

ZÁPADOČESKÁ UNIVERZITA V PLZNI

FAKULTA EKONOMICKÁ

Bakalářská práce

**Analýza činnosti rekreačního střediska Monínek,
návrhy na zlepšení**

**The analysis of activity of the holiday resort Moninec
and suggestions of measures for improvement of its
activity**

Helena Šeráková

Plzeň 2013

ZÁPADOČESKÁ UNIVERZITA V PLZNI

Fakulta ekonomická

Akademický rok: 2012/2013

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Helena ŠERÁKOVÁ**
Osobní číslo: **K10B0378P**
Studijní program: **B6208 Ekonomika a management**
Studijní obor: **Management obchodních činností**
Název tématu: **Analýza činnosti rekreačního střediska Monínec, návrhy zlepšení**
Zadávající katedra: **Katedra marketingu, obchodu a služeb**

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

1. Charakterizujte rekreační středisko Monínec, úroveň a četnost služeb/ proveďte průzkum spokojenosti zákazníků.
2. Okomentujte základní statistické ukazatele a údaje, porovnejte případně s konkurencí.
3. Analyzujte současný stav popisovaného subjektu.
4. Navrhněte zlepšující opatření pro popisovaný subjekt.

Rozsah grafických prací:

Rozsah pracovní zprávy: 40 - 60

Forma zpracování bakalářské práce: tištěná/elektronická

Seznam odborné literatury:

- KOTLER, Philip. *Moderní marketing: 4. evropské vydání. 1. vyd.* Praha: Grada, 2007, 1041 s. ISBN 978-80-247-1545-2.
- KOTLER, Philip. *Marketing management: 4. evropské vydání. 1. vyd.* Praha: Grada, 2007, 788 s. ISBN 978-80-247-1359-5.
- FORET, Miroslav a Věra FORETOVÁ. *Jak rozvíjet místní cestovní ruch. 1. vyd.* Praha: Grada Pub., 2001, 178 s. ISBN 80-247-0207-X.
- HLADKÁ, Jitka. *Technika cestovního ruchu. 1.vyd.* Praha: Grada Publishing, 1997, 161 s. ISBN 80-716-9476-2.

Vedoucí bakalářské práce:

Ing. Pavel Česal


Katedra marketingu, obchodu a služeb

Datum zadání bakalářské práce: 31. října 2012

Termín odevzdání bakalářské práce: 3. května 2013


Doc. Dr. Ing. Miroslav Plevný
děkan




Doc. Ing. Petr Cimrner, CSc.
vedoucí katedry

V Plzni dne 31. října 2012

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma

„Analýza činnosti rekreačního střediska Monínec, návrhy na zlepšení“

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

V Plzni dne

.....

podpis autora

Poděkování

Na tomto místě bych ráda poděkovala svému vedoucímu bakalářské práce Ing. Pavlu Česalovi za cenné připomínky a odborné rady, které mi pomohly k jejímu vypracování. Dále chci poděkovat Ing. Jaroslavu Krejčímu ml. a Jaroslavu Krejčímu st. za všechny poskytnuté informace a data potřebné k vypracování této práce.

V neposlední řadě patří velké díky mé rodině, která mě až do poslední chvíle podporovala.

Obsah

Úvod.....	7
1 Metodika práce.....	8
2 Charakteristika rekreačního střediska Monínek	9
2.1 Základní údaje	9
2.2 Profil rekreačního střediska Monínek.....	10
2.2.1 Poloha	10
2.2.2 Dopravní dostupnost.....	11
2.2.3 Historie.....	11
2.2.4 Současný Ski areál Monínek	14
3 Místní cestovní ruch	16
3.1 Předpoklady místního cestovního ruchu	16
3.2 Druhy cestovního ruchu v popisovaném středisku.....	18
3.3 Přínosy Ski areálu na rozvoj oblasti	19
3.4 Blízké okolí.....	20
4 Poskytované služby v rekreačním středisku Monínek	22
4.1 Aplikace dělení služeb na Ski areál Monínek	24
4.1.1 Základní služby	24
4.1.2 Doplnkové služby	27
5 Analýza Sportrelax centra Monínek	35
5.1 Marketingový výzkum	35
5.2 Vývoj návštěvnosti Sportrelax centra Monínek	43
5.3 Analýza návštěvnosti Sportrelax centra Monínek.....	45
5.3.1 Složení návštěvníků	46
5.3.2 Informace o návštěvnících	47
5.4 Analýza informovanosti návštěvníků.....	50
5.5 Analýza spokojenosti návštěvníků.....	50
5.5.1 Cenová dostupnost Sportrelax centra Monínek pro návštěvníky	50
5.5.2 Spokojenost návštěvníků s poskytovanými službami.....	51
5.5.3 Cena a kvalita poskytovaných služeb	54
6 Návrhy zlepšujících opatření	55

6.1	<i>Vybudování dětského koutku v restauraci M2</i>	55
6.2	<i>Stánek s rychlým občerstvením na sjezdovce</i>	56
6.3	<i>Úschovné boxy</i>	59
6.4	<i>Pořádání akcí</i>	60
6.5	<i>Vytvoření sportovně-relaxačních balíčků</i>	60
6.6	<i>Věrnostní program</i>	61
6.7	<i>Malé doplnění webových stránek</i>	61
6.8	<i>Úprava cen za služby</i>	62
6.9	<i>Úprava sjezdovky</i>	62
6.10	<i>Jednotné označení Sportrelax centra Monínek</i>	62
	Závěr	64
	Seznam tabulek	66
	Seznam obrázků	67
	Seznam použitých zkratk a značek	68
	Seznam použité literatury	69
	Seznam příloh	74

Úvod

Cestovní ruch se stal neoddělitelnou součástí běžného života lidí. I přestože si každý pod tímto pojmem představí něco jiného, nebude se mýlit a to z důvodu existence mnoha druhů cestovního ruchu. Jistotou však je, že cestovní ruch je jedním z hlavních sektorů národní ekonomiky zajišťující rozvoj dalších odvětví, pracovních příležitostí a nabídku nejrůznějších služeb.

V současnosti je mnoho podniků působících v této oblasti, ale ne každý je úspěšný. Je potřeba poskytovat kvalitní služby a získat si tak spokojené a věrné zákazníky. Především jejich spokojenost dokáže udělat podnik úspěšným.

Tato bakalářská práce se zaměřuje na analýzu vybraného poskytovatele služeb. Pro tento účel bylo vybráno Sportrelax centrum Monínec, neboť v kraji, ve kterém žiji, je nejvýznamnějším subjektem působícím v oblasti cestovního ruchu. V práci je rozebrán subjekt jako celek a následně jeho jednotlivé poskytované služby, místní cestovní ruch a návštěvníci. Je nutné podotknout, že tato práce je prvním oficiálním dokumentem, který přináší pohled do historie subjektu.

Cílem této práce je charakterizovat Sportrelax centrum Monínec, analyzovat jeho nabídku služeb a poukázat na základní statistické ukazatele. Cílem je také popsat současný stav Sportrelax centra v závislosti na místním cestovním ruchu a druzích cestovního ruchu v rámci tohoto subjektu a v neposlední řadě analyzovat spokojenost návštěvníků. Na základě těchto potřebných údajů, jsou navržena zlepšující opatření. Analýza spokojenosti byla provedena vlastním průzkumem pomocí dotazníkového šetření. Výsledky této analýzy přinesly nový pohled na současnou situaci Sportrelax centra Monínec.

V závěru práce jsou na základě provedené analýzy navržena zlepšující opatření, která by mohla přispět k dalšímu rozvoji subjektu a zvýšit jeho konkurenceschopnost.

1 Metodika práce

Tato bakalářská práce je založena na prostudování potřebného množství odborné literatury a není rozdělena na teoretickou a praktickou část. Jde o kombinaci obojího, kdy na základě teoretických poznatků je aplikována konkrétní problematika do praxe. Při formálním zpracování práce byla využita publikace „Metodika k vypracování bakalářské / diplomové práce“ od autora doc. PaedDr. Ludvíka Egera, CSc.

Práce je rozdělena do šesti kapitol, přičemž úvodní je věnována metodice práce. Následující kapitola se zabývá charakteristikou Sportrelax centra Monínec z hlediska základních údajů, polohy, dopravní dostupnosti, historie a současného uspořádání.

Třetí kapitola je věnována místnímu cestovnímu ruchu. Zde je možné dozvědět se něco o předpokladech a druzích cestovního ruchu ve vybraném středisku a v jeho blízkém okolí. Jsou zde uvedeny i přínosy Sportrelax centra na rozvoj oblasti a na již zmiňované blízké okolí. V následující kapitole jsou uvedeny teoretické poznatky o službách a jejich následná aplikace na poskytované služby Sportrelax centrem Monínec.

