho definic produktu, přičemž žádná z nich není přijímána univerzálně a mnohé z nich jsou odvozovány z výrobního sektoru průmyslu. Kotler (1994) uvádí definici, že *„produkt je cokoli, co lze nabídnout trhu k prozkoumání, získání, užívání nebo ke spotřebě a co může uspokojit nějakou potřebu nebo požadavek. Mohou to být hmotné předměty, služby, osoby, místa, organizace a myšlenky“*. (Horner & Swarbrooke, 2003, p. 154)

Podle České centrály cestovního ruchu agentury CzechTourism je turistický produkt *„exaktně definovaný (časem, místem, rozsahem a kvalitou služeb s cenou) balíček služeb určených pro konzumaci konečným spotřebitelem, distribuovaný prostřednictvím organizovaného prodeje v systému cestovních kanceláří. Je připravován přímo lokálním managementem subjektů anebo místními institucemi s přihlédnutím k potenciálu území a k poznatkům o trhu a poptávce v cestovním ruchu“*. (Rašovská & Ryglová, 2017, p. 26)

Janečková, Vašítková (1999) definovaly produkt destinace v širším kontextu. Do definice řadí vše, pomocí čeho se cílové místo v turismu prodává získává turisty a návštěvníky – tedy soubor všeho, co lokalita poskytuje obyvatelům, návštěvníkům, podnikům a potencionálním investorům a co slouží k naplnění jejich individuálních i kolektivních potřeb. (Rašovská & Ryglová, 2017, p. 26)

Palatková (2006, p. 136) zároveň pokládá za důležité prodat jedinečnost každé destinace a vybudovat své produkty tak, aby se lišily jednak kvalitou, jednak využitím unikátních, např. přírodních předpokladů či svou rozmanitostí od ostatních destinací za účelem dobrého postavení na trhu. Každá destinace má své „**klíčové produkty**“, které jsou z dlouhodobého hlediska relativně spolehlivé a tvoří podstatnou část v objemu prodeje, a „vedlejší“ produkty.

Palatková dále uvádí jako typický rys produktu cestovního ruchu průřezovost, tzn. že spojuje ubytovací, stravovací a dopravní služby, služby turistických atrakcí, agentů a touroperátorů, organizací destinačního marketingu a další. Produkt destinace závisí na jejich přirozených kulturně-historických a přírodních předpokladech nebo může představovat výsledek doplňkových, „umělých“ aktivit, tvořících materiálně-technickou základnu, resp. nabídku. Autorka také dělí produkty destinace do dvou na sobě závislých skupin:

1. Tzv. destinační produkty (regiony, místa, tranzitní trasy)
2. Tematické produkty (aktivity).

3.1.5 Měření cestovního ruchu a kvality služeb v cestovním ruchu

➤ Kvantitativní (ekonomické a finanční) ukazatele v cestovním ruchu

Beránek a kolektiv (2013, pp. 63-65) uvádějí následující ukazatele, které spíše slouží celé ekonomice a zkoumají cestovní ruch jako národohospodářský komplex. Systém ukazatelů charakterizující rozvoj cestovního ruchu v dané zemi zahrnuje především:

- objem turistického toku;
- ukazatel průměrných denních výdajů účastníků cestovního ruchu;
- stav a rozvoj materiálně-technické základny.

Turistický tok představuje stálý příjezd turistů do země. Objem turistických toků je charakterizován těmito ukazateli: celkovým počtem turistů, celkovým počtem dnů pobytu turistů v zemi (přenocování) a průměrnou délkou pobytu turisty v zemi. Pro výpočet celkového počtu dnů pobytu je nutné počet návštěvníků násobit průměrnou délkou (ve dnech) pobytu jednoho návštěvníka v zemi. Informace o počtu dnů pobytu je důležitá při plánování veřejné infrastruktury a materiálového zázemí (materiálně-technické základny) cestovního ruchu. Vztah mezi výše zmíněnými veličinami lze vyjádřit následujícím vzorcem:

$$[1] \quad Q_d = Q_t \times t_{prům}$$

kde Q_d je počet dnů pobytu;

Q_t – počet turistů;

$t_{prům}$ – průměrná délka pobytu turisty v zemi.

Pokud jsou dostupné výše zmíněné údaje o turistickém toku, je možné určit předpokládané denní výdaje turisty, u kterých je důležité zohlednit jen jejich přibližnou hodnotu. Výše celkových výdajů (V_Σ) v dané zemi se zjišťuje následovně:

[2]

$$V_\Sigma = Q_d \times V_{prům}$$

kde $V_{prům}$ jsou průměrné denní výdaje turisty.

Celkové výdaje návštěvníků je obtížné zjistit, přičemž údaje o nich je nutné využívat opatrně. Pro místní vládu a širokou veřejnou jsou však srozumitelnými a cennými.

Mezi další lze zařadit **kapacitní ukazatele** charakterizující stav a rozvoj materiálně-technické základny cestovního ruchu a určující její kapacitu v dané zemi. Mezi tyto ukazatele patří např. počet pokojů v hotelích a dalších ubytovacích zařízeních, počet míst ve stravovacích zařízeních poskytujících služby účastníkům cestovního ruchu, počet míst nabízených zábavními podniky (aquaparky, divadla atd.).

Jedním z nejvýznamnějších kapacitních ukazatelů sloužících pro vyhodnocení výkonu ubytovacího zařízení je **počet lůžkodnů**. Lůžkoden znamená jedno přenocování jedné osoby, počet lůžkodnů je násobkem počtu provozních dní daného zařízení v roce a

počtu jeho lůžek. Jedná se tedy v podstatě o počet možných přenocování na dostupných lůžkách v období jednoho roku. Počet lůžkodnů je vyjádřen následujícím vzorcem:

$$[3] \quad LD = L_r \times 365 + L_s \times Q_{ds}$$

kde LD je kapacita ubytovacích zařízení vyjádřená počtem lůžkodnů;

L_r – počet lůžek využívaných po celý rok;

L_s – počet lůžek sezonního využití;

Q_{ds} – počet dnů sezonního využití.

Počet lůžkodnů zachycuje i sezonnost daných ubytovacích zařízení, což představuje rozdíl od ukazatele lůžkové kapacity. **Lůžková kapacita** vyjadřuje celkový maximální počet osob, který může být ubytován v daném ubytovacím zařízení, regionu či zemi. (Beránek, 2013, pp. 63-65)

➤ **Měření kvality služeb**

Z výše uvedených charakteristických vlastností služeb, jako je nehmotnost, heterogenita či neoddělitelnost, je zřejmé, že odvětví cestovního ruchu vyžaduje osobitý přístup. Zároveň je velmi důležité při procesu poskytování služby poznání potřeb, požadavků a očekávání zákazníků či poznání faktorů, jež mají vliv na jejich chování a rozhodování. Řízení a měření kvality a spokojenosti zákazníka se tak stává nelehkým úkolem.

Indrová a kolektiv (2011, p. 30) zmiňují, že při hodnocení kvality stravovacích, ubytovacích, dopravních či společensko-zábavních služeb lze prakticky uplatnit buď subjektivní, nebo objektivní hledisko.

Subjektivní hodnocení z pohledu zákazníka či provozovatele vychází z jejich zkušeností, znalostí a vlastní představy o kvalitě dané služby. V gastronomii se většinou posuzují organoleptické vlastnosti výrobku¹ a dále se hodnotí vzhled provozovny, zdvořilost a rychlost obsluhy, celková atmosféra provozovny, umělecká úroveň zábavních programů apod. Co se ubytovacích služeb týče, hodnotícími prvky se stává dostupnost daného zařízení,

¹ Při posuzování organoleptických vlastností výrobku jde o zhodnocení jeho vzhledu, chutě, barvy, teploty, konzistence a vůně (Indrová, et al., 2011, p. 30).

čistota a vybavení pokojů, vstřícnost personálu a také doplňkové služby. Zároveň je pro klienta důležitá bezpečnost provozu a rychlost u dopravních služeb, popř. další služby během cesty do dané destinace – možnost občerstvení, informace o průběhu cesty apod. (Indrová, et al., 2011, p. 30)

Hodnocení kvality ubytovacích zařízení spotřebitelem probíhá většinou prostřednictvím hotelových rezervačních systémů, nejčastěji např. na stránkách www.expedia.com, www.booking.com nebo www.hrs.com, kde se názory hostů stávají klíčovými při výběru ubytovacího zařízení dalšími hosty (Indrová, et al., 2011, p. 30). Pokud není klientovi poskytnuta služba v očekávané kvalitě, dochází nejčastěji k jeho ztrátě.

Palatková (2006, p. 65) zmiňuje, že kvalita neznamená pouze poskytnuté služby (např. ubytování), ale začíná být klientem posuzována již na začátku řetězce „klient-produkt“, tedy již při poskytování prvních informací o destinaci, dále od rezervace služeb přes příjezd klienta do destinace a průběh celého jeho pobytu až po návrat klienta do místa bydliště.

V případě **objektivního** měření a hodnocení kvality se podle Indrové (2011) jedná o porovnání skutečného stavu se stavem deklarovaným např. v zákoně, vyhlášce, nařízení, na jídelním či nápojovém lístku. Právo na toto měření mají kontrolní orgány, podnikatelé i samotní zákazníci, kteří mohou ověřovat správnost účtování cen, dodržování míry nápojů či receptur pokrmů, vybavení toalet, dodržování provozní doby atd.

➤ **Marketingový mix v sektoru služeb**

Kvalitu ve službách cestovního ruchu lze zhodnotit také z pohledu marketingového mixu, kde jednotlivé marketingové nástroje přispívají k rozvoji cestovního ruchu. V tomto odvětví je zároveň důležité orientovat se ve složité struktuře vztahů, neboť se cestovní ruch vždy váže k určitému místu, obci, městu, regionu či státu, jehož nabídka do značné míry souvisí s kvalitou a schopnostmi veřejné správy. Kvalita se tedy stává nutností a konkurenční výhodou nejen podniků a organizací cestovního ruchu, ale i vlastních destinací cestovního ruchu.

Foret a Foretová (2011, pp. 67-71) uvádějí, že marketingový je soubor taktických nástrojů, které může poskytovatel určitých služeb využívat pro získání konkurenceschopnosti svého produktu a pro jeho prosazení se na trhu. Jedná se především o čtyři skupiny charakteristik, označovaných v marketingové literatuře jako „čtyři P“:

- **Produkt** – kvalita produktu patří mezi hlavní nástroje budování pozice na trhu. Kvalitu produktu můžeme měřit i kvantitativně pomocí zmíněných, obecně uznávaných ukazatelů a norem nebo výčtem určitého vybavení. U kvalitativního měření jde především o porovnávání spokojenosti návštěvníků prostřednictvím marketingových výzkumů či různých čtenářských soutěží, anket apod.
- **Cena** – cena je důležitým nástrojem komunikace se zákazníkem a zároveň představuje jediný prvek marketingového mixu, který vytváří příjmy, neboť jeho ostatní složky naopak znamenají výdaje či náklady. Zákazníci vnímají nejen cenu ve vztahu k hodnotě poptávky, ale také vůči jejímu pohybu.
- **Místo** – v případě marketingu cestovního ruchu lze otázku místa a s ním související distribuce chápat minimálně ve třech podobách:
 - atraktivita místa
 - poloha místa
 - zajištění dopravní dostupnosti do cílové destinace (druhy dopravních prostředků, způsob organizace dopravy).
- **Propagace** – někdy také označovaná za komunikační mix, se opírá o následující nástroje:
 - reklamu jako placenou formu neosobní prezentace produktu
 - podporu prodeje
 - public relations (vytváření a rozvíjení dobrých vztahů s veřejností)²
 - osobní prodej
 - direct marketing³ a internet.

² Public relations představují proces, jehož úkolem je zlepšit „veřejné vztahy“. Public relations představují schopnosti porozumět a ovlivňovat veřejné mínění s cílem zkoumat a zlepšovat komunikaci institucí s veřejností. Jsou především úkolem managementu a součástí veškerého plánování a strategií firem. (Štráfelda, © 2005–2019)

³ Direct marketing (přímý marketing) Kotler a Keller (2007, p. 642) definují jako využití přímých kanálů k oslovení zákazníků a k doručení zboží i služeb zákazníkům bez použití marketingových prostředků, a to pomocí direct mailů, katalogů, telemarketingu, internetových stránek, mobilních zařízení atd. Je jednou z nejrychleji se vyvíjejících cest obsluhy zákazníka.

Foret a Foretová (2011, p. 66) rozšiřují základní podobu marketingového mixu o marketing cestovního ruchu s dalšími „4P“: people (lidé), packaging (tvoření balíčků), programming (programování či spíše tvorba projektů) a partnership (spolupráce, kooperace). (viz kapitola Marketingový mix cestovního ruchu koncipovaný pro Frýdlantsko)

4 Vlastní práce

4.1 Liberecký kraj

Liberecký kraj je tvořen okresy Česká Lípa, Jablonec nad Nisou, Liberec, Semily a od 1. 1. 2003 se na jeho území nachází 10 správních obvodů obcí s rozšířenou působností (obce III. stupně) a v rámci nich 21 územních obvodů pověřených obcí (obce II. stupně). (Český statistický úřad, 2018)

Pokud jde o lokalizaci kraje v rámci České republiky, nachází se na jejím severu, kde svým severním okrajem tvoří v délce 22,7 km státní hranici se Spolkovou republikou Německo. Dále navazuje 133,5 km dlouhá hranice s Polskou republikou. Východní část kraje sousedí s Královéhradeckým krajem, na jihu přiléhá ke Středočeskému kraji a na západě ke kraji Ústeckému. S výjimkou hlavního města Prahy je kraj se svými 3 163 km² nejmenším v republice. (Český statistický úřad, 2018)

Ke konci roku 2017 měl Liberecký kraj celkem 441 300 obyvatel (4,2 % z České republiky) a podle tohoto ukazatele je tak druhý nejmenší. Průměrná hustota 139,5 obyvatel na km² převyšuje republikový průměr (134,5 obyvatel na km²). Nejvyšší koncentrace obyvatel je v okresech Jablonec nad Nisou (224,7 obyvatel na km²) a Liberec (175,8 obyvatel na km²). (Český statistický úřad, 2018)

Území Libereckého kraje se řadí z přírodovědeckého hlediska k vysoce významným regionům a vyznačuje se rozmanitostí přírodních ekosystémů, vysokou koncentrací chráněných území a botanicky a zoologicky významných lokalit. V kraji se nachází 5 chráněných krajinných oblastí (České středohoří, Jizerské hory, Lužické hory, Český ráj, Kokořínsko), rovněž 8 národních přírodních rezervací, 9 národních přírodních památek, 36 přírodních rezervací, 74 přírodních památek. (Český statistický úřad, 2018)

Liberecký kraj má převážně průmyslový charakter. Významnou pozici zde zaujímají průmysl skla a bižuterie světoznámého charakteru. Bohatou historii tohoto řemesla lze Muzeum skla a bižuterie v Jablonci nad Nisou a řada dílen v Jablonci a Železném Brodu ukazují bohatou historii tohoto řemesla. Zároveň si lze um šikovných sklářů a bižuteristů vyzkoušet. (Liberecký kraj, 2015)

Nezanedbatelnou součástí ekonomiky a velmi důležité hospodářské odvětví Libereckého kraje představuje cestovní ruch. I přesto, že je kraj druhým nejmenším v České

republiky, počtem hostů (700 - 800tis. za rok), kteří ho navštíví a přenocují se řadí na 4. – 5. místo mezi kraji ČR, přičemž cca 30 % hostů pochází ze zahraničí. (Liberecký kraj, ©2019) Zahraniční návštěvnost má souvislost především s tím, že se zde nachází se několik významných hraničních přechodů. V oblasti dopravy jsou důležité dva dálniční tahy z Prahy k hranicím. Prodloužení dálnice z Prahy přes Liberec na státní hranici umožní napojení na dálniční síť Německa. (Anon., ©2013 - 2017)

Kraj spojuje kvalitní a pestrá nabídka vynikajících služeb, které návštěvníkům poskytuje podnikatelský sektor. I proto Liberecký kraj každoročně navštěvují statisíce turistů z celé Evropy. Jedná se o turisticky atraktivní oblast s bohatou historií a velkým množstvím kulturních a historických památek. Celá oblast je označována jako ráj turistů, milovníků přírody i obdivovatelů historie a vyznavače regionálních produktů. Návštěvníci zde mohou najít celou řadu zajímavých míst, především starobyklých hradů a zámků. Na mnoha místech se dochovala unikátní lidová architektura s roubenými staveními. Mimo jiné je ojedinělá také soustava kamenných a kovových rozhleden. (Český statistický úřad, 2018)

Liberec jakožto krajské město je centrem sportu, kultury a architektury. Jeho dominantou je Ještěd, na jehož vrcholu stojí mistrovské dílo libereckého architekta Karla Hubáčka. V unikátní stavbě se nachází hotel, restaurace i televizní vysílač. Mimo jiné byla také vyhlášena stavbou 20. století České republiky. (Liberecký kraj, 2015)

