

**Česká zemědělská univerzita v Praze**

**Provozně ekonomická fakulta**

**Katedra obchodu a financí**



**Bakalářská práce**

**Zhodnocení zvolené destinace na trhu cestovního ruchu  
v České republice**

**Jan Masopust**

**© 2018 ČZU v Praze**

# ČESKÁ ZEMĚDĚLSKÁ UNIVERZITA V PRAZE

Provozně ekonomická fakulta

## ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Jan Masopust

Provoz a ekonomika

Název práce

**Zhodnocení zvolené destinace na trhu cestovního ruchu v České republice**

Název anglicky

**Assessment of Chosen Destination on Tourist Industry Market in the Czech Republic**

---

### Cíle práce

Cílem bakalářské práce je na základě zhodnocení současného stavu zvolené destinace a provedení analýzy aktuální nabídky zájezdů cestovních kanceláří na trhu cestovního ruchu v České republice zpracovat doporučení pro konkrétní podnikatelský subjekt a vytvořit vlastní návrh poznávacího zájezdu pro vybranou cílovou skupinu účastníků cestovního ruchu.

### Metodika

Vytvoření teoretické části bude vycházet ze studia dostupné literatury, především odborných knih a dalších relevantních informačních zdrojů. Teoretická východiska budou zpracována na základě metody zkoumání dokumentů a prostřednictvím komparace a syntézy informací ze sekundárních zdrojů.

Následně bude zpracována praktická část práce, která bude vycházet z charakteristiky zvolené destinace a analýzy současného stavu nabídky na trhu cestovního ruchu v České republice. Jako hlavní metodologický nástroj, bude aplikováno dotazníkové šetření potenciálních účastníků cestovního ruchu. V závěru práce bude prováděna interpretace zjištěných výsledků, zpracována doporučení pro konkrétní podnikatelský subjekt a vypracován návrh poznávacího zájezdu pro vybranou cílovou skupinu účastníků cestovního ruchu.

**Doporučený rozsah práce**

30 – 40 stran

**Klíčová slova**

cestovní ruch, cestovní kancelář, destinace, služby, účastník cestovního ruchu, zájezd

---

**Doporučené zdroje informací**

BUHALIS, Dimitrios a Carlos COSTA. Tourism management dynamics: trends, management, and tools.

Boston: Elsevier Butterworth-Heinemann, 2006. ISBN 0750663782.

HESKOVÁ, Marie. Cestovní ruch: pro vyšší odborné školy a vysoké školy. 2., upr. vyd. Praha: Fortuna, 2011.

ISBN 978-80-7373-107-6.

JAKUBÍKOVÁ, Dagmar. Marketing v cestovním ruchu: jak uspět v domácí i světové konkurenci. 2., aktualiz.

a rozš. vyd. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-4209-0.

PAGE, Stephen J. Tourism management. 5th Edition. New York: Routledge, 2015. ISBN 9781138784574.

PALATKOVÁ, Monika. Management cestovních kanceláří a agentur. Praha: Grada, 2013. ISBN

978-80-247-3751-5.

RYGLOVÁ, Kateřina, Michal BURIAN a Ida VAJČNEROVÁ. Cestovní ruch – podnikatelské principy

a příležitosti v praxi. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-4039-3.

---

**Předběžný termín obhajoby**

2017/18 LS – PEF

**Vedoucí práce**

Ing. Miroslava Navrátilová

**Garantující pracoviště**

Katedra obchodu a financí

---

Elektronicky schváleno dne 13. 9. 2017

**Ing. Helena Čermáková, Ph.D.**

Vedoucí katedry

Elektronicky schváleno dne 1. 11. 2017

**Ing. Martin Pelikán, Ph.D.**

Děkan

V Praze dne 13. 03. 2018

---

### **Čestné prohlášení**

Prohlašuji, že svou bakalářskou práci "Zhodnocení zvolené destinace na trhu cestovního ruchu v České republice" jsem vypracoval 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 autor uvedené bakalářské práce dále prohlašuji, že jsem v souvislosti s jejím vytvořením neporušil autorská práva třetích osob.

V Praze dne 13. 3. 2018

---

## **Poděkování**

Rád bych touto cestou poděkoval paní inženýrce Miroslavě Navrátilové za odbornou pomoc a konzultace při vypracovávání této bakalářské práce.

# Zhodnocení zvolené destinace na trhu cestovního ruchu v České republice

## Souhrn

Bakalářská práce se zabývá zvolenou destinací na trhu cestovního ruchu, kterou je město Kitzbühel. Toto město se nachází na západě Rakouska ve spolkové zemi Tyrolsko.

První část bakalářské práce je částí teoretickou. Teoretická část vymezuje cestovní ruch a jeho vývoj. Dále klasifikuje cestovní ruch a popisuje faktory, které cestovní ruch ovlivňují.

V praktické části je nejprve charakterizována zvolená destinace včetně dostupných služeb a možností trávení volného času v zimním i letním období. Dále bylo provedeno dotazníkové šetření, které je vyhodnoceno pomocí přehledných grafů a tabulek.

V závěru je zpracováno doporučení pro konkrétní podnikatelský subjekt a navržen zájezd do destinace, který byl zpracován díky výsledkům, které vzešly z dotazníkového šetření a z aktuální nabídky letních zájezdů do dané destinace.

**Klíčová slova:** cestovní ruch, cestovní kancelář, destinace, služby, účastník cestovního ruchu, zájezd.

# **Assessment of Chosen Destination on Tourist Industry Market in the Czech Republic**

## **Summary**

This bachelor thesis deals with the chosen destination on the tourism market, which is the town of Kitzbühel. The town is situated in Western Austria, in the federation state Tyrol.

The first part of the thesis is the theoretical part. The theoretical part defines tourism and its development. Furthermore it classifies tourism and describes factors that influence tourism.

The practical part of the thesis contains description of chosen destination, available services and possibilities to spend leisure time both winter and summer time. A questionnaire survey was conducted and the results shown in clear graphs and tables.

The conclusion contains recommendation for a concrete business subject and the design of the trip to the destination, both based on the questionnaire results and current offer of summer tours to the destination.

**Keywords:** tourism, travel agency, destination, services, participant in tourism, tour.

# Obsah

<b>1 Úvod.....</b>	<b>11</b>
<b>2 Cíl práce a metodika .....</b>	<b>12</b>
2.1 Cíl práce .....	12
2.2 Metodika .....	12
<b>3 Teoretická východiska .....</b>	<b>14</b>
3.1 Vymezení cestovního ruchu .....	14
3.1.1 Vývoj cestovního ruchu .....	15
3.2 Klasifikace cestovního ruchu .....	16
3.3 Cestovní ruch jako systém .....	17
3.4 Faktory ovlivňující cestovní ruch.....	18
3.5 Cestovní kanceláře a agentury .....	19
3.5.1 Cestovní kancelář.....	19
3.5.2 Cestovní agentura .....	20
3.5.3 Právní úprava podnikání cestovních kanceláří a agentur.....	20
3.6 Zpracování zájezdu a účastníci cestovního ruchu .....	21
3.7 Služby v cestovním ruchu .....	22
3.8 Destinace cestovního ruchu.....	24
<b>4 Charakteristika zvolené destinace – Kitzbühel .....</b>	<b>27</b>
4.1 Rakousko.....	27
4.1.1 Základní informace .....	27
4.2 Kitzbühel.....	27
4.2.1 Lokalizační faktory .....	27
4.2.2 Realizační faktory .....	28
4.2.3 Selektivní faktory.....	31
<b>5 Vlastní práce .....</b>	<b>33</b>
5.1 Aktuální nabídka zájezdů .....	33
5.2 Dotazníkové šetření.....	34
5.2.1 Hlavní část dotazníkového šetření .....	35
5.2.2 Sociodemografické údaje.....	45
5.3 Výsledky a diskuze .....	49
5.4 Návrh zájezdu.....	50
<b>6 Závěr.....</b>	<b>57</b>
<b>7 Seznam použitých zdrojů .....</b>	<b>58</b>
<b>8 Přílohy .....</b>	<b>62</b>



## Seznam grafů

Graf 1 - Otázka č. 1 - Návštěva destinace Kitzbühel.....	35
Graf 2 - Otázka č. 2 - Informační zdroj .....	36
Graf 3 - Otázka č. 3 - Důvod návštěvy destinace .....	37
Graf 4 - Otázka č. 4 - Výběr dopravního prostředku .....	37
Graf 5 - Otázka č. 5 - Preference ubytování .....	38
Graf 6 - Otázka č. 6 - Délka zájezdu.....	39
Graf 7 - Otázka č. 7 - Preference stravování.....	40
Graf 8 - Otázka č. 8 - Provozované aktivity .....	40
Graf 9 - Otázka č. 9 - Cena zájezdu.....	41
Graf 10 - Otázka č. 10 - Hodnocení ubytování.....	42
Graf 11 - Otázka č. 11 - Hodnocení stravování .....	43
Graf 12 - Otázka č. 12 - Hodnocení nabízených služeb .....	43
Graf 13 - Otázka č. 13 - Využití služeb CK či CA .....	44
Graf 14 - Otázka č. 15 - Pohlaví respondentů.....	45
Graf 15 - Otázka č. 16 - Věk respondentů .....	45
Graf 16 - Otázka č. 17 - Bydliště respondentů .....	46
Graf 17 - Otázka č. 18 - Dosažené vzdělání respondentů.....	47
Graf 18 - Otázka č. 19 - Ekonomický status respondentů .....	48

## Seznam tabulek

Tabulka 1 - Vývoj počtu obyvatel mezi lety 1869 až 2017 .....	32
Tabulka 2 - Výsledky otázky č. 1 - Návštěva destinace Kitzbühel .....	35
Tabulka 3 - Výsledky otázky č. 2 - Informační zdroj.....	36
Tabulka 4 - Výsledky otázky č. 3 - Důvod návštěvy destinace.....	37
Tabulka 5 - Výsledky otázky č. 4 - Výběr dopravního prostředku.....	38
Tabulka 6 - Výsledky otázky č. 5 - Preference ubytování.....	38
Tabulka 7 - Výsledky otázky č. 6 - Délka zájezdu .....	39
Tabulka 8 - Výsledky otázky č. 7 - Preference stravování .....	40
Tabulka 9 - Výsledky otázky č. 8 - Provozované aktivity.....	41
Tabulka 10 - Výsledky otázky č. 9 - Cena zájezdu .....	41
Tabulka 11 - Výsledky otázky č. 10 - Hodnocení ubytování .....	42
Tabulka 12 - Výsledky otázky č. 11 - Hodnocení stravování.....	43
Tabulka 13 - Výsledky otázky č. 12 - Hodnocení nabízených služeb.....	44
Tabulka 14 - Výsledky otázky č. 13 - Využití služeb CK či CA.....	44
Tabulka 15 - Výsledky otázky č. 15 - Pohlaví respondentů .....	45
Tabulka 16 - Výsledky otázky č. 16 - Věk respondentů.....	46
Tabulka 17 - Výsledky otázky č. 17 - Bydliště respondentů .....	47
Tabulka 18 - Výsledky otázky č. 18 - Dosažené vzdělání respondentů .....	48
Tabulka 19 - Výsledky otázky č. 19 - Ekonomický status respondentů.....	48
Tabulka 20 - Trasa (kilometrické vzdálenosti) .....	51
Tabulka 21 - Kalkulace dopravy.....	51
Tabulka 22 - Náklady na průvodce.....	52
Tabulka 23 - Kurzovní riziko.....	52
Tabulka 24 - Nepřímé náklady nakoupených služeb (zvláštní režim).....	53
Tabulka 25 - Přímé náklady na nakupované služby na 1 účastníka .....	53
Tabulka 26 - Celkové náklady na nakupované služby na 1 účastníka.....	53
Tabulka 27 - Nepřímé náklady na vlastní služby (běžný režim) .....	54
Tabulka 28 - Celkové náklady na vlastní služby na 1 účastníka .....	54

Tabulka 29 - Rekapitulace .....	55
---------------------------------	----

# 1 Úvod

Cestovní ruch je v dnešní době velmi rozšířený a skloňovaný pojem. Pro mnoho států má cestovní ruch výraznou ekonomickou hodnotu. Podílí se na zvyšování příjmu státního rozpočtu a také vytváří pracovní místa pro místní obyvatele. Dalším benefitem pro účastníky cestovního ruchu je zvyšování povědomí o jiných destinacích, než kde aktuálně lidé žijí. Lidé poznají jiné kultury a zdokonalí se v cizích jazycích.

Nejzákladnější součástí cestovního ruchu jsou samotní lidé. Na jedné straně ti, které cestovní ruch zaměstnává a kteří vytvářejí podmínky pro jeho uskutečnění. Na straně druhé turisté, kteří si vybírají jednotlivé destinace, které splňují jejich požadavky. Mohou volit mezi sportovní, relaxační či odpočinkovou dovolenou. Někteří lidé mají rádi aktivní dovolenou, kde mohou vyzkoušet nejrůznější aktivity, a jiní preferují odpočinek na pláži. V dnešní době je velmi široká škála zájezdů a trh je přehlcen. Proto se jednotlivé cestovní kanceláře a cestovní agentury musí snažit poskytnout co nejlepší nabídky, aby se trefili přesně do chuti svého potencionálního klienta.

Jednou z oblíbených destinací pro české turisty je Rakousko. Výhodou této země je, že je to sousední stát České republiky. Čeští turisté tam mohou cestovat vlastním automobilem či autobusem. Dopravní dostupnost z hlavního města Prahy je velmi dobrá. Rakousko je jedna z nejbohatších zemí ve střední Evropě a nabídka turistického vyžití je rozsáhlá. Tato vlastnost hraje významnou roli při návštěvě této země. Účastníci cestovního ruchu hojně navštěvují Rakousko v zimním i letním období. V zimě vyrážejí do vyhlášených lyžařských středisek, jakými jsou Zell am See, Flachau nebo právě Kitzbühel. V létě návštěvníci mohou navštívit hlavní město Vídeň, které oslňuje svou architekturou. Lákadlem je také Vídeňská státní opera. Dalšími velkými městy jsou Štýrský Hradec, Linec, Salzburg. V Salzburgu se nachází jedna z památek UNESCO v Rakousku. Je to historické centrum, které bylo zapsáno na seznam světového dědictví UNESCO v roce 1996.

Kitzbühel je malé město na západě Rakouska, které leží ve spolkové zemi Tyrolsko, a je jedno z nejznámějších rakouských lyžařských středisek.

## 2 Cíl práce a metodika

### 2.1 Cíl práce

Cílem bakalářské práce je prostřednictvím analýzy nabídky aktuálních zájezdů do destinace, provedeným dotazníkovým šetřením a uskutečněnými rozhovory s respondenty zpracovat doporučení a návrh zájezdu do destinace Kitzbühel.

Pro splnění cíle práce bylo potřeba provést následující úkoly:

- vymežit základní teoretická východiska v oblasti cestovního ruchu,
- charakterizovat vybranou oblast,
- provést dotazníkové šetření a analýzu aktuální nabídky zájezdů cestovních kanceláří na trhu cestovního ruchu v České republice do zvolené destinace,
- zhodnotit výsledky, zpracovat doporučení pro konkrétní podnikatelský subjekt a vytvořit vlastní návrh zájezdu do destinace Kitzbühel.

Vybranou destinací pro tuto bakalářskou práci je město Kitzbühel, které leží na západě Rakouska ve spolkové zemi Tyrolsko. Město je známé jako zimní středisko, které nabízí velké množství lyžařských sjezdovek a běžkařských tratí. Pořádá se zde závod světového poháru ve sjezdovém lyžování. V letních měsících se zde mohou návštěvníci věnovat turistice nebo jezdit na horských kolech.

### 2.2 Metodika

Pro vypracování této bakalářské práce byly použity tyto metody:

- zkoumání dokumentů,
- dotazníkové šetření,
- polostrukturovaný rozhovor,
- syntéza.

#### **Zkoumání dokumentů**

Zkoumání dokumentů je metoda sběru dat a patří ke standartní aktivitě jak v kvalitativním, tak v kvantitativním výzkumu. Tato metoda představuje vyhledávání vhodných dokumentů, z nichž autor následně získá informace o daném jevu. Mezi dokumenty lze zařadit knihy, novinové články nebo deníky. Podle Hendla je třeba důsledně zkoumat relevantnost jednotlivých dokumentů. Například je potřeba prověřit, kdo je autorem daného dokumentu či z jaké doby konkrétní dokument pochází (Hendl, 2016).

Metoda byla využita při zkoumání knih, které byly vypůjčeny ze Studijní a vědecké knihovny v Hradci Králové.

### **Dotazníkové šetření**

Dotazníkové šetření patří mezi nejpoužívanější techniky sběru dat. Jeho nesmírnou výhodou je, že dokáže obsáhnout velké množství respondentů. Naopak nevýhodou je poměrně nízká návratnost, což ztěžuje získání jednotlivých výsledků. Dotazník by neměl být příliš dlouhý, aby respondenty v průběhu vyplňování nezačal nudit a nevedlo to k následnému zanechání vyplňování. V dotazníku lze využít 3 druhy otázek - otevřené, uzavřené a polouzavřené (Přibová a kol., 1996).

Dotazník v této bakalářské práci se skládá z 19 otázek, z nichž je 18 otázek uzavřených a 1 otevřená.

### **Polostrukturovaný rozhovor**

Polostrukturovaný rozhovor se vyznačuje tím, že má připravený soubor témat/otázek, které budou předmětem tohoto rozhovoru. Není předem striktně stanoveno, jaké bude jejich pořadí. Je možné, aby tazatel formulace jednotlivých otázek částečně modifikoval podle situace. Je ale potřeba, aby byly všechny otázky zodpovězeny (Reichel, 2009).

Metoda byla využita pro upřesnění a ujasnění odpovědí k dotazníku, který byl respondentům předložen k vyplnění.

### **Syntéza**

Syntézou je myšleno skládání jednotlivých částí do celku. Při této metodě je kladen důraz na vzájemné souvislosti mezi složkami jevu nebo objektu. Díky syntéze dochází ke zjišťování a formulování závěrů. Syntéza a analýza jsou sice protiklady, ale ve skutečnosti se při zkoumání vzájemně doplňují. Z toho důvodu se nazývají analyticko-syntetické poznávací postupy (Široký, 2010).

Na základě získaných poznatků díky syntéze bylo zpracováno doporučení pro cestovní kancelář a návrh zájezdu do destinace Kitzbühel.

### 3 Teoretická východiska

Tato část bakalářské práce se zabývá teoretickým vymezením cestovního ruchu. Teoretická východiska jsou zpracována za pomoci odborné literatury a dalších vhodných zdrojů.

#### 3.1 Vymezení cestovního ruchu

Pojem cestovní ruch je odvozen od slova cestování. Hlavní rozdíl mezi cestováním a cestovním ruchem je, že cestování je pouze cesta spojená s přechodným pobytem na jiném místě. Cestovní ruch je cestování, které se stává masovým jevem a je spojeno s poskytováním služeb, kterými jsou nabídka ubytování, stravování a doprava. Tyto služby pro turisty zabezpečují specializované organizace (Kotíková, 2013).