Nejrozsáhlejší částí práce je pátá kapitola, neboť v ní je uvedena analýza Sportovně relaxačního centra. Tato část zahrnuje marketingový výzkum spolu s výsledky, týkající se návštěvnosti, spokojenosti a informovanosti návštěvníků. Uvedené informace byly zjištěny pomocí dotazníků, které byly rozdávány jak v samotném středisku, tak šířeny prostřednictvím internetu. Marketingový výzkum probíhal po dobu 4 měsíců (leden - duben 2013). Dotazník byl sestavován na základě potřeb vedení Sportrelax centra. Osobní návštěvy Monínce byly využity jako další zdroj pro získání potřebných informací k analyzování. Výsledky jsou uvedeny v souhrnných grafech či tabulkách a jsou doplněny náležitým popisem. V závěrečné kapitole jsou shrnuty návrhy zlepšujících opatření, které vyplynuly z průzkumu.

Všechny potřebné informace ke zpracování teoretických poznatků byly čerpány z literatury, která je uvedena na konci práce v seznamu použité literatury. Praktické informace o subjektu byly získány prostřednictvím webových stránek a na základě komunikace s vedením Sportrelax centra Monínec. Dalším zdrojem informací bylo pozorování, které probíhalo nepřetržitě, neboť bydlím v těsné blízkosti Monínce.

2 Charakteristika rekreačního střediska Moníneck

V této části práce je představeno rekreační středisko Moníneck z hlediska základních údajů a nejdůležitějších informací. Pro ucelený přehled o středisku, je zde uvedena poloha, dopravní dostupnost a historický kontext. Vůbec poprvé je historie tohoto objektu zaznamenána i písemně.

Mezi místními lidmi i mnohými návštěvníky je zmiňované rekreační středisko známo pouze jako Moníneck. Jedním z důvodů je to, že tento objekt nemá jednotné jméno. Někde můžeme najít označení Ski areál, jinde Sportrelax centrum či Sportcentrum. S těmito označeními se můžeme setkat v rámci celé práce.

2.1 Základní údaje

Podle údajů z Obchodního rejstříku (2013) jsou zde uvedeny základní údaje o rekreačním středisku Moníneck.

Obchodní firma:	MONÍNEC s.r.o.
Právní forma:	Společnost s ručením omezeným
Sídlo:	Sedlec – Prčice, Moníneck 7, PSČ 257 91
Datum zápisu:	9. června 1999
Statutární orgán:	Jednatel: Jaroslav Krejčí Jednatel: Ing. Marcel Soural

Předmět podnikání:

- Hostinská činnost
- Výroba, obchod a služby neuvedené v přílohách 1 až 3 živnostenského zákona
- Provozování sportovišť
- Provozování lyžařských vleků
- Provozování dráhy a drážní dopravy na dráze lanové

2.2 Profil rekreačního střediska Monínec

2.2.1 Poloha

Monínec leží v nadmořské výšce 700 metrů v oblasti zvané Česká Sibiř. Označení je typické pro místní klimatické podmínky – kruté zimy, které přetrvávají až dodnes, neboť sníh zde vydrží často až do jara (Majovyhonzik, 2011). Oblast, ve které se Monínec nachází, je označována také jako Český Merán. Toto označení je používáno od konce 19. století, a to proto, že je sedlecká kotlina podobná krajině kolem italského města Merano. (Sedlec-Prčice, 2013a)

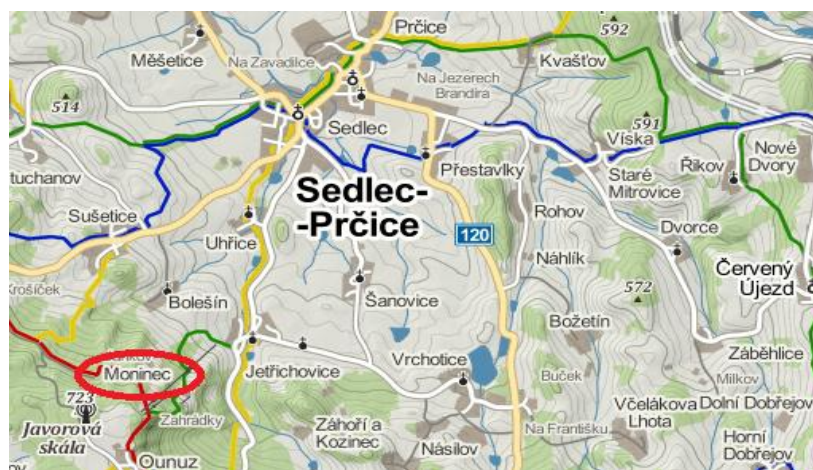
Monínec se rozprostírá na svahu Javorové skály (723 m. n. m.), jež náleží do Středočeské pahorkatiny a z pohledu nižšího územního celku do Jistebnické vrchoviny. Oblast této vrchoviny je označována také jako Čertova hrbatina, která dostala pojmenování po skalním útvaru Čertovo břemeno, ležícím nedaleko vrcholu. „Na severní straně Javorové skály se vine hranice mezi Jihočeským a Středočeským krajem. (Majovyhonzik, 2011; Město Tábor, 2013)

Ski areál Monínec se nachází zhruba 4 km od města Sedlec – Prčice a je situovaný 70 km jižně od okraje Prahy.

Monínec náleží do katastrálního území Jetřichovice a je částí města Sedlec-Prčice v okrese Příbram. (Územně identifikační registr, 1997 – 2012)

Pro lepší orientaci, kde Monínec leží, přikládám mapku, na které lze vidět město Sedlec-Prčice i s Javorovou skálou.

Obr. č. 1: Poloha Ski areálu Monínec



Zdroj: Mapy.cz, 2013

2.2.2 *Dopravní dostupnost*

Protože, Monínek leží na poměrně odlehlém místě, je dopravní dostupnost komplikovanější. Nejvhodnějším dopravním prostředkem je osobní automobil. Běžným linkovým autobusem či vlakem se na Monínek nedostanete. Dalším možným řešením je využití Skibusu, který je v provozu od letošní zimy. Více se o této službě můžete dozvědět v kapitole 4 – Poskytované služby v rekreačním středisku Monínek.

Zde jsou uvedeny možné trasy pro příjezd:

- Z Prahy – nejkratší cesta je po dálnici D1, směr Tábor – České Budějovice. Ve Voticích se vydáte směrem Sedlce-Prčice a v Sedlci na náměstí odbočíte doleva, do osady Jetřichovice. Odtud už se po dobře označené cestě dostanete do cíle.

Z Prahy je možné využít ještě druhou trasu vedoucí po Strakonické rychlostní silnici. Na 42. km u Příbrami odbočte směr Sedlčany. Odtud se vydáte do Rudolce a projede přes Jesenici, Měšetice, Sedlec-Prčice a Jetřichovice.

- Z Tábora – využijte silnici směřující do Sudoměric a odtud do Borotína, Vrchotic, Jetřichovic a nakonec na Monínek.
- Z Milevska – se vydáte směrem na Chyšky a odtud do Sedlce-Prčice. Poté je cesta stejná jako v předchozích případech. (Monínek, ©2012a)

Jet samozřejmě můžete i z jakéhokoliv jiného města. Vždy se musíte dostat do Sedlce-Prčice a odtud je cesta náležitě označená.

2.2.3 *Historie*

„První písemná zmínka o Monínci pochází již z roku 1611. Název byl vytvořen analogií k blízké osadě Monín a znamenal „menší Monín“. Ten vznikl přidáním přivlastňovací přípony *-ín* k osobnímu jménu Mona, jež má původ v německém *der Mann*.“ (Most do říše snů)

Název Monínek po dlouhou dobu mnoha lidem nic neříkal. Nebylo o něm ani slyšet, ani vidět. Šlo pouze o malou osadu, v jejíž blízkosti vyrostla turistická chata. Vše se ale změnilo v roce 1994. (Krejčí, 2013)

Monínek, jak již bylo řečeno, je označení pro vesničku i vrchol, na kterém dnes leží největší Ski areál ve středních Čechách.

Moníneck byl původně známý jako rekreační zařízení společnosti Rudné doly Příbram, která po revoluci musela ukončit svou činnost. (Krejčí, 2013)

Moníneck byl proto postupně pronajat třem nájemníkům, kteří zde dlouho nevydrželi a to především z finančních důvodů. Toto místo pak zůstalo 3 roky opuštěné, než zaujalo pana Jaroslava Krejčího. (Hanušková, ©2012)

Psal se rok 1994, kdy p. Krejčí starostoval v nedalekém městě Sedlec – Prčice. Moníneck byl stále významným ubytovacím místem a p. Krejčí věřil, že může ekonomicky pomoci tomuto kraji. Bral cestovní ruch jako velkou šanci pro rozvoj venkovského prostoru, neboť Moníneck má obrovské přírodní bohatství, hezkou krajinu i prostředí. Na podzim tohoto roku se pan Krejčí se synem rozhodli, že musí místní zimu nějak oživit. Jelikož jsou oba vášnivými lyžaři a tento druh vyžití na Sedleku postrádali, začali si pohrávat s myšlenkou o vybudování lyžařského střediska. Jejich myšlenka byla podpořena i tím faktem, že v tomto regionu není o sněh nouze a tak si původně turistickou chatu na Monínci pronajali za rozumnou cenu, s úmyslem vybudovat zde turistické centrum. Stali se podnikatelským subjektem pod názvem Rodina Krejčova s.r.o. (Krejčí, 2013)

Po příchodu na Moníneck byla rodina Krejčí zhrozena, protože objekt byl v dezolátním stavu. Podepsalo se na něm to, že ho dlouho dobu nikdo neobýval, takže začínal pomalu chátrat. Na opravy rodina Krejčí neměla téměř žádné finanční prostředky, tudíž museli začít od nuly. Aby mohli začít s opravami, museli si půjčit finanční prostředky od známých. Stávající, na tu dobu slušný, automobil prodali a zakoupili si místo toho „trabanta“. Přebytek z tohoto prodeje byl použit také na opravy. (Krejčí, 2013)

V tu dobu na Monínci stála hlavní budova, která sloužila jako turistická ubytovna a dále se zde nacházely dvě menší chaty. Nejprve začali s opravou ubytovny, aby se v ní mohli začít ubytovávat první návštěvníci. Veškeré práce týkající se rekonstrukce si Krejčí dělali sami, jen s pomocí vlastní rodiny. Šlo jak o technické věci kolem hotelu, tak i samotný provoz hotelu, týkající se obsluhy, vaření, uklízení apod. S postupem času zrekonstruovali i další 2 chaty a poté najali první zaměstnance. (Krejčí, 2013)

Co se týče sjezdovky, byl zde v té době provozu pouze kotvový vlek, který patřil sedlčanskému Tatranu. Vlek měřil 180 metrů, byl umístěn na vršku současné velké sjezdovky a využíval ho pouze lyžařský oddíl. Krejčí nějakou dobu sledovali provoz této malé sjezdovky a přemýšleli, jak by se toho dalo co nejlépe využít a jak by se dala rozšířit. Radili se s profesionály z Krkonoš a Šumavy a dospěli k závěru, že místní kopec není vůbec špatný a dal by se dobře využít. To zejména proto, že vrchol kopce dosahuje výšky 720 m.n.m, což je stejně vysoko jako Harachov. Rozhodli se tedy, že zkusí jednu zimu sjezdovku provozovat, aby viděli, zda o lyžování budou mít lidé zájem. Jejich nápad se setkal s úspěchem a tak začali Monínce rozvíjet. (Krejčí, 2013) „Postupně přibyl venkovní bazén pro letní návštěvníky, v zimě se začaly využívat přilehlé louky a budovat první vleky.“ (Hanušková, ©2012)

V roce 2000 došlo k vybudování malé sjezdovky pod hotelem s kotvovým vlekem, která je využívána dodnes. O dva roky později bylo koupeno starší zasněžovací dělo, tudíž se nemuseli spoléhat jen na přírodní sníh, poté byla koupena i stará rolba a sněžný skútr. Jelikož neměli dostatek finančních prostředků, používali techniku a vybavení od významných horských středisek, které se jich zbavovaly. Jejich pořízení nebylo tak nákladné, protože je mohli odkoupit za levnější či symbolickou cenu. Veškeré peníze, které jim stávající objekt vydělal, hned zase investovali zpět do jeho rozvoje. (Krejčí, 2013)

Postupem času se rozhodli, když už bylo stávající středisko zaběhnuté, že by na tomto kopci mohli vybudovat velkou sjezdovku se sedačkovou lanovkou. Okolí nesouhlasilo a tvrdilo, že ve středních Čechách nejsou hory, tudíž sem lyžaři jezdit nebudou. I přesto otec se synem Krejčí začali malovat plány a rozmýšlet detaily tohoto velkého projektu. Když bylo vše připravené, šli do banky požádat o potřebné finanční prostředky. Banka však tuto investici zamítla, jelikož šlo cca o 150 milionů korun a oni neměli žádné záruky ani majetek do zástavy. Zbyly jim tedy pouze dvě možnosti. Buďto veškeré úsilí vzdát, anebo vybudovat projekt jen v malém měřítku. Rodina Krejčí se ale tohoto nápadu vzdát nechtěla, neboť vše už měli dostatečně promyšlené a naplánované. Kromě dotací se ještě rozhodli spojit se s někým silnějším, kdo by do tohoto projektu investoval finanční prostředky. (Krejčí, 2013)

Psal se rok 2006, když začali spolupracovat s panem Ing. Souralem a společností Trigema. Ing. Marcel Sural, dlouholetý kamarád rodiny Krejčí, je majitelem pražské stavební developerské firmy Trigema Facility s.r.o. a Monílec pravidelně navštěvoval. Krejčí ho pro roce přemlouvání přesvědčili a on se stal investorem onoho velkého projektu. Od této doby otec a syn Krejčí tvoří se společností Trigema obchodní firmu, která nese název Monílec s.r.o. Společnými silami pracovali na budování sjezdovky dlouhé 1200 metrů a čtyřsedačkové lanovky. Práce šla všem od ruky a již 31. 12. 2008 byla nová sjezdovka slavnostně otevřena. U sjezdovky také vyrostla restaurace a kongresové centrum M2. (Krejčí, 2013)

Po vybudování sjezdovky přibyl v roce 2011 ještě další projekt týkající se kompletní přestavby ubytovacího zařízení – penzionu Montana. Původně šlo o ubytovnu se čtyřiceti lůžky a čtyřmi záchody. Penzion Montana byl přestavěn v tříhvězdičkový hotel s wellness střediskem a restaurací. Nový objekt byl slavnostně otevřen v červnu 2012. Bez společnosti Trigema Facility s.r.o. by takový projekt byl nerealizovatelný, tudíž jim patří obrovské díky. Finančně také pomohly dotace z Evropské unie. (Hanušková, ©2012; Krejčí, 2013)

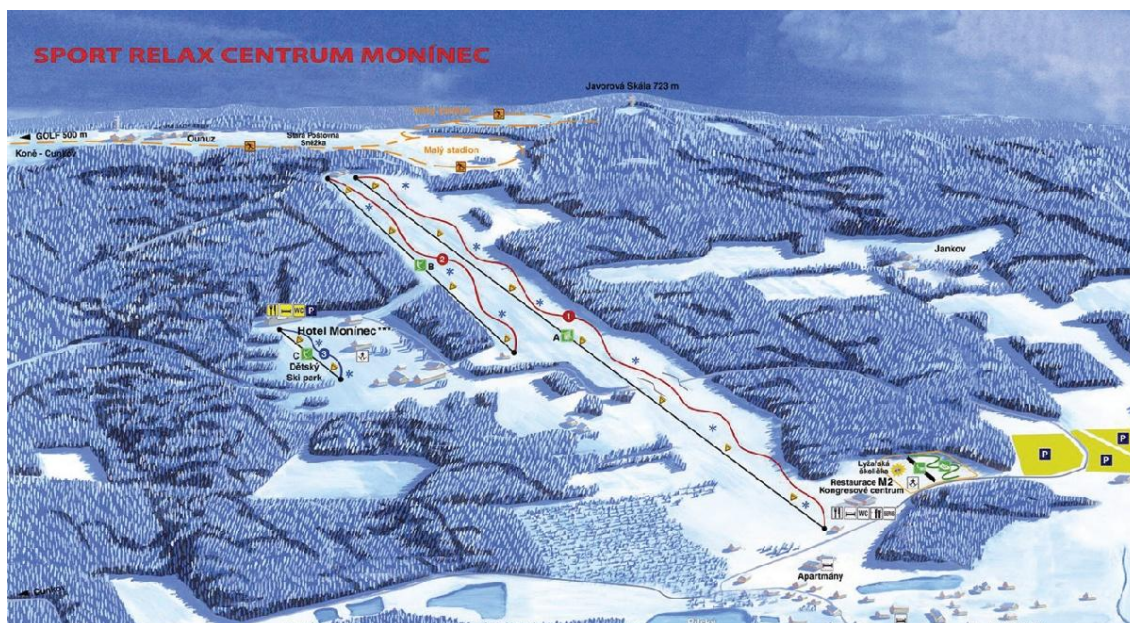
2.2.4 *Současný Ski areál Monílec*

V předešlé kapitole byl uveden postupný rozvoj ski areálu. Nyní je nutné vše shrnout a udělat si představu o tom, co vlastně Monílec zahrnuje a nabízí.

Pro lepší vymezení poskytovaných služeb a sportovních atrakcí se celý areál rozděluje na horní a dolní část. Horní část existovala již před samotnou myšlenkou vybudování dnešního sportovního a relaxačního centra, které zahrnuje hlavně velkou sjezdovku, nabídku různých sportovních atrakcí a nový hotel Monílec, jež disponuje wellness centrem.

Pro lepší pochopení takového rozložení přikládám mapu areálu. Hotel Monílec*** a dětský ski park náleží do horní části areálu. Velká sjezdovka, lanová dráha a prostory k ní přilehlé naopak patří do dolní části. Hotel Monílec*** je vzdálen od výstupní stanice lanové dráhy zhruba 500 metrů. (Monílec, 2012b)

Obr. č. 2: Mapa Ski areálu Moníneck



Zdroj: Moníneck.cz, ©2012c

Dolní část

V této části areálu se nachází velká sjezdovka dlouhá 1,2 km, po jejíž celé délce se táhne čtyřsedačková lanovka.

Dále se zde nachází lyžařská školička disponující školní sjezdovkou. Vedle této sjezdovky je možné si vyzkoušet snow tubing či lanový park. Více o sportovních atrakcích bude uvedeno v kapitole 4 – Poskytované služby v rekreačním středisku Moníneck. (Moníneck, 2012b)

U nástupní stanice lanovky se nachází restaurace M2. Jde o samoobslužnou restauraci alpského stylu, která disponuje terasou s výhledem na sjezdovku. V suterénu restaurace můžeme najít skiservis, půjčovnu a prodejnu sportovních doplňků. V patře nad restaurací je kongresové centrum, které má k dispozici velký konferenční sál.

Přibližně 100 metrů pod dolní stanicí lanovky jsou postaveny dva apartmánové domy, které nabízejí pohodlné ubytování.

V dolní části areálu, u nástupní stanice lanovky, se také nachází velké parkoviště. Plocha s kapacitou 550 parkovacích míst je pro zvýšení bezpečnosti monitorována kamerovým systémem doplněným o pravidelné hlídky Policie ČR. Parkování je zde poskytováno zdarma. (Moníneck, 2012b)

Horní část

V takzvané horní části areálu dominuje Hotel Monínek***, který je v provozu od června 2012. Vznikl na místě původní budovy Montana, v historii popisované jako turistická ubytovna. Hotel nabízí komfort a možnost relaxace díky wellness středisku. Budova disponuje čtyřmi podlažími. V suterénu se nachází wellness s bazénem, vířivkou saunou, masážní místností a tělocvična. V přízemí je foyer, recepce, restaurace s terasou, velký a malý konferenční salonek a lyžárna s uzamykatelnými boxy. První a druhé podlaží je vymezeno pro hotelové pokoje. Před hotelem je kromě terasy s výhledem na sedleckou kotlinu neboli Český Merán, také posezení s krbem a ohništěm. Za hotelem se nachází parkovací místa určená pro hosty ubytované v hotelu či penzionu a hosty hotelové restaurace. (Monínek, 2012b)

Hotelová sjezdovka je umístěna přímo pod hotelem a vedle ní lze také najít dětský ski park.

V blízkosti hotelové sjezdovky jsou dvě chalupy sloužící jako penziony. V každé z těchto chalup, které se nazývají Javorka a Čertovka, je k dispozici společenská místnost. V blízkosti penzionů se nachází venkovní bazén, dětské hřiště, terasa s pružným povrchem vhodným pro aerobní cvičení, tenisové a volejbalové kurty. (Monínek, 2012b)

3 Místní cestovní ruch

Tato kapitola přináší konkrétní údaje o vybrané destinaci, které jsou na základě teorie zasazeny do cestovního ruchu Sportrelax centra Monínce a okolí.

Na úvod je vhodné vysvětlit, co pojem cestovní ruch znamená. Cestovní ruch je typický změnou místa a dočasného pobytu návštěvníka. Podle Hornera (2003, s. 53 - 54) je tento pojem možné definovat jako „krátkodobý přesun lidí na jiná místa, než jsou místa jejich obvyklého pobytu, za účelem pro ně příjemných činností.“ Tato definice však není příliš výstižná. Nepoukazuje na oblast služebních cest, kde hlavním významem cestování není zábava, ale práce. Obtížné je také určit, jak daleko musí člověk cestovat či kolik nocí musí přespat mimo trvalé bydliště, aby mohl být považován za turistu.

3.1 Předpoklady místního cestovního ruchu

Aby mohl cestovní ruch v oblasti existovat a rozvíjet se, musí pro to být splněny určité předpoklady.

Podle Hladké (1997) byly vytyčeny ty základní předpoklady pro rozvoj cestovního ruchu, které Monínek splňuje.

Nejzákladnější jsou **přírodní předpoklady**, které jsou v nejvyšší možné míře splněny. Monínek se může pyšnit nadmořskou výškou 720 m. n. m., horským terénem, čistým vzduchem a přírodními zvláštnostmi v okolí, kterých je velké množství.

Dalšími předpoklady, na kterých závisí uspokojení duševních potřeb návštěvníků, jsou **kulturně-historické předpoklady**. Aby turisté byly spokojeni, potřebují mít v místě kulturní vyžití. Jen málo lidí toto nevyžaduje.

Monínek může ve svém blízkém okolí nabídnout:

- *architektonické památky*, mezi které patří zejména:
 - zřícenina hradu v Borotíně a na Zvěřinci,
 - větrný mlýn u Příčově,
 - kostel sv. Jeronýma v Sedlci nebo kostel sv. Vavřince v Prčici,
 - Stará poštovna ze Sněžky u kempu Javorová skála,
 - Husova kazatelna (chráněné přírodní území s naučnou stezkou),
 - zámky Červený Hrádek u Sedlčan, Radíč a Vrchotovy Janovice,
 - rozhledny Kuniček, Drahoušek a Veselý vrch,
 - muzeum Vítek z Prčice a v neposlední řadě hvězdárna Josefa Sladila v Sedlčanech. (Město Sedlčany, 2013a)
- *lidové umění* v podobě nedalekého Skanzenu ve Vysokém Chlumci. Další možností je návštěva osady Ounuz, která dodnes ukazuje typické znaky staročeské venkovské architektury.
- *tradiční akce*, jakými jsou například:
 - Pochod Praha-Prčice,
 - Pochod Čertova podkova,
 - Pochod z Prčice za kapličkami Českého Meránu,
 - Derby Sedlec versus Prčice,
 - Prčické bábení (multikulturní festival),
 - Sedlecko-prčický trháč (závod v běhu na Javorovou skálu),
 - Mistrovství světa v kvadriatlonu v Sedlčanech,
 - cyklistický závod do vrchu Cunkov,

- hromadný cyklistický závod Sedlec-Prčice – Monínec,
- otevírání cykloturistických tras Greenways Čertovo břemeno
- Týden cyklistiky (Sedlec-Prčice, 2013b)

Je nutné zahrnout i **materiálně-technické předpoklady**. Monínec a okolí disponuje ubytovacími, stravovacími, dopravními a sportovně rekreačními zařízeními. V této oblasti je možné najít mnoho restaurací, hotelů, sjezdovku a lanovkou i kongresové prostory. Dále jsou zde základní obchody s potravinářským a průmyslovým zbožím, kulturní zařízení (kino, knihovna, muzeum, ateliér), zařízení pro služby (kadeřnictví, oprava obuvi, opravy a prodej jízdních kol, autoopravy, čerpací stanice) či zařízení pro veřejné služby (technické služby, zdravotní středisko). (Hladká, 1997)

3.2 Druhy cestovního ruchu v popisovaném středisku

Je obecně známo, že cestovní ruch působí na uspokojování potřeb účastníka. Monínec a okolí disponuje širokou škálou druhů cestovního ruchu, tudíž si návštěvník této lokality může vybrat jím preferovanou formu a v co největší míře uspokojit své potřeby.

Autorky Drobná a Morávková (2004) a autoři Foret a Foretová (2001) rozdělují cestovní ruch na několik druhů. Na základě tohoto dělení byly vybrány následující druhy CR vyskytující se v této oblasti:

- **Rekreační** – jde o odpočinkovou formu realizovanou v přírodním prostředí, jejímž cílem je obnova fyzických a duševních sil člověka. Nemusí jít jen o odpočinek, ale také o různé aktivity.
- **Kulturně-poznávací** – Monínec a okolí v tomto případě nabízí poznávání místní kultury, tradic a zvyků, přírodních zajímavostí a společenských událostí.
- **Sportovně-turistický** – tento typ cestovního ruchu má největší převahu. Zahrnuje pěší turistiku, cykloturistiku a nabídku zimních i letních sportů.
- **Zdravotní** – hlavní důvod cesty je zlepšení zdravotního stavu a relaxace. Sportrelax centrum Monínec disponuje wellness střediskem, které sem lze zahrnout.
- **Venkovský** – jedná se o rekreační aktivity na venkově. Patří sem pěší turistika, vyjížďky na kole nebo na koni. Do této skupiny je možné zařadit i přírodní CR, který s tím souvisí.

- **Dobrodružný** – tento druh CR je spojen s nebezpečím a testováním fyzických a psychických vlastností účastníků. Monínek nabízí velké množství sportovních atrakcí jako např. lanový park či bike park.
- **Kongresový** – tvoří ho zájmy odborníků v určitém oboru setkat se se svými kolegy, vyměňovat si navzájem své názory a získávat nové zkušenosti.

3.3 Přínosy Ski areálu na rozvoj oblasti

Cestovní ruch je obrovskou příležitostí pro rozvoj venkovského prostoru, který k tomu má potřebné předpoklady. Současný Sportrelax centrum Monínek má několik přínosů na rozvoj oblasti:

- **Tvorba pracovních míst**

Během zimy je Monínek největším zaměstnavatelem v okolí, tedy na Sedlecko-Prčicku. Zaměstnává okolo 60 lidí. Struktura zaměstnanců je velice rozmanitá, neboť jsou to lidé různého vzdělání od zemědělce, údržbáře, kuchaře, číšníka až po recepční či ředitele. (Krejčí, 2013)

- **Vytvoření infrastruktury a služeb**

Lidé v této oblasti chtějí nějaké sportovní vyžití, servis, zábavu a relax. Monínek jim umožňuje využívat tyto služby, aniž by museli jet do jiných středisek mimo hranice regionu. (Krejčí, 2013)

- **Generování zisku a investiční činnost**

Nabízené služby přitahují návštěvníky, kteří jsou za ně ochotni zaplatit určitý finanční obnos. Monínek tímto získá zpět část svých výdajů a může i dále rozvíjet svou činnost. Díky tomu, že byl podnikatel schopný projekt týkající se výstavby současného areálu financovat ze svých finančních prostředků a prostředků investora Trigema, nebylo potřeba o finanční pomoc žádat město Sedlec-Prčice. Monínek naopak odvádí městu různé správní poplatky. Za dobu jeho fungování činí jejich suma kolem 2 500 000 Kč. Pro město je to určitý zdroj peněz, a proto pomáhá například v opravě komunikací vedoucích k areálu. Je to vzájemně výhodný vztah. (Krejčí, 2013)

- **Zvyšování kvality života**

Místní lidé se díky středisku Monínec setkávají s návštěvníky z různých částí republiky a to je obohacuje ve společenském styku a rozšiřuje to obzory jejich vědomostí. Pokud městečko či vesnice žije pouze vlastním životem, tak jaksi „zakrní“. Turista dokáže stereotypní přístup obohatit novými myšlenkami, nápady a názory. (Krejčí, 2013)

Jelikož pozitivní přínosy převažují, existuje předpoklad, že se tato oblast bude i nadále rozvíjet. Jediný, **negativní vliv**, který tomu může zabránit je dopravní dostupnost. Návštěvníci se dostanou na Monínec pouze autem. Nově mají možnost využít i Skibus, který je ale bohužel dostupný pouze ze dvou měst.

3.4 Blízké okolí

Návštěvníci, kteří se vydají na Monínec, mohou zde a v nejbližším okolí uspokojit nejen své sportovní potřeby, ale mohou si užít i přírodního a kulturního bohatství. V největší míře je tato lokalita navštěvována především kvůli sportovní činnosti a rekreaci. Následně bude uvedeno, co je možné navštívit v nejbližším okolí Monínce:

Cyklistické trasy Greenways Praha-Vídeň

Jde o síť cyklistických a pěších tras mezi Prahou a Vídní zahrnující úsek Středočeské pahorkatiny a Českého Meránu. Tyto zelené stezky jsou využívány v souladu s ekologickou funkcí a potenciálem pro sport a turistiku. Jsou bezpečné a náležitě upravené. (Greenways, ©2008 – 2013)

Stará poštovna

Nejstarší česká poštovna, která stála 150 let na Sněžce, má dnes své místo u kempu na Javorové skále v těsné blízkosti Monínce. Poštovna nabízí občerstvení, poštovní služby a malou expozici své historie. (Javorová skála, ©2012)

Farma Diagonála Y Cunkov

Tato farma se zaměřuje na chov huculských koní. Nabízí vyjížděky na koni do okolí, výuku na jízdárně, vodění dětí, vyjížděky v zimě na saních a v létě kočárem. (Farma /Y Cunkov, 2013)

Golf klub Čertovo břemeno

Milovníky golfu zde může okouzlit osmnáctijamkové hřiště s moderním zázemím, jež je umístěné uprostřed krásné přírody. (Golf Klub Čertovo břemeno, 2013)

Ateliér Prčice

V památkové zóně Města Sedlec-Prčice vznikl tento Ateliér jako regionální muzeum, které chce seznámit návštěvníky s minulostí města a okolí. (Ateliér Prčice, 2013)

Paintball Nové Dvory

Kdo má rád adrenalinové sporty, uspokojí své touhy pomocí kolektivní hry. Soutěží proti sobě týmy, které dobývají či brání svoji vlajku a používají k tomu paintballové zbraně. (Paintball Myslkov)

Galerie Infocentra v Sedlci – Prčici

Návštěvníci zde můžou shlédnout výstavu ze života místního regionu. (Sedlec-Prčice, 2013c)

Muzeum vesnických staveb středního Povltaví – skanzen Vysoký Chlumec

Skanzen umožňuje návštěvníkům prohlídku cenných památek venkovské architektury. V přírodním areálu jsou umístěny obytné, hospodářské, technické a drobné objekty, které přibližují způsob bydlení a hospodaření na vesnici. (Skanzen Vysoký Chlumec, ©2011 – 2013)

Husova kazatelna

Naučná stezka v chráněném území na Petrovicku je v místech, kde se vyskytuje množství žulových balvanů. Název je odvozen podle největšího viklanu (přírodního útvaru) v ČR. Podle pověsti na něm kázal mistr Jan Hus. (Město Sedlčany, 2013b)

Sportovní rybolov Vrchotice

Společnost Forest-fish nabízí od dubna do října sportovní rybolov na soukromém rybníce o rozloze 10 hektarů. (Forest-fish, ©2010)

Běžkařské trasy Čertovo břemeno

Na rozhraní středních a jižních Čech je vyznačený systém lyžařských tras pro běh na lyžích. Jsou zde k dispozici značené a udržované trasy v délce pětadesát kilometrů. (Sedlec – Prčice, 2013d)

Vesnická památková zóna Ounuz

Osada nacházející se v blízkosti Javorové skály byla vyhlášena vesnickou památkovou zónou. K vidění nabízí původní roubené stavby lidové architektury. Lze zmínit, že v této osadě byla natáčena pohádka Pyšná princezna. (Sedlec – Prčice, 2013e)

Čertovo břemeno

Mnoho institucí či tras a okruhů má svůj název odvozen právě od Čertova břemena. Co tento název znamená? Čertovo břemeno je skalní útvar, jenž leží na Javorové skále. Na tomto masivu je řada skalních misek, které zde podle pověsti zanechal čert jako otisky svých zad a kopyt. Stalo se tak, když nesl kamenné břemeno a na tomto místě jej svrhl. (Jižní Čechy a Šumava, 2013)

Cílem není popisovat okolí Monínce, i když je to obrovská škoda. Tento kraj má opravdu spoustu přírodních krás, které může svým návštěvníkům nabídnout, proto byly vybrány pouze základní objekty. V této lokalitě můžete mimo jiné ještě shledat mnoho naučných stezek, stezek pro pěší výlety či cyklo výlety, kostely, rozhledny, zámky a zříceniny.

4 Poskytované služby v rekreačním středisku Monínek

Účastí na cestovním ruchu je možné uspokojit potřeby související s cestováním a pobytem mimo místo trvalého bydliště. Tyto činnosti jsou obvykle vykonávány ve volném čase, za účelem získání zážitku podmíněného odpočinkem, poznáváním, společenskými kontakty, zdravím, zábavou a kulturním nebo sportovním vyžitím.

Potřeby účastníků cestovního ruchu lze uspokojit prostřednictvím volných statků (sluneční svit, čistý vzduch atd.), zboží, služeb a veřejných statků (kulturní, krajina, městské památkové rezervace atd.). (Orieška, 2010)

Je tedy zřejmé, že žádné středisko či rekreační zařízení se neobejde bez služeb, neboť jsou neoddělitelnou součástí nabídky v cestovním ruchu.

Službami cestovního ruchu se rozumějí činnosti nehmotného charakteru, jejichž výsledkem je individuální či společenský efekt. Individuální efekt je součástí cíle účasti na cestovním ruchu. Společenský efekt umožňuje dosažení individuálního efektu (např. služby související s udržováním čistoty). (Orieška, 1999)

Z hlediska různorodosti služeb je umožněno jejich základní členění na služby cestovního ruchu a ostatní služby.

Služby cestovního ruchu produkují podniky v tomto odvětví a v zásadě uspokojují potřeby účastníků cestovního ruchu.

Služby cestovního ruchu se dále dělí podle několika hledisek. Jde na příklad o dělení z hlediska druhu, času a uspokojovaných potřeb. (Orieška, 2010)

Z **hlediska uspokojovaných potřeb** rozlišujeme služby základní a doplňkové. Toto členění nejlépe popisuje autorka Hladká (1997):

- „**Základní služby** zabezpečují přemístění účastníků cestovního ruchu z místa trvalého bydliště do rekreačního prostoru a zpět a služby spojené s pobytem v rekreačním prostoru.

Druhy základních služeb:

- a) Ubytovací,
 - b) Stravovací,
 - c) Dopravní;“
- „**Doplňkové služby** jsou spojeny s využíváním atraktivit, vlastností charakteristických pro konkrétní rekreační prostor.

Druhy doplňkových služeb:

- a) Obchodní,
- b) Sportovně-rekreační,
- c) Společensko-kulturní,
- d) Lázeňsko-léčebné,
- e) Směnárenské,
- f) Komunální,
- g) Zprostředkovatelské,
- h) Horská služba.“

S ohledem na aplikaci služeb cestovního ruchu na středisko Moníneck, je třeba uvést členění těchto služeb ještě podle Orišky (2010). Ten je člení na dodavatelské a zprostředkovatelské služby. Do dodavatelských služeb řadíme například informační, dopravní, kongresové služby a služby incentivního cestovního ruchu.

4.1 Aplikace dělení služeb na Ski areál Monínek

Četnost poskytovaných služeb Sportrelax centrem Monínek je veliká. Vzhledem k jejich rozmanitosti je třeba všechny tyto služby utřídit podle jednotlivých druhů, aby mohl být představen ucelený přehled této nabídky. Podle členění služeb cestovního ruchu uvedeného v předchozí kapitole lze na Sportrelax centrum Monínek aplikovat všechny druhy služeb základních a některé ze služeb doplňkových.

4.1.1 Základní služby

- **Ubytovací služby**

Podle autorky Hladké (1997, s. 41) a autora Orišky (2010) je úkolem ubytovacích služeb poskytnout „účastníkům cestovního ruchu přenocování nebo přechodné ubytování mimo místa jejich trvalého bydliště, včetně uspokojení dalších potřeb, které s přenocováním nebo přechodným ubytováním souvisejí.“ Jde zejména o potřeby stravování.

Samostatný pokoj nebo soubor místností je označován jako ubytovací jednotka, která musí vybavením a technickým uspořádáním splňovat požadavky na přechodné ubytování podle normy. Například apartmá by mělo obsahovat oddělenou místnost pro spaní a místnost se sedací soupravou a kuchyňským koutem, což je v případě Sportrelax centra splněno. (Oriška, 2010)

Sportovně relaxační centrum Monínek nabízí ubytování ve 3 různých objektech s celkovou kapacitou více než 200 lůžek.

- ✓ **Hotel Monínek*****

Hostům je nabízeno ubytování v 22 dvoulůžkových, 6 třílůžkových a 4 čtyřlůžkových pokojích. Je možné si vybrat pokoj ze tří kategorií ubytování: standardní pokoje, pokoje s terasou a výhledem nebo jen pouze s výhledem do krajiny. Každý pokoj je vybaven koupelnou s WC, trezorem, televizí a Wifi připojením zdarma. (Monínek, 2012b)

✓ *Skiapartmány*

Dva apartmánové domy nabízejí ubytování v celkem čtrnácti apartmánech, z nichž každý disponuje více místnostmi a vlastním vstupem. Každý apartmán obsahuje vlastní kuchyňský kout, koupelnu a WC, kryté parkovací stání, uzamykatelnou lyžárnu a sklepy. Maximální ubytovací kapacita je 70 osob. (Monínek, ©2012d)

✓ *Penziony*

Monínek disponuje dvěma penziony, Javorkou a Čertovkou. Obě chalupy obsahují 65 lůžek a společenské místnosti. V chalupě Čertovka je také možné využít útulný bar a privátní saunu. (Monínek, 2012b)

Možnosti ubytování ve Sportrelax centru Monínek lze na základě teorie zařadit do pevných ubytovacích zařízení a podle kategorie do tradičního ubytování. Hotel je podle kvality a rozsahu vybavení označen třemi hvězdičkami a patří do třídy Standard. Tento proces je podle Světové organizace cestovního ruchu (UNWTO) označován jako kategorizace, kdy se ubytovací zařízení člení do jednotlivých kategorií a poté do tříd, které jsou značeny právě určitým počtem hvězdiček. Česká republika se řídí Oficiální jednotnou klasifikací ubytovacích zařízení, ve které kategorizace označuje proces, kdy jsou jednotlivá ubytovací zařízení rozdělena do příslušných kategorií. Klasifikace stanovuje pro každou třídu (pokoj a lůžko) povinné a povinně volitelné požadavky. (Orieška, 2010)

• **Stravovací služby**

Dle Hladké (1997, s. 55) zabezpečují stravovací služby potřebu „výživy účastníků cestovního ruchu během jejich přepravy nebo pobytu v cílovém místě.“ Jde o služby základního stravování, které zahrnují nabídku a prodej kompletního menu a nápojů, stanovené jako oběd či večeře (Orieška, 2010).

Hostinská zařízení zařazujeme podle druhu do kategorií podle převažujícího charakteru jejich činnosti. (Hladká, 1997) Stravovací zařízení ve Sportcentru Monínek začleňujeme do kategorie restaurací.

Sportovně relaxační centrum poskytuje stravování ve dvou restauracích.

✓ *Restaurace Hotel Monínek*

Hotelová restaurace nabízí vybranou kvalitní českou i mezinárodní kuchyni. Příjemné posezení doprovází výhled na Český Merán. Posedět je možné buď uvnitř restaurace o kapacitě 150 míst, nebo na venkovní terase, jež nabízí 40 míst k sezení. (Monínek, 2012b)

✓ *Restaurace M2*

Samoobslužná restaurace alpského stylu nabízí českou i mezinárodní kuchyni. Kromě hotových jídel nabízí také grilování na počkání, salátový bar, dortový koutek a velký výběr z různých nápojů. Z restaurace je hezký výhled na sjezdovku a některé sportovní atrakce. M2 disponuje kapacitou až 200 osob. (Monínek, 2012b)

Poptávku ve stravovacích zařízeních uspokojuje nabídka určitého objemu a sortimentu výrobků. Poptávka je závislá na příjmu potenciálních návštěvníků, cenách jídel a nápojů a v neposlední řadě na úrovni poskytovaných služeb. Výstupem nabídky stravovacích zařízení je jídelní lístek. (Orieška, 2010) V praxi se rozlišuje několik druhů jídelních lístků, obě restaurační zařízení na Monínci mají stálý jídelní lístek. Každá restaurace má svoji konkrétní realizaci produktu. Hotelová restaurace realizuje svůj produkt formou obsluhy, naopak Restaurace M2 realizuje produkt formou samoobsluhy. Funguje to tím způsobem, že je část úkonů od obsluhujících pracovníků přenesena na zákazníka. Zákazník si jídlo vybere, převezme ho od obsluhy, vyhledá si místo a odnese si jídlo ke stolu. Při odchodu zákazník použitý inventář odloží do odkládacího stojanu. (Orieška, 2010)

• **Dopravní služby**

Hladká (1997) vymezuje dopravní služby jako služby, které zabezpečují „vlastní přepravu účastníků cestovního ruchu a jejich zavazadel, včetně poskytování informací o dopravním spojení, rezervování míst v dopravních prostředcích, prodeje dopravních cenin, atd.“

Sportrelax centrum Monínec nezajišťuje dopravní služby v plné výši. Centrum totiž nespolupracuje s žádnou cestovní kanceláří ani dopravcem. Jestliže návštěvníci nechtějí jet vlastním dopravním prostředkem, tak doprava na Monínec není jednoduchá, neboť doposud neexistuje žádné přímé vlakové či autobusové spojení. Do roku 2012 platilo, že pokud návštěvníci chtěli využít služeb Monínce, museli si zajistit vlastní přepravu. Nyní Monínec, poprvé ve své historii, nabízí novou službu v oblasti přepravy – **Skibus**. Tuto službu je možné však využít pouze v zimní sezóně.

Prostřednictvím skibusu se zájemci o lyžování mohou dopravit přímo ke sjezdovce a zpět domů. Tato služba je však omezená, neboť Skibusy jsou vypraveny pouze na trasy Praha – Benešov – Monínec a Tábor – Monínec. Skibus jezdí podle předem stanovených jízdních řádů a před každou jízdou je nutné se objednat. Cena jízdenky je zahrnuta do Skipasu, který zájemci mohou zakoupit u řidiče v den odjezdu. (Skibus, ©2012)

4.1.2 Doplnkové služby

- **Obchodní služby**

Týkají se nabídky zboží, které účastníci cestovního ruchu požadují. Na recepci je možné zakoupit základní potřeby pro osobní hygienu. V rámci těchto služeb je ve Sportrelax centru Monínec možné využít také půjčovnu, servis a prodejnu sportovních doplňků. (Monínec, ©2012e)

- **Sportovně – rekreační služby**

Umožňují aktivní využití přírodních a uměle vytvořených podmínek pro vykonávání sportu, rekreace a turistiky. Jejich poskytování je určeno pro využití volného času a odpočinku. (Orieška, 2010) Do této kategorie služeb jsou zařazeny následující sportovní atrakce, které Sportrelax centrum nabízí:

✓ *Sjezdovky*

Velká sjezdovka

Velká sjezdovka dosahující délky 1,2 km je pravidelně upravována dvěma rolbami a zasněžována šestnácti nejmodernějšími děly s technologií, jež umožňuje zasněžování při teplotě od $-1,5^{\circ}\text{C}$. Sjezdovka je označována červenou barvou, tudíž jde o středně těžkou obtížnost. Po celé délce sjezdovky se táhne čtyřsedačková lanovka s přepravní kapacitou 2400 osob za hodinu. Využitelná je jak v zimě, tak i v létě. V horní části této sjezdovky leží ještě 600 metrů dlouhá dvoukotva, která zvyšuje komfort lyžování. Celá sjezdovka je osvětlena a zároveň je druhou nejdelší sjezdovkou s večerním provozem v České republice. (Monínek, ©2012e)

Hotelová sjezdovka

Sjezdovka s lehkou obtížností a vlekem poma je dlouhá 170 metrů a slouží zejména méně zdatným lyžařům a dětem. Často je také využita k nejrůznějším aktivitám, jako například bobování. (Monínek, 2012b)

Školní sjezdovka

Školní sjezdovka s velmi lehkou obtížností je určena pro výuku dospělých i dětí lyžařskou školou MARO. Zde žádný vlek nenajdeme, protože místo něj slouží 93 m dlouhý pohyblivý koberec. (Monínek, 2012b)

Sjezdovky jsou využívány pro celodenní lyžování. Provoz sjezdovky začíná v 9:00 hodin a končí v 16:00 hodin, poté dochází k její úpravě na noční lyžování, které je od 18:00 až do 21:00 hodin. Obvykle lyžařská sezóna na Monínci trvá v průměru 100 – 105 dnů. (Krejčí, 2013)

✓ *Lyžařská škola*

MARO Ski school nabízí výuku sjezdového lyžování a snowboardingu pro všechny věkové kategorie, začátečníky i pokročilé. Je možné využít i výuky pro organizované skupiny a školy. Vyškolení instruktoři vyučují podle nejmodernějších metod ve skupinách nebo jednotlivě. Každá lekce trvá 50 minut.

Lyžařská škola má vyhrazené místo v dětském lyžařském Relax parku, kde má svoji sjezdovku a pojízdní koberec. V tomto parku se nově také nachází prostor pro veřejnost s dětským provazovým vlekem. (Sport centrum Monínek, ©2008)

✓ *Zimní sportovní atrakce*

Skialpový a lavinový okruh Moníneck

Tréninkový okruh dlouhý 3,56 km dosahuje vrcholu na horní stanici lanovky. Náročnost výstupu je odvozena od sjezdu po červeno-modré sjezdovce. Nejnižší místo na trase je položeno v 485,32 m. n. m. a naopak nejvyšší v 712,63 m. n. m. Celkové převýšení trasy je tedy 227,3 metrů. Čas potřebný na výstup se pohybuje okolo 40 minut. (Novák, ©2011 - 2013)

Je vhodné představit tento druh sportu, neboť ne každý ho zná. Skialpinismus je pohyb v horách na specifických lyžích. Skialpinistické lyže jsou vybaveny speciálním vázáním, které umožňuje přepínání z chůze na sjezd. Na lyžích jsou nalepeny stoupací pásy, s jejichž pomocí vyšlapete kteroukoliv sjezdovku. (Pospíšil, 2006)

Zimní tubing

Tubing je moderní adrenalinová zábava určená pro všechny věkové kategorie, zejména však pro děti od pěti let. Pro tento druh zábavy je určena kartáčová dráha o délce 114 m, po které se jezdí na speciálních gumách. Kombinace kartáčové dráhy, klopených zatáček a raketová rychlost vám přinese neočekávaný zážitek. Na začátek dráhy vás vyveze pohyblivý koberec. (Moníneck, ©2012f)

✓ *Letní sportovní atrakce*

Tenis a volejbal

Kurty na tenis a volejbal leží pod hotelem Moníneck*** a jsou umístěny na jedné z nejhezčích vyhlídek v tomto kraji. (Moníneck, ©2012f)

Travní lyže

Travní lyžování neboli Grasski je velmi rozšířený sport ve světě a věnují se mu jak závodníci, tak i rekreační lyžaři.

Tento typ lyžování se provozuje pod dohledem profesionálního instruktora lyžařské školy Maro. Kompletní vybavení v podobě travních lyží, holí, helmy a lyžařských bot je k zapůjčení v půjčovně Sportcentra. Před lyžováním dostanete informace k provozu a poučení o bezpečnosti. „Technika jízdy je podobná jízdě na krátkých carvingových lyžích.“ Lyžování probíhá v dolní části sjezdovky a je vhodné pro osoby starší 18 let nebo 15 let v doprovodu zákonného zástupce. (Moníneck, ©2012f)

Horské koloběžky

Tato atrakce má na Monínci více než desetiletou tradici. Během této doby bylo vystřídáno několik modelů koloběžek a všechny jsou vybaveny účinnými brzdami.

Na kopec se dostanete pomocí lanové dráhy a poté můžete sjíždět dolů po sjezdovce nebo po vedlejších cestách. Populární jsou mezi návštěvníky skupinové okružní jízdy po okolí Monínce. Každý zájemce je seznámen s provozem v areálu, poučen o bezpečnosti a je mu zapůjčena přilba. Vybírat můžete ze dvou okružních jízd dlouhých 6 nebo 9 kilometrů. (Monínec, ©2012f)

Lanový park

Lanové centrum umístěné vedle velké sjezdovky a ukryté mezi stromy je tvořeno z lan, schůdků, žebříků a 16 překážek. Jsou zde k dispozici nízká lana pro děti a vysoká pro odvážné jedince. Každý zájemce, který je zabezpečen pomocí jistícího zařízení může vyrazit pod vedením instruktora na odvážnou cestu. (Monínec, ©2012f)

Letní tubing

Tato letní adrenalinová zábava na Monínci byla první v České republice. Podrobnější popis je stejný jako u zimního tubingu. (Monínec, ©2012f)

Race bikepark

Cyklotrasa je navržena a postavena tak, aby mohla být využita jak zkušenými, tak začínajícími jezdci. Barevné označení rozděluje cyklotrasu na náročnější a jednodušší variantu.

Červená trasa je určena zkušeným jezdcům, jelikož má náročný a kamenitý terén s technickými pasážemi o délce 2 km. Modrá trasa je stejná jako červená, ale místo nejnáročnějších míst jsou připraveny objížděky po dřevěných lávkách nebo méně náročné varianty. Tuto trasu mohou využít začátečníci nebo méně zkušení jezdci. Nejtěžší úseky jsou přehledně označeny, aby omylem nedošlo k přecenění zkušeností jezdce.

Začátečníci nebo děti mohou využít skills centrum umístěné v dolní části areálu u restaurace M2. Skills centrum nabízí možnost vyzkoušet si jízdu na úzkých kladinkách na zemi a překlopkách. (Monínec, ©2012f)

Discgolf

Jde o sport, ke kterému slouží speciální koše neboli „jamky nad zemí“ rozmístěné v přírodě. Koše jsou umístěny podle pořadí na jednotlivých stanovištích. Při hře procházíte přírodou a jednotlivými stanovišti jako při klasickém golfu a úkolem je vhodit létající disk do každého koše. (Monínek, ©2012f)

Lukostřelba

Základy lukostřelby probíhají na uzavřené střelnici za přítomnosti instruktora. (Monínek, ©2012f)

Mountainboard

„Skejtování na trávě“ je nový lehce extrémní sport. Odvážní zájemci ho mohou vyzkoušet na monínecké sjezdovce dlouhé 1,2 km. Kompletní vybavení je k dispozici v půjčovně Sportcentra Monínek. Tento typ sportu je vhodný pro osoby starší 18 let nebo 15 let v doprovodu zákonného zástupce. (Monínek, ©2012f)

Trampolína

Pod dohledem instruktora a po připoutání bezpečnostním lanem si můžete vyzkoušet skákání na trampolíně, která je umístěna v dolní části areálu u nástupu na lanovku. (Monínek, ©2012f)

Venkovní bazén

V horní části areálu se pod novým hotelem Monínek nachází venkovní bazén určený pro ubytované hosty. Koupel nabízí výhled do krajiny Českého Meránu. (Monínek, ©2012f)

Tandemový paragliding

Zájemci o adrenalinové sporty si mohou na Všechně (kousek od Monínce) vyzkoušet tandemový let. Startuje se na kopci u Jistebnice poté, co je zájemce přivázan k pilotovi.

Paragliding je nejjednodušší formou létání, kdy pilot může pomocí padákového kluzáku, sedačky a přístrojů uletět desítky kilometrů. (Tandemový paragliding, 2013)

Na startu stojí zájemce (pasažér) před pilotem, k němuž je bezpečně připnut. Oba se rozběhnou, aby se kluzák vznesl a po pár metrech už letí ve vzduchu. Pasažér se usadí do sedačky a užívá si létání, zatímco pilot řídí kluzák. (Tandem paragliding, ©2012)

Cyklotrasy

V okolí Monínce je připraveno 8 cyklotras o různých délkách a obtížnostech. Pro každou je připraven kompletní průvodce s mapkou. (Moníneck, ©2012f)

V zimě i létě jsou na Monínci pořádány nejrůznější závody a soutěže. Do zimních patří především noční maraton, noční závod ve sjezdu, závody dětí ve slalomu, závody na bobech, souboj v délce skoků, charitativní lyžařský závod Kooperativa Cup a závody na skútrech. Do letních náleží překážkový běh Spartan Race, sjezdy na horských kolech a další závody v bikeparku. V létě jsou na Monínci také pořádány hodiny zumbly a aquazumbly, kurzy plavání pro děti a kurzy karate. (Moníneck, ©2012e)

• **Společensko – kulturní služby**

Společenské a kulturní potřeby účastníků cestovního ruchu jsou uspokojovány právě v rámci těchto služeb. Jejich hlavním motivem pro poskytování je poznávání památek a přírody, návštěva kulturně-společenských zařízení a organizovaných akcí. Kulturně-společenské aktivity mají vliv na rozvoj duchovní stránky lidského života, neboť podněcují poznávání, zábavu, společenskou komunikaci a rozptýlení. (Orieška, 2010)

Sportrelax centrum pořádá nejrůznější kulturní akce, kterých se mohou zúčastnit nejen návštěvníci Monínce, ale i široká veřejnost. Připraveny jsou například programy s rádiem Blaník nebo jinými regionálními rádii, koncerty pod širým nebem, besedy a setkání se zajímavými osobnostmi. Na Monínci se například konal Den Indonésie, Filmový festival Expediční kamera na Monínci a vystoupení s umělci jako je Jakub Smolík, Petr Kolář, Václav a Jan Neckářovi, Josef a Karel Vágnerovi. Z těchto akcí jsou pořizovány záběry, které je možné shlédnout na TV Moníneck, jež je dostupná na internetových stránkách areálu. (Moníneck, ©2012e)

Pokud by návštěvníkům nestačily kulturní programy a akce v samotném Sportcentru, tak je možné navštívit další objekty poskytující tento druh služeb v těsné blízkosti Monínce. Jde o kulturně historické objekty zahrnující především hrady, zámky, tvrze, objekty lidové architektury, skanzeny a technické památky. Více o těchto stavbách je zmíněno v podkapitole 3.1 – Předpoklady Místního cestovního ruchu. Společensko-kulturní služby poskytují také kulturní a osvětová zařízení, do nichž náleží divadla, kina, galerie, knihovny, zoologické zahrady. Všechny tyto objekty jsou v těsné blízkosti Monínce zahrnuty. (Orieška, 2010)

- **Lázeňsko – léčebné služby**

Samotné lázně ani jejich služby ve Sportrelax centru Monínec nenajdeme. Do této oblasti však spadají služby zdravotního cestovního ruchu neboli wellness, které Monínec nabízí. Hlavním důvodem rozvoje těchto služeb je nesprávný životní styl a vysoké životní tempo a rizikové faktory jako stres. (Orieška, 2010) Odpočinout si návštěvníci mohou ve *Wellness Relax hotelu Monínec****, který nabízí bazén s vířivkou, saunu a masáže.

Krytý bazén o velikosti 7x4 metru a hluboký 1,2 metru je vyhříván na 28°C a nabízí krásnou vyhlídku do krajiny. Vedle bazénu zaujímá své místo vířivka pro 4 osoby. V těchto prostorech je možné využít i finskou saunu vyhřívanou na 80°C – 100°C, masáže a tělocvičnu. V masážní místnosti si můžete vybrat z klasické, sportovní a thajské masáže nebo masáže horkými kameny. Tělocvična je využívána k mnoha účelům, ale nejčastěji zde probíhá relaxační cvičení jógy, aerobik nebo stolní tenis. (Monínec, ©2012g)

Wellness mohou využít hosti ubytování v hotelu, ale i veřejnost.

- **Komunální služby**

K úspěšné realizaci cestovního ruchu je třeba poskytovat služby, které plně souvisejí s uspokojením potřeb účastníků cestovního ruchu. Náleží sem služby zabezpečující různé opravy, úpravu veřejného prostranství, údržbu silnic či ulic a osvětlení. (Hladká, 1997) I takovéto služby Sportrelax centrum poskytuje neboť jejich úkolem je celoročně udržovat prostranství okolo hotelu a v zimě navíc udržovat parkoviště a příjezdové cesty.

- **Kongresové služby**

Kongresový cestovní ruch je forma cestovního ruchu, kde cílem účastníků je získat nové vědecké nebo odborné poznatky a zkušenosti od odborníků. Setkání účastníků kongresového cestovního ruchu jsou označována jako kongresové akce, jakými jsou například kongresy, konference, semináře a případně další odborná setkání. V závislosti na kongresových akcích jsou poskytovány kongresové služby. Poskytování těchto služeb je založeno na existenci materiálně-technických podmínek umožňujících jednání, ubytování, stravování a efektivní využití volného času účastníků kongresových akcí. (Orieška, 2010)

Tyto podmínky Sportrelax centrum Moníneck splňuje, neboť zabezpečuje potřebné materiálně-technické podmínky a disponuje několika konferenčními sály s příslušným vybavením pro poskytování tohoto druhu služeb.

Sportrelax centrum Moníneck nabízí následující konferenční prostory:

- Konferenční sál M2 – kapacita 200 osob, divadelní uspořádání židlí, technické vybavení: diaprojektor, plátno, flipchart, technická kabina, zvuková aparatura;
- Velký salónek v hotelu Moníneck*** - kapacita 60 osob, technické vybavení: diaprojektor, plátno, flipchart, akustický obklad stěn, zatamňovací římské rolety, možnost připojení na internet, TV a WIFI zdarma, zvuková aparatura a klimatizace;
- Malý salónek v hotelu Moníneck*** - kapacita 25 osob, technické vybavení: diaprojektor, plátno, flipchart, možnost připojení na internet a WIFI zdarma;
- Salónky Javorka a Čertovka – kapacita 15 – 20 osob, technické vybavení: plátno a flipchart. (Moníneck, ©2012h)

Tyto prostory jsou určeny pro pořádání kongresů, konferencí, seminářů, školení, prezentací a teambuildingů. Často se také využívají pro pořádání kulturních a společenských akcí nebo jsou pronajímány na různé soukromé akce jako svatby, promoce, oslavy nebo večírky.

- **Služby incentivního cestovního ruchu**

Incentivní cestovní ruch je forma cestovního ruchu, která stimuluje a motivuje zaměstnance k vyšším pracovním výkonům. Nejčastějšími formami jsou zájezdy nebo pobyty zaměstnanců placené organizací, teambuildingové akce, prezentační akce, firemní oslavy nebo pracovní setkání. (Orieška, 2010)

Sportrelax centrum Moníneck nabízí teambuildingové programy se sportovním zaměřením podle požadavků firem. Do teambuildingu může být zahrnuta standardní nabídka areálu nebo zorganizování adrenalinových atrakcí. V rámci teambuildingu je možné využít i služby hotelu Moníneck***. (Moníneck, ©2012h)

5 Analýza Sportrelax centra Monínek

V předchozích kapitolách bylo charakterizováno a rozebráno Sportrelax Centrum Monínek jako celek. Nyní je třeba ho popsat i z jiného pohledu a na základě marketingového výzkumu analyzovat ukazatele, jakými jsou návštěvnost, informovat a spokojenost návštěvníků. Tento výzkum byl proveden pomocí dotazníkového šetření.

5.1 Marketingový výzkum

Za pomoci odborné literatury bude popsán a rozebrán průběh marketingového výzkumu cíleného na Sportrelax centrum Monínek. Marketingový výzkum je proces, který zahrnuje plánování, sběr, zpracování a analýzu dat sloužících pro marketingové rozhodování a interpretaci výsledků analýzy řídicím pracovníkům. Ti mohou na základě těchto výsledků přijmout správná rozhodnutí. (Foret, 2003; Malý, 2008)

Autoři Kotler (2007), Janečková (2000), Foret (2003) a Malý (2008) uvádí, že efektivní marketingový výzkum je složen z pěti kroků:

1. Definování problému a cílů výzkumu
2. Sestavení plánu výzkumu
3. Shromáždění informací
4. Analýza a vyhodnocení informací
5. Prezentace výsledků

Ad 1) Definování problému a cílů výzkumu

Tento krok je nejdůležitější v celém marketingovém výzkumu. Je třeba vymezit oblast, na kterou bude zaměřen výzkum a přesně formulovat problém, protože jedině tak může být dosaženo potřebných informací k danému problému. Na základě definovaného problému jsou poté vytyčeny cíle výzkumu. (Foret, 2003) Stanovený cíl výzkumu nám říká, co by měl výzkum zