

ZÁPADOČESKÁ UNIVERZITA V PLZNI

FAKULTA EKONOMICKÁ

Bakalářská práce

**Vybraná oblast Plzeňského kraje pohledem návštěvníků
– spokojenost, kvalita služeb**

**Selected part of Pilsen Region from the visitors' point of
view – satisfaction, service quality**

Kateřina Cafourková

Plzeň 2021

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma

„Vybraná oblast Plzeňského kraje pohledem návštěvníků – spokojenost, kvalita služeb“

vypracovala samostatně pod odborným dohledem vedoucího bakalářské práce za použití pramenů uvedených v příložené bibliografii.

Plzeň dne 1. 5. 2021

v.r. Kateřina Cafourková

Poděkování

Ráda bych poděkovala vedoucímu své bakalářské práce panu Ing. Janu Tluchořovi, Ph.D. za pomoc při zpracovávání, rady a ochotu.

Velké díky patří celé mojí rodině, však největší poděkování patří mému tatínkovi, panu Ing. Janu Cafourkovi, za obrovskou podporu a pomoc během celého mého studia. A v neposlední řadě za pomoc při realizaci dotazníkového šetření na Šumavě.

Tímto také děkuji všem návštěvníkům oblasti Šumavy a účast při dotazníkovém šetření.

Obsah

Úvod	7
1 Cestovní ruch – typologie, destinace, služby a spokojenost	8
1.1 Cestovní ruch	8
1.2 Systém cestovního ruchu.....	10
1.2.1 Objekt cestovního ruchu	10
1.2.2 Subjekt cestovního ruchu.....	11
1.3 Typologie cestovního ruchu	13
1.4 Destinace cestovního ruchu.....	15
1.4.1 Vymezení destinace	15
1.4.2 Typologizace destinace	16
1.4.3 Nabídka destinace cestovního ruchu.....	17
1.4.4 Marketing a management destinace.....	18
1.5 Služby cestovního ruchu	19
1.5.1 Klasifikace služeb	20
1.5.2 Kvalita služeb	22
1.5.3 Český systém kvality služeb	25
1.6 Spokojenost v cestovním ruchu	25
2 Vymezení sledované oblasti.....	28
2.1 Vymezení a charakteristika oblasti Šumava	28
2.1.1 Všeobecná charakteristika Plzeňského kraje	28
2.1.2 Vymezení a charakteristika oblasti Šumava	29
2.2 Primární nabídka turistické oblasti.....	34
2.2.1 Přírodní potenciál.....	34
2.2.2 Kulturně-historický potenciál	35
2.2.3 Kulturně-společenské akce	36
2.3 Sekundární nabídka turistické oblasti	37
2.3.1 Ubytovací zařízení	37
2.3.2 Stravovací zařízení.....	39
2.3.3 Dopravní infrastruktura.....	40
2.3.4 Turistická informační centra	40

2.3.5	Sportovně – rekreační infrastruktura.....	41
2.3.6	Certifikovaná zařízení podle Českého systému kvality služeb	42
3	Průzkum profilu návštěvníka a kvality služeb destinace	43
3.1	Cíl dotazníkového šetření	43
3.2	Metodika dotazníkového šetření.....	43
3.3	Vyhodnocení dotazníkového šetření	48
3.3.1	Demografické údaje o návštěvnících	48
3.3.2	Profil návštěvníků	51
3.3.3	Kvalita a spokojenost	65
3.3.4	Porovnání oblastí Šumava pro Plzeňský a Jihočeský kraj	75
3.3.5	Porovnání oblastí Šumava a Plzeňsko.....	75
3.3.6	Nespokojenost a nedostatky	76
3.4	Profil typického návštěvníka	82
3.5	Shrnutí výsledků dotazníkového šetření.....	82
4	Návrhy a opatření.....	85
4.1.1	Návrhy a řešení pro jednotlivá místa.....	85
4.1.2	Shrnutí návrhů	90
4.1.3	Kalkulace návrhu.....	91
	Závěr.....	92
	Seznam použitých zdrojů.....	94
	Seznam tabulek.....	107
	Seznam obrázků	109
	Seznam použitých zkratk.....	110
	Seznam příloh	112

Úvod

Cestovní ruch je v dnešní době každodenní součástí životů nás všech. Ať už se jedná o cestu vlakem do hlavního města, cestu letadlem na druhou stranu světa nebo obyčejnou cestu do práce či školy. Cestovní ruch nabízí celou řadu činností, přinášející lidem radost a spokojenost, jako jsou možnosti poznávání, relaxace a odpočinku, regenerace, různých sportovních aktivit nebo doplnění psychických a fyzických sil.

Hlavními tématy této bakalářské práce jsou cestovní ruch, spokojenost a kvalita služeb. Práce se konkrétně zaměřuje na vybranou oblast Plzeňského kraje pohledem návštěvníků, jedná se o vybranou část Šumavy. Sledovaná část je známou turistickou oblastí nabízející především přírodní potenciál, jelikož se jedná o hustě zalesněné území, ale i milovníci historických a kulturních památek si zde přijdou na své.

Bakalářská práce s tímto tématem byla zvolena ze dvou důvodů. Prvním z nich je zájem o řešení otázek v oblasti cestovního ruchu a druhým je silná citová vazba k Šumavě jako celku, proto je zde prostor pro využití vlastních informací, zkušeností a zdrojů.

Cílem bakalářské práce je realizovat výzkum, analyzovat zjištěná data, sestavit profil typického návštěvníka vybrané části Šumavy a vytvořit návrhy a opatření, které by mohly vést ke zlepšení spokojenosti a kvality služeb ve sledované oblasti.

Práce je rozdělena na dvě hlavní části. První část je teoretická, ve které jsou rozebrány a vysvětleny základní pojmy týkající se cestovního ruchu, kvality služeb a spokojenosti. Druhá část je zaměřena na použité postupy, zvolené metody řešení (podrobně popsáno dále), výsledky výzkumu, vyhodnocení dotazníkové šetření, které se konalo v období od června do září v roce 2019 a probíhalo ve vybraných místech dané oblasti. Převážná část této bakalářské práce byla zpracovávána v roce 2020.

Dotazníkové šetření probíhalo v rámci projektu „Systém pro podporu marketingového rozhodování DestinACE“ financovaný Technologickou agenturou České republiky a řešený Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích a Západočeskou univerzitou v Plzni.

V rámci projektu vznikla také bakalářská práce studentky Lenky Trchové, která byla obhájena v roce 2020 a zaměřuje na oblast Plzeňska, konkrétně Plzeň, Plasy, Mariánskou Týnici a Nepomuk. (Trchová, 2020)

1 Cestovní ruch – typologie, destinace, služby a spokojenost

Teoretická část práce má za úkol seznámit čtenáře se základními pojmy, které jsou spojené s cestovním ruchem, spokojeností a kvalitou služeb.

1.1 Cestovní ruch

Odborná literatura, ať česká nebo zahraniční, uvádí celou řadu definicí, kterými je možné pojem cestovní ruch vysvětlit.

Hesková a kol. (2011, str. 7) tvrdí, že „*Cestovní ruch je významný společensko-ekonomický fenomén jak z pohledu jednotlivce, tak i společnosti. Každoročně představuje největší pohyb lidské populace za rekreací, poznáváním a naplněním vlastních snů z příjemné dovolené. Je součástí spotřeby a způsobu života obyvatel zejména ekonomicky vyspělých zemí. Ve světovém měřítku patří vedle obchodu s ropou a automobilovým průmyslem ke třem největším exportním odvětvím.*“

Ryglová (2009, str. 11) říká, že podle Světové organizace cestovního ruchu (UNWTO) cestovní ruch znamená „*dočasnou změnu místa pobytu, tj. cestování a přebývání mimo místo trvalého bydliště, ne déle než 1 rok, zpravidla ve volném čase za účelem rekreace, rozvoje poznání a spojení mezi lidmi.*“

Cestovní ruch může být vysvětlen také jako „*ekonomický jev spojený se spotřebou hmotných a nehmotných statků, hrazených z prostředků získaných v místě trvalého bydliště.*“ (Ryglová, 2009, str. 9-10)

Goeldner a Ritchie (2014, str. 4) uvádějí definici jako „*cestovní ruch můžeme definovat jako komplexní společenský jev, jako souhrn aktivit účastníků cestovního ruchu, souhrn procesů budování a provozování zařízení se službami pro účastníky cestovního ruchu včetně souhrnu aktivit osob, které tyto služby nabízejí a zajišťují, aktivit spojených s využíváním, rozvojem a ochranou zdrojů pro cestovní ruch, souhrn politických a veřejnosprávních aktivit (politika CR, propagace CR, regulace CR, mezinárodní spolupráce apod.) a rekreace místní komunity a ekosystémů na uvedené aktivity.*“

Ryglová (2009); Hesková a kol. (2011) a Palatková & Zichová (2014) ve svých publikacích uvádějí velmi časté používání synonyma pojmu cestovní ruch, a to

turismus¹, který je vysvětlen jako složitý ekonomický proces mající vliv na ekonomické i neekonomické oblasti společnosti.

Ekonomie, geografie, sociologie, psychologie a pedagogika zkoumají cestovní ruch z několika hledisek, však každá disciplína se zaměřuje na jinou část. Jednou z hlavních zkoumaných částí jsou ekonomické aspekty cestovního ruchu, které jsou spojené s produkcí zboží a služeb a jejich následnou realizací. Na teritoriální aspekty se zaměřuje vědní disciplína geografie cestovního ruchu. Sociálním chováním společnosti se zabývá obor sociologie cestovního ruchu. Psychologie se soustředí na chování návštěvníka, spokojenost a motivy k účasti na cestovním ruchu. (Hesková a kol., 2011)

Mezi charakteristické rysy cestovního ruchu řadí Ryglová (2009):

- změnu místa pobytu;
- dočasný pobyt v místě, který není běžným místem pobytu účastníka cestovního ruchu;
- výdělečná činnost není hlavním účelem cesty;
- cestovní ruch je převážně realizován ve volném čase účastníka;
- vytváření vztahů mezi lidmi.

Jakubíková (2012) toto rozdělení doplňuje o další specifika cestovního ruchu:

- rozvoj cestovního ruchu závisí na politicko-správních podmínkách;
- produkt cestovního ruchu není možné vyrábět na sklad;
- kvalita služeb cestovního ruchu závisí na kvalitě přírodního prostředí v místě;
- charakteristická výrazná sezónnost;
- poptávku ovlivňují důchody obyvatelstva, volný čas, cena nabízených služeb, životní styl, móda a preference spotřebitelů;
- na nabídku mají silný vliv rychle se rozvíjející techniky a informační technologie jako je internet, rezervační systémy či informační systémy.

Z výše uvedeného vyplývá, že pod pojmy cestování a cestovní ruch se rozumí činnost lidí cestujících z místa na místo mimo své běžné prostředí za účelem zábavy, pracovních nebo jiných důvodů. (Hesková a kol., 2011)

¹ Slovo francouzského původu „tourisme“ (česky turismus) je téměř identické ve světových jazycích jako angličtina (tourism), němčina (tourismus), italština a španělština (turismo) a ruština (туризм). (Hesková a kol., 2011; Palatková & Zichová, 2014)

1.2 Systém cestovního ruchu

Systémem cestovního ruchu rozumíme jednotu různých prvků, mezi kterými jsou určité vztahy nebo mezi kterými lze takové vztahy vytvořit. Cestovní ruch je otevřený a dynamický systém, který tvoří dva podsystemy – **objekt** cestovního ruchu a **subjekt** cestovního ruchu. Mezi systémem cestovního ruchu a vnějším prostředím existují vazby. Vnější prostředí může být ekonomické, ekologické, politické, sociální a technicko-technologické. (Hesková a kol., 2011)

V publikaci Rygllové (2009) jsou subjektem cestovního ruchu nejen účastníci cestovního ruchu, ale také pracovníci, organizace nebo orgány, které jsou činné v oblasti cestovního ruchu. Za objekt je považován rekreační prostor, materiálně-technická základna, zboží, služby a volné statky. Aby mohlo dojít k realizaci cestovního ruchu, je spojení subjektu s objektem existenčně nevyhnutelné.

1.2.1 Objekt cestovního ruchu

„Objektem cestovního ruchu je všechno, co se může stát cílem změny místa pobytu účastníka cestovního ruchu. Jde o přírodu, kulturu, hospodářství apod. Objekt cestovního ruchu je tak nositelem nabídky.“ (Hesková a kol., 2011, str. 13)

Objekt cestovního ruchu je vytvořen cílovým místem (turistická centra, přírodní a kulturně-historické atraktivity), podniky (nabídka služeb) a institucemi cestovního ruchu. Cílové místo, pod kterým je možné si představit cestovatelský cíl, je v literatuře také označováno jako destinace cestovního ruchu, často se využívá slovo destinace jako zkrácený pojem. (Hesková a kol., 2011; Beránek a kol., 2013)

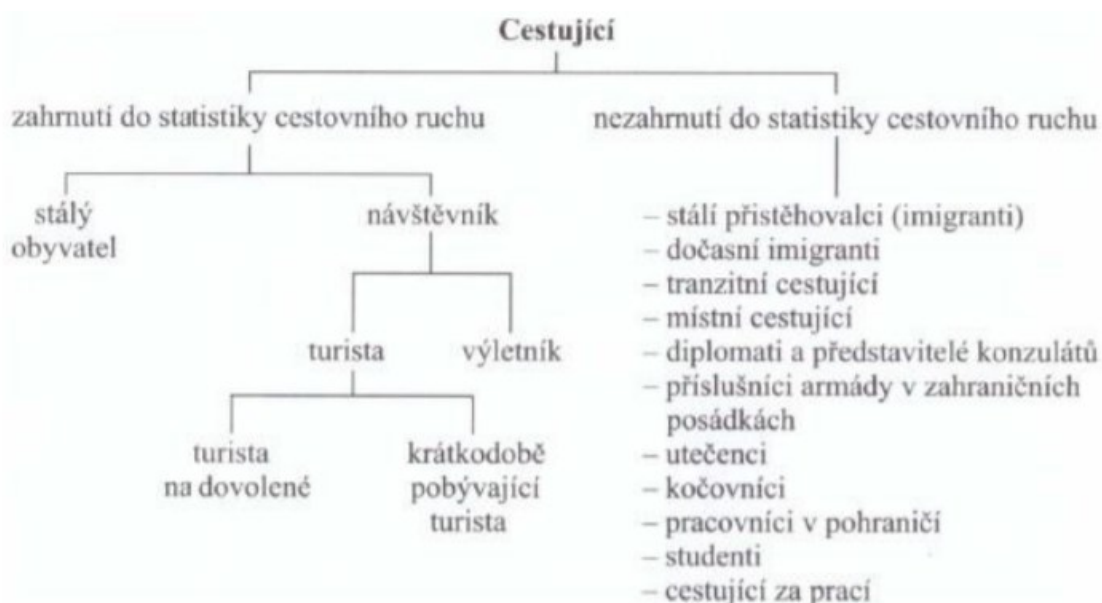
Pojmem **primární nabídka** ukrývá přírodní a kulturně-historický potenciál, který musí mít cílové místo, aby přilákalo návštěvníky a ti měli motiv pro účast na cestovním ruchu. Potenciál je v prostoru rozmístěn nerovnoměrně s jedinečným charakterem, který může dosahovat místního, regionálního, celostátního a mezinárodního významu. Primární nabídka bude pro návštěvníky atraktivní v případě, že se v cílové destinaci nachází v dostačujícím množství a kvalitě. **Sekundární nabídka**, jejíž prostředkem naplnění cíle je infrastruktura vybavenost, je závislá na primární nabídce a popsána jako souhrn podniků, zařízení a institucí cestovního ruchu, které umožňují využívání služeb jako jsou ubytovací, stravovací a další doplňkové služby (např. rekreační, sportovní, kulturní). (Hesková a kol., 2011; Beránek a kol., 2013)

1.2.2 Subjekt cestovního ruchu

Za subjekt cestovního ruchu je označován účastník cestující mimo své trvalé bydliště, který prostřednictvím cestování uspokojuje své turistické potřeby. Účastník je charakterizován souborem vlastností a jevů, které jsou nezbytné pro poskytovatele cestovního ruchu, aby mohl správně uspokojit potřeby a tužby daného účastníka. Každý návštěvník je z ekonomického hlediska v roli poptávajícího a zároveň spotřebitele cestovního ruchu. (Beránek a kol., 2013)

Účastníkem cestovního ruchu je ze statistického hlediska cestující, který je označován jako návštěvník, turista a výletník. Vyjmenované pojmy (klasifikace), dle mezinárodní konference o statistice cestovního z roku 2008, nejsou ekvivalentní. Podle účastníků konference má ve struktuře své místo také stálý obyvatel, jakožto účastník domácího nebo zahraničního cestovního ruchu. (Hesková a kol., 2011)

Obrázek č. 1 – Struktura cestujících



Zdroj: Hesková a kol., 2011, str. 12

Původní znění poslední části „*přičemž hlavní účel cesty je jiný než vykonávání výdělečné činnosti v navštíveném místě*“ bylo nahrazeno, resp. byla upřesněna poslední část definice na „*za účelem trávení volného času, obchodu a za jinými účely nevztahujícími se k činnosti, za kterou jsou z navštíveného místa odměňováni*“. Tato změna platí pro definice domácího a zahraničního návštěvníka, turisty a jednodenního návštěvníka. (Palatková & Zichová, 2014)

V domácím cestovním ruchu je **stálý obyvatel**, osoba žijící na daném místě alespoň šest po sobě jdoucích měsíců před příjezdem do jiného místa na dobu kratší než šest měsíců. Osoba, která v dané zemi žije po dobu alespoň jednoho roku předtím, než přijede do jiné země na dobu kratší než jeden rok, je v zahraničním cestovním ruchu označována jako rezident. (Hesková a kol., 2011; Beránek a kol., 2013)

Za **návštěvníka** (v domácím cestovním ruchu) je označena osoba, která má trvalý pobyt v dané zemi a cestuje na jiné místo v zemi na dobu kratší než šest měsíců, za účelem trávení volného času, obchodu a za jinými účely nevztahující se k činnosti, za kterou je v navštíveném místě odměňována. Návštěvník zahraničního cestovního ruchu cestuje do jiné země na dobu, která nepřesáhne jeden rok, účelem je trávení volného času, obchodu a za jinými účely nevztahující se k činnosti, za kterou je v navštíveném místě odměňován. (Királ'ová, 2003; Palatková, 2007; Hesková a kol., 2011; Palatková & Zichová, 2014)

Jako **turista** je z hlediska domácího cestovního ruchu označována osoba cestující do jiného místa, než je její trvalé bydliště, na dobu alespoň jednoho přenocování (doba nesmí přesáhnout šest měsíců), za účelem trávení volného času, obchodu a za jinými účely nevztahující se k činnosti, za kterou je v navštíveném místě odměňována. V mezinárodním cestovním ruchu je turistou označována osoba cestující do jiné země, než ve které má svůj trvalý pobyt, na dobu alespoň jednoho přenocování (doba nesmí být delší než jeden rok), za účelem trávení volného času, obchodu a za jinými účely nevztahující se k činnosti, za kterou je v navštíveném místě odměňována. (Hesková a kol., 2011; Palatková & Zichová, 2014)

V domácím cestovním ruchu je osoba označována jako **jednodenní návštěvník** (také výletník) v případě, že cestuje do jiného místa, než kde má svůj trvalý pobyt a obvyklé prostředí. V navštíveném místě nepřespává a cestuje za účelem trávení volného času, obchodu a za jinými účely nevztahující se k činnosti, za kterou je v navštíveném místě odměňována. Z pohledu zahraničního cestovního ruchu je to osoba, která cestuje do jiné země (mimo své trvalé bydliště a prostředí). Zahraniční jednodenní návštěvník v daném místě nepřespává a cestuje za účelem trávení volného času, obchodu a za jinými účely nevztahující se k činnosti, za kterou je v navštíveném místě odměňován. V obou případech jde o pobyty, které jsou kratší než 24 hodin. (Királ'ová, 2003; Palatková, 2007; Hesková a kol., 2011; Palatková & Zichová, 2014)

1.3 Typologie cestovního ruchu

Existuje množství druhů dělení cestovního ruchu, avšak každý autor uvádí typy cestovního ruchu podle různých kritérií, proto není možné sestavit jednotnou typologii. V české a slovenské literatuře nalezneme členění cestovního ruchu na druhy a formy cestovního ruchu. (Hesková a kol., 2011)

Existuje mnoho publikací, ve kterých je možné najít formy cestovního ruchu. Většina z autorů uvádí své členění podle motivu účasti, která se převážně shodují.

Ryglová (2009); Ryglová, Burian & Vajčnerová (2011) člení základní formy cestovního ruchu na **rekreační, kulturně-poznávací, sportovně-turistický, léčebný a lázeňský, specifické formy cestovního ruchu**. Drobná & Morávková (2010) a Palatková & Zichová (2014) toto členění doplňují cestovní ruch **přírodní (ekoturismus), venkovský (agroturismus, ekoagroturismus), vzdělávací, kongresový, cestovní ruch se společenskými motivy**. Hesková a kol. (2011) doplňuje o cestovní ruch **dobrodružný, myslivecký a rybářský, náboženský a poutní, obchodní, kongresový a stimulační**, však Ryglová (2009); Ryglová, Burian & Vajčnerová (2011) toto dělení skrývají pod pojmem „specifické formy CR“.

Jednotlivé formy cestovního ruchu v praxi zřídka vyskytují v čisté podobě. Ve většině případů jde o kombinaci několika druhů, kde je dominantní jeden z nich. (Hesková a kol., 2011)

Ryglová (2009); Drobná & Morávková (2010); Ryglová, Burian & Vajčnerová (2011) a Palatková & Zichová (2014) nazývají následující členění jako druhy či typy, zatímco Hesková a kol. (2011) členění nazývá jako formy.

Ryglová (2009); Drobná & Morávková (2010); Ryglová, Burian & Vajčnerová (2011) ve svých publikacích shodně uvádějí druhy cestovního ruchu/členění na základě:

- 1) **místa realizace** (domácí, zahraniční, tranzitní, vnitřní, národní);
- 2) **vztahu k platební bilanci státu** (aktivní, pasivní);
- 3) **plátce nákladů/způsob financování** (volný/komerční, vázaný/sociální);
- 4) **způsobu zabezpečení cesty a pobytu** (organizovaný, neorganizovaný);
- 5) **délky pobytu** (krátkodobý, dlouhodobý);
- 6) **počtu účastníků** (individuální, kolektivní/skupinový);
- 7) **vlivu na životní a sociokulturní prostředí** (měkký, tvrdý);

8) **ročního období** (sezonní, mimosezonní) – Drobná & Morávková (2010) ve své publikaci neuvádějí.

Palatková & Zichová (2014) se částečně shoduje s výše uvedenými druhy, neuvádí členění na základě počtu účastníků, ročního období a vlivu na životní prostředí. Navíc přidávají typy dle věku účastníků (děti, mládež, rodiny s dětmi, osoby v produktivním věku, senioři) a typy dle převažujícího prostředí – charakteru cílového místa (městský, venkovský).

Hesková a kol. (2011) se s kolegy shoduje v prvních pěti bodech, zbylých pět druhů uvádí jako nadstavbu.

- 1) **Z geografického hlediska** (domácí, zahraniční, mezinárodní, vnitřní, národní, regionální);
- 2) **podle počtu účastníků** (individuální, skupinový, masový, ekologický);
- 3) **podle způsobu organizování** (individuální, organizovaný, klubový);
- 4) **podle věku účastníků** (cestovní ruch dětí, mládežnický, rodinný, seniorský);
- 5) **podle délky účasti** (výletní, krátkodobý, dlouhodobý);
- 6) **podle převažujícího místa pobytu** (městský, příměstský, venkovský – agroturistika, ekoagroturistika; horský a vysokohorský, přímořský);
- 7) **podle ročního období** (Sezónní, mimosezónní, celoroční);
- 8) **podle použitého dopravního prostředku** (motorizovaný, karavaning, železniční, letecký, lodní);
- 9) **z hlediska dynamiky** (pobytový, putovní);
- 10) **ze sociologického hlediska** (návštěvy příbuzných a známých, sociální, komerční, etnický).

Vystoupil, Šauer, Holešinská & Metelková (2006) přidávají další typ cestovního ruchu – **podle způsobu ubytování** (hotelový, parahotelový).

Většina výše uvedených typů cestovního ruchu se vyskytují na Šumavě, přímo ve sledované oblasti Šumavy.

1.4 Destinace cestovního ruchu

1.4.1 Vymezení destinace

Kirařová (2003, str. 15) uvádí definici destinace dle UNWTO jako: „*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*“.

„Lidé vnímají destinaci jako celek. Vnímají krajinu, prostředí, nabízené služby a jejich kvalitu, kulturní, sportovní, rekreační možnosti, bezpečnost, čistotu, vstřícnost místních obyvatel a jazykovou vybavenost lidí, se kterými se během pobytu setkávají. Návštěvník i turista přijíždějí do destinace jen tehdy, když jim tato má co nabídnout. Proto každá destinace cestovního ruchu by si měla položit otázku: Co je u nás jedinečného, proč by turisté měli přijet právě k nám?“ (Jakubíková, 2012, str. 38)

Destinace jsou jednotky plnící celou řadu funkcí (marketingová, nabídková, plánovací a funkce zastoupení jednotlivých zájmových skupin), které si vzájemně konkurují. Za naplnění cíle je považován regulovaný nebo neomezený prodej. (Palatková, 2011)

Buhalis (2000) popisuje destinaci jako místa, do kterých lidé cestují a kde se rozhodují zůstat po určitý časový úsek, aby měli dostatečnou možnost poznat charakteristiky a rysy daného místa. Buhalis (2000) a Ryglová (2009) popisují v literatuře znaky každé destinace, známé také jako teorie „šesti A“:

- **Attractions** (atraktivita) – primární nabídka místa vytvořena přírodním a kulturně-historickým potenciálem, který je podstatný pro naplnění turistického cíle;
- **Accessibility** (dostupnost) – všeobecná infrastruktura zahrnující veškerý pohyb v destinaci včetně přístupu do ní;
- **Amenities** (vybavenost) – sekundární nabídka tvořena podniky, institucemi a organizacemi, jde o ubytovací, stravovací a sportovně-rekreační zařízení;
- **Available packages** (dostupné balíčky) – předem připravené produktové balíčky;
- **Activities** (aktivity) – veškeré dostupné a typické činnosti (aktivity) v destinaci určené návštěvníkům;

- **Ancillary services** (doplňkové služby) – služby, které jsou využívány turisty i místními obyvateli (např. telekomunikace, pošta, banky, nemocnice).

Při pohledu na sledovanou oblast Šumavy je možné do atraktivit zařadit přírodní potenciál (přírodní památky, např. jezera), kulturně-historický potenciál (hrady, zámky, muzea, technické, církevní, ostatní památky) a kulturně-společenské akce. Vybavenost obsahuje veškeré ubytovací a stravovací zařízení, turistická informační centra.

Za cílovou destinaci je možné považovat místo, kde se nachází kombinace všech produktů, služeb a místně poskytovaných zkušeností. (Buhalis, 2000)

1.4.2 Typologizace destinace

Typologizace destinace je popsána jako: „*Proces vymezování typů destinací ČR podle kritérií vybraných podle účelu typologizace, zpravidla však podle převažujícího a nejtypičtějšího typu atraktivity ČR v dané destinaci. Jedná se však o schematické rozdělení, v realitě často jedné destinaci odpovídá více destinačních typů.*“ (Zelenka & Pásková, 2012, str. 587)

Vystoupil a kol. (2007, str. 11) uvádí návrh na typologizaci, která je založena na podkladech M. Páskové z roku 2003. Následující rozčlenění je prezentováno Ministerstvem pro místní rozvoj ČR (MMR ČR) pro celou Českou republiku.

Tabulka č. 1 – Typy destinací

Typ destinace	Dominantní atraktivita	Formy cestovního ruchu
typu turistiky v přírodně hodnotných oblastech	zajímavé nebo vzácné přírodní výtvořy a oblasti, např. nástupní destinace do chráněných oblastí	přírodně orientovaný, rybářský, ekoturismus, cykloturistika, pěší turistika, jezdecký, vodní turistika, speleoturistika,
horského typu	horská krajina, terény a klima vhodné pro zimní sporty a letní turistiku	lyžařský, horská turistika, cykloturistika
typu poznávacího ČR ve vesnických oblastech	dochovaná lidová architektura, místní tradice a produkty, kulturní krajina	agroturismus, venkovský, cykloturistika, etnografický, vinařský
historického typu	historické objekty (zámky, hrady, zříceniny) v zajímavém krajinném rámci	kulturně poznávací, romantizující
městského typu	městské památkové rezervace a městské památkové zóny, panoramatické pohledy – malebná městská krajina, popř. podmínky pro kongresový a veletržní ČR	kongresový, nákupní, kulturně poznávací, incentivní, vzdělávací, profesní

typu středisek individuální rekreace	příměstská poloha s příznivými podmínkami pro víkendový CR s výskytem chatových a tramských osad, rekreačních domků, chat a chalup	chataření, chalupaření, příměstský
typu u vodních ploch	vodní plochy či toky s příznivými podmínkami pro rekreaci, provozování vodních sportů a rybaření	destinace u vodních ploch využívané vodáky, rekreanty, sportovními rybáři, sportovci – vodácký, rekreační, příměstský
poutního typu	sakrální stavby a s nimi spojené poutní akce přesahující místní význam: chrámy, kláštery, poustevny, křížové cesty, kaple harmonizující s okolní krajinou, židovské hřbitovy	CR spojený s návštěvou sakrálních objektů a prostor (významné poutě, křížové cesty) a lokalit s léčivými účinky, s účastí na náboženských obřadech a souvisejících světských slavnostech
lázeňského typu	přírodní léčebné zdroje a zdravotně příznivé klima s navazující rozvinutou infrastrukturou, nejčastěji v přírodně hodnotné krajině	zdravotní, kulturně poznávací
typu komplexů uměle vytvořených atraktivit a služeb CR (atrakční typ)	tematické parky, sportovní areály, turistické komplexy, nákupní a zábavní komplexy	zážitkový, nákupní

Zdroj: Vlastní zpracování podle Vystoupil a kol., 2007, str. 11

Podle typů dělení destinací se Šumava jako celek zařazuje hlavně do přírodního (turistika v přírodně hodnotných oblastech) a horského typu destinace (viz předchozí tabulka).

Ve výzkumu tazatelka navštívila vedlejší destinace, které lze zařadit do typu poznávacího cestovního ruchu ve vesnických oblastech a středisek individuální rekreace (Modrava, Prášíly). Dále do vesnického a částečně městského typu patří městečka Kašperské Hory a Železná Ruda, která byla rovněž součástí výzkumu. Dalším vedlejším typům v rámci výzkumné práce byl městský a historický typ (Klatovy, Sušice).

Výše uvedené typové rozdělení není přísně striktní, ale prolíná se s dalšími vedlejšími typy, jako jsou typy u vodních ploch (řeka Otava – vodácké a rybářské aktivity), střediska individuální rekreace a další.

1.4.3 Nabídka destinace cestovního ruchu

Dle Palatkové (2007) a Heskové a kol. (2011) se nabídka destinace cestovního ruchu člení na **primární** a **sekundární** nabídku. Do primární nabídky se řadí přírodní potenciál (geomorfologický, hydrologický, klimatický potenciál, přírodní památky),

kulturně-historický potenciál (architektonické památky – hrady, zámky, zříceniny, technické, církevní, ostatní památky; kulturní zařízení – muzea, galerie) a kulturně společenské akce. Sekundární nabídka zahrnuje základní a doplňkovou infrastrukturu cestovního ruchu a všeobecnou infrastrukturu. Primární a sekundární nabídka cestovního ruchu je také popsána v podkapitole 1.2.1. Objekt cestovního ruchu.

1.4.4 Marketing a management destinace

Management destinace (neboli destinační management) definuje Palatková (2006, str. 23) jako *„strategie a cesta pro silné regiony, které mají odvalu ke koncentraci sil pro společný rozvoj, organizaci a aktivní prodej svých klíčových konkurenčních výhod. Touto cestou vznikají destinace, nabízející klientovi perfektně zorganizovaný řetězec služeb odpovídající jeho volbě, který zahrnuje celý proces od informace a pohodlnou rezervaci přes bezchybný průběh pobytu až po návrat domů.“*

Hesková a kol. (2011, str. 154-155) uvádí: *„Management destinací je strategií rozvoje, která reaguje na požadavky mezinárodního globálního trhu, směřuje k silným jednotkám, strategicky řízeným a konkurence schopným. Výrazným prvkem v managementu destinace je vysoká míra spolupráce a kooperace jednotlivých subjektů účastnících se na řízení destinace.“*

Zelenka & Pásková (2012, str. 106) charakterizují destinační management jako *„systematická činnost spočívající v aplikaci souboru technik, nástrojů a opatření pro koordinovaném plánování, organizaci, komunikaci, marketingu (propagace, image a atraktivita destinace, nabídka služeb, marketingový výzkum aj.), rozhodovacím procesu a regulaci CR v dané destinaci.“*

Management destinace je popisován jako dlouhodobý proces řízení destinací pomocí různých opatření a využívání nástrojů v oblasti plánování, organizování, marketingové komunikace a rozhodovacích procesů. Management destinace je postaven na dvou různých hlediscích. **Věcná rovina** se orientuje na lokální a regionální organizace cestovního ruchu (spolky, sdružení); **prostorová rovina** vymezuje funkční turistické destinace. (Hesková a kol., 2011)

Ve své publikaci Jakubíková (2012, str. 38) vysvětluje: *„Marketing destinace cestovního ruchu je proces sledování zdrojů destinace s potřebami trhu. Obsahuje analýzu místa, plánování, organizování, řízení a kontrolu strategií na vymezení lokalit*

a směřuje hlavně k silným stránkám konkurenční pozice současných míst v mezinárodním souboji o atraktivní cílové skupiny.“

Strategický marketing destinace je v cestovním ruchu využívanějším, jelikož je schopen reakce na často se měnící prostředí a reagovat na změny. (Palatková, 2011)

Palatková (2011) říká, že proces marketingového řízení destinace je soubor aktivit, jako je analýza či marketingový výzkum, stanovení cílů, výběr náležité strategie, plánování marketingových programů, realizace a kontrola včetně finálního zhodnocení. Proces je označován zkratkou AOSTC, která je složena ze slov: analýza (Analysis), stanovení cílů (Objectives), strategie (Strategies), taktika (Tactics), realizace a kontrola (Controls).

Marketingový výzkum je jedním z důležitých kroků, jehož smyslem je identifikace zákazníků, poznání jejich přání a potřeb. Objektívni výzkum by měl dodržovat systematické postupy. (Foret, 2012)

Foret (2012) ve své publikaci výzkum rozděluje na primární a sekundární. **Primární výzkum** se orientuje na zjišťování informací od návštěvníků, realizovaný formou sběru informací v terénu. **Sekundární výzkum** se vyznačuje dodatečným získáváním dat, které jsou již shromážděné a zpracované. Nejčastější realizací výzkumu je dotazování (písemné či osobní), kdy se využívají dotazníky nebo záznamové archy. Sestavený dotazník by měl splňovat tři požadavky, kterými jsou požadavky účelově technické, psychologické a srozumitelnost. K naplnění jmenovaných požadavků přispívají aspekty dotazníku, konkrétně manipulace s dotazníkem, formulace otázek, typ otázek a celkový dojem. Na základě odpovědí oslovených návštěvníků (respondentů) lze vyhodnotit a sestavit profil návštěvníka a stanovit vhodnou strategii. K dalším možnostem realizace výzkumu se řadí pozorování nebo experiment. (Foret, 2012)

1.5 Služby cestovního ruchu

„Služba (service) je ekonomický statek, jehož podstatou je činnost a jehož hodnota je určena užítkem, který přináší. Poskytnutí služby se od výrobku liší tím, že jde o nemateriální činnost. Do procesu poskytování služby je nevyhnutelné začlenit i vnější faktory (zákazníka a zboží), v důsledku čehož dochází k souladu výroby služby s její spotřebou (synchronizace), a pomíjivosti služby (nemožnost vytváření zásob). V cestovním ruchu jde o široký sortiment služeb poskytovaných účastníkům cestovního ruchu. (Hesková a kol., 2011, str. 97)

Dle Ryglové (2009, str. 96) můžeme služby chápat jako „ekonomickou činnost lidí, jejímž výsledkem jsou nemateriální hodnoty, které se projevují jako užité efekty pro spotřebitele služeb“.

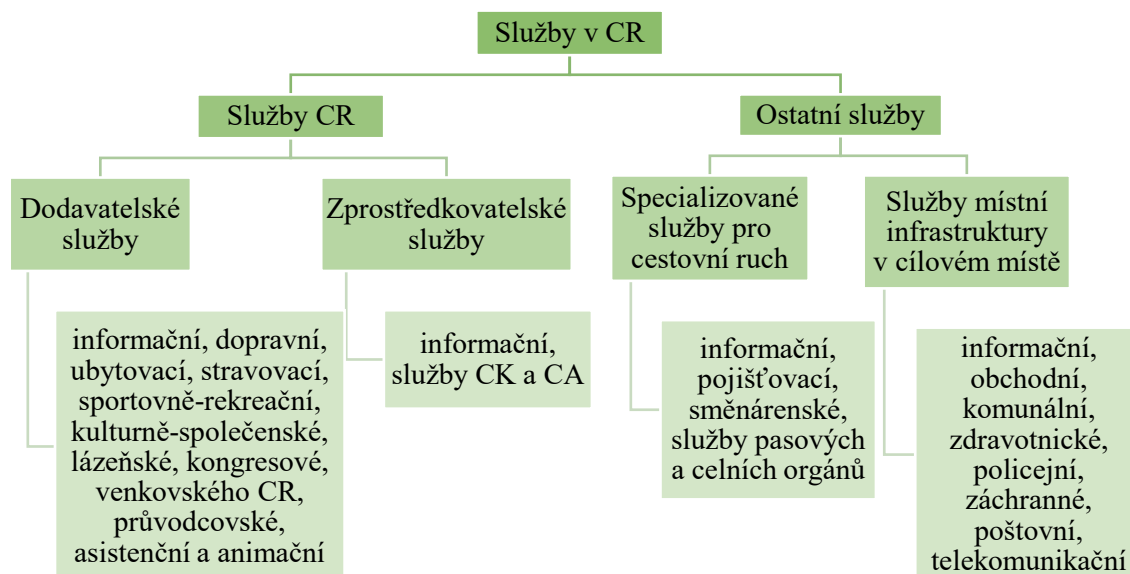
„Služby jsou samostatně identifikovatelné, především nehmotné činnosti, které poskytují uspokojení potřeb a nemusí být nutně spojovány s prodejem výrobku nebo jiné služby. Produkce služeb může, ale nemusí vyžadovat užití hmotného zboží. Je-li však toto nutné, nedochází k transferu vlastnictví tohoto hmotného zboží.“ (Vašítková, 2014, str. 16)

V své publikaci Janečková & Vašítková (2000) uvádějí charakteristiky služeb, mezi které patří nehmotnost, neoddělitelnost, homogenita, zničitelnost a nemožnost vlastnictví.

1.5.1 Klasifikace služeb

Služby cestovního ruchu se rozčleňují do kategorií, kterých je v literatuře celá řada. Oriška (2010) ve své publikaci znázorňuje následující strukturu členění služeb cestovního ruchu.

Obrázek č. 2 – Klasifikace služeb



Zdroj: Vlastní zpracování podle Oriška, 2010, str. 15

Jakubíková (2009) a Vašítková (2014) jako odvětvové třídění služeb uvádějí terciární, kvartérní a kvintérní služby.

Tabulka č. 2 – Klasifikace služeb

Služby terciérní	Služby kvartérní	Služby kvintérní
Služby dříve vykonané doma	Služby usnadňující a zefektivňující rozdělení práce	Služby, které určitým způsobem mění a zdokonalují jejich příjemce
Stravovací a ubytovací, holičství a kadeřnictví, prádelny, kosmetické služby, úpravy oděvů.	Doprava, obchod, komunikace, finance, správa.	Zdravotní péče, vzdělávání, rekreace.

Zdroj: Vlastní zpracování podle Jakubíková, 2009, str. 69

Jako druhové členění cestovního ruchu Oriška (2010) uvádí služby:

- **Informační** – umožňují rozšiřování objektivních poznatků o cílových místech, objektech a službách, přičemž podporují rozhodování účastníků a usměrňují je;
- **Dopravní** – poskytují přepravu účastníkům z místa trvalého bydliště do cílového místa včetně zpáteční cesty a též pohyb v cílovém místě;
- **Ubytovací** – souvisí s rozvojem pobytového cestovního ruchu; umožňují přenocování a přechodné ubytování, také podávání informací, úschova zavazadel nebo zapůjčení společenských her;
- **Stravovací** – starají se o uspokojování základních potřeb, jako je stravování, doplňkového stravování a občerstvení;
- **Sportovně-rekreační** – umožňují aktivní využití přírodních i uměle vytvořených podmínek k rozvoji sportu, turistiky a rekreace;
- **Kulturně-společenské** – uspokojují společenské a kulturní potřeby s hlavním motivem kulturního a městského cestovního ruchu;
- **Venkovského cestovního ruchu** – ubytovací, stravovací a doplňkové služby venkova jsou označovány samostatným souborem služeb;
- **Průvodcovské a asistenční** – spojeny s provázením jednotlivců a skupin účastníků;
- **Zprostředkovatelské** – činnosti zajišťují cestovní agentury a cestovní kanceláře (např. rezervace ubytovacích a stravovacích služeb, pojištění);
- **Zdravotnické služby, policejní, záchranné, poštovní a telekomunikační** – součást komplexní vybavenosti místa; ve specifických střediscích jsou to činnosti vodní záchranné služby a horské služby.

Výše uvedené služby byly předmětem výzkumu ve sledované oblasti.

Dále Oriška (2010) klasifikuje služby na animační, lázeňské, kongresové, pojistné, směnárenské, služby pasových orgánů, obchodní a komunální.

1.5.2 Kvalita služeb

Kvalita, jakožto pojem, bývá v literatuře zaměňován s jakostí, která se ale využívá spíše v souvislosti s výrobky. Pojem kvalita je vhodnější, hovoří-li se o cestovním ruchu a službách. (Palatková, 2011)

„Kvalita služeb cestovního ruchu vyjadřuje souhrn jejich užitečných vlastností, tj. znaků, které jim dávají schopnost uspokojovat potřeby a naplňovat očekávání účastníků cestovního ruchu. Kvalitu přitom nechápeme jen jako něco nejlepšího nebo nejdražšího, protože účastník může být spokojený např. i s jednodušším ubytováním nebo užším sortimentem jídel či nápojů, které jsou však chutné apod. Účastník cestovního ruchu obvykle kvalitou služeb rozumí soulad mezi svými představami o službách a skutečností.“ (Oriška, 2010, str. 21)

Ve své publikaci Rašovská & Ryglová (2017) formulují kvalitu služeb jako to, co si zákazník přeje a to, co poskytovatel chce a může nabídnout. Hlavním cílem je spokojenost zákazníka, která se dá definovat jako rozdíl mezi zákaznickým očekáváním a vnímáním úrovně získané služby. Pochopení specifických vlastností konkurenčního trhu, také rozhodovacích procesů a psychologických aspektů účastníků, je důležitým bodem při plánování a řízení kvality služeb.

Kvalita služeb se týká celého řetězce, do kterého je zahrnutý správně sestavený, nabídnutý a zprostředkovaný produkt; poskytování informací, realizace služeb a bezpečný návrat návštěvníků zpět domů. (Ryglová, Burian & Vajčnerová, 2011)

Užitečné vlastnosti, posuzované z hlediska poptávky i nabídky, jsou znaky kvality. Obě skupiny znaků kvality musí být možné nejen vyhodnotit, ale také porovnat se stanovenými normami kvality. Znaky kvality mohou být měřitelné nebo porovnatelné. Hodnocení zákazníka je klíčové při posuzování kvality, jelikož zákazník porovnává očekávanou kvalitu s dosaženou (subjektivní stránka). Měřitelná je objektivní stránka kvality, jako je rychlost poskytnutí služby a přesnost procesu. (Oriška, 2010)

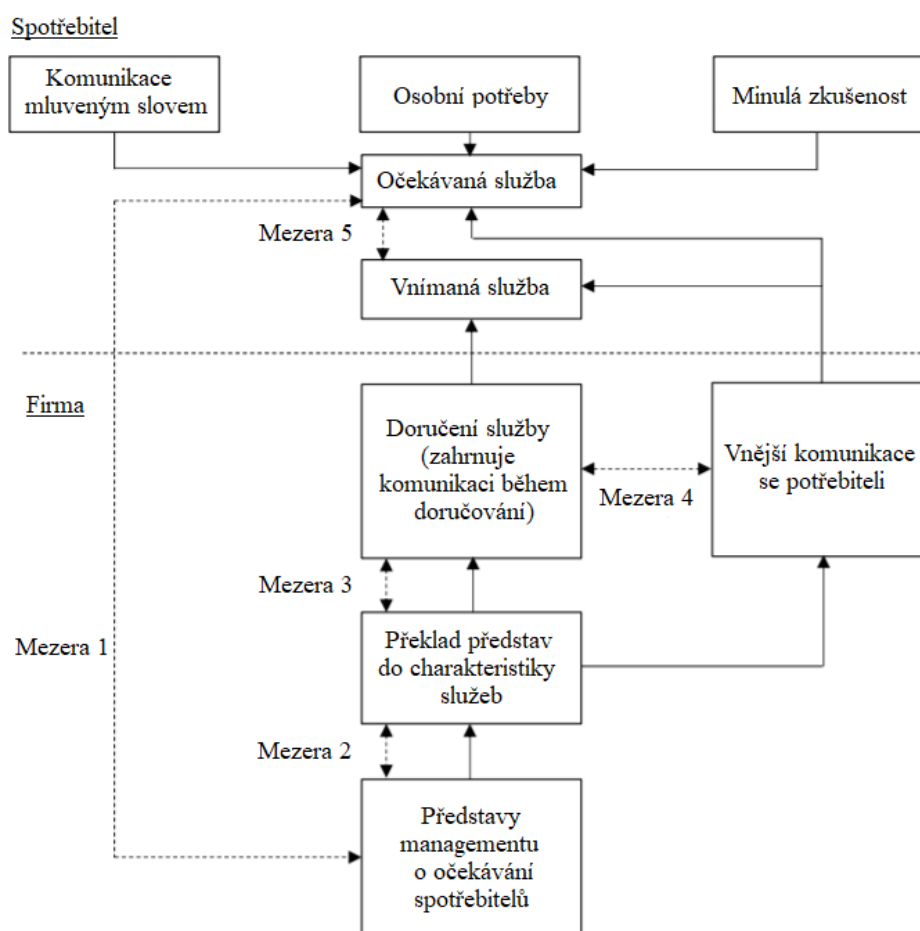
Dle Orišky (2010) rozdělujeme znaky kvality služeb cestovního ruchu na dvě skupiny, a to z hlediska poptávky (spolehlivost, serióznost, dojem, orientace na zákazníka,

zodpovědnost) a z hlediska nabídky (pracovníci, technická vybavenost, pracovní postupy při poskytování služeb, marketing, poskytování informací zákazníkům).

Hesková (2012) uvádí, že kvalitu je možné měřit pomocí standardizovaných postupů a modelů, které vedou k vyšší efektivitě jednotlivých podnikových procesů. Modely slouží k rozpoznání a určení rozdílů mezi skutečnou nabídnutou službou a očekáváním, která má zákazník.

Jakubíková (2013) uvádí jako jednu z metod měření kvality služeb **model GAP** (tzv. model mezer), též označován jako „*Analýza tržních mezer*“, který rozlišuje typy rozporů, tedy mezer, které se vytvářejí mezi vnímanou a očekávanou kvalitou u jednotlivých procesů. Jeho úkolem je práce s nesouladem jednotlivých prvků procesu poskytování služeb, které jsou vnímány zákazníkem. Nedostatky, které často vedou k nespokojenosti zákazníků, se projevují jako určité mezery. (Zamazalová, 2010; Hesková, 2012)

Obrázek č. 3 – GAP model



Zdroj: Vlastní zpracování podle Hesková, 2012, str. 78

Hesková (2012) ve své publikaci charakterizuje sedm různých mezer (rozporů), z čehož je prvních pět zaznamenaných v obrázku č. 3. Každá mezera představuje nesoulad dvou vyobrazených oblastí.

- **Mezera 1** – rozdíl očekávání zákazníka a vnímání kvality poskytované služby managementem;
- **Mezera 2** – rozdíl vnímání očekávání zákazníků a managementu a přeměny na specifikaci kvality služeb;
- **Mezera 3** – rozdíl specifikace kvality služby a skutečně dodané služby;
- **Mezera 4** – rozdíl poskytované služby a externí komunikace ve vztahu k zákazníkovi;
- **Mezera 5** – rozdíl očekávání zákazníka a zákazníkem skutečně vnímané služby;
- **Mezera 6** – rozdíl zákazníkem vnímané kvality služby a odhadem managementu vnímání kvality zákazníkem a spolehlivosti poskytnuté služby;
- **Mezera 7** – rozdíl odhadu managementu ve smyslu stupně zákaznické spokojenosti a skutečných důsledků.

Na výše definovaném GAP modelu je založena **metoda SERVQUAL** (Service Quality), která se zaměřuje především na identifikaci rozdílu mezi očekávanou a vnímanou hodnotou služby (Mezera 5). (Naik, Gantasala, Prabhakar, 2010)

Metoda hodnotí mezery pomocí tzv. atributů, které zapříčiňují spokojenost zákazníka nebo naopak jeho nespokojenost. Původní model obsahoval deset atributů, postupným vylepšováním modelu byl počet atributů snížen na hlavních pět. (Gilmore, 2003; Wagnerová, 2011; Hesková 2012)

- **Empatie** – snaha o citlivý a individuální přístup k jednotlivým zákazníkům;
- **Hmotné zajištění** – vzhled zázemí, např. vybavení kanceláře a firmy, komunikační zařízení;
- **Jistota** – schopnost firmy zajistit spokojenost, důvěru, záruka příjemného a zdvořilého personálu;
- **Odpovědný přístup** – ochota poskytovatele a zajištění rychlé pomoci obsluhou;
- **Spolehlivost** – správně poskytnutá služba dle zadání (např. kvalita). (Wagnerová, 2011; Hesková, 2012)

Alternativním přístupem k metodě SERVQUAL je metoda **SERVPERF** (Service Performance), což je měření vnímání zákazníka výkonem služby nabízené poskytovatelem. Výhodou SERVPERF je menší rozsah otázek. (Carrillat, Jaramillo & Mulki, 2007; Naik, Gantasala, Prabhakar, 2010)

1.5.3 Český systém kvality služeb

Český systém kvality služeb přispívá ke zvyšování kvality služeb v organizacích v oblasti cestovního ruchu a v navazujících službách. Vlastníkem je Ministerstvo pro místní rozvoj ČR a realizátorem Česká centrála cestovního ruchu (CzechTourism). ČSKS byl vytvořen s využitím licence německého systému Service Qualität Deutschland (SQD), obdobné systémy a programy existují ve Francii, Španělsku, Švýcarsku, Velké Británii a dalších evropských zemích. (Český systém kvality služeb, 2021a)

Systém je založen na jednoduchých zásadách řízení kvality, tj. poznání potřeb zákazníka a zlepšování kvality poskytovaných služeb v organizacích. Zapojené subjekty získávají bezplatně odborné a praktické znalosti z oboru řízení kvality ve službách při rozvoji svého podnikání. Úspěšné organizace získají prestižní mezinárodní srovnatelnou značku. (Český systém kvality služeb, 2021a)

Hlavními principy systému je zaměření na očekávání a spokojenost zákazníka, na efektivní komunikaci mezi vedením, zaměstnanci, zákazníky organizace a rozvoj firemní kultury v organizaci. (Český systém kvality služeb, 2021a)

Certifikace organizací destinačního managementu

ČSKS uděluje certifikace dle kategorií DMO (organizace destinačního managementu), do které se žadatel přihlásí a po splnění minimálních požadavků pro danou kategorii získá certifikát. Hlavním cílem Kategorizace je zkvalitnit výkon a efektivitu činností v oblasti destinačního managementu. (Český systém kvality služeb, 2021b)

1.6 Spokojenost v cestovním ruchu

Spokojenost je často posuzována dle toho, zda je očekávání naplněno, zda služby či produkt uspokojily očekávání zákazníka. Za předpokladu, že zákazník není spokojen, nebyly uspokojeny jeho nároky. Zájmem firem je, aby zákazníci byli spokojeni. Firmy slibují to, co mohou opravdu vyplnit, následně překvapí zákazníka tím, že splní více,

než on sám očekával. V případě, že je zákazník s poskytnutým výrobkem či službou spokojen, firma si získala jeho náklonost a nemá potřebu vyhledávat produkty u konkurence. Emocionální vztah k produktu i firmě vytváří u zákazníka pocit potěšení. Očekávání zákazníka je velmi úzce spojeno s jeho přáními a potřebami. (Rašovská & Ryglová, 2017)

Dle Rašovské & Ryglové (2017) vnímání kvality (spokojenosti) souvisí rovněž s očekávanou a vnímanou kvalitou, mezi nimiž se nachází celkově vnímaná kvalita. Existuje mnoho faktorů, které mohou ovlivnit očekávanou kvalitu, těmi jsou marketingová komunikace zahrnující reklamu, propagační materiály, obchodní prezentace nebo tiskové zprávy. Dalším faktorem je cena, která může být chápána jako určitý způsob komunikace mezi firmou a zákazníkem. Nadprůměrné ceny mohou vyvolávat pocit nadstandartní kvality, nízké ceny naopak nižší kvalitu. Ovlivňujícím faktorem je také image firmy, která odráží zákaznickovy představy a zkušenosti. Faktor, který firmy nemohou kontrolovat, jsou reference, tedy doporučení rodiny a recenze přátel.

Rašovská & Ryglová (2017) říkají, že očekávání zákazníka má vždy tendenci růst, přizpůsobovat se aktuálním trendům. Očekávání při nákupu se dělí na dva stupně, a to požadovaná úroveň a přiměřená úroveň služby.

Požadovaná úroveň ovlivněná osobními potřebami a filozofií zákazníka, reprezentuje úroveň služeb, které chce zákazník obdržet. V hotelnictví jde o prostorné pokoje, moderní vybavení a příjemné zaměstnance. Však zákazníci nejvíce ocení maličkost formou sladkosti na kvalitních polštářích, v podobě kávovaru, dostupných knih a deskových her nebo možnosti zapůjčení deštníků. Zákazníci také velice uvítají možnost zapůjčení map s možnými výlety a trasami a profesionální rady ohledně míst, která stojí za návštěvu. (Rašovská & Ryglová, 2017)

Přiměřená úroveň služeb je vymezena prahem akceptovatelnosti služby, jež se nachází pod zákaznickovou tolerancí, vede k jeho nespokojenosti, dále také ke ztrátě nebo snížení zákaznickovy loajality. Na službu mají vliv dočasné zesilovače služby, vnímání konkurenčních služeb, role zákazníka a situační faktory. Udržet stejnou úroveň poskytované služby je velice obtížné, tudíž byla vytvořena tzv. míra tolerance, která je umístěna mezi požadovanou a přiměřenou službou. Zóna tolerance stanovuje míru ochoty akceptovat různé odlišnosti v poskytování služeb. Vše je v pořádku v případě, že

se zákazník nachází v této zóně. Pokud služby splňují očekávání, zákazník je pozitivně překvapen, nachází se nad zónou tolerance, to vede k upevnění loajality k firmě. (Rašovská & Ryglová, 2017)

Úkolem dotazníku, vyhodnocovaného v této bakalářské práci, bylo zjistit, jak byli návštěvníci spokojeni s kvalitou služeb. Tedy měřil přímo spokojenost, nikoliv očekávání a realitu.

2 Vymezení sledované oblasti

V této kapitole bude vymezena turistická oblast pro Šumavu. Celkem jsou do oblasti zahrnuty čtyři města a dvě obce z Plzeňského kraje. Těchto šest míst bude popsáno jako jedna oblast. U zvolené oblasti bude charakterizována a následně popsána její primární a sekundární nabídka.

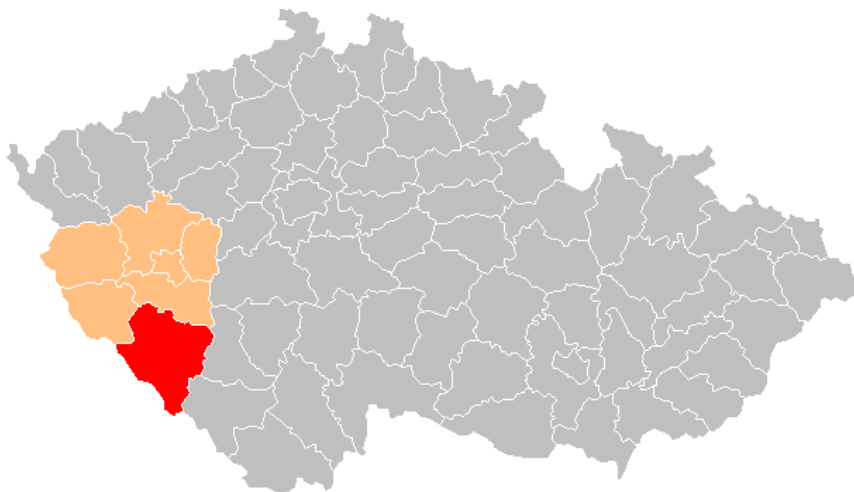
2.1 Vymezení a charakteristika oblasti Šumava

Podkapitola má za úkol charakterizovat Plzeňský kraj a následně představit oblast, kterou se bude práce podrobněji zabývat.

2.1.1 Všeobecná charakteristika Plzeňského kraje

Plzeňský kraj leží na jihozápadě České republiky, co se týče celkové rozlohy, je třetím největším krajem. Celková rozloha kraje činí 7 649 km². Podle počtu obyvatel je kraj na devátém místě a celkový počet obyvatel k 31.3.2020 dosáhl počtu 590 461 obyvatel. Podle správního členění se do kraje řadí okresy: Tachov, Domažlice, Klatovy, Plzeň-jih, Rokycany, Plzeň-město a Plzeň-sever. Střediskem kraje je město Plzeň, které je krajským městem. Plzeň je v rámci České republiky čtvrté největší město. Leží na soutoku čtyř řek: Mže, Radbuzy, Úhlavy a Úslavy. Oblast je také známá jako Plzeňská pahorkatina, a to díky mírně zvlněné lesnaté krajině, kterou protéká síť řada řek a vodních toků. Kromě krajského města vykonávají funkci center další malá i velká města: Domažlice, Horšovský Týn, Klatovy, Kralovice, Nepomuk, Plasy, Přeštice, Rokycany, Tachov, Stříbro a Sušice. Nejvýznamnějšími průmyslovými odvětvími jsou potravinářství, strojírenství, hutnictví, výroba a distribuce energií, průmysl stavebních hmot a keramiky. V Plzeňském kraji se také nachází mnoho historických, kulturních a církevních památek. Tato bakalářská práce se bude zabývat okresem Klatovy, především oblastí Šumavy. (Plzeňský kraj, 2020)

Obrázek č. 4 – Mapa České republiky, vyznačený Plzeňský kraj a okres Klatovy



Zdroj: Wikipedie, Plzeň, 2009

Obrázek č. 5 – Okres Klatovy včetně označených míst dotazování



Zdroj: WEBHOUSE, Plzeň, 1996, doplněno autorkou (2020)

Na obrázku č. 5 jsou červenými puntíky označená všechna místa dotazování.

2.1.2 Vymezení a charakteristika oblasti Šumava

Celá oblast Šumavy se stala pro turisty nejen z Plzeňského kraje, ale z celé České republiky a sousedních států velmi turisticky atraktivní. Lidé přijíždějí v první řadě kvůli přírodě, jelikož na Šumavě je k nalezení mnoho velmi zajímavých přírodních

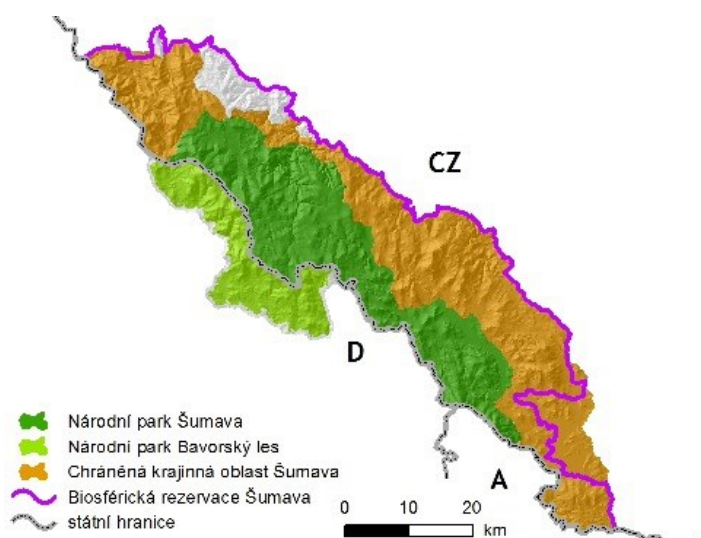
památek a dechberoucích výhledů, ale také přijíždějí objevit kouzlo šumavských měst, obcí, osad. Dalším velkým lákadlem jsou kulturně-historické a technické památky.

Do této bakalářské práce je zvolena vybraná část Šumavy. Celkově bylo vybráno šest míst ze Šumavy, která se nachází v Plzeňském kraji. Konkrétně byla zvolena čtyři města (Kašperské Hory, Klatovy, Sušice a Železná Ruda) a dvě obce (Modrava, Prášíly). Autorka si je vědoma toho, že do oblasti Šumavy nepatří město Klatovy a Sušice, které leží v podhůří a často jsou v literatuře označovány jako brány Šumavy.

O Šumavě jako celku

Dříve zvané „Böhmerwald“ je rozsáhlé, zalesněné, horské pásmo ležící na území České republiky, Německa a Rakouska. Pohoří bylo po roce 1948 rozděleno dvě uzavřené oblasti – Šumava (česká strana) a Bavorský les (německá strana). V důsledku oteplení zůstaly po ledovcích vyhloubené jezerní pánve, tzv. karové stěny, základ pro vznik celkem osm ledovcových jezer – Černé a Čertovo jezero, jezero Laka, Prášílské jezero – západočeská část; Plešné jezero – jihočeská část; Roklanské jezero, Velké a malé Javorské jezero – bavorská část Šumavy. Bavorský Velký Javor (Gross Arber – 1456 m n. m.) a Roklan (Großer Rachel – 1453 m n. m.) patří mezi nejvyšší hory celého pohoří. Na české straně Šumavy se mezi nejvyšší vrcholy řadí Plechý (1378 m n. m.), Boubín (1362 m n. m.), Poledník (1315 m n. m.) a Ostrý (1293 m n. m.) a Špičák (1202 m n. m.). (Roučka, 2004; CzechTourism, 2020c,ch; Národní park Šumava, 2020b,c; VisitSumava.cz; 2020)

Obrázek č. 6 – Území pod správou NP Šumava



Zdroj: Národní park Šumava, 2020e

Město Klatovy a Sušice patří do tzv. šumavského podhůří. Kašperské Hory a Železná Ruda se nacházejí v Chráněné krajinné oblasti Šumava (CHKO Šumava). Obce Modrava a Prášíly leží na území Národního parku Šumava (NPŠ). (Národní park Šumava, 2020e)

Kašperské Hory

Kašperské Hory patří mezi šumavská města s velmi bohatou historií. Nachází se v horké poloze na jižním svahu nad Opoleneckým a Zlatým potokem a údolím Otavy, což z něj dělá nejvýše položené gotické město v Čechách. (Kašperské Hory, 2020)

Pestrá historie malého královského horního města a poutavá poloha láká turisty z celé České republiky, a tak představuje atraktivní turistický cíl. Kašperské Hory stejně jako celý řada míst na Šumavě jsou součástí románů a povídek Karla Klostermanna. Dnes město představuje jedno z hlavních šumavských rekreačních center, které nabízí návštěvníkům celoroční nabídku kvalitních služeb. Velkým lákadlem je natočení TV seriálu Policie Modrava, díky kterému město získalo vyšší pozornost a stalo se jedním z cílů návštěvníků, kteří se fotí u známé policejní stanice, na kterou se do města přijíždějí podívat návštěvníci z celé republiky.

Klatovy

Klatovy jsou jednou z bran Šumavy, město, které má dlouholetou tradici v pěstování karafiátů a je plné historických památek. Okresní město leží v šumavském podhůří poblíž jihozápadní hranice České republiky s Německou spolkovou republikou. V okrese Klatovy se nachází 95 obcí, z toho je 11 měst. Mezi nejvíce navštěvovaná místa patří Černá věž, Katakomy, Barokní lékárna a další. (ŠumavaNet.CZ, 2020k)

20. století bylo obdobím dvou světových válek, které se městu nevyhnuly. Přesto se ale rozvoj města nezastavil. Počátkem století byl postaven Okresní dům, Muzeum, Sokolovna, okresní nemocnice. Byla založena Žinostenská záložna a provoz zahájila Československá průmyslová banka. V roce 1945 bylo vybombardováno nádraží. Ve městě rovněž působila řada podniků např. Škoda Klatovy, Kozak, mlékárna, zemědělský výkup a další. Některé z nich jsou nedílnou součástí města dodnes a po roce 1989 přibyly další. (ŠumavaNet.CZ, 2020f)

Modrava

Modrava, bývalá rybářská osada, je centrem celoroční horské turistiky, které se nachází v centru Národního parku Šumava. Leží na soutoku tří šumavských potoků – Modravského, Roklanského a Filipohuťského potoka, jejichž soutokem vzniká řeka Vydra. Obec tvoří tři původní osady – Modrava, Filipova Huť, Vchynice-Tetov. Modrava je známá také z románů českého spisovatele Karla Klostermanna. (Roučka, 2004; ŠumavaNet.CZ, 2020m,s)

Dnes je obec významným a vyhledávaným centrem turistiky NP Šumava tvořící výchozí bod pro pěší výlety. V dosahu jsou také dvě naučné stezky Vchynicko-Tetovský plavební kanál a Proměna horské smrčiny na Březníku. Cyklisté ocení kilometry značených tras. V zimě jsou připravovány a strojově upravovány běžecké tratě, podél Modravského potoka na Březník, Černou Horu, Prameny Vltavy, Bučinu, Kvildu, Horskou Kvildu nebo kolem potoka Roklanského na Rybárnu, Tříjezerní Slat', Javoří Pílu, Poledník, Prášily, Rokytu a Srní. Pro lyžaře/sjezdaře jsou připraveny sjezdovky na nedalekém Špičáku, v Železné Rudě, Zadově, Churáňově nebo na Javoru (SRN). (ČESKÉHORY.cz, 2020; ŠumavaNet.CZ, 2020m,p)

Prášily

Obec Prášily vznikla v polovině 18. století a nachází se přibližně 20 km jihovýchodně od Železné Rudy. V průběhu své historie se malá obec proslavila výrobou kvalitního zrcadlového skla a papírnou, která vyráběla papír ručně pomocí tradičních způsobů. Obec je atraktivním turistickým cílem od devadesátých let minulého století. (ŠumavaNet.CZ, 2020u,aa)

Prášily jsou v současné době významným střediskem šumavského turismu. Malá obec umožňuje přímo z centra zamířit na celou řadu velmi atraktivních turistických cílů, např. ledovcové Prášilské jezero, jezero Laka, rozhledna Poledník a mnoho dalších. Celoročně si na své přijdou aktivní sportovci, rodiny s dětmi i méně zdatní jedinci. Součástí budovy obecního úřadu je turistické informační centrum a pobočka České pošty. Dále se v obci nachází obchod, restaurace, cukrárna, řada ubytovacích zařízení všech cenových kategorií, park, dětské hřiště a menší botanické zahrada. V roce 2001 byl v centru odhalen pomník 32 obcí a sídel Prášilska, které byly během padesátých let zničeny vojskem Československé lidové armády. (ŠumavaNet.CZ, 2020u,v,aa)

Sušice

Město je jedním z východisek do oblasti centrální Šumavy a je též nazývané jako „*Brána Šumavy*“. Nachází v nadmořské výšce 465 m na okraji Národního parku Šumava ve Svatoborské vrchovině. Bývalé královské město se rozprostírá po obou březích kdysi zlatonosné řeky Otavy. Pro město je typická hlavně pěší turistika, cykloturistika a vodní turistika. V části města je vyhlášena městská památková zóna, která nabízí mnoho zajímavých staveb. (ŠumavaNet.cz, 2020ab,ae)

V současnosti je město výchozím bodem do rozsáhlé části Šumavy včetně Národního parku Šumava. Návštěvník zde nalezne dobře fungující turistické informační centrum, důležité úřady a veškerý další turistický servis (hotely, restaurace).

Železná Ruda

Město Železná Ruda patří mezi hlavní hraniční přechody do sousedního Bavorského Německa. Leží v údolí říčky Řezné a ze všech stran je obklopeno horskými vrcholy. Vytváří ideální podmínky pro letní i zimní turistiku díky své poloze. Do katastru města Železná Ruda spadají obce Alžbětín, Špičák, Pancíř a Hojsova Stráž. (ŠumavaNet.CZ, 2020ai,al)

Turistický ruch se ve městě obnovil po znovuotevření silničního přeshraničního přechodu počátkem 60. let minulého století, však k nárůstu turistiky došlo po roce 1990, kdy se otevřely hranice. V současné době je Železná Ruda a celé okolí vyhledávaným střediskem turistického ruchu. (ŠumavaNet.CZ, 2020ach)

Vyhlášená cukrárna Café Charlotte nabízí výborné zákusky, vlastní kávu, ovocné a zmrzlinové poháry. Cukrárna si veškerý svůj sortiment vyrábí sama podle osvědčených receptur a klasických surovin. V minulosti se v centru Železné Rudy nacházel obchodně-ubytovací komplex hotelu Javor, vietnamské tržnice a bývalý internát. V současnosti vznikají v rámci projektu „Železná Ruda se mění“ na místě původního komplexu čtyři nové budovy, které poslouží jako moderní bytové domy. (Bonaccia s.r.o., 2020; Living Media s.r.o., 2020)

Mikroregiony a místní akční skupiny (MAS) ve sledované oblasti Šumavy

Ve sledované oblasti fungují tyto mikroregiony a místní akční skupiny: Mikroregion Šumava Západ, Svaz šumavských obcí a MAS Pošumaví.

- Mikroregion Šumava Západ – Kašperské Hory, Modrava, Prášíly, Sušice, Železná Ruda;
- Svaz šumavských obcí – Kašperské Hory, Modrava, Železná Ruda;
- MAS Pošumaví – Klatovy, Sušice. (ŠumavaNet.CZ, 2020l,af; MAS, 2020)

Tyto subjekty lze do značné míry označit jako destinační společnosti, které se snaží podporovat cestovní ruch. Realizují některé činnosti přisuzované destinační společnosti – např. koordinace a kooperace poskytovatelů služeb.

2.2 Primární nabídka turistické oblasti

Primární nabídka turistické oblasti je rozdělena na přírodní potenciál a kulturně-historický potenciál. Návštěvníci dávají přednost rozsáhlému přírodnímu potenciálu, který oblast nabízí před kulturně-historickým.

2.2.1 Přírodní potenciál

Zvolená oblast Šumavy disponuje velkým množstvím přírodních památek, jezery, rozlehlými lesy, turistickými a naučnými stezkami. Celý popis atraktivit přírodního potenciálu je dostupný v příloze A: Charakteristika jednotlivých atraktivit přírodního, kulturně-historického potenciálu a kulturně-společenských akcí.

Přírodní památky

Mezi nejvíce navštěvované přírodní památky s hydrologickým potenciálem se řadí ledovcová jezera **Černé a Čertovo (NPR Černé a Čertovo jezero)**, která se nacházejí v blízkosti Železné Rudy, konkrétně Železná Ruda-Špičák. Nedaleko Černého jezera se nachází 14,5 m vysoký vodopád **Bílá strž**, který patří do **Národní přírodní rezervace Bílá strž**. Dalším velmi často navštěvovaným ledovcovým jezerem je **Laka**. Na Modravě je nejvíce vyhledávaná řeka **Vydra** v přírodní rezervaci Povydrří a vrchovištní rašeliniště **Tříjezerní slat'**. Prášíly v tomto ohledu nabízejí další z osmi šumavských ledovcových jezer, tím je **Prášilské jezero**. (CzechTourism, 2020c,h,i; Národní park Šumava, 2020b; ŠumavaNet.CZ, 2020w,x,ag,ah)

2.2.2 Kulturně-historický potenciál

Celý popis jednotlivých atraktivit kulturně-historického potenciálu je k dispozici v příloze A: Charakteristika jednotlivých atraktivit přírodního, kulturně-historického potenciálu a kulturně-společenských akcí.

Hrady a zámky

V dotazované oblasti Šumavy se nachází **hrad Kašperk**, který vlastní město Kašperské Hory a řadí se k hradům v Plzeňském kraji, které mají největší návštěvnost.

Technické památky

Za technické památky lze považovat **Pivovar Modrava**, který si vyrábí a prodává vlastní značku piva Lyer. Neopomenutelnými nejsou ani **Schwarzenberská plavební stoka** a **Vchynicko-tetovský kanál**, kolem kterých vedou turistické trasy jak pro pěší turistiku, tak pro cyklisty. (CzechTourism, 2020e; Národní park Šumava, 2020d; ŠumavaNet.CZ, 2020r,t)

Církevní památky

Mezi církevní památky patří v dané oblasti Šumavy především kostely, které se nacházejí na náměstí nebo v centru měst. Na kašperskohorském náměstí jde o **arciděkanský kostel svaté Markéty**, na klatovském náměstí je umístěný **jezuitský kostel Neposkvrněného početí Panny Marie a sv. Ignáce** a v samém srdci města Železná Ruda je umístěný v barokním stylu vystavěný **kostel Panny Marie Pomocné z Hvězdy**. Všechny tyto kostely lákají návštěvníky měst svým vzhledem a historií. (ŠumavaNet.CZ, 2020b,h,aj)

Ostatní památky

V ostatních památkách jsou zařazeny především vyhlídky a rozhledny nacházející se v jednotlivých dotazovaných místech a jejich okolí. V Sušici jde o známou rozhlednu **Svatobor** a nedalekou **Rozhlednu na Sedle**. Poblíž obce Prášily je umístěná rozhledna a vyhlídková věž **Poledník**, která patří k těm nejvíce vyhledávaným na Šumavě. V okolí Železné Rudy je jednoznačně nejnavštěvovanější rozhledna **Špičák**, která nabízí pohled na Čertovo jezero nebo Nýrskou přehradu a rozhledna na **Pancíři**, která stejně jako ostatní nabízí dechberoucí výhled po Šumavě. Další památkou, která se dá považovat za vyhlídku, je klatovská **Černá věž**, která je zajímavá svou barvou a za dobré viditelnosti poskytuje pohled až na vrcholy Alp. Bývalá hájovna a myslivna **Březník** je též

považována za vyhlídku a nabízí výhled na horu Luzný a Luzenské údolí. K dalším vyhledávaným památkám patří **klatovská radnice**, **Barokní lékárna U Bílého jednorozce** v Klatovech (zařazena také mezi muzea); známá **Klostermannova chata** na Modravě, která svůj název získala po českém autorovi Karlu Klostermannovi. Poslední památkou je malá šumavská osada **Filipova Hut'**, která je nejvýše položeným místem na území České republiky. (SKI & BIKE ŠPIČÁK, 2019; ŠumavaNet.CZ, 2020d,e,i,y,ak; CzechTourism, 2020a,b,f,g; Národní park Šumava, 2020a,c; rozhlednasvatobor.cz, 2020; rozhledna-nasedle.cz, 2020; klchata.cz, 2020)

Muzea

Mezi klatovská muzea patří již zmíněná **Barokní lékárna U Bílého jednorozce**. **Katakomy – mumie v klatovských katakombách** je muzeum umožňující pohled na přirozeně mumifikovaná těla jezuitského řádu, vybraných členů místní šlechty, měšťanů a vojáků. Oblasti jsou vybudována muzea zasvěcená krásám Šumavy, konkrétně **Muzeum Šumavy Kašperské Hory** (nabízí také pohled na největší **pohyblivý skříňový betlém** v České republice), **Muzeum Šumavy Sušice** a **Muzeum Šumavy Železná Ruda**. V Železné Rudě je návštěvnické centrum, které zahrnuje turistické informační centrum a **Environmentální centrum Železná Ruda**. Toto centrum se věnuje krásám Šumavy, fauně, flóře nebo historii lyžování, jakožto stálým expozicím, ale také se v něm pořádají dočasné expozice (expozice obrazů v létě 2019, expozice historických telefonů v létě 2020). Dalšími muzei jsou **Muzeum historických motocyklů** v Kašperských Horách, **Muzeum historických motocyklů** v Železné Rudě nebo **Vlastivědné muzeum Dr. Hostaše** v Klatovech. (Environmentální centrum Železná Ruda; 2018; CzechTourism, 2020d; ŠumavaNet.CZ, 2020d,ch)

2.2.3 Kulturně-společenské akce

V oblasti Šumavy se pořádá řada akcí, které lákají velké množství návštěvníků, avšak nejčastějšími jsou Farmářské trhy ve městech. V době sběru dat se pořádaly tyto akce:

Kašperskohorská pout' se v Kašperských Horách pořádá každoročně první týden v září. Tradiční **Železnorudské slavnosti** jsou největší událostí Železné Rudy v celém roce, které se konají každoročně první týden v srpnu. Společenská akce **Dny evropského dědictví** se konala ve dnech 13.-14. září 2019 za doprovodu hudebního programu a **Hasičská soutěž** konaná v sobotu 14. září 2019 na sušickém náměstí

s hudebním programem, samotnou soutěží místních hasičských týmu a možnosti prohlídky aut. (Jakubčíková Sádliková, H.; 2019; ŠumavaNet.CZ, 2020k,a)

2.3 Sekundární nabídka turistické oblasti

Za sekundární nabídku turistické oblasti považujeme suprastrukturu a infrastrukturu. Do suprastruktury řadíme sektor ubytovacích a stravovacích zařízení, do infrastruktury patří doprava, veřejná doprava, turistická informační centra a sportovně-rekreační infrastruktura. V následující kapitole je popsána sekundární nabídka pro zvolenou oblast Šumavy, která byla primárně zkoumána během dotazníkového šetření. (Hamarneh, 2012; Šauer, Vystoupil & Holešinská a kol., 2015)

2.3.1 Ubytovací zařízení

Vybraná oblast byla definována podle míst, ve kterých probíhalo dotazníkové šetření, proto nelze jednoznačně určit veškerá ubytovací zařízení v dané oblasti. Jako první je ukázáno, jaké jsou celkové kapacity ubytovacích zařízení v Plzeňském kraji v roce 2019. Dále počty hromadných ubytovacích zařízení v Kašperských Horách, Klatovech, Modravě, Prášilech, Sušici a Železně Rudě v roce 2019.

Tabulka č. 3 – Kapacita HUZ v Plzeňském kraji za rok 2019

Kraj	Počet zařízení	Pokoje	Lůžka	Místa pro stany a karavany
Plzeňský	528	10579	28486	4856

Zdroj: Vlastní zpracování podle ČSÚ, 2020e

Tabulka č. 4 – Kapacita HUZ v okrese Klatovy za rok 2019

Okres	Počet zařízení	Pokoje	Lůžka	Místa pro stany a karavany
Klatovy	252	3587	10088	2176

Zdroj: Vlastní zpracování podle ČSÚ, 2020d

Tabulky č. 3 a č. 4 ukazují celkový počet ubytovacích zařízení, pokojů, lůžek a míst pro stany a karavany za celý Plzeňský kraj a okres Klatovy v roce 2019.

Tabulka č. 5 – Kapacita HUZ vybraných obcí za rok 2019

Místo	Počet zařízení	Pokoje	Lůžka	Místa pro stany a karavany
Kašperské Hory	19	262	644	údaj není k dispozici
Klatovy	15	225	567	
Modrava	9	123	382	
Prášíly	8	68	200	
Sušice	13	189	619	
Železná Ruda	67	1067	3091	
Celkem	131	1934	5503	

Zdroj: Vlastní zpracování podle ČSÚ, 2020a-c, f-h

Z tabulky č. 5 je na první pohled vidět, že největší počet ubytovacích zařízení nabízí město Železná Ruda (67). Kašperské Hory (19), Klatovy (15) a Sušice (13) nabízejí podobný počet ubytovacích zařízení, zatímco obce Modrava (9) a Prášíly (8) nabízejí nejmenší počet. Celkový počet míst pro stany a karavany není k dispozici za žádné ze sledovaných míst. Uvedený seznam ukazuje vybrané možnosti ubytování v dotazovaných místech:

- **Kašperské Hory** = Parkhotel Kašperské Hory, Penzion Kašperk, Penzion Na Habeši, Hostel Kašperské Hory, Apartmány Kašperské Hory 34, Apartmán Na Náměstí, Apartmán Nad Zlatým potokem, Apartmány Kašperky, Apartment REDFOX, Pension Grantl, Penzion Na solné stezce, Penzion U Kašny, Rezidence Vogelsang, Ubytování Čemengová, Rekreační zařízení Kašperské Hory, Apartmány Mikeš ad;
- **Klatovy** = Apartmány Mírovka, Autocamping Klatovy, Country Saloon Beňovy, Hotel Rozvoj, Klatovský dvůr – penzion & restaurace, Pension Nela, Penzion U Hejtmána, Turistická ubytovna Klatovy, Hotel CENTRAL *** - Wellness ad;
- **Modrava** = Klostermannova Chata, Penzion Modrava, Pivovar Modrava, Chata U Tří sluk, Hotel Modrava, Modrý penzion, Penzion Arnika, Penzion Pupík, Penzion U Pstruha ad;
- **Prášíly** = Penzion u Michala, Chalupa U Vojtěcha, Prášilský ráj, Apartmány Prášíly, Penzion Škarda, Wellness Hotel Chalupa ***, Villa Karolína ***, Chata KČT Prášíly ** ad;

- **Sušice** = Apartmány Bašta, Ubytovna TJ Sušice, Chatová osada Luh, Hotel Gabreta, Pension Milli, Ubytování JMS Sušice, Penzion Pod Hůreckým vrchem ad;
- **Železná Ruda** = Pension Böhmerwald, Chata Ořovský, Pension ALFA, Alpský dům, Apartmány Pašerák, Apartmány Fisher, Apartmány Sportovní 29, Apartmány U Šlechtů, Hotel Belvédér, Hotel Enzian ***, Hotel Grádl, Penzion Havelka, Penzion BaseCapm, Penzion MILFAIT, Penzion Sport, Penzion St. Mortiz, Rekreační chata Samoty, Penzion u Rendlů, Ubytování u Ády, Chata pod lesem, Babůrkovna, Ubytování u Hrstků ad. (CzechTourism, 2020e; ŠumavaNet.CZ, 2020q,t; Tripadvisor.cz, 2020a-f)

Je pravděpodobné, že právě výše uvedené subjekty v místech dotazování budou mít největší vliv na hodnocení kvality a spokojenosti návštěvníků.

Šumava je vyhledávanou turistickou oblastí s vysokou koncentrací ubytovacích zařízení a počtem lůžek a pravděpodobně významně převyšuje ubytovací kapacity v ostatních oblastech Plzeňského kraje.

2.3.2 Stravovací zařízení

V oblasti Šumavy se nachází množství restaurací, cukráren a kaváren. Získat konkrétní počet všech provozoven není možný kvůli neustálému nárůstu i poklesu počtu provozoven. Níže je uvedený seznam nejnavštěvovanějších stravovaných zařízení v jednotlivých místech dotazování:

- Kašperské Hory = Penzion & Restaurace Na Solné stezce, Pizzeria Pod Hradem, Restaurace Pod Věží;
- Klatovy = Žiznivej kozel, Restaurace U Katakomb, Střelnice restaurant, Pizzeria Segafredo Klatovy, Café Jednorozec;
- Modrava = U Všech Kukaček, Lyr Pivovar Modrava, Restaurace Zlatá Stezka;
- Prášíly = Penzion u Michala, Chata Rovina;
- Sušice = Pivovar U Švelchů, Šumavská Chalupa, Pizzeria – Restaurant La Piota;
- Železná Ruda = Café Charlotte, Hotel Ostrý – Restaurace, Pension Böhmerwald, U Jelena, Restaurace Na Nádraží. (Tripadvisor.cz, 2020g-k; ŠumavaNet.CZ, 2020q,t)

Podobně jako u ubytovacích zařízení je pravděpodobné, že právě výše uvedené subjekty v místech dotazování budou mít největší vliv na hodnocení kvality a spokojenosti návštěvníků.

2.3.3 Dopravní infrastruktura

Oblast Šumavy je v této podkapitole rozdělena na dvě části, které jsou blíže rozepsány. Do první oblasti patří Kašperské Hory, Modrava, Prášíly. Druhá oblast zahrnuje města Klatovy, Sušici, Železnou Rudu.

První oblast (Kašperské Hory, Modrava, Prášíly) je dostupná pouze automobilem a linkovými autobusy. Osobním automobilem vedou do jednotlivých míst silnice II. a III. třídy. Autobusovou dopravu v létě 2019 zajišťovala společnost ČSAD autobusy Plzeň a.s., v roce 2020 se hlavním přepravcem stala společnost ARRIVA TRANSPORT ČESKÁ REPUBLIKA a.s. Ze Sušice do Modravy lze využít autobusový spoj Sušice – Dlouhá ves – Kašperské Hory – Rejštejn – Srní – Modrava. Do obce Prášíly vede přímý spoj Železná Ruda – Prášíly. (IDOS.cz, 2020)

Města Klatovy, Sušice a Železná Ruda jsou snadno dostupná autem, autobusem i vlakem. Z krajského města Plzně vede do Klatov železniční trať (č. 183). Stejná železniční trasa pokračuje z Klatov do Železné Rudy. Z města Klatovy vede železniční trať do Sušice (č. 185). Vlakovou dopravu zajišťuje společnost České dráhy. Doprava autem je možná po silnici I. třídy (č. 27) Plzeň – Klatovy – Železná Ruda. Do města Sušice vede silnice II. třídy (č. 187) Klatovy – Sušice. (České dráhy, 2020; IDOS.cz, 2020; Ředitelství silnic a dálnic ČR, 2020)

2.3.4 Turistická informační centra

V dané oblasti se nachází celkem šest turistických informačních center. Dvě z nich fungují celoročně a čtyři sezóně. K celoročně fungujícím patří TIC Modrava a TIC Železná Ruda. K sezónním centrům patří TIC Kašperské Hory, TIC Klatovy, TIC Prášíly a TIC Sušice.

- Městské kulturní a informační středisko Kašperské Hory (provoz březen-listopad);
- Infocentrum Klatovy (celoroční provoz);
- Informační centrum Modrava (celoroční provoz);

- Informační středisko obce Prášily (provoz červen-září);
- Infocentrum Sušice (provoz duben-říjen);
- Informační a turistické centrum Železná Ruda (celoroční provoz). (ATICCR, 2020; ŠumavaNet.CZ, 2020a,g,n,ac,ai)

Všechna výše uvedená turistická informační centra fungují v období hlavní sezóny (duben/květen-září) sedm dní v týdnu, mimo sezónu (říjen-březen) pět dní v týdnu (pondělí-pátek). (ATICCR, 2020; ŠumavaNet.CZ, 2020a,g,n,ac,ai)

2.3.5 Sportovně – rekreační infrastruktura

Dotazovaná oblast nabízí celou řadu turistických tras a naučných stezek.

Kašperské Hory nabízejí okružní naučnou stezku **Stezka Strážců hranice**, která je dlouhá 19,5 km a vede přes Kašperské Hory, Amáline údolí, Řetenice, Ždánov, přes hrad Kašperk a znovu do Kašperských Hor. Tématem stezky je historie ostrahy hranice v západních a jihozápadních Čechách. (ŠumavaNet.CZ, 2020c)

Město Klatovy samo o sobě nemá žádnou naučnou stezku. Nejbližší naučnou stezkou je **Spiessova naučná stezka**, Bezděkov u Klatov. (ŠumavaNet.CZ, 2020j)

Modrava tvoří start oblíbených turistických tras. Jednou z nejvyhledávanějších turistických tras je **Naučná stezka Modrava – Filipova Hut'** dlouhá 2 kilometry. Stezka je určena pro pěší turistiku, nikoliv však pro cyklisty. Další často vyhledávanou je **Naučná stezka Povydří: Antýgl – Čeňkova pila**, která patří mezi nekrásnější a nejnavštěvovanější místa Šumavy. Je dlouhá 7,5 km a určena pouze pro pěší turistiku. Z Modravy na začátek naučené stezky (Antýgl) vede trasa 5 km dlouhá. Turistická cesta **Z Modravy na Modrý sloup a Luzný** je dlouhá přibližně 12 km + cesta zpět. Okružní turistická trasa **Modrava – Černá Hora – Pramen Vltavy – Kvilda – Modrava** je dlouhá přibližně 27 km. Pro cyklisty je označená jako středně obtížná, pro pěší turisty jako náročná. Poslední z velmi oblíbených tras je **Modrava – Rokyta – Tříjezerní slat' – Rybárna – Modrava**. Turistická trasa dlouhá 12,5 km je určena pro cyklisty i pěší turistiku. (ŠumavaNet.cz, 2020o)

V obci Prášily je nejnavštěvovanější trasou naučená stezka **Z Prášil k Prášilskému jezeru a na Poledník** je dlouhá 17 km a určena pouze pro pěší. (Roučka, 2004; ŠumavaNet.cz, 2020z)

Sušice svým návštěvníkům nabízí celkem 10 naučných stezek, kdy osm z nich je součástí tzv. Sušické pavučiny. V následující tabulce č. 6 naleznete seznam stezek, jejich délku i náročnost trasy. (ŠumavaNet.cz, 2020ad)

Tabulka č. 6 – Naučné stezky Sušice

Naučená stezka	Délka	Náročnost
Královské město Sušice	2 km	lehká
Architektura XX. století	2 km	lehká
Křížová cesta na Andělíček	1 km	lehká
Hadí stezka na Svatobor	4 km	střední
Sušice - kolébka sirkařství	3 km	střední
Sušické setkání s Kalichem	2 km	střední
Zábavné putování podél řeky Otavy	3 km	lehká
Cestou nejkrásnějších vyhlídek	8 km	střední až vysoká
Naučná stezka Hrátky se zvířátky	1 km	lehká
Přes Sušici se skřítkem Kolečnem	22 km	střední až vysoká

Zdroj: Vlastní zpracování podle Šumavanet.cz, 2020ad

Z Železné Rudy vede celá řada turistických tras směrem na Špičák. Naučné stezky vedou na **Rozhlednu Špičák**, ze které se dá jít po červené a žluté k **Čertovu a Černému jezeru**. Dále je možné jít po modré směrem na Nýrsko k **Vodopádu Bílá Strž**. Z Čertova jezera vede trasa dlouhá 15,5 km až na **Jezero Laka**. Níže uvedené jsou vzdálenosti mezi jednotlivými turistickými cíli: Sportovní areál Špičák – Čertovo jezero (4,5 km); Čertovo jezero – Černé jezero (2,5 km); Čertovo jezero – Jezero Laka (15,5 km); Černé jezero – Vodopád Bílá Strž (4 km). (ŠumavaNet.CZ, 2020ag,ah)

2.3.6 Certifikovaná zařízení podle Českého systému kvality služeb

ČSKS udělil vybraným subjektům, jakožto poskytovatelům služeb, certifikaci stupně 1 Městskému kulturnímu a informačnímu středisku Kašperské Hory, Informačnímu centru Modrava a Informačnímu středisku obce Prášily v kategorii Turistická informační centra (TIC). Dále certifikace stupně 1 pro Lyžařský areál Nad nádražím-Belveder v Železné Rudě v kategorii Střediska zimních sportů. (Český systém kvality služeb, 2021b)

Certifikace stupně 1 pro Národní turistickou centrálu Šumava a Mikroregion Šumava-západ (kategorie Služby organizace destinačního managementu), MAS Pošumaví (kategorie Služby místní akční skupiny). (Český systém kvality služeb, 2021b)

3 Průzkum profilu návštěvníka a kvality služeb destinace

V následující kapitole budou vyhodnocena data, získaná z realizace dotazníkového šetření, na kterém se podílela autorka práce. Kapitola se zaměřuje na vyhodnocení samotného dotazníkového šetření pomocí tabulek a grafů včetně hodnocení kvality služeb a spokojenosti, dále zhodnocení nespokojenosti a nedostatků v jednotlivých místech dotazování. V závěru třetí kapitoly jsou sestavené profily dvou typických návštěvníků a shrnutí výsledků celého dotazníkového šetření.

3.1 Cíl dotazníkového šetření

Cílem dotazníkového šetření je realizovat výzkum, analyzovat zjištěná data, sestavit profil typického návštěvníka vybrané části Šumavy a vytvořit návrhy a opatření, které by mohly vést ke zlepšení spokojenosti a kvality služeb ve sledované oblasti.

3.2 Metodika dotazníkového šetření

Dotazníkové šetření probíhalo v Plzeňském, Jihočeském a Karlovarském kraji v roce 2019, v rámci projektu Technologické agentury České republiky „Systém pro podporu marketingového rozhodování DestinACE“ (dále jen projekt). Tento projekt probíhal ve spolupráci s Jihočeskou univerzitou, která se nachází v Českých Budějovicích. Jednotliví tazatelé obdrželi připravený dotazník a jmenovku s vlastním jménem a logem Plzeňského kraje, aby respondenti byli obeznámeni s tím, k čemu jejich odpovědi poslouží.²

² Tazatelku (autorku práce) překvapilo, že při sběru dat s využitím jmenovky s logem Plzeňského kraje někteří respondenti nechtěli odpovídat, ani přes popsání projektu. Jmenovku si tazatelka proto vyměnila za svojí školní kartu (JIS kartu). Po zjištění, že odpovědi respondentů jsou anonymní, povedou k vytvoření bakalářské práce a zaznamenají se i v rámci projektu, byli všichni respondenti velice příjemní a ochotní odpovídat, i přes to, že měli časově naplánované své turistické trasy.

Dotazování probíhalo souběžně ve čtyřech oblastech Plzeňského kraje, tedy Tachovsko-Stříbrsko, Chodsko, Plzeňsko a Šumava. Každá uvedená oblast měla svého tazatele. Šetření probíhalo v letní sezóně od června do září roku 2019 v týdnu i o víkendech. Dotazníky byly sbírány na šesti předem určených místech v oblasti Šumavy, konkrétně v Kašperských Horách, Klatovech, Modravě, Prášilech, Sušici a v Železné Rudě. Celý výzkum probíhal formou osobního dotazování, kdy se odpovědi respondentů zapisovaly do tabletu (či jiného mobilního zařízení), do aplikace SurveyToGo. Tento moderní způsob respondenty zaujal natolik, že byli velice ochotni odpovídat, jelikož se dotazování touto formou časově výrazně zkrátilo. Dotazník v tabletu měl řadu výhod, které klasický papírový dotazník nemá:

- Dotazník byl vytvořen ve třech jazykových verzích – češtině, angličtině a němčině. Návštěvníci, kteří nerozuměli české verzi dotazníku, mohli požádat o přepnutí do jiného jazyka. Také nám, jakožto tazatelům, to velmi usnadnilo práci s dotazníkem, jelikož jsme my sami nemuseli otázky s odpověďmi překládat.
- Po vyplnění a ukončení dotazníku se na hlavní stránce aplikace tvořil seznam dotazníků, které již byly vyplněny. V levém horním rohu se nacházela menší tabulka, která udávala počet celkem vyplněných dotazníků, což usnadnilo sledování plnění přidělených kvót.
- Pokud se někde během dotazování stala chyba nebo se tazatel překlikl a nevěšil si toho, dotazník se po ukončení dal znovu otevřít a u otázky bylo možné chybnou odpověď změnit. V aplikaci bylo také možné dotazník pozastavit, pak jej obnovit a pokračovat dále ve vyplňování.
- Velkou výhodou bylo vyplňování off-line, které výrazně urychlilo dotazování, jelikož se otázky se plynule zobrazovaly a tazatelé se nemuseli starat, kde stojí a zda jsou připojeni k Wi-Fi. Po připojení k Wi-Fi se veškerá data okamžitě odeslala a seznam dotazníků se vynuloval.

Zadavatel stanovil pro celý Plzeňský kraj celkovou kvótu 1 000 vyplněných dotazníků, ve skutečnosti však bylo sebráno pouze 812 dotazníků.

Tabulka č. 7 – Kvóty pro Plzeňský kraj

Oblast	Místo	Kvóta	Počet dotazníků
Tachovsko-Stříbrsko	Stříbro	30	0
	Chodová Planá	30	24
	Konstantinovy Lázně	30	25
	Kladruby	30	1
Chodsko	Domažlice	60	28
	Horšovský Týn	60	8
Plzeňsko	Plzeň – náměstí	90	90
	Plzeň – pivovar	90	91
	Nepomuk	60	60
	Plasy	60	60
	Mariánská Týnice	60	60
Šumava	Klatovy	60	60
	Železná Ruda	70	70
	Prášíly	65	55
	Modrava	65	55
	Kašperské Hory	70	60
	Sušice	70	65
Celkem		1000	812

Zdroj: Vlastní zpracování podle interních informací řešitelského týmu projektu DestinACE, 2020

Pro každé dotazované místo byl zvolen přesný počet respondentů, kteří se mají oslovit pomocí náhodného výběru tak, aby byla měsíční kvóta naplněna. Pro Klatovy byla kvóta nejmenší (60 respondentů), obce Modrava a Prášíly se stejným počtem (65 respondentů). Největší kvóta byla ve městech Kašperské Hory, Sušice a Železná Ruda (70 respondentů), jelikož jsou tyto města velmi turisticky atraktivní. Celková kvóta pro oblast Šumava byla tedy 400 respondentů, avšak tato očekávaná kvóta nebyla zcela naplněna. Během dotazníkového šetření bylo osloveno celkem 365 respondentů. Zadaná kvóta nebyla splněna v Sušici (5 respondentů), na Modravě (10 respondentů) a v Prášílech (10 respondentů). V následující tabulce č. 9 je možné vidět rozpis jednotlivých dotazovaných míst a měsíců, během kterých byl výzkum realizován. U každého měsíce je dále uvedeno, kolik respondentů bylo osloveno během pracovních dní a víkendu. V posledním sloupci jsou sepsány celkové počty respondentů v jednotlivých místech.

Tabulka č. 8 – Celkový plánovaný přehled míst a počet respondentů

Místo	Měsíc								Celkem
	Červen		Červenec		Srpen		Září		
	Pracovní den	Víkend	Pracovní den	Víkend	Pracovní den	Víkend	Pracovní den	Víkend	
Kašperské Hory	0	0	13	12	10	15	5	5	60
Klatovy	2	8	10	10	8	12	5	5	60
Modrava	0	0	11	11	10	13	5	5	55
Prášíly	0	0	10	13	9	13	5	5	55
Sušice	5	0	15	10	10	15	5	5	65
Železná Ruda	5	5	15	10	10	15	5	5	70
									365

Zdroj: Vlastní zpracování, Plzeň, 2020

Dotazník byl vytvořen v rámci výše zmíněného projektu. Projektový tým, který se na tvorbě podílel, také stanovil pravidla pro dotazování:

- Dotazování pouze jednoho člena skupiny. V případě větší skupiny osob (více než 20 členů), tazatel směl oslovit maximálně členy skupiny.
- Nejvhodnější čas pro dotazování byl odpoledne mezi 12-17 hodinou odpolední z důvodu velkého pohybu osob. Tento čas byl zvolen i z důvodu, že respondenti měli během dopoledne možnost dotazované místo prozkoumat a navštívit restaurace.
- Dotazování mělo být rozděleno přibližně 1:1 na pracovní dny a víkend. Dále nejlépe dodržet stejný poměr i mezi ženami a muži.
- Každé dotazované místo (i celá oblast) mělo přesně stanovenou kvótu, která se měla po celý průběh dotazování dodržovat.

Anonymní dotazník obsahoval celkem 61 otázek, které se řadily do tří okruhů – otázky všeobecné, otázky týkající se dotazovaného místa a otázky zaměřené na celý Plzeňský kraj. První otázka zjišťovala, zda je respondent Čech nebo cizinec. Následně, zda je z Plzeňského kraje, či z jiného kraje v České republice nebo má trvalý pobyt v zahraničí. Pokud respondent pocházel z Plzeňského kraje, odpovídal pouze na všeobecné otázky a otázky týkající se dotazovaného místa. Dotazník měl za úkol zjistit, zda respondent navštívil místo/kraj poprvé nebo zda přijíždí pravidelně. Dále zahrnoval otázky na hlavní důvod návštěvy, způsob organizace cesty, kdy a s kým se respondent rozhodl přijet, v jak velké skupině lidí, jakým dopravním prostředkem přicestoval nebo kolik dní se chystá v místě/kraji strávit. Dotazník se přizpůsobil podle počtu strávených dní v dotazovaném místě. Pokud se respondent zdržel v místě více než jeden den, dotazník přidal otázky na typ ubytování, rezervaci a jaké byly výdaje za ubytování. Všem respondentům byly kladeny otázky týkající se provozovaných aktivit

v místě/kraji, způsobu získávání informací a která další místa a města chtějí navštívit. Dalším větším okruhem otázek bylo hodnocení spokojenosti, jak pro místo dotazování, tak pro celý Plzeňský kraj. Jako první respondenti hodnotili spokojenost se službami (stravování, ubytování, turistická informační centra, elektronické služby, muzea a skanzeny, kulturní akce a možnosti aktivního sportování). Dále následovalo hodnocení dopravy, kde respondenti hodnotili dopravu všeobecně (dopravní situaci, infrastrukturu, dopravní značení, MDH), parkování, turistické značení, orientační systém a cyklostezky (stav, značení, odpočívadla, dostupnost). Jako poslední bylo hodnocení spokojenosti s nabídkou památek. Hodnotilo se množství kulturních a přírodních pamětihodností plus ostatních památek, jejich stav, dostupné informace, také ceny za vstupenky a celková atmosféra. V další části dotazníků respondenti hodnotili celkovou spokojenost s místem, ochotu místních obyvatel a dojem z počasí. Dále zda uvažují o další návštěvě místa/kraje a jaká je pravděpodobnost, že navštívená místa doporučí svým známým a přátelům. Předposlední část se zaměřovala na demografické údaje o respondentech, a to pohlaví, věk, nejvyšší dosažené vzdělání, společenský status a kategorii příjmů. V poslední části byly zjišťovány na přibližné výdaje na osobu/den (stravování, vstupné apod.) a na přibližné výdaje za ubytování za osobu/noc. Dotazník byl zakončen otázkou, ve kterém dotazovaném místě byl dotazník vyplněn. Tuto otázku vyplňovala sama tazatelka a následně dotazník ukončila.

Vytvořený dotazník zahrnoval jak uzavřené, tak otevřené a polouzavřené otázky. U uzavřených otázek byla buď možná jedna odpověď nebo maximálně tři odpovědi. Polootevřené otázky měly možnost libovolného počtu odpovědí, popř. si respondent mohl přidat vlastní odpověď. Následovaly otázky s možností výběru ze škály od 1 do 5, kdy 1 znamenalo velmi spokojen/a, 2 spíše spokojen/a, 3 průměr, 4 spíše nespokojen/a, 5 velmi nespokojen/a. Tyto otázky měly jako šestou možnost odpověď Nevím/nemohu posoudit. Dotazník obsahoval jednu škálovou otázku týkající se toho, zda by respondent doporučil návštěvu místa/kraje svým známým či přátelům. Svoji odpověď mohl zvolit na škále od 1 do 10, kdy 1 znamenalo, že by místa vůbec nedoporučil a 10, že by místo rozhodně doporučil.

Všechny získané výsledky byly vyhodnocovány a zpracovány v programu Microsoft Excel 2019. Pro větší přehlednost byly využity tabulky a sloupcové grafy.

3.3 Vyhodnocení dotazníkového šetření

Většina dat je vyhodnocena pro sledovaná místa (takové tabulky jsou pro přehlednost označeny žlutě v levé horní buňce), některá data jsou vyhodnocena pro celý Plzeňský kraj (takové tabulky jsou pro přehlednost označeny růžově v levé horní buňce).

3.3.1 Demografické údaje o návštěvnicích

Následující kapitola se zabývá demografickými údaji o respondentech, a to národnost, pohlaví, věková kategorie, nejvyšší dosažené vzdělání a společenský status. Zjištěné údaje pomohou k vytvoření představy o respondentech a následně ke snadnému vytvoření profilu typického návštěvníka.

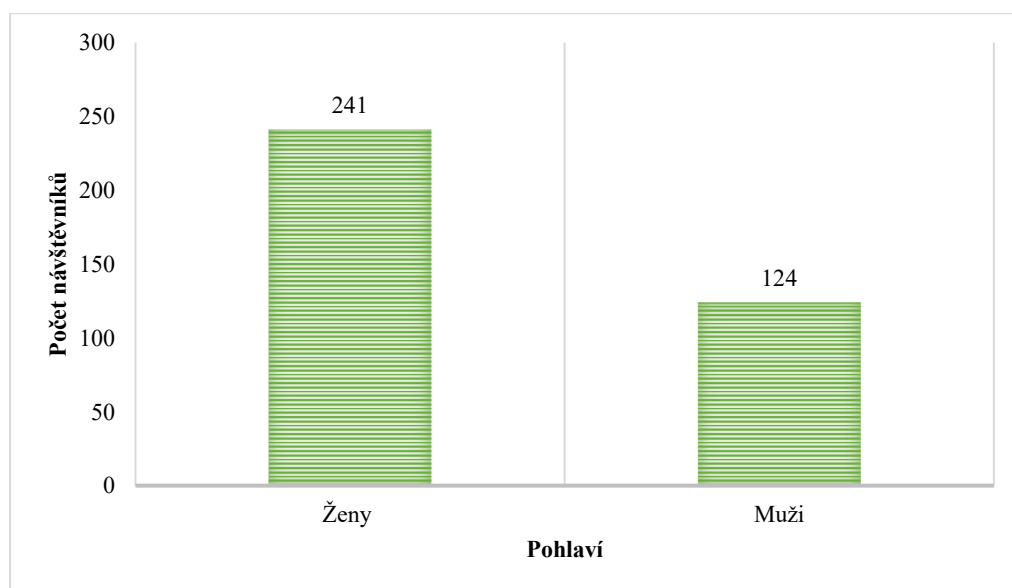
Tabulka č. 9 – Národnost návštěvníka

Národnost	Kašperské Hory	Klatovy	Modrava	Prášíly	Sušice	Železná Ruda	Celkem
Cizinec	0	0	0	5	0	1	6
Čech	60	60	55	50	65	69	359
							365

Zdroj: Vlastní zpracování, Plzeň, 2020

První otázkou dotazníkového šetření bylo, zda je návštěvník Čech nebo cizinec. Drtivá většina návštěvníků (359) byli Češi. Pouze 6 oslovených lidí byli cizinci, kteří na Šumavu zavítali ze sousedního Slovenska. V Prášílech se jednalo o 5 respondentů, o jednoho v Železné Rudě.

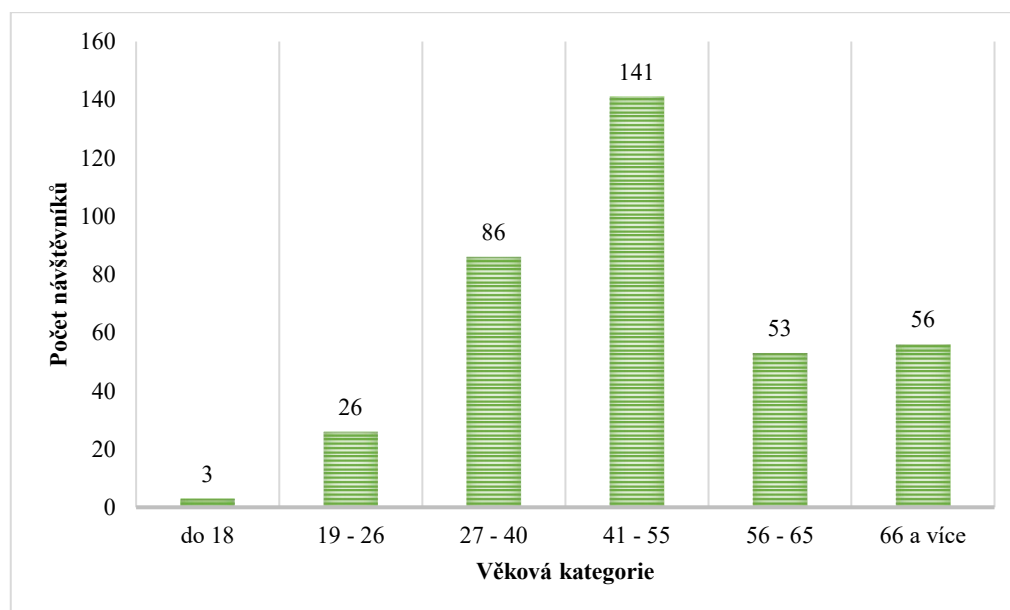
Obrázek č. 7 – Pohlaví návštěvníka



Zdroj: Vlastní zpracování, Plzeň, 2020

Z obrázku č. 7 vyplývá, že zhruba 2/3 respondentů tvořily ženy (241), zbylou 1/3 muži (124). V Kašperských Horách odpovídalo celkem 44 žen a 16 mužů, v Klatovech 41 žen a 19 mužů, na Modravě 38 žen a 17 mužů, v Prášilech také 38 žen a 17 mužů a v Sušici 42 žen a 23 mužů. V Železné Rudě byl poměr pohlaví téměř vyrovnaný – 38 žen a 32 mužů. Celkem tedy na otázku odpovědělo 365 respondentů.

Obrázek č. 8 – Věková kategorie



Zdroj: Vlastní zpracování, Plzeň, 2020

Obrázek č. 8 zobrazuje výsledky za celou sledovanou oblast, na otázku týkající se jejich věku odpovědělo celkem 365 návštěvníků. Nejvíce oslovených návštěvníků (141) patřilo do věkové skupiny 41-55 let. 86 respondentů uvedlo, že jejich věk spadá do skupiny 27-40 let. Dvě téměř vyrovnané věkové skupiny 56-65 let a 66 let a více registrovaly 53 a 56 respondentů. Dále 26 návštěvníků uvedlo, že jejich skupina je 19-26 let. Nejméně oslovených návštěvníků (3) odpovědělo, že jejich věk nepřesáhl 18 let.

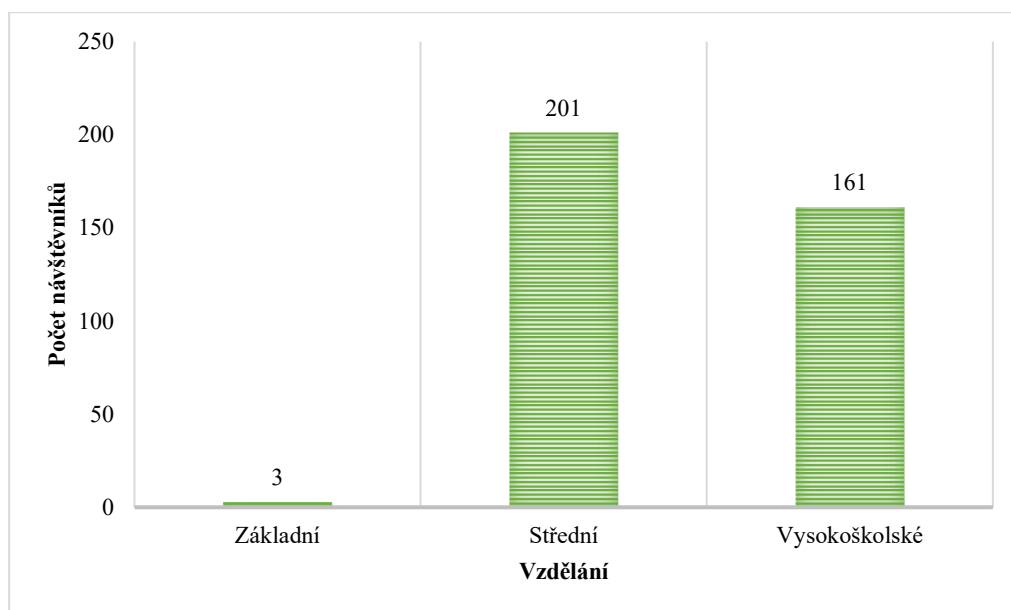
Tabulka č. 10 – Věková kategorie

Věková kategorie	Kašperské Hory	Klatovy	Modrava	Prášily	Sušice	Železná Ruda	Celkem
do 18 let	0	3	0	0	0	0	3
16 - 26 let	7	5	2	4	2	6	26
27 - 40 let	14	12	19	9	15	17	86
41 - 55 let	28	21	29	19	22	22	141
56 - 65 let	8	11	5	11	7	11	53
66 let a více	13	8	5	12	9	9	56
							365

Zdroj: Vlastní zpracování, Plzeň, 2020

V tabulce č. 10 je detailněji rozepsaný počet návštěvníků za konkrétní místo a odpovídající věkovou skupinu. Zde je možné zaznamenat, že do Kašperských Hor a Modravy přijíždí nejvíce návštěvníků ve věku 41-55 let. Mezi věkovou skupinou 66 let a více jsou populární Kašperské Hory a Prášíly, věková skupina 27-40 let se soustředí na spíše Modravu a Železnou Rudu.

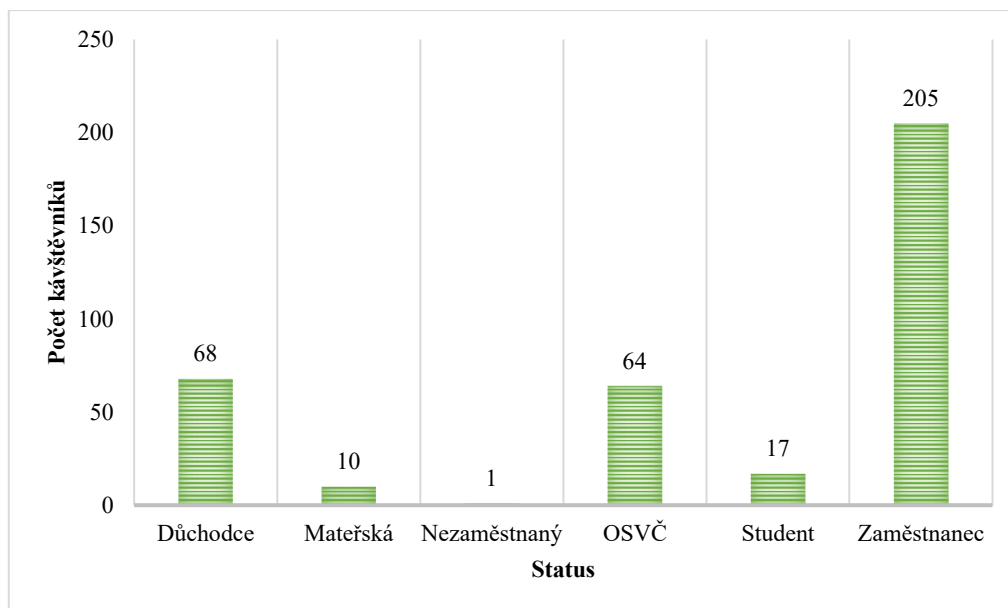
Obrázek č. 9 – Dosažené vzdělání



Zdroj: Vlastní zpracování, Plzeň, 2020

Podle obrázku č. 9 je možné vidět, že z celkového počtu 365 respondentů má více než polovina dotazovaných návštěvníků ukončené střední vzdělání s maturitou nebo střední vzdělání s výučním listem. Zbývá část respondentů (161) mají vysokoškolské vzdělání z nejrůznějších oborů zakončené bakalářským titulem, nejčastěji však inženýrský či magisterský titul, ojediněle zakončené doktorským titulem.

Obrázek č. 10 – Sociální status



Zdroj: Vlastní zpracování, Plzeň, 2020

Dvě třetiny respondentů (205) pracují jako zaměstnanci, ať ve státním, tak v soukromém podniku. Část respondentů (64) pracuje ve vlastním jako osoba samostatně výdělečně činná (OSVČ). Dále 68 respondentů tvořila skupina lidí ve starobním či invalidním důchodu. 17 návštěvníků odpovědělo, že stále studují a 10 žen bylo na mateřské dovolené.

Z demografických údajů o respondentech bylo zjištěno, že téměř všichni návštěvníci oblasti Šumava byli Češi. Převážně oslovenými respondenty byly ženy se středním i vysokoškolským vzděláním. Nejvíce respondentů patřilo do věkové skupiny 41-55 let, dále 27-40 let a 56 let a více.

3.3.2 Profil návštěvníků

V předchozí kapitole 3.2.1 Demografické údaje o návštěvnících byly zjištěny obecné informace o návštěvnících, jako je pohlaví, věk nebo národnost. Tato kapitola se bude zabývat informacemi, ze kterých lze následně vytvořit profil typického návštěvníka. Nejprve se kapitola zabývá tím, jak návštěvníci získávali informace, odkud přicestovali nebo jakým dopravním prostředkem. Následně bude obsaženo hodnocení služeb, dopravy a památek, poslední část uvádí, s čím byli návštěvníci během pobytu v místě nespokojeni a co postrádali. V úplném závěru jsou návrhy na zlepšení spokojenosti

návštěvníků v konkrétních místech a celkové zhodnocení výsledků dotazníkového výzkumu.

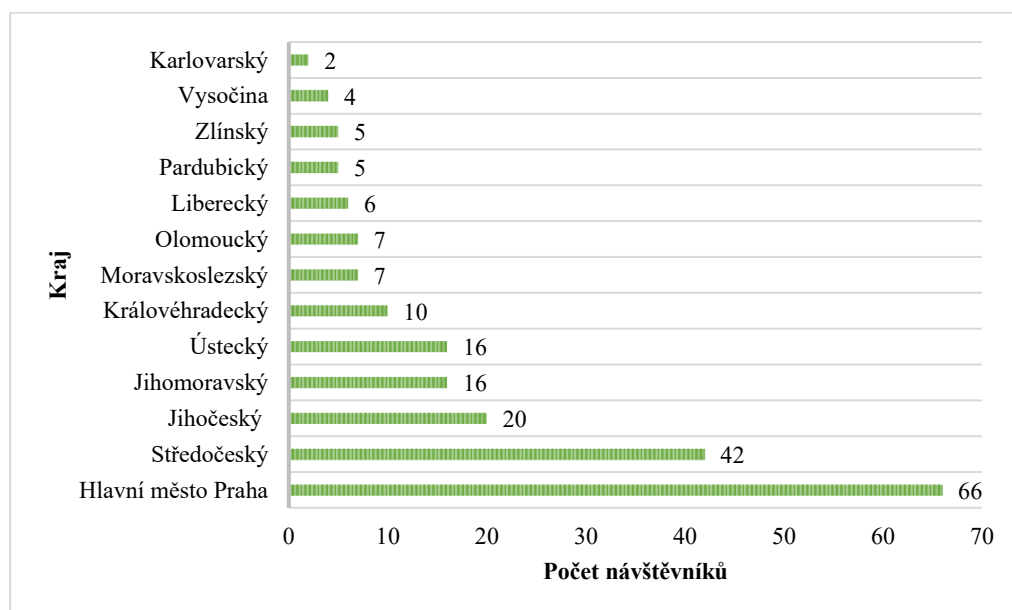
Tabulka č. 11 – Bydliště návštěvníka

Bydliště	Kašperské Hory	Klatovy	Modrava	Prášíly	Sušice	Železná Ruda	Celkem
Jinde v ČR	39	27	41	25	39	35	206
Mimo ČR	0	0	0	5	0	2	7
Plzeňský kraj	21	33	14	25	26	33	152
							365

Zdroj: Vlastní zpracování, Plzeň, 2020

Co se týče bydliště návštěvníků, 152 lidí do oblasti přijelo z Plzeňského kraje. Z jiného kraje než Plzeňského, tj. z ostatních 13 krajů včetně Hlavního města Prahy, přicestovalo celkem 206 lidí. Jak již bylo zmíněno u tabulky č. 9, přicestovalo do oblasti 6 návštěvníků ze Slovenska. V Železné Rudě objevil specifický respondent – paní pocházející z Brna, nyní trvale žije v Itálii a na Šumavu přicestovala s rodinou na dovolenou.

Obrázek č. 11 – Trvalý pobyt návštěvníka



Zdroj: Vlastní zpracování, Plzeň, 2020

Z obrázku č. 11 je viditelné, z jakého kraje oslovení návštěvníci přicestovali do dotazované oblasti. V obrázku není zahrnutý Plzeňský kraj (152 respondentů), ten je zobrazený v předchozí tabulce, ovšem právě obyvatelé Plzeňského kraje tvořili největší část návštěvníků. Druhým nejčastějším krajem, ze kterého návštěvníci přijížděli, je hlavní město Praha (66), následně pak ze Středočeský kraj (42). Větší část návštěvníků

přijela ze sousedního Jihočeského kraje (20), dále z Ústeckého (16) a Jihomoravského kraje (16). Nejmenší počet návštěvníků je z kraje Královéhradeckého (10), Moravskoslezského (7), Olomouckého (7), Libereckého (6), Pardubického (5), Zlínského (5), Vysočiny (4) a Karlovarského (2). Zahraniční návštěvníci, kteří byli osloveni, přijeli ze sousedního Slovenska (6) a Itálie (1).

Tabulka č. 12 – Četnost návštěvy – místo

Četnost návštěvy	Kašperské Hory	Klatovy	Modrava	Prášíly	Sušice	Železná Ruda	Celkem
Jezdím sem pravidelně už řadu let	8	15	11	10	14	27	85
Jsem zde poprvé	16	10	20	19	20	9	94
Maximálně 3x	22	10	12	12	14	12	82
Více než 3x, ale nepravidelně	14	25	12	14	17	22	104
							365

Zdroj: Vlastní zpracování, Plzeň, 2020

Z tabulky č. 12 je evidentní, že výsledky četnosti návštěvy jsou téměř vyrovnané. 104 respondentů navštívilo dané místo již po několikáté, však nepravidelně. Důvodem je především popularita místa a jeho atraktivit. Celkem 94 respondentů uvedlo, že byli v navštíveném místě poprvé. Do Železné Rudy přijelo poprvé pouze 9 respondentů, do Klatov 10 respondentů, do Kašperských Hor 16 respondentů, do Prášil 19 respondentů, Modravu navštívilo zcela poprvé 20 respondentů, stejně tak i Sušici. Hlavním důvodem bylo předešlé navštěvování jiných oblastí po celé České republice, nyní byla na řadě návštěva Šumavy a Národního parku. Několik z těchto návštěvníků také uvedlo, že do oblasti přicestovali na doporučení svých přátel. Pravidelně přijíždějí ti (85), kteří buď to vlastní v oblasti svoji nemovitost nebo je častým důvodem návštěva rodiny a blízkých, či návštěva známých a dlouholetých přátel.

Tabulka č. 13 – Četnost návštěvy – kraj

Četnost návštěvy	Kašperské Hory	Klatovy	Modrava	Prášíly	Sušice	Železná Ruda	Celkem
Jezdím sem pravidelně už řadu let	2	7	10	5	8	5	37
Jsem zde poprvé	1	1	4	5	2	5	18
Maximálně 3x	15	2	11	6	8	8	50
Více než 3x, ale nepravidelně	21	17	16	14	21	19	108
							213

Zdroj: Vlastní zpracování, Plzeň, 2020

Otázka související s Plzeňským krajem se zobrazovala pouze těm návštěvníkům, kteří přicestovali z jiného kraje České republiky nebo ze zahraničí, tedy 213 lidí. 18 z oslovených návštěvníků uvedlo, že Plzeňský kraj navštívili poprvé. 37 lidí odpovědělo, že do kraje přijíždějí pravidelně už řadu let. 50 dotazovaných v minulosti

navštívili Plzeňský kraj maximálně třikrát. Největší počet lidí (108) navštívili kraj více než třikrát, jejich návštěva nebyla pravidelná.

Jedna z položených otázek měla za úkol zjistit, co respondenty napadne jako první v souvislosti s dotázaným místem. Respondenti mohli na tuto otázku odpovědět maximálně třemi libovolnými slovy nebo otázku nezodpovědět, pokud si v danou chvíli na nic nevzpomněli.

U **Kašperských Hor** bylo slovo hrad (42) prvním, které návštěvníci říkali. Jde konkrétně o nedaleký hrad Kašperk. Dále slovo příroda (11), jelikož jsou Kašperské Hory obklopeny přírodou a zelení. Respondenti si vzpomněli i na seriál Policie Modrava (6), který se ve městě natáčel. Někteří z oslovených prozradili, že právě do Kašperských Hor přijeli jen díky tomuto seriálu, fanoušci se s nadšením fotili u policejní stanice, která se nachází na náměstí (6) hned proti kostelu svaté Markéty (6). Méně známé je zlato (5), které se ve městě těžilo. Na tuto souvislost si vzpomnělo pouze 5 respondentů.

V **Klatovech** návštěvníky napadlo jako první slovo katakomy (34) a věž (23) – Černá i Bílá věž. Následně lékárna (7), která se nachází na Náměstí Míru (6). Respondenti si také vzpomněli na květinu města – karafiát (5).

Modrava si návštěvníky získala svojí krásnou přírodou (25). Stejně jako Kašperské Hory, také Modravu proslavil český krimi seriál Policie Modrava (14). Návštěvníci zmínili Pivovar Modrava (8), dále Klostermannovu chatu (5), která je dobře viditelná díky tomu, že se nachází v kopci. Vzhledem k zprávám v bulvárních médiích si návštěvníci vybavili i českého podnikatele a investora Zdeňka Bakalu (4), který poblíž Modravy vlastní rozlehlou nemovitost. (Forbes, 2018)

Při zmínce **Prášíly** respondenty okamžitě napadlo jezero (12), tedy Prášilské jezero, které bylo cílem jejich tras. Stejně jako Kašperské Hory a Modrava, i Prášíly leží uprostřed lesů a zeleně, tudíž příroda (9). Nedaleko Prášil se nachází oblíbená rozhledna Poledník (8), přímo v obci je vytvořený krásný park (4), opodál dokonce malá botanická zahrada (1). Někteří jedinců si vzpomněli na trosky kostela, vojnu, vojáky a historii (9).

U dalšího města byla souvislost jasná – sirky Solo Sušice (22). Opomenut nebyl ani Hotel Fialka (16). Oslovení návštěvníci říkali také přírodu (6) a Šumavu (6), protože je Sušice Bránou Šumavy.

Železná Ruda je velmi oblíbeným centrem jak v letní, tak v zimní sezóně. Příroda (23) poskytuje cyklistické a turistické stezky. V zimě je město plné vášnivých milovníků zimních sportů jako jsou lyže, běžky a snowboard (6). Město má dvě vyhlášené cukrárny (13) – Sněhurka a Café Charlotte, která se umístila v TOP 10 cukráren v České republice. Velmi známou památkou v centru Železné Rudy je kostel Panny Marie Pomocné z Hvězdy (13). Pozornost láká také dvojice ledovcových jezer (8) – Černé a Čertovo. 6 žen prozradilo, že v Železné Rudě studovaly školu (6) Střední odborné učiliště, obor Kuchař – číšník a mají na toto město spoustu vzpomínek, protože zde prožily své mládí (2).

Stejná otázka byla kladena také pro celý **Plzeňský kraj**, tedy co se respondentům vybaví v souvislosti s Plzeňským krajem. Úplně nejčastější odpovědí bylo pivo (166). Mezi další časté odpovědi patří město Plzeň (33), plzeňská ZOO (20), Škoda Plzeň a.s. (15) a škola – střední, vysoká škola (5). Věrní fanoušci sportu zmínili hokej (6) a fotbal (8).

Tabulka č. 14 – Hlavní důvod návštěvy

Důvod návštěvy	Kašperské Hory	Klatovy	Modrava	Prášíly	Sušice	Železná Ruda	Celkem
Aktivní dovolená	0	0	0	0	0	1	1
Kulturní akce, festival	4	0	0	0	0	0	4
Nákupy	0	2	0	0	0	0	2
Pracovní cesta	0	1	0	0	0	0	1
Příbuzní, známí	1	6	0	1	4	1	13
Příroda	1	0	4	10	0	6	21
Rekreace, dovolená	54	50	48	44	56	62	314
Sportovní akce	0	1	0	0	2	0	3
Zdravotní pobyt	0	0	3	0	3	0	6
							358

Zdroj: Vlastní zpracování, Plzeň, 2020

Respondenti odpovídali na otázku týkající se hlavního důvodu jejich návštěvy. Drtivá většina dotazovaných (314) přijela na letní dovolenou či odpočinek. V každém z dotazovaných míst byla tato odpověď jednoznačná.

U této otázky byla možná pouze jedna odpověď. Respondenti měli často problém určit pouze jednu odpověď, jelikož do oblasti přicestovali za účelem dovolené, ale zároveň za účelem pobytu v přírodě. Podle zjištěných výsledků výrazně převažuje odpověď dovolené, nicméně u některých respondentů převažovala příroda nad dovolenou. Návštěvníci, kteří volili jako hlavním důvodem návštěvy právě přírodu (21), byli převážně ti, kteří se v dotazovaném místě zdrželi pouze jeden den. Většinou se jednalo o celodenní turistický výlet nebo způsob, jak strávit krásné letní odpoledne. Celkem

13 respondentů, hlavně z Plzeňského kraje, přijeli se svými rodinami za příbuznými a známými. Co se týče kulturních akcí, 4 respondenti přijeli se svými rodinami na Kašperskohorskou pouť, která se konala 2. – 4. září 2019.

Tabulka č. 15 – Doprovod návštěvníka

Doprovod návštěvníka	Kašperské Hory	Klatovy	Modrava	Prášíly	Sušice	Železná Ruda	Celkem
Kolega	0	0	0	0	3	0	3
Partner/ka	20	19	22	22	19	35	137
Přátelé	10	8	14	11	17	11	71
Příbuzní	0	3	2	0	3	2	10
Rodina	33	39	21	27	35	27	182
Sám	5	2	1	3	5	1	17
Větší skupina	1	1	6	8	0	4	20

Zdroj: Vlastní zpracování, Plzeň, 2020

Podle tabulky č. 15 návštěvníci nejčastěji cestují s partnerem či partnerkou nebo rodinou. Cestování s partnerem/partnerkou (137) využívali většinou mladé bezdětné páry a senioři, popřípadě velmi aktivní lidé. S rodinou (nejméně jeden rodič + děti) přicestovalo nejvíce návštěvníků (182). Hlavním důvodem byly letní prázdniny, tudíž rodiny s dětmi vyrazily na dovolené po krásách šumavské přírody. Respondenti také často cestovali ve větších skupinách přátel (71). Návštěvníci, kteří cestovali jako jednotlivci (17), byli z převážné většiny pouze na jednodenním výletě o víkend. Právě tito respondenti uváděli, že si výletem zpříjemňují svůj den.

Jak je výše zmíněno, respondenti často cestovali ve dvojici, či tříčlenné nebo čtyřčlenné skupině (rodiny). Ti, kteří přicestovali ve velkých skupinách (40-55 členů), byli pouze senioři, kteří se účastnili dovolené a výletů pod křídly cestovní kanceláře. Velmi časté také bylo, že respondent přicestoval s partnerem/partnerkou, ale byly součástí větší skupiny (8-14 lidí), nejčastěji v přítomnosti přátel a známých.

Tabulka č. 16 – Způsob dopravy – místo

Způsob dopravy	Kašperské Hory	Klatovy	Modrava	Prášíly	Sušice	Železná Ruda	Celkem
Auto/motocykl	54	55	42	38	60	59	308
Autobus (linkový)	3	0	3	0	3	0	9
Autobus (zájezdový)	0	1	6	4	0	3	14
Na kole	2	0	1	9	1	3	16
Obytný vůz, přívěs	1	0	0	0	0	0	1
Pěšky	0	0	3	4	0	0	7
Vlakem	0	4	0	0	1	5	10
							365

Zdroj: Vlastní zpracování, Plzeň, 2020

Z organizace cesty bylo zjištěno, že 350 z 365 respondentů organizuje svůj pobyt/dovolenou zcela individuálně. Tudiž drtivá většina návštěvníků (308) cestuje vlastním autem, popřípadě na motocyklu. Dále 16 sportovně aktivních návštěvníků přijelo do dotazovaného místa na kole, opět se jednalo pouze o respondenty trvale žijící v Plzeňském kraji. Následně 14 návštěvníků přijelo hromadně zájezdovým autobusem, jelikož si svůj pobyt organizovali přes cestovní kancelář, ať českou nebo zahraniční. Našli se i tací, kteří zvolili pohodlnou cestu vlakem (10). Konkrétně do Klatov přicestovali 4 návštěvníci, do Železné Rudy 5 návštěvníků. Do Modravy a Prášílo přišlo 7 respondentů po turistických a naučných stezkách.

Tabulka č. 17 – Způsob dopravy – kraj

Způsob dopravy	Kašperské Hory	Klatovy	Modrava	Prášíly	Sušice	Železná Ruda	Celkem
Auto/motocykl	36	25	32	24	35	32	184
Autobus (linkový)	2	0	2	0	3	0	7
Autobus (zájezdový)	0	1	6	6	0	3	16
Na kole	0	0	0	0	1	0	1
Obytný vůz, přívěs	1	0	0	0	0	0	1
Vlakem	0	2	0	0	0	2	4
							213

Zdroj: Vlastní zpracování, Plzeň, 2020

Tabulka č. 17 ukazuje výsledky za celý Plzeňský kraje. Z celkem 213 respondentů, kteří mají pobyt mimo Plzeňský kraj, dorazilo 184 vlastním osobním autem nebo na motocyklu, 16 respondentů přicestovalo zájezdovým autobusem, 7 respondentů linkovým autobusem.

Tabulka č. 18 – Počet strávených dní – místo

Počet strávených dní	Kašperské Hory	Klatovy	Modrava	Prášíly	Sušice	Železná Ruda	Celkem
1 den (bez přenocování)	50	47	48	44	54	41	284
2 - 3 dny	1	10	1	2	4	10	28
4 - 7 dnů	9	3	5	6	6	16	45
Více než týden	0	0	1	3	1	3	8
							365

Zdroj: Vlastní zpracování, Plzeň, 2020

Tabulka č. 18 představuje, kolik dní se návštěvníci zdržují v jednotlivých místech. Většina návštěvníků (284) se v místě zdrží pouze jeden den bez přenocování. 4-7 dnů v místě stráví návštěvníci (45), kteří chtějí místo a jeho okolí více prozkoumat a poznat ho. 28 respondentů zůstalo v místě převážně přes víkend, tedy 2-3 dny. Však najdou se i tací, kteří si svůj pobyt protáhnou a v místě stráví více než týden, většinou 14 dní.

Tabulka č. 19 – Počet strávených dní – kraj

Počet strávených dní	Kašperské Hory	Klatovy	Modrava	Prášíly	Sušice	Železná Ruda	Celkem
1 den (bez přenocování)	2	4	0	1	3	2	12
2 - 3 dny	6	10	14	6	10	12	58
4 - 7 dnů	26	9	25	20	23	20	123
Více než týden	5	4	2	3	3	3	20
							213

Zdroj: Vlastní zpracování, Plzeň, 2020

Bylo několik případů, kdy respondenti byli v oblasti na týdenní dovolené, ale jelikož měli trvalý pobyt v Plzeňském kraji, na otázku pro kraj neměli možnost odpovědět, tudíž hodnotili pouze počet strávených dní v jednotlivých místech. 12 lidí uvedlo, že v kraji zůstávají jeden den bez přenocování, což byli většinou lidé ze sousedního Jihočeského kraje. 58 návštěvníků strávilo v Plzeňském kraji 2-3 dny. Největší počet lidí (123) strávilo v kraji 4-7 dnů a 20 lidí pobývali v kraji více než jeden týden.

Tabulka č. 20 – Rezervace ubytování

Rezervace ubytování	Kašperské Hory	Klatovy	Modrava	Prášíly	Sušice	Železná Ruda	Celkem
Jiným způsobem	0	0	1	0	0	0	1
Online rezervační systémy	9	5	5	5	4	10	38
Telefonicky, faxem	13	8	18	18	13	19	89
Webové stránky zařízení	9	4	10	3	3	5	34
Zařizoval někdo jiný	5	3	7	3	8	7	33
							195

Zdroj: Vlastní zpracování, Plzeň, 2020

Respondenti (viz Tabulka č. 20) nejčastěji využívají klasický způsob rezervace ubytování – přes telefon (89 respondentů). Ze získaných dat a osobního dotazování lze konstatovat, že telefonicky si své ubytování nejčastěji zařizují lidé ve věkové skupině 41-66 let a více. Poměrně využívané jsou v dnešní online době rezervační portály (např. Airbnb, Booking.com, hotels.com). Při dotazování byl osloven manželský pár, který Modravu navštěvuje pravidelně každý rok a své ubytování si zařizují přímo u majitele penzionu, a to vždy na rok dopředu.

Tabulka č. 21 – Typ ubytování

Typ ubytování	Kašperské Hory	Klatovy	Modrava	Prášíly	Sušice	Železná Ruda	Celkem
Hotel *** nebo více	0	1	1	5	1	3	11
Kemp	0	0	1	3	1	1	6
Neplacené v soukromí	2	2	2	1	0	4	11
Penzion	6	7	3	1	5	17	39
U příbuzných/známých	0	1	0	0	0	2	3
Vlastní nemovitost/chata	2	2	0	1	4	2	11
							81

Zdroj: Vlastní zpracování, Plzeň, 2020

Z tabulky č. 21 vyplývá, že lidé (39), kteří zůstávají v místě přes noc, preferují v první řadě penziony, kterých je v dané oblasti nejvíce. Dále lidé využívají hotely se třemi a více hvězdičkami (11), neplacené ubytování v soukromí nebo vlastní svoji nemovitost (11), což je pro ně nejvíce pohodlné. Nejméně využívaným typem ubytování jsou kempy.

Tabulka č. 22 – Návštěva míst

Návštěva místa	Kašperské Hory	Klatovy	Modrava	Prášíly	Sušice	Železná Ruda	Celkem
Hrad	46	24	14	10	18	13	125
Jezera/o	5	1	8	22	11	33	80
Kostel	7	15	3	6	28	22	81
Muzeum	2	22	11	1	5	8	49
Přírodní památka	12	5	27	18	11	20	93
Rozhledna	14	23	31	19	26	23	136
Zámek	2	3	5	3	2	7	22
Zřícenina	2	5	3	4	0	6	20

Zdroj: Vlastní zpracování, Plzeň, 2020

Další otázka měla neomezený počet možných odpovědí a týkala se míst, které respondenti plánují za svůj pobyt navštívit. Mezi nejvíce zmiňovaná atraktivní místa ve sledované oblasti, které konkrétně sami respondenti jmenovitě uváděli, patří:

- **Hrad:** Hrad Kašperk, Státní hrad a zámek Velhartice, hrad Rábí (oba mimo sledovanou oblast);
- **Jezero:** Černé jezero, Čertovo jezero, jezero Laka, Prášílské jezero, Roklanské jezero (mimo sledovanou oblast);
- **Kostel:** Kostel svaté Markéty, Kostel Neposkvrněného početí Marie a svatého Ignáce v Klatovech, Prostranství kostela sv. Prokopa (mimo sledovanou oblast), Kostel Panny Marie Pomocné z Hvězdy v Železné Rudě;
- **Přírodní památka:** Černé a Čertovo jezero, Jezerní slat';

- **Rozhledna:** Březník, Poledník, rozhledna Pancíř a Špičák, Rozhledna na Sedle, rozhledna Svatobor;
- **Zámek:** Státní hrad a zámek Velhartice, zámek Týnec (oba mimo sledovanou oblast).

Tabulka č. 23 – Návštěva měst a obcí

Návštěva měst a obcí	Kašperské Hory	Klatovy	Modrava	Prášíly	Sušice	Železná Ruda	Celkem
Kašperské Hory	0	10	37	24	33	19	123
Klatovy	10	0	4	4	15	10	43
Modrava	31	8	0	28	25	15	107
Prášíly	4	1	10	0	11	2	28
Srní	16	1	28	20	11	7	83
Sušice	31	12	14	13	0	11	81
Švihov	2	11	1	1	2	4	21
Velhartice	5	8	13	0	7	4	37
Železná Ruda	13	10	24	20	21	0	88

Zdroj: Vlastní zpracování, Plzeň, 2020

Na předchozí otázku navazuje otázka, jaká další města/obce plánovali respondenti navštívit během svého pobytu v oblasti. Zde byla možnost libovolného počtu odpovědí, popř. zvolit možnost „Jiné“ a připsat si vlastní odpověď.

Z tabulky č. 23 je zřetelné, že respondenti navštěvovali místa spadající do oblasti Šumavy v Plzeňském kraji. Sami uváděli, pokud je jejich návštěva na více dní, drží se předem naplánované trasy. Níže jsou uvedeny příklady turistických tras, které někteří respondenti sami vyjmenovali:

- Trasa č. 1: Švihov – Klatovy – Sušice – Kašperské Hory – Srní – Modrava – Prášíly – Železná Ruda;
- Trasa č. 2: Švihov – Klatovy – Velhartice – Harmonice – Kašperské Hory – Srní – Modrava – Kvilda (Jihočeský kraj);
- Trasa č. 3: Švihov – Klatovy – Železná Ruda – Prášíly – Srní – Modrava – Kvilda (Jihočeský kraj) – Kašperské Hory – Hartmanice – Velhartice.

Pokud se respondenti nedrží konkrétních tras, jsou jejich návštěvy měst nebo obcí zcela nahodilé. Většinou jde o návštěvu atraktivit poblíž města či obce. Část respondentů preferuje pouze přírodních atraktivitu, nikoliv návštěvu samotných měst nebo obcí. Jelikož je Šumava rozsáhlá, návštěvníci nezůstávají pouze v Plzeňském kraji, ale cestují do sousedního Jihočeského kraje (často uváděným místem je Lipno nad Vltavou, Kvilda a Horská Kvilda) nebo do bavorské části Šumavy. Během návštěvy Šumavy respondenti

navštěvují i jiná města, která nejsou v tabulce uvedena, jedná se však o minimální počet návštěv. Mezi další navštívená města patří Přeštice a Nýrsko. Po cestě na Šumavu se 8 respondentů zastavilo v Plzni, kde navštívili náměstí Republiky.

Tabulka č. 24 – Získávání informací

Získání informací	Kašperské Hory	Klatovy	Modrava	Prášíly	Sušice	Železná Ruda	Celkem
Doporučení přátel	15	9	11	5	16	8	64
Internetové stránky města	6	5	1	0	2	7	21
Internetové vyhledávače	45	41	47	50	47	49	279
Nemám žádné informace	0	0	0	0	1	1	2
Od CK, průvodce	0	1	6	4	0	3	14
Opakovaná návštěva	14	19	19	2	15	27	96
Sociální síť	0	0	1	0	1	2	4
Tištěné letáčky a brožury	0	0	1	0	1	0	2
Turistické informační centrum	5	4	8	3	4	5	29
Ve škole	0	1	0	0	0	0	1
Web www.turistuj.cz	2	1	0	0	1	2	6
Zaměstnání	0	1	0	0	0	0	1

Zdroj: Vlastní zpracování, Plzeň, 2020

Pokud si respondenti před svým příjezdem zjišťují informace, hledají je hlavně přes internetové vyhledávače (279) jako je Google, Seznam a další. Celkem 96 lidí uvedlo, že přijíždějí opakovaně a dané místo dobře znají, tím pádem žádné informace nehledají. Velmi časté je získávání potřebných informací od přátel (64), kteří již Šumavu a dané místo navštívili. Dalším zdroje informací jsou internetové stránky města/obce (21), popřípadě webová stránka ŠumavaNet.cz, která je správcem webových stránek všech dotazovaných míst. Někteří respondenti (29) své trasy a návštěvy turistických atraktivit plánují až přímo na místě v turistických informačních centrech. V nich je k dispozici velké množství tištěných informačních letáků, brožurek a map, které jsou o daném místě, okolních atraktivitách či ostatních návštěvnických centrech v NP Šumava. Respondenti je ale pro své získání informací většinou nepoužívají, mnohem radši se osobně zeptají zaměstnance informačního centra, který velice ochotně se vším poradí nejen v českém jazyce. Sociální síť – Instagram, Facebook, Twitter (4) využívají převážně mladší lidi, avšak hledají pouze inspiraci formou obrázků. Jako další zdroje pro získání informací respondenti uvedli: cestovní kancelář/průvodce (14), web www.turisturaj.cz (6), tištěné letáčky a brožurky (2), škola (1), zaměstnání (1). Dva návštěvníci uvedli, že žádné informace nevyhledávali.

Tabulka č. 25 – Další návštěva – místo

Další návštěva	Kašperské Hory	Klatovy	Modrava	Prášíly	Sušice	Železná Ruda	Celkem
Ano, na delší dobu	1	1	1	1	0	12	16
Ano, na kratší dobu	0	0	0	0	1	0	1
Ano, na stejnou dobu	55	45	50	47	45	49	291
Ne, neuvažuji	4	14	4	7	19	9	57
							365

Zdroj: Vlastní zpracování, Plzeň, 2020

Tabulka č. 25 ukazuje, že 308 z 365 respondentů uvažuje v dohledné době o další návštěvě míst, nejčastěji uvažují o stejně dlouhých pobytech v místech (291). Z výsledků lze usuzovat, že oblast respondenti dostatečně zaujala. Jednotlivá místa se líbí jak těm, kteří přicestovali poprvé, tak těm, kteří se vracují pravidelně a vracet se budou i nadále. Zbylých 57 respondentů prozatím neuvažuje o návratu, však sami uvedli, že návrat není vyloučený.

Tabulka č. 26 – Doporučení místa

Doporučení místa n = 365	Kašperské Hory	Klatovy	Modrava	Prášíly	Sušice	Železná Ruda	Celkem
Pravděpodobnost 1	0	0	0	0	0	0	0
Pravděpodobnost 2	0	0	0	0	0	0	0
Pravděpodobnost 3	0	0	0	0	0	0	0
Pravděpodobnost 4	0	0	0	0	0	0	0
Pravděpodobnost 5	0	0	0	0	0	2	2
Pravděpodobnost 6	0	1	0	0	1	2	4
Pravděpodobnost 7	0	8	1	0	4	5	18
Pravděpodobnost 8	7	13	5	5	14	5	49
Pravděpodobnost 9	13	23	16	17	22	13	104
Pravděpodobnost 10	40	15	33	33	24	43	188
Průměr (vážený aritmetický)	9,55	8,72	9,47	9,51	8,98	9,20	9,24

Zdroj: Vlastní zpracování, Plzeň, 2020

Dotazník zahrnoval jednu škálovou otázku (1 – vůbec ne a 10 – rozhodně ano), ve které měli respondenti určit, jaká je pravděpodobnost, že místo (i blízké okolí) doporučí svým známým a přátelům. Jelikož respondenty místa pozitivně zaujala, pravděpodobnost je tedy velice vysoká. Z tabulky č. 27 lze vyčíst, že 188 respondentů určitě návštěvu doporučí, tudíž mohou místa očekávat rostoucí zájem turistů. Poměrně vyrovnané průměrné hodnocení získaly Kašperské Hory (9,55), Modrava (9,47), Prášíly (9,51) a Železná Ruda. Města Klatovy (8,72) a Sušice (8,98) získaly nižší hodnocení. Z uvedeného vyplývá, že zájem turistů se více soustředí na místa v srdci Šumavy a jejich okolí, okrajová města v podhůří respondenty v letních parných dnech tolik nelákají. Během dotazování několik desítek respondentů uvedlo, že na Šumavu přicestovali právě na doporučení svých blízkých.

Tabulka č. 27 – Cenová úroveň – místo

Cenová úroveň n = 365	Kašperské Hory	Klatovy	Modrava	Prášíly	Sušice	Železná Ruda	Celkem
Velmi nízké ceny (1)	0	0	0	0	0	0	0
Nízké ceny (2)	0	0	1	0	0	0	1
Průměrné ceny (3)	36	57	29	29	55	33	239
Vyšší ceny (4)	24	3	25	26	10	37	125
Velmi vysoké ceny (5)	0	0	0	0	0	0	0
Průměr (vážený aritmetický)	3,40	3,05	3,44	3,47	3,15	3,53	3,34

Zdroj: Vlastní zpracování, Plzeň, 2020

Tabulka č. 27 zobrazuje odpovědi na otázku týkající se cenové úrovně v dotazovaném místě. Dohromady 239 respondentů odpovědělo, že se jim zdají průměrné, stejné jako v jiných turistických oblastech. 125 respondentům ceny připadají vyšší v porovnání s jejich trvalým bydlištěm. Také uvedli, že vědí, že jde o turisticky oblíbená místa a počítají s vyššími cenami. Celkové hodnocení za sledovanou oblast dosáhlo průměru 3,34.

Tabulka č. 28 – Cenová úroveň – kraj

Cenová úroveň n = 213	Kašperské Hory	Klatovy	Modrava	Prášíly	Sušice	Železná Ruda	Celkem
Velmi nízké ceny (1)	0	0	0	0	0	0	0
Nízké ceny (2)	0	0	0	0	0	0	0
Průměrné ceny (3)	34	26	39	28	37	33	197
Vyšší ceny (4)	5	1	2	2	2	4	16
Velmi vysoké ceny (5)	0	0	0	0	0	0	0
Průměr (vážený aritmetický)	3,13	3,04	3,05	3,07	3,05	3,11	3,07

Zdroj: Vlastní zpracování, Plzeň, 2020

Stejná otázka byla pro Plzeňský kraj, kde téměř všichni oslovení (197) odpověděli, že zdejší ceny jsou stejné jako v jiných krajích České republiky, tedy odpověď 3 – průměrné ceny. Návštěvníkům ze Slovenska také ceny připadaly průměrné. Plzeňský kraj získal celkové průměrné hodnocení 3,07.

Výdaje

V následující části jsou přiblíženy celkové výdaje v členění podle dotazovaných míst, a také za celý Plzeňský kraj a výdaje za ubytování v místě.

Tabulka č. 29 – Výdaje na osobu/den – místo

Útrata osoba/den	Kašperské Hory	Klatovy	Modrava	Prášíly	Sušice	Železná Ruda	Celkem
Neumím odhadnout	4	2	1	5	1	5	18
do 300 Kč (12€)	12	32	13	20	28	16	121
do 500 Kč (20€)	35	22	31	24	35	41	188
do 700 Kč (27€)	6	2	6	4	1	6	25
do 1000 Kč (39€)	3	2	4	2	0	2	13
							365

Zdroj: Vlastní zpracování, Plzeň, 2020

Tabulka č. 29 znázorňuje, jaké jsou přibližné výdaje respondentů, respektive kolik v místě utratí. Tabulka zahrnuje všechny výdaje (stravování, parkování, vstupné a další) mimo ubytování. Nejčastějšími odpověďmi (188) byly výdaje od 301 do 500 Kč. 121 respondentů odpovědělo, že na osobu/den utratí částku v rozmezí 0-300 Kč. Částku v rozmezí 501-700 Kč uvedlo pouze 25 návštěvníků. 13 respondentů prozradilo, že utratí za osobu/den od 701 do 1000 Kč. Částku vyšší než 1000 Kč neuvedl žádný z oslovených respondentů. Pokud si návštěvník nemohl vzpomenout nebo nechtěl odpovědět, otázka zůstala nevyplněná (18).

Tabulka č. 30 – Výdaje na osobu/den – kraj

Útrata osoba/den	Kašperské Hory	Klatovy	Modrava	Prášíly	Sušice	Železná Ruda	Celkem
Neumím odhadnout	24	34	14	30	27	38	167
do 300 Kč (12€)	7	11	11	9	11	5	54
do 500 Kč (20€)	23	11	23	14	26	21	118
do 700 Kč (27€)	4	2	3	2	1	4	16
do 1000 Kč (39€)	2	1	4	1	0	2	10
							365

Zdroj: Vlastní zpracování, Plzeň, 2020

V rámci celého Plzeňského kraje byly výdaje osobu/den následující: 54 respondentů uvedlo částku 0-300 Kč; 118 respondentů od 301-500 Kč; 16 respondentů uvedlo částku v rozmezí od 501 Kč do 700 Kč a 10 respondentů od 701 do 1000 Kč. Jelikož se otázka vztahuje na celý kraj, 152 návštěvníků z Plzeňského kraje neodpovídalo. Tedy celkově 15 lidí nedokázalo své výdaje odhadnout.

CzechTourism zveřejnil Profil návštěvníka za roky 2018-2019 pro Plzeňský kraj. Podle dostupných dat se profil rozděluje na domácí turisty a domácí výletníky. Domácí výletník průměrně utratí 616 Kč na osobu/den a domácí turista utratí průměrně 852 Kč za osobu/den. (CzechTourism, 2021)

Tabulka č. 31 – Výdaje za ubytování za osobu/noc – místo

Útrata osoba/noc	Kašperské Hory	Klatovy	Modrava	Prášíly	Sušice	Železná Ruda	Celkem
Neumím odhadnout	55	53	51	49	58	52	318
do 300 Kč (12€)	3	0	0	1	3	6	13
do 500 Kč (20€)	1	6	3	3	3	9	25
do 700 Kč (27€)	0	0	0	2	1	0	3
do 1500 Kč (59€)	1	1	1	0	0	3	6
							365

Zdroj: Vlastní zpracování, Plzeň, 2020

Tabulka č. 31 zobrazuje přibližné výdaje respondentů za ubytování. Nejčastěji respondenti (25) za ubytování utratili částku v rozmezí od 301 do 500 Kč. Celkem 318 respondentů na tuto otázku neodpovědělo. Z toho 34 respondentů nedokázalo odhadnout výdaje za ubytování nebo jim pobyt hradil blízký příbuzný, tudíž částku ani neznali. Zbýlých 284 respondentů v oblasti nepřenocovali nebo měli neplacené ubytování v soukromí, popřípadě vlastní nemovitost.

3.3.3 Kvalita a spokojenost

Na základě tabulky č. 26 lze vypočítat Net Promoter Score (NPS), tedy míru doporučení destinace návštěvníky. Existují dva způsoby, jak k výsledku NPS dojít:

- NPS = (Počet loajálních odpovědí – Počet neloajálních odpovědí) / (Celkový počet odpovědí);
- NPS = % promotérů – % kritiků. (Netquest.cz, 2020)

Tabulka č. 32 – Net Promoter Score

Net Promoter Score	Počet osob	Procento
Promotéři	292	80,00%
Neutrální	67	18,36%
Kritici	6	1,64%

Zdroj: Vlastní zpracování, Plzeň, 2020

Tabulka č. 33 – Výpočet NPS

Výpočet NPS	Postup	Výsledek
Způsob a)	(292 - 6) / 365	78,36%
Způsob b)	80,00% - 1,64%	78,36%

Zdroj: Vlastní zpracování, Plzeň, 2020

Z vypočteného výsledku NPS – 78,36 % lze konstatovat, že spokojenost návštěvníků s vybranou částí Šumavy je možno považovat za prvotřídní (vyšší než 70 %).

Výsledek 67,61 % (za celý PK) je považován za skvělý (50-70 %). (Netquest.cz, 2020)

Ze zveřejněných dat na CzechTourism lze vyčíst, že výsledek NPS za celý Plzeňský kraj dosáhl 72 %, což lze pokládat za prvotřídní. (CzechTourism, 2021).

Spokojenost

V následujících tabulkách je vyobrazeno hodnocení jednotlivých míst v sledované oblasti. Respondenti hodnotili tři různé oblasti: dopravu, služby a památky. Každá z těchto oblastí měla několik podotázek, na které respondenti odpovídali stylem školního známkování, tedy 1 – nejlepší, 5 – nejhorší a na výběr byla také Nevím/Nemohu posoudit. Tuto odpověď volili respondenti v případě, že v daném místě vyjmenované služby nevyužili.

U spokojenosti byly hodnoceny tyto podotázky:

- Hodnocení dopravy – doprava všeobecně, parkování, turistické značení a orientační systém, cyklostezky;
- Hodnocení služeb – stravování, ubytování, turistické informační centrum, elektronické služby, muzea a skanzeny, kulturní akce, možnosti aktivního sportování;
- Hodnocení památek – množství kulturních a přírodních památek, informace o kulturních a přírodních památkách, stav kulturních a přírodních památek, ceny za vstupenky do historických památek, celková atmosféra.

V každé tabulce je uvedené známkování, dotazovaná místa a příslušné odpovědi. Z každého dotazovaného místa je vypočítán vážený aritmetický průměr, následně je stanovený průměr jako konečný výsledek za celou oblast. V tabulkách je také uvedená odpověď Nevím/Nemohu posoudit, která do průměru není započítána.

Tabulka č. 34 – Spokojenost s dopravou do místa

Spokojenost s dopravou n = 358	Kašperké Hory	Klatovy	Modrava	Prášíly	Sušice	Železná Ruda	Celkem
Nevím/ Nemohu posoudit	1	1	0	1	2	2	7
1	11	41	34	18	26	44	174
2	20	15	13	22	24	19	113
3	23	3	8	14	10	3	61
4	5	0	0	0	2	2	9
5	0	0	0	0	1	0	1
Průměr (vážený aritmetický)	2,37	1,36	1,53	1,93	1,86	1,46	1,75

Zdroj: Vlastní zpracování, Plzeň, 2020

Tabulka č. 34 ukazuje, že celkem 174 respondentů hodnotilo dopravu kladně, známkou 1. Známkou 2 uvedlo celkově 113 návštěvníků a známku 3 uvedlo 61 návštěvníků. Horší hodnocení dalo 9 respondentů známkou 4 a jeden respondent známkou 5. Důvodem špatného hodnocení byla dlouhodobá uzavírka hlavní komunikace č. 145 Sušice – Kašperské Hory v Radešově (oprava mostu). Objízdné trasy nebyly srozumitelně značeny, což negativně ovlivnilo oblast Kašperské Hory, Modravu a Prášily a Sušici. Lidé sice byli nespokojeni s tím, že je hlavní trasa přes turistickou sezónu zavřená, ale větší problém shledali ve špatném označení objížďky. Dle zjištěných informací i zkušenosti tazatelky byla objížďka značena velmi špatně, na některých místech nebylo značení vůbec. Několik desítek respondentů si zbytečně zajeli, protože objížďka nebyla zadána ani v mapách, a právě to velice negativně ovlivnilo celkové hodnocení dopravy. Nejhorší hodnocení získaly Kašperské Hory (2,37), přes které objížďka vedla. V Sušici tato objížďka začínala, množství zmatených řidičů zpomalovalo dopravu ve městě, proto město získalo hodnocení 1,86. Železná Ruda je každoročně plná aut, což většině respondentů vadilo, ale dalším shledaným problémem bylo velké množství hlubokých děr v místní komunikaci přímo před turistickým informačním centrem a obchodem COOP. Železná Ruda získala hodnocení 1,46. Celkové hodnocení dopravy dosáhlo průměru 1,75.

Tabulka č. 35 – Spokojenost s parkováním v místě

Spokojenost s parkováním n = 310	Kašperké Hory	Klatovy	Modrava	Prášily	Sušice	Železná Ruda	Celkem
Nevím / Nemohu posoudit	6	5	16	12	6	10	55
1	40	30	27	33	53	39	222
2	12	12	9	7	2	15	57
3	2	12	3	2	1	4	24
4	0	1	0	1	3	0	5
5	0	0	0	0	0	2	2
Průměr (vážený aritmetický)	1,30	1,71	1,38	1,33	1,22	1,52	1,41

Zdroj: Vlastní zpracování, Plzeň, 2020

Co se týče hodnocení parkování ve vybraných místech, nejhůře dopadlo město Klatovy (1,71). Respondenti odpovídali, že je v Klatovech málo parkovacích míst, které jsou vyhrazené pro návštěvníky. Dalším zmiňovaným problémem jsou auta na náměstí. Zde se rozdělili respondenti na tři skupiny. První skupina jsou ti, kterým auta na náměstí nijak nevadí. Druhou skupinou respondentů jsou ti, kteří tvrdí, že zaparkovaná auta na náměstí nepatří, a proto hodnotili parkování negativně. Třetí skupinu respondentů zaujali ti, kteří naopak tvrdí, že je na klatovském náměstí málo parkovacích míst

a klidně by přidali další. Sušice z hlediska možnosti parkování dopadla nejlépe (1,22), avšak také se objevily komentáře respondentů s tím, že zaparkovaná auta na náměstí nepatří. V porovnání s náměstím v Klatovech, je sušické náměstí značně větší a plné parkovacích míst. Modrava a Prášíly, jakožto malé obce, nemají takový problém s množstvím dostupných parkovacích míst, pokud se návštěvnost v hlavní turistické sezóně bude dále zvyšovat, problém s nedostatkem míst by mohl rychle nastat. Železné Rudě, ani v Kašperských Horách nebyl problém najít parkovací místo, ale nastaly chvíle, kdy řidiči museli být trpělivější a hledat volná místa v menších uličkách, ale místo vždy našli. Celkové hodnocení spokojenosti s parkováním bylo 1,41.

Spokojenost s turistickým značením a orientačním systémem ohodnotilo celkem 353 respondentů. Hodnocení za všechna místa vypadlo následně: známka 1 (341 x), známka (11 x), známka 3 (1 x), známky 4 a 5 ne zvolil žádný z respondentů. Průměrné hodnocení jednotlivých míst dopadlo: Kašperské Hory s hodnocením 1,05; Klatovy s hodnocením 1,08; Modrava s hodnocením 1,02; Prášíly s hodnocením 1,06; Sušice 1,00 a Železná Ruda 1,03. Celkové hodnocení turistického značení a orientačního systému tedy bylo 1,04.

Tabulka č. 36 – Spokojenost s cyklostezkami

Spokojenost s cyklostezkami n = 182	Kašperké Hory	Klatovy	Modrava	Prášíly	Sušice	Železná Ruda	Celkem
Nevím / Nemohu posoudit	43	48	20	12	35	25	183
1	17	11	35	43	29	44	179
2	0	1	0	0	1	1	3
3	0	0	0	0	0	0	0
4	0	0	0	0	0	0	0
5	0	0	0	0	0	0	0
Průměr (vážený aritmetický)	1,00	1,08	1,00	1,00	1,03	1,02	1,02

Zdroj: Vlastní zpracování, Plzeň, 2020

Spokojenost s cyklostezkami dopadla výborně, celkové průměrné hodnocení je 1,02. Ve městech jsou cyklostezky podél chodníků, dále vedou cyklostezky mezi dotazovanými místy lesem, však na některých úsecích stále trasy chybí, a tak musí cyklisté jet po silnici. U spokojenosti byly rozdány následující známky: známka 1 (179 x), známka 2 (3 x). Známky 3, 4 a 5 nebyly využity. Celkem cyklostezky neohodnotila polovina respondentů, tj. 183 respondentů.

Tabulka č. 37 – Spokojenost se stravováním v místě

Spokojenost se stravováním n = 346	Kašperké Hory	Klatovy	Modrava	Prášíly	Sušice	Železná Ruda	Celkem
Nevím / Nemohu posoudit	4	8	3	1	1	2	19
1	50	40	38	46	56	48	278
2	5	12	12	8	6	16	59
3	1	0	1	0	2	2	6
4	0	0	1	0	0	1	2
5	0	0	0	0	0	1	1
Průměr (vážený aritmetický)	1,13	1,23	1,33	1,15	1,16	1,40	1,23

Zdroj: Vlastní zpracování, Plzeň, 2020

Tabulka č. 37 znázorňuje, jak návštěvníci hodnotili stravování (restaurace, cukrárny a další). Nejčastější odpovědí byla známka 1, odpovědělo celkem 278 respondentů. Znamku 2 volilo celkem 59 respondentů. Srovnáním průměrů jednotlivých míst bylo zjištěno, že nejhorší hodnocení získalo město Železná Ruda (1,40). Mezi důvody horšího hodnocení byl nedostatek restaurací a občerstvení celkově nebo malá rozmanitost, co se týká kuchyní a chutí. Všechny pět zbylých míst získalo za stravování podobný průměr: Kašperské Hory mají hodnocení 1,13; Klatovy získaly 1,23; Modrava 1,15 a Prášíly 1,16. Zejména v Prášílech, konkrétně restauraci a penzionu U Michala, hodnotili návštěvníci jídlo jako velice chutné, dostupné za lidové ceny. Celkem dosáhlo hodnocení stravování za celou oblast výsledku 1,23.

Tabulka č. 38 – Spokojenost s ubytováním v místě

Spokojenost s ubytováním n = 87	Kašperké Hory	Klatovy	Modrava	Prášíly	Sušice	Železná Ruda	Celkem
Nevím / Nemohu posoudit	52	49	46	39	56	36	278
1	7	9	8	15	9	29	77
2	1	2	0	1	0	4	8
3	0	0	1	0	0	1	2
4	0	0	0	0	0	0	0
5	0	0	0	0	0	0	0
Průměr (vážený aritmetický)	1,13	1,18	1,22	1,06	1,00	1,18	1,13

Zdroj: Vlastní zpracování, Plzeň, 2020

Spokojenost s ubytováním dopadla podle hodnocení velice dobře ve všech místech. Respondenti popisovali své ubytování jako výborné, čisté a shodovalo se s uvedenými obrázky na internetu a webových stránkách. Znamkou 1 hodnotilo celkem 77 lidí. 8 respondentů ohodnotilo známku 2. Celkem 2 lidé ohodnotili ubytování známku 3, přičemž jeden z nich uvedl, že podle dostupných obrázků očekával pokoj více prostornější.

Tabulka č. 39 – Spokojenost s TIC v místě

Spokojenost s TIC n = 307	Kašperké Hory	Klatovy	Modrava	Prášíly	Sušice	Železná Ruda	Celkem
Nevím / Nemohu posoudit	7	27	1	10	9	4	58
1	53	33	54	44	56	63	303
2	0	0	0	1	0	1	2
3	0	0	0	0	0	2	2
4	0	0	0	0	0	0	0
5	0	0	0	0	0	0	0
Průměr (vážený aritmetický)	1,00	1,00	1,00	1,02	1,00	1,08	1,02

Zdroj: Vlastní zpracování, Plzeň, 2020

Z tabulky č. 39 je možné vidět, jak návštěvníci hodnotili turistická informační centra. TIC jsou velmi dobře vybudována, skvěle vybavena množstvím map, letáčků a brožurek. V centrech je možnost zakoupení suvenýrů, především příjemná obsluha, která vždy ochotně poradí. Proto Kašperské Hory, Klatovy, Modrava a Sušice získaly hodnocení 1,00. V Železné Rudě získalo TIC hodnocení 1,08 z důvodu momentálního nedostatku letáčků. Avšak obsluha centra informovala, že letáčky jsou již na cestě a brzy budou doplněny. Turistická informační centra získala celkově hodnocení 1,02.

Při dotazování byla také položena otázka na elektronické služby (Wi-Fi, aplikace, online rezervace). Tyto služby využilo 267 návštěvníků. 222 respondentů hodnotilo známkou 1; 18 návštěvníků hodnotilo známkou 2 a známku 3 udělilo 6 návštěvníků. Na Modravě si žena ve věku 41-55 let stěžovala na slabší mobilní signál, a proto hodnotila známkou 3. Průměrné hodnocení celé oblasti bylo 1,12.

Tabulka č. 40 – Spokojenost s muzei a skanzeny v místě

Spokojenost s muzei a skanzeny n = 116	Kašperké Hory	Klatovy	Modrava	Prášíly	Sušice	Železná Ruda	Celkem
Nevím / Nemohu posoudit	39	25	47	43	47	48	249
1	20	33	8	12	16	19	108
2	1	1	0	0	1	1	4
3	0	1	0	0	0	2	3
4	0	0	0	0	0	0	0
5	0	0	0	0	1	0	1
Průměr (vážený aritmetický)	1,05	1,09	1,00	1,00	1,28	1,23	1,11

Zdroj: Vlastní zpracování, Plzeň, 2020

U spokojenosti s muzei a skanzeny respondenti hodnotili kvalitu a dostupnost. Známkou 1 zvolilo celkem 108 respondentů, známku 2 využili 4 respondenti. V Sušici jeden respondent uvedl, že Muzeum Šumavy Sušice bylo zavřené, proto hodnocení známkou 5. Celkově 249 respondentů nenavštívilo žádné muzeum nebo skanzen, tudíž nemohli ohodnotit. Spokojenost s muzei a skanzeny získala průměr 1,11.

Hodnocení kulturních a společenských akcí. Většinou se jednalo o akce na hradech, na okolních památkách. Hlavními akcemi dotazníkového šetření byly: Kašperskohorská pouť v Kašperských Horách, Dny evropského dědictví v Klatovech, Hasičská soutěž v Sušici a Železnorudské slavnosti v Železné Rudě. Celkem kulturní akce hodnotilo 51 respondentů a hodnocení rozdali takto: 48 návštěvníků hodnotilo známkou 1, jeden návštěvník hodnotil známkou 2 a dva respondenti hodnotili známkou 3. Známky 4 a 5 nebyly využity. Celkem za všechna místa dostaly kulturní akce hodnocení 1,40.

Tabulka č. 41 – Spokojenost s množstvím kulturních a přírodních památek v místě

Spokojenost s množstvím památek n = 363	Kašperké Hory	Klatovy	Modrava	Prášíly	Sušice	Železná Ruda	Celkem
Nevím / Nemohu posoudit	0	0	0	0	0	2	2
1	55	45	52	49	54	53	308
2	5	14	3	6	11	13	52
3	0	1	0	0	0	2	3
4	0	0	0	0	0	0	0
5	0	0	0	0	0	0	0
Průměr (vážený aritmetický)	1,08	1,27	1,05	1,11	1,17	1,25	1,16

Zdroj: Vlastní zpracování, Plzeň, 2020

Při pohledu na celou sledovanou oblast, je možné konstatovat, že je plná kulturních a přírodních památek a pamětihodností. S tím souhlasili i oslovení respondenti, kteří hodnotili známkou 1 (308). Lidé, kteří hodnotili známkou 2 uvedli (52), že očekávali o trochu víc kulturních památek, jako jsou hrady a zámky. Tři respondenti odpověděli, že je v oblasti méně památek, než jsou zvyklí z jiných míst. V Klatovech to byl muž s rodinou ve věku 41-55 let, v Železné Rudě dvě ženy, obě ve věkové skupině 27-40 let. Celkové hodnocení množství památek v oblasti dosáhlo krásné známky 1,16.

Tabulka č. 42 – Spokojenost s informacemi o památkách v místě

Spokojenost s informacemi o památkách n = 354	Kašperké Hory	Klatovy	Modrava	Prášíly	Sušice	Železná Ruda	Celkem
Nevím / Nemohu posoudit	3	4	0	0	2	2	11
1	54	53	53	53	62	63	338
2	3	3	2	2	1	4	15
3	0	0	0	0	0	1	1
4	0	0	0	0	0	0	0
5	0	0	0	0	0	0	0
Průměr (vážený aritmetický)	1,05	1,05	1,04	1,04	1,02	1,09	1,05

Zdroj: Vlastní zpracování, Plzeň, 2020

S množstvím dostupných informací o památkách jsou respondenti převážně spokojeni. V dnešní době jsou všechny potřebné informace dostupné na internetu a sociálních sítích. Turistická informační centra jsou skvěle zásobena letáčky o památkách. Cestou

k památkám či přímo na místě jsou umístěny informační tabule plné různých map, zajímavostí a historie. Celkem 338 z 365 návštěvníků ohodnotilo známkou 1, tedy výborné. 15 respondentů hodnotilo známkou 2 a jeden respondent hodnotil známkou 3. Nejhorší hodnocení získalo město Železná Ruda (1,09), kde byla využita známka 3. Tento respondent neuvedl důvod svého hodnocení. Celkové hodnocení spokojenosti s informacemi o památkách bylo 1,05.

Tabulka č. 43 – Spokojenost se stavem kulturních a přírodních památek v místě

Spokojenost se stavem památek n = 359	Kašperké Hory	Klatovy	Modrava	Prášíly	Sušice	Železná Ruda	Celkem
Nevím / Nemohu posoudit	0	0	2	0	3	1	6
1	46	19	45	40	39	38	227
2	10	31	7	14	21	25	108
3	4	10	1	1	2	6	24
4	0	0	0	0	0	0	0
5	0	0	0	0	0	0	0
Průměr (vážený aritmetický)	1,30	1,85	1,17	1,29	1,40	1,54	1,43

Zdroj: Vlastní zpracování, Plzeň, 2020

Stav kulturních/přírodních pamětihodností a ostatních památek už tak kladné ohlasy neměl. Sami respondenti říkali, že některé památky by potřebovaly opravit, což se odrazilo na hodnocení. 108 respondentů hodnotilo známkou 2 a 24 respondentů známkou 3. Nicméně se našli návštěvníci, kterým stav památek připadal výborný a hodnotili známkou 1. Paní ve věku 66 let a více v Kašperských Horách uvedla, že stav zdejších památek je o dost lepším stavu než památky v Libereckém kraji, ze kterého pocházela. Klatovy dosáhly ze všech míst nejhoršího hodnocení a pravděpodobně kvůli tomu, že se během dotazování rekonstruoval jezuitský kostel Neposkvrněného početí Panny Marie a svatého Ignáce, který se nachází přímo na Náměstí Míru. Celé průčelí kostela bylo zakryté lešením s modrou síťovinou a vstup do kostela byl omezený. Nejlepšího hodnocení dosáhla Modrava s průměrem 1,17. Celkové hodnocení bylo 1,43.

Cena za vstupenky byla hodnocena takto: známka 1 (169 x), známka 2 (88 x) a známka 3 (8 x). Známky 4 a 5 nebyly využity a celkem hodnotilo 265 respondentů. Nejlepší hodnocení získaly Kašperké Hory s průměrem 1,18 a nejhorší hodnocení měla obec Prášíly (1,61) a Železná Ruda (1,61). Celkové hodnocení cen za vstupenky bylo 1,41.

Tabulka č. 44 – Spokojenost s celkovou atmosférou v místě

Spokojenost s celkovou atmosférou n = 363	Kašperské Hory	Klatovy	Modrava	Prášíly	Sušice	Železná Ruda	Celkem
Nevím / Nemohu posoudit	0	1	0	0	0	1	2
1	60	57	55	55	65	65	357
2	0	2	0	0	0	3	5
3	0	0	0	0	0	0	0
4	0	0	0	0	0	1	1
5	0	0	0	0	0	0	0
Průměr (vážený aritmetický)	1,00	1,03	1,00	1,00	1,00	1,09	1,02

Zdroj: Vlastní zpracování, Plzeň, 2020

Z tabulky č. 44 je viditelné, jak oslovení návštěvníci hodnotili celkovou atmosféru v místě jejich pobytu. Celkově 363 respondentů hodnotilo následně: 357 respondentů hodnotilo známkou 1, pět respondentů zvolilo známku 2 a jeden oslovený zvolil známku 4. Známky 3 a 5 nebyly v tomto hodnocení využity. V Železné Rudě hodnotil atmosféru známkou 4 muž ve věku 56-65 let s trvalým pobytem v Plzeňském kraji. Tento muž také uvedl, že je nespokojen s velkým počtem vietnamských prodejců, dále se mu nelíbil celkový vzhled města a rozpadlé budovy. Nejlepší průměrné hodnocení získalo město Kašperské Hory (1,00), Modrava (1,00), Prášíly (1,00) a Sušice (1,00). Město Klatovy obdrželo průměr 1,03 a nejhůře hodnocené bylo město Železná Ruda s průměrem 1,09. Celkové hodnocení za všechny dotazovaná místa bylo tedy 1,02. Zjištěný výsledek ukazuje, že respondenti byli s dotazovanými místy nadměru spokojeni.

Tabulka č. 45 – Celkový přehled průměrného hodnocení spokojenosti

Hodnocení	Průměrné hodnocení						Celkem
	Kašperské Hory	Klatovy	Modrava	Prášíly	Sušice	Železná Ruda	
Stravování	1,13	1,23	1,33	1,15	1,16	1,40	1,23
Ubytování	1,13	1,18	1,22	1,06	1,00	1,18	1,13
Turistické informační centrum	1,00	1,00	1,00	1,02	1,00	1,08	1,02
Elektronické služby	1,09	1,08	1,34	1,07	1,04	1,13	1,13
Muzea a skanzeny	1,05	1,09	1,00	1,00	1,28	1,23	1,11
Kulturní akce	1,00	1,00	3,00	1,00	1,00	1,38	1,40
Možnosti aktivního sportování	1,00	1,13	1,00	1,00	1,00	1,09	1,04
Doprava všeobecně	2,37	1,36	1,53	1,93	1,86	1,46	1,75
Parkování	1,30	1,71	1,38	1,33	1,22	1,52	1,41
Turistické značení, orientační systém	1,05	1,08	1,02	1,06	1,00	1,03	1,04
Cyklostezky	1,00	1,08	1,00	1,00	1,03	1,02	1,02
Množství kulturních a přírodních památek	1,08	1,27	1,05	1,11	1,17	1,25	1,16
Informace o kulturních a přírodních památek	1,05	1,05	1,04	1,04	1,02	1,09	1,05
Stav kulturních a přírodních památek	1,30	1,85	1,17	1,29	1,40	1,54	1,43
Ceny za vstupenky do historických památek	1,18	1,44	1,39	1,61	1,22	1,61	1,41
Celková atmosféra	1,00	1,03	1,00	1,00	1,00	1,09	1,02
Celkový dojem	1,17	1,22	1,28	1,17	1,15	1,26	1,21

Zdroj: Vlastní zpracování, Plzeň, 2020

Po zprůměrování hodnocení v tabulce č. 45 jsou uvedeny konečné výsledky jednotlivých dotazovaných míst, kde ani jedno z šesti hodnocení nepřekročilo známku 2. Nejlépe hodnoceným místem se stalo město Sušice s hodnocením 1,15. O druhé místo se dělí rovnou dvě dotazovaná místa, a to Kašperské Hory s průměrem 1,17 a Prášíly s průměrem 1,17. Třetí místo s průměrem 1,22 obsadilo město Klatovy. Čtvrté místo získalo město Železná Ruda a nejhůře hodnoceným místem se stala obec Modrava (1,28).

Při pohledu na celkové hodnocení služeb je viditelné, že nejlepší průměr 1,02 získaly turistická informační centra, cyklostezky a celková atmosféra. Jedno z horšího hodnocení získaly kulturní akce (1,40), parkování (1,41), ceny za vstupenky (1,41) a stav kulturních a přírodních památek (1,43). Nejhůře hodnocená byla jednoznačně doprava všeobecně (dopravní situace, infrastruktura, dopravní značení, MHD) s průměrem 1,75. Důvodem špatného hodnocení dopravy byla dlouhodobá uzavírka komunikace č. 145, která je podrobně popsána v tabulce č. 34.

Ze zjištěných výsledků lze konstatovat, že vybraná oblast Šumavy je velice dobře hodnocena. Celkový průměr za všechny sledovaná místa byl 1,21.

3.3.4 Porovnání oblasti Šumava pro Plzeňský a Jihočeský kraj

V letní sezóně (červen-září) 2018 probíhalo v Jihočeském kraji dotazníkové šetření s cílem profilování návštěvníků kraje. Stejný výzkum probíhal v rámci Plzeňského kraje během letní sezóny roku 2019.

Tabulka č. 46 – Porovnání výsledků sledovaných oblastí za Plzeňský a Jihočeský kraj

Porovnání sledovaných oblastí	Šumava Plzeňský kraj	Šumavsko Jihočeský kraj
Stravování	1,23	1,39
Ubytování	1,13	1,38
Turistické informační centrum	1,02	1,17
Možnosti aktivního sportování	1,04	1,07
Elektronické služby	1,12	1,45
Kulturní akce	1,40	1,44
Muzea a skanzeny	1,11	1,33
Doprava	1,75	1,67
Parkování	1,41	1,26
Cyklostezky	1,02	1,17
Turistické značení, orientace	1,04	1,34
Množství památek	1,16	1,34
Informace o památkách	1,05	1,47
Stav památek	1,43	1,43
Ceny vstupenek	1,41	1,36
Atmosféra	1,02	1,15
Celkový dojem	1,21	1,34

Zdroj: Vlastní zpracování podle výsledků průzkumu profilování návštěvníků v jižních Čechách v letní sezóně 2018, Plzeň, 2020

Z výše uvedené tabulky je možné vidět, jakých výsledků dosáhla oblast Šumavy. Území, které se nachází na území Plzeňského kraje, dosáhlo celkového průměrného hodnocení (služby, doprava, památky, atmosféra) 1,21. Sledovaná oblast Šumavsko v Jihočeském kraji dosáhla dle zjištěných výsledků průměrného hodnocení 1,34.

Při výpočtu míry spokojenosti (NPS) získala zkoumaná oblast Šumavy (Plzeňský kraj) 78,36 % (prvotřídní výsledek), oblast Šumavsko (Jihočeský kraj) získala o něco málo nižší výsledek, a to 69,78 % (skvělý výsledek).

3.3.5 Porovnání oblastí Šumava a Plzeňsko

Jak bylo již zmíněno, v Plzeňském kraji probíhal výzkum ve čtyřech stanovených oblastech. Jednou ze sledovaných oblastí bylo Plzeňsko, které zahrnovalo oblasti Plzeň-

náměstí, Plzeň-pivovar, Plasy a Mariánskou Týnici a Nepomuk (vynechaný). Na zkoumanou oblast města Plzně a severního Plzeňska se zaměřila paralelně zpracovávaná bakalářská práce Lenky Trchové, studentky Západočeské univerzity v Plzni, ze které byly použity potřebné výsledky pro porovnání. (Trchová, 2020)

Jelikož se jedná o stejný výzkum, stejný dotazník, bylo pro tazatelku jednoduché sestavit srovnání výsledků sledovaných oblastí v Plzeňském kraji. Zatímco v oblasti Šumava žádný průměrný výsledek jednotlivých služeb nepřekročil 2,00, v oblasti Plzeňsko jsou tři výsledky, které toto hodnocení překračují – ubytování (2,30), elektronické služby (2,36) a ceny vstupného (2,15). Pro porovnání, hodnocení v oblasti Šumava získalo ubytování (1,13), elektronické služby (1,12) a ceny vstupného (1,41). (Vlastní zpracování, 2020; Trchová, 2020)

Nejlépe hodnoceným je atmosféra oblasti Plzeňska (1,60), nejlépe hodnocenými službami jsou kulturní akce (1,72), parkování (1,76) a turistické značení (1,78). Oblast Šumava získala za stejné služby hodnocení kulturních akcí (1,40), parkování (1,41) a turistické značení (1,04). (Vlastní zpracování, 2020; Trchová, 2020)

Celkový dojem z oblasti Šumava dosáhl průměrného hodnocení 1,21. Celkový dojem za sledovaná místa Plzeňska dosáhl průměrného hodnocení 1,89. (Vlastní zpracování, 2020; Trchová, 2020)

Při výpočtu míry spokojenosti (NPS) získala zkoumaná oblast Šumava 78,36 % (prvotřídní výsledek), oblast Plzeňsko získala značně nižší výsledek, a to 11,03 % (dobrý výsledek). (Vlastní zpracování, 2020; Trchová, 2020)

3.3.6 Nespokojenost a nedostatky

Podkapitola se zaměřuje na skutečnosti, se kterými byli návštěvníci během svého pobytu v místě nespokojeni. Pozornost bude také věnována věcem, které respondenti určili jako chybějící či nedostatečné. Dvě jednotlivé otázky jsou spojeny do jedné tabulky, které jsou rozděleny a popsány pro každé dotazované místo zvlášť.

Tabulka č. 47 – Nespokojenost a nedostatky v Kašperských Horách

Nespokojenost		Nedostatky	
Ceny (vyšší)	1	Elektrokola	1
Cyklisté na silnici (způsob jízdy)	1	Označení objížďky	1
Dav lidí, hodně lidí, lidi	1	Přechody na náměstí	1
Návaznost autobusů	1	Více autobusů	1
Není přechod pro chodce	1	Zavřené kino	1
Objížďka (špatně značená)	17		
Stav lesa	1		
Stav silnice	1		

Zdroj: Vlastní zpracování, Plzeň, 2020

Jak již bylo výše zmíněno v tabulce č. 34 – Spokojenost s dopravou, velkým problémem byla objížďka a její špatné značení, stěžovalo si celkem 17 respondentů. Tito respondenti byli převážně muži ve věku 41-66 let a více. Dále byl muž ve věku 56-65 let, který přicestoval z hlavního města Prahy, silně nespokojený s tím, že na náměstí, kde běžně projíždějí auta, není jediný přechod pro chodce. Následně tento problém zopakoval v nedostacích města. Žena ve věku 41-55 let byla nespokojen s tím, že na sebe nenavazují autobusy společnosti ČSAD autobusy Plzeň a.s. Uvedla, že jim navazující autobus ujel o 5 minut, proto musí čekat na další spoj. Tento problém byl vyjmenovaný i jako nedostatek. Mladá žena ve věku 27-40 let uvedla, že jí vadí hlavní silnice vedoucí přes náměstí, která je vybudována z žulových kostek.

Co se týče nedostatků v Kašperských Horách, bylo jich celkem 5. Ženě s malými dětmi ve věku 27-40 let vadilo, že bylo v době jejího pobytu (oslovená dne 6. 9. 2019) zavřené letní kino z neznámých důvodů. Jako nedostatek žena z Benešova (Středočeský kraj) uvedla, že by si ráda s manželem zapůjčili elektrokola, ale není kde.

Tabulka č. 48 – Nespokojenost a nedostatky v Klatovech

Nespokojenost		Nedostatky	
Auta na náměstí	5	Bazén, koupaliště, koupání	2
Malé náměstí, vzhled náměstí	3	Lavičky ve stínu, více laviček	2
Parkování (i na náměstí)	7	Parkovací místa	2
Stav silnice	1	Toalety	2
Zakrytý kostel, nepřístupný	2		
Zavřená cukrárna	1		

Zdroj: Vlastní zpracování, Plzeň, 2020

V Klatovech byli respondenti nespokojeni především s počtem parkovacích míst na náměstí (uvedeno také jako nedostatek) a s množstvím aut, které projíždějí přes náměstí. Tři respondenti uvedli, že se jim klatovské náměstí vzhledově nelíbí právě kvůli zaparkovaným autům. Dva respondenti (žena ve věku 41-55 let a muž ve věku 56-65 let) byli nespokojeni s tím, že průčelí jezuitského kostela bylo zakryté z důvodu oprav. Zajímavou připomínkou bylo, když žena ve věku 41-55 let žijící v Plzeňském kraji uvedla, že je o víkendu zavřená cukrárna, která je umístěna na Náměstí Míru.

Pokud se podíváme na nedostatky, muž ve věkové skupině 41-55 let žijící v Plzeňském kraji a žena ve věku 56-66 let postrádali více laviček na náměstí. Dva návštěvníci uvedli, že jim ve městě chybí bazén nebo koupaliště. Dva návštěvníci postrádali větší množství toalet.

Tabulka č. 49 – Nespokojenost a nedostatky na Modravě

Nespokojenost		Nedostatky	
Bourá se stará zástavba	1	Klid	1
Ceny (vyšší)	2	Možnost placení kartou	1
Chování lidí (v přírodě)	4	Odpočívadla na cyklostezkách	1
Cyklisté na silnici (způsob jízdy)	2	Signál	1
Dav lidí, hodně lidí, lidi	3	Toalety	3
Málo lidí ve službách	1	Více laviček	1
Objížďka (špatně značená)	3	Více možností ubytování	1
Obsluha v restauraci	1	Vyšší kultura lidí	1
Odpadky (v lese)	1		
Stav lesa	1		
















Zdroj: Vlastní zpracování, Plzeň, 2020

Na Modravě byli celkem čtyři respondenti nespokojeni s tím, jak se někteří lidé dovedou chovat v lese a přírodě (odhazování odpadků na zem). Dalšími zmiňovanými body byla špatně značená objížďka a davy lidí v Modravě a jejím okolí. Žena ve věkové skupině 66 let a více, která přicestovala s partnerem ze Zlína (Zlínský kraj), byla silně nespokojena s nepříjemnou obsluhou v jedné z restaurací. Další ženě ve věku 41-55 let, která přijela se svojí rodinou z Kladna (Středočeský kraj), se nelíbilo, že se v obci bourá stará zástavba a místo ní se staví nové a moderní domy/penziony, které se podle jejích slov do oblasti nehodí. Na tomto bodu se jednohlasně shodla se svým manželem. Opět žena z okresu Brno-město (Jihomoravský kraj) ve věku 41-55 let byla se svým partnerem nespokojena s tím, že na jídlo v restauraci čekali příliš dlouho, jelikož měla restaurace přes léto málo obsluhy.

Žena (41-55 let) trvale žijící v Plzeňském kraji postrádala v jedné z restaurací možnost placení platební kartou. Silnější telefonní signál očekávala žena (41-55 let) z okresu Brno-město (Jihomoravský kraj). Manželský pár z Tábora (Jihočeský kraj), za který odpovídala žena ve věkové skupině 41-55 let s vysokoškolským vzděláním, sdělil, že u ostatních lidí postrádají „vyšší kulturu lidí“ (myšleno jako obecné chování lidí).

Žena ve věkové skupině 66 let a více na otázku nespokojenosti odpověděla, že jí vadí velkém množství odhozených odpadků v lese. Na Modravu přicestovala s rodinou poprvé. U otázky týkající se nedostatků odpověděla, že postrádá toalety na cestách. Oslovená žena dodala, že právě kvůli nedostatku toalet lidé odhazují papírové kapesníčky do lesa.

Tabulka č. 50 – Nespokojenost a nedostatky v Prášilech

Nespokojenost		Nedostatky	
Dav lidí, hodně lidí, lidi	 2	Dokončení trasy pro cyklisty	 1
Cyklisté na silnici (způsob jízdy)	 1	Koše	 1
Obchody	 1	Lidové ceny	 1
Objížďka (špatně značená)	 6	Parkovací místa	 1
Odpadky (v lese)	 1	Více restaurací	 2
Návaznost autobusů	 1		
Parkování	 2		
Placené parkoviště	 1		
Plné koše	 2		
Uzavřené cyklostezky	 2		

Zdroj: Vlastní zpracování, Plzeň, 2020

Stejně jako u Kašperských Hor, Modravy a Sušice, i v Prášilech byla největším problémem objížďka a její špatné či chybějící značení. Nespokojeno bylo celkem 6 řidičů, kteří přijeli vlastním autem. Žena (41-55 let, která přicestovala z hlavního města Prahy ve skupině devíti osob) byla nespokojena s množstvím a návazností autobusů společnosti ČSAD autobusy Plzeň a.s. Na kole přijel do Prášil muž (41-55 let), který byl nespokojený s tím, že je uzavřená část cyklostezky a tím pádem musel jet po hlavní silnici mezi projíždějícími auty. Negativně také hodnotila jedna žena množství obchodů v obci. Na plné a přetékající odpadkové koše si stěžovaly dvě ženy, jeden muž byl znepokojený odpadky, které byly ve velkém množství poházené po lese a kolem turistických stezek.

Muž ve věku 41-55 let s vysokoškolským vzděláním uvedl, že v obci Prášily postrádá v restauraci „lidové ceny“. Tento muž ohodnotil (v tabulce č. 27 – Cenová úroveň –

místo) ceny jako vyšší. Jako nedostatek považoval muž (41-55 let) nedokončené úseky stezek pro cyklisty. V návaznosti na plné koše by žena (ve věkové skupině 27-40 let, která přicestovala s rodinou a přáteli) přidala více odpadkových košů nejen přímo do obce, ale také na turistické stezky a místní atraktivitu.

Tabulka č. 51 – Nespokojenost a nedostatky v Sušici

Nespokojenost		Nedostatky	
Auta na náměstí	4	Hospody (obyčejné)	2
Chování lidí (v přírodě)	1	Mobilní operátor	1
Objížďka (špatně značená)	6	Obchody (potravin)	1
Omezení na silnici	1	Parkovací místa	2
Parkování (včetně náměstí)	2	Poštovní schránky	1
Plné koše	1	Více restaurací	1
Postupné zavírání hotelů	1		
Stravování za lidové ceny	1		
V neděli od 14:00 zavřené TIC	1		
Více parkovacích míst	1		

Zdroj: Vlastní zpracování, Plzeň, 2020

V Sušici stejně jako v ostatních místech byla problémem objížďka, která právě v Sušici začínala. Stěžovalo si na ni celkově 6 respondentů. Dalším zmiňovaným problémem byla zaparkovaná a projíždějící auta na sušickém náměstí. Zde nastala stejná situace jako v Klatovech (zmíněno v tabulce č. 35 – Spokojenost s parkováním v místě), kde mají auta na náměstí své příznivce, kritiky a ty, kteří mají neutrální názor. Žena (41-55 let), která přicestovala s partnerem z Prahy, byla nespokojena s tím, že se postupně zavírají hotely (myšleno, že se hotely zavírají na podzim a připravují se na zimní sezónu). Dotázaná žena byla oslovena na začátku září, konkrétně 6. 9. 2019. Jedna žena ve věkové skupině 41-55 let s trvalým pobytem v Plzeňském kraji byla nespokojena s plnými odpadkovými koši po celém náměstí. Zajímavým bodem nespokojenosti byla připomínka mladé studenty ve věku 19-26 let, která sdělila, že bylo v neděli od 14:00 hodin zavřené sušické turistické informační centrum.

Při pohledu na nedostatky, i v Sušici by lidé přidali více parkovacích míst, jelikož počet řidičů stále narůstá. Zazněly dva zajímavé nedostatky, a to chybějící pobočka mobilního operátora a poštovní schránky. Žena ve věku 66 let a více přicestovala vlakem z Prahy na návštěvu za příbuznými. Jak sama uvedla, měla problém s mobilním telefonem a chtěla vyhledat mobilního operátora, bohužel neúspěšně. Další žena (56-66 let, trvalý

pobyt v Plzeňském kraji) sdělila, že chtěla svým známým poslat poštou pohledy, ale nikde nenašla poštovní schránky.

Tabulka č. 52 – Nespokojenost a nedostatky v Železné Rudě

Nespokojenost		Nedostatky	
Dav lidí, hodně lidí, lidi	3	Bazén, koupaliště, koupání	9
Díry v silnici (před TIC)	5	Cesty	1
Jídlo	1	Denní tisk/noviny	1
Horší stav budov, vzhled budov	3	Koše	1
Obchody	1	Obchody	4
Ochranáři, zelené lesy, kůrovec	3	Více laviček	1
Parkování, parkovací místa	2	Vlak na jezero/a	2
Platební karty (není možnost platit)	1		
Stavby, nové budovy	2		
Vietnamci (velký počet stánků)	1		
Vlak na Černé jezero	1		
Zavřené koupaliště, bazén	2		
Znečištění přírody	1		

Zdroj: Vlastní zpracování, Plzeň, 2020

Celkově 5 lidí si v Železné Rudě přímo před turistickým informačním centrem stěžovalo na hluboké díry v asfaltu uprostřed silnice. Mezi další časté body nespokojenosti patří: lidi (davy lidí na jednom místě), vzhled budov/horší stav a stav lesa (chování ochranářů, usychající stromy a šířící se kůrovec). Muž ve věkové skupině 56-65 let, který pravidelně přijíždí s manželkou, byl nespokojený s velkým počtem vietnamských prodejců a stánků. I zde se v rámci nespokojenosti objevil problém s parkováním a nedostatek parkovacích míst. Dva lidé měli problém s tím, že se přímo v centru staví zcela nové budovy (Apartmánový komplex Javor). Podle jejich slov se tyto až moc moderní budovy nehodí do této oblasti.

Nejvíce zmiňovaným nedostatek byl chybějící bazén a koupaliště. Nejvíce si stěžovaly rodiny s malými dětmi v horkých srpnových dnech. Za další nedostatek dva respondenti označili vláček, který jezdí na Černé jezero. Těmito lidmi byla žena (41-55 let) s trvalým pobytem v Plzeňském kraji a muž (66 let a více), který přijel do města s manželkou. Podle nich by vláček mohl jezdit častěji. Muž ve věkové skupině 19-26 let, který s rodinou přicestoval z hlavního města Prahy, poukázal na zajímavý nedostatek. Sdělil, že by uvítal lepší zásobování denním tiskem (noviny, časopisy). Další muž (27-40 let) s trvalým pobytem v okrese Trutnov (Královéhradecký kraj) uvedl, že postrádá více menších obchůdků všeho druhu. Málo laviček označil za

nedostatek student vysoké školy ve věkové skupině 19-26 let. Jeho rodina se k tomuto názoru přiklonila.

3.4 Profil typického návštěvníka

Profil typického návštěvníka je rozdělen na dvě dílčí skupiny – výletník a turista. Profil byl vypracován na základě výsledků dotazníkového šetření.

Návštěvník vybrané oblasti Šumavy je nejčastěji **výletník**. Čech, který se v místě zdrží 1 den bez přenocování. Patří do věkové kategorie 41 až 55 let a přijíždí vlastním osobním automobilem z Plzeňského kraje. Celou návštěvu si organizuje individuálně a dotazovaná místa navštěvuje se svojí rodinou. Informace o jednotlivých místech nejčastěji vyhledává na internetu. Jako hlavní důvod návštěvy výletník volí dovolenou, relaxaci a volný čas. Navštěvuje v průměru tři další města/obce a dvě turistické atraktivity. Služby hodnotí známkou 1. Spokojenost s místy značí to, že převážná většina oslovených plánuje návrat a nedostatky v místech neshledává. Pokud chce návštěvník místům něco vytknout, je to problém s kapacitou parkovacích míst. V průměru za den utratí od 301,- Kč do 500,- Kč (do 20 €).

Turista je Čech, který v místě minimálně jednou přespí. Cestuje s partnerem/partnerkou a přijíždějí z hlavního města Prahy a Středočeského kraje. Turista se v několika bodech shoduje s výletníkem. Rozdílem je, že v místě stráví většinou 4 až 7 dní a využívá především ubytovacích služeb penzionu. Ubytování si zařizuje sám po telefonu. Turista je ve věkových kategoriích od 27 do 40 let a od 56 do 65 let. Informace získává opakovanou návštěvou a doporučením od přátel. Během svého pobytu navštíví v průměru šest dalších měst/obcí a navštíví v průměru pět turistických atraktivit. Se stravováním i ubytováním je spokojen, ale shledává více nedostatků než výletník. Během jednoho dne utratí v průměru od 501,- Kč do 1000,- Kč (do 39 €). Za ubytování utratí v průměru od 301 Kč do 500 Kč (do 20 €).

3.5 Shrnutí výsledků dotazníkového šetření

Dotazníkového šetření se v dané oblasti zúčastnilo celkem 365 respondentů, z toho 241 žen a 124 mužů. Do oblasti dorazilo celkově 359 Čechů a pouze 6 cizinců. Nejvíce respondentů patřilo do věkové kategorie 41-55 let, celkem 141 respondentů. Většina oslovených byli zaměstnanci, tuto odpověď uvedlo 205 návštěvníků.

Zvolenou oblast nejčastěji navštěvují lidi žijící v Plzeňském kraji, celkem 152 respondentů. Návštěvníci z jiných krajů byli nejčastěji z hlavního města Prahy (66) a Středočeského kraje (42). Celkem 104 návštěvníků uvedlo, že dotazované místo navštívili více než třikrát, ale nepravidelně.

Hlavním důvodem návštěvy byla rekreace, dovolená a volný čas, tuto odpověď zvolilo 314 respondentů. Návštěvníci nejčastěji volí návštěvu historické památky či rozhledny a vyhlídky.

Respondenti velmi často cestují s rodinou, odpovědělo 182 oslovených. Cestu si organizují zcela individuálně a přijíždějí vlastním osobním autem či motocyklem, možnost zvolilo 308 návštěvníků. Délka pobytu v místě byla nejčastěji jeden den bez přenocování, uvedlo 284 dotazovaných. 39 respondentů odpovědělo, že jsou ubytovaní v penzionu. Lidé často přijíždějí na doporučení přátel (64) a informace vyhledávají pomocí internetových vyhledávačů (279).

Respondenti hodnotili cenovou úroveň místa jako průměrnou, celkové hodnocení za celou oblast bylo 3,34. V Plzeňském kraji jsou ceny také průměrné, celkový průměr byl 3,07. Celkem 188 oslovených uvedlo, že jsou jejich výdaje v místě dotazování na osobu/den v rozmezí od 301 Kč do 500 Kč. Výdaje za ubytování se pohybují v rozmezí od 301 Kč do 500 Kč za osobu/noc, takto odpovědělo 25 respondentů.

Všechna hodnocení spokojenosti měla známkování od 1 – nejlepší do 5 – nejhorší. Vybraná oblast získala průměrné hodnocení služeb: 1,23 za stravování; 1,13 za ubytování; 1,02 za turistická informační centra; 1,13 za elektronické služby, 1,11 za muzea a skanzeny, 1,40 za kulturní akce a 1,04 za možnosti aktivního sportování.

Spokojenost s dopravou na místa dotazování byla průměrně ohodnocena následně: 1,75 za dopravu všeobecně; 1,41 za parkování; 1,04 za turistické značení a orientační systém, 1,02 za cyklostezky. Celková spokojenost s množstvím památek byla 1,16; dostupné informace o památkách byla 1,05; stav památek 1,43; spokojenost s cenami za vstupenky byla 1,41 a celková atmosféra byla ohodnocena průměrem 1,02.

V rámci celkové spokojenosti získalo město Kašperské Hory průměrné hodnocení 1,17; Klatovy hodnocení 1,22; Modrava hodnocení 1,28; Prášíly 1,17; Sušice skončila s hodnocením 1,15 a Železná Ruda s výsledkem 1,26. Průměrné hodnocení celé dotazované oblasti bylo 1,21.

Mezi nejčastěji zmiňovanými body nespokojenosti je malé množství parkovacích míst, zaparkovaná a projíždějící auta na náměstích v Klatovech a Sušici, nedokončené cyklostezky, chování lidí v přírodě, nedostatek míst na sezení, nedostatek odpadkových košů a plné odpadkové koše.

Za největší nedostatky míst byly shledány tyto aspekty: malé množství laviček a odpadkových košů, možnost koupání v Železné Rudě, nedodělané úseky cyklotras, přechody pro chodce v Kašperských Horách, návaznost autobusů, chybějící poštovní schránky v Sušici, uzavřené turistické informační centrum v Sušici a uzavřená cukrárna v Klatovech.

4 Návrhy a opatření

Na základě dotazníkového šetření je možné vyhodnotit, co návštěvníci oblasti Šumava postrádali a s čím nebyli nespokojeni. V této kapitole budou představeny často se opakující problémy. K nim budou vytvořeny návrhy pro zlepšení spokojenosti respondentů a ke zvýšení návštěvnosti dotazovaných míst. Jednotlivé návrhy budou určeny pro všechna dotazovaná místa, tedy Kašperské Hory, Klatovy, Modravu, Prášily, Sušici a Železnou Rudu.

4.1.1 Návrhy a řešení pro jednotlivá místa

Téměř v každém z dotazovaných míst byli respondenti nespokojeni s dlouhou uzavírkou hlavní komunikace č. 145 Sušice – Kašperské Hory v Radešově (oprava mostu). Řidiči byli nespokojeni s tím, že je hlavní trasa přes turistickou sezónu zavřená, avšak větší problém shledali ve špatném označení objízdné trasy. Hlavní silnice byla otevřena na konci hlavní turistické sezóny a v současné době je volně průjezdná.

Kašperské Hory

Problém č. 1 – Návaznost autobusů společnosti ČSAD autobusy Plzeň a.s. Vysvětlení: Fakt, že na sebe autobusy nenavazovaly, bylo zapříčiněno ztíženou dopravní situací způsobenou uzavírkou hlavní dopravní komunikace a její objížďkou. Společnost POVED s.r.o. přes systém Integrovaná doprava Plzeňského kraje (IDPK) zajišťuje dopravní obslužnost měst a obcí v Plzeňském kraji. V aktuálních jízdních řádech mají všechny spoje mají časovou rezervu a navazují na sebe. (POVED, s.r.o., 2021)

Problém č. 2 – Na náměstí v Kašperských Horách chybí přechody pro chodce. Vysvětlení: Historické centrum Kašperských Hor je označeno jako městská památková zóna. Podél komunikace č. 145, vedoucí přes historické centrum města, jsou umístěny sloupky s řetízkovými zábranami. V těchto zábranách je na šesti místech po celé trase jsou vytvořena místa pro přecházení bez vodorovného a svislého označení, která nahrazují chybějící přechody pro chodce s vodorovným označením (zebrou).

Obrázek č. 12 – Náměstí Kašperské Hory



Zdroj: Vlastní zpracování, 2019

Na fotografii je vidět část historického náměstí Kašperských Hor s komunikací č. 145, řetízkovými zábranami kolem komunikace a místy pro přecházení.

Problém č. 3 – Stav lesa (myšleno znečištění a odhozené odpadky). **Řešení:** Na odpočinkových místech na turistických a cyklistických trasách posílit kapacitu sběrných nádob na odpadky se zajištěním pravidelného odvozu.

Problém č. 4 – Velký počet cyklistů na hlavní silnici. **Vysvětlení:** Za posledních 4-5 let zažívá cykloturistika nezvyklý nárůst díky expanzi elektrokol. Cykloturisty se stali návštěvníci všech věkových kategorií, kteří by bez elektrokol použili maximálně jen turistické trasy. Vzhledem k ceně a dosahované rychlosti elektrokol tito návštěvníci vyhledávají spíše asfaltové povrchy, tzn. že se z cyklostezek přesouvají na komunikace II. a III. třídy. Tuto situaci podporují půjčovny kol, které se velmi rychle přeorientovaly na elektrokola.

V katastrálním území měste Kašperské Hory je dostatečný počet cyklotras a cyklostezek. Do některých lokalit cyklotrasy nevedou, ale lze se do nich dostat po pěších turistických stezkách. V příloze B: Cyklostezky/cyklotrasy a turistické stezky v NPŠ a CHKO Šumava jsou přiložené mapy všech cyklostezek a turistických tras ve městě Kašperské Hory a jeho okolí.

Klatovy

Problém č. 1 – Parkování a projíždějící auta na náměstí. Vysvětlení: Neřešitelné, protože komunikace přes náměstí jsou průběžné a navazují na další obslužné komunikace kolem města.

Problém č. 2 – Zakryté průčelí jezuitského kostela Neposkvrněného početí Panny Marie a sv. Ignáce a omezený vstup. Vysvětlení: Kostel procházel rozsáhlou rekonstrukcí, která probíhala v době dotazování (červen-září 2019). V současné době, tedy v létě roku 2020 je kostel opravený a zcela přístupný.

Problém č. 3 – O víkendu zavřená cukrárna na Náměstí Míru. Řešení: Cukrárna a kavárna Mléčná má otevírací dobu: po-pá 7:00-18:00 hod.; sobota 8:00-18:00 hod.; neděle – zavřeno. Doporučení je, aby cukrárna otevřela přes hlavní turistickou sezónu (červen-září) také v neděli na dobu 11:00-15:00 hodin, kdy se na náměstí pohybuje nejvíce návštěvníků.

Požadavek č. 1 – Přidat více laviček na sezení. Přidat lavičky, které budou ve stínu. Vysvětlení: V části náměstí probíhají pravidelné farmářské trhy, tudíž by přidání laviček omezovalo prostor pro pořádání těchto a dalších kulturních akcí pořádaných městem Klatovy.

Požadavek č. 2 – Volně přístupné toalety, popř. přidat mobilní toalety. Vysvětlení a řešení: Toalety jsou umístěny v parku za Černou věží s dostatečně velkou kapacitou. Tazatelka doporučuje lepší označení na náměstí a okolí.

Modrava

Problém č. 1 – Cyklisté na silnici a způsob jejich jízdy. Řešení: Tazatelka doporučuje cyklistům maximálně využívat cyklotrasy. V případě jízdy po komunikaci dodržovat pravidla silničního provozu.

Problém č. 2 – Stav lesa, odpadky v lese a chování lidí v přírodě. Řešení: Na odpočinkových místech turistických a cyklistických tras posílit kapacitu sběrných nádob na odpadky se zajištěním pravidelného odvozu.

Problém č. 3 – Málo lidí ve službách. Řešení: Tazatelka doporučuje v turistické sezóně v době obědů, tj. od 11:00 do 14:00 hodin posílit personál (obsahu) stravovacích zařízení.

Nedostatek č. 1 – Přidat více laviček a odpočívadel na turistických trasách či cyklostezkách. Řešení: S ohledem na délku jednotlivých tras, navrhuje tazatelka přidání míst pro sezení a stolování.

Nedostatek č. 2 – Zavést možnost placení kartou. Řešení: Možnost placení kartou se vztahuje zejména na restaurace. Návrhem pro provozovatele je pořízení platebního terminálu.

Prášily

Problém č. 1 – Malé množství obchodů. Vysvětlení: Vzhledem k tomu, že obec Prášily má méně než 100 stálých obyvatel, není důvod budování dalších prodejních kapacit. V obci se nachází prodejna obchodu COOP a obchod se suvenýry.

Problém č. 2 – Plné koše přímo v obci, konkrétně v místním parku. Řešení: Tazatelka doporučuje, v turistické sezóně, zvýšit frekvenci vyprazdňování nádob na odpadky na veřejném prostranství.

Problém č. 3 – Placené parkoviště, nedostatek parkovacích míst. Vysvětlení: V Prášilech je pro návštěvníky vyhrazené placené parkoviště s velkou kapacitou. Před penzionem U Michala a v okolí cukrárny je množství neplacených parkovacích míst, které jsou neustále obsazená. Mimo centrum však lze pohodlně na místních komunikacích zaparkovat.

Nedostatek č. 1 – Dokončení tras pro cyklisty. Vysvětlení: V katastrálním území obce Prášily je dostatečný počet jak cyklotras, tak cyklostezek, které vedou na všechna turisticky oblíbená místa (viz příloha B).

Sušice

Problém č. 1 – Nedostatek parkovacích míst. Vysvětlení: Sušické náměstí má velikou rozlohu a 1/3 náměstí je vyhrazena jako parkovací místa pro návštěvníky. V sobotu

a neděli, kdy náměstí navštěvuje nejvíce turistů, je parkoviště často poloprázdné. Kapacity parkoviště jsou vyhodnoceny jako dostatečné.

Problém č. 2 – Odhazování odpadků v přírodě. Řešení: Na odpočinkových místech turistických a cyklistických tras posílit kapacitu sběrných nádob na odpadky se zajištěním pravidelného odvozu.

Problém č. 3 – Plné koše na náměstí. Řešení: Tazatelka doporučuje, v turistické sezóně, zvýšit frekvenci vyprazdňování nádob na odpadky na veřejném prostranství.

Problém č. 4 – O víkendu je turistické informační centrum otevřené pouze do 14:00 hodin. Řešení: Turistické informační centrum má víkendovou provozní dobu od 9:00 do 14:00 hod. Návrhem je TIC nechat otevřené do 16:00 hodin, popřípadě posunout začátek a konec otevírací doby. Právě během této doby navštěvuje náměstí nejvíce lidí.

Nedostatek č. 1 – Chybí normální obchody. Vysvětlení: Přímo na náměstí se nachází prodejna potravin COOP Sušice. Druhá prodejna COOP je umístěna v jedné z hlavních ulic, kterými se na náměstí dá dostat. Při vjezdu na náměstí je v přízemí rohového domu umístěna prodejna drogerie Teta. Dále je po obvodu řada malých prodejců textilu, večerek a cukráren. Nejedná se o příliš relevantní připomínku.

Nedostatek č. 2 – Na náměstí chybí poštovní schránky. Řešení: Pobočka České pošty je umístěna v budově městského úřadu vedle turistického informačního centra. Na celém náměstí se skutečně nenachází žádná poštovní schránka. Návrhem tedy je před budovu městského úřadu umístit jednu poštovní schránku.

Železná Ruda

Problém č. 1 – Nedostatek parkovacích míst. Vysvětlení a řešení: Město o tomto dlouhodobém problému ví a hledá vhodné místo pro vybudování záchytného parkoviště.

Problém č. 2 – Chybí obchody s potravinami. Vysvětlení: Sběr dat probíhal před budovou Návštěvnického centra Železná Ruda. Necelých 50 metrů od centra se nachází zelená budova prodejny potravin COOP. V téže ulici je prodejna potravin SPAR.

Problém č. 3 – Hluboké díry v asfaltu na hlavní silnici před návštěvnickým centrem. Vysvětlení: Jak již bylo zmíněno, výzkum probíhal přes léto v roce 2019, kdy byly přímo před budovou návštěvnického centra hluboké díry v místní komunikaci, která je neustále plná aut. Vedení města si tohoto problému bylo vědomo a v současné chvíli (srpen 2020) je poničený úsek místní komunikace nově opravený.

Problém č. 4 – Málo možností jet na Černé jezero vláčkem přímo z Železné Rudy.

Vysvětlení: „Vláček Šumavláček“ je primárně určený pro přepravu návštěvníků mezi Špičák „sedlo“ a Černé jezero. Vláček jezdí podle sezónního jízdního řádu v období červen až září běžného roku. Stanoviště DEPA je v Železné Rudě odkud denně v 8:30 hodin vyjíždí na Špičácké sedlo a vrací se v 17:00 hodin. Z časových důvodů nelze v průběhu dne učinit otočku ze Špičáckého sedla do Železné Rudy a zpět. (ŠumavaNet.cz, 2020ai)

Problém č. 5 – Znečištění přírody, odhozené odpadky v lese. **Řešení:** Na odpočinkových místech turistických a cyklistických tras posílit kapacitu sběrných nádob na odpadky a zajištěním pravidelného odvozu.

Nedostatek č. 1 – Chybí možnost koupání (koupaliště, bazén). **Řešení:** Vybudování bazénu, v současnosti se nicméně město zabývá jinými investicemi.

Nedostatek č. 2 – Chybí denní tisk (časopisy, noviny). **Vysvětlení:** Denní tisk je v dostatečném množství dostupný v prodejně COOP a prodejně SPAR.

4.1.2 Shrnutí návrhů

V následující tabulce jsou zobrazeny všechny náklady, jejich možná realizace a nositelé doporučení. Hodnocení odhadovaných nákladů je rozděleno na škále od nízkých po vysoké. Možnosti realizace budou hodnoceny na škále od snadných po náročné.

Tabulka č. 53 – Shrnutí návrhů

Místo	Návrh	Odhadované náklady	Možnost realizace	Nositelé doporučení
Kašperské Hory	Posílení kapacit nádob na odpadky + vynášení	nízké	snadná	Město Kašperské Hory
Klatovy	Prodloužení otevírací doby cukrárny	nízké	snadná	Cukrárna a kavárna Mléčná
	Označení, ukazatele (toalety)	nízké	snadná	Město Klatovy
Modrava	Posílení kapacit nádob na odpadky + vynášení	nízké	snadná	Obec Modrava
	Posílení personálu stravovacích zařízení	nízké	snadná	Provozovatel restaurace
	Přidání míst na sezení a stolování	nízké	snadná	Obec Modrava
	Platební terminály	nízké	střední	Provozovatel restaurace
Prášíly	Vyprazdňování nádob na odpadky	nízké	snadná	Obec Prášíly
Sušice	Posílení kapacit nádob na odpadky + vynášení	nízké	snadná	Město Sušice
	Prodloužení/posunutí otevírací doby TIC	nízké	snadná	
	Poštovní schránky	nízké	snadná	Česká pošta
Železná Ruda	Parkování – nová místa	vysoké	náročná	Město Železná Ruda
	Posílení kapacit nádob na odpadky + vynášení	nízké	snadná	
	Bazén, koupaliště	vysoké	náročná	

Zdroj: Vlastní zpracování, Plzeň, 2020

Z tabulky č. 53 je viditelné, že většina návrhů je relativně snadno realizovatelná, vykazují nízké náklady i možnost realizace. Naopak nejnáročnější realizaci a zároveň

vysoké náklady mají návrhy: parkování – nová místa a bazén, koupaliště. V tabulce jsou rovněž uvedeni konkrétní nositelé doporučení.

4.1.3 Kalkulace návrhu

Ze všech návrhů na zlepšení spokojenosti a kvality (viz. tabulka č. 53) tazatelka zvolila návrh na posílení kapacity sběrných nádob na odpadky a jejich pravidelné vynášení.

Tabulka č. 54 – Kalkulace pořízení sběrných nádob na odpadky a pravidelný svoz odpadu

Vybrané trasy a místa		Trasy	Návrh umístění	Osazeno	Doosadit	Požizovací cena	Svoz odpadu
Odkud	Kam	Celkem km	Koš/2 km			1 ks/4 100 Kč	68 Kč/ks/rok
Kašperské Hory	hrad Kašperk	5	3	1	2	8 344 Kč	8 112 Kč
Kašperské Hory	turistické stezky	15	8	3	5	20 860 Kč	20 280 Kč
Kašperské Hory	centrum	-	-	-	2	8 344 Kč	8 112 Kč
Celkem Kašperské Hory					9	37 548 Kč	36 504 Kč
Modrava	Březník	16	8	3	5	20 860 Kč	20 280 Kč
Modrava	Filipova Huť	2	1	0	1	4 172 Kč	4 056 Kč
Modava	centrum	-	-	-	2	8 344 Kč	8 112 Kč
Celkem Modrava					8	33 376 Kč	32 448 Kč
Prášíly	Modrava	54	27	9	18	75 096 Kč	73 008 Kč
Prášíly	Železná Ruda	42	21	7	14	58 408 Kč	56 784 Kč
Prášíly	centrum	-	-	-	1	4 172 Kč	4 056 Kč
Prášíly	Prášilské jezero	3	2	1	1	4 172 Kč	4 056 Kč
Celkem Prášíly					34	141 848 Kč	137 904 Kč
Sušice	centrum	-	-	-	6	25 032 Kč	24 336 Kč
Celkem Sušice					6	25 032 Kč	24 336 Kč
Železná Ruda	Černé, Čertovo jezero	21	11	4	7	29 204 Kč	28 392 Kč
Železná Ruda	Pancír	4	2	1	1	4 172 Kč	4 056 Kč
Celkem Železná Ruda					8	33 376 Kč	32 448 Kč
Celkem za všechny koše		162	83	29	122	271 180 Kč	263 640 Kč

Zdroj: Vlastní zpracování, Plzeň, 2021

V lokalitách (Kašperské Hory, Modrava, Prášíly, Železná Ruda) byly k řešení zvoleny hlavní cyklostezky a turistické trasy, na které se lze dostat dopravním prostředkem zajišťující svoz odpadu.

Vybraný koš má svařovanou ocelovou konstrukci vykládanou masivními dřevěnými latěmi s objemem 65 litrů a pořizovací cenou 4 172 Kč s DPH za kus. (emporo, 2021)

Svoz odpadu vychází v průměru na 52 Kč/koš. Kalkulace: jeden zaměstnanec – 120 Kč/hodina; výkon: 7,5 koše/hodina; multikára – 18 Kč/1 km; výkon: 15 km/hodina. Výpočet: $120 + (18 \cdot 15) = 390 / 7,5 = 52$ Kč/koš. Je uvažováno s frekvencí svozu 1,5 koše týdně po dobu 52 týdnů v roce.

Jednorázová pořizovací cena sběrných nádob na odpadky je odhadovaná na 271 180 Kč. Celková cena svozu odpadu za všechny lokality je odhadována na 263 640 Kč ročně.

Závěr

Cílem bakalářské práce bylo realizovat výzkum, analyzovat zjištěná data, sestavit profil typického návštěvníka vybrané části Šumavy a vytvořit návrhy a opatření, které by mohly vést ke zlepšení spokojenosti a kvality služeb ve sledované oblasti.

První část se věnovala literární rešerši, ve které byly popsány a vysvětleny základní pojmy související s tématem. Praktická část se věnovala charakteristice Plzeňského kraje, ale v první řadě je zde popsána vybraná oblast Šumavy včetně všech dotazovaných míst, dále primární a sekundární nabídka turistické oblasti. Nedílnou součástí práce bylo dotazníkové šetření, které probíhalo přes hlavní turistickou sezónu, tj. od června do září v roce 2019. Osobní dotazování bylo provedeno na šesti místech, a to v Kašperských Horách, Klatovech, Modravě, Prášílech, Sušici a Železném Rudě. Při dotazování bylo osloveno celkem 365 respondentů, kde téměř všichni oslovení byli Češi, tudíž zjištěné výsledky nemusí platit pro zahraniční návštěvníky. Součástí bakalářské práce je hodnocení spokojenosti a služeb, nespokojenosti a nedostatků, sestavený profil typického návštěvníka a návrhy na zvýšení návštěvnosti a zlepšení spokojenosti návštěvníků.

Dotazníkový výzkum ukázal, jak je daná oblast Šumavy u návštěvníků oblíbená a jak jsou spokojeni. Bohužel v době probíhajícího výzkumu byl uzavřen hlavní dopravní tah Kašperské Hory – Sušice. Návštěvníci byli nuceni se do oblasti Kašperských Hor, Modravy a Prášíle dostávat složitými, špatně značenými objízdovými trasami. Přestože byli návštěvníci s celkovou atmosférou spokojeni, výše uvedená dopravní situace u některých negativně ovlivnila náhled na celou oblast, což se dále negativně projevilo zhoršeným hodnocením dalších dotazovaných okruhů otázek. Například Kašperské Hory jsou velice krásné město, které je na nápor návštěvníků připraveno. Hlavním cílem této turistické oblasti byl nedaleký hrad Kašperk, ze kterého poté návštěvníci přijížděli do města, ať už za cílem ubytování, občerstvení nebo jen projíždějí. V důsledku negativního ovlivnění již zmíněnou objízdovkou, hledali lidé problémy v jiných oblastech, např. málo parkovacích míst, nedodělané cyklostezky, chybějící přechody pro chodce nebo nenavazující hromadná doprava.

Zvolená oblast nabízí velké množství především přírodních, ale také kulturních a historických památek. Za současné situace v roce 2020, tj. s šířící se nákazou virem

COVID-19, lze v budoucnu očekávat vysoký nárůst návštěvnosti na celé Šumavě, jelikož většina lidí dá raději přednost tuzemské dovolené před zahraničím.

Pro naplnění cíle této bakalářské práce byly vytvořeny návrhy, které by měly vést ke zlepšení spokojenosti návštěvníků, zmírnění případných nedostatků místa či přilákání většího množství návštěvníků. Mezi hlavní zmiňované problémy týkající se všech dotázaných míst byl nedostatek parkovacích míst, plné odpadkové koše, nedostatek odpadkových košů na turistických trasách a cyklostezkách a malé množství míst k sezení. Mezi zajímavé stížnosti a návrhy na zlepšení patřila krátká víkendová provozní doba sušického infocentra, či možnost koupání v Železné Rudě. Tyto stížnosti a nedostatky byly blíže přiblíženy v kapitole 4.1.1 Návrhy a řešení pro jednotlivá místa. Na základě jednoho z hlavních problémů, tj. nedostatek sběrných nádob na odpadky a jejich pravidelné vynášení, byla sestavena kalkulace celého návrhu.

Seznam použitých zdrojů

- AOPK ČR (2021). *Mapa NP turistika*. Dostupné 30. 3. 2021 z https://geoportal.npsumava.cz/mapa/mapa_np_turistika/?c=-819591.5%3A-1137979.2&z=10&lb=cuzk_of&ly=ul%2Cwms-2451%2Cwms-2450&lbo=0.9&lyo=
- ARRIVA TRANSPORT ČESKÁ REPUBLIKA a.s. (2020). *Arriva. Nové Plzeňsko*. Dostupné 12. 8. 2020 z <https://www.arriva.cz/cs/autobusy-a-vlaky/mhd/plzensky-kraj/nove-plzensko>
- ATICCR (2020). *Asociace turistických informačních center České republiky. Městské kulturní a informační středisko Kašperské Hory*. Dostupné 11. 8. 2020 z <http://www.aticcr.cz/mestske-kulturni-a-informacni-stredisko-kasperske-hory/os-1153>
- Beránek, J. a kol. (2013). *Ekonomika cestovního ruchu*. Praha: MAG CONSULTING. s.r.o.
- Bonaccia s.r.o. (2020). *Železná Ruda se mění*. Dostupné 31. 3. 2020 z <http://www.zeleznarudasemeni.cz/>
- Buhalis, D. (2000). *Marketing the competitive destination of the future*. Dostupné z: https://www.researchgate.net/publication/263731407_Marketing_the_competitive_destination_of_the_future_-_Growth_strategies_for_accommodation_establishments_in_alpine_regions
- Carrillat, F. A., Jaramillo, F. & Mulki, J. (2007). *The validity of the SERVQUAL and SERVPERF scales: a meta-analytic view of 17 years of research across five continents*. Dostupné z: https://www.researchgate.net/publication/238325539_The_validity_of_the_SERVQUAL_and_SERVPERF_scales_a_meta-analytic_view_of_17_years_of_research_across_five_continents
- CESKEHORY.cz (2020). *CESKEHORY.cz. Modrava*. Dostupné 4. 4. 2020 z <https://modrava.ceskehory.cz/>
- CzechTourism (2020a). *kudyznudy.cz. Březník v Luzenském údolí – místo z románu Ze světa lesních samot*. Dostupné 4. 4. 2020 z <https://www.kudyznudy.cz/aktivity/breznik-v-luzenskem-udoli>

CzechTourism (2020b). *kudyznudy.cz. Filipova Hut' – nejvýše položené sídlo v České republice*. Dostupné 4. 4. 2020 z <https://www.kudyznudy.cz/aktivity/filipova-hut-nejvyse-polozene-sidlo-v-ceske-repu>

CzechTourism (2020c). *kudyznudy.cz. Jezero Laka – nejmenší a nejvýše položené šumavské jezero*. Dostupné 4. 4. 2020 z <https://www.kudyznudy.cz/aktivity/jezero-laka>

CzechTourism (2020d). *kudyznudy.cz. Největší skříňový betlém u nás si prohlédnete v Kašperských horách*. Dostupné 4. 4. 2020 z <https://www.kudyznudy.cz/aktuality/nejvetsi-skrinovy-betlem-u-nas-si-prohlednete-v-ka>

CzechTourism (2020e). *kudyznudy.cz. Pivovar Modrava*. Dostupné 4. 4. 2020 z <https://www.kudyznudy.cz/aktivity/pivovar-modrava>

CzechTourism (2020f). *kudyznudy.cz. Rozhledna na Sedle u Albrechtic*. Dostupné 4. 4. 2020 z <https://www.kudyznudy.cz/aktivity/rozhledna-na-sedle>

CzechTourism (2020g). *kudyznudy.cz. Rozhledna Svatobor u Sušice – posvátné místo Slovanů*. Dostupné 4. 4. 2020 z <https://www.kudyznudy.cz/aktivity/rozhledna-svatobor-u-susice-posvatne-misto-slova>

CzechTourism (2020h). *kudyznudy.cz. Řeka Vydra – nespoutaná perla Šumavy*. Dostupné 12. 8. 2020 z <https://www.kudyznudy.cz/aktivity/reka-vydra-nespoutana-perla-sumavy>

CzechTourism (2020ch). *kudyznudy.cz. Šumava*. Dostupné 11. 8. 2020 z <https://www.kudyznudy.cz/kam-pojedete/sumava>

CzechTourism (2020i). *kudyznudy.cz. Tříjezerní slat' – naučná stezka po Tříjezerní slati na Šumavě*. Dostupné 4. 4. 2020 z <https://www.kudyznudy.cz/aktivity/naucna-stezka-po-trijejerni-slati>

CzechTourism (2021). *Profil návštěvníka 2018-2019: Plzeňský kraj*. Dostupné 6. 4. 2021 z: <https://tourdata.cz/regionalni-reporty/regionalni-analyza-2018-2019-plzensky-kraj/>

České dráhy, a.s. (2020). *České dráhy*. Dostupné 11. 8. 2020 z <https://old.cd.cz/mapa/>

Český statistický úřad (2020a). *Kapacity hromadných ubytovacích zařízení za vybrané území – Kašperské Hory*. Dostupné 5. 8. 2020

z https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/cs/index.jsf?page=vystup-objekt&pvo=CRU02&z=T&f=TABULKA&katalog=31742&str=v1306&v=v1339__KAT_154_1&u=v1306_VUZEMI_43_556432

Český statistický úřad (2020b). *Kapacity hromadných ubytovacích zařízení za vybrané území – Klatovy*. Dostupné 5. 8. 2020

z https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/cs/index.jsf?page=vystup-objekt&pvo=CRU02&z=T&f=TABULKA&katalog=31742&str=v1306&v=v1339__KAT_154_1&u=v1306_VUZEMI_43_555771

Český statistický úřad (2020c). *Kapacity hromadných ubytovacích zařízení za vybrané území – Modrava*. Dostupné 5. 8. 2020

z https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/cs/index.jsf?page=vystup-objekt&pvo=CRU02&z=T&f=TABULKA&katalog=31742&str=v1306&v=v1339__KAT_154_1&u=v1306_VUZEMI_43_542148

Český statistický úřad (2020d). *Kapacity hromadných ubytovacích zařízení za vybrané území – Okres Klatovy*. Dostupné 5. 8. 2020

z https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/cs/index.jsf?page=vystup-objekt&pvo=CRU02&z=T&f=TABULKA&katalog=31742&str=v1297&v=v1339__KAT_154_1&u=v1297_VUZEMI_101_40363

Český statistický úřad (2020e). *Kapacity hromadných ubytovacích zařízení za vybrané území – Plzeňský kraj*. Dostupné 5. 8. 2020

z https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/cs/index.jsf?page=vystup-objekt&pvo=CRU02&z=T&f=TABULKA&katalog=31742&str=v1294&v=v1339__KAT_154_1&u=v1294_VUZEMI_100_3042

Český statistický úřad (2020f). *Kapacity hromadných ubytovacích zařízení za vybrané území – Prácheň*. Dostupné 5. 8. 2020

z https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/cs/index.jsf?page=vystup-objekt&pvo=CRU02&z=T&f=TABULKA&katalog=31742&str=v1306&v=v1339__KAT_154_1&u=v1306_VUZEMI_43_556084

Český statistický úřad (2020g). *Kapacity hromadných ubytovacích zařízení za vybrané území – Sušice*. Dostupné 5. 8. 2020

z https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/cs/index.jsf?page=vystup-objekt&pvo=CRU02&z=T&f=TABULKA&katalog=31742&str=v1306&v=v1339__KAT_154_1&u=v1306_VUZEMI_43_556084

[objekt&pvo=CRU02&z=T&f=TABULKA&katalog=31742&str=v1306&v=v1339_KAT_154_1&u=v1306_VUZEMI_43_557153](https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/cs/index.jsf?page=vystup-objekt&pvo=CRU02&z=T&f=TABULKA&katalog=31742&str=v1306&v=v1339_KAT_154_1&u=v1306_VUZEMI_43_557153)

Český statistický úřad (2020h). *Kapacity hromadných ubytovacích zařízení za vybrané území – Železná Ruda*. Dostupné 5. 8. 2020 z https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/cs/index.jsf?page=vystup-objekt&pvo=CRU02&z=T&f=TABULKA&katalog=31742&str=v1306&v=v1339_KAT_154_1&u=v1306_VUZEMI_43_557528

Český systém kvality služeb (2021a). *Český systém kvality služeb. O Českém systému kvality služeb*. Dostupné 29. 3. 2021 z <https://www.csks.cz/cs/o-ceskem-systemu-kvality-sluzeb/>

Český systém kvality služeb (2021b). *Český systém kvality služeb. Podle vybraných krajů*. Dostupné 29. 3. 2021 z https://www.csks.cz/dr-cs/r-plzensky-kraj#dr_view_style=short;r=4

Drobná, D., & Morávková, E. (2010). *Cestovní ruch pro střední školy a pro veřejnost. Druhé, upravené vydání*. Praha: Fortuna.

Emporo (2021). *Dřevěný koš se stříškou a popelníkem, čtverhranný, objem 65 l, výška 940 mm*. Dostupné 6. 4. 2021 z: https://www.emporo.cz/v/1361973?gclid=CjwKCAjwjbCDBhAwEiwAiudBy720EHyGL4IIyoLVi2OeT5LbUVinDwjtZzG7__zZkKZAAAbPhZvstOBoCghEQAvD_BwE

Environmentální centrum Železná Ruda (2018). *Vítejte v Environmentálním centru Železná Ruda!*. Dostupné 12. 4. 2020 z <https://www.sumavskecentrum.cz/>

Forbes (2020). *Zdeněk Bakala*. Dostupné 4. 4. 2020 z <https://miliardari.forbes.cz/zdenek-bakala>

Foret, M. (2012). *Marketingový průzkum: poznáváme svoje zákazníky (2. aktualiz. vyd.)*. Brno: BizBooks.

Gilmore, A. (2003). *Services Marketing and Management*. London: SAGE Publication.

Goeldner, Ch., R., & Ritchie, J., R., B. (2014). *Cestovní ruch: principy, příklady, trendy*. Praha, Česká republika: BizBooks

Hamarneh, I. (2012). *Geografie turismu. Mimoevropská teritoria*. Praha: Grada. Publishing, a.s.

Hesková, M. (2012). *Teorie, management a marketing služeb*. České Budějovice: Vysoká škola evropských a regionálních studií, z.ú.

Hesková, M. a kol. (2011). *Cestovní ruch pro vyšší odborné školy a vysoké školy*. (2. vyd.). Praha: Fortuna.

Hrad Kašperk (2020). *Kašperk během staletí*. Dostupné 4. 4.2 020 z <https://www.kasperk.cz/o-kasperku/historie-a-rekonstrukce>

<https://dnnt.mzk.cz/view/uuid:fb753200-b30c-11e6-88f6-005056827e52?page=uuid:0a9aea70-e4bf-11e6-8010-005056827e51>

IDOS.cz (2020). *IDOS.cz*. Dostupné 12. 8. 2020 z <https://idos.idnes.cz/vlakyaubusymhdvse/spojeni/vysledky/?f=Su%C5%A1lice;%20Klatovy&fc=1&t=Modrava&tc=1>

Jakubčíková Sádliková, H. (2019). *Novinky.cz. Klatovy si připomenou Dny evropského dědictví*. Dostupné 11. 8. 2020 z <https://www.novinky.cz/vase-zpravy/clanek/klatovy-si-pripomenou-dny-evropskeho-dedictvi-40296360>

Jakubíková, D. (2009). *Marketing v cestovním ruchu*. Praha: Grada. Publishing, a.s.

Jakubíková, D. (2012). *Marketing v cestovním ruchu: jak uspět v domácí i světové konkurenci* (2. aktualiz. vyd.). Praha: Grada. Publishing, a.s.

Jakubíková, D. (2013). *Strategický marketing: strategie a trendy*. 2., rozš. vyd. Praha: Grada Publishing, a.s.

Janečková, L. & Vašítková, M. (2000). *Marketing služeb*. Praha: Grada. Publishing, s.r.o.

Jihočeská centrála cestovního ruchu (2016). *JCCR. Činnosti JCCR*. Dostupné 9. 9. 2020 z <https://www.jccr.cz/cinnosti-jccr/statistiky-a-analyzy>

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích (2018). *Výsledky průzkumu profilování návštěvníků v jižních Čechách v letní sezóně 2018*. Dostupné z: <https://app.powerbi.com/view?r=eyJrIjoiOTY2NWUwZDYtZDYxYS00MTU2LWFiZjQtZGI3NmJmYzM0ODQzIiwidCI6ImMzNWY1ZGE0LTlhMDMtNDRiNi04YmY5LTkyODMzNmM0ZjZhNyIsImMiOiJh9&pageName=ReportSection>

Kašperské Hory (2020). *Historie města*. Dostupné 22. 2. 2020 z <https://www.kasphory.cz/mesto/o-meste/historie-mesta>

- Kiráľová, A. (2003). *Marketing destinace cestovního ruchu*. Praha: EKOPRESS.
- Klchata.cz (2020). *Klostermannova chata. Historie chaty*. Dostupné 4. 4. 2020 z <https://www.klchata.cz/historie-chaty?lng=CZ>
- MAS Pošumaví (2020). *Místní akční skupina Pošumaví. Členové*. Dostupné 1. 9. 2020 z <http://www.masposumavi.cz/o-nas-1/seznam-clenu-zajem-o-clenstvi/>
- Naik, C. N. K., Gantasala, S. B. & Prabharak, G. V. (2010). *SERVQUAL, Customer Satisfaction and Behavioural Intention in Retailing*. Dostupné z: https://www.researchgate.net/publication/316738923_SERVQUAL_Customer_Satisfaction_and_Behavioural_Intentions_in_Retailing
- Národní park Šumava (2020a). *Informační středisko Poledník*. Dostupné 4. 4. 2020 z <https://www.npsumava.cz/navstivte-sumavu/navstevnicka-centra/informacni-stredisko-polednik/>
- Národní park Šumava (2020b). *Ledovcová jezera na Šumavě*. Dostupné 12. 8. 2020 z <https://www.npsumava.cz/zajimavost/ledovcova-jezera/>
- Národní park Šumava (2020c). *Rozhledny na Šumavě*. Dostupné 11. 8. 2020 z <https://www.npsumava.cz/zajimavost/rozhledny-na-sumave/>
- Národní park Šumava (2020d). *Schwarzenberský plavební kanál*. Dostupné 11. 8. 2020 z <https://www.npsumava.cz/vylet/8514/>
- Národní park Šumava (2020e). *Území pod Správou NPŠ*. Dostupné 15. 8. 2020 z <https://www.npsumava.cz/sprava-np/uzemi-pod-spravou-nps/#:~:text=chr%C3%A1n%C4%9Bn%C3%A1%20krajinn%C3%A1%20oblast%20HKO>
- Netquest.cz (2020). *Net Promoter Score. Položte si důležitou otázku*. Dostupné 5. 8. 2020 z <https://www.netquest.cz/dotaznik-pruzkum-zakazniku/net-promoter-score>
- Orieška, J. (2010). *Služby v cestovním ruchu*. Praha: Idea servis.
- Palatková, M. (2006). *Marketingová strategie destinace cestovního ruchu. Jak získat více příjmů z cestovního ruchu*. Praha: Grada. Publishing, a.s.
- Palatková, M. (2007). *Metodika a odpovědnost za aktualizaci dat v destinačním managementu*. Praha: MMR. Dostupné z: <https://www.mmr.cz/getmedia/7e3ddbdfccb7-4ef2-8633-a99b05b1eb1b/GetFile>

- Palatková, M. (2011). *Marketingový management destinací*. Praha: Grada. Publishing, a.s.
- Palatková, M., & Zichová, J. (2014). *Ekonomika turismu: Turismus České republiky. (2. aktualiz. vyd.)*. Praha: Grada. Publishing, a.s.
- Plzeňský kraj. (2020). *Základní informace*. Dostupné 10. 8. 2020 z <https://www.plzensky-kraj.cz/plzensky-kraj>
- POVED, s. r. o. (2021) *Integrovaná doprava Plzeňského kraje*. Dostupné 6. 4. 2021 z: <https://www.idpk.cz/cz/>
- Rašovská, I., & Ryglová, K. (2017). *Management kvality služeb v cestovním ruchu: jak zvýšit kvalitu služeb a spokojenost návštěvníků*. Praha: Grada. Publishing, a.s.
- Roučka, Z. (2004). *Tenkrát na Šumavě. Fotografie 1929-1939*. Plzeň: Kalous & Skřivan, s. r. o.
- Rozhledna-nasedle.cz (2020). *Historie Sedla*. Dostupné 4. 4. 2020 z <http://www.rozhledna-nasedle.cz/>
- Rozhlednasvatobor.cz (2020). *Rozhledna Svatobor*. Dostupné 4. 4. 2020 z <https://www.rozhlednasvatobor.cz/>
- Ryglová, K. (2009). *Cestovní ruch (soubor studijních materiálů)*. Ostrava: Key. Publishing s.r.o.
- Ryglová, K., Burian. M. & Vajčnerová, I. (2011). *Cestovní ruch – podnikatelské principy a příležitosti v praxi*. Praha: Grada. Publishing, a.s.
- Ředitelství silnic a dálnic ČR (2020). *Silniční a dálniční síť ČR (veřejná aplikace)*. Dostupné 12. 8. 2020 z <https://geoportal.rsd.cz/webappbuilder/apps/7/>
- SKI & BIKE ŠPIČÁK (2019). *Rozhledna Špičák*. Dostupné 4. 4. 2020 z <http://sumava.spicak.cz/cz/sekce/rozhledna-spicak-166/> (4.4.2020)
- Šauer, M., Vystoupil, J. & Holešinská, A. a kol. (2015). *Cestovní ruch. Učební text*. Dostupné z: https://www.econ.muni.cz/do/econ/soubory/katedry/kres/studijni_texty/cestovni_ruch_e_PDF.pdf
- ŠumavaNet.CZ (2020a). *Informační středisko obce Prášíly. Aktuálně*. Dostupné 11. 8. 2020 z <https://www.sumavanet.cz/icprasily/>

ŠumavaNet.CZ (2020aa). *Prášily a okolí. Základní údaje*. Dostupné 4. 4. 2020 z <https://www.sumavanet.cz/prasily/zaklad.asp>

ŠumavaNet.CZ (2020ab). *Sušice Brána Šumavy. Dějiny města Sušice*. Dostupné 4. 4. 2020 z <https://www.mestosusice.cz/susice/fr.asp?tab=snet&id=560&burl=&pt=TUOMHI>

ŠumavaNet.CZ (2020ac). *Sušice Brána Šumavy. Infocentrum. Aktuálně*. Dostupné 11. 8. 2020 z <https://www.sumavanet.cz/icsusice/>

ŠumavaNet.CZ (2020ad). *Sušice Brána Šumavy. Naučné stezky*. Dostupné 11. 8. 2020 z <https://www.mestosusice.cz/susice/fr.asp?tab=icsusice&id=59>

ŠumavaNet.CZ (2020ae). *Sušice Brána Šumavy. Základní informace*. Dostupné 3. 4. 2020 z <https://www.mestosusice.cz/susice/zaklad.asp>

ŠumavaNet.CZ (2020af). *Svaz šumavských obcí*. Dostupné 1. 9. 2020 z <https://svazobci.sumavanet.cz/svazobci/>

ŠumavaNet.CZ (2020ag). *Železná Ruda. Černé jezero*. Dostupné 31. 3. 2020 z <https://www.zelezna-ruda.cz/zeleznaruda/fr.asp?tab=snet&id=383&burl=&pt=TURE>

ŠumavaNet.CZ (2020ah). *Železná Ruda. Čertovo jezero*. Dostupné 31. 3. 2020 z <https://www.zelezna-ruda.cz/zeleznaruda/fr.asp?tab=snet&id=382&burl=&pt=TURE>

ŠumavaNet.CZ (2020ach). *Železná Ruda. Historie Železné Rudy*. Dostupné 4. 4. 2020 z <https://www.zelezna-ruda.cz/zeleznaruda/fr.asp?tab=snet&id=2532&burl=&pt=TUHS>

ŠumavaNet.CZ (2020ai). *Železná Ruda. Kontakt*. Dostupné 11. 8. 2020 z <https://www.zelezna-ruda.cz/itcruda/kontakt.asp>

ŠumavaNet.CZ (2020aj). *Železná Ruda. Kostel Panny Marie Pomocné z Hvězdy*. Dostupné 4. 4. 2020 z <https://www.zelezna-ruda.cz/zeleznaruda/fr.asp?tab=snet&id=2536&burl=&pt=TUHS>

ŠumavaNet.CZ (2020ak). *Železná Ruda. Pancíř, rozhledna na pancíři (1214 m.)*. Dostupné 4. 4. 2020 z <https://www.zelezna-ruda.cz/zeleznaruda/fr.asp?tab=snet&id=370&burl=&pt=TURE>

ŠumavaNet.CZ (2020al). *Železná Ruda. Základní údaje*. Dostupné 4. 4. 2020 z <https://www.zelezna-ruda.cz/zeleznaruda/zaklad.asp>

ŠumavaNet.CZ (2020b). *Kašperské Hory. Arciděkanský kostel sv. Markéty*. Dostupné 4. 4. 2020 z <https://www.kasperske-hory.info/khory/fr.asp?tab=snet&id=840&burl=>

ŠumavaNet.CZ (2020c). *Kašperské Hory. Naučná stezka strážců hranice, Kašperské Hory*. Dostupné 11. 8. 2020 z <https://www.kasperske-hory.info/khory/fr.asp?tab=snet&id=3654>

ŠumavaNet.CZ (2020d). *Klatovy. Barokní lékárna U Bílého jednorožce*. Dostupné 22. 2. 2020 z <https://www.klatovy.cz/klatovy/fr.asp?tab=snet&id=2155&burl=&pt=HS>

ŠumavaNet.CZ (2020e). *Klatovy. Černá věž*. Dostupné 22. 2. 2020 z <https://www.klatovy.cz/klatovy/fr.asp?tab=snet&id=2151&burl=&pt=HS>

ŠumavaNet.CZ (2020f). *Klatovy. Historie a památky Klatov – stručný přehled*. Dostupné 4. 4. 2020 z <https://www.klatovy.cz/klatovy/fr.asp?tab=snet&id=2426&burl=&pt=HS>

ŠumavaNet.CZ (2020g). *Klatovy. Infocentrum. Aktuálně*. Dostupné 11. 8. 2020 z <https://www.klatovy.cz/icklatovy/>

ŠumavaNet.CZ (2020h). *Klatovy. Jezuitský kostel Neposkvrněného početí Panny Marie a sv. Ignáce*. Dostupné 22. 2. 2020 z <https://www.klatovy.cz/klatovy/fr.asp?tab=snet&id=2148&burl=&pt=HS>

ŠumavaNet.CZ (2020ch). *Klatovy. Katakomby – mumie v klatovských katakombách*. Dostupné 22. 2. 2020 z <https://www.klatovy.cz/klatovy/fr.asp?tab=snet&id=96&burl=&pt=HS>

ŠumavaNet.CZ (2020i). *Klatovy. Radnice*. Dostupné 22. 2. 2020 z <https://www.klatovy.cz/klatovy/fr.asp?tab=snet&id=2149&burl=&pt=HS>

ŠumavaNet.CZ (2020j). *Klatovy. Spiessova naučná stezka, Bezděkov u Klatov*. Dostupné 11. 8. 2020 z <https://www.klatovy.cz/klatovy/fr.asp?tab=snet&id=8503&burl=&pt=RE>

ŠumavaNet.CZ (2020k). *Klatovy. Základní údaje*. Dostupné 22. 2. 2020 z <https://www.klatovy.cz/klatovy/zaklad.asp>

ŠumavaNet.CZ (2020l). *Mikroregion Šumava západ*. Dostupné 1. 9. 2020 z <http://www.sumavanet.cz/mszapad/>

ŠumavaNet.CZ (2020m). *Modrava. Historie, současnost. Historie, památky*. Dostupné 4. 4. 2020 z <https://www.sumavanet.cz/modrava/historie.asp#historie>

ŠumavaNet.CZ (2020n). *Modrava. Infocentrum. Aktuálně*. Dostupné 11. 8. 2020 z <https://www.sumavanet.cz/icmodrava/>

ŠumavaNet.CZ (2020o). *Modrava. Naučná stezka Povydrží: Antýgl – Čeňkova pila*. Dostupné 11. 8. 2020 z <https://www.sumavanet.cz/modrava/fr.asp?tab=snet&id=2800&burl=&pt=SP>

ŠumavaNet.cz (2020p). *Modrava. Turistické atraktivty*. Dostupné 4. 4. 2020 z <https://www.sumavanet.cz/icmodrava/vylety.asp>

ŠumavaNet.CZ (2020q). *Modrava. Ubytování*. Dostupné 11. 8. 2020 z <https://www.sumavanet.cz/modrava/ubytovani.asp>

ŠumavaNet.CZ (2020r). *Modrava. Vchynicko-tetovský kanál, nauční stezka*. Dostupné 11. 8. 2020 z <https://www.sumavanet.cz/modrava/fr.asp?tab=snet&id=134&burl=&pt=SP>

ŠumavaNet.CZ (2020s) *Modrava. Základní údaje*. Dostupné 4. 4. 2020 z <https://www.sumavanet.cz/modrava/zaklad.asp>

ŠumavaNet.CZ (2020t). *Modravský pivovar. Hospoda, ubytování, relaxace*. Dostupné 4. 4. 2020 z <https://www.pivovarmodrava.cz/lyer/>

ŠumavaNet.CZ (2020u). *Prášily a okolí. Historie Prášil*. Dostupné 4. 4. 2020 z <https://www.sumavanet.cz/prasily/zaklad.asp>

ŠumavaNet.CZ (2020v). *Prášily a okolí. Historie, současnost. Historie, památky*. Dostupné 4. 4. 2020 z <https://www.sumavanet.cz/prasily/historie.asp#historie>

ŠumavaNet.CZ (2020w). *Prášily a okolí. Jezero Laka*. Dostupné 4. 4. 2020 z <https://www.sumavanet.cz/prasily/fr.asp?tab=snet&id=12163&burl=>

ŠumavaNet.CZ (2020x). *Prášily a okolí. Prášilské jezero*. Dostupné 4. 4. 2020 z <https://www.sumavanet.cz/prasily/fr.asp?tab=snet&id=2548&burl=>

ŠumavaNet.CZ (2020y). *Prášily a okolí. Rozhledna Poledník*. Dostupné 4. 4. 2020 z <https://www.sumavanet.cz/prasily/fr.asp?tab=snet&id=1362&burl=>

ŠumavaNet.CZ (2020z). *Prášily a okolí. Z Prášil k Prášilskému jezeru a na Poledník*. Dostupné 11. 8. 2020 z <https://www.sumavanet.cz/prasily/fr.asp?tab=snet&id=4606&burl=>

Trchová, L. (2020). Vybraná oblast Plzeňského kraje z pohledu návštěvníků – spokojenost, kvalita služeb. Bakalářská práce, Západočeská univerzita v Plzni, Fakulta ekonomická, Česká republika.

TripAdvisor (2020a). *Hotely – Kašperské Hory*. Dostupné 11. 8. 2020 z https://www.tripadvisor.cz/Hotels-g274698-Kasperske_Hory_Pilsen_Region_Bohemia-Hotels.html

TripAdvisor (2020b). *Hotely – Klatovy*. Dostupné 11. 8. 2020 z https://www.tripadvisor.cz/Hotels-g274699-Klatovy_Pilsen_Region_Bohemia-Hotels.html

TripAdvisor (2020c). *Hotely – Modrava*. Dostupné 11. 8. 2020 z https://www.tripadvisor.cz/Hotels-g3953959-Modrava_Pilsen_Region_Bohemia-Hotels.html

TripAdvisor (2020d). *Hotely – Prášily*. Dostupné 11. 8. 2020 z https://www.tripadvisor.cz/Hotels-g6276829-Prasily_Pilsen_Region_Bohemia-Hotels.html

TripAdvisor (2020e). *Hotely – Sušice*. Dostupné 11. 8. 2020 z https://www.tripadvisor.cz/Hotels-g1526381-Susice_Pilsen_Region_Bohemia-Hotels.html

TripAdvisor (2020f). *Hotely – Železná Ruda*. Dostupné 11. 8. 2020 z https://www.tripadvisor.cz/Hotels-g942874-Zelezna_Ruda_Pilsen_Region_Bohemia-Hotels.html

TripAdvisor (2020g). *Restaurace – Klatovy*. Dostupné 11. 8. 2020 z https://www.tripadvisor.cz/Restaurants-g274699-Klatovy_Pilsen_Region_Bohemia.html

TripAdvisor (2020h). *Restaurace – Kašperské Hory*. Dostupné 11. 8. 2020 z https://www.tripadvisor.cz/Restaurants-g274698-Kasperske_Hory_Pilsen_Region_Bohemia.html

- TripAdvisor (2020ch). *Restaurace – Modrava*. Dostupné 11. 8. 2020 z https://www.tripadvisor.cz/Restaurants-g3953959-Modrava_Pilsen_Region_Bohemia.html
- TripAdvisor (2020i). *Restaurace – Prášíly*. Dostupné 11. 8. 2020 z https://www.tripadvisor.cz/Restaurants-g6276829-Prasily_Pilsen_Region_Bohemia.html
- TripAdvisor (2020j). *Restaurace – Prášíly*. Dostupné 11. 8. 2020 z https://www.tripadvisor.cz/Restaurants-g1526381-Susice_Pilsen_Region_Bohemia.html
- TripAdvisor (2020k). *Restaurace – Železná Ruda*. Dostupné 11. 8. 2020 z https://www.tripadvisor.cz/Restaurants-g942874-Zelezna_Ruda_Pilsen_Region_Bohemia.html
- TVBYDLENÍ.CZ (2020). *Developerské projekty – 5. díl – Železná Ruda se mění*. Dostupné 31. 3. 2020 z <https://www.tvbydleni.cz/video/developerske-projekty-5-dil-zelezna-ruda-se-meni/>
- Vašítková, M. (2014). *Marketing služeb – efektivně a moderně (2. aktualiz. vyd.)*. Praha: Grada. Publishing, a.s.
- VisitSumava.cz (2020). VisitSumava.cz. Kopce a vrcholy Šumavy. Dostupné 1. 4. 2020 z <http://www.visitsumava.cz/cz/kopce-a-vrcholy-sumavy/32/>
- Vystoupil, J. a kol. (2007). *Destinační management a vytváření produktů v cestovním ruchu: Vymezování destinace a formulace jejích charakteristik a organizace cestovního ruchu v destinaci*. Praha: MMR. Dostupné z: https://www.mmr.cz/getmedia/656473c9-3527-4007-aafd-b09f029ea418/GetFile2_3.pdf%20mmr.cz_publicace
- Vystoupil, J., Šauer, M., Holešinská, A. & Metelková, P. (2006). *Základy cestovního ruchu*. Brno: Masarykova univerzita.
- Wagnerová, I. a kol. (2011). *Psychologie práce a organizace*. Praha: Grada Publishing.
- WEBHOUSE (1996). *Města, obce. Okres Klatovy*. Dostupné 1. 9. 2020 z <https://mesta.obce.cz/vyhledat2.asp?okres=3404>
- Wikipedia (2009). *Okres Klatovy na mapě*. Dostupné 1. 9. 2020 z https://cs.wikipedia.org/wiki/Okres_Klatovy#/media/Soubor:Okres_klatovy.png

Zamazalová, M. a kol. (2010). *Marketing: 2. Přepřacované a doplněné vydání*. Praha: C. H. Beck.

Zelenka, J., & Pásková, M. (2012). *Výkladový slovník cestovního ruchu*. Praha: Linde Praha a.s.

Seznam tabulek

Tabulka č. 1 – Typy destinací.....	16
Tabulka č. 2 – Klasifikace služeb	21
Tabulka č. 3 – Kapacita HUZ v Plzeňském kraji za rok 2019.....	37
Tabulka č. 4 – Kapacita HUZ v okrese Klatovy za rok 2019.....	37
Tabulka č. 5 – Kapacita HUZ vybraných obcí za rok 2019	38
Tabulka č. 6 – Naučné stezky Sušice.....	42
Tabulka č. 7 – Kvóty pro Plzeňský kraj.....	45
Tabulka č. 8 – Celkový plánovaný přehled míst a počet respondentů	46
Tabulka č. 9 – Národnost návštěvníka.....	48
Tabulka č. 10 – Věková kategorie	49
Tabulka č. 11 – Bydliště návštěvníka	52
Tabulka č. 12 – Četnost návštěvy – místo	53
Tabulka č. 13 – Četnost návštěvy – kraj.....	53
Tabulka č. 14 – Hlavní důvod návštěvy	55
Tabulka č. 15 – Doprovod návštěvníka	56
Tabulka č. 16 – Způsob dopravy – místo.....	56
Tabulka č. 17 – Způsob dopravy – kraj	57
Tabulka č. 18 – Počet strávených dní – místo	57
Tabulka č. 19 – Počet strávených dní – kraj.....	58
Tabulka č. 20 – Rezervace ubytování.....	58
Tabulka č. 21 – Typ ubytování	59
Tabulka č. 22 – Návštěva míst.....	59
Tabulka č. 23 – Návštěva měst a obcí	60
Tabulka č. 24 – Získávání informací	61
Tabulka č. 25 – Další návštěva – místo	62
Tabulka č. 26 – Doporučení místa.....	62
Tabulka č. 27 – Cenová úroveň – místo	63
Tabulka č. 28 – Cenová úroveň – kraj.....	63
Tabulka č. 29 – Výdaje na osobu/den – místo.....	64
Tabulka č. 30 – Výdaje na osobu/den – kraj.....	64

Tabulka č. 31 – Výdaje za ubytování za osobu/noc – místo	65
Tabulka č. 32 – Net Promoter Score	65
Tabulka č. 33 – Výpočet NPS	65
Tabulka č. 34 – Spokojenost s dopravou do místa	66
Tabulka č. 35 – Spokojenost s parkováním v místě	67
Tabulka č. 36 – Spokojenost s cyklostezkami.....	68
Tabulka č. 37 – Spokojenost se stravováním v místě	69
Tabulka č. 38 – Spokojenost s ubytováním v místě	69
Tabulka č. 39 – Spokojenost s TIC v místě.....	70
Tabulka č. 40 – Spokojenost s muzei a skanzeny v místě.....	70
Tabulka č. 41 – Spokojenost s množstvím kulturních a přírodních památek v místě.....	71
Tabulka č. 42 – Spokojenost s informacemi o památkách v místě	71
Tabulka č. 43 – Spokojenost se stavem kulturních a přírodních památek v místě	72
Tabulka č. 44 – Spokojenost s celkovou atmosférou v místě	73
Tabulka č. 45 – Celkový přehled průměrného hodnocení spokojenosti	74
Tabulka č. 46 – Porovnání výsledků sledovaných oblastí za Plzeňský a Jihočeský kraj	75
Tabulka č. 47 – Nespokojenost a nedostatky v Kašperských Horách.....	77
Tabulka č. 48 – Nespokojenost a nedostatky v Klatovech.....	77
Tabulka č. 49 – Nespokojenost a nedostatky na Modravě	78
Tabulka č. 50 – Nespokojenost a nedostatky v Prášilech	79
Tabulka č. 51 – Nespokojenost a nedostatky v Sušici	80
Tabulka č. 52 – Nespokojenost a nedostatky v Železné Rudě	81
Tabulka č. 53 – Shrnutí návrhů	90
Tabulka č. 54 – Kalkulace pořízení sběrných nádob na odpadky a pravidelný svoz odpadu	91

Seznam obrázků

Obrázek č. 1 – Struktura cestujících	11
Obrázek č. 2 – Klasifikace služeb	20
Obrázek č. 3 – GAP model	23
Obrázek č. 4 – Mapa České republiky, vyznačený Plzeňský kraj a okres Klatovy	29
Obrázek č. 5 – Okres Klatovy včetně označených míst dotazování	29
Obrázek č. 6 – Území pod správou NP Šumava	30
Obrázek č. 7 – Pohlaví návštěvníka	48
Obrázek č. 8 – Věková kategorie	49
Obrázek č. 9 – Dosažené vzdělání	50
Obrázek č. 10 – Společenský status	51
Obrázek č. 11 – Trvalý pobyt návštěvníka	52
Obrázek č. 12 – Náměstí Kašperské Hory	86

Seznam použitých zkratek

ad	a další
a.s.	akciová společnost
AOSTC	Analysis Objectives Strategies Tactics Controls
apod.	a podobně
atd.	a tak dále
CA	cestovní agentura
CK	cestovní kancelář
CR	cestovní ruch
č.	číslo
ČR	Česká republika
ČSAD	Česká státní automobilová doprava
ČSKS	Český systém kvality služeb
ČSÚ	Český statistický úřad
DMO	organizace destinačního managementu
EU	Evropská unie
ha	hektar
hod	hodina
HUZ	hromadná ubytovací zařízení
CHKO	Chráněná krajinná oblast
IDPK	Integrovaná doprava Plzeňského kraje
JIS	Jednotný Identifikační Systém
Kč	Koruna česká
km	kilometr
kol.	kolektiv

m	metr
m. n. m.	metrů nad mořem
MAS	Místní akční skupina
MHD	městská hromadná doprava
MMR	Ministerstvo pro místní rozvoj
např.	například
NP	Národní park
NPS	Net Promoter Score
NPŠ	Národní park Šumava
OSVČ	osoba samostatně výdělečně činná
pozn. aut.	poznámka autorky
SQD	Service Qualität Deutschland
s.r.o.	společnost s ručením omezeným
SRN	Spolková republika Německo
str.	strana
sv.	svatý
TIC	turistické informační centrum
tj.	to jest
tzv.	tak zvaný
Wi-Fi	Wireless Fidelity
UNWTO	World Tourism Organization (Světová organizace cestovního ruchu)

Seznam příloh

Příloha A: Charakteristika jednotlivých atraktivit přírodního, kulturně-historického potenciálu a kulturně-společenských akcí

Příloha B: Cyklostezky a cyklotrasy v NP Šumava a CHKO Šumava

Příloha A: Charakteristika jednotlivých atraktivit přírodního, kulturně-historického potenciálu a kulturně-společenských akcí

Přírodní potenciál

Přírodní památky

Černé jezero

Ledovcové jezero je svojí rozlohou největším na Šumavě. Plocha hladiny je 18,93 ha, hloubka 40,6 m, což je největší hloubka jezera na naší straně Šumavy a leží ve výšce 1 008 m n. m. Vzdálenost od hráze k Jezerní stěně je 800 m. Své jméno jezero dostalo od zdánlivě černé barvy vody, která vzniká odrazem okolních hustých lesů. Nad jezerem se tyčí 330 m vysoká skalní stěna Jezerní hory. (ŠumavaNet.CZ, 2020ag)

Čertovo jezero

Druhé ledovcové jezero leží na jižním svahu Jezerní hory ve výšce 1 030 m n. m. Jeho plocha činí 10,3 ha a největší hloubka je 36,7 m. Z jezera vytéká Jezerní potok, který patří do povodí řeky Řezné v Bavorsku. Jezero má své jméno podle lidových báchorek, které říkají, že je zde v jezeře utopen ďábel s kamenem na ocase uvázaným od dívky, kterou chtěl stáhnout do pekla. (ŠumavaNet.CZ, 2020ah)

Jezero Laka

Nejvýše položené jezero ledovcového původu patří mezi osm šumavských jezera. Jeho rozlohou 2,78 ha je nejmenším jezerem. Maximální hloubky dosahuje v 3,9 metrech a tím je z jezer nejmělkčí. Kvůli postupnému zarůstání se na jezeře vytvářejí malé travnaté ostrůvky. Na rozdíl od ostatních ledovcových jezer, které mají kamenité dno, má Laka své dno tvořeno vrstvou rašeliny. (CzechTourism, 2020c; Roučka, 2004; ŠumavaNet.CZ, 2020w)

Prášilské jezero

Prášilské jezero leží přibližně 5 kilometrů od obce Prášily. Rozprostírá se na ploše 3,75 ha s maximální hloubkou v 14,9 m. Karová stěna vysoká 150 m se tyčí nad jezerem, tím vytváří lákavou scenérii, kterou dále dotvářejí skalní sruby a kamenné moře. Voda se stejně jako u ostatních jezer v minulosti využívala k plavení dřeva a z těchto důvodů musela být hráz uměle navýšena. U jezera je jako vzpomínka pomník věnovaný tragické

události – studentovi Ottovi Kareisovi, který ve vodě utonul. (Roučka, 2004; ŠumavaNet.CZ, 2020x)

Řeka Vydra

23 km dlouhá řeka Vydra, protékající přírodní rezervací Povydrí, se řadí mezi nejkrásnější šumavské horské říčky s peřejnatým řečištěm. Vzniká u obce Modrava soutokem čtyř potoků – Javořím, Modravským, Filipohuťským a Roklanským. (CzechTourism, 2020h)

Tříjezerní slat'

Tříjezerní slat' je vrchovištní rašeliniště, které je pojmenované podle tří rašelinných jezírek. Nachází se pod jihovýchodním svahem Oblíku nedaleko Modravy v I. zóně Národního parku Šumava. Od roku 1979 vede vnitřkem rašeliništěm krátká okružní naučná stezka přístupná pro cyklisty a pěší turistiku. (CzechTourism, 2020i)

Kulturně-historický potenciál

Hrady a zámky

Hrad Kašperk

Hrad Kašperk je nejvýše položeným královským hradem v Čechách, který nechal vybudovat římský císař a český král Karel IV. v roce 1356. Ačkoliv je hrad nazývaný jako královský, ve skutečnosti byl spravován, využíván a udržován šlechtou. Hrad byl v minulosti využíván k ochraně známého naleziště zlata, z hradu se také střežila zemská hranice s Bavorskem a poskytoval dohled nad významnou obchodní cestou. Vinou nedostatku finančních zdrojů hrad upadal a rychle chátral. Roku 1616 byl hrad zcela zchátralý a později byl královskou komorou prodán městu Kašperské Hory. Majetkem města hrad zůstává dodnes. (Hrad Kašperk, 2020)

Technické památky

Pivovar Modrava

V roce 2014 byl otevřen nový pivovar s vlastní hospodou a ubytováním, který stojí na základech hospodářského stavení. Pivovar si vyrábí vlastní piva, ležáky a speciály pod obchodní značkou Lyer. Po předchozí domluvě je možné si prohlédnout celý pivovar, výrobu a na závěr samotné druhy piva ochutnat. Celé prostory včetně penzionu jsou

nekuřácké. Pivovar nabízí tradiční šumavské pokrmy a své vlastní pivo značky Lyer. Pivo je k dostání točené přímo v hospodě, ale pivovar nabízí vybrané druhy piv k prodeji v stáčených lahvích. (CzechTourism, 2020e; ŠumavaNet.CZ, 2020t)

Schwarzenberská plavební stoka

Schwarzenberská plavební stoka dlouhá 45 km spojuje povodí Vltavy s povodím Dunaje. Vodní stavba z let 1789 až 1822 umožňovala přibližování dřeva z oblasti Želnavy a Stožce. (Národní park Šumava, 2020d)

Vchynicko-tetovský kanál

Vchynicko-tetovský kanál, 14 km dlouhý, vybudovaný v letech 1799 až 1801 spojuje Vydrů s Křemelnou. (ŠumavaNet.CZ, 2020r)

Církevní památky

Jezuitský kostel Neposkvrněného početí Panny Marie a sv. Ignáce

Jezuité se v Klatovech usadili roku 1636, základy jezuitského chrámu byly položeny v roce 1656. Hlavními staviteli byli Dominik Orsi a Carlo Lurago. Jezuité se tím snažili přivést protestantské obyvatelstvo na katolickou víru. Kostel několikrát vyhořel a do současné podoby byl opraven v roce 1810. Kostel je 49 metrů dlouhý, 28 metrů široký. V létě roku 2019 prošel kostel částečnou venkovní rekonstrukcí. (ŠumavaNet.CZ, 2020h)

Jak je už výše zmíněno, pod kostelem se nacházejí rozsáhlé katakomby, do nichž byli pochováni řádoví bratři a šlechta spjata s jezuitou. (ŠumavaNet.CZ, 2020ch)

Kostel Panny Marie Pomocné z Hvězdy

Kostel byl vybudován v letech 1729-1732 na místě původní kaple na přání a náklady hraběte Wolfa Jindřicha Nothafa z Wernbergu. Kostel v barokním stylu je zasvěcen Panně Marii pomocné z Hvězdy, jeho zvláštností je půdorys šesticípé hvězdy a dvě kopule s hvězdou. V sedmdesátých letech 18. století byla k hvězdicovému půdorysu kostela přistavěna menší věž, která nyní tvoří vchod. Kostel prošel mezi roky 1995-1998 nákladnou rekonstrukcí. Interiér kostela tvoří mariánský oltářní obraz Madony s dítětem, pět postranních oltářů, křtitelnice ze Šumavské žuly a lustr vytvořený ze Šumavského skla. (ŠumavaNet.CZ, 2020aj)

Kostel svaté Markéty

Hlavní dominantou náměstí v Kašperských Horách je arciděkanský kostel sv. Markéty, avšak byl původně zasvěcen sv. Linhartu. Jde o gotickou trojlodní baziliku z poloviny 14. století s původními klenbami v kněžišti a bočních lodích. Následně byl kostel sv. Markéty novogoticky upraven v roce 1883, kdy byla přistavěna nová věž k západnímu průčelí. (ŠumavaNet.CZ, 2020b)

Ostatní památky

Březník

Březník je bývalá hájovna a myslivna, která se nachází na osamocené lokalitě uprostřed šumavských lesů nedaleko státní hranice a nabízí dechberoucí výhled na horu Luzný a Luzenské údolí. Myslivna zůstala po druhé světové válce opuštěná. V roce 2002 zachovalou stavbu zrekonstruoval Národní park Šumava a upravil ji na turistické informační centrum se zaměřením na soužití člověka s přírodou. (CzechTourism, 2020a)

Černá věž

Dominantou klatovského náměstí je Černá věž vysoká 81,6 metrů. Byla postavena v letech 1547-1555. Věž získala svůj název z důvodu tmavočerného zabarvení, které vzniklo vlivem mnoha požárů. Věž byla v roce 1855 byla osazena hodinami. Odtud je krásný pohled nejen na město, ale i na překrásné panorama Šumavy a vrcholy Alp. (ŠumavaNet.CZ, 2020e)

Filipova Huť

Malá šumavská osada lokalizovaná na jižních svazích hory Sokol, nejvýše položené místo na území České republiky, patří mezi křižovatky turistických cest a je oblíbeným místem pro rekreaci. V roce 1785 vznikla osada při sklářské huti majitele Filipa Kinského, která dostala název Filipova Huť. V 19. století huť zanikla, do místa přicházeli dřevaři a došlo k největšímu rozmachu osady. Tehdy žilo ve Filipově Huti 1 620 lidí. Filipova Huť mimo jiné poskytuje jeden z nejlepších pohledů na Roklan, druhou nejvyšší horu Šumavy. (CzechTourism, 2020b)

Klostermannova chata

Klostermannova chata, která se nachází v obci Modrava, byla vystavěna v roce 1924 Klubem československých turistů. Svůj název získala po zesnulém spisovateli Karlu Klostermannovi, který svoji celou tvorbu zasvětil krásám Šumavy. V průběhu času sloužila říšské branné moci a Pohraniční stráž. Dále chata sloužila k odborové rekreaci zaměstnanců společnosti Škoda Plzeň. V roce 2002 začala kompletní rekonstrukce. V dubnu roku 2004 byla Klostermannova chata znovu otevřena a souží jako rekreační zařízení. (klchata.cz, 2020)

Pancíř, rozhledna na Pancíři

Vrchol Pancíř přináší jeden z nejkrásnějších výhledů na Šumavě. Pancíř poskytuje pohled na dominantu Železnorudska, to na německý Velký Javor s typickou radarovou stanicí, vysílačem a horskou chatou Arberschutzhaus. Za jasného počasí jsou z rozhledny vidět Alpy. Na Pancíři pramení tři řeky a prochází jím hlavní evropské rozvodí, Úhlava a Křemelná tečou do Severního moře, Řezná pak do Černého moře. V roce 1880 byla na vrcholku Pancíře postavena jednoduchá dřevěná rozhledna. V září 1923 byla následně otevřena turistická chata s rozhlednou, která byla postavena za 5 měsíců. (ŠumavaNet.CZ, 2020ak)

Poledník

Vrchol vysoký 1315 m nad mořem, známý i jako Polední hora, je umístěný přibližně 7 km jižně od obce Prášily. Původní areál byl využíván jako základna protivzdušné obrany Československé socialistické republiky. V létě roku 1998 byla dokončena přestavba objektu a vznikla 37 metrů vysokou vyhlídková věž. Za dobrého počasí nabízí rozhledna výhled na celou Šumavu, Bavorský lesa, a dokonce na více než 180 km vzdálené alpské vrcholy. (ŠumavaNet.CZ, 2020y)

Radnice

Stejně jako Černá věž byla radnice vystavěna mistrem Antoněm mezi roky 1557-1559. Jednalo se o první dvoupatrovou budovu na náměstí. V prvním patře se nacházela soudní síň a vstup do mučírny v prvním patře Černé věže. Radnice prošla přestavbou a v roce 1924 bylo přistavěno další patro. (ŠumavaNet.CZ, 2020i)

Rozhledna na Sedle

Nedaleko Sušice směrem na Kašperské Hory se poblíž obce Albrechtice tyčí rozhledna na Sedle. Rozhledna má půdorys, který je vytvořený v keltském vzoru, jelikož vrchol Sedlo býval keltským hradištěm. Rozhledna nabízí pohled na panorama Šumavy, hrad Kašperk u Kašperských Hor, vrch Svatobor u Sušice a českou kotlinu. Rozhledna má 138 schodů a je vysoká celkem 27,75 metrů, přesahuje 2 metry nad vzrostlé smrky. Půdorys dřevěné rozhledny tvoří sedmiúhelník s poloměrem 3,9 m, následně se v jednotlivých poschodích poloměr rozhledny zužuje a střecha je ve tvaru broušeného diamantu (CzechTourism, 2020f; rozhledna-nasedle.cz, 2020).

Rozhledna Svatobor

V blízkosti Sušice leží na hoře Svatobor kamenná rozhledna vysoká 31,6 m. Roku 1894 byla na vrcholu postavena první rozhledna, která byla kvůli svému špatnému stavu zbořena roku 1934. Chata, která k rozhledně náleží byla zhotovena v roce 1935 a na místě stojí dodnes. Stejně jako všechny rozhledny na Šumavě, i Svatobor nabízí překrásný kruhový výhled na město Sušici, ale také Velký Javor, Javorník a hrad Rábí. Za dobré viditelnosti je možné zahlédnout Státní hrad a zámek Velhartice nebo Radyni u Plzně. (CzechTourism, 2020g; rozhlednasvatobor.cz, 2020)

Špičák

V roce 2014 byla na vrcholu Špičáku postavena rozhledna, která je celoročně přístupná sedačkovou lanovkou. Rozhledna s jedním z nejlepších šumavských výhledů nabízí pohled na všechny světové strany, tím je pro turisty atraktivní. (SKI & BIKE ŠPIČÁK, 2019)

Muzea

Barokní lékárna U Bílého jednorozce

Barokní lékárna se nachází na klatovském náměstí. Dům byl v 16. století zvaný jako Skřivánkovský, později Panský a v roce 1639 ho získal lékárník Tobiáš Stilling. Název lékárny vychází od bílého rohu mořského narvala, pověšeného uvnitř nad vchodem. Bílý roh byl ve středověku považován za roh jednorozce a používal se při výrobě prášků a mastí. Velikou pozornost si získala třístupňová lékárnická pec, která je v celé Evropě ojedinelá. Všechno vybavení a zařízení lékárny pochází z roku 1773. Provoz se udržel

do roku 1966, interiér byl poté přeměněn na lékárnické muzeum, které je celoročně zpřístupněné veřejnosti. (ŠumavaNet.CZ, 2020d)

Environmentálním centru Železná Ruda

Environmentální centrum vzniklo v budově bývalé základní školy hlavně díky nadšení pracovníků města Železná Ruda. Vybudování centra významně podpořil Státní fond životního prostředí ČR. Dále byl projekt financovaný z prostředků EU a národních prostředků fondu. Celá budova je koncipována jako návštěvnické centrum pro veřejnost. Ve spodní části budovy se je umístěno turistické informační centrum a stálá lyžařská expozice. Vedle informační místnosti se nachází knihovna Juliuse Komárka, která se využívá jako reprezentační místnost města Železná Ruda. Horní části objektu je umístěna stálá výstava zaměřená na faunu, flóru a geologická výstava. V létě 2019 byla v centru dočasná expozice obrazů, které bylo možné si od centra zakoupit. (Environmentální centrum Železná Ruda; 2018)

Katakomy – mumie v klatovských katakombách

Mezi roky 1656-1676 byly pod jezuitským kostelem Neposkvrněného početí Panny Marie a sv. Ignáce jako součást kostela i gymnázia vybudovány krypty, které se staly pohřebištěm členů jezuitského řádu, vybraných členů z řad místní šlechty, měšťanů a vojska. Od roku 1676 do roku 1783 do nich bylo uloženo 200 zemřelých. Následně v roce 1784 Josef II. zakázal v kryptách pohřbívání. Unikátní ventilační systém se významně přispěl k procesu přirozené mumifikace těl, ovšem na začátku 20. století byl poškozen, čímž bylo znehodnoceno 140 mumifikovaných těl. Následně byl ventilační systém obnoven a provozovatel pečuje o zbývající mumifikovaná těla. Celá expozice Klatovské katakomby je umístěna v původních prostorách jezuitského gymnázia. Návštěvníci si mohou prohlédnout historické předměty, dobové listiny, dokumentární filmy a modely staveb. (ŠumavaNet.CZ, 2020ch)

Muzeum Šumavy Kašperské Hory

V Kašperských Horách se nachází Muzeum Šumavy, ve kterém je mimo jiné vystaven největší pohyblivý skříňový betlém v České republice. Betlém vznikl roku 1859 a jeho autory jsou Vladivoj Hrach a Jiří Brož. (CzechTourism, 2020d)

Kulturně-společenské akce

V oblasti Šumavy se pořádá řada akcí, které lákají velké množství návštěvníků. V době sběru dat probíhaly níže uvedené kulturní akce:

Dny evropského dědictví

Dny evropského dědictví se konaly na klatovském Náměstí Míru ve dnech 13.-14. září 2019. Dvoudenní program (pátek-sobota) zahrnoval kulturní program v podobě folklorního souboru, vystoupení orchestru a hudebních vystoupení. Doprovodný program nabízel zvýhodněné vstupné na klatovské památky a muzea. Pro návštěvníky bylo připraveno množství stánků s občerstvením a nápoji. (Jakubčíková Sádličková, H., 2019)

Hasičská soutěž

Hasičská soutěž se konala v Sušici v sobotu 14. září 2019. Náměstí bylo plné nafukovacích atrakcí pro děti, hasičských aut a vybavení. Program zahrnoval živé vystoupení kapely a soutěž hasičských týmů z okolních měst. K dispozici bylo velkým množství stánků s občerstvením a suvenýry.

Kašperskohorská pouť

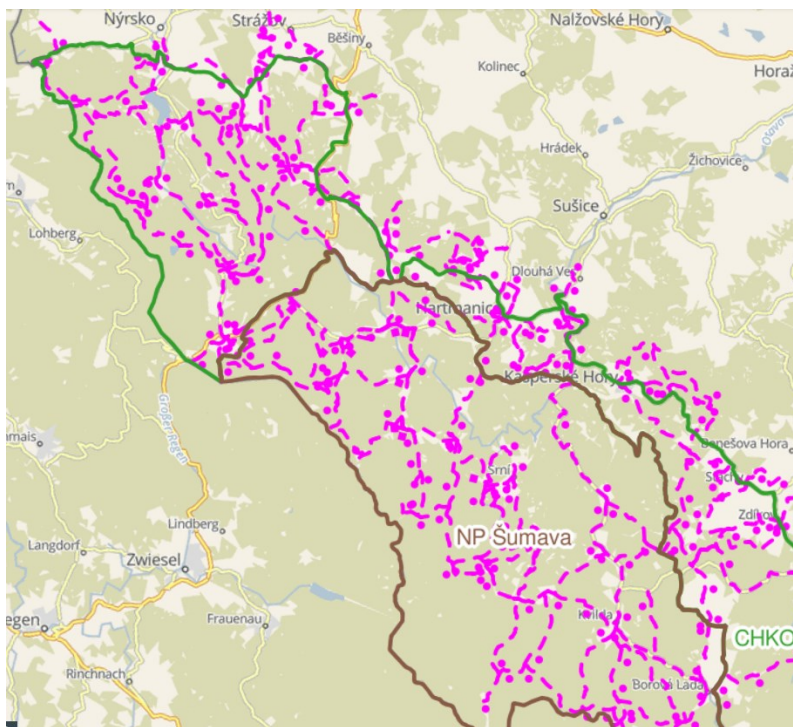
Pouť se Žižkovském náměstí v Kašperských Horách pořádá každoročně během tří dní (pátek-neděle) vždy první týden v září. Zahrnují duchovní program, kolotoče, vystoupení folklorních souborů a hudebních skupin.

Železnorudské slavnosti

Tradiční slavnosti jsou největší událostí Železné Rudy v celém roce. Konají se tři dny (pátek-neděle) vždy první týden v srpnu. Slavnosti zahrnují doprovodný program, pravý jarmark, vystoupení dětských souborů, pouťové atrakce, stánky s občerstvením a míchanými nápoji.

Příloha B: Cyklostezky/cyklotrasy a turistické stezky v NPŠ a CHKO Šumava

Obrázek – Všechny cyklostezky/cyklotrasy v NPŠ a CHKO Šumava (Plzeňský kraj)



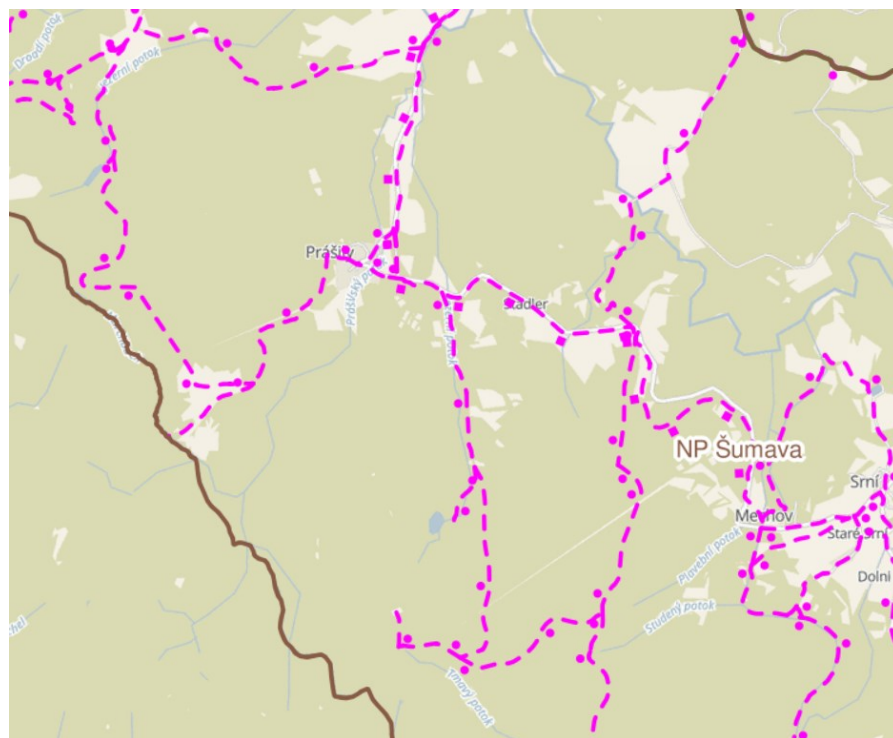
Zdroj: Vlastní zpracování, zpracování podle AOPK ČR, 2021

Obrázek – Všechny turistické stezky v NPŠ a CHKO Šumava (Plzeňský kraj)



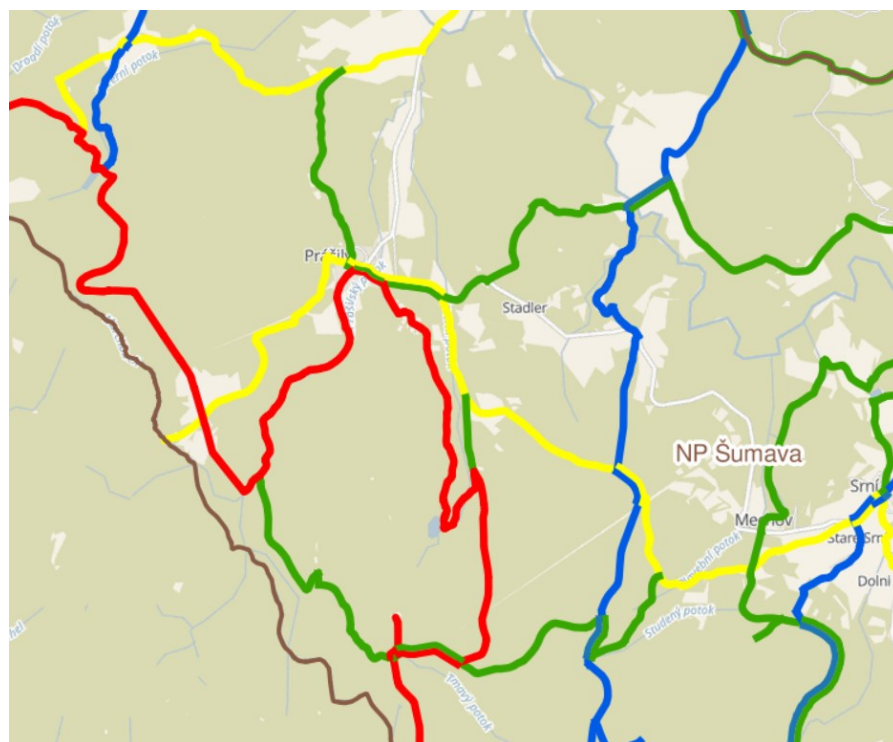
Zdroj: Vlastní zpracování, zpracování podle AOPK ČR, 2021

Obrázek – Cyklostezky/cyklotrasy v Prášilech a okolí



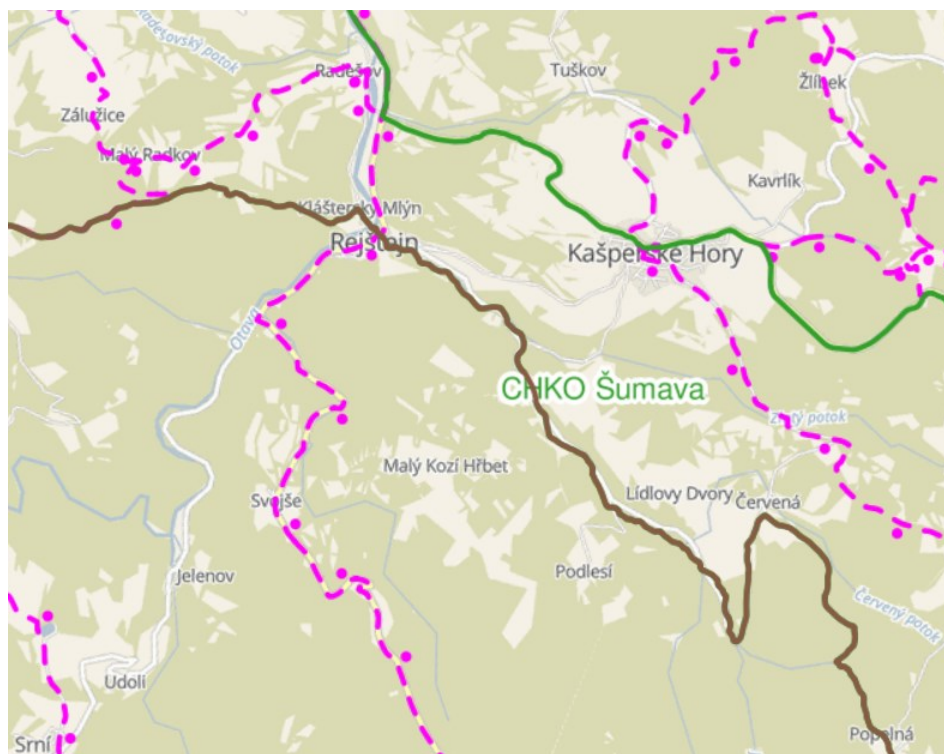
Zdroj: Vlastní zpracování, zpracování podle AOPK ČR, 2021

Obrázek – Turistické trasy v Prášilech a okolí



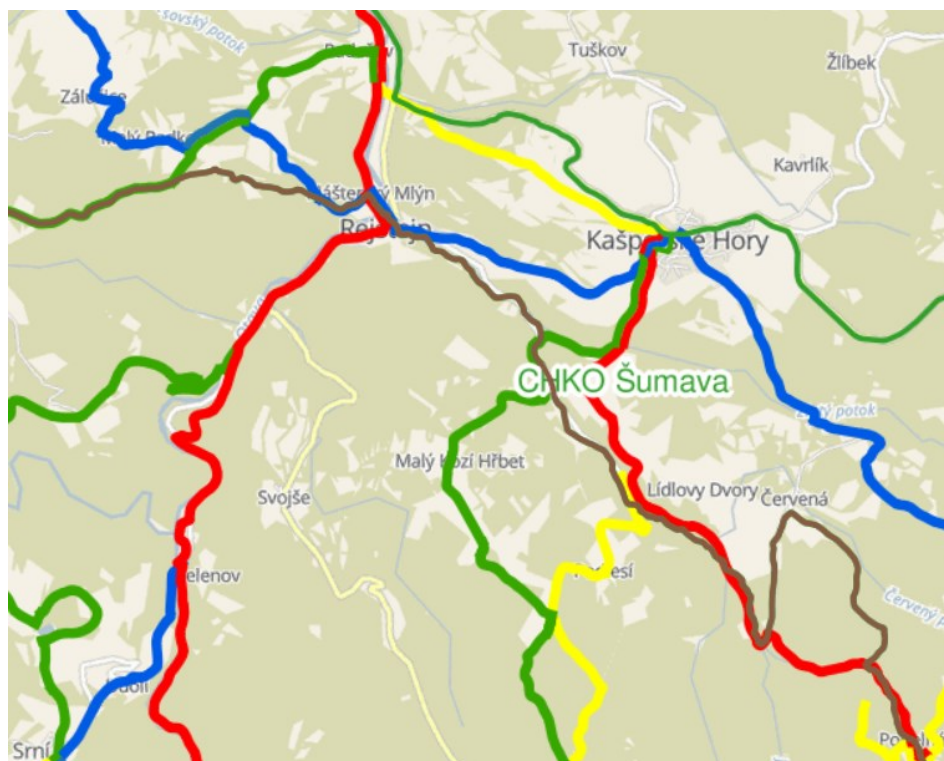
Zdroj: Vlastní zpracování, zpracování podle AOPK ČR, 2021

Obrázek – Cyklostezky/cyklotrasy v Kašperských Horách a okolí



Zdroj: Vlastní zpracování, zpracování podle AOPK ČR, 2021

Obrázek – Turistické trasy v Kašperských Horách a okolí



Zdroj: Vlastní zpracování, zpracování podle AOPK ČR, 2021

Abstrakt

Cafourková, K. (2021). *Vybraná oblast Plzeňského kraje pohledem návštěvníků – spokojenost, kvalita služeb* (Bakalářská práce), Západočeská univerzita v Plzni, Fakulta ekonomická, Česko.

Klíčová slova: cestovní ruch, spokojenost návštěvníků, kvalita služeb, oblast Šumavy, dotazníkové šetření, návštěvníci

Bakalářská práce je zaměřena na spokojenost a kvalitu služeb ve vybrané oblasti Plzeňského kraje, konkrétně oblast Šumavy. Cílem bakalářské práce je realizovat výzkum, analyzovat zjištěná data, sestavit profil typického návštěvníka vybrané části Šumavy a vytvořit návrhy a opatření, které by mohly vést ke zlepšení spokojenosti a kvality služeb ve sledované oblasti. Práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část. Teoretická část se zaměřuje na definování pojmů jako cestovní ruch, destinace, služby a spokojenost. Praktická část zahrnuje definování sledované oblasti, včetně konkrétních míst dotazování, popis primární a sekundární nabídky vybrané oblasti, výsledky dotazníkového šetření, profil typického návštěvníka a následně část s návrhy a opatřeními. Sběr dat probíhal pomocí dotazníkového šetření, které se konalo v období od června do září v roce 2019 v Kašperských Horách, Klatovech, Modravě, Prášilech, Sušici a Železná Rudě. Součástí práce jsou zjištění, s čím jsou návštěvníci spokojeni a jaké nedostatky mají jednotlivá místa. Na základě zjištěných výsledků jsou vytvořeny návrhy a opatření. V práci je blíže rozepsán jeden z hlavních problémů dotazovaných míst včetně jeho kalkulace. V případě, že by byl nějaký z předložených návrh použitý, mohlo by to vést k většímu zájmu návštěvníků a zlepšení jejich spokojenosti v místě.

Abstract

Cafourková, K. (2021). *Selected part of Pilsen Region from the visitors' point of view – satisfaction, service quality* (Bachelor Thesis). University of West Bohemia, Faculty of Economics, Czech Republic.

Key words: tourism, visitor satisfaction, quality of service, Šumava region, visitors, questionnaire survey, visitors

The bachelor thesis is focused on satisfaction and quality of services in a selected area of the Pilsen region, specifically the Šumava region. The bachelor thesis is divided into theoretical and practical part. The aim of the bachelor's thesis is to carry out research, analyze data, compile a profile of a typical visitor of a selected part of Šumava and create proposals and measures that could lead to improved satisfaction and quality of services in the monitored area. The theoretical part focuses on defining concepts such as tourism, destinations, services and satisfaction. The practical part includes the definition of the monitored area, including specific places of questioning, a description of the primary and secondary offer of the selected area, the results of a questionnaire survey, the profile of a typical visitor and then a section with suggestions and measures. Data collection took place using a questionnaire survey, which took place in the period from June to September 2019 in Kašperské Hory, Klatovy, Modrava, Prášíly, Sušice and Železná Ruda. Part of the work is found out with what visitors are satisfied and what shortcomings of individual places. Based on the obtained results, proposals and measures are created. The thesis describes in more detail one of the main problems of the interviewed places, including its calculation. If any of the submitted proposals were used, it could lead to greater interest of visitors and improved their satisfaction in the place.