Liberecký kraj ovšem nabízí i nespočet možností, jak využít volný čas. Představuje ideální místo pro strávení aktivní dovolené. Jsou zde vhodné a rozmanité terény jak pro letní, tak pro zimní sporty, což spolu s dobrým technickým zázemím přispívá k organizování spousty mezinárodních sportovních podniků. Mezi nejvýznamnější konající se události patří světové poháry v klasickém lyžování, skocích na lyžích či tradiční Jizerská 50. V regionu se nachází hustá síť udržovaných lyžařských tras i vyhledávaných center a sjezdových areálů. (Liberecký kraj, 2015)

4.2 Analýza destinace Frýdlantsko dle sektorů cestovního ruchu

4.2.1 Vymezení regionu a jeho obecné charakteristiky

Frýdlantsko se nachází v nejsevernější části Libereckého kraje v tzv. Frýdlantském výběžku. Jižní hranice je tvořena hřebenem Jizerských hor, ze tří dalších stran (západ, sever a východ) pak hraničí s Polskem. Oblast Frýdlantského výběžku je zařazena do Žitavského bioregionu, který tvoří mírná pahorkatina zasahující až pod Jizerské hory. Nejvyšší horou Jizerských hor je Smrk (1 124 m. n. m.). (Český statistický úřad, 2018)

Rozlohou 349 km² je třetím největším správním obvodem Libereckého kraje a zaujímá 11 % celkové rozlohy kraje. Na území správního obvodu Frýdlant se nachází 18 obcí, z toho čtyři se statutem města (Frýdlant, Hejnice, Nové Město pod Smrkem a Raspenava) (Český statistický úřad, 2009). Obce jsou sdružovány dobrovolným svazkem Mikroregion Frýdlantsko s cílem spolupráce v oblasti rozvoje území, životního prostředí i v oblasti sociální. Na oblast cestovního ruchu je zaměřen svazek obcí Smrk. (Český statistický úřad, 2018)

Turistickou oblast Frýdlantska lze zařadit mezi ty nejmenší, který je zároveň součástí turistického regionu Český sever. Frýdlantsko je krajem polí, luk a lesů. Celé území je ovlivněno blízkostí Jizerských hor. Krajina je protkána množstvím potoků a skrze územní správní obvod protéká také největší řeka Smědá, v jejímž okolí žijí vzácní a ohrožení živočichové. V chráněné krajinné oblasti Jizerské hory se nachází řada maloplošných přírodních rezervací a památek. Oblast se také vyznačuje výskytem bukových lesů a rašelinišť, skalních útvarů, vodních nádrží a zaniklých sklářských osad. Významnými lesními komplexy jsou Poustecká obora s několika lesními rybníky a oblast v okolí vrchu Chlum, vyhlášená jako Přírodní park Peklo. (Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, © 2012 - 2016)

Správním střediskem celého Frýdlantského výběžku je město Frýdlant, které je také nejznámějším a největším městem v této oblasti. Jedná se o město s bohatou historií. Jeho počátky spadají již do 6. století, kdy byla na čedičové skále postavena strážní věž, z níž byl postupně vybudován hrad, později zámek.

Tabulka 1: Počet obyvatel ORP Frýdlant k 1. 1. 2018

OBEC	POČET OBYVATEL
Bílý Potok	691
Bulovka	887
Černousy	337
Dětřichov	702
Dolní Řasnice	531
Frýdlant	7540
Habartice	512
Hejnice	2738
Heřmanice	263
Horní Řasnice	222
Jindřichovice pod Smrkem	655
Krásný Les	459
Kunratice	373
Lázně Libverda	424
Nové Město pod Smrkem	3711
Pertoltice	287
Raspenava	2 851
Višňová	1 332

Zdroj: vlastní zpracování dle Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, © 2012 - 2019

4.2.2 Marketingový mix cestovního ruchu koncipovaný pro Frýdlantsko

Jak již bylo zmíněno, marketingový mix služeb je důležitým nástrojem prodeje. Je složen z různých prvků marketingového programu, které napomáhají k úspěšnému zavádění marketingové strategie a umístování podniku na cílových trzích. Vzhledem ke specifikaci služeb cestovního ruchu se v tomto odvětví používá nejčastěji tzv. rozšířený marketingový mix o další nové prvky – people (lidé), packaging (tvoření balíčků), programming (programování, tvorba projektů), partnership (spolupráce, kooperace).

Lidé jakožto prvek marketingového mixu jsou nejdůležitější nejen pro marketing, ale pro všechna další odvětví. Významnou roli mají pak zvláště v cestovním ruchu. Pro tuto oblast je totiž velice důležitý výběr a způsob řízení *zaměstnanců*, kteří mají přímý vliv na kvalitu zboží a služeb a do značné míry jsou jejich součástí. Je nutné vést zaměstnance tak, aby pochopili, že úspěch celého podnikání záleží na práci a přístupu každého z nich (Foret

& Foretová, 2011, p. 72). Důležití jsou pro tento prvek marketingového mixu i *zákazníci*, jejichž potřeby a přání je nutno uspokojit.

Co se týče cestovního ruchu Frýdlantska, v destinaci je důležitým především dostatek pracovních sil jakožto dobrý předpoklad pro rozvoj cestovního ruchu. Pečlivý výběr, školení, trénování, motivování a oceňování je zde nutné především u kvalifikovaných pracovníků veřejné správy, dále odboru cestovního ruchu, zaměstnanců turistických informačních center apod.

Základem úspěšnosti marketingového mixu v sektoru služeb je pak také jeho závislost jak na umístění služby, tak na tržních segmentech, kterým je služba určena. Na základě zhodnoceného potenciálu pro cestovní ruch Frýdlantska je známo, že tuto destinaci navštěvuje několik *cílových skupin zákazníků*. Firmy a další drobní podnikatelé je pak oslovují dle svých nabízených služeb a následně uspokojují jejich potřeby. Úspěšnost těchto firem se zde odvíjí nejen od kvality samotné služby, ale také od její atraktivity. V oblasti cestovního ruchu na Frýdlantsku jsou úspěšní především ti podnikatelé, kteří nabízejí nešední zážitky lákající do destinace stále více zákazníků. Mimo jiné vykonávají svou činnost s plným zájmem a cílem naplnit své poslání, čímž si nad ostatními konkurenty zajistí výhodu. Jedná se například o ubytovací zařízení s tematikou staročeského stylu či farmy na venkově (viz kapitola Sektor ubytovacích služeb), dále společnosti nabízející zážitky typu vyhlídkové lety, lety balonem, jízda na koních. Jako příklad lze uvést **Penzion a kemp Ludvíkov Horses & Holiday** založený Holanďany a který je na Frýdlantsku oblíbený především pro svůj chov Islandských koní a vyjížďky po kopcích a horách. Mimo pěší turistiku si lze tedy přírodu užít také z koňského hřbetu na nezapomenutelné vyjížďce. Tyto nešední služby a zážitky lákají do výběžku i návštěvníky ze zahraničí, kteří mají zájem o krásnou a klidnou přírodu.

4.2.3 Sektor atrakcí

➤ Sportovně-turistický cestovní ruch

Velmi významnou roli v oblasti cestovního ruchu ve Frýdlantu a okolí hrají turistické trasy a cyklotrasy protínající město. Pro pěší turistiku a cykloturistiku má Frýdlantsko výborné předpoklady. Je protkáno zajímavými turistickými cestami a cyklostezkami, které

v některých případech vedou i přes hranice a pokračují na území Polska na západ, sever i východ. Díky husté síti lesních cest se zpevněným povrchem mohou turisté a cyklisté v Jizerských horách poznat většinu z atraktivních míst. Jizerské hory nabízí unikátní množství rozhleden a vyhlídkových objektů nejrůznějších konstrukcí, výšek a krásných rozhledů, velkoryse vybudovaných turistickými spolky převážně na přelomu 19. a 20. století. Za pozornost stojí například obnovená **křížová cesta**, která vede na Křížový vrch u Frýdlantu. Zajímavostmi technického rázu jsou zdejší přehrady, z nichž nejznámější jsou přehrada Josefův Důl, Souš a zbytky Protržené přehrady.

Zimní turistika

Jizerské hory jsou každoročně v zimních měsících rájem běžeckého lyžování. Celý Liberecký region je protkán sítí udržovaných lyžařských tras, vyhledávanými centry jsou i sjezdové areály různých obtížností. Síť cest náhorní plošiny tvoří Jizerskou magistrálu, na které se udržuje více než 180 km běžeckých stop pro klasické lyžování i bruslení s 22 nástupními místy. Stopy jsou v Jizerských horách pro lyžaře upravovány po více jak tři desetiletí. K rozvoji běžeckého lyžování v této oblasti výrazně přispěla slavná Jizerská padesátka. (Lhotová, 2014)

Co se týče samotného Frýdlantska, nachází se zde dva místní okruhy upravovaných běžeckých tratí, a to v Lázních Libverda a v Novém Městě pod Smrkem. V Hejnicích se pak nachází lyžařské středisko Ferdinandov s jednou sjezdovkou a vlekem.

Cykloturistika - Singltrek

Singltrek pod Smrkem představuje pro milovníky adrenalinu největší a nejpopulárnější síť lesních stezek pro horská kola v České Republice. Leží ve Frýdlantském výběžku v krásném přírodním prostředí severních svahů majestátní hory Smrk. Stezky se rozkládají mezi Novým Městem pod Smrkem a Lázněmi Libverda, a také na Jindřichovickém hřebeni. Část stezek je umístěna v Polsku. (Singltrek, s.r.o., ©2018)

Tato historicky první destinace značky Singltrek získala celosvětové uznání díky desítkám kilometrů zábavných, přírodě blízkých stezek. Singltrek pod Smrkem v současné době nabízí různorodé zážitky na trase v úhrnné délce 90 kilometrů, a to ve čtyřech stupních obtížnosti. Jsou tedy vhodné jak pro rodiny s dětmi, tak pro zdatné a zkušené terénní

cyklisty. Síť stezek projektoval velšský designér stezek Dafydd Davis, který je uznáván jako absolutní světová špička ve svém oboru. (Singltrek s.r.o. , ©2013)

Nástupní místo této atrakce se nachází v Novém městě pod Smrkem, blízko přírodního koupaliště. Na místě bylo vybudováno i zázemí pro cyklisty a turisty s názvem Singltrek centrum, kde je k dispozici restaurace a občerstvení, obchod s cyklistickými potřebami a oblečením, Test Centrum kol AGang, myčka kol, WC, sprchy, převlékárny, posezení. Turisté mají také možnost se zde ubytovat v kempu, který pro ně představuje velmi levnou variantu ubytování. (Singltrek s.r.o. , ©2013)

Singltrek Centrum je základnou cyklistického dění a setkávání lidí. Pořádá výukové kempy na stezkách, společenské akce a festival pro cyklisty, akce pro děti, teambuildingové akce pro firmy a kolektivy a brigády údržby stezek. Výtěžek z obchodní činnosti Singltrek Centra se zásadním způsobem podílí na financování údržby stezek. (Singltrek s.r.o. , ©2013)

Na vybudování Singltreku se zcela ojediněle podíleli sportovci, obce i vlastník a správce lesa. Singltrek na Novoměstsko přivádí ročně až 50 tisíc návštěvníků, zdejší podnikatelé jim nabízejí zázemí a obce podporují užitečnou spolupráci. Díky tomu získalo Nové město pod Smrkem a Lázně Libverda ocenění mezinárodní federace ACES Europe Evropská komunita sportu 2019. Ocenění je známkou kvality, hodnotí například vliv destinace na aktivní rekreaci v regionu, vliv na veřejné zdraví, otevřenost a dostupnost. Singltrek se tak dostává na mapu nejvýznamnějších sportovních destinací Evropy. (Jizerské noviny, 2018)

➤ **Kulturní zázemí**

Významné kulturní centrum Frýdlantského výběžku je samotné město **Frýdlant**. Téměř osmitisícové město s bohatou historií, která započala ve 13. století, se rozkládá v klínu Jizerských hor, na pomezí Polska a Německa. Vznikalo a rozrůstalo se ve stínu stejnojmenného hradu a odedávna je přirozeným centrem Frýdlantského výběžku. Frýdlant nabízí řadu krásných a zajímavých míst, která stojí za to navštívit. Nejvyhledávanějším památkovým objektem je **Státní hrad a zámek Frýdlant**. V městské památkové zóně jde například o náměstí s **novorenesanční radnicí**, jež tvoří dominantu celého města, a další historickou zástavbou, děkanský **kostel Nalezení sv. Kříže** s monumentální mramorovou hrobkou šlechtického rodu Redernů, Mariánský sloup, fragmenty hradeb nebo třeba **Městské muzeum** se Špitálkem.

Blízko centra se nachází pohyblivý **Simonův betlém**, jež je jednou z největších atrakcí ve městě Frýdlant a je přístupný veřejnosti téměř po celý rok. Tvůrcem byl frýdlantský rodák Gustav Simon. Betlém funguje prostřednictvím mimořádně dochované původní mechaniky, vyrobené samotným tvůrcem.

Kulturní zázemí města tvoří kino, knihovna, muzeum a výstavní síň v budově radnice. Samotné centrum města nabízí síť obchodů a několik restaurací s českou i mezinárodní kuchyní.

K návštěvě vybízí také okolní turistické cíle, jako například významné poutní místo **Bazilika Navštívení Panny Marie** v Hejnicích, která já zároveň Mezinárodním centrem duchovní obnovy. Atraktivním objektem je i přilehlý františkánský klášter. Město patří mezi nejvýznamnější poutní místa na Severním úpatí Jizerských hor a jeho historie sahá až do roku 1381.

Zámecký pivovar

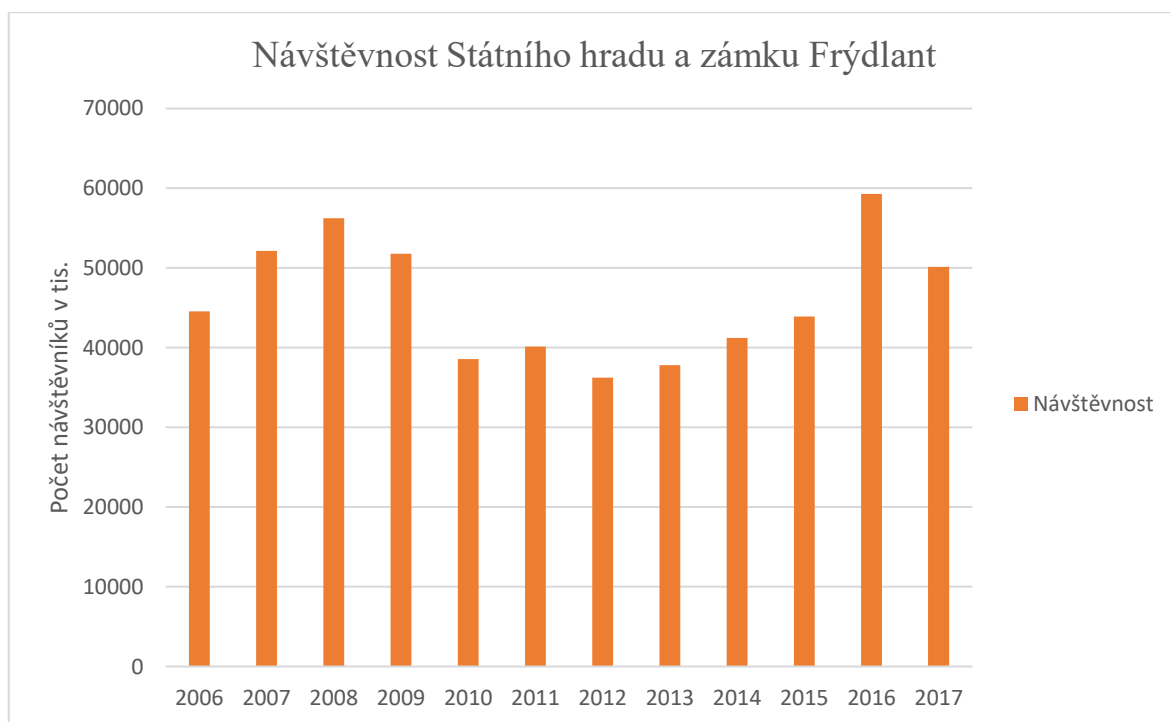
Vaření piva ve městě Frýdlant započalo již v roce 1381, jehož největší rozkvět probíhal za vlády Albrechta z Valdštejna, vojevůdce a nejvýznamnějšího panovníka na tomto území. Výroba skončila roku 1949 a znovu byla obnovena až v roce 2013. Za svou novodobou existenci se může Zámecký pivovar Frýdlant pochlubit množstvím významných tuzemských i mezinárodních ocenění. Díky novému majiteli Marku Vávrovi získal pivovar také absolutní vítězství největší tuzemské soutěže zaměřené na turistické cíle DestinaCZe 2015. S pivem Albrecht si odnesl na začátku roku 2019 i nejvyšší počet pečeti z nejprestižnějšího pivovarského klání v České Republice (Zámecký pivovar Frýdlant, ©2019). V rámci projektu obnovy celého objektu podpořeného z fondů EU zde vzniklo i kulturní, školící a kongresové centrum. Celý areál je rekonstruován s maximální šetrností, a tak se objektu vrací původní industriální vzhled. (Jizerské noviny, 2014)

Krásy města mají možnost návštěvníci shlédnout v rámci prohlídkového okruhu Frýdlantu, který zajišťuje místní Turistické informační centrum během června až září. Komentovaná prohlídka zahrnuje prohlídku náměstí, radnice, městských hradeb, vstup do Kostela Nalezení sv. Kříže. Atraktivitu a zkvalitnění komfortu pro turisty zajišťuje také možnost prohlídek v cizích jazycích.

Hrad a zámek Frýdlant

Dnes patří Státní hrad a zámek Frýdlant k nejnavštěvovanějším historickým, architektonickým objektům v České republice. Pozůstatky středověkého hradu v gotickém stylu ze 13. století a renesančního zámku tvoří jeden harmonický komplex. Zámek nabízí nejen nevšední zážitek, ale také rozsáhlou sbírku obrazů, historických zbraní, nábytku, skla a porcelánu a další (Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, © 2012 - 2016). Zdejší hradní muzeum je nejstarší ve střední Evropě a jsou v něm shromážděny podobizny všech příslušníků rodů, kteří kdy tento objekt vlastnili a stavěli. Místo prý se stalo dokonce inspirací pro spisovatele Franze Kafku (Sdružení Český ráj, © 1992-2019).

Obrázek 2: Návštěvnost Státního hradu a zámku Frýdlant v letech 2006-2017



Zdroj: vlastní úprava dle Národní informační a poradenské středisko pro kulturu (2016)

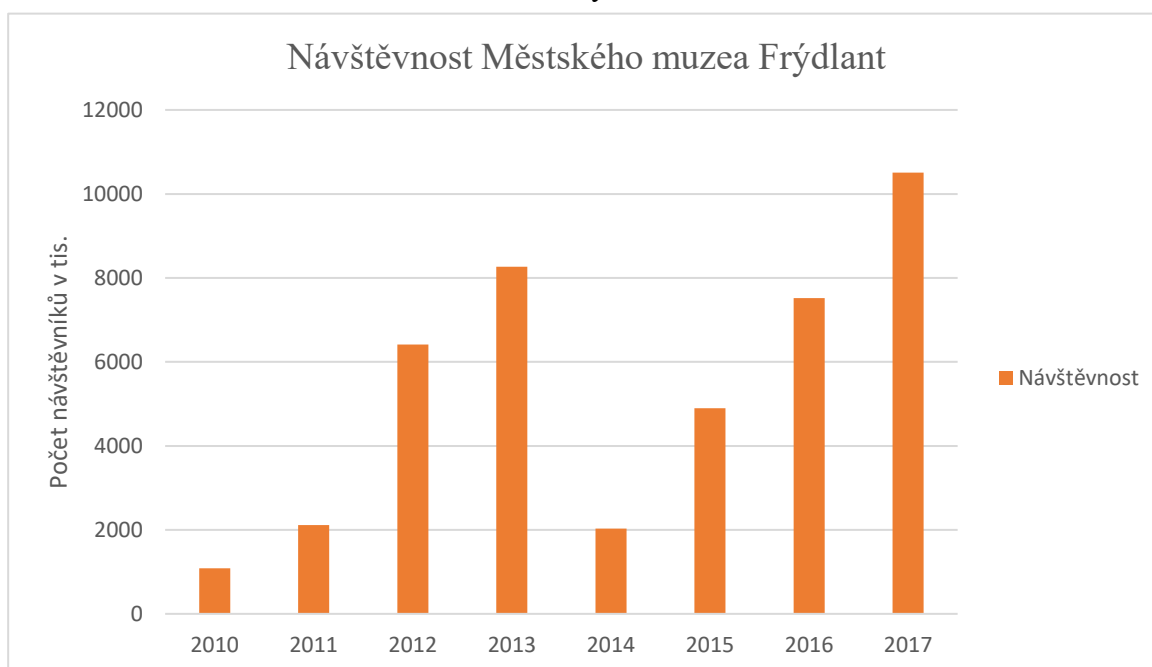
Návštěvnost hlavní atraktivity regionu Frýdlantsko zaznamenala v daném období značné výkyvy. K prvnímu nárůstu návštěvníků Státního hradu a zámku došlo od roku 2006 do roku 2008. V následujících dvou letech však došlo k prudkému poklesu, což mohlo být způsobeno finanční krizí. V letech 2010 až 2014 návštěvnost mírně stagnovala. Od roku

2015 byl zaznamenán prudký nárůst, což souvisí se zavedením projektů na zlepšení propagace regionu, jako například Freedlantsko.eu.

Muzea

Městské muzeum Frýdlant bylo založeno v roce 1893 radním a hrnčířským mistrem Juliem Krausem. Po renovaci bylo opět otevřeno v roce 2003 a návštěvníkům nabízí expozici prezentující průřez dějinami, kulturou, přírodou a společenským děním ve Frýdlantu.

Obrázek 4: Návštěvnost Městského muzea Frýdlant v letech 2010-2017

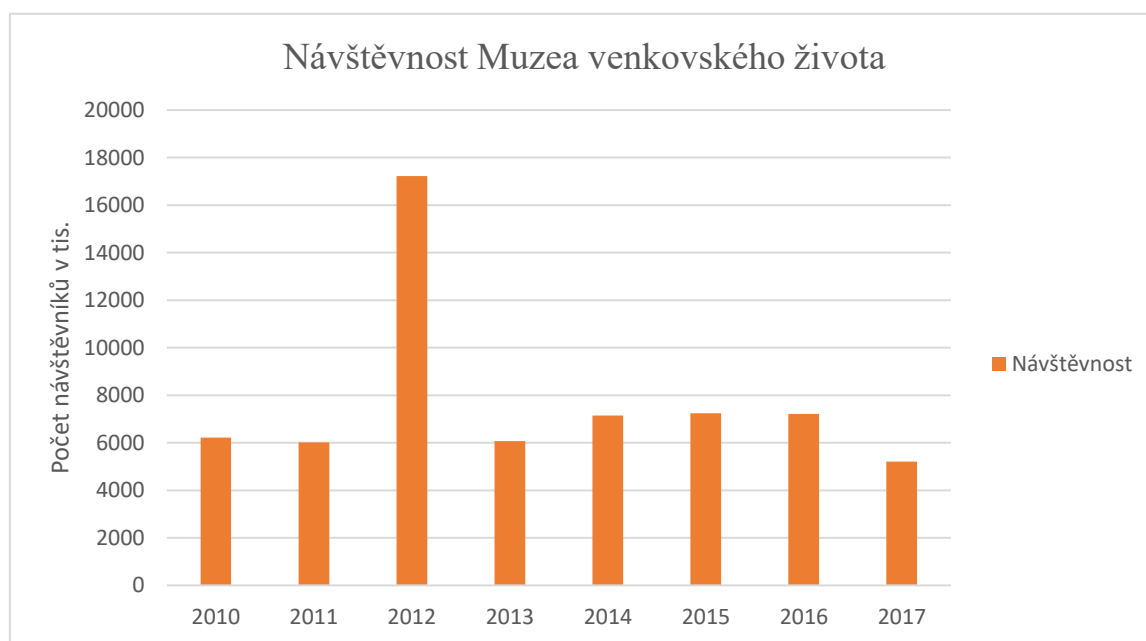


Zdroj: vlastní úprava dle Národní informační a poradenské středisko pro kulturu (2016)

Návštěvnost Městského muzea Frýdlant ve sledovaném období, tj. v letech 2010-2017, značně kolísala. Od roku 2010 do roku 2013 lze jasně vidět zvýšení návštěvnosti, a to téměř osmkrát. Roku 2012 byla otevřena nová expozice, která přilákala spoustu dalších turistů. V roce 2014 pak návštěvnost prudce klesla a následně lze vidět opět nárůst až do roku 2017. V letech 2013, 2015 a 2017 se konaly ve městě Frýdlant Valdštejnské slavnosti, čímž se velmi zvýšila návštěvnost muzea, které návštěvníci během oslav neopomenou. Valdštejnské slavnosti přilákají pokaždé tisíce návštěvníků.

Muzeum venkovského života před průmyslovou revolucí se nachází v Jindřichovicích pod Smrkem a demonstruje, jak lidé v podhůří žili. Zájemci se zde mohou na víkendových i delších pobytech naučit plést košíky, vyrábět kozí sýr nebo svíčky ze včelího vosku a péci chléb. Exponáty představují původní zařízení od velkých strojů až po nádoby, s podrobným popisem, jak a k čemu sloužily. Součástí muzea je také historický mlýn, který slouží nejen k mletí obilí, ale i k výrobě elektřiny. (Řeháček, 2002)

Obrázek 5: Návštěvnost Muzea venkovského života v letech 2010-2017



Zdroj: vlastní úprava dle Národní informační a poradenské středisko pro kulturu (2016)

Muzeum venkovského života v Jindřichovicích pod Smrkem se obvykle těší ročně přibližně stejné návštěvnosti, tj. cca do 8 tisíc návštěvníků. Ve sledovaném období, tj. od roku 2010 do roku 2011, návštěvnost stagnovala. V roce 2012 lze vidět obrovský nárůst návštěvníků, což bylo způsobeno dřívějšími dotacemi na podporu venkova a kultury, za pomoci nichž došlo v muzeu k rekonstrukci a přibyla také nová expozice. Ve zmíněném roku se ve Frýdlantském výběžku také konalo spoustu kulturních a dalších událostí, které návštěvnost podpořily. Návštěvnost mimo jiné ovlivňuje i atrakce Singltrek, jejíž trasy vedou blízko muzea. Od roku 2013 dále návštěvnost mírně stagnovala až do současnosti.

Ve Frýdlantském výběžku lze dále shlédnout expozice v **Městském muzeu Nového Města pod Smrkem**, které se však netěší tak velké návštěvnosti. Každý rok ho navštíví zhruba 100-150 návštěvníků. Zajímavé je také již zmíněné **Železniční muzeum Frýdlantské okresní dráhy** či **Muzeum horolezectví v Jizerských horách**, které se nachází v Hejnicích a bylo vytvořeno v roce 2012 Horolezeckým oddílem Hejnice za finanční podpory města. Milovníky aut může přilákat obec Dětrichov se svým **automuzeem** veteránů. Unikátní expozici leteckých motorů od roku 1907 až po současnost lze pak shlédnout v Jizerskohorském technickém muzeu v Bílém Potoku pod Smrkem.

Kulturní události

Vedle toho, že si město Frýdlant uchovalo mnoho ze své krásy a středověké atmosféry, přitahuje návštěvníky také řadou každoročních tradičních kulturních akcí. Každý lichý rok (letos v roce 2019) stojí za navštívení velká událost konající se ve Frýdlantu – **Valdštejnské slavnosti**. Jedná se o akci v historickém stylu, jež je pořádána jako připomínka nejznámějšího majitele frýdlantského panství vojevůdce Albrechta z Valdštejna. Tradice byla obnovena v roce 1994. Valdštejnskými slavnostmi pak žije celé město, historické centrum se stává pestrým tržištěm, louky na okraji města pak dějištěm historické bitvy valdštejnských vojsk se Švédy. Celou událost doprovází řada atrakcí a ceremonií, jako například pochodňový průvod a ohňostroj. Na programu slavností se podílí účinkující nejen z České republiky, ale i z Polska, Německa a dalších států. O oblíbenosti a popularitě slavností svědčí i vysoká, přibližně 30 tisícová návštěvnost. (Město Frýdlant, nedatováno)

S Frýdlantem je svázána i každoroční **Letní jazzová dílna** Karla Velebného. Jedná se o týdenní interpretační seminář, který v roce 1984 založil Karel Velebný. Koná se za účasti předních českých jazzových sólistů a zahraničních lektorů (Letní jazzová dílna Karla Velebného, ©2019). V posledních letech nabyla na oblíbenosti také místní akce zvaná **Frýdlant se baví**, kterou doprovází hudební kapely všechny žánrů, trhy apod.

V okolních městech se během roku pořádá také řada kulturních událostí. Hejnice jsou známé pro své **Hejnické slavnosti**, festival trampských písní **Jizerská nota** či významné koncerty varhanní a duchovní hudby konající se v barokní bazilice. V kalendáři akcí dostupném v informačních centrech měst a dále například na stránkách www.freedlantsko.eu, www.kudyznudy.cz či www.ceskevylety.cz je i spousta putí, tematických jarmarků, gurmánských slavností a festivalů.

Ačkoliv se v rámci Frýdlantska koná spousta kulturních událostí, stále se kulturní vyžití jeví jako nedostatečné, především v souvislosti s propagací celého regionu. Většinou se jedná o akce a události, které jsou známé především obyvatelům Frýdlantského výběžku.

➤ **Lázeňství a wellness**

Příznivé klimatické a přírodní podmínky Libereckého kraje jsou vhodné pro odpočinek a načerpání nové energie. Relaxační služby a wellness procedury nabízí řada zařízení. Oblíbeným turistickým cílem je lázeňské městečko Lázně Libverda s minerálními, léčivými prameny. Používají se k pitným kúrám i k přípravě léčebných koupelí. Lázně poskytují procedury pro pacienty s onemocněním pohybového aparátu, srdce a krevního oběhu (Liberecký kraj, 2015). Léčivé prameny jsou známé od 14.století, kdy se minerálce říkalo Boží voda. Ve městě se nachází spousta lázeňských domů, parků. Na kolonádě je otevřen pavilon s Kristiánovým pramenem – vývěrem libverdské kyselky s typickou železitou chutí. Léčila se zde řada osobností, např. Alexander von Humboldt, Franz Kafka, Josef Jungmann, Jan Masaryk, císař Josef II. a další (Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, © 2012 - 2016). Nad lázeňskou obcí stojí mimo jiné také vyhlášená výletní restaurace s možností ubytování Obří sud, která je republikovým unikátem právě díky svému tvaru obrovského sudu. Z plošiny před touto stavbou je krásný výhled na svahy Jizerských hor a vedou odtud značené trasy vhodné pro turistiku a cykloturistiku.

Ve městě Frýdlant se také nachází relaxační a wellness centrum Antonie Hotel inspirované antickými lázněmi, které je denně otevřeno pro veřejnost. Jedná se o místo pro skutečnou relaxaci právě i díky zcela mimořádně koncipovanému a exkluzivně vybavenému rozsáhlému wellness centru, které vzniklo tzv. na zelené louce, a bylo již od prvních výkresů plánováno jako velkorysé lázeňsky koncipované místo relaxace spojené zejména s účinky vody, tepla, klidu a masáží (Antonie Hotels s.r.o., ©2019). V areálu se nachází krytý i venkovním bazén, vířivka, finská a parní sauna, bar a solárium. K dispozici je také luxusní restaurace. Hotel nabízí i řadu jiných služeb, jako například jízdu na koni, turistiku a cyklistiku.

➤ Venkovský cestovní ruch

Venkovská turistika, pobyty na rodinných farmách a agroturistika lákají stále více turistů, kteří mají možnost trávit svůj volný čas v typických venkovských podmínkách či v zemědělství. Přitom mohou nejen poznávat, ale také napodobovat tradiční venkovské práce a zvyky. Frýdlantsko nabízí těchto míst hned několik (viz kapitola Sektor ubytovacích služeb).

Jizerské hory nejsou jen krajinou plnou přírodních zajímavostí, ale také oblastí bohatou na lidovou architekturu a řemesla, z nichž některá přetrvala do dneška a představují zajímavý potenciál pro rozvoj cestovního ruchu.

Lidová architektura se zde vyznačuje především stavbami zastupujícími stavební styl hornolužického typu. Maloměstské venkovské domy, roubené i hrázděné, se dochovaly ve Frýdlantu, Novém Městě pod Smrkem a Hejnicích, a dále v mnoha dalších menších obcích Frýdlantska.

V Jindřichovicích se díky spojeným silám O. S. Lunaria a obce nachází **Žijící skanzen** s muzeem venkovského obyvatelstva. Nabízí pohled na útulnou krajinu, unikátní stavby lidové architektury, větrný mlýn a k dispozici je také knihovna ekologické, duchovní a krásné literatury. Návštěvníci mohou absolvovat kurzy tradičních dovedností a zakoupit místní výrobky.

4.2.4 Sektor ubytovacích služeb

V této turisticky atraktivní lokalitě je k dispozici spousta možností ubytování podle návštěvníkových nároků i představ a dalších služeb, které zajišťují jejich potřebný odpočinek. V nabídce turistické destinace Frýdlantsko je několik turistických ubytoven, penzionů, motelů, hotelů, ale i ubytování v soukromí chalup nacházejících se v Jizerských horách, a to v přijatelné cenové relaci. V ubytovacích zařízeních cestovního ruchu Frýdlantska je k dispozici pouze do 2 000 lůžek, s územní koncentrací do hlavních turistických středisek Lázní Libverda, Frýdlantu, Raspenavy, Černous, Hejnic, Nového Města pod Smrkem a Bílého Potoku pod Smrkem. Většina ubytovacích zařízení zároveň nabízí možnost stravování. Mimo to je v destinaci spousta dalších stravovacích podniků soustředěných v hlavních střediscích cestovního ruchu a ve větších obcích, a to především

motoresty, restaurace, cukrárny, hostince či hospody. V menších obcích je nabídka stravování značně omezená nebo je zde úplná absence těchto zařízení.

➤ Lázně Libverda

Lázně Libverda jsou v současnosti velmi oblíbené a jsou jedním z důležitých středisek cestovního ruchu a turistiky na Frýdlantsku. Lázeňský cestovní ruch má zde velký význam. Kromě turistiky si tu přijdou na své i cykloturisté – naleznou zde bohatou síť cyklostezek, jež spojují místa bohatá na kulturní památky s přírodními krásami Frýdlantska. Mimo lázeňského a sportovně-turistického cestovního ruchu se zde vyskytuje také kulturně-poznávací cestovní ruch. V obci se nachází celá řada historických památek a dalších zajímavých objektů. Výhodou pro obec je i blízkost hranic s Polskem, což tvoří příležitost pro zahraniční klientelu.

Tabulka 2: Ubytovací zařízení v Lázních Libverda

Název	Cena	Kapacita lůžek
Penzion Protěž	390	56
Penzion Ivanka	300	30
Penzion Montana	300	36
Hotel Panorama (Spa Resort)	1686	xxx
Hotel Nový dům (Spa Resort)	1776	363
Hotel Lesní Zátíší (Spa Resort)	1425	26
Hotel Central	466	40
Villa Friedland	1666	xxx
Chata Piktych	170-200	31
Penzion Pod Sudem	450-550	22

Zdroj: vlastní zpracování dle Booking.com (©1996-2019) a Města Frýdlant

Průměrná cena ubytování za noc (den)/osobu: 840 Kč

Lázně Libverda mají významné postavení v cestovním ruchu na Frýdlantsku, a proto je zde také velké množství ubytovacích zařízení nejen pro pacienty lázní, ale také další návštěvníky destinace. Kvůli narůstajícímu množství okolních penzionů a hotelů, a tím zvyšující se konkurence, se však v současné době nedaří ubytovací kapacity samotných lázní

naplnit. Ceny ubytovacích zařízení v Lázních Libverda jsou poměrně rozmanité. Průměrná cena za noc (den) se zde pohybuje okolo 840 Kč/osobu. Z přehledu lze jasně vidět, že ceny v lázeňském resortu jsou značně vyšší než v ostatních ubytovacích zařízeních, a to z důvodu, že lázně navštěvuje nejvíce turistů, a mají tak významný podíl na zdejším cestovním ruchu. Ostatní zařízení, jako jsou penziony a chaty, zajišťují jednoduché, příjemné ubytování pro turisty za přijatelné ceny.

➤ Frýdlant

Frýdlant jakožto přirozené centrum Frýdlantska, kde se také nachází nejnavštěvovanější památka regionu, nemá až tak velké ubytovací zázemí. Velká většina turistů přijíždějících do této destinace nevynechají při své cestě právě město Frýdlant s dobrými předpoklady pro rozvoj cestovního ruchu, především kulturně poznávacího, sportovně-turistického, vzdělávacího, náboženského, To by však mělo být podpořeno lepší materiálně-technickou základnou, tj. dostatečným množstvím ubytovacích a stravovacích zařízení, které nabízejí kvalitní služby.

Tabulka 3: Ubytovací zařízení ve Frýdlantu

Název	Cena	Kapacita lůžek
Antonie Hotel	3090	46
Albrechtova Vyhlídka	430-690	24
Apartmány bowling Frýdlant	1000	12
Ubytování Beseda	250	11
Střední škola hospodářská a lesnická	200	60

Zdroj: vlastní zpracování dle Booking.com (©1996-2019) a Města Frýdlant

Průměrná cena ubytování za noc (den)/osobu: 1020 Kč

Přehled ukazuje, že průměrná cena ubytování za noc (den) ve Frýdlantu se pohybuje okolo 1000 Kč/osobu, což je mnohem více než v ostatních městech a obcích Frýdlantska. Mezi velmi oblíbená turistická místa nabízející ubytování ve Frýdlantu patří již zmíněné wellness centrum **Antonie Hotel**, který nabízí ve městě nejkvalitnější a také nejdražší služby. Do hotelu přijíždí spousta místních i zahraničních hostů, a to především za

odpočinkem a rekreací. Dalším výborně hodnoceným a cenově přijatelným ubytováním je **Albrechtova vyhlídka**. Jedná se o penzion s vyhlídkou, tělocvičnou a zahradou.

➤ **Raspenava**

Raspenava je obec ležící mezi Frýdlantem a Bílým Potokem. Je jednou ze starých přípotočních obcí, kterou obléhá nádherná příroda vhodná pro turistiku. Ačkoliv se v obci nenachází příliš kulturních a historických památek, má výborný přírodní potenciál pro rozvoj cestovního ruchu, především rekreačního, venkovského a sportovně-turistického. Proto se i zde nachází dostatek ubytovacích zařízení pro turisty. V obci se nachází koupaliště s autokempem, které představuje v okolí téměř jedinou možnost koupání v letních měsících a je tedy velmi oblíbené. Vyhlášenou rekreační zónou je **Přírodní park Peklo** okolo stejnojmenné osady s hezkým rybníkem. Skrze Raspenavu vede dále cyklotrasa.

Tabulka 4: Ubytovací zařízení v Raspenavě

Název	Cena	Kapacita lůžek
Hotel Zámeček	590-790	49
Hotel Sport	150	28
Penzion Selský dvůr	440	15
Penzion Hubert	350-400	43
Rychtářův Statek	450-550	18

Zdroj: vlastní zpracování dle Booking.com (©1996-2019) a Města Frýdlant

Průměrná cena ubytování za noc (den)/osobu: 430 Kč

V obci Raspenava je řada možností, kde se ubytovat a vychutnat si dokonce i gastronomické požitky. Pro tuto lokalitu je charakteristické příjemné, jednoduché a levné ubytování, jehož průměrná cena je 430 Kč/osobu. Například **Hotel Zámeček** nabízí ubytování v příjemném prostředí zámeckého parku, přičemž je k dispozici denně otevřená restaurace nabízející českou i zahraniční kuchyni. Hosté mohou využít také tenisový kurt, stolní tenis, bazén, popřípadě si odpočinout v zámeckém parku.

Další možnost ubytování v je v **Penzionu Selský dvůr**, který je původním zrekonstruovaným statkem s možností sportovního vyžití, vyjížděkami na koních a další. Chloubou tohoto zařízení je selská jizba v původním stavu, starý chlév, jež byl přebudován

na stylovou restauraci s výbornou českou i světovou kuchyní. Příjemné ubytování v malebných světničkách zařízených v starobylém stylu nabízí i **Rychtářův Statek** v Raspenavě s možností pořádání firemních večírků, rodinných oslav s výčepním zařízením a možností vlastního vaření, taktéž dobově zařízená. (e-Chalupy.cz, ©2019)

➤ Černousy

Černousy jsou jednou z obcí Frýdlantska, které mají vhodný potenciál pro rozvoj cestovního ruchu. Nachází se blízko hraničního přechodu, což velkou výhodou. Mimo jiné se i zde nachází několik historických památek a přírodní rezervace – meandry řeky Smědé, kde je možnost koupání. Lokalita je zajímavá pro turisty, kteří mají zájem o netradiční formu cestovního ruchu – agroturistiku. Dále zde převažuje cestovní ruch kulturně-poznávací, sportovní a rekreační.

Tabulka 5: Ubytovací zařízení v Černousích

Název	Cena	Kapacita lůžek
Zámecký Dvůr	420	22
Dvůr Hlaváč	360	16

Zdroj: vlastní zpracování dle Booking.com (©1996-2019) a Města Frýdlant

Průměrná cena ubytování za noc (den)/osobu: 390 Kč

Vzhledem k velikosti a poloze obce jsou místní ubytovací kapacity dostatečné. V rámci agroturistiky na Frýdlantsku se lze za přijatelnou cenu, tj. v průměru za 390 Kč/osobu ubytovat například na **Ekofarmě a penzionu Dvůr Hlaváč** s historickým prostředím, nacházející se v blízkosti turistického přechodu do Polska v obci Černousy. Právě poloha ekofarmy nabízí celou řadu možností pro výlety do sousedních zemí (Německo, Polsko). Dvůr Hlaváč je ekofarma s chovem koní, koz a dobytka a nachází se v obci Černousy. Ekofarma Hlaváč nabízí také dlouhodobé i krátkodobé ustájení koní. Kromě toho nabízí i možnost seznámit se s provozem ekofarmy a výrobou kozích sýrů. Ve statku je také možnost ochutnávky a nákupu zemědělských produktů, především domácích kozích sýrů, či mléka. (Jizerské hory – turistický region Liberecko, Jablonecko, Frýdlantsko a Tanvaldsko, 2018)

Ve stejné obci se nachází dále zrekonstruovaný historický areál **Zámecký dvůr**, který nabízí restauraci, ubytování, ustájení pro koně, krytou jízdárnu, dětské hřiště, sportoviště a mnoho dalšího.

➤ Hejnice

Hejnice se řadí mezi výborná střediska cestovního ruchu na Frýdlantsku. Městečko s tradicí poutního místa má skvělý přírodní i historický potenciál, který je plně využíván. Jsou zde zastoupeny téměř všechny základní formy cestovního ruchu, tj. sportovně-turistický, rekreační, kulturně-poznávací a především náboženský. Destinace nabízí turistům nejen dostatek ubytovacích a stravovacích zařízení, ale i kulturní vyžití.

Tabulka 6: Ubytovací zařízení v Hejnicích

Název	Cena	Kapacita lůžek
Mez centrum duchovní obnovy	1164	62
Hospoda u Cimpla	350	29
Penzion Ferda	310-430	30
Chalupa pod Nosem	350	21

Zdroj: vlastní zpracování dle Booking.com (©1996-2019) a Města Frýdlant

Průměrná cena ubytování za noc (den)/osobu: 560 Kč

V Hejnicích je možné se ubytovat v průměrné ceně 560 Kč/osobu. V poměru ceny a kvality nabízených služeb se jedná o přijatelnou částku, za kterou jsou turistům poskytnuty opravdu kvalitní služby. Unikátní a výborně hodnocené ubytování nacházející se v Hejnicích může poskytnout **Mezinárodní centrum duchovní obnovy**. Pořádají se zde různé duchovní, kulturní, vzdělávací a relaxační programy a také zde probíhají rehabilitace. V areálu je k dispozici místními i turisty oblíbená restaurace, zahrada s dětským hřištěm a gril. K zázemí dále patří posilovna, knihovna, stolní tenis a kaple.

Chalupa pod Nosem nabízí celoroční ubytování v pokojích zařízených ve staročeském stylu. K dispozici je společenská místnost, zahrada, úschovna kol a lyží a další.

Penzion Hotel Ferda je oblíbený díky své lokalitě blízko lyžařského centra Ferdinandov. Nabízí bar, terasu, sezónní venkovní bazén, zahradu, výhled na okolní hory,

zázemí pro grilování a výhled na hory. V okolí se lze věnovat pěší turistice, cyklistice a lyžování.

➤ **Nové Město pod Smrkem**

Město je vstupním místem do Jizerských hor, kde hlavním cílem bývá rozhledna na Smrku. Je zde zastoupen rekreační, kulturně-poznávací a zdravotně zaměřený CR. Kvůli velkému množství tras pro turisty, cykloturisty (Singltrek) i běžkaře (Jizerská magistrála) dále sportovně-turistický CR s velkým ubytovacím zázemím. Výhodou je i blízkost hranic, které přivádí zahraniční klientelu. Mezi další turistické cíle patří přírodní koupaliště, renovované secesní lázně s bazénem, který je jediným na Frýdlantsku. Nedaleko se nachází i minerální pramen Novoměstské kyselky, Klingerovo mauzoleum a městské muzeum.

Tabulka 7: Ubytovací zařízení v Novém Městě pod Smrkem

Název	Cena	Kapacita lůžek
Bike - hotel Měděnec	650-850	43
Apartmány U Městských lázní	200-340	30
Penzion Ludvíkov Horses & Holiday	400	10
Penzion Bajkovna.cz	250	8
Ubytování Smrk	400	8
Bike Bistro U Všech andělů	575-2090	16
Jcamp	350-490	250
Kemp Sportovní a relaxační centrum	400-700	30

Zdroj: vlastní zpracování dle Booking.com (©1996-2019) a Města Frýdlant

Průměrná cena ubytování za noc (den)/osobu: 550 Kč

Nové Město pod Smrkem nabízí celou řadu ubytovacích možností, a to za průměrnou cenu 550 Kč/osobu. Z důvodu oblíbené horské turistiky a cykloturistiky se v lokalitě nachází hotely a penziony uzpůsobené právě pro pohodlí těchto turistů. Jedná se o levné, příjemné ubytování s možností stravování, a především v blízkosti turistických tras. Během sezony je pak možnost ubytování v kempech, a to buď ve stanu, karavanu či chatkách.

➤ **Bílý Potok pod Smrkem**

Obec leží v nejvýchodnější části Frýdlantského výběžku a kolem ní se nachází dominantní vrcholy Jizerských hor – Frýdlantské cimbuří, Smědavská hora, Paličnick, Tišina a Smrk. Bílý Potok patří v současné době k vyhledávaným místům letní i zimní dovolené, neboť je okolí protkáno množstvím zajímavých turistických tras. Jedná se též o místo vyhledávané horolezci. V minulosti zde fungovalo mnoho výletních hostinců (např. dodnes stojící Hubertka nebo Bartlova bouda). Samotná obec však nenabízí mnoho sportovního ani kulturního vyžití. Nachází se zde pouze jedno sportoviště. Dle dostupných informací má obec dobré předpoklady pro cestovní ruch a vyskytují se zde především tyto formy: rekreační, kulturně-poznávací, náboženský a sportovně-turistický.

Tabulka 8: Ubytovací zařízení v Bílém Potoku pod Smrkem

Název	Cena	Kapacita lůžek
Areál Krakonoš	250	150
Horská chata Smědava	580	32
Penzion Poledník	350	24
Chata Hubertka	170	40
Rekreační zařízení Jizerky	200	130

Zdroj: vlastní zpracování dle Booking.com (©1996-2019) a Města Frýdlant

Průměrná cena ubytování za noc (den)/osobu: 310 Kč

Klidné prostředí, řada přírodních zajímavostí a kulturních památek spolu s infrastrukturou tvoří vhodnou základnu pro středisko CR. V Bílém Potoce je dostatečné množství ubytovací kapacity. Ubytování lze sehnat v soukromí, v chatové osadě, v horských chatách i v penzionech. Průměrná cena ubytování za noc (den)/osobu se pohybuje okolo 300 Kč. V ubytovacích zařízení se lze i stravovat. Velmi oblíbená je **Horská chata Smědava** na stejnojmenném vrcholu, jenž je křižovatkou turistických tras. Nabízí celoroční ubytování i dobrou kuchyni.

Ubytovací sektor na Frýdlantsku nabízí dle dostupných zdrojů a dalších informací dostatečné zázemí pro návštěvníky této destinace. Průměrná cena ubytování na den (noc) se zde pohybuje okolo 590 Kč/osobu. Částka je přijatelná, ne však zcela vypovídající, jelikož

jsou zde také vysoké rozdíly v cenách ubytování v jednotlivých ubytovacích zařízeních. Jedná se především o ubytování v Lázních Libverda, kde lázeňský resort nabízí ubytování za značně vyšší ceny než v ostatních zařízeních.

4.2.5 Sektor dopravy

Územím v dřívějších dobách procházely obchodní stezky spojující Čechy s Lužicí a se Slezskem, o čemž svědčí archeologické nálezy římských mincí (Bíma, ©2009 - 2019). V historii železniční dopravy na Frýdlantsku je známá také úzkorozchodná dráha do obce Heřmanice, která zároveň spojovala výběžek se sousedním Německem. Dráha nazývaná Heřmanička byla však v roce 1976 zrušena. V současné době nadšenci ze Spolku Frýdlantské okresní dráhy provozují ve Frýdlantu v Čechách Železniční muzeum, kde je k vidění řada zajímavých exponátů této zaniklé „úzkokolejky“. Mimo jiné se snaží také o obnovu alespoň její malé části (Hoření, 2018).

V současné době je v oblasti Frýdlantska rozsáhlá síť silniční i železniční dopravy. Frýdlant má silniční spojení s okolními obcemi a díky silnici 13 také s Libercem a hraničním přechodem Habartice–Zawidów. V centru města se nachází autobusové nádraží ČSAD a železniční stanice na trati na trati Liberec - Raspenava - Frýdlant – Černousy. Odbočuje zde také železniční trať Frýdlant v Čechách – Jindřichovice pod Smrkem. Železniční doprava na Frýdlantsku je zásadní pro lidé žijící v menších obcích na okraji destinace, neboť ji hojně využívají při dojíždění za prací, a to především do Liberce.

V historii železniční dopravy na Frýdlantsku je známá také úzkorozchodná dráha do obce Heřmanice, která zároveň spojovala výběžek se sousedním Německem. Dráha nazývaná Heřmanička byla však v roce 1976 zrušena. V současné době nadšenci ze Spolku Frýdlantské okresní dráhy provozují ve Frýdlantu v Čechách Železniční muzeum, kde je k vidění řada zajímavých exponátů této zaniklé „úzkokolejky“. Mimo jiné se snaží také o obnovu alespoň její malé části. (Hoření, 2018)

V roce 2015 byla ve městě Frýdlant zkušebně v provozu také městská doprava, která ovšem z ekonomických důvodů nebyla zavedena nastálo. Do nedávna byl Frýdlant jednou ze dvou obcí s rozšířenou působností v Libereckém kraji, která neměla přímé spojení s Prahou. To bylo možné pouze vlakem s přestupem na expresní linku z Liberce. Cestující, kteří se do Prahy chtěli dopravit například z Lázní Libverda, museli přestupovat dokonce

dvakrát. Řešením této situace a zároveň cílem zvýšení cestovní ruchu v dané destinaci mělo být zajištění přímé autobusové spojení mezi Novým Městem pod Smrkem a Prahou. Na trase Nové Město pod Smrkem - Hejnice - Frýdlant - Liberec - Mladá Boleslav a Praha ji zavedla v roce 2016 společnost ČSAD Liberec.

Autobusové spojení bylo zacíleno především na cestující, kteří se z Frýdlantska potřebovali dopravit do Mladé Boleslavi či do Prahy. Přestupy při tomto cestování představují totiž velké časové ztráty. Přímé spojení zároveň mělo přilákat další cestující do veřejné dopravy, kteří dnes nejezdí z důvodu nepohodlnosti přesouvání se se zavazadly. Nový spoj se stal výhodným i pro studenty, zaměstnance nebo pacienty, kteří dojíždějí do frýdlantské nemocnice z Nového Města pod Smrkem. (Pšeničková, 2016)

Na základě rozhodnutí dopravce ČSAD Liberec byla však linka 630 od června 2017 omezena. Zachován zůstal pouze jeden pár spojů v pracovní dny. Ostatní spoje byly z ekonomických důvodů zrušeny. V důsledku těchto změn došlo i k úpravám regionálních spojů na Frýdlantsku. (Frýdlantsko.eu, 2017)

Z Nového Města pod Smrkem je v současné době možnost využít bezplatnou linku mezinárodní městské dopravy do polského města Świeradów-Zdrój, které tuto linku také zřídilo. Spoje jezdí každý víkendový den a dopravují cestující do polských turistických center. Zdarma lze dojet také do města Szklarska Poręba na úpatí Krkonoš. Na stránkách Świeradów-Zdróje jsou k dispozici mapky linek a jízdní řády. (Obec Bílý Potok, 2017)

Jelikož je silnice I/13 hlavní přístupovou komunikací do mikroregionu Frýdlantsko, je tato oblast od zbytku kraje značně odříznuta. Frýdlantsko se tak potýká i s nedostatkem pracovních příležitostí. Situaci by mohla změnit výstavba nové dopravní tepny, jež je podle starosty města Frýdlant Dana Ramzera v současné době zásadní limitou stávajícího i budoucího rozvoje celého Frýdlantska. Přitom je kladen důraz také na souvislosti se zdravotní obslužností regionu, bezpečností dopravy v zimě, povodněmi nebo jinými událostmi a především pracovními příležitostmi obyvatel dané oblasti či jejich dopravou za prací. Kvůli špatnému dopravnímu napojení region opouštějí rovněž firmy. (Vacková, 2018)

4.2.6 Sektor zprostředkovatelů

V současné době se v souladu s evropskými trendy zvyšuje zájem lidí o nabídku nejrůznějších, především pěších nebo automobilových výletů do okolí se sportovním nebo poznávacím programem.

V případě dovolené se nejčastěji lidé informují v cestovních kancelářích, u přátel či známých, přičemž do cestovní kanceláře již lidé většinou přicházejí s určitou konkrétní představou. Současné trendy v cestovním ruchu také uvádějí, že se lidé odklání od organizovaných zájezdů a upřednostňují individuální aktivity, a to především v oblasti turistiky a cykloturistiky. Frýdlantsko je vhodné právě pro tyto formy cestovního ruchu, přičemž není nutné využívat speciálních služeb cestovních kanceláří či agentur. Návštěvník destinace má možnost kontaktovat přímé majitele ubytovacích a jiných zařízení a sjednat s nimi požadované služby. Informace o ubytování, stravování a dalších službách v destinaci poskytují také webové stránky jednotlivých obcí.

V dalším případě lze využít internetové portály, rezervační systémy a další užitečné vyhledávače dovolené, inspirace na cestování i lokálních zážitků, jako jsou například:

- **Freedlantsko.eu** - portál poskytující aktuální informace z Frýdlantského výběžku s cílem přispět k jeho rozvoji. Představuje komplexní a živý web, který do detailu mapuje destinaci a jeho návštěvník na něm najde ucelené informace o obcích, spolcích, sportovních klubech, informačních centrech, dějinách, přírodě a kulturních i sportovních akcích, realitách, firmách a řemeslnících. (Langer, 2009)
- **www.liberecky-kraj.cz** – turistický portál Libereckého kraje, kde nalezne návštěvník této destinace všechny potřebné informace jednak o samotném regionu a dále o ubytování, stravování, tipech na dovolenou a výlety apod. Portál je zároveň datovým skladem Libereckého kraje neboli sdílená databáze turistických informací pro podnikatele a partnery. Cílem vzniku této databáze byla pomoc kompenzovat největší slabinu internetu, tedy mnohačetný výskyt stejných informací, které však jsou v různé míře aktualizovány. Databázi tak mohou sdílet informační centra, města a obce v turistických regionech Český ráj, Jizerské hory, Lužické hory, Máchův kraj a Krkonoše.

Hlavním efektem databáze by mělo být to, že jednotliví aktéři cestovního ruchu, kteří sbírají a zprostředkovávají informace o turistických cílech, atraktivitách a službách, budou aktualizovat a doplňovat databázi společnými silami a ušetří tak nejen čas, ale i další náklady (za fotografie, překlady do cizích jazyků apod.)

- **Kudyznudy.cz** – projekt provozován Českou centrálou cestovního ruchu CzechTourism, jehož cílem je podpora domácího cestovního ruchu. Portál Kudy z nudy nabízí komplexní nabídku pro každého cestovatele. Lidé se tu mohou inspirovat tipy na výlety po celém Česku. Zároveň představuje jeden z hlavních nástrojů, kterým agentura CzechTourism zdarma pomáhá podnikatelům v propagaci jejich nabídek. V sezoně stránky využije 700 tisíc návštěvníků měsíčně. (Kudyznudy.cz, © 2019)
- **Skrz.cz, s. r. o.** - největší český slevový vyhledávač nabízející širokou nabídku služeb od stovek partnerských portálů i cestovních kanceláří.
- **Booking.com** - agentura a největší online rezervační systém pro on-line rezervaci, kde si na základě hodnocení přechozích hostů lze vybrat odpovídající ubytování

Co se dále týče zprostředkovatelského sektoru na Frýdlantsku, je zde velká omezenost. Díky nedostatku těchto zprostředkovatelů mají návštěvníci i obyvatelé destinace možnost využít jen malé množství jejich služeb. Patří sem například:

- **LogosTour**
Jedná se o jedinou cestovní agenturu na Frýdlantsku, která nabízí pobytové zájezdy jak v České republice, tak v zahraničí. Zastupuje více než 100 českých CK, jako jsou Čedok, Eximtours, Firotour, Blue style, Alexandria a další. Dále provozuje aktivity, jako jsou: směnářská činnost, sjednání pojištění, převody peněz do zahraničí, dovolená na splátky.
- **Domeček Frýdlant, z. s.**
Spolek provozující cestovní agenturu a průvodcovskou činnost v oblasti cestovního ruchu. Dále provozuje kulturní, kulturně-vzdělávací a zábavní zařízení, pořádá kulturní produkce, zábavy, výstavy, veletrhy, přehlídky, prodejní a obdobné akce. Mezi další aktivity patří mimoškolní výchova a vzdělávání, pořádání kurzů, školení, včetně lektorské činnosti.

- **Lázně Libverda, a. s.**

Mezi zprostředkovatele služeb, především léčebných a wellness pobytů, patří také akciová společnost Lázně Libverda. Jedná se o moderní a všestranné lázně s celoročním využitím. Díky své horské poloze má v nabídce také velmi oblíbené akční a víkendové pobyty s kulturním i sportovním využitím. Více informací o lokalitě a nabízených službách s přímou možností jejich objednání je k nalezení na internetových stránkách lázní www.e-lazne.eu/lazne-Libverda.

- **Sportovní a relaxační centrum, p. o.**

Aktivní odpočinek si mohou návštěvníci Frýdlantska užít v Novém Městě pod Smrkem. Sportovní a relaxační centrum nabízí jednoduché, celoroční ubytování pro jednotlivce i skupiny, během sezony pak ubytování v kempu. Centrum je vhodné především pro rodiny s dětmi a pro sportovní skupiny. V nabídce je také bazén v Městských lázních, sauna, masáže, posilovna a pronájem dalších sportovišť či tělocvičny. Rezervace ubytování a služeb, kalendář akcí je k dispozici na internetových stránkách centra www.ubytovani-relax.com

- **Hoši v koši, s. r. o**

Společnost se sídlem v Albrechticích u Frýdlantu poskytující vyhlídkové lety horkovzdušným balónem pro jednotlivce i celé skupiny převážně v Českém ráji na Liberecku a Lužických horách.

- **Frýdlant - Turistické informační centrum**

Služby a další informace o ubytování a stravování poskytuje také Turistické centrum Frýdlant, popřípadě další turistická informační centra v regionu.

4.2.7 Sektor organizací

- **Informační centra**

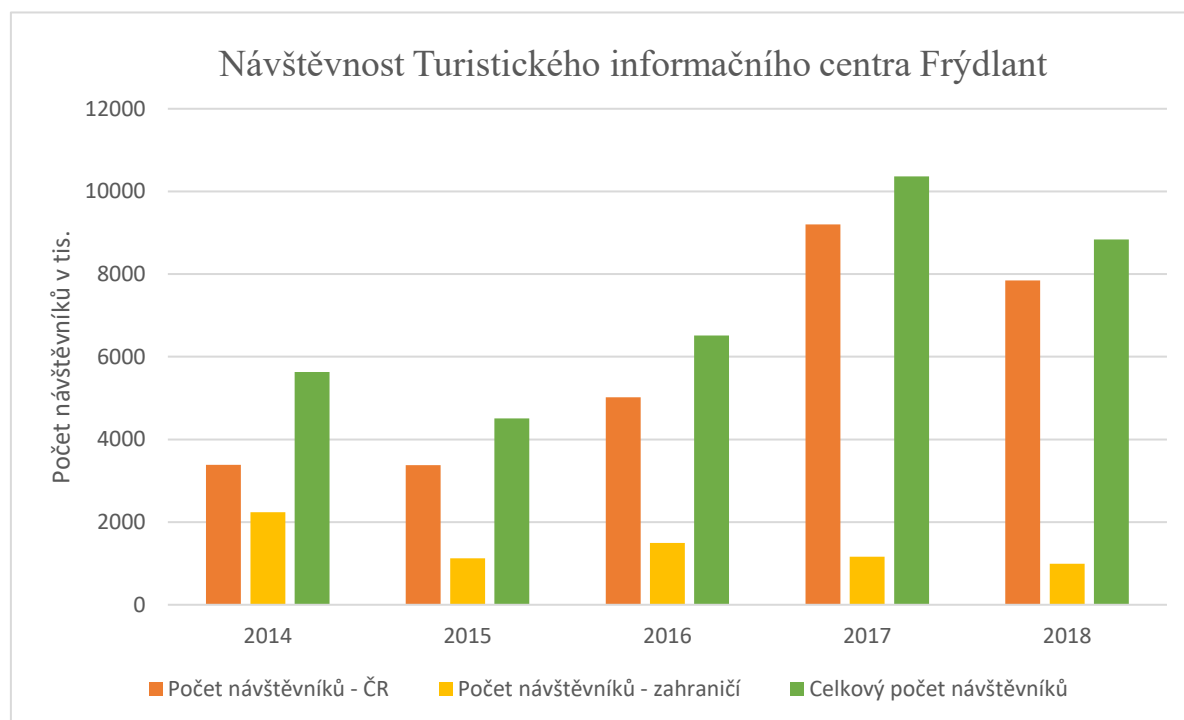
Informační centrum je vizitkou toho, jak jsou organizace a instituce v daném místě schopny spolupracovat na společné prezentaci a propojit nejdůležitější užitečné informace (Foret & Foretová, 2011, p. 42).

Turistické informační centrum Frýdlant

Turistické informační centrum města Frýdlant poskytuje informace o zajímavostech města i blízkých Jizerských hor a dále o kulturním a sportovním vyžití ve městě a jeho okolí. Nachází se přímo na hlavním náměstí T. G. Masaryka a zajišťuje již zmíněné Prohlídky Frýdlantu s průvodcem od června do září, vždy v pondělí v 11 a v 15 hodin. Vstupenky na prohlídku je možné zakoupit nebo zarezervovat právě v informačním centru.

Místní informační centrum poskytuje také informace o ubytování, stravování a dalších službách v cestovním ruchu či aktuální informace o dopravě a jízdních řádech. Dále zajišťuje prodej map, brožur, průvodců, regionální literatury a upomínkových předmětů. Návštěvníkům je k dispozici i veřejný internet. Mezi doplňkové služby informačního centra patří kopírování pro veřejnost, poskytování inzerce, prodej vstupenek přes portál E-vstupenka a vázání dokumentů kroužkovou vazbou (Regionální turistické informační centrum, © 2019). Turistická informační centra se nacházejí i v dalších větších městech mikroregionu, jako například v Novém městě pod Smrkem, Hejnicích či Lázních Libverda.

Obrázek 6: Návštěvnost Turistického informačního centra Frýdlant v letech 2014-2018



Zdroj: Turistické informační centrum Frýdlant, grafická úprava vlastní

Zajímavý je také vývoj návštěvnosti Turistického informačního centra Frýdlant, který představuje významný indikátor rozvoje cestovního ruchu v regionu. Většina jeho návštěvníků totiž míří nejprve právě do informačního centra za účelem zjištění možností této destinace. Mimo jiné jsou zde k zakoupení vstupenky na prohlídkový okruh památek ve Frýdlantu zahrnující prohlídku nejvýznamnější atraktivity – Státního hradu a zámku. Z grafu je zřejmé, že turismus na Frýdlantsku roste, a to nejen ze strany českých turistů do regionu, ale také zahraničních. Zahraniční turisté přitom nejvíce přijíždějí z Německé spolkové republiky, dále Polska, Slovenska, Nizozemí a dalších zemí.

V letech 2015 a 2017 se konaly ve Frýdlantu Valdštejské slavnosti, během nichž navštívilo TIC 1200 turistů. Od roku 2014 docházelo nejdříve k menšímu poklesu návštěvníků, další roky, tj. od roku 2015 však počet turistů stoupal. Nejvyšší počet návštěvníků ITC byl v daném období zaznamenán v roce 2017. Následující rok navštívilo informační centrum o zhruba 1500 turistů méně.

➤ **Další organizace**

• **Klub českých turistů**

V současnosti je nejsilnější turistickou organizací v Jizerských horách **Klub českých turistů**, jehož odbory pořádají celou řadu tradičních akcí a pečlivě se starají o značení horských cest. Nárůst obliby turistiky a cykloturistiky se však v posledních letech pojí s jednoznačným odklonem od organizovanosti turistiky k individuálním aktivitám návštěvníků hor. (Řeháček, 2002, p. 62)

• **Spolek pro kulturu a krajinu Frýdlantsko**

Významnou úlohu má v destinaci také **Spolek Frýdlantsko**, který vznikl v roce 1999 a zabývá se mapováním, restaurováním a údržbou drobných památek v regionu Frýdlantska a Jizerských hor. Od roku 2003 se zabývá obnovou drobných památek. Cílem spolku není jen památky obnovovat, důležitý je také výzkum a navrácení příběhu památek do povědomí obyvatel. V rámci možností zajišťuje i následnou péči o památky, případně hledá patrony, kteří se o památky po obnově starají. Při své činnosti spolupracuje i s dalšími organizacemi z oblasti památkové péče, s fyzickými a právníckými osobami a spolky (občanskými sdruženími). (Institut pro památky a kulturu, o.p.s., ©2019)

- **Místní akční skupina Mikroregionu Frýdlantsko (MASiF)**

Místní akční skupina má na starost programy interpretace a propagace kulturního dědictví oblasti Frýdlantska. Je to skupina, která podporuje rozvoj šetrného cestovního ruchu v regionu a k tomu má vypracované strategické dokumenty s programy podpory. Podporuje zpracování databází drobných památek, studií rekonstrukce drobných sakrálních památek, kostelů a tradiční architektury - podstávkových domů, prezentuje a propaguje tyto památky oblasti Frýdlantska.

Mimo jiné podporuje také vznik místních spolupracujících sítí muzeí a galerií ve venkovské oblasti Frýdlantsko. Existuje zde řada expozic zaměřených na život na venkově, tradiční řemesla a zemědělství, místní historii a osobnosti, ale i na jedinečné a výjimečné příběhy, události nebo činnosti zdejších lidí. Mezi další aktivity patří příprava propagačních materiálů a programů pro školy i veřejnost, vytváření vzdělávacích programů a příležitostí pro výměnu zkušeností majitelů a provozovatelů muzeí a galerií. (Institut pro památky a kulturu, o. p. s., ©2019)

- **Občanské sdružení NA VÝSLUNÍ**

Cílem sdružení je mimo jiné regenerace původní Křížové cesty se skalním Božím hrobem, kterou nechal vybudovat roku 1846 sedlák Franz Kreibich, společně s kaplí Nejsvětější Trojice (Institut pro památky a kulturu, o. p. s., ©2019).

- **Občanské sdružení pro obnovu a rozvoj Nového Města pod Smrkem a okolí**

Cílem sdružení je přispět k zachování kulturního dědictví a propagaci Nového Města pod Smrkem a okolí a zároveň o obnovení zaniklých cest, zviditelnění pamětihodností i technických zajímavostí. Sdružení mapuje drobné architektonické památky v krajině (Institut pro památky a kulturu, o. p. s., ©2019).

- **Sdružení cestovního ruchu Jizerské hory, o. s.**

Prioritním cílem tohoto sdružení je rozvíjet služby v cestovním ruchu v regionu Jizerských hor, především v okolí lyžařských areálů Bedřichov, Severák a Špičák, s ohledem na jejich rozsah, kvalitu, komplexnost a provázanost. Cílem aktivit je v první fázi zastavit odliv hostů. V druhé fázi pak přilákat hosty nové, které doposud Jizerské hory neoslovily, a zároveň podpořit prodloužení pobytu všech hostů v oblasti.

- **Mezinárodní centrum duchovní obnovy**

Sdružení bylo založeno na záchranu barokního chrámu Navštívení Panny Marie v Hejnicích. Budova bývalého františkánského kláštera byla zmodernizována, aby mohla sloužit jako moderní kongresové centrum. Centrum představuje vzdělávací, konferenční a poutní dům. Nabízí skupinové a individuální programy se zaměřením na obnovu duchovního, tělesného a duševního zdraví. Kromě toho zprostředkovává organizování duchovních cvičení, seminářů, přednášek, kurzů, školení, praktické aktivity, výjezdů a diskusních setkání, exkurzí, divadelních představení, literárních večerů a duchovních rozhovorů, rodinných, společenských a poutních slavností, relaxačních a terapeutických pobytů. (Institut pro památky a kulturu, o. p. s., ©2019)

Jednotlivé organizace a regionální partneři dále spolupracují s dalšími subjekty cestovního ruchu, jako je například Krajský úřad Libereckého kraje nebo Českou centrálou cestovního ruchu CzechTourism.⁴ Území se v odvětví cestovního ruchu musí prezentovat a působit jako dobře fungující celek, z čehož vyplývá, že cestovní ruch také posiluje partnerství mezi jednotlivými subjekty.

4.2.8 Další „P“ marketingového mixu cestovního ruchu

- **Společné projekty**

Foret a Foretová (2011, s. 72) uvádí, že vznik partnerství a následně i vznik společných integrovaných produktů bývá nastartován vyhlášením zajímavých projektů, jejichž cílem je propojit společné úsilí více organizací a dát šanci všem, kdo mohou a mají zájem a mají zájem se do těchto společných programů zapojit. Projekty mohou seznámit širokou veřejnost s tím, co se chystá, a posílit účinnost společného úsilí. Příkladem takových projektů jsou například Dny otevřených dveří, organizované nejrůznějšími západoevropskými městy na podporu cestovního ruchu.

⁴ Česká centrála cestovního ruchu – CzechTourism je státní příspěvkovou organizací Ministerstva pro místní rozvoj České republiky. Byla zřízena v roce 1993 za účelem propagace České republiky jako atraktivní turistické destinace na zahraničním a od roku 2003 také na domácím trhu. (CzechTourism, © 2005-2017)

Frýdlantsko má se svým množstvím přírodních a kulturně-historických krás výborný potenciál pro rozvoj cestovního ruchu. Ovšem i sebeatraktivnější příroda či historická památka může zevšednit a postupně ztratit na přitažlivosti. Jeden z návrhů, jak udržet atraktivitu Frýdlantského výběžku, by mohl představovat projekt „Poznávání přírody ze všech perspektiv“, přičemž jednou z perspektiv by byla ptačí. Tento jedinečný pohled na krajinu celého výběžku již zaštiťuje společnost Hoši v koši se svými lety balonem. Ve výběžku se nacházejí také prostory, které by mohly sloužit jako přistávací plocha pro malé vyhlídkové letouny. Vyhlídková letadla se zde objevují, ovšem lety nejsou dostupné široké veřejnosti. Další možností poznat místní krajinu a přírodu je po silnicích a stezkách. Jednalo by se jednak o koncept, který by byl schopen zvýšit v regionu mobilitu, ale také o jedinečnou možnost poznat nejrůznější zákoutí této destinace. Koncepty, které by regionu mohly zvýšit mobilitu, již existují, uplatňují se však spíše ve větších městech. Jedná se například o car sharing⁵. Koncept by mohl sloužit nejen jako služba pro dojíždějící obyvatele zdejších vesnic do práce, ale především jako ekologický dopravní prostředek pro turisty, kteří by si mohli užít vyhlídkovou jízdu po zdejší krajině. Pro hromadné zájezdy do destinace by mohly být řešením ekologické, vyhlídkové mikrobusesy. Na menší vzdálenosti by dále mohla fungovat sdílená kola nebo koloběžky. Mimo trasy a ve špatně dostupných terénech by velkolepou podívanou mohly zajistit jízdy na koních. Pro realizaci projektu a následné zviditelnění regionu je však nutné propojit činnosti jednotlivých subjektů, firem a dalších podnikatelů, případně další jedince a dobrovolníky.

Velmi důležitým konceptem rozvoje cestovního ruchu v destinaci je i propagace jeho lokální surovin a produktů. V regionu se nachází kozí farmy, včelaři prodávající svůj med, lokální pivovar ve Frýdlantu a další. V rámci zlepšení propagace je řešením například zavedení e-shopu s prodejem různorodých produktů vyrobených právě na Frýdlantsku. Jednalo by se o propojení všech drobných podnikatelů, zemědělců a farmářů, včelařů a dalších, kteří by skrze e-shop prodávali své výrobky. E-shop by mohl být spravován

⁵ Carsharing (v českém překladu sdílení aut) je sdílení automobilů více lidmi, kterým by se kvůli malé frekvenci využívání nevyplatilo vlastnit a provozovat automobil sami. Může být provozován formou oficiálního či neoficiálního sdružování lidí, kteří jsou spoluvlastníky automobilů, nebo formou veřejných půjčoven automobilů. (Mach, 2014)

například zaměstnanci infocentra nebo jinými kvalifikovanými pracovníky. Prodej produktů a surovin se mimo jiné každoročně uskutečňuje na tradičních farmářských trzích. Surovin by však mohly více využívat také lokální restaurace.

➤ Partnerství

Právě proto, že spokojenost zákazníků je v cestovním ruchu závislá na *partnerech (dodavatelích)*, kteří se často ani neznají a nepůsobí ve stejném místě, je nutné, aby o sobě alespoň věděli, aby spolu komunikovali a hlavně spolupracovali. Tyto subjekty jsou na sobě totiž existenčně závislí. Zákazník chápe a hodnotí svůj pobyt jako komplex, balíček. Pokud nebude s nějakou částí spokojen, znovu se nevrátí. (Foret & Foretová, 2011, p. 73)

Pro Frýdlantský výběžek je velmi důležitá spolupráce v rámci infrastruktury, která se zde jeví jako nedostatečná. Výběžek je spojen se zbytkem Libereckého kraje pouze dvěma silničními komunikacemi, třetí komunikace vedoucí Jizerskými horami je během zimních měsíců pravidelně uzavírána. Další významnou dopravní tepnu představuje železniční trať, která spojuje menší města a obce regionu s jeho krajským i okresním městem. Dopravní spojení je velice důležité jak pro obyvatele, kteří dojíždí denně do práce, tak pro rozvoj cestovního ruchu v regionu. Jak již bylo zmíněno, existují plány pro novou komunikaci mezi Mníškem a Frýdlantem. Zastupitelé Frýdlantska vyvíjí neustále tlak na krajské orgány, aby byla konečně dokončena tato rychlostní cesta. Nová komunikace by také zlepšila spojení regionu s českou dálniční sítí a s krajským městem, což by pomohlo přilákat více turistů a také investorů, kteří region doposud spíše opouštěli právě kvůli špatnému spojení se zbytkem republiky. (Fogl, 2018)

Další zásadní téma pro Frýdlantský výběžek je veřejná hromadná doprava. Ubývá především autobusových spojení. Chybí přímá spojení mezi menšími obcemi a Libercem, ale slabé je i spojení mezi lokálními municipalitami. To vše je následkem nedostatku řidičů autobusů, kterých je na trhu práce v současné době také nedostatek.

Pro řešení slabin Frýdlantského výběžku, kterými jsou již zmíněné dopravní spojení s Libercem, nedostatek pracovních příležitostí a nedostatek investorů, je nutné posilovat politická partnerství, a to i v rámci celého Libereckého kraje. Liberecký kraj se totiž stává rozhodujícím subjektem při investičních akcích, jejichž financování je možné za využití dotací, vlastního podílu města či úvěru. Některé oblasti financování však nejsou možné jen z jednoho zdroje, ale je třeba hledat kombinaci zdrojů, včetně podílu ostatních obcí na

Frýdlantsku. Jde například o zlepšení místního zdravotnictví, které bude sloužit pro občany celého Frýdlantska, a je tedy třeba, aby i ostatní starostové tuto službu podporovali.

V současné době je v plánu několik investičních akcí spojených především s úpravou městské infrastruktury (rekonstrukce ulic, značení apod.), a dále rekonstrukcí frýdlantského autokempu s koupalištěm, pokud na něm bude shoda v zastupitelstvu.

Investovat finance je nutné také do rozvoje města: vybudování kvalitní infrastruktury, zvýšení počtu parkovacích míst, oprava cest a chodníků, vybavit dětská hřiště, podpořit výstavbu bytů a rodinných domů na nových pozemcích a také vybudovat již zmíněné veřejné koupaliště.

Zásadní pro rozvoj cestovního ruchu na Frýdlantsku je i spolupráce obcí a místních firem, které sponzorují nejrůznější kulturní akce. Zároveň by mohly obce společnými silami region více propagovat, například lázně a jejich prameny.

Harmonického rozvoje obcí a měst lze dosáhnout cestou přes neustálé vyjednávání s odpovědnými orgány a představiteli obcí a partnery. Všechny subjekty musí být schopni konstruktivně pracovat, vymýšlet varianty řešení, posoudit dopady toho či onoho řešení a rozhodnout.

➤ **Balíčky**

Package neboli „balík“ služeb cestovního ruchu představuje dvě nebo více služeb rezervovaných nebo zakoupených přesně podle přání zákazníka za jednu cenu, resp. pro předem připravený soubor služeb. Při nabídce balíčku a jeho realizaci je typická spolupráce různých podnikatelských subjektů. Častým tvůrcem balíčků jsou touroperátoři, letecké společnosti, hotely a hotelové řetězce. Balíčky jsou typickou součástí masového cestovního ruchu a mezi nejčastější patří poznávací zájezdy a pobytové zájezdy (moře, hory). Vytváření těchto balíčků je nástrojem pro vyrovnávání sezónnosti nebo pro prodej obtížně samostatně uplatnitelných služeb. (Vystoupil, et al., 2006, p. 98)

Atraktivnost nabídky musí mít vícerozměrnou podobu. Málokdy je jedna složka (přírodní úkaz, kulturní památka) sama o sobě tak jedinečná, že dokáže dlouhodobě přitahovat zájemce a návštěvníky. Obvykle se turistům nabízejí více či méně podobných možností (míst u moře nebo v horách, hradů, zámků či chrámů). Pro zvýšení zajímavosti a vytvoření něčeho jedinečného je proto nutné pojmout nabídku jako komplex služeb, v němž se vzájemně doplňují, rozšiřují a posilují jednotlivé body. Jedná se o komplex služeb,

který vzniká ve spolupráci více organizací, které své dobré služby prezentují společně. Může se jednat například o neobvyklý způsob dopravy, nevědní ubytování, nezvyklou stravu a pohoštění, jedinečný kulturní program, nápadité rozloučení a další. (Foret & Foretová, 2011, p. 72)

Balíček znamená pro klienta možnost výběru. Cílem není vnutit mu právě jen jedno místo, jeden hotel či jedno muzeum. Nabízen je celý komplex možností svobodné volby, komplex, s jehož pomocí je možné vytvořit program pro víkendové či týdenní putování a který jej ponouká vrátit se znovu a využít další nabízené možnosti.

Jak bylo již uvedeno, v rámci cestovního ruchu na Frýdlantsku lze vymezit několik cílových skupin zákazníků (návštěvníků), kterým lze následně navrhnout dle jejich potřeb a zájmů balíčky služeb:

- *mladí a aktivní turisté* – jejich cílem je především turistika (pěší, horská, cykloturistika, lyžařská) nebo další formy aktivní rekreace (dobrodružné či adrenalinové zážitky),
- *rodiny s dětmi* – hledající pohodlnou dovolenou či víkendový pobyt s nabitým programem vhodným jak pro děti, tak pro dospělé,
- *senioři* – středem jejich zájmu je především rekreace a odpočinek formou poznávání historie (prohlídky kulturně-historických památek, muzeí), relaxace v klidné přírodě nebo wellness zařízeních, dále také hledání gurmánských a dalších netradičních zážitků.

Balíček pro mladé a aktivní turisty:

- **Atrakce**

Jako největší atrakce pro tuto cílovou skupinu se zde jeví Singltrek, který nabízí cyklotrasy všech stupňů obtížnosti, proto by mohli návštěvníci v rámci balíčku využít také jednodenní pronájem kola na zkoušku. Zajímavým cílem by mohl být i horolezecký kurz s instruktorem na skalách v okolí Hejnic, s čímž souvisí i prohlídka Muzea horolezectví v Hejnicích. Dle vlastních zájmů a představ návštěvníka je další atrakcí destinace pěší turistika, přičemž je možné využít také vyjížděk na koních. Pro zájemce adrenalinových zážitků by mohly pobytové balíčky zahrnovat také nabídku letu balonem.

- **Ubytování**

Cílová skupina mladých, aktivních návštěvníků se vyznačuje svou nenáročností, s čímž souvisí i jejich nižší rozpočet na cestování. V sezonních měsících by pro tyto návštěvníky mohly být ideálním místem pro ubytování kempy s možností stanování či ubytováním v chatkách, v zimě pak ubytování v jednotlivých penzionech. Jedná se především o ty kempy a chaty, které jsou v dosahu turistickým trasám a zmíněným atrakcím – například Horská chata Smědava (křižovatka turistických cest), kempy a chaty v Novém Městě pod Smrkem (přímá dostupnost Singltreku), kemp v Bílém Potoku pod Smrkem (dostupnost turistických tras, vyhlídek). Pro ty návštěvníky, kteří se rozhodnou cestovat skupinově, je například možnost cenově výhodného pronájmu Chaty Piktych v Lázních Libverda, kde není možnost servisu, ale za to soukromí.

- **Stravování**

Stravování je možné v jednotlivých ubytovacích zařízeních. Za návštěvu stojí Restaurace a penzion U Všech andělů v Novém Městě pod Smrkem, která má též výbornou polohu v blízkosti Singltreku. Podnik se mimo jiné stal úspěšným díky gastronomické reality show *Ano, šéfe!* se Zdeňkem Pohlreichem. Také Zámecký pivovar Frýdlant je místem lákajícím tyto návštěvníky, kteří by zde mohli využít zdarma degustaci místního piva Albrecht.

Balíček pro rodiny s dětmi:

- **Atrakce**

Cílová skupina rodin s dětmi by se mohla na Frýdlantsku zaměřit taktéž na cyklistickou atrakci Singltrek, která nabízí trasy pro všechny věkové kategorie. Zábavu si tak může užít celá rodina. Dalším cílem na Frýdlantsku by mohly být místní farmy nabízející jednak netradiční zážitky v podobě ubytování ve staročeském stylu, jednak zábavné činnosti v podobě učení tradičním řemeslům, chovu zvířat apod. Pro děti by dále mohlo být zpestřením jízdy na koních. Zajímavý program nabízí také Nové Město pod Smrkem, které nabízí buď odpočinek v městských lázních s bazénem nebo aktivní odpočinek v místním Sportovním a relaxačním centru. V rámci tradiční formy kulturně-poznávacího cestovního ruchu je vhodné nabídnout rodinám s dětmi i prohlídku po památkách, kterou by však bylo dobré zpestřit o další nevšední zážitky. Ke klasické prohlídce hradu a zámku ve Frýdlantu by mohla být přidána celá řada atrakcí a činností, které by návštěvníky více vtáhly do jeho

příběhu a historie. Mezi příklady těchto atrakcí je zařazena jízda na koni nebo v kočáře, dále střelba z luku nebo kopií starých střelných zbraní, šerm a další.

- **Ubytování**

Rodiny s dětmi obvykle preferují příjemné a levné ubytování, jenž je v dosahu atraktivit, které zajistí zábavný program. Vhodnými by tak mohly být ubytovací zařízení především ve Frýdlantu, kde je k dispozici jak kulturní, tak sportovní vyžití pro celou rodinu. Výborným ubytovacím zázemím pro rodiny s dětmi by mohly být zařízení v Černousích, které nabízejí tematické staročeské ubytování a spoustu dalších aktivit vhodných pro celou rodinu.

- **Stravování**

Za účelem pohodlí celé rodiny je vhodné zvolit takové ubytování, kde je též možnost stravovat se, což nabízí i právě zmíněná ubytovací zařízení v lokalitě Černousy.

Balíček pro seniory:

- **Atrakce**

Pro tuto cílovou skupinu návštěvníků je při dovolené důležité především pohodlí. Hlavní atrakcí pro seniory ve Frýdlantském výběžku by mohlo být poznávání historie. Balíček by měl předně obsahovat vyhlídkový okruh po nejdůležitějších památkách Frýdlantu, který by mohl být rozšířen o další, již zmíněné, zajímavé aktivity (jízda na koni nebo v kočáře, střelba z luku nebo kopií starých střelných zbraní). I pro seniory jsou jistě vhodným výběrem atrakcí lokální farmy. Zde naleznou nejen netradiční ubytování, ale mohou si vyzkoušet také stará řemesla a degustovat místní produkty. Zajímavé by mohlo být pro tuto cílovou skupinu i poznávání krajiny Frýdlantska ze sedla koní.

- **Ubytování**

Požadavky na ubytování se u seniorů mohou značně lišit. Potřeba každého z nich je však relaxace, a proto je vhodné zařadit do balíčku takové ubytování, jež poskytuje služby určené k odpočinku jako jsou masáže, plavání apod. Ubytovací a wellness služby je možné využít přímo v centru Frýdlantského výběžku, a to v Hotelu Antonie. Návštěvníci jsou zároveň blízko veškerého kulturního dění. Pokud by návštěvníci toužili po klidnějším prostředí, Lázně Libverda se svým Spa Resortem nabízí také kvalitní ubytování, odkud je možnost docházet do lázní a využívat jejich služeb. Další možností je některé z ubytování v Novém Městě pod Smrkem, kde se nachází Městské lázně.

- **Stravování**

Současné trendy ukazují, že lidé jsou ochotni za dobrým jídlem cestovat a také za něj adekvátně zaplatit. Pořady, jako Ano, šéfe! nebo Gastromapa Lukáše Hejlíka, pomohly zviditelnit spoustu míst v České republice, a tím zatraktivnit i různé lokality. Právě taková místa a by mohla být pro seniory velmi lákavá, jedná se například o Restauraci U Všech andělů. Gastronomický zážitek si mohou návštěvníci užít i přímo v Hotelu Antonie, kde vaří šéfkuchař s praxí v nejprestižnějších pražských hotelových restauracích.

5 Výsledky a diskuse

Frýdlantsko lze v současné době řadit v rámci cestovního ruchu mezi regiony značně znevýhodněné, což zapříčinily především následující faktory:

- geografická poloha regionu; v severní části je region ze tří stran ohraničený polským územím a v jižní části znesnadňují přístup hřebeny Jizerských hor,
- nedostatečná infrastruktura; výběžek je se zbytkem Liberecka propojen pouze dvěma silničními komunikacemi a jednou železniční tratí.

Je nutné podotknout, že se jedná o region s obrovským turistickým potenciálem, a to především z důvodu existence historicky a kulturně významných objektů, přírodních atraktivit vhodných pro všechny druhy turistiky (pěší, lyžařská, cykloturistika). Frýdlantský výběžek je také znám a hojně navštěvován kvůli lázeňství. Tento potenciál však není zcela využit, a to zejména kvůli absenci kvalitní základny cestovního ruchu. Frýdlantsko je charakteristické celoročním využitím, přesto převládá návštěvnost v letní sezóně.

Využití kulturně-historického a přírodního potenciálu destinace

Jednou z možných cest na zvýšení atraktivnosti regionu může být právě jeho historie. Konají se již známé kulturní události jako jsou Valdštejnské slavnosti nebo Hejnické slavnosti, které oslavují kulturní i historické bohatství regionu. Tyto události si vydobily určitý věhlas a pomohly zakreslit region na mapu. Pozitivní vliv na příjezd turistů z tuzemska i ze sousedních zemích by však mohlo mít rozšíření příběhu regionu o Albrechta z Valdštejna. Podpora těchto událostí a vytváření dalších bude jistě pro region velice přínosné. Bylo by dobré též vytěžit maximální potenciál nejvýznamnější historické památky regionu, a to Státního hradu a zámku Frýdlant. Klasická prohlídka by zároveň mohla být oživena o další aktivity, např. jízda na koni nebo v kočáře, střelba z luku a napodobenin starých zbraní apod.

Dalším problémem je vybavení regionu atrakcemi pro děti, nabídkou programů pro volný čas a příležitosti pro zábavu a společenské vyžití. Je důležité i nadále hledat cesty, jak podpořit nové aktivity a nabídky pro turisty. V destinaci by bylo vhodné rozšířit například možnosti koupání v letních měsících, pořádat více kulturních událostí, např. festivaly a hudební koncerty pro mladší generace, jelikož tato cílová skupina zákazníků má zde slabé

postavení. Zároveň jde o zlepšení celkové image samotného regionu, a to například prezentací na veletrzích a výstavách či propagací a rozvojem stávajících, nosných produktů místního cestovního ruchu (Singltrek pod Smrkem, propagace Jizerské 50 a lyžařských běžeckých tras apod.).

Ubytovací kapacity

V destinaci je několik center cestovního ruchu, které nabízejí celou řadu možností ubytování. V průměru zde stojí ubytování na noc (den) 590 Kč/osobu, což je částka přijatelná pro všechny cílové skupiny návštěvníků. Většina ubytovacích zařízení zároveň nabízí možnost stravování, což je pro výhodné především pro ty návštěvníky, kteří se rozhodnout strávit v ubytovacím zařízení více jak jeden den.

Ubytovací kapacita Frýdlantského regionu je v současné době dostatečná, jako problém se však jeví kvalita služeb poskytovaných právě v ubytovacích a stravovacích zařízeních. Na internetových rezervačních systémech, např. Booking.com, lze shlédnout recenze a zkušenosti návštěvníků, přičemž velmi kladného hodnocení se dostalo pouze pár vybraným podnikům. Na kvalitu těchto služeb mají samozřejmě vliv i zaměstnanci podniků. Zaměstnancům však chybí mnohdy motivace a pokud neposkytnou zákazníkům požadované služby s odpovídající kvalitou, obvykle dochází k jejich ztrátě. Za účelem zkvalitnění služeb je doporučeno místním podnikům pečlivě sledování zpětné vazby.

Zlepšení dopravního sektoru

Jak již bylo zmíněno, hlavní překážkou v rozvoji cestovního ruchu v mikroregionu Frýdlantsko je nedostatečná infrastruktura, a tím izolovanost od zbytku Libereckého kraje. Nedostatečná infrastruktura pak brání investorům, neboť se obávají rizik. Plány na řešení tohoto problému již existují, jedná se hlavně o vybudování nové komunikace vedoucí z Mníšku do Frýdlantu, která by snížila jednak přetížení současné komunikace a zároveň ulehčila obyvatelům Frýdlantska dopravní spojení do práce. K dosažení vede cesta přes neustálé vyjednávání s odpovědnými orgány a představiteli obcí, v současnosti však realizace této velké investice není stále dotažena do konce. Zlepšením infrastruktury by se na Frýdlantsko vrátily firmy a prosperita. Investiční akce lze ovšem realizovat jedině v názorové shodě většiny zastupitelstva.

Společná propagace a společný postup v oblasti cestovního ruchu

Zásadním problémem v oblasti rozvoje cestovního ruchu na Frýdlantsku je organizování a společná propagace zajímavých možností a aktivit, které v území již jsou. Ačkoliv k rozvoji přispívá mnoho subjektů, od samotného Libereckého kraje až po drobné podnikatele. Jednotlivé subjekty však mezi sebou nejsou schopny dostatečně kooperovat. Stejně tak je třeba hledat cesty, jak podpořit nové aktivity a nabídky pro turisty. Smyslem by nemělo být nastartování hromadného přílivu turistů a budování velkolepých středisek, ale jde hlavně o zlepšení image regionu. Důležité je taky zajistit společnou nabídku, která by byla v silné konkurenci viditelnější. Turistický ruch na Frýdlantsku by měl přinést prospěch nejen turistům, ale zejména místním lidem, kteří pro cestovní ruch vytvářejí podmínky například provozováním ubytovacích a stravovacích zařízení, muzeí apod.

Volba správného produktu – balíčky

Volba a navržení produktu v rámci cestovního ruchu souvisí nejvíce s kooperací mezi jednotlivými subjekty a podniky a následně zajištěním společné nabídky služeb.

Zásadním se stává využití všech potenciálů Frýdlantska jako základ pro nabídku služeb. Nachází se zde spousta atraktivit vhodných pro všechny věkové kategorie. V rámci marketingu je pak tedy nutné dále identifikovat cílové skupiny (např. podle zájmů, věku apod.). Destinaci obvykle navštěvuje několik cílových skupin – mladí a aktivní turisté s cílem zažít dobrodružství, rodiny s dětmi, senioři. A právě pro tyto skupiny je nutné vytvořit určité balíčky služeb dle jejich zájmů, aby jim byl ulehčen výběr, služby dále doporučovali a následně se i do místa vraceli.

6 Závěr

Bakalářská práce si za hlavní cíl stanovila vyhodnocení nabídky služeb v rámci cestovního ruchu ve vybrané destinaci. Hlavní cíl byl naplněn pomocí dílčích cílů analyzujících vybranou destinaci jako celek vhodný pro rozvoj cestovního ruchu. Dílčími cíli bylo představit jednotlivé druhy služeb cestovního ruchu, které může návštěvník v lokalitě využít. Za tímto účelem byla provedena analýza kulturně – společenských, sportovně – turistických, relaxačních, ubytovacích, stravovacích, dopravních a doplňkových služeb v destinaci. Pro naplnění hlavního účelu práce bylo kromě analýz služeb provedena také analýza Frýdlantska v rámci marketingového mixu v sektoru služeb.

Frýdlantský region disponuje celou škálou historických a přírodních atraktivit, které svou výjimečností lákají turisty nejen z České republiky, ale i ze sousedních států. Přestože má kraj vhodný potenciál pro rozvoj cestovního ruchu, chybí odpovídající úroveň turistického zázemí a služeb.

Smyslem práce bylo prověření účinnosti jednotlivých služeb na klienty a nové zákazníky s cílem navrhnout inovační řešení. Inovativní model týkající se zlepšení úrovně zkoumaných služeb v rámci cestovního ruchu ve vybrané destinaci se týká především doporučení a návrhů, jak zlepšit jednotlivé sektory cestovního ruchu. Ubytovací kapacita je v destinaci dostatečná, a to přibližně do 2000 lůžek. Nejvíce problematickou oblastí bránící rozvoji cestovního ruchu na Frýdlantsku je infrastruktura, nedostatečná spolupráce mezi subjekty a nedostatečná propagace.

Nedostatečná infrastruktura zde představuje především málo komunikačních spojení s krajským Městem Liberec. Měla by proto být realizována výstavba přímé komunikace mezi Frýdlantským výběžkem a zbytkem kraje, což by přilákalo nejen turisty, ale též investory. Významné zlepšení cestovního ruchu by mohlo přinést také zavedení balíčků služeb pro různé cílové skupiny návštěvníků. Tyto balíčky by služby zpřehlednily a vyhověly specifickým požadavkům a zájmům jednotlivých návštěvníků. Tvorba balíčků služeb by nejen zvýšila efektivitu propagace mimo Liberecký kraj, ale zároveň podpořila kooperaci mezi místními subjekty a podnikateli. K rozvoji turismu v regionu je též zapotřebí kvalifikovaných odborníků v oblasti cestovního ruchu, kteří by dokázali najít nové finanční zdroje a využít dotačních fondů.

Na základě poznatků při zpracování této práce lze konstatovat, že mezi základní předpoklady cestovního ruchu destinace patří: významná atraktivita, vhodné klimatické podmínky, dostatek území s ekologickou stabilitou na rozvoj zařízení cestovního ruchu, dopravní obslužnost a vnitroregionální dopravní síť, technická infrastruktura, relativně nenarušené životní prostředí, dostatek pracovních sil a postoj místního obyvatelstva k cestovnímu ruchu.

7 Seznam použitých zdrojů

Tištěné zdroje:

BERÁNEK, J. a. k., 2013. *Ekonomika cestovního ruchu*. Praha: MAG CONSULTING, s. r. o. ISBN 978-80-86724-46-1.

ČECH, J., 1998. *Malá encyklopedie cestovního ruchu: vybrané pojmy v češtině a angličtině, definice, zkratky*. Praha: Idea servis.

DAVID, P., DOBROVOLNÁ, V. & Soukup, V. a. k., 2008. *Průvodce po Čechách, Moravě, Slezsku: Frýdlantsko*. Praha: S&D. ISBN 978-80-86899-38-1.

FORET, M. & FORETOVÁ, V., 2011. *Jak rozvíjet místní cestovní ruch*. Praha: Grada Publishing, s. r. o.. ISBN 80-247-0207-X.

HESKOVÁ, M. a. k., 2006. *Cestovní ruch*. Praha: Fortuna. ISBN 80-7168-948-3.

HORNER, S. & SWARBROOKE, J., 2003. *Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času*. Praha: Grada Publishing a.s.. ISBN 80-247-0202-9.

INDROVÁ, J., HOUŠKA, P. & PETRŮ, Z., 2011. *Kvalita ve službách cestovního ruchu*. Praha: Vysoká škola ekonomická v Praze, Nakladatelství Oeconomica. ISBN 978-80-245-1766-7.

JAKUBÍKOVÁ, D., 2012. *Marketing v cestovním ruchu: Jak uspět v domácí i světové konkurenci - 2. akt. vydání*. Praha: Grada Publishing. ISBN 978-80-247-4209-0.

JIZERSKÉ NOVINY, 2014. Zámecký pivovar Frýdlant. *Jizerské hory - Turistický region Jizerské hory*, Issue 12, p. 15.

JIZERSKÉ NOVINY, 2018. Novoměstsko - Evropská komunita sportu 2019. *Jizerské hory noviny - Turistický region Jizerské hory*, 21 Prosinec, p. 11.

KOTLER, P. & KELLER, K. L., 2007. *Marketing management - 12. vydání*. Praha: Grada Publishing, a. s.. ISBN 978-80-247-1359-5.

KOTLER, P., WONG, V., SAUNDERS, J. & ARMSTRONG, G., 2007. *Moderní marketing*. Praha: Grada Publishing, a. s..

LHOTOVÁ, J., 2014. Jizerská magistrála. *Jizerské noviny - Turistický region Jizerské hory*, p. 10.

LIBERECKÝ KRAJ, 2015. *Liberecký kraj*, místo neznámé: Krajský úřad Libereckého kraje.

MĚSTO FRÝDLANT, nedatováno *Frýdlant a Žitava - města tradičních slavností*. Frýdlant : Město Frýdlant ve spolupráci s městem Žitava.

PALATKOVÁ, M., 2006. *Marketingová strategie destinace cestovního ruchu: Jak získat více příjmů z cestovního ruchu*. Praha: Grada Publishing, a. s.. ISBN 80-247-1014-5.

PALATKOVÁ, M., 2011. *Mezinárodní cestovní ruch*. Praha: Grada Publishing, a. s. 978-80-247-3750-8.

PÁSKOVÁ, M. & ZELENKA, J., 2002. *Výkladový slovník cestovního ruchu*. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj. ISBN 80-239-0152-4.

RAŠOVSKÁ, I. & RYGLOVÁ, K., 2017. *Management kvality služeb v cestovním ruchu: Jak zvýšit kvalitu služeb a spokojenost zákazníků*. Praha: Grada Publishing, a.s..

RYGLOVÁ, K., BURIAN, M. & VAJČNEROVÁ, I., 2011. *Cestovní ruch - podnikatelské principy a příležitosti v praxi*. Praha: Grada Publishing, a. s.. ISBN 978-80-247-4039-3.

ŘEHÁČEK, M., 2002. *Jizerské hory: Turistický průvodce po horách a jejich okolí*. Liberec: Kalendář Liberecka, s. r. o..ISBN 80-239-0267-9.

Internetové zdroje:

ANON., ©2013 - 2017. *Zajímavosti o Libereckém kraji*. [Online] Available at: <https://liberecko.wgz.cz/unnamed/zajimavosti-o-libereckem-kraji> [Přístup získán 4 únor 2019].

ANTONIE HOTELS S.R.O., ©2019. *Wellness*. [Online] Available at: <https://www.antoniehotel.cz/wellness/> [Přístup získán 20 Únor 2019].

BÍMA, P., ©2009 - 2019. *Historie regionu Frýdlantsko*. [Online] Available at: <https://www.frydlantsko.eu/historie/> [Přístup získán 19 Únor 2019].

BOOKING.COM, ©1996–2019. *Booking.com*. [Online] Available at: https://www.booking.com/index.cs.html?aid=373428&label=frydlant-AX1sz6G7Qa1yj6aJYweqIwS261499429834%3Ap1%3Ata%3Ap1%3Ap2%3Aac%3Aap1t1%3Aneq%3Afi%3Atiaud-285284111246%3Akwd-10533817852%3Alp1003754%3Ali%3Adec%3Adm&sid=dcb6ffd1b546c2e009d5b820af5b804e&click_f [Přístup získán 15 leden 2019].

CZECHTOURISM, © 2005-2017. *O CzechTourism: Základní informace*. [Online] Available at: <https://www.czechtourism.cz/o-czechtourism/zakladni-informace/> [Přístup získán 20 Únor 2019].

ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD, 2009. *Správní obvody obcí s rozšířenou působností - Liberecký kraj*. [Online] Available at: <https://www.czso.cz/csu/czso/0f002b6a8a> [Přístup získán 6 Únor 2019].

ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD, 2018. *Charakteristika kraje*. [Online] Available at: https://www.czso.cz/csu/xl/charakteristika_kraje [Přístup získán 6 Únor 2019].

ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD, 2018. *Charakteristika správního obvodu obce s rozšířenou působností FRÝDLANT*. [Online] Available at: https://www.czso.cz/csu/xl/charakteristika_spravniho_obvodu_fr [Přístup získán 4 Únor 2019].

ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD, 2018. *Správní obvod Frýdlant*. [Online] Available at: https://www.czso.cz/csu/xl/spravni_obvod_fr [Přístup získán 25 Prosinec 2018].

DSO MIKROREGION FRÝDLANTSKO, nedatováno *DSO Frýdlantsko*. [Online] Available at: <https://dsolfrydlantsko.wordpress.com/> [Přístup získán 28 Leden 2019].

E-CHALUPY.CZ, ©2019. *Rychtářův Statek - Raspenava*. [Online] Available at: https://www.e-chalupy.cz/jizerske_hory/ubytovani-raspenava-penzion-rychtaruv-statek-8353.php [Přístup získán 25 Únor 2019].

FOGL, A., 2018. *Anketa Deníku: Problémem Frýdlantu je zdravotnictví a doprava, říkají lídři*. [Online] Available at: https://liberecky.denik.cz/zpravy_region/anketa-deniku-problemem-frydlantu-je-zdravotnictvi-a-doprava-rikaji-lidri-20180918.html [Přístup získán 10 Leden 2019].

FRÝDLANTSKO.EU, 2017. *Omezení linky z Nového Města pod Smrkem do Prahy*. [Online] Available at: https://www.frydlantsko.eu/2017/05/24/omezeni-linky-noveho-mesta-smrkem-prahy/?fbclid=IwAR3qJGRFjaOT1WUZ9RyVINqSY72SK6aFEz9_IJLe8O-yVCfRXkHDtN5w1KI [Přístup získán 30 Leden 2019].

HOŘENÍ, J., 2018. *Úzkolejka Heřmanička spojovala Frýdlantsko s Německem. Železniční nadšenci se ji pokoušejí obnovit*. [Online] Available at: <https://region.rozhlas.cz/uzkolejka-hermanicka-spojovala-frydlantsko-s-nemeckem-zeleznicni-nadsenci-se-ji-7609414> [Přístup získán 15 Únor 2019].

INSTITUT PRO PAMÁTKY A KULTURU, O. P. S., ©2019. *Neziskový sektor: Mezinárodní centrum duchovní obnovy*. [Online] Available at: <https://www.propamatky.info/cs/katalog-sluzeb/liberecky-kraj/neziskovy-sektor/mezinarodni-centrum-duchovni-obnovy/557/> [Přístup získán 25 Únor 2019].

INSTITUT PRO PAMÁTKY A KULTURU, O. P. S., ©2019. *Neziskový sektor: Místní akční skupina Mikroregionu Frýdlantsko*. [Online] Available at: <https://www.propamatky.info/cs/katalog-sluzeb/liberecky-kraj/neziskovy-sektor/mistni-akcni-skupina-mikroregionu-frydlantsko/1014/> [Přístup získán 25 Únor 2019].

INSTITUT PRO PAMÁTKY A KULTURU, O. P. S., ©2019. *Neziskový sektor: Občanské sdružení pro obnovu a rozvoj Nového Města pod Smrkem a okolí*. [Online] Available at: <https://www.propamatky.info/cs/katalog-sluzeb/liberecky-kraj/neziskovy-sektor/obcanske-sdruzeni-pro-obnovu-a-rozvoj-noveho/634/> [Přístup získán 25 Únor 2019].

INSTITUT PRO PAMÁTKY A KULTURU, O.P.S., ©2019. *Neziskový sektor: Frýdlantsko*. [Online] Available at: <https://www.propamatky.info/cs/katalog-sluzeb/liberecky-kraj/neziskovy-sektor/frydlantsko/1096/> [Přístup získán 27 Únor 2019].

INSTITUT PRO PAMÁTKY A KULTURU, O. P. S., ©2019. *Neziskový sektor: Občanské sdružení NA VÝSLUNÍ*. [Online] Available at: <https://www.propamatky.info/cs/katalog-sluzeb/liberecky-kraj/neziskovy-sektor/obcanske-sdruzeni-na-vysluni/124/> [Přístup získán 25 Únor 2019].

JIZERSKÉ HORY – TURISTICKÝ REGION LIBERECKO, Jablonecko, Frýdlantsko a Tanvaldsko, 2018. *EKOFARMA A PENZION DVŮR HLAVÁČ*. [Online] Available at: <http://www.jizerky.cz/redakce/index.php?xuser=&lanG=cs&dr=1702> [Přístup získán 25 Únor 2019].

KUDYZNUDY.CZ, © 2019. *Kudy z nudy*. [Online] Available at: <http://www.slovanhotel.cz/informace-o-hotelu/1486-kudy-z-nudy.html> [Přístup získán 25 Únor 2019].

LANGER, J., 2009. *Nový web freedlantsko.eu chce pomoci chudému Frýdlantsku*. [Online] Available at: <https://www.kraj-lbc.cz/Novy-web-freedlantsko-eu-chce-pomoci-chudemu-Frydlantsku--n64282.htm> [Přístup získán 25 Únor 2019].

LETNÍ JAZZOVÁ DÍLNA KARLA VELEBNÉHO, ©2019. *O nás: Letní jazzová dílna Karla Velebného*. [Online] Available at: <http://www.ljdfrydlant.cz/czech/> [Přístup získán 25 Únor 2019].

LIBERECKÝ KRAJ, ©2019. *Oddělení cestovního ruchu | Odbor kultury, památkové péče a cestovního ruchu*. [Online] Available at: <https://kultura.kraj-lbc.cz/page414> [Přístup získán 4 Únor 2019].

MACH, V., 2014. *Co je a jak funguje carsharing?*. [Online] Available at: http://wiki.ekoporadna.cz/index.php?title=Co_je_a_jak_funguje_carsharing%3F [Přístup získán 25 Únor 2019].

MĚSTO FRÝDLANT, 2010. *Ubytování a stravování*. [Online] Available at: <https://www.mesto-frydlant.cz/cs/turista/turistika-a-cykloturistika/frydlantsko/ubytovani-a-stravovani.html> [Přístup získán 15 Leden 2019].

MINISTERSTVO PRO MÍSTNÍ ROZVOJ ČR, © 2012 - 2016. *Frýdlantsko - turistická oblast*. [Online] Available at: <http://www.risy.cz/cs/krajske-ris/liberecky-kraj/regionalni-informace/o-kraji/cesky-sever/frydlantsko/> [Přístup získán 6 Únor 2019].

MINISTERSTVO PRO MÍSTNÍ ROZVOJ ČR, © 2012 - 2019. *RIS - Regionální informační servis*. [Online] Available at: <http://www.risy.cz/cs> [Přístup získán 28 Únor 2019].

NÁRODNÍ INFORMAČNÍ A PORADENSKÉ STŘEDISKO PRO KULTURU, 2016. [Online] Available at: <http://www.nipos-mk.cz/?cat=110> [Přístup získán 2 březen 2019].

NÁRODNÍ INFORMAČNÍ A PORADENSKÉ STŘEDISKO PRO KULTURU, nedatováno *Statistika kultury České republiky*. [Online] Available at: <https://statistikakultury.cz/> [Přístup získán 28 Únor 2019].

OBEC BÍLÝ POTOK, 2017. *Autobusem do Swieradowa Zdroje z Nového Města pod Smrkem*. [Online] Available at: <https://www.bily-potok.cz/obec-211/aktuality/autobusem-do-swieradowa-zdroje-z-noveho-mesta-pod-smrkem-257cs.html> [Přístup získán 20 Únor 2019].

PŠENIČKOVÁ, J., 2016. *Z Frýdlantska do Prahy bez přestupu. Pohraničí spojí přímá linka*. [Online] Available at: https://www.idnes.cz/liberec/zpravy/z-frydlantu-do-prahy-bez-prestupu.A160927_095146_liberec-zpravy_jape [Přístup získán 15 Únor 2019].

REGIONÁLNÍ TURISTICKÉ INFORMAČNÍ CENTRUM, © 2019. *Turistické informační centrum Frýdlant*. [Online] Available at: <http://www.infocentrum-turnov.cz/dr-cs/1869-turisticke-informacni-centrum-frydlant.html> [Přístup získán 25 Únor 2019].

SDRUŽENÍ ČESKÝ RÁJ, © 1992-2019. *Frýdlantsko*. [Online] Available at: <http://www.regionalniprodukt.cz/dr-cs/3340-frydlantsko.html> [Přístup získán 6 Únor 2019].

SINGLTREK S.R.O. , ©2013. *Singltrek pod Smrkem*. [Online] Available at: <http://www.singltrekpodsmrkem.cz/> [Přístup získán 20 Únor 2019].

SINGLTREK, S.R.O., ©2018. *SINGLTREK POD SMRKEM*. [Online] Available at: <https://podsmrkem.singltrek.cz/> [Přístup získán 20 Únor 2019].

ŠTRÁFELDA, J., © 2005–2019. *Internetový slovníček: Public relations*. [Online] Available at: <http://www.adaptic.cz/znalosti/slovnicek/public-relations/> [Přístup získán 8 Únor 2019].

VACKOVÁ, L., 2018. *Děti Země kritizují plánovanou novou silnici I/13 na Frýdlantsko*. [Online] Available at: <https://ekolist.cz/cz/zpravodajstvi/zpravy/deti-zeme-kritizuji-planovanou-novou-silnici-i-13-na-frydlantsko> [Přístup získán 28 Únor 2019].

VYSTOUPIL, J., ŠAUER, M., HOLEŠINSKÁ, A. & METELKOVÁ, P., 2006. *Marketing cestovního ruchu*. [Online] Available at: https://is.muni.cz/el/1456/podzim2006/KRMACR_T/um/Marketing_cestovniho_ruchu_DS_O.pdf [Přístup získán 5 leden 2019].

WIKIPEDIE, P., 2018. *Frýdlantská pahorkatina*. [Online] Available at: https://cs.wikipedia.org/wiki/Fr%C3%BDlantsk%C3%A1_pahorkatina [Přístup získán 15 prosinec 2018].

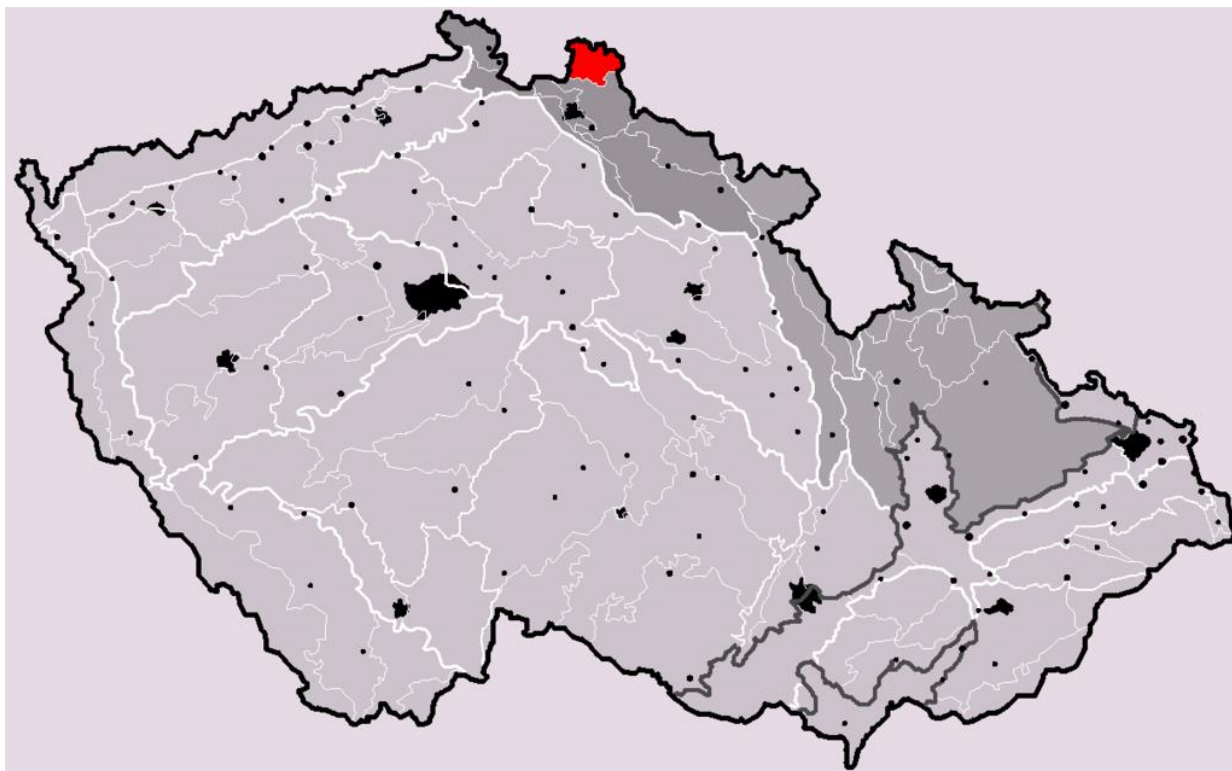
ZÁMECKÝ PIVOVAR FRÝDLANT, ©2019. *Úvod - Zámecký pivovar Frýdlant*. [Online] Available at: <http://www.pivovar-frydlant.com/> [Přístup získán 20 Únor 2019].

8 Přílohy

Příloha 1: Poloha Frýdlantského výběžku v rámci České republiky

Příloha 2: Administrativní mapa správního obvodu Frýdlant

Příloha 2: Poloha Frýdlantského výběžku v rámci České republiky



Zdroj: Wikipedie, 2018