*„Cestovní ruch je komplexní společenský jev, zahrnující aktivity osob cestujících mimo jejich obvyklé prostředí nebo pobývajících v těchto místech ne déle než jeden rok za účelem zábavy, rekreace, vzdělávání, pracovní či jiným účelem, i aktivity subjektů poskytujících služby a produkty těmto cestujícím osobám, tedy i provozování zařízení se službami pro tyto cestující osoby včetně souhrnu aktivit osob, které tyto služby nabízejí a zajišťují, aktivit spojených s využíváním, rozvojem a ochranou zdrojů pro cestovní ruch, souhrn politických a veřejně správních aktivit a reakce místní komunity a ekosystémů na uvedené aktivity“ (Zelenka a Pásková, 2012).*

Cestovní ruch se začal rozvíjet od poloviny 19. století a snahy o přesné vymezení tohoto pojmu se datují na začátek 20. století. Formování cestovního ruchu jako teoretické disciplíny je spojováno se jmény Kurt Krapf a Walter Hunziker. Tito švýcarští vědci jsou autoři publikace Grundriss der Allgemeinen Fremdenverkehrslehre a také jedné z prvních definic cestovního ruchu.

V budoucnu vznikla celá řada definic, která definuje pojem cestovní ruch. Tyto definice se od sebe příliš nelišily. Za zmínku stojí 2. První definice byla přijata na konferenci cestovního ruchu v St. Gallenu v roce 1971 a posloužila jako východisko pro tzv. St. Gallenskou definici cestovního ruchu: *„Cestovní ruch je souborem vztahů a jevů, které vyplývají z cestování a pobytu osob, pro které místo pobytu není ani hlavním místem bydliště ani místem výdělečné činnosti“ (Kotíková, 2013).*

Druhá definice vznikla v roce 1978 v tehdejší Československu a její autor byl profesor Gúčík z Vysoké školy ekonomické v Bratislavě: *„Cestovní ruch je formou*

*uspokojování potřeb reprodukce fyzických a duševních sil člověka, ke kterému dochází mimo běžné životní prostředí a ve volném čase“ (Kotíková, 2013).*

### 3.1.1 Vývoj cestovního ruchu

Za počátek cestovního ruchu je obvykle považována první organizovaná výprava, kterou uspořádal Angličan Thomas Cook, který v roce 1841 použil pro dopravu tehdejší novinku, železnici. Výrazně se však cestovní ruch začal formovat na přelomu 20. století.

Cestovní ruch se vyznačuje určitými specifickými znaky:

- *“postupně zasahuje do všech sociálních sfér,*
- *stává se nejen výsadou majetných tříd a skupin, ale i širokých vrstev pracujících, tj. cestovní ruch získává stále významnější znak masovosti a dynamiky,*
- *v souvislosti s kvantitativními změnami dochází i ke změně kvality“ (Petrů, 2007).*

Vývoj cestovního ruchu se rozděluje do čtyř etap:

1. etapa – do první světové války.
2. etapa – mezi dvěma světovými válkami.
3. etapa – po druhé světové válce.
4. etapa – po roce 1989.

#### **První etapa**

Cestovní ruch se v první etapě svého vývoje formuje v podmínkách ekonomicky vyspělých zemí. Uplatňuje se liberalismus, neexistuje hranice mezi domácím a zahraničním cestovním ruchem a stát nemá žádný vliv na rozvoj cestovního ruchu (Page, 2015; Petrů, 2007).

#### **Druhá etapa**

Ve druhé etapě přistupuje více států k ochranářským rozhodnutím v oblasti celní, pasové a vízové. Dochází k omezení domácího cestovního ruchu v důsledku světové hospodářské krize ve 30. letech 20. století a vytvářejí se nové předpoklady pro rozvoj cestovního ruchu, což je způsobeno rozvojem dopravních prostředků. Vznikají nová netradiční místa, která jsou možná využít pro cestovní ruch, zejména v zimním období (Petrů, 2007).

#### **Třetí etapa**

Velmi intenzivně se rozvíjí krátkodobý cestovní ruch, což je způsobeno růstem volného času a množstvím automobilů, které lidé mohou využívat pro dopravu do

jednotlivých středisek. Příjmy ze zahraničního cestovního ruchu se v mnoha zemích stávají důležitou součástí příjmů do státního rozpočtu (Petrů, 2007).

#### **Čtvrtá etapa**

*„Dochází k rozpadu socialistické soustavy států (1989) a odstranění politických bariér pro cestování mezi zeměmi dvou dříve různých politických systémů. Tento rozpad lze považovat za velmi důležitý mezník, a tedy počátek nové etapy v rozvoji novodobého cestovního ruchu“ (Petrů, 2007).*

### **3.2 Klasifikace cestovního ruchu**

Klasifikace neboli typologie cestovního ruchu se snaží vymezit, rozčlenit a identifikovat cestovní ruch podle určitých znaků. Základní členění cestovního ruchu je uvedeno v souladu se Světovou organizací cestovního ruchu (UNTWO). Tato organizace člení cestovní ruch podle vztahu k platební bilanci, podle místa a podle způsobu financování (Kotíková, 2013; Buhalis a Costa, 2006).

#### **Podle vztahu k platební bilanci**

- **Domácí cestovní ruch** – osoby cestují pouze uvnitř dané země a nepřekračují její hranice.
- **Zahraníční cestovní ruch** – v rámci zahraničního cestovního ruchu se překračují hranice jednoho či více států. Zahraníční cestovní ruch se dělí:
  1. aktivní cestovní ruch – příjezdy cizinců do dané destinace.
  2. pasivní cestovní ruch – výjezdy domácích turistů do zahraničí.
- **Tranzitní cestovní ruch** – jedná se o průjezd cestujícího přes území daného státu, aniž by v dané zemi přenocoval. Příklad: pohyb cestujícího v letištním prostoru při mezipřistání letadla (Holeček, Mariot a Střída, 2013).

#### **Podle místa**

- **Vnitřní cestovní ruch** – zahrnuje domácí a aktivní cestovní ruch.
- **Národní cestovní ruch** – zahrnuje domácí a pasivní cestovní ruch.
- **Mezinárodní cestovní ruch** – veškerý cestovní ruch, při kterém dochází k překročení hranice státu.

#### **Podle způsobu financování**

- **Volný cestovní ruch** – je označován také jako komerční. Účastníci si vše hradí v plném rozsahu sami ze svých prostředků.



- **Vázaný cestovní ruch** – je označován jako sociální. Účast je vázána na splnění určitých podmínek. Úhrada služeb probíhá ze společenských fondů. Může jít například o podnikovou rekreaci, lázeňskou péči nebo dětskou rekreaci (Ryglová, Burian a Vajčnerová, 2011).

### 3.3 Cestovní ruch jako systém

Cestovní ruch lze zkoumat také jako systém. Systém je tedy jednota prvků, mezi kterými se tvoří určité vzájemné vztahy a vazby. Tento systém je tvořen subjekty, objekty a předmětem cestovního ruchu (Beránek a kol., 2013).

#### Subjekt cestovního ruchu

Subjektem je označován účastník cestovního ruchu, který uspokojuje své turistické potřeby. Je pro něho charakteristický zvláštní soubor vlastností a stavů. Z ekonomického hlediska je subjektem účastník cestovního ruchu, který je nositelem poptávky. Může jím být návštěvník či stálý obyvatel (Hesková, 2010).

#### Objekt cestovního ruchu

*„Objektem cestovního ruchu je obecně vše, co se může stát cílem změny místa pobytu účastníka cestovního ruchu. Objekt je tvořen jak cílovým místem neboli destinací cestovního ruchu (turistickými centry a oblastmi zahrnujícími komplex přírodních a kulturně - historických atraktivit), tak podniky poskytujícími služby, jež účastníci cestovního ruchu v místě pobytu a během dopravy do tohoto místa poptávají“* (Beránek a kol., 2013).

V rámci objektu cestovního ruchu rozlišujeme tzv. primární a sekundární nabídku:

- Primární nabídka představuje přírodní a kulturně - historický potenciál pro cestovní ruch. Cílová oblast (stát, region) musí být dostatečně zajímavá pro účastníka cestovního ruchu, aby ji vyhledával. Aby byla primární nabídka přitažlivá, musí mít v cílové oblasti dostatečnou kvalitu a množství.
- Sekundární nabídka je charakterizována infrastrukturální vybaveností daného místa. Infrastrukturální vybavenost je závislá na primární nabídce a hlavními požadavky je umožnění přístupu do území a využívání atraktivit navštíveného místa (Beránek a kol., 2013).

#### Předmět cestovního ruchu

Předmětem cestovního ruchu je jakákoliv služba, výrobek nebo soubor služeb, který uspokojuje potřeby účastníků cestovního ruchu. Typickým produktem v oblasti cestovního

rchu je zájezd, což je produkt cestovní kanceláře. Zájezd představuje sestavenou kombinaci služeb cestovního ruchu nabízenou za cenu, která zájezdu odpovídá (Beránek a kol., 2013).

### **3.4 Faktory ovlivňující cestovní ruch**

Teoretici dělí faktory, které omezují cestovní ruch do tří skupin. Jsou to faktory lokalizační, které zkoumají přírodní a společenské atraktivitu. Dále jsou to faktory realizační, což je zejména doprava, ubytování a další služby. V neposlední řadě jsou to faktory selektivní, které zahrnují především řízení a vnímání území hosty (Holeček, Mariot a Střída, 2013; Ryglová, Burian a Vajčnerová, 2011).

#### **Lokalizační faktory**

Lokalizační faktory jsou takové faktory, které jsou dány územím a jsou neměnné. Patří mezi ně především přírodní podmínky a společenské atraktivitu. Mezi přírodní podmínky lze zařadit klima, charakter, modelace terénu a vodní poměry. Společenské atraktivitu vznikly a existují především díky činnosti lidí. Jsou to např. památky, zvyky nebo slavnosti. Lokalizační faktory do značné míry určují, pro jaký druh cestovního ruchu bude území vhodné. Pokud je území hornaté, bude ideální destinací pro zimní sporty nebo vysokohorskou turistiku. Naopak mírný terén je ideální volbou pro cyklistiku. Zároveň lokalizační faktory určují, zda budou na daném území probíhat krátkodobé aktivity, nebo se území stane vyhledávaným pro dlouhodobé pobyty (Hamarneh, 2012; Ryglová, Burian a Vajčnerová, 2011; Drobná a Morávková, 2010).

#### **Realizační faktory**

Realizační faktory zahrnují dostupnost a možnost využití destinace cestovního ruchu. Infrastruktura ubytovacích a stravovacích služeb vyjadřuje potenciál dané destinace. Potenciál destinace také zvyšuje dostatečná kapacita služeb, kvalita a jejich nabídka. Mimo již zmíněných faktorů je také důležitým faktorem doprava. Doprava zajišťuje styk mezi výchozím místem účastníka a místem, které chce účastník navštívit. Jedna z klíčových otázek, kterou řeší cestovatel při volbě dopravy je, aby byla doprava jednoduchá, pohodlná a především bezpečná (Ryglová, Burian a Vajčnerová, 2011; Drobná a Morávková, 2010).

#### **Selektivní stimulační faktory**

Selektivní či jinak označované stimulační faktory stimulují vznik a rozvoj cestovního ruchu. Mezi tyto faktory se řadí např. úroveň řízení destinace nebo úroveň spolupráce mezi jednotlivými subjekty. Dělí se na objektivní a subjektivní stimulační faktory. Objektivní stimulační faktory lze rozdělit na:

- Politické faktory - jsou zde řazeny základní politické skutečnosti, jakými jsou mírové uspořádání světa či možnost volného pohybu osob a kapitálu.
- Ekonomické faktory - směnitelnost měny, výše reálné mzdy či výše nerealizované kupní síly obyvatelstva.
- Demografické skutečnosti - promítají se do cestovního ruchu veličinami, jakými jsou počet obyvatel destinace, jejich ekonomická aktivita či střední délka života.
- Administrativní skutečnosti - patří sem právní předpisy, zákony a vyhlášky (Ryglová, Burian a Vajčnerová, 2011).

### **Subjektivní stimulační faktory**

Subjektivní stimulační faktory představují osobní preference a požadavky účastníků cestovního ruchu. Velkou roli hraje reklama, propagace a zkušenosti z předchozích let (Ryglová, Burian a Vajčnerová, 2011; Drobná a Morávková, 2010).

## **3.5 Cestovní kanceláře a agentury**

Rozdíly mezi cestovní kanceláří a cestovní agenturou jsou veliké a spočívají hlavně v rozsahu činností, které mohou vykonávat. Popis cestovní kanceláře, cestovní agentury a jejich pravomoci jsou definovány v následujících odstavcích (Palatková a kol., 2013).

### **3.5.1 Cestovní kancelář**

*„Je definována jako subjekt, který je na základě koncese oprávněn nabízet a prodávat zájezdy. V rámci svého oprávnění může rovněž vykonávat činnost cestovní agentury. Cestovní kanceláři ve smyslu zákona je i osoba, která má sídlo nebo místo podnikání v jiném členském státě Evropské unie nebo v jiném státě tvořícím Evropský hospodářský prostor, než je Česká republika, a podniká na základě oprávnění tohoto státu k provozování cestovní kanceláře. Ke splnění podmínek pro provozování cestovní kanceláře dle zákona č. 159/1999 Sb. musí mít CK sjednáno pojištění záruky pro případ úpadku cestovní kanceláře nebo být jinak pro tento případ zajištěna, alespoň v rozsahu stanoveném tímto zákonem“ (Palatková a kol., 2013).*

#### **Cestovní kancelář vykonává:**

- nabízí a prodává zájezdy,
- organizuje kombinaci služeb cestovního ruchu a následně je prodává jiné cestovní kanceláři,
- zprostředkovává prodej zájezdů pro jinou cestovní kancelář,

- prodává věci, které souvisejí s cestovním ruchem (Beránek a kol., 2013).

### 3.5.2 Cestovní agentura

*„Cestovní agentura je podnikatel, který je oprávněn na základě oboru volné živnosti nabízet a prodávat jednotlivé služby cestovního ruchu a ty kombinace, které nesplňují definici zájezdu. V případě zájezdu může prodej pouze zprostředkovat, tedy prodávat jménem cestovní kanceláře, která má platné oprávnění k podnikání“* (Palatková a kol., 2013).

#### **Cestovní agentura vykonává:**

- prodává zájezdy pro cestovní kanceláře,
- prodává vlastní služby cestovního ruchu a jejich kombinace, které nejsou zájezdem (Palatková a kol., 2013).

### 3.5.3 Právní úprava podnikání cestovních kanceláří a agentur

Podnikání v rámci cestovní kanceláře nebo cestovní agentury upravuje celá řada zákonů. Nejdůležitějšími obecnými zákony, které podnikání v cestovním ruchu upravují, jsou následující:

- zákon č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu,
- zákon č. 455/1991 Sb., o živnostenském podnikání,
- zákon č. 513/1990 Sb., obchodní zákoník,
- zákon č. 526/1990 Sb., o cenách,
- zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty,
- zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele,
- zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů,
- zákon č. 222/2009 Sb., o volném pohybu služeb,
- zákon č. 262/2006 Sb., zákoník práce,
- zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví,
- zákon č. 372/2011 Sb., o zdravotních službách (Palatková a kol., 2013; Rambousek, 2003).

Živnost může provozovat fyzická nebo právnická osoba, která splní veškeré podmínky, které jsou stanovené živnostenským zákonem. Těmito podmínkami jsou:

- dosažení plnoletosti,
- způsobilost k právním úkonům,

- osoba musí být trestně bezúhonná,
- na majetek fyzické nebo právnické osoby nemůže být vyhlášeno úpadekové řízení,
- nesmí být zrušeno živnostenské oprávnění (Palatková a kol., 2013; Beránek a kol., 2013).

## Druhy živností

1. Ohlašovací – vznikají pouze na základě ohlášení a dělí se na:

- živnosti řemeslné,
- živnosti vázané,
- živnosti volné.

2. Koncesované – tyto živnosti smějí být provozovány na základě koncese (Palatková a kol., 2013; Beránek a kol., 2013).

## 3.6 Zpracování zájezdu a účastníci cestovního ruchu

Zpracování zájezdu obsahuje několik složek. První z nich je stránka organizačně-technická, která se zabývá sestavením programu, vytvořením trasy a zajištěním potřebných služeb všem účastníkům cestovního ruchu. Další složkou je stránka ekonomická, která řeší problematiku nákladů, účetnictví a cen. Poslední nezanedbatelnou složkou je právní stránka, jež se zabývá především záručními podmínkami cestovních kanceláří.

### Účastníci cestovního ruchu

- „*Stálý obyvatel (rezident) – v domácím cestovním ruchu se jedná o osobu, která žije na daném místě alespoň 6 po sobě následujících měsíců před příjezdem do jiného místa na dobu kratší 6 měsíců. V mezinárodním cestovním ruchu je rezidentem osoba, která v dané zemi žije alespoň 1 rok před příjezdem do jiné země na dobu kratší 1 roku.*
- *Návštěvník (visitor) – osoba, která cestuje do jiné země, než ve které má své trvalé bydliště, anebo jiného místa ve své zemi, ale mimo své bydliště, a to na dobu kratší než 1 rok (respektive 6 měsíců), přičemž hlavní účel její cesty je jiný než vykonávání výdělečné činnosti v navštíveném místě“ (Beránek a kol., 2013).*
- *Turista (tourist) – osoba, která cestuje do dané destinace za zábavou, poznáním či rekreací. Návštěva dané destinace zahrnuje přenocování alespoň na jednu noc.*
- *Výletník, jednodenní návštěvník (excursionist, same-day visitor) – návštěvník dané destinace, který cestuje na dobu kratší než 24 hodin. V navštíveném místě nepřenocuje (Beránek a kol., 2013).*

## **Tvorba zájezdu**

Vytvoření zájezdu se skládá z následujících složek.

### **1. Trasování zájezdu**

Určení trasy zájezdu a vytyčení úseků cesty, kudy se přeprava účastníků uskutečňuje. Trasování je důležitou součástí přípravy každého zájezdu a ovlivňuje, jak efektivně budou využity materiální prostředky a časové možnosti účastníků. Podstatnými náležitostmi trasování jsou:

- určení výchozího a cílového místa trasy, délka jednotlivých tras a možnost využití dopravních prostředků,
- přírodní a uměle vytvořené podmínky na trase daného zájezdu,
- informace o možnostech ubytování, stravování a sportovním vyžití (Orieška, 2010).

### **2. Program zájezdu**

Program zájezdu navazuje na vypracovanou trasu a určuje se především tématem zájezdu či přáním zákazníka. Stěžejním bodem je sestavení programu služeb, který musí obsahovat následující údaje: interní statistické číslo zájezdu, počet dní zájezdu, počet účastníků, druh přepravy a pobytové místo zájezdu (Orieška, 2010).

### **3. Zajištění služeb**

Veškeré služby, které dodavatel (cestovní kancelář) dodává svým zákazníkům, musí být obsaženy ve smlouvě, která musí být následně stvrzena podpisy obou zúčastněných stran. Smlouva obvykle obsahuje označení smluvních stran, dobu splatnosti smlouvy, předmět smlouvy, cenu služeb, platební a účtovací podmínky (Orieška, 2010).

### **4. Kalkulace ceny**

Při kalkulaci ceny bere cestovní kancelář v úvahu náklady na nakupované služby od jednotlivých dodavatelů a vlastní náklady na tvorbu zájezdu. Cestovní kanceláře používají dvoustupňovou kalkulaci – předběžnou a výslednou. V předběžné kalkulaci jsou stanoveny náklady, které jsou předpokládány. Ve výsledné kalkulaci se zjišťují skutečné náklady na daný zájezd. Sestavuje se až po uskutečnění zájezdu (Orieška, 2010).

## **3.7 Služby v cestovním ruchu**

*„Službami obecně se rozumějí ekonomické statky, které mají převážně nehmotný charakter. V cestovním ruchu představují heterogenní soubor užitečných efektů určených k uspokojování potřeb účastníků cestovního ruchu“ (Orieška, 2010).*

Služby v cestovním ruchu mají na rozdíl od zboží určité znaky. Jsou to znaky obecné a znaky speciální. Tyto znaky jsou charakteristické pouze pro služby cestovního ruchu. Obecnými znaky služeb jsou např. vysoká spotřeba živé práce při poskytování služeb. Služby v cestovním ruchu se rozdělují na služby cestovního ruchu a služby ostatní. Toto rozdělení se dále člení na služby dodavatelské, zprostředkovatelské, specializované a služby místní infrastruktury v cílovém místě (Orieška, 2010).

### **1. Informační služby**

Umožňují šíření poznatků o cílových místech, objektech a službách cestovního ruchu. Jedná se o informace o přírodních a klimatických podmínkách, obyvatelstvu a veškeré infrastruktuře daného místa. Informační služby poskytují dodavatelské i zprostředkovatelské podniky v rámci cestovního ruchu. Důležitým pomocníkem pro informační služby je v dnešní době internet. Výhodou internetu je, že se díky němu dají získat informace o každém místě na světě (Orieška, 2010).

### **2. Dopravní služby**

Díky dopravní službě je možno přepravovat účastníky cestovního ruchu z místa trvalého bydliště do cílového místa zájezdu. V rámci dopravních služeb mohou účastníci cestovního ruchu využívat pro svou přepravu služby železniční, letecké, silniční a vodní dopravy. Při volbě druhu přepravy hraje důležitou roli finanční stránka a vzdálenost míst. Pro překonávání velkých vzdáleností je nejlepší volbou letecká doprava (Orieška, 2010).

### **3. Ubytovací služby**

Posláním ubytovacích služeb je umožnění přenocovat nebo poskytnout přechodné ubytování účastníkům cestovního ruchu, pokud se nachází na jiném místě, než je jejich domov. Základem řešení ubytovacích zařízení jsou ubytovací jednotky. Rozmezí ubytovacích jednotek je veliké. Od nejlevnější a nejmenší ubytovací jednotky jednolůžkového pokoje, který je určen pro přenocování jedné osoby, až po pokoj s označením „Suite“. Jednotlivé druhy ubytovacích zařízení jsou hotel, motel, penzion a hotel (Křížek a Neufus, 2014; Hladká, 1997).

### **4. Stravovací služby**

*„Jedná se o služby základního stravování (nabídka a prodej kompletního menu, případně i nápojů, označené jako oběd nebo večeře), doplňkového stravování a občerstvení a společensko-zábavní služby, spojené např. s hudební produkcí, kulturním programem, případně dalšími aktivitami“ (Orieška, 2010).*

## **5. Sportovně - rekreační služby**

Sportovně - rekreační služby lze z hlediska cíle účasti považovat za jedny z nejvýznamnějších služeb. Tyto služby umožňují využívat přírodní i uměle vytvořené podmínky k rozvoji sportovních schopností a jsou součástí ubytovacích zařízení cílových míst cestovního ruchu. Jsou nabízeny jednotlivě nebo v rámci souboru služeb (Křížek a Neufus, 2014; Oriška, 2010).

## **6. Kulturně - společenské služby**

Kulturně - společenské služby jsou spojené s poznáváním památek, přírody a návštěvou kulturně - společenských zařízení. Tyto aktivity mají vliv na poznávání, zábavu a společenskou komunikaci, čímž se podílejí na rozvoji duchovní stránky lidského ducha (Křížek a Neufus, 2014; Oriška, 2010).

## **7. Pojistné služby**

*„Pojistné služby umožňují účastníkům cestovního ruchu obstarat si cestovní pojištění proti následkům nepředvídaných událostí během cestování a pobytu v tuzemsku a v zahraničí. Pojištěním se zabezpečuje právo cestujícího na výplatu peněžních prostředků na úhradu výdajů s nenadálými událostmi vzniklými při cestování. Jde o pojištění účastníků organizovaného cestovního ruchu, ale i motoristů při cestách do zahraničí a v posledních letech i návštěvníků horských, respektive vysokohorských středisek cestovního ruchu“* (Oriška, 2010).

## **3.8 Destinace cestovního ruchu**

*„Podle WTO představuje destinace místo s atraktivitami a s nimi spojenými zařízeními a službami cestovního ruchu, které si účastník cestovního ruchu nebo skupina vybírá pro svou návštěvu a které poskytovatelé přinášejí na trh“* (Királ'ová, 2003).

Podle D. Buhalise jsou pro destinaci cestovního ruchu charakteristické komponenty, které se též nazývají „šest A“ a jsou jimi:

- Attractions (přitažlivost) - primární nabídka cestovního ruchu, která vyvolává návštěvnost dané destinace.
- Accessibility and ancillary services (přístupnost služeb) - infrastruktura, která umožňuje přístup do destinace. Patří sem pohyb za atraktivitami destinace a telekomunikační, zdravotnické a bankovní služby, které jsou využívány především místními obyvateli.



- Amenities (komfort) - suprastruktura a infrastruktura cestovního ruchu, které umožňují pobyt v destinaci a využívání jejich atraktivit, což jsou ubytovací, hostinská a sportovně-rekreační zařízení.
- Available packages (turistické produkty) - produktové balíčky, které jsou připravené pro návštěvníky regionu.
- Activities (aktivit)- rozmanité aktivity, které region nabízí (Palatková, 2011; Királ'ová, 2003).

### **Destinační management**

Cílem destinačního managementu je řízení oblasti (destinace) za účelem zvýšení její atraktivity a efektivity aktivit. Destinační management nejlépe vystihuje následující definice: „*Destinační management je systematická činnost spočívající v aplikaci souboru technik, nástrojů a opatření při koordinovaném plánování, organizaci, komunikaci, marketingu, rozhodovacím procesu a regulaci cestovního ruchu v dané destinaci. Výsledkem kvalitního destinačního managementu jsou udržitelné a konkurenceschopné produkty cestovního ruchu, společně sdílené logo, značka kvality, společný (sdílený) informačně-rezervační systém, cenová politika, provádění výzkumu a sběru statistických dat z oblasti cestovního ruchu, iniciace partnerství soukromého a veřejného sektoru cestovního ruchu i podpora profesních spolků, sdružení a organizací*“ (Zelenka a Pásková, 2012).

### **Destinační marketing**

Nejvýznamnějším nástrojem marketingu je marketingový mix, který obsahuje čtyři základní prvky, tzv. 4P. Tento marketingový mix je vhodně zvolená kombinace proměnných, která uspokojuje poptávku a vytváří co největší zisk. Tyto prvky jsou:

- product (produkt),
- price (cena),
- place (místo),
- promotion (propagace).

V moderní praxi je základní marketingový mix rozšiřován o další proměnné. Jsou jimi:

- packaging (balíčky služeb),
- programming (program),
- people (lidé),
- partnership (spolupráce) (Ryglová, Burian a Vajčnerová, 2011).

## **1. Produkt**

Produkt je výstup cestovního ruchu. Zelenka a Pásková definují produkt cestovního ruchu jako: „*souhrn veškeré nabídky soukromého či veřejného subjektu podnikajícího v cestovním ruchu nebo cestovního ruchu koordinujícího*“ (Zelenka a Pásková, 2012).

Vždy se u produktu jedná o kombinaci služeb základních a doplňkových. Mezi základní služby se řadí ubytování, stravování a služby cestovních kanceláří a agentur. Příkladem doplňkových služeb jsou služby obchodní a směnářenské (Ryglová, Burian a Vajčnerová, 2011).

## **2. Cena**

Cena je velmi důležitým prvkem. Cena může působit na klienty negativně, nebo naopak pozitivně. Cenové nabídky sehrávají důležitou roli v reklamách a podporují prodej. Je důležité si uvědomit, že ostatní složky marketingového mixu produkují náklady, jediná cena produkuje výnos.

Na cenu má vliv zejména:

- výše a struktura nákladů,
- nabídka konkurence,
- úroveň poptávky (Ryglová, Burian a Vajčnerová, 2011).

## **3. Místo**

Odlišnost mezi výrobky a službami cestovního ruchu spočívá v tom, že výrobky lze dovést až přímo k zákazníkovi, zatímco služby v oblasti cestovního ruchu lze realizovat pouze v místě jejich produkce. Zákazníci musí do místa dojet (Jakubíková, 2012).

## 4 Charakteristika zvolené destinace – Kitzbühel

Cílová destinace, jíž se tato práce zabývá, je město Kitzbühel. Toto město leží na západě Rakouska ve spolkové zemi Tyrolsko.

### 4.1 Rakousko

Rakousko, jehož oficiální název zní Rakouská republika, je vnitrozemská spolková republika, která se skládá z devíti spolkových zemí. Sousedními státy Rakouska jsou Česká republika, Itálie, Lichtenštejnsko, Maďarsko, Německo, Slovensko, Slovinsko a Švýcarsko (www.mzv.cz, 2016).

#### 4.1.1 Základní informace:

- **hlavní město:** Vídeň,
- **další významná města:** Linec, Innsbruck, Štýrský Hradec, Kitzbühel,
- **úřední jazyk:** němčina,
- **rozloha:** 83 858 km<sup>2</sup>,
- **počet obyvatel:** 8 699 730 (k 1.1.2016),
- **měna:** Euro,
- **nejvyšší hora:** Grossglockner,
- **nejdelší řeka:** Dunaj (www.mzv.cz, 2016).

### 4.2 Kitzbühel

Kitzbühel je město ve spolkové zemi Tyrolsko. Město je známé hlavně jako lyžařské a turistické středisko v Rakousku. Nachází se zde stovky hotelů a jiných ubytovacích zařízení (www.kitzbuehel.com, 2018).

#### 4.2.1 Lokalizační faktory

Kitzbühel leží v nadmořské výšce 762 metrů a leží na řece Kitzbühler Ache. Samotné město leží v údolí mezi horskými vrcholy Hahnenkamm a Kitzbüheler Horn. Hahnenkamm měří 1712 metrů a Kitzbüheler Horn je vysoký 1996 metrů (www.kitzbuehel.com, 2018).

## **Historie**

Oblast kolem města Kitzbühelu byla osídlena již v době bronzové. Oblast osídlil kmen Illyrů, kteří na zdejším území těžili měděnou rudu. Městem se Kitzbühel stal 6. června 1271, kdy vévoda Ludvík II. Bavorský udělil obci městská práva.

## **Památky**

Nacházejí se zde 2 významné kostely. Prvním je kostel svaté Kateřiny. Jedná se o gotický kostel, který byl postaven v letech 1360 - 1365. Druhým kostelem je evangelický kostel v Kitzbühelu, který byl postaven v roce 1962. Další zajímavostí je kavárna a tančírna Cafe Reisch, kterou postavil roku 1928 Lois Welzenbacher. Tento architekt je znám jako průkopník moderní tyrolské architektury (www.kitzbuehel.com, 2018).

### **4.2.2 Realizační faktory**

Ubytování, stravování, trávení volného času a doprava do dané destinace jsou nezbytné složky pro návštěvnost města a rozvoj cestovního ruchu v oblasti. Kitzbühel poskytuje tyto služby v dostatečně velkém množství a vysoké kvalitě, aby díky tomu byl jedním z nejoblíbenějších lyžařských středisek.

## **Ubytování**

V tomto městě je velké množství ubytovacích zařízení. Největší počet je zde hotelů, ale návštěvníci mohou využít také ubytování v místních penzionech, kempech nebo ve sdíleném bydlení Airbnb.

### Hotely

Ve městě je velké množství hotelů. Návštěvníci si mohou vybrat od 3 hvězdičkových hotelů až po hotely s 5 hvězdičkami. Záleží pouze na jejich preferenci a ochotě si připlatit za kvalitnější hotel.

Mezi nejdražší hotely patří ty, které jsou hodnoceny 5 hvězdičkami. V Kitzbühelu je těchto hotelů 5. Jsou to hotely Austria Trend Hotel Schloss Lehenberg Kitzbühel, Grand Tirolia Kitzbühel, Tennerhof Gourmet & Spa de Charme Hotel, Hotel Weißes Rössl a A-ROSA Kitzbühel. Tyto hotely se nacházejí na nejatraktivnějších místech. V ceně ubytování je vstup do bazénů, wellness a lázní. Cena v zimní sezóně se pohybuje okolo 7 000 Kč za osobu na jednu noc. V letní sezóně jsou ceny výrazně nižší. Cena jednolůžkového pokoje se pohybuje od 2 500 Kč do 5 000 Kč.

Hotelů v kategorii se 4 hvězdičkami je v Kitzbühelu větší počet. Cena za jednolůžkový pokoj v zimní sezóně se pohybuje okolo 6 000 Kč za osobu, v letní sezóně je cena od 2 000 Kč.

Cena pokojů v hotelech se 3 hvězdičkami v zimní sezóně začíná na 4 000 Kč, v letní sezóně je to od 1 500 Kč (www.booking.com, 2018).

### Kempy

Nejbližší kemp od města Kitzbühel je kemp pojmenovaný Wellness – und Sportcamp Schwarzsee. Tento kemp je vzdálen přibližně 3 kilometry od centra města. V kempu je 300 ubytovacích míst, kde se mohou návštěvníci ubytovat ve svých karavanech nebo stanech. Sezóna se dělí na hlavní a vedlejší. V hlavní sezóně stojí ubytování pro 2 dospělé osoby včetně jednorázového poplatku za parkování 45 EUR. Poplatek se vztahuje na celý pobyt. Ve vedlejší sezóně je cena snížena na 35 EUR. V kempu je k dispozici sociální zařízení a WC. Návštěvníci kempu se mohou stravovat v místním bufetu nebo restauraci. Pro zpestření volného času je k dispozici dětské hřiště, minigolf, půjčovna člunů, tenis, stolní tenis a sauna. V zimním období je nejbližší lyžařský vlek vzdálen od kempu pouze 0,5 km (www.cs.camping.info, 2017).

### Penziony

Ceny pokojů v penzionu ve městě Kitzbühel začínají na částce 700 Kč za jednu noc. Jedna noc v lépe vybaveném pokoji v penzionu ale může přijít návštěvníka až na 2 000 Kč (www.booking.com, 2018).

### Airbnb

Airbnb je služba, která propojuje majitele bytů či domů, kteří chtějí svůj byt nebo dům pronajmout, se zájemci o ubytování. Ve městě Kitzbühel jsou k dispozici desítky nabídek, které mohou zájemci o ubytování v dané lokalitě využít. Ceny se pohybují v závislosti na daném ročním období. Cena pronájmu jednoho pokoje se pohybuje od 800 Kč do 3 000 Kč za 1 den (www.airbnb.cz, 2018).

### **Doprava**

Městem prochází silnice B161, která začíná na severu ve městě St. Johann in Tirol, protíná Kitzbühel a končí na jihu ve městě Mittersill. Další dopravní možností, kterou lze v Kitzbühelu využívat, je vlak. Ve městě jsou 3 vlakové stanice - Kitzbühel, Kitzbühel Hahnenkamm a Kitzbühel Schwarzsee (www.kitzbuehel.com, 2018).

## **Stravovací služby**

Jak již bylo zmíněno, ve městě je velké množství hotelů a penzionů, které mají vlastní restaurace, které využívají návštěvníci ubytovaní v daném hotelu. Ve městě je ale také široká nabídka dalších restaurací.

Návštěvníci mají možnost volby restaurací, které se zaměřují na italskou, německou nebo rakouskou kuchyni. Je zde také velké množství kaváren a cukráren. Jedna z nejluxusnějších restaurací je Gourmetrestaurant Kupferstube. Tato restaurace má v nabídce rakouské speciality, ale také jídla z celé Evropy (www.tripadvisor.cz, 2018).

## **Akce a události**

Město získalo svou popularitu hlavně díky každoročně konanému závodu Hahnenkamm. Je to závod ve sjezdovém lyžování konaný na sjezdovce Streif ve městě Kitzbühel. Další sportovní událostí, která se zde koná každý rok, je tenisový turnaj Austrian Open Kitzbühel. Tento turnaj byl založen v roce 1945. Patří do kategorie ATP World Tour 250 a hraje se na místních antukových dvorcích (www.kitzbuehel.com, 2018).

## **Volný čas**

Kitzbühel nabízí široké možnosti trávení volného času. Lidé se zde mohou věnovat nakupování. Je zde zastoupeno velké množství značkových obchodů. Návštěvníci také mohou využít místní wellness, při kterém zregenerují a naberou zpět sílu, kterou ztratili při sportovních aktivitách (www.kitzbuehel.com, 2018).

## Zimní sezóna

Kitzbühel je jedním z nejoblíbenějších lyžařských středisek v Rakousku. Nadmořská výška areálu je 800-2000 m.n.m. Celková délka sjezdových tratí je 179 km. Modré sjezdovky mají dohromady 101 km, červené sjezdovky 61 km a černé sjezdovky jsou dlouhé 17 km. Lyžaři mají k dispozici 7 lyžařských vleků, 28 sedačkových lanovek a 11 kabinkových lanovek.

Cena skipasu pro dospělého člověka činí 55 EUR na 1 den, na 2 dny stojí skipas 107 EUR a skipas na 5 dní vyjde na 231 EUR. Pro děti jsou ceny příznivější. Skipas pro děti stojí zhruba polovinu ceny skipasu pro dospělého člověka.

Nejnámější je černá sjezdovka Streif, kde se koná jeden z nejnáročnějších lyžařských závodů v kalendáři světového poháru. Nejprudší část svahu má takový sklon, že ho není možné upravovat rolbou (www.kitzbuehel.com,2018; www.tyrolsko.cz, 2018).

## Mezi největší výhody střediska patří:

- je to jeden z nejluxusnějších areálů v Rakousku,

- areál má k dispozici přes tisíc sněžných děl a tím jsou zajištěny prvotřídní lyžařské podmínky,
- nejdražší lanovka na světě 3S,
- krytá 8 sedačková lanovka Brunn,
- karta Kitzbüheler Alpen AllStarCard, která umožňuje lyžovat i v dalších areálech mimo Kitzbühel.

#### Mezi nevýhody střediska patří:

- nižší nadmořská výška, která způsobuje nedostatečné množství přírodního sněhu na začátku a na konci zimní lyžařské sezóny,
- vysoké ceny za skipasy oproti konkurenčním areálům,
- větší vzdálenost levnějších ubytovacích zařízení od centra města a lyžařských vleků (www.nev-dama.cz, 2018).

#### Letní sezóna

V Kitzbühelu je spousta možností i v letním období. Mezi nejoblíbenější patří horská turistika a cyklistika.

Horská cyklistika má v Kitzbühelu mnohaletou tradici. Zdejší krajina nabízí mnoho cyklistických stezek, které vedou přes lesy, hory a louky. Je tu pro cyklisty udržováno přes 800 km cyklistických stezek pro horská kola. Tyto stezky jsou označovány MTB. Každoročně se tu koná MTB festival a spousta cyklistických závodů pro horská kola. Nejznámější je KitzAlpBike-Festival.

Oblíbeným způsobem trávení volného času je v Kitzbühelu také chůze po horách. V okolí města je 82 km značených tras, které mají 3 stupně obtížnosti, takže si každý zvolí podle svých fyzických možností. Jednou z možností je výšlap na vrchol hory Hahnenkamm.

Spousta návštěvníků destinace také využívá místního golfového hřiště. Golfový klub GC Schwarzsee Kitzbühel leží cca 5 km od centra Kitzbühelu. Jedná se o nádherné 18-ti jamkové golfové hřiště, které je vhodné jak pro začátečníky, tak pokročilé. Součástí hřiště je prodejna golfového vybavení a restaurace (www.kitzbuehel.com, 2018; www.kitzbuehel-golf.com, 2018).

### **4.2.3 Selektivní faktory**

Město Kitzbühel leží na západě Rakouska ve spolkové zemi Tyrolsko. Ve městě v roce 2017 žije 8 341 obyvatel (www.statistik.at, 2017).

Nejvíce místních obyvatel je zaměstnaných v sektoru služeb. Provozují hotely, penziony, obchody a restaurace. Ekonomika dané destinace stojí především na přílivu financí z turistických aktivit (www.statistik.at, 2017).

Následující tabulka znázorňuje vývoj počtu obyvatel ve městě Kitzbühel, v okrese Kitzbühel a ve spolkové zemi Tyrolsko mezi lety 1869 až 2017.

**Tabulka 1 - Vývoj počtu obyvatel mezi lety 1869 až 2017**

<b>rok</b>	<b>město Kitzbühel</b>	<b>okres Kitzbühel</b>	<b>Tyrolsko</b>
1869	2 982	22 639	236 426
1880	3 167	23 138	244 736
1890	3 290	23 092	249 984
1900	3 453	23 718	266 374
1910	4 021	26 739	304 713
1923	4 378	27 577	313 888
1934	5 294	30 502	349 098
1939	5 419	31 111	363 959
1951	7 211	36 669	427 465
1961	7 744	39 795	462 899
1971	8 020	46 516	544 483
1981	7 840	49 747	586 663
1991	8 119	54 127	631 410
2001	8 574	59 191	673 504
2011	8 076	61 705	709 319
2017	8 341	63 489	746 153

Zdroj: www.statistik.at, 2017



## 5 Vlastní práce

K vypracování vlastní práce bylo použito dotazníkové šetření, zhodnocení aktuální nabídky zájezdů a rozhovor. Dotazníkové šetření zjišťuje spokojenost a různé další preference, které jsou spojené se zájezdem do destinace Kitzbühel.

### 5.1 Aktuální nabídka zájezdů

Nabídka aktuálních zájezdů do okolí města Kitzbühel se nachází v příloze č. 1. Je zde zobrazeno 7 zájezdů, které se uskuteční v letním období roku 2018. Jednotlivé zájezdy byly vyhledány na webových stránkách konkrétních cestovních kanceláří. U jednotlivých zájezdů je zobrazeno jméno cestovní kanceláře, která daný zájezd pořádá. Dále je zde vypsán název zájezdu, termín, cena, druh ubytování a stravování, doprava do cílové destinace a program, který je rozdělen po jednotlivých dnech.

Zájezdy jsou pořádány v období od června do září roku 2018. Zaměření jednotlivých zájezdů je velmi různorodé. Lidé si mohou vybrat od sportovně zaměřených zájezdů na cyklistiku či turistiku, přes kombinovaný zájezd v duchu sportovního vyžití a relaxace. 3 zájezdy jsou zaměřené na cyklistiku, z nichž 2 jsou pro milovníky horských kol a 1 pro cyklisty na kolách silničních. Dále jsou 2 zájezdy zaměřené na turistiku v okolí Kitzbühelu. Poslední 2 zájezdy jsou kombinací turistiky a odpočinkové dovolené. Program zájezdu je navržen jako návštěva turisticky atraktivních měst v okolí, kam budou návštěvníci dopravováni autobusem cestovní kanceláře. Dále program zájezdu zahrnuje relaxační chvíle, které účastníci zájezdu mohou strávit u bazénu svého hotelu či penzionu.

Délka jednotlivých zájezdů se pohybuje od 4 do 7 dní. Jejich cena je v rozmezí od 7 290 Kč do 11 490 Kč, přičemž průměrná cena se pohybuje okolo 8 000 Kč. Všechny zájezdy disponují autobusovou dopravou a ubytováním převážně v penzionech. Ubytování a doprava je započítána v celkové ceně zájezdu.

Vzhledem ke kratší délce zájezdů, které jsou nejčastěji 5 - 6 denní, je jejich program poměrně náročný. Nejnáročnější jsou zájezdy zaměřené na cyklistiku a horskou turistiku. Tyto zájezdy jsou mířeny na potenciální zákazníky, kteří jsou v dobré fyzické kondici a zvládnou dlouhodobější sportovní zatížení. U těchto sportovně laděných zájezdů je plánován vždy jeden den jako odpočinkový, např. po náročném předchozím dni. U zájezdů, které jsou kombinované se sportovním vyžitím a relaxem, je náročnost nižší. Náročnost jednotlivým zájezdům také dodává fakt, že první den je naplánován odjezd ve večerních hodinách

z České republiky. Příjezd do cílové destinace je druhý den ráno a rovnou je plánovaný program.

Vzhledem k počtu zájezdů do dané destinace lze konstatovat, že zájem českých turistů je poměrně nízký. Letní zájezdy začínají v červnu a končí v září, takže si mohou všichni zájemci vybrat termín, který jim bude přesně vyhovovat. Počet zájezdů do oblasti Tyrolska je na českém trhu samozřejmě větší, než které jsou vypsány v příloze. Zájezdy byly vybírány tak, aby součástí programu byla návštěva města Kitzbühel či jeho nejbližšího okolí.

## 5.2 Dotazníkové šetření

Ke zjištění preferencí účastníků, kteří navštívili destinaci Kitzbühel, bylo použito dotazníkové šetření. Jelikož byla snaha o docílení přesných údajů, bylo voleno velice široké spektrum respondentů. Celkové množství respondentů bylo rozděleno na dvě základní skupiny. První skupina se zúčastnila výzkumu samostatně prostřednictvím např. sociálních sítí, druhá skupině byl dotazník předložen k vyplnění. Tato druhá skupina byla zvolena tak, aby obsahovala rovnoměrné věkové a vzdělané skupiny. Jelikož systém uzavřených dotazníkových otázek neposkytuje dostatečně podrobné odpovědi, byla tato druhá skupina pozvána i k ústním pohovorům. Pohovory měly za úkol zdůvodnit jednotlivé odpovědi na dané otázky.

Dotazník je sestaven z 19 otázek a skládá se ze dvou částí. První část obsahuje 14 otázek a je nazvaná hlavní část dotazníkového šetření. Druhou část tvoří 5 otázek, které zjišťují sociodemografické údaje. Na dotazníkové šetření odpovědělo 365 respondentů, a to na otázky číslo 1, 15, 16, 17, 18, 19. Na zbytek otázek odpovědělo 234 respondentů, protože otázka číslo 1 byla větvicí. Pokud respondent v otázce číslo 1 označil odpověď NE, dotazník byl přesměrován až na otázku číslo 15, kde byly zjišťovány pouze sociodemografické údaje o respondentovi. Odpovědi na otázky číslo 2 - 14 by neobsahovaly jakoukoliv statistickou hodnotu, jelikož respondent nenavštívil danou lokalitu a z tohoto důvodu nemůže být objektivně informován o situaci.

Výsledky byly pro přehlednost a transparentnost interpretovány pomocí grafických metod. Základní grafickou metodou zobrazení výsledků byly zvoleny grafy - výsečové a sloupcové. Grafy nám zobrazují rozložení množství odpovědí pro danou odpověď. Pro přesnou interpretaci zjištěných hodnot bylo využito tabulek.

Pro výzkum bylo použito dotazníkové šetření od společnosti vyplnto.cz. Dotazník byl vytvořen v internetovém prohlížeči a poté rozeslán jednotlivým respondentům. Dotazník

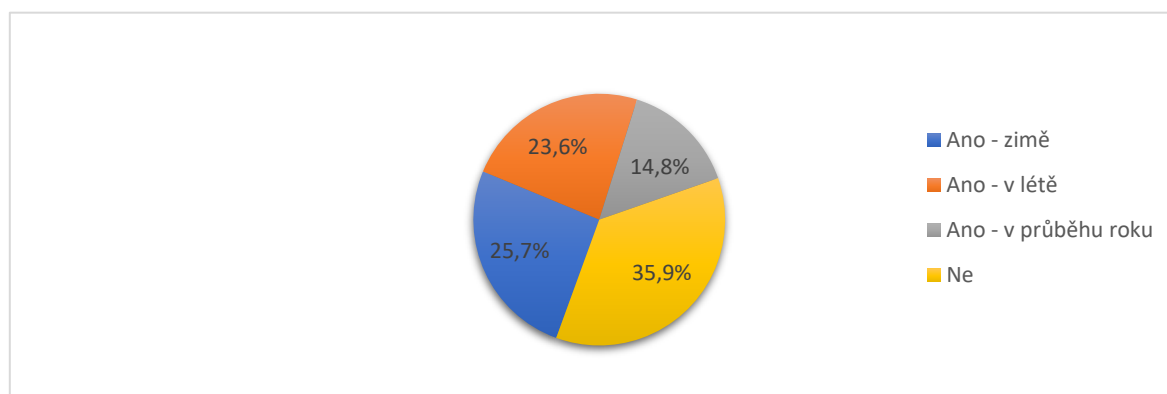
byl zveřejněn na sociálních sítích ve skupinách, které se zajímají o cestování, a také byl rozeslán zákazníkům cestovní kanceláře CK ALPIN-TOUR, která pořádala zájezdy na horská kola do destinace Kitzbühel.

Polostrukturovaný rozhovor má za úkol doplnit a odůvodnit jednotlivé odpovědi na vybrané otázky v dotazníku. Jeho výsledky jsou interpretovány v komentářích u daných výsledků dotazníku.

Dotazník i rozhovor je k nahlédnutí v příloze bakalářské práce.

### 5.2.1 Hlavní část dotazníkového šetření

**Graf 1 - Otázka č. 1 - Návštěva destinace Kitzbühel**



Zdroj: Vlastní zpracování, 2018

**Tabulka 2 - Výsledky otázky č. 1 - Návštěva destinace Kitzbühel**

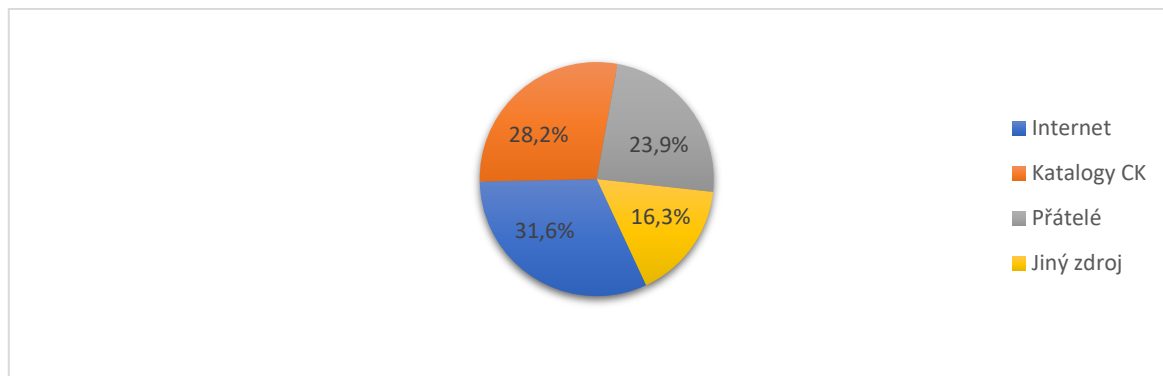
	Absolutní počet	Relativní počet
<b>Ano – v zimě</b>	94	25,7 %
<b>Ano – v létě</b>	86	23,6 %
<b>Ano – v průběhu roku</b>	54	14,8 %
<b>Ne</b>	131	35,9 %
<b>CELKEM</b>	365	100 %

Zdroj: Vlastní zpracování, 2018

Otázka číslo 1 měla především charakter informativní. Její význam spočíval v rozdělení respondentů do dvou skupin. První skupina obsahovala respondenty, kteří Kitzbühel navštívili. Druhá skupina byla tvořena respondenty, kteří v Kitzbühelu nikdy nebyli. Tímto bylo docíleno zvýšení statistické hodnoty výsledků, jelikož respondent, který Kitzbühel nenavštívil, nemohl fundovaně odpovídat na následující otázky. Z grafu je patrné, že 64,1 % (234) dotázaných respondentů Kitzbühel již navštívilo. V jakém ročním období došlo k návštěvě není pro další otázky rozhodující. Pokud respondent vyplnil, že danou

destinaci nikdy nenavštívil, byl automaticky přesměrován až na otázku číslo 15, kde vyplnil své sociodemografické údaje.

**Graf 2 - Otázka č. 2 - Informační zdroj**



Zdroj: Vlastní zpracování, 2018

**Tabulka 3 - Výsledky otázky č. 2 - Informační zdroj**

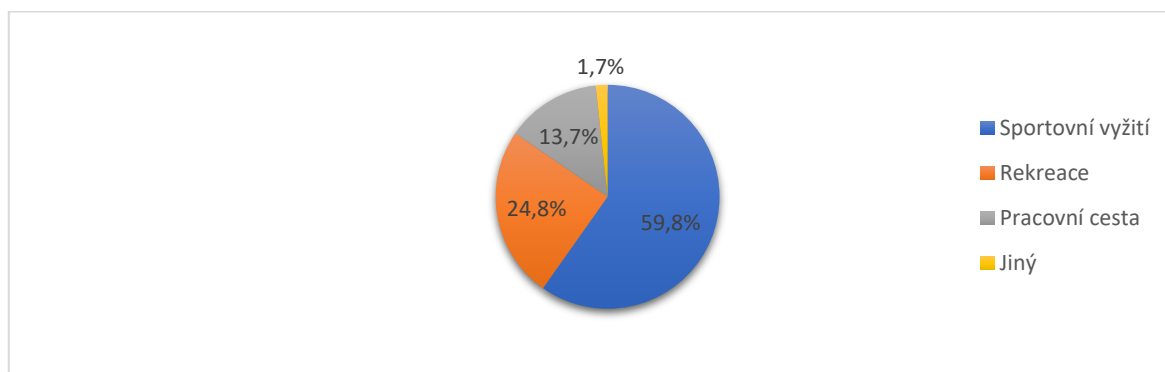
	Absolutní počet	Relativní počet
<b>Internet</b>	74	31,6 %
<b>Katalogy CK</b>	66	28,2 %
<b>Přátelé</b>	56	23,9 %
<b>Jiný zdroj</b>	38	16,3 %
<b>CELKEM</b>	234	100 %

Zdroj: Vlastní zpracování, 2018

Počet dotázaných respondentů se v otázce číslo 2 snížil na 234. Z výsledků je patrné, že respondenti nejčastěji používali k vyhledávání informací internet. Internet můžeme nazvat fenoménem této doby. Množství a jednoduchost vyhledávání informací je nesrovnatelná oproti ostatním mediím uvedeným v dotazníku. Internet jako zdroj informací uvedlo 31,6 % respondentů.

Stále jsou u klientů v oblibě katalogy cestovní kanceláří. Z katalogů získá potenciální klient informace o veškerých destinacích, které cestovní kancelář nabízí. Pro 28,2 % respondentů je katalog cestovních kanceláří preferovaným zdrojem informací.

**Graf 3 - Otázka č. 3 - Důvod návštěvy destinace**



Zdroj: Vlastní zpracování, 2018

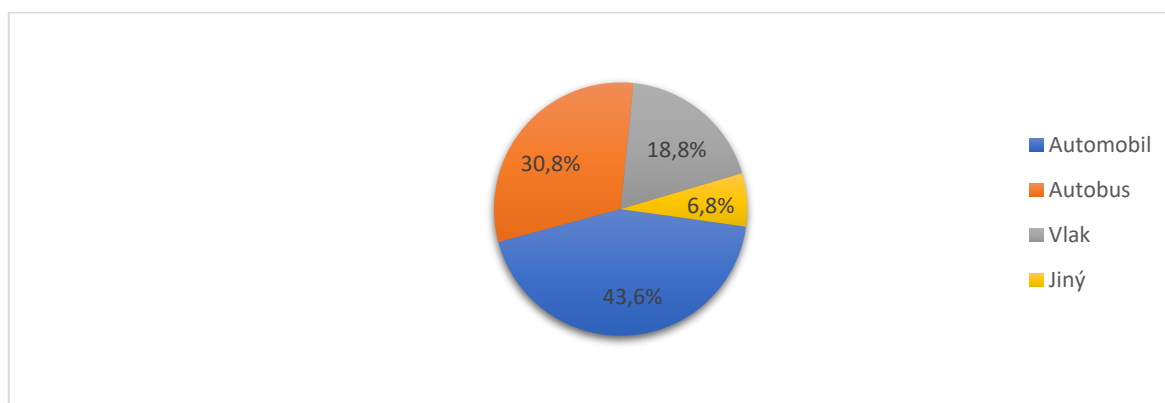
**Tabulka 4 - Výsledky otázky č. 3 - Důvod návštěvy destinace**

	Absolutní počet	Relativní počet
<b>Sportovní vyžití</b>	140	59,8 %
<b>Rekreace</b>	58	24,8 %
<b>Pracovní cesta</b>	32	13,7 %
<b>Jiný</b>	4	1,7 %
<b>CELKEM</b>	234	100 %

Zdroj: Vlastní zpracování, 2018

Kitzbühel je všeobecně známý jako sportovní středisko. Tuto informaci potvrdily odpovědi respondentů na otázku číslo 3. 59,8 % dotázaných uvedlo, že důvodem jejich cesty do Kitzbühelu bylo sportovní vyžití. 24,8 % respondentů se rozhodlo využít vysoké úrovně hotelů a krásné alpské přírody k rekreaci a wellness. Jak již bylo zmíněno, koncentrace hotelů a ubytovacích služeb je vysoká. Z tohoto důvodu mohou firmy využít alpské středisko jako cíl svých pracovních porad a meetingů. 13,7 % z dotázaných odpovědělo, že Kitzbühel je pro ně cílem z důvodu pracovní cesty.

**Graf 4 - Otázka č. 4 - Výběr dopravního prostředku**



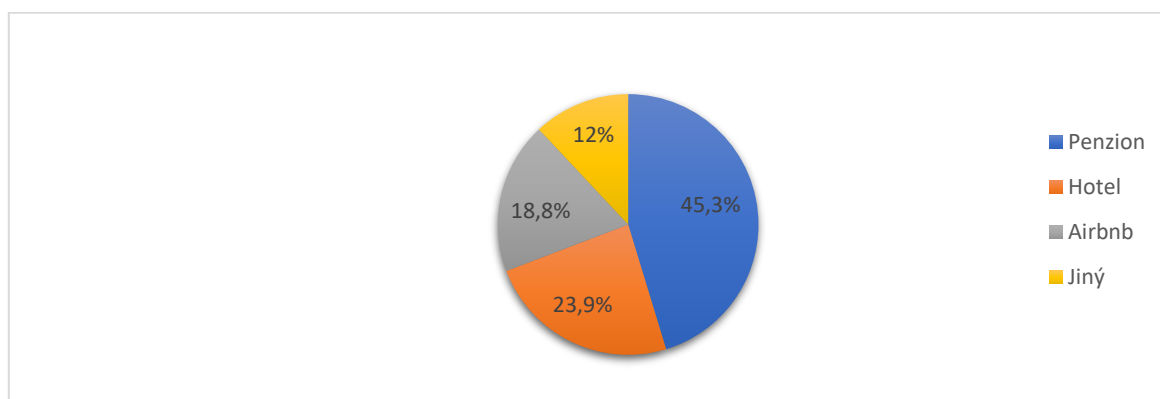
Zdroj: Vlastní zpracování, 2018

**Tabulka 5 - Výsledky otázky č. 4 - Výběr dopravního prostředku**

	<b>Absolutní počet</b>	<b>Relativní počet</b>
<b>Automobil</b>	102	43,6 %
<b>Autobus</b>	72	30,8 %
<b>Vlak</b>	44	18,8 %
<b>Jiný</b>	16	6,8 %
<b>CELKEM</b>	234	100 %

Zdroj: Vlastní zpracování, 2018

Silniční doprava je v dnešní době na velice vysoké úrovni. Autobusoví dopravci neustále obnovují svůj vozový park a nabízejí služby na vysoké úrovni. Oproti tomu automobilová doprava je věc, bez které si život v 21. století už umí málokdo představit. Zřejmě z těchto důvodů uvedlo 74,4 % (174) respondentů odpověď, že použili jeden ze silničních dopravních prostředků. Situace na železniční trati je též v pořádku. Příznivci kolejové dopravy jistě při svém rozhodnutí ocenili možnost využití 3 vlakových nádraží. Tímto se snižuje vzdálenost mezi vlakovým nádražím a ubytovacím zařízením. 18,8 % respondentů využilo tuto výhodu a uvedlo železniční dopravu jako preferovaný způsob dopravy.

**Graf 5 - Otázka č. 5 - Preference ubytování**

Zdroj: Vlastní zpracování, 2018

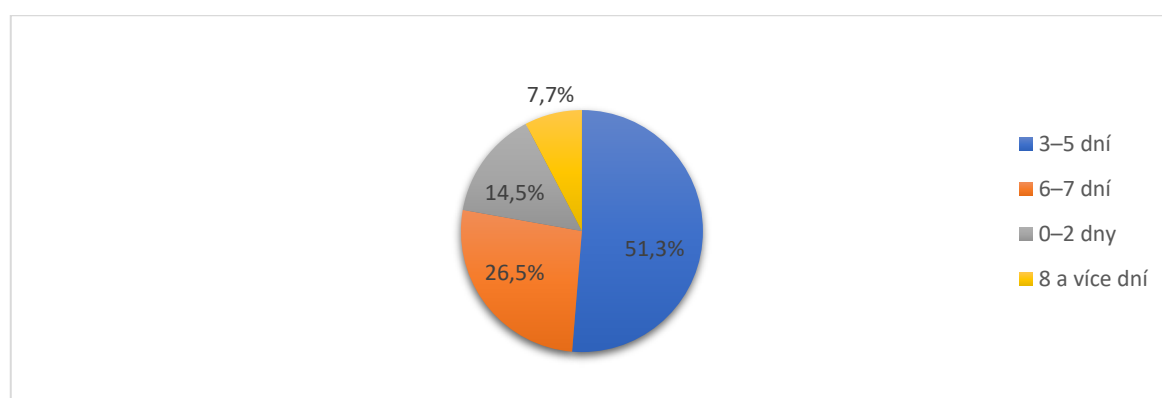
**Tabulka 6 - Výsledky otázky č. 5 - Preference ubytování**

	<b>Absolutní počet</b>	<b>Relativní počet</b>
<b>Penzion</b>	106	45,3 %
<b>Hotel</b>	56	23,9 %
<b>Airbnb</b>	44	18,8 %
<b>Jiný</b>	28	12 %
<b>CELKEM</b>	234	100 %

Zdroj: Vlastní zpracování, 2018

45,3 % respondentů zvolilo ubytování v penzionu. Důvodem je vysoká cena za hotelový pokoj. Další důvody plynou z plánovaného systému stravování. Pokoje v penzionech bývají vybaveny kuchyní, kdežto pokoje v hotelu dopředu počítají se stravováním hosta v hotelové restauraci. Druhým nejoblíbenějším způsobem ubytování byl hotel, kterých je v Kitzbühelu nepřeborné množství. V hotelu bylo ubytováno 23,9 % respondentů. 18,8 % respondentů využilo k ubytování sdíleného bydlení Airbnb. Tento způsob ubytování se v poslední době velmi rozmáhá. Jedná se o flexibilní způsob rezervace ubytování, které probíhá přes internet.

**Graf 6 - Otázka č. 6 - Délka zájezdu**



Zdroj: Vlastní zpracování, 2018

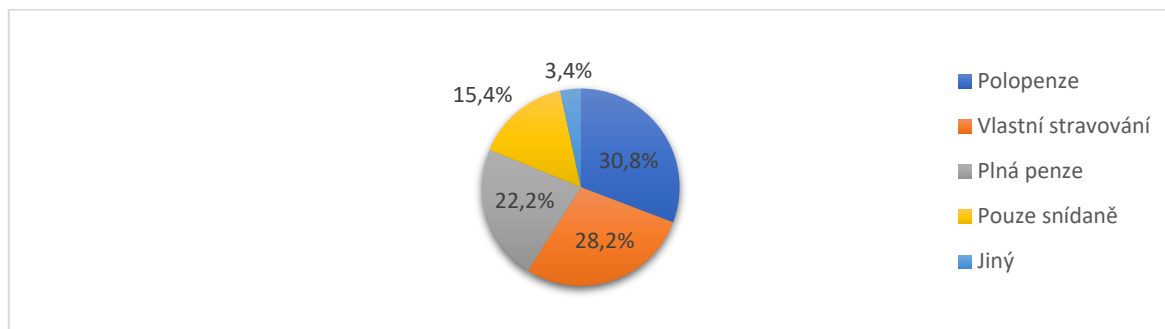
**Tabulka 7 - Výsledky otázky č .6 - Délka zájezdu**

	Absolutní počet	Relativní počet
<b>3–5 dní</b>	120	51,3 %
<b>6–7 dní</b>	62	26,5 %
<b>0–2 dny</b>	34	14,5 %
<b>8 a více dní</b>	18	7,7 %
<b>CELKEM</b>	234	100 %

Zdroj: Vlastní zpracování, 2018

Z výsledků dotazníku vyplývá, že většina respondentů strávila v Kitzbühelu maximálně týden. Pouze 7,7 % respondentů zde bylo 8 a více dní. 51,3 % (120) návštěvníků strávilo ve městě 3 - 5 dní, což odpovídá nejběžnější délce turnusů. Výhoda turnusů této délky je minimalizace potřeby využití řádné dovolené. Respondent využije volných víkendových dní, které v kombinaci s 1 - 3 dny řádné dovolené promění v 5 denní pobyt. 14,5 % respondentů strávilo v destinaci maximálně 2 dny. Jedná se o návštěvníky, kteří navštívili Kitzbühel z důvodu pracovní cesty či vyrazili pouze na kratší úsek, např. z důvodu ekonomické situace.

**Graf 7 - Otázka č. 7 - Preference stravování**



Zdroj: Vlastní zpracování, 2018

**Tabulka 8 - Výsledky otázky č. 7 - Preference stravování**

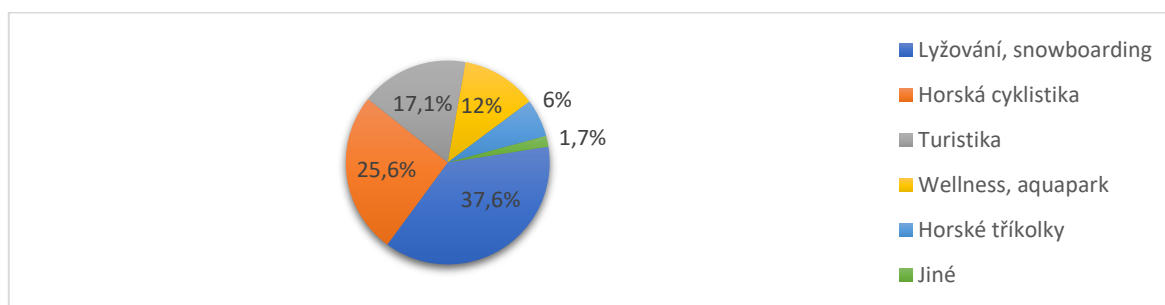
	Absolutní počet	Relativní počet
<b>Polopenze</b>	72	30,8 %
<b>Vlastní stravování</b>	66	28,2 %
<b>Plná penze</b>	52	22,2 %
<b>Pouze snídaně</b>	36	15,4 %
<b>Jiný</b>	8	3,4 %
<b>CELKEM</b>	234	100 %

Zdroj: Vlastní zpracování, 2018

Nejčastějším způsobem stravování byla polopenze. Tuto formu stravování zvolilo 30,8 % (72) respondentů. Důvodem pro volbu polopenze byla často zvýhodněná cena v rámci ubytování. Další důvodem je maximální volnost respondenta. Mezi snídaní a večerí není ničím vázán a získá tím dostatek času na sportovní či jiné aktivity.

Druhou nejčastější volbou bylo stravování vlastní, kterou zvolilo 28,2 % respondentů. Výhodou vlastního stravování je jistě úspora financí, jelikož náklady na stravu se mohou v horských střediscích vyšplhat na vysoké částky. Určitá část respondentů není zvyklá využívat restaurační zařízení. Stravování ve formě pouze snídaně využilo na svém zájezdu 15,4 % dotázaných.

**Graf 8 - Otázka č. 8 - Provozované aktivity**



Zdroj: Vlastní zpracování, 2018



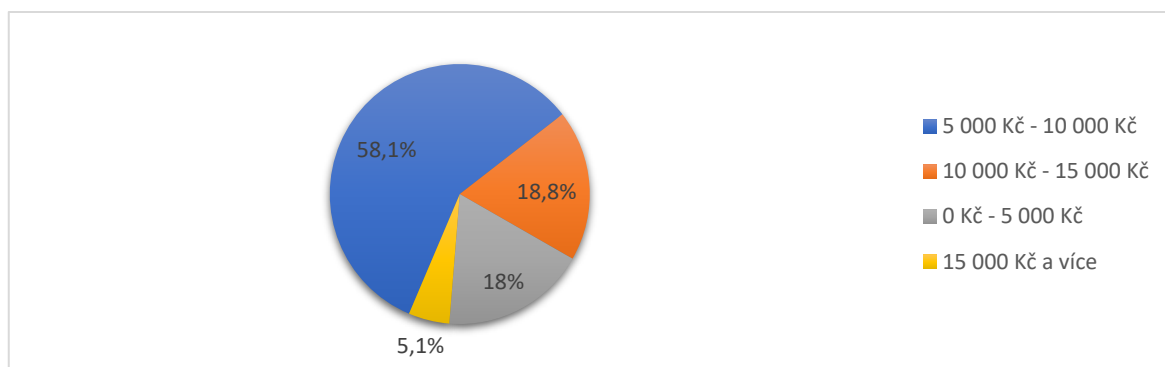
**Tabulka 9 - Výsledky otázky č. 8 - Provozované aktivity**

	<b>Absolutní počet</b>	<b>Relativní počet</b>
<b>Lyžování, snowboarding</b>	88	37,6 %
<b>Horská cyklistika</b>	60	25,6 %
<b>Turistika</b>	40	17,1 %
<b>Wellness, aquapark</b>	28	12 %
<b>Horské tříkolky</b>	14	6 %
<b>Jiné</b>	4	1,7 %
<b>CELKEM</b>	234	100 %

Zdroj: Vlastní zpracování, 2018

Nejčastějšími aktivitami, které byly provozovány, byly zimní sporty. 37,6 % (88) respondentů se věnovalo v Kitzbühelu lyžování a snowboardingu. Kitzbühel je vyhlášené zimní lyžařské středisko. Mezi nejčastější letní aktivity patří horská cyklistika a turistika. Horské cyklistice se věnovalo 25,6 % respondentů a turistice 17,1 %. Dotazníkové šetření ukázalo, že Tyrolsko a Kitzbühel jsou vyhledávanou destinací lidí, kteří se věnují sportovním aktivitám, a to nejčastěji lyžování, snowboardingu, horské cyklistice a turistice.

**Graf 9 - Otázka č. 9 - Cena zájezdu**



Zdroj: Vlastní zpracování, 2018

**Tabulka 10 - Výsledky otázky č. 9 - Cena zájezdu**

	<b>Absolutní počet</b>	<b>Relativní počet</b>
<b>5 000 Kč - 10 000 Kč</b>	136	58,1 %
<b>10 000 Kč - 15 000 Kč</b>	44	18,8 %
<b>0 Kč - 5 000 Kč</b>	42	18 %
<b>15 000 Kč a více</b>	12	5,1 %
<b>CELKEM</b>	234	100 %

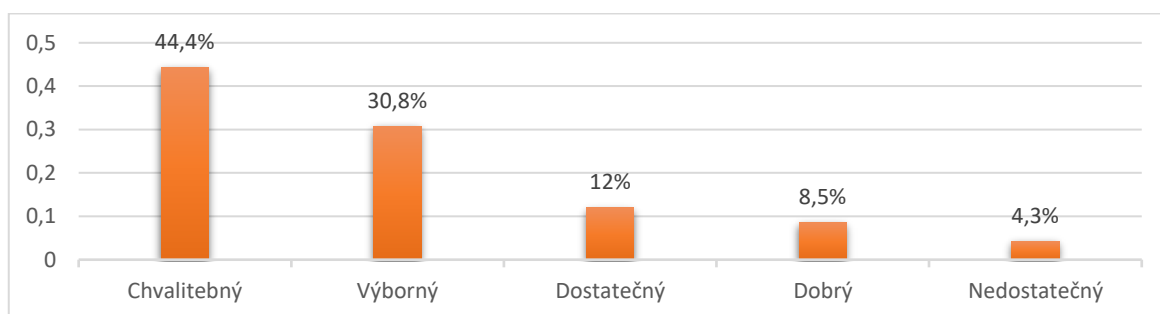
Zdroj: Vlastní zpracování, 2018

58,1 % (136) respondentů stál zájezd pro jednu osobu 5 000 Kč - 10 000 Kč. V této cenové relaci se pohybuje většina zájezdů cestovních kanceláří, ať se jedná o zimní zájezdy na lyžování, či letní zájezdy například za účelem horské cyklistiky či turistiky.

Pouze rozdíl 2 respondentů byl mezi částkami 10 000 Kč - 15 000 Kč a částkou do 5 000 Kč. 18,8 % (44) respondentů vynaložilo prostředky ve výši 10 000 Kč - 15 000 Kč a 18 % (42) respondentů si vybralo zájezd v hodnotě do 5 000 Kč.

5,1 % návštěvníků destinace zaplatilo za zájezd částku 15 000 Kč a více. Tito návštěvníci kladou vysoké nároky na úroveň veškerých poskytovaných služeb. Z tohoto důvodu neváhají vynaložit větší množství finančních prostředků.

**Graf 10 - Otázka č. 10 - Hodnocení ubytování**



Zdroj: Vlastní zpracování, 2018

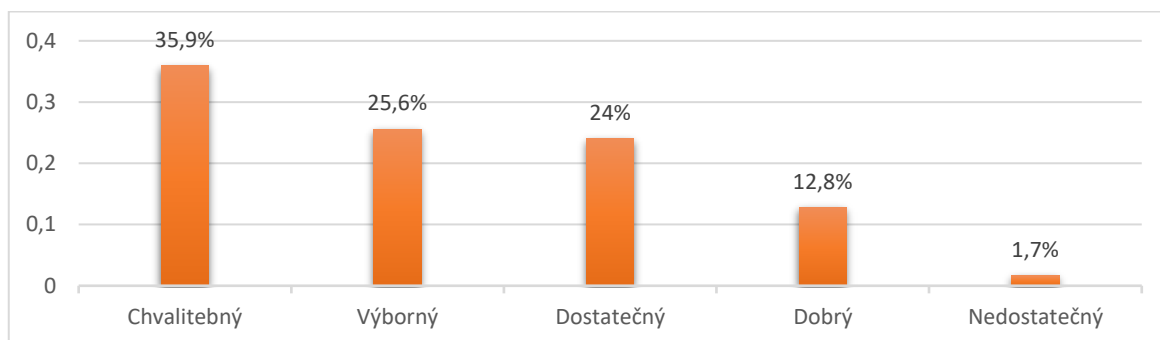
**Tabulka 11 - Výsledky otázky č. 10 - Hodnocení ubytování**

	Absolutní počet	Relativní počet
<b>Chvalitebný</b>	104	44,4 %
<b>Výborný</b>	72	30,8 %
<b>Dostatečný</b>	28	12 %
<b>Dobrý</b>	20	8,5 %
<b>Nedostatečný</b>	10	4,3 %
<b>CELKEM</b>	234	100 %

Zdroj: Vlastní zpracování, 2018

Z celkového počtu 234 respondentů zhodnotilo 44,4 % respondentů ubytování jako chvalitebné a 30,8 % dotázaných jako výborné, což nasvědčuje vysoké kvalitě ubytování. Ve městě je velké množství ubytovacích možností, od levnější varianty v podobě kempů a penzionů až k 5 hvězdičkovým hotelům.

**Graf 11 - Otázka č. 11 - Hodnocení stravování**



Zdroj: Vlastní zpracování, 2018

**Tabulka 12 - Výsledky otázky č. 11 - Hodnocení stravování**

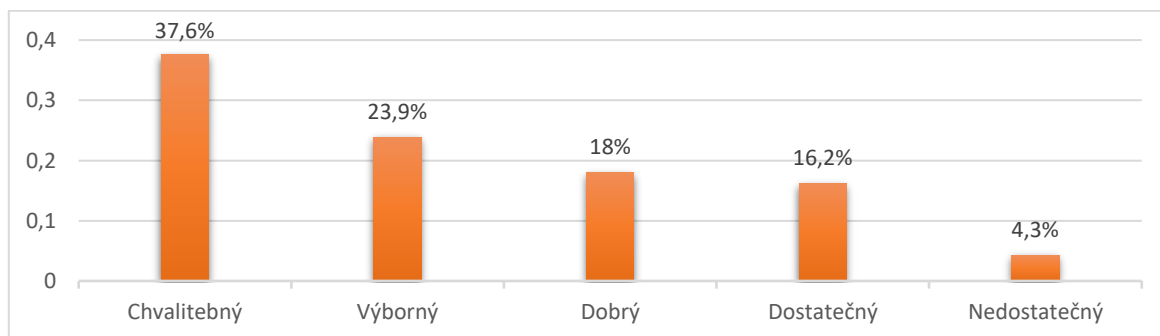
	Absolutní počet	Relativní počet
<b>Chvalitebný</b>	84	35,9 %
<b>Výborný</b>	60	25,6 %
<b>Dostatečný</b>	56	24 %
<b>Dobrý</b>	30	12,8 %
<b>Nedostatečný</b>	4	1,7 %
<b>CELKEM</b>	234	100 %

Zdroj: Vlastní zpracování, 2018

Se stravovacími službami obdobně jako se službami ubytovacími byli respondenti velmi spokojeni. 35,9 % respondentů ohodnotilo stravování chvalitebně a 25,6 % výborně, což je 144 z 234 dotázaných.

Jako nedostatečnou úroveň stravování hodnotili pouze 1,7 % dotazovaných, což ukazuje na vysokou úroveň stravovacích služeb v hotelech a penzionech, kde byli návštěvníci ubytováni, nebo v restauracích, které ve městě navštěvovali. Ve městě Kitzbühel je velké množství restaurací, takže turisté mají nepřehledné možnosti, kterou restauraci navštíví.

**Graf 12 - Otázka č. 12 - Hodnocení nabízených služeb**



Zdroj: Vlastní zpracování, 2018

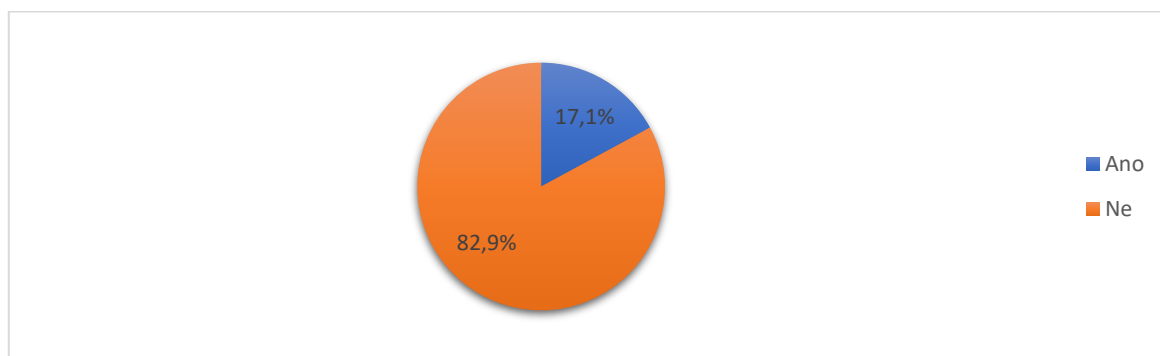
**Tabulka 13 - Výsledky otázky č. 12 - Hodnocení nabízených služeb**

	<b>Absolutní počet</b>	<b>Relativní počet</b>
<b>Chvalitebný</b>	88	37,6 %
<b>Výborný</b>	56	23,9 %
<b>Dobry</b>	42	18 %
<b>Dostatečný</b>	38	16,2 %
<b>Nedostatečný</b>	10	4,3 %
<b>CELKEM</b>	234	100 %

Zdroj: Vlastní zpracování, 2018

I třetí otázka, která se týká hodnocení služeb ve městě Kitzbühel, vychází velmi kladně. 37,6 % respondentů ohodnotilo nabízené služby chvalitebně a 23,9 % dotázaných dokonce výborně. Ve městě je spousta možností, jak trávit volný čas. V nočních hodinách lidé navštívili místní restaurace a bary. Přes den se mohou věnovat mnoha sportům, které město nabízí. Jak již bylo zmíněno, lidé se věnují horské cyklistice a turistice. Milovníci golfu zavítali do místního golfového klubu, kde vyzkoušeli své schopnosti na 18-ti jamkovém hřišti. Hráli zde také tenis nebo využili plaveckého bazénu.

Pouze 4,3 % dotázaných ohodnotilo nabízené služby ve městě jako nedostatečné.

**Graf 13 - Otázka č. 13 - Využití služeb CK či CA**

Zdroj: Vlastní zpracování, 2018

**Tabulka 14 - Výsledky otázky č. 13 - Využití služeb CK či CA**

	<b>Absolutní počet</b>	<b>Relativní počet</b>
<b>Ne</b>	194	82,9 %
<b>Ano</b>	40	17,1 %
<b>CELKEM</b>	234	100 %

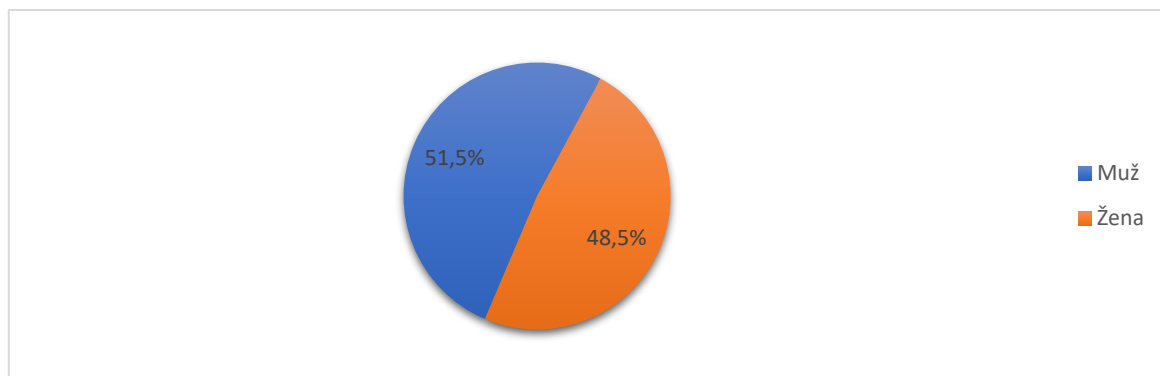
Zdroj: Vlastní zpracování, 2018

Pro návštěvu destinace Kitzbühel se rozhodlo 82,9 % dotázaných nevyužít služeb cestovní kanceláře či agentury.

Jelikož otázka číslo 14 byla otevřená, její výsledky jsou interpretovány v sekci výsledky a diskuze této bakalářské práce.

## 5.2.2 Sociodemografické údaje

**Graf 14 - Otázka č. 15 - Pohlaví respondentů**



Zdroj: Vlastní zpracování, 2018

**Tabulka 15 - Výsledky otázky č. 15 - Pohlaví respondentů**

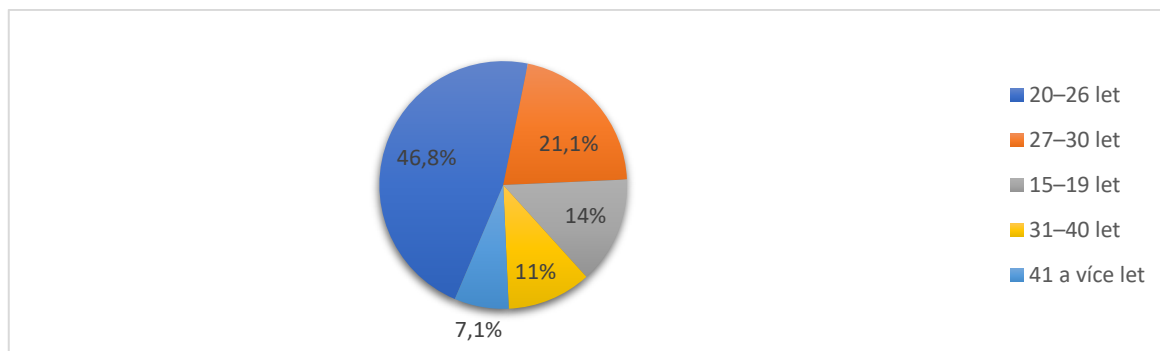
	Absolutní počet	Relativní počet
<b>Muž</b>	188	51,5 %
<b>Žena</b>	177	48,5 %
<b>CELKEM</b>	365	100 %

Zdroj: Vlastní zpracování, 2018

Sekce, která zjišťuje sociodemografické údaje, začíná otázkou číslo 15. Je to poslední část dotazníku a vyplnilo ji všech 365 respondentů.

51,5 % respondentů byli muži a 48,5 % respondentů byly ženy, což je velmi vyrovnané. 51,5 % odpovídá 188 mužům a 48,5 % je 177 žen. Ti všichni odpověděli na dotazník.

**Graf 15 - Otázka č. 16 - Věk respondentů**



Zdroj: Vlastní zpracování, 2018

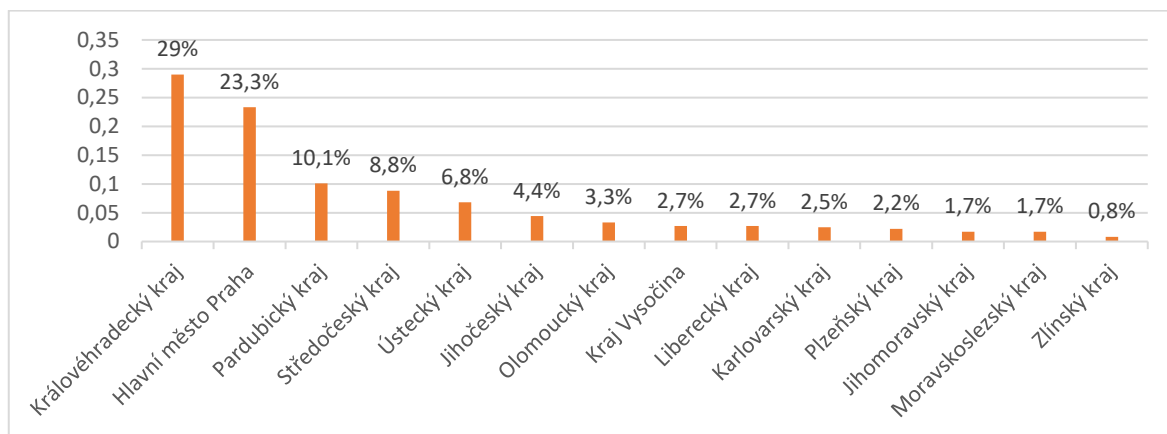
**Tabulka 16 - Výsledky otázky č. 16 - Věk respondentů**

	Absolutní počet	Relativní počet
<b>20–26 let</b>	171	46,8 %
<b>27–30 let</b>	77	21,1 %
<b>15–19 let</b>	51	14 %
<b>31–40 let</b>	40	11 %
<b>41 a více let</b>	26	7,1 %
<b>CELKEM</b>	365	100 %

Zdroj: Vlastní zpracování, 2018

Nejčastější věk dotázaných byl mezi 20 a 26 lety. V této věkové kategorii bylo 46,8 % (171) respondentů. Druhou nejčastější skupinou respondentů byla věková skupina 27 až 30 let, která tvoří 21,1 %. Nejméně respondentů bylo ve věkové skupině 41 let a více. Těchto respondentů bylo přesně 7,1 %.

**Graf 16 - Otázka č. 17 - Bydliště respondentů**



Zdroj: Vlastní zpracování, 2018

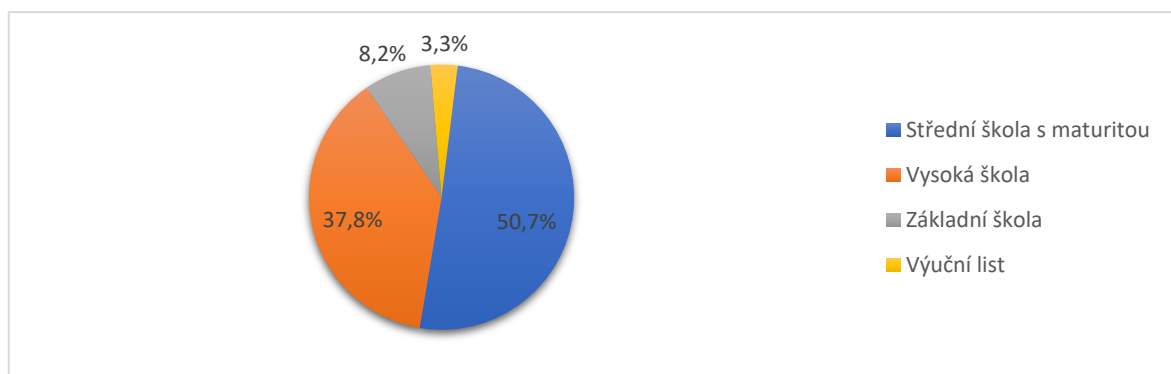
**Tabulka 17 - Výsledky otázky č. 17 - Bydliště respondentů**

	<b>Absolutní počet</b>	<b>Relativní počet</b>
<b>Královéhradecký kraj</b>	106	29 %
<b>Hlavní město Praha</b>	85	23,3 %
<b>Pardubický kraj</b>	37	10,1 %
<b>Středočeský kraj</b>	32	8,8 %
<b>Ústecký kraj</b>	25	6,8 %
<b>Jihočeský kraj</b>	16	4,4 %
<b>Olomoucký kraj</b>	12	3,3 %
<b>Kraj Vysočina</b>	10	2,7 %
<b>Liberecký kraj</b>	10	2,7 %
<b>Karlovarský kraj</b>	9	2,5 %
<b>Plzeňský kraj</b>	8	2,2 %
<b>Jihomoravský kraj</b>	6	1,7 %
<b>Moravskoslezský kraj</b>	6	1,7 %
<b>Zlínský kraj</b>	3	0,8 %
<b>CELKEM</b>	365	100 %

Zdroj: Vlastní zpracování, 2018

Nejčastějším bydlištěm respondentů je Královéhradecký kraj, 29 % respondentů bydlí v tomto kraji. Druhým nejčastějším bydlištěm účastníků dotazníkového šetření je hlavní město Praha s 23,3 %. Naopak nejméně respondentů je ze Zlínského kraje s pouhými 0,8 %.

**Graf 17 - Otázka č. 18 - Dosažené vzdělání respondentů**



Zdroj: Vlastní zpracování, 2018

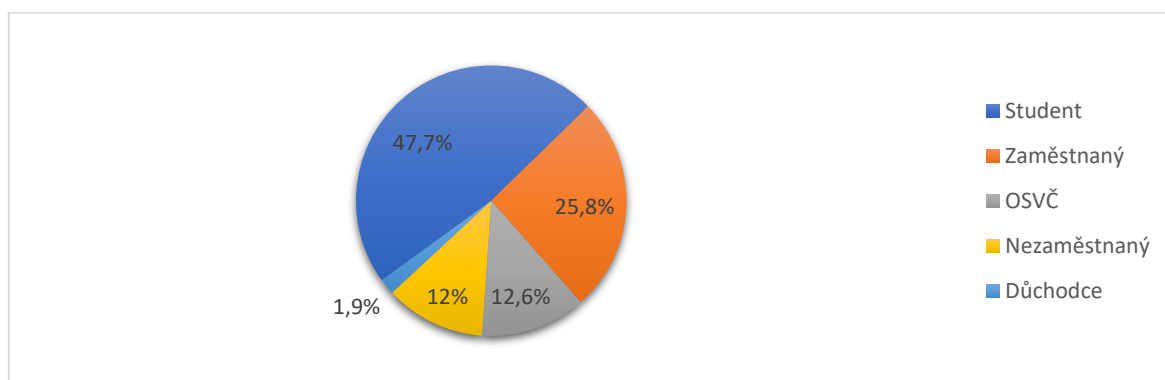
**Tabulka 18 - Výsledky otázky č. 18 - Dosažené vzdělání respondentů**

	<b>Absolutní počet</b>	<b>Relativní počet</b>
<b>Střední škola s maturitou</b>	185	50,7 %
<b>Vysoká škola</b>	138	37,8 %
<b>Základní škola</b>	30	8,2 %
<b>Výuční list</b>	12	3,3 %
<b>CELKEM</b>	365	100 %

Zdroj: Vlastní zpracování, 2018

Dosažené vzdělání respondentů je na vysoké úrovni. 50,7 % respondentů má dosažené středoškolské vzdělání s maturitou a 37,8 % dotázaných vystudovalo vysokou školu. Dále destinaci navštívilo 8,2 % respondentů, kteří mají pouze základní vzdělání a 3,3 % respondentů s výučním listem.

**Graf 18 - Otázka č. 19 - Ekonomický status respondentů**



Zdroj: Vlastní zpracování, 2018

**Tabulka 19 - Výsledky otázky č. 19 - Ekonomický status respondentů**

	<b>Absolutní počet</b>	<b>Relativní počet</b>
<b>Student</b>	174	47,7 %
<b>Zaměstnaný</b>	94	25,8 %
<b>OSVČ</b>	46	12,6 %
<b>Nezaměstnaný</b>	44	12 %
<b>Důchodce</b>	7	1,9 %
<b>CELKEM</b>	365	100 %

Zdroj: Vlastní zpracování, 2018

Nejvíce respondentů jsou ještě studenti, je to 47,7 % dotázaných. Druhými nejčastějšími respondenty jsou lidé, kteří jsou zaměstnaní, těch je 25,8 %.



### 5.3 Výsledky a diskuze

Doporučení ke zlepšení nabídky zájezdů do destinace Kitzbühel a následné vytvoření návrhu zájezdu do dané destinace vychází ze syntézy informací, které vyplývají z provedeného dotazníkového šetření, osobních pohovorů s vybranými účastníky dotazníkového šetření a analýzy aktuálních zájezdů cestovních kanceláří na českém trhu.

Z provedeného dotazníkového šetření je evidentní, že respondenti mají o destinaci povědomí a již ji v minulosti navštívili. Stále je ale skupina lidí, která v této destinaci ještě nebyla. To jsou potenciální klienti, kteří by se mohli zúčastnit organizovaného zájezdu pořádaného cestovní kanceláří.

Z výsledků dotazníkového šetření je patrné, že lidé se nejčastěji o nabídkách zájezdu dozvěděli z internetu. To je signál pro jednotlivé cestovní kanceláře, aby se zabývali umístováním reklamy na jednotlivé internetové stránky. Největší množství účastníků využívalo ubytování v penzionech, což se jim zdálo jako nejlepší varianta v poměru cena/výkon, kterou Kitzbühel v oblasti ubytování nabízí. Nejčastější volbou dopravy byl automobil a autobus. Výhodou autobusu je jistě ušetření nákladů za dopravu oproti osobnímu automobilu. Respondenti nejčastěji vyráželi do Kitzbühelu za sportovními aktivitami. V zimním období na lyže a snowboard, v létě se věnují cyklistice a turistice. Návštěvníci v největším množství využili pobytu na 3 - 5 dní a celkově za zájezd zaplatili částku v rozmezí 5 - 10 tisíc Kč. Nejpočetnější skupinou, která odpovídala na dotazník, byla věková skupina v rozmezí od 20 do 26 let. V této věkové skupině se vyskytují zpravidla ještě studující lidé, kteří nemají neomezený finanční rozpočet. Z tohoto důvodu by se měly cestovní kanceláře snažit nabízet zájezdy za co nejnižší ceny, i když to bude na úkor kvality ubytování, stravování a ostatních služeb. Respondenti jezdí do Kitzbühelu hlavně kvůli sportovnímu vyžití. Úroveň ubytování a stravování je pro mladé lidi druhořadá.

Z výsledků otázky číslo 14 v dotazníkovém šetření vyšly nejčastěji následující odpovědi. Respondenti uvedli příliš vysokou cenovou náročnost při návštěvě místních restaurací, barů a sportovních zařízení. Respondenti, kteří byli účastníky zájezdu zaměřeného na cyklistiku, si stěžovali na nedostatek naplánovaných výjezdů mimo značené asfaltové stezky. Ocenili by zájezd, který bude zaměřený pouze na horská kola, protože okolí města Kitzbühel k tomu má ideální podmínky. Dále by dotázaní ocenili spolehlivější druh ubytování. Někteří se svým ubytováním nebyli spokojeni.

Doporučením pro zlepšení zájezdů je zařazení degustačního menu v jedné z restaurací ve městě Kitzbühel. Tato akce obohatí celý program zájezdu. V případě zájmu

větší skupiny bude moct delegát cestovní kanceláře domluvit množstevní slevu. Dalším doporučením je vytvořit zájezd, který bude zaměřen pouze na horskou cyklistiku. Z dotazníků vyplývá, že velké množství respondentů má o horskou cyklistiku zájem. Posledním doporučením je nalezení a následné dlouhodobé udržení spolehlivého ubytování v oblasti. Tato spolupráce mezi cestovní kanceláří a majitelem ubytovacího zařízení povede k oboustranné spokojenosti. Pracovníci cestovní kanceláře, kteří budou odpovědní za zájezd, budou mít jistotu kvalitního ubytování a majitel ubytovacího zařízení bude mít pravidelný finanční příjem od cestovní kanceláře.

Výsledkem práce je navržení cyklistického zájezdu do destinace Kitzbühel, který vychází z výsledků dotazníkového šetření a jsou do něho zahrnuta jednotlivá doporučení. Zájezd bude následně nabídnut cestovní kanceláři ALPIN-TOUR, která přemýšlí o obnově letního cyklistického zájezdu do destinace Kitzbühel, který již v minulosti pořádala.

#### 5.4 Návrh zájezdu

Návrh zájezdu vychází z nabídky aktuálních letních zájezdů do destinace Kitzbühel a hlavně z výsledků dotazníkového šetření. Podle toho, co respondenti nejčastěji volili za odpovědi, je navržen cyklistický zájezd do destinace Kitzbühel. Respondenti nejčastěji volili dopravu autem nebo autobusem, ubytování v penzionu, délka zájezdu 3 - 5 dní a jako stravování nejčastěji volili polopenzi. Z letních aktivit respondenti provozovali nejčastěji horskou cyklistiku a zájezd stál 5 000 - 10 000 Kč.

Kalkulace zájezdu byla provedena podle knižního zdroje Technika zahraničních zájezdů od autorek Farkové a Kunešové. Ceny jednotlivých služeb byly konzultovány s manažerem cestovní kanceláře ALPIN-TOUR.

#### **KALKUKACE:**

##### **Základní informace pro kalkulaci zájezdu:**

- plánovaný počet účastníků: 40
- 20 % riziko neobsazení: 32
- počet řidičů: 1
- počet průvodců: 1
- sazba za 1 km autobusu: 32 Kč
- kurz: 25,5 Kč/€
- zvýšený kurz o 10 %: 28,05 Kč/ €

**Tabulka 20 - Trasa (kilometrické vzdálenosti)**

Den	Z	DO	Km
1.	Hradec Králové	Praha	116
1.	Praha	Rozvadov	168
1.	Rozvadov	Mnichov	217
1.	Mnichov	Kiefersfelden	90
1.	Kiefersfelden	Kitzbühel	38
5.	Kitzbühel	Kiefersfelden	38
5.	Kiefersfelden	Mnichov	90
5.	Mnichov	Rozvadov	217
5.	Rozvadov	Praha	168
5.	Praha	Hradec Králové	116

Zdroj: Vlastní zpracování, 2018

Tabulka zobrazuje kilometrové vzdálenosti mezi jednotlivými městy, přes které pojede autobus z Hradce Králové do Kitzbühelu. Celkový počet je 1258 km. Přes Německo autobus urazí 614 km.

**Tabulka 21 - Kalkulace dopravy**

	Cena v Kč bez DPH	DPH	Cena v Kč celkem s DPH
Kilometrovné 1258 km x 32 Kč	40 256,-		
Parkovné 40 EURO x 25,5 Kč	1 020,-		
Ubytování řidiče 60 EURO x 25,5 Kč	1 530,-		
DPH (19 %) za průjezd Německem		3 969,59,-	
Doprava celkem	42 806,-	3 969,59,-	<b>46 775,59,-</b>

Zdroj: Vlastní zpracování, 2018

Prvním krokem předběžné kalkulace je výpočet nákladů za dopravu (tab. 21). Důležitými položkami jsou kilometrovné, parkovné, ubytování řidiče a DPH za průjezd Německem.

**Tabulka 22 - Náklady na průvodce**

	Cena Kč bez DPH	DPH	Cena včetně DPH v Kč
Odměna průvodce (1200 Kč/den)	6 000,-	1 260,-	7 260,-
Ubytování vč. polopenze 95 EURO x 25,5 Kč	2 422,5,-	-	2 422,5,-
Náklady na průvodce celkem	8 422,5,-	1 260,-	<b>9 682,5,-</b>

Zdroj: Vlastní zpracování, 2018

Tabulka 22 zobrazuje celkové náklady na průvodce. Tyto náklady se vyšplhaly na částku 9 682,5 Kč.

**Tabulka 23 - Kurzovní riziko**

Parkovné v zahraničí	40 EURO
Ubytování řidiče	60 EURO
DPH v Německu	155,67 EURO
Celkem náklady v EURECH	255,67 EURO
Kurzovní riziko v Kč	651,96 Kč

Zdroj: Vlastní zpracování, 2018

Kurzovní riziko počítá cestovní kancelář ve výši 10 % z nákladů hrazených v cizí měně. Kurz v době kalkulace byl 25,5 Kč/1 EURO, zvýšený kurz o 10 % na 28,05 Kč za 1 EURO. Výpočet kurzovního rizika:  $(255,67 \times 28,05) - (255,67 \times 25,5) = 651,96$  Kč.

**Tabulka 24 - Nepřímé náklady nakoupených služeb (zvláštní režim)**

	Cena Kč bez DPH	DPH	Cena včetně DPH v Kč
Doprava	42 806,-	3 969,59,-	46 775,59,-
Povinné smluvní pojištění	2 100,-	-	2 100,-
Kurzovní riziko	651,96,-	-	651,96,-
<b>Celkem</b>	<b>45 557,96,-</b>	<b>3 969,59,-</b>	<b>49 527,55,-</b>
Nepřímé náklady na 1 účastníka s 20 % rizikem neobsazení	1 423,69,-	124,05,-	1 547,74,-

Zdroj: Vlastní zpracování, 2018

Přehledně sepsané nepřímé náklady nakoupených služeb v tabulce 24. Částky v této tabulce byly zjištěny v předchozích krocích kalkulace. V tabulce jsou uvedeny také nepřímé náklady na 1 účastníka s 20 % rizikem neobsazenosti.

**Tabulka 25 - Přímé náklady na nakupované služby na 1 účastníka**

	Cena Kč bez DPH	DPH	Cena včetně DPH v Kč
Ubytování s polopenzí 95 EURO	2 422,5,-	-	2 422,5,-
Kurzovní riziko	242,25,-	-	242,25,-
<b>Přímé náklady celkem</b>	<b>2 664,75,-</b>	<b>-</b>	<b>2 664,75,-</b>

Zdroj: Vlastní zpracování, 2018

Tabulka 25 zobrazuje přímé náklady na nakupované služby na 1 účastníka. Tyto náklady zahrnují ubytování s polopenzí a kurzovní riziko.

**Tabulka 26 - Celkové náklady na nakupované služby na 1 účastníka**

Nepřímé + přímé náklady: (1 547,74 + 2 664,75)	4 212,49 Kč
Přirážka cestovní kanceláře 30 % včetně DPH 21 %: (1 263,75 + 265,39)	1 529,14 Kč

Zdroj: Vlastní zpracování, 2018

Tabulka 26 znázorňuje součet nepřímých a přímých nákladů. Dále je zde vypočítána 30 % přírážka cestovní kanceláře, která je uvedena včetně 21 % DPH.

**Tabulka 27 - Nepřímé náklady na vlastní služby (běžný režim)**

	Cena Kč bez DPH	DPH	Cena včetně DPH v Kč
Průvodce 6000 + 2 422,5	8 422,5,-	1 260,-	9 682,5,-
Kurzovní riziko průvodce	242,25,-	-	242,25,-
Celkem nepřímé náklady	8 664,75,-	1 260,-	<b>9 924,75,-</b>
Nepřímé náklady na 1 účastníka	270,77,-	39,38,-	310,15,-

Zdroj: Vlastní zpracování, 2018

Další krok kalkulace vede k výpočtu nepřímých nákladů na vlastní služby. Tyto služby zahrnují poplatek za průvodce a jeho kurzovní riziko. Výsledkem součtu těchto částek jsou nepřímé náklady na 1 účastníka.

**Přímé náklady na vlastní služby na 1 účastníka = 0 Kč**

**Tabulka 28 - Celkové náklady na vlastní služby na 1 účastníka**

	Cena Kč bez DPH	DPH	Cena včetně DPH v Kč
Nepřímé a přímé náklady	270,77,-	39,38,-	310,15,-
Přirážka cest. kanceláře	81,23,-	17,06,-	98,29,-

Zdroj: Vlastní zpracování, 2018

Tabulka 28 uvádí celkové náklady na vlastní služby na 1 účastníka a přírážku cestovní kanceláře.

**Tabulka 29 - Rekapitulace**

	Cena Kč bez DPH	DPH	Cena včetně DPH v Kč
<b>Zvláštní režim</b>			
Nepřímé náklady na 1 účastníka	1 423,69,-	124,05,-	1 547,74,-
Přímé náklady na 1 účastníka	2 664,75,-	-	2 664,75,-
Marže	1 263,75,-	265,39,-	1 529,14,-
<b>Běžný režim</b>			
Nepřímé náklady na 1 účastníka	270,77,-	39,38,-	310,15,-
Marže	81,23,-	17,06,-	98,29,-
Náklady celkem	5 704,19,-	445,88,-	6 150,07,-
Prodejní cena			<b>6 200,-</b>

Zdroj: Vlastní zpracování, 2018

Celková rekapitulace cen celého zájezdu je sepsána v tabulce 29. Je zde vypočten zvláštní i běžný režim. Vše je sečteno a určena prodejní cena zájezdu.

## **Cyklistický zájezd do Kitzbühelu**

**Počet dnů:** 5

**Termín:** 18. 7. 2018 - 22. 7. 2018

**Cena:** 6 200 Kč

**Ubytování:** penzion

**Stravování:** polopenze

**Doprava:** autobusem včetně kol

**Zaměření zájezdu:** horská kola

**Nástupní místa:** Hradec Králové, Praha

**Trasa:** Hradec Králové - Praha - Mnichov - Kitzbühel

**Program zájezdu:**

**1. den:** Odjezd v odpoledních hodinách z České republiky autobusem.

**2. den:** Ráno příjezd do města. Ubytování v penzionu v Kitzbühelu. Projížďka Kitzbühelskými Alpami. Výjezd na vrchol Hahnenkamm, který je vysoký 1712 metrů. Převýšení přes 1400 metrů.

**3. den:** Po výjezdu na horu Hahnenkamm, který proběhne druhý den, následuje zdolání dalšího vrcholu. Zdoláme horu Kitzbüheler Horn. Tato hora je vysoká 1996 metrů.

**4. den:** Čtvrtý den bude ve znamení odpočinku a relaxace. Bude možnost navštívit místní wellness. Dále proběhne prohlídka města Kitzbühel a návštěva místních restaurací. Večere proběhne v restauraci v centru Kitzbühelu, kde se bude podávat 3 chodové menu.

**5. den:** Poslední den je naplánovaná vyjíždka do města St. Johann in Tirol. Tato trasa má název Kitzbüheler Runde a měří 28,5 km. Ve večerních hodinách je naplánovaný odjezd zpět do České republiky.

Zdroj: Vlastní zpracování, 2018



## 6 Závěr

Rakousko je pro české turisty velmi zajímavou destinací. Hlavním důvodem je malá vzdálenost, jelikož Rakousko je sousedním státem České republiky. Do Rakouska jezdí návštěvníci v letním i zimním období. V létě návštěvníky lákají horská kola či turistika. V zimních měsících jezdí do vyhlášených lyžařských středisek, mezi něž patří právě město Kitzbühel.

Provedeným dotazníkovým šetřením byly zjištěny informace, které vedly ke zpracování jednotlivých grafů a také k vypracování letního cyklistického zájezdu. V dotazníku se zjišťovaly aktivity, které návštěvníci města provozovali, spokojenost s jednotlivými službami ve městě, ale také například způsob dopravy do města. Všechny tyto získané údaje z dotazníkového šetření byly zpracovány do přehledných grafů, ze kterých je jasně patrné, jak bylo na jednotlivé otázky odpovídáno. Jelikož byla snaha nejenom zjistit spokojenost zákazníků, ale i důvod jejich odpovědí, byly prováděny také ústní pohovory. Vyhodnocení jednotlivých otázek lze nalézt v části, která vyhodnocuje jednotlivé otázky v dotazníku.

Následně byl zpracován návrh cyklistického zájezdu do destinace Kitzbühel. Důvod pro zpracování letního zájezdu je, že v zimním období nabízejí jednotlivé cestovní kanceláře a cestovní agentury velké množství zájezdů na lyžování. Letních zájezdů, které se zaměřují na jízdu na horských kolech nebo turistiku, je na trhu minimum. Proto je navržen zájezd pro letní období. Navržený zájezd bude nabídnut k použití cestovní kanceláři ALPIN-TOUR, aby mohla využít zpracovaných výsledků. Tato cestovní kancelář poskytla cenné rady pro zpracování bakalářské práce.

Z výsledků provedeného dotazníkového šetření, rozhovorů a analýzy aktuálních zájezdů do dané destinace je patrné, že o letní zájezdy do destinace Kitzbühel není na českém trhu moc velký zájem. Z odpovědi na otázku z dotazníkového šetření je také patrné, že většina turistů pro návštěvu destinace nevyužívá služeb cestovní kanceláře nebo cestovní agentury. Zpracováním doporučení a zájezdu pro konkrétní cestovní kancelář by se tato situace mohla alespoň částečně zlepšit a lidé by mohli začít využívat více služeb cestovních kanceláří.

## 7 Seznam použitých zdrojů

### Literární zdroje:

- [1] BERÁNEK, Jaromír a kol., 2013. *Ekonomika cestovního ruchu*. 1. vyd. Praha: Mag Consulting. 295 s. ISBN 978-80-86724-46-1.
- [2] BUHALIS, Dimitrios a Carlos COSTA, 2006. *Tourism management dynamics: trends, management, and tools*. Boston: Elsevier Butterworth-Heinemann. 288 s. ISBN 0750663782.
- [3] DROBNÁ, Daniela a Eva MORÁVKOVÁ, 2010. *Cestovní ruch: pro střední školy a pro veřejnost*. 2., upr. vyd. Praha: Fortuna. 200 s. ISBN 978-80-7373-079-6.
- [4] FARKOVÁ, Blanka a Eva KUNEŠOVÁ, 2014. *Technika zahraničních zájezdů*. 1. vyd. Praha: Idea servis. 178 s. ISBN 978-80-85970-83-8.
- [5] HAMARNEH, Iveta, 2012. *Geografie turismu: mimoevropská teritoria*. 1. vyd. Praha: Grada. 219 s. ISBN 978-80-247-4430-8.
- [6] HENDL, Jan, 2016. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 4. vyd. Praha: Portál. 437 s. ISBN: 978-80-262-0982-9.
- [7] HESKOVÁ, Marie, 2010. *Cestovní ruch pro vyšší odborné a vysoké školy*. 2., upr. vyd. Praha: Fortuna. 216 s. ISBN 978-80-7373-107-6.
- [8] HLADKÁ, Jitka, 1997. *Technika cestovního ruchu*. 1. vyd. Praha: Grada, 161 s. ISBN 80-7169-476-2.
- [9] HOLEČEK, Milan, Peter, MARIOT a Miroslav STRÍDA, 2013. *Zeměpis cestovního ruchu: učebnice pro hotelové a jiné střední školy: příručka pro průvodce cestovního ruchu*. 3., upr. vyd. Praha: Česká geografická společnost. 132 s. ISBN 978-80-86034-98-0.
- [10] JAKUBÍKOVÁ, Dagmar, 2012. *Marketing v cestovním ruchu: jak uspět v domácí i světové konkurenci*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada. 313 s. ISBN 978-80-247-4209-0.
- [11] KIRÁĽOVÁ, Alžběta, 2003. *Marketing: destinace cestovního ruchu*. 1. vyd. Praha: Ekopress. 173 s. ISBN 80-86119-56-4.
- [12] KOTÍKOVÁ, Halina, 2013. *Nové trendy v nabídce cestovního ruchu*. 1. vyd. Praha: Grada. 207 s. ISBN 978-80-247-4603-6.
- [13] KRÍŽEK, Felix a Josef NEUFUS, 2014. *Moderní hotelový management: nové trendy a metody v řízení hotelů, aktualizované informace o hotelovém provozu a jeho organizaci, optimalizace provozu s ohledem na ekologii a etiku, praktické příklady a fotografická příloha*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada. 224 s. ISBN 978-80-247-4835-1.

- [14] ORIEŠKA, Ján, 2010. *Služby v cestovním ruchu*. 1. vyd. V Praze: Idea servis. 405 s. ISBN 978-80-85970-68-5.
- [15] PAGE, Stephen J., 2015. *Tourism management*. 5th Edition. New York: Routledge. 488 s. ISBN 9781138784574.
- [16] PALATKOVÁ, Monika, 2011. *Marketingový management destinací: strategický a taktický marketing destinace turismu, systém marketingového řízení destinace a jeho financování, řízení kvality v destinaci a informační systém destinace*. 1. vyd. Praha: Grada. 207 s. ISBN 978-80-247-3749-2.
- [17] PALATKOVÁ, Monika, Eva, MRÁČKOVÁ, Milan, KITNER, Ondřej, KAŠŤÁK a Josef ŠESTÁK, 2013. *Management cestovních kanceláří a agentur*. 1. vyd. Praha: Grada. 217 s. ISBN 978-80-247-3751-5.
- [18] PETRŮ, Zdenka, 2007. *Základy ekonomiky cestovního ruchu*. 2., upr. vyd. Praha: Idea servis. 124 s. ISBN 978-80-85970-55-5.
- [19] PŘIBOVÁ, Marie a kol., 1996. *Marketingový výzkum v praxi*. 1. vyd. Praha: Grada. 238 s. ISBN 80-7169-299-9.
- [20] RAMBOUSEK, Jan, 2003. *Cestovní kanceláře a daně*. 1. vyd. Praha: ASPI. 111 s. ISBN 80-86395-59-6.
- [21] REICHEL, Jiří, 2009. *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. 1. vyd. Praha: Grada. 184 s. ISBN 978-80-247-3006-6.
- [22] RYGLOVÁ, Kateřina, Michal, BURIAN a Ida VAJČNEROVÁ, 2011. *Cestovní ruch - podnikatelské principy a příležitosti v praxi*. 1. vyd. Praha: Grada. 213 s. ISBN 978-80-247-4039-3.
- [23] ŠIROKÝ, Jan, 2010. *Publikování a prezentace výsledků vědy a výzkumu*. Olomouc: Moravská vysoká škola Olomouc. 54 s. ISBN 978-80-87240-41-0.
- [24] ZELENKA, Josef a Martina PÁSKOVÁ, 2012. *Výkladový slovník cestovního ruchu*. Kompletně přeprac. a dopl. 2. vyd. Praha: Linde Praha. 768 s. ISBN 978-80-7201-880-2.

#### **Internetové zdroje:**

- [25] Airbnb.cz. *Kitzbühel* [online]. [cit. 2018-01-18]. Dostupné z WWW: [https://www.airbnb.cz/s/Kitzb%C3%BChel-Rakousko/homes?place\\_id=ChIJFV1O4HVNdkcRWkupS\\_2Xtv8&refinement\\_paths%5B%5D=%2Ffor\\_you&allow\\_override%5B%5D=&s\\_tag=OtUZKKCl](https://www.airbnb.cz/s/Kitzb%C3%BChel-Rakousko/homes?place_id=ChIJFV1O4HVNdkcRWkupS_2Xtv8&refinement_paths%5B%5D=%2Ffor_you&allow_override%5B%5D=&s_tag=OtUZKKCl)
- [26] Booking.com. *Kitzbühel* [online]. [cit. 2018-01-14]. Dostupné z WWW: <https://www.booking.com/city/at/kitzbuhel.cs.html>

- [27] Cs.camping.info. *Wellness - und Sportcamp Schwarzsee* [online]. [cit. 2017-12-21]. Dostupné z WWW: <https://cs.camping.info/rakousko/tyrolsko/wellness-und-sportcamp-schwarzsee-19384?onMap=1>
- [28] CK Alpina. *Zell am See - silniční cyklistika* [online]. [cit. 2018-01-07]. Dostupné z WWW: <https://www.alpina.cz/zajezdy/zell-am-see-silnicni-cyklo>
- [29] CK Alpina. *Turistika v okolí Zell am See* [online]. [cit. 2018-01-17]. Dostupné z WWW: <https://www.alpina.cz/zajezdy/zell-am-see-1d>
- [30] CK Kudrna. *Kitzbüchel MTB* [online]. [cit. 2018-02-11]. Dostupné z WWW: <https://www.kudrna.cz/zajezd/kitzbuehel-mtb.html>
- [31] CK Kudrna. *Kitzbühelské Alpy* [online]. [cit. 2018-02-17]. Dostupné z WWW: <https://www.kudrna.cz/zajezd/kitzbuehelske-alpy.html>
- [32] CK Poznání. *Kitzbüchel a jezero Königsee* [online]. [cit. 2018-01-17]. Dostupné z WWW: <https://www.poznani.cz/rakousko/pohodovy-tyden-v-alpach-divoka-krasa-v-kitzbuehelu-s-kartou/>
- [33] Kitzbuehel.com. *Arriving by Car* [online]. [cit. 2018-01-18]. Dostupné z WWW: <https://www.kitzbuehel.com/en/service/travelplan>
- [34] Kitzbuehel.com. *Arriving by Train* [online]. [cit. 2018-01-14]. Dostupné z WWW: <https://www.kitzbuehel.com/en/service/travelplan/train>
- [35] Kitzbuehel-golf.com. *Golf course Kitzbüchel* [online]. [cit. 2018-01-11]. Dostupné z WWW: <https://www.kitzbuehel-golf.com/en/golfclubs/schwarzsee>
- [36] Kitzbuehel.com. *78th Hahnenkamm-Race* [online]. [cit. 2018-01-12]. Dostupné z WWW: [https://www.kitzbuehel.com/en/events-lifestyle/top-events/78th-hahnenkamm-race\\_te46183](https://www.kitzbuehel.com/en/events-lifestyle/top-events/78th-hahnenkamm-race_te46183)
- [37] Kitzbuehel.com. *74. Generali Open Kitzbüchel 2018* [online]. [cit. 2018-01-18]. Dostupné z WWW: [https://www.kitzbuehel.com/en/events-lifestyle/topevents/74.general-open-kitzbuehel-2018\\_te512114](https://www.kitzbuehel.com/en/events-lifestyle/topevents/74.general-open-kitzbuehel-2018_te512114)
- [38] Kitzbuehel.com. *Wellness & Beauty* [online]. [cit. 2018-01-14]. Dostupné z WWW: <https://www.kitzbuehel.com/en/kitz-from-a-z/wellness-beauty>
- [39] Kitzbuehel.com. *Skiing in Kitzbüchel* [online]. [cit. 2018-01-14]. Dostupné z WWW: <https://www.kitzbuehel.com/en/winter-holiday/kitzbuehel-ski-area/skiing>
- [40] Kitzbuehel.com. *Radsport in Kitzbüchel* [online]. [cit. 2018-01-11]. Dostupné z WWW: <https://www.kitzbuehel.com/de/sommerurlaub/radsport>

- [41] Ministerstvo zahraničních věcí České republiky. *Rakousko - základní charakteristika teritoria, ekonomický přehled* [online]. [cit. 2017-12-12]. Dostupné z WWW: [https://www.mzv.cz/jnp/cz/encyklopedie\\_statu/evropa/rakousko/index.html](https://www.mzv.cz/jnp/cz/encyklopedie_statu/evropa/rakousko/index.html)
- [42] Nev-Dama. *Kitzbühel* [online]. [cit. 2018-01-14]. Dostupné z WWW: <https://www.nev-dama.cz/zima/rakousko/kitzbuhel-kirchberg>
- [43] Statistik.at. *Kitzbühel* [online]. [cit. 2017-11-14]. Dostupné z WWW: <http://www.statistik.at/blickgem/gemDetail.do?gemnr=70411>
- [44] Tripadvisor. *Restaurace - Kitzbühel* [online]. [cit. 2018-01-18]. Dostupné z WWW: [https://www.tripadvisor.cz/Restaurants-g190446-Kitzbuhel\\_Tirol\\_Austrian\\_Alps.html](https://www.tripadvisor.cz/Restaurants-g190446-Kitzbuhel_Tirol_Austrian_Alps.html)
- [45] Tyrolsko. *Kitzbühel a Kirchberg* [online]. [cit. 2017-11-17]. Dostupné z WWW: <https://www.tyrolsko.cz/zazitky-v-tyrolsku/sport/lyzovani-a-snowboard/prehled-vsech-lyzarskych-stredisek/a-kitzbuehel-a-kirchberg>
- [46] Zájezdy.cz. *Nejkrásnější motivy rakouských Alp* [online]. [cit. 2018-02-03]. Dostupné z WWW: <https://www.zajezdy.cz/dovolena-nejkrasnejsi-motivy-rakouskych-alp-kaprun-zell-am-see-rakousko-z897782/?index=0&zeme=z207&dest=d20716&zamereni=2>

#### **Ostatní zdroje:**

- [47] Katalog cestovní kanceláře Mayer & Crocus - léto 2018

## 8 Přílohy

### Příloha č. 1 – zájezdy do destinace Kitzbühel

#### Zájezd č. 1 - cyklistický zájezd

**Cestovní kancelář:** Kudrna

**Název zájezdu:** Kitzbühel MTB

**Termín:** 4.7.2018 - 8.7.2018

**Cena:** 7 500 Kč

**Ubytování:** 2 lůžkové pokoje v 3 hvězdičkovém hotelu

**Stravování:** polopenze

**Doprava:** autobusem včetně kol

#### **Program zájezdu:**

**1. - 2. den:** Ve večerních hodinách odjezd z České republiky a v ranních hodinách příjezd do města Kirchberg in Tirol. Poté výjezd na Brandlstand a Hartkaiser. Ubytování v penzionu v Kirchbergu v těsné blízkosti Kitzbühelu. Celková délka 65 km.

**3. den:** Výšlap na vrchol Gensbichlscharte. Celková délka 80 km.

**4. den:** Výjezd na hřeben mezi Oberkaseralm a Mittagskogel a následný sjezd do Stangenjoch. Délka 55 km.

**5. den:** Projížďka Kitzbühelskými Alpami a samostným městem Kitzbühel. Návrat do České republiky kolem půlnoci.

Zdroj: [www.kudrna.cz](http://www.kudrna.cz), 2018

#### Zájezd č. 2 - cyklistický zájezd

**Cestovní kancelář:** Kudrna

**Název zájezdu:** Kitzbühelské Alpy

**Termín:** 4.7.2018 - 8.7.2018

**Cena:** 7 500 Kč

**Ubytování:** 2 lůžkové pokoje v 3 hvězdičkovém hotelu

**Stravování:** polopenze

**Doprava:** autobusem včetně kol

#### **Program zájezdu:**

**1. - 2. den:** Ve večerních hodinách odjezd z České republiky a v ranních hodinách příjezd do města Kirchberg in Tirol. První okruh povede kolem Hohe Salve. Délka trasy je 65 km.

**3. den:** Po cyklostezce kolem Schwarzsee až do města Kitzbühel.

**4. den:** Cyklostezkou přes Brixen do Rettenbachu. Délka trasy je 55 km.

**5. den:** Výjezd lanovkou na horu Hahnenkamm. Poté návrat do České republiky.

Zdroj: [www.kudrna.cz](http://www.kudrna.cz), 2018

### **Zájezd č. 3 - cyklistický zájezd**

**Cestovní kancelář:** Alpina

**Název zájezdu:** Zell am See - silniční cyklistika

**Termín:** 8.8.2018 - 12.8.2018

**Cena:** 7 900 Kč

**Ubytování:** hostel

**Stravování:** polopenze

**Doprava:** autobus

**Program zájezdu:**

**1. den:** Noční přejezd do Rakouska.

**2. den:** Přejezd z Kitzbühelu do Vysokých Taur.

**3. den:** Přejezd okolo města Maria Alm do města Bischofshofen.

**4. den:** Výjezd na vrchol Rakouska Grossglockner a návrat přes lyžařské středisko Kaprun.

**5. den:** Výjezd do města Salzburg. V nočních hodinách návrat do ČR.

Zdroj: [www.alpina.cz](http://www.alpina.cz), 2018

### **Zájezd č. 4 - turistický zájezd**

**Cestovní kancelář:** Mayer & Crocus

**Název zájezdu:** Rozmanité Rakouské Alpy

**Termín:** 30.6.2018 - 5.7.2018

**Cena:** 9 900 Kč

**Ubytování:** 2 lůžkové pokoje

**Stravování:** polopenze

**Doprava:** autobusem

**Program zájezdu:**

**1. den:** Odjezd z Prahy. Výjezd lanovkou ze střediska Elmau a výhled na Kitzbühelské Alpy.

**2. den:** Vyhlídková cesta do města Neukirchen.

**3. den:** Návštěva Krimmelských vodopádů.

**4. den:** Výlet do národního parku Vysoké Taury. Při zpáteční cestě návštěva jezera Zell am See.

**5. den:** Přejezd do města Kitzbühel a jeho následná prohlídka.

**6. den:** Výlet do Zillertalských Alp. Večerní návrat do Prahy.

Zdroj: Katalog cestovní kanceláře, 2018

### **Zájezd č. 5 - turistický zájezd**

**Cestovní kancelář:** Alpina

**Název zájezdu:** Turistika ve Vysokých Taurách a Kitzbühelských Alpách

**Termíny:** 14.6.2018 - 18.6.2018, 11.7.2018 - 15.7.2018, 8.8.2018 - 12.8.2018,  
12.9.2018 - 16.9.2018

**Cena:** 7 400 Kč

**Ubytování:** hostel

**Stravování:** polopenze

**Doprava:** autobusem

**Program zájezdu:**

**1. den:** Noční přejezd do Rakouska.

**2. den:** Výjezd lanovkou Schattberg X-press a hřebenová túra s výhledem na horu Grossglockner.

**3. den:** Výjezd lanovkou Gletscherjet 2 kolem jezera Gletschersee až na chatu Ebmatenhütte.

**4. den:** Procházka kolem Krimmelských vodopádů. Po obědě procházka starou stezkou do města Krimml.

**5. den:** Návštěva soutěsky Kitzlochklamm. Ve večerních hodinách návrat do České republiky.

Zdroj: www.alpina.cz, 2018

### **Zájezd č. 6**

**Cestovní kancelář:** FIRO - tour

**Název zájezdu:** Nejkrásnější motivy Rakouských Alp

**Termín:** 26.7.2018 - 29.7.2018, 23.8.2018 - 26.8.2018

**Cena:** 7 290 Kč

**Ubytování:** penzion



**Stravování:** polopenze

**Doprava:** autobusem

**Program zájezdu:**

- 1. den:** Odjezd z ČR, prohlídka Zell am See.
- 2. den:** Prohlídka města Kitzbühel a Krimmelských vodopádů.
- 3. den:** Návštěva města Heiligenblut a Lienz.
- 4. den:** Návštěva Vysokých Taur a následný odjezd do ČR.

Zdroj: [www.zajezdy.cz](http://www.zajezdy.cz), 2018

### **Zájezd č. 7**

**Cestovní kancelář:** Poznání

**Název zájezdu:** Kitzbühel a jezero Königsee

**Termíny:** 11.8.2018 - 17.8.2018

**Cena:** 11 490 Kč

**Ubytování:** hotel

**Stravování:** polopenze

**Doprava:** autobus

**Program zájezdu:**

- 1. den:** Odjezd do Rakouska.
- 2. den:** Výjezd lanovkou na Schatzbergalm. Večer relax u bazénu.
- 3. den:** Celodenní túra přes Rosskopf. Sjezd do údolí lanovkou.
- 4. den:** Odjezd autobusem do Kundlu. Odpoledne volný program u hotelu.
- 5. den:** Hřebenová túra na Hochstand.
- 6. den:** Okružní túra s výstupem na Schatzberg.
- 7. den:** Odjezd do ČR.

Zdroj: [www.poznani.cz](http://www.poznani.cz), 2018

## **Příloha č. 2 – Dotazník**

Dobrý den,

tento dotazník je součástí mé bakalářské práce. Jeho vyplnění zabere pouze pár minut a mně pomůže k získání cenných informací pro následné zpracování práce.

Děkuji za spolupráci,

Jan Masopust

### **SEKCE 1: Hlavní část dotazníkového šetření**

1. Navštívili jste někdy destinaci Kitzbühel?

- Ano - v létě
- Ano - v zimě
- Ano - v průběhu celého roku
- Ne

2. Z jakého zdroje jste se dozvěděli o městě Kitzbühel?

- od přátel
- z internetu
- z katalogů cestovních kanceláří a agentur
- jiný zdroj

3. Jaký byl důvod návštěvy?

- rekreace
- sportovní vyžití
- pracovní cesta
- jiný

4. Jaký dopravní prostředek jste využili pro dopravu do města Kitzbühel?

- automobil
- vlak
- autobus
- jiný

5. Jaký typ ubytování jste využili?

- hotel
- penzion
- sdílené ubytování „Airbnb“
- jiné

6. Jaká byla délka Vašeho zájezdu?

- 0 - 2 dny
- 3 - 5 dní
- 6 - 7 dní
- 8 a více dní

7. Jaký jste zvolili druh stravování?

- pouze snídaně
- polopenze
- plná penze
- vlastní stravování
- jiný

8. Jaké aktivity jste provozovali?

- horská kola
- turistika
- wellness, aquapark
- horské tříkolky
- lyžování, snowboarding
- jiné

9. Jaká byla cena zájezdu za jednu osobu?

- 0 Kč - 5 000 Kč
- 5 000 Kč - 10 000 Kč
- 10 000 Kč - 15 000 Kč
- 15 000 Kč a více

10. Jak byste ohodnotili ubytování?

- 1 - výborné
- 2 - chvalitebné
- 3 - dobré
- 4 - dostatečné
- 5 - nedostatečné

11. Jak byste ohodnotili stravování?

- 1 - výborné
- 2 - chvalitebné
- 3 - dobré
- 4 - dostatečné
- 5 - nedostatečné

12. Jak byste ohodnotili nabízené služby ve městě Kitzbühel?

- 1 - výborné
- 2 - chvalitebné
- 3 - dobré
- 4 - dostatečné
- 5 - nedostatečné

13. Využili jste pro návštěvu města Kitzbühel služeb cestovní kanceláře nebo agentury?

- Ano
- Ne

14. Co Vám nejvíce scházelo nebo co byste si přáli doplnit při pobytu ve městě Kitzbühel?

(otevřená otázka)

## **SEKCE 2: Sociodemografické údaje**

15. Jaké je Vaše pohlaví?

- muž
- žena

16. Jaký je Váš věk?

- 15 - 19 let
- 20 - 26 let
- 27 - 30 let
- 31 - 40 let
- 41 a více let

17. Kraj, ve kterém žijete?

- Hlavní město Praha
- Středočeský kraj
- Jihočeský kraj
- Plzeňský kraj
- Karlovarský kraj
- Ústecký kraj
- Liberecký kraj
- Královéhradecký kraj
- Pardubický kraj
- Olomoucký kraj
- Moravskoslezský kraj
- Jihomoravský kraj
- Zlínský kraj
- Kraj Vysočina

18. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

- základní
- výuční list
- střední škola s maturitou
- vysoká škola

19. Jaký je Váš status?

- student
- zaměstnaný
- nezaměstnaný
- OSVČ
- důchodce

### **Příloha č. 3 – Polostrukturovaný rozhovor**

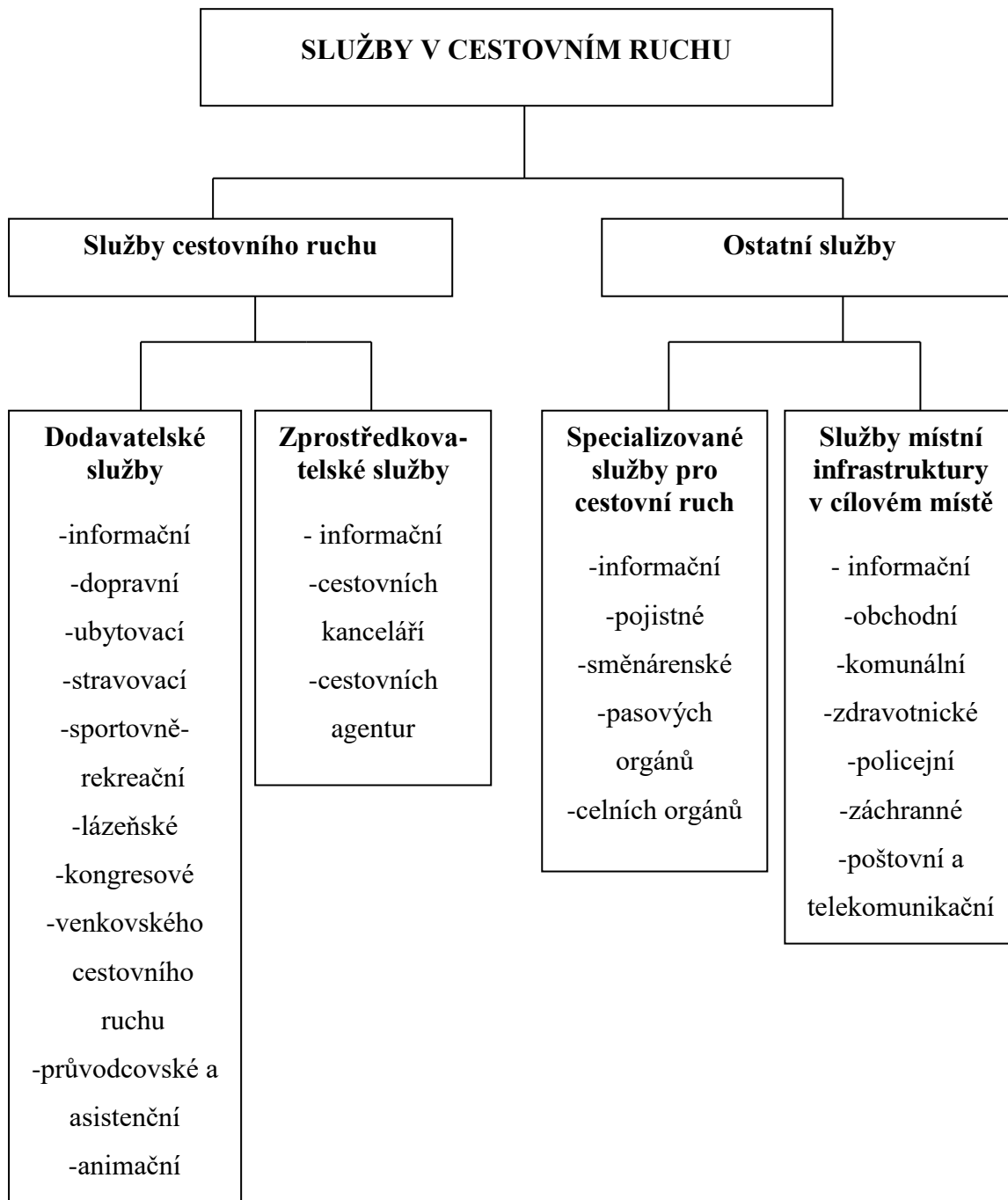
1) Z jakého důvodu jste zvolil/a druh ubytování?

2) Jaký byl důvod pro volbu stravování?

3) Jaké další nabízené služby jste ve městě Kitzbühel využili?

4) Mohl/a byste mi rozvést vaši odpověď, co vám nejvíce při vašem pobytu ve městě Kitzbühel scházelo?

## Příloha č. 4 – Služby v cestovním ruchu



Zdroj: Oriška, 2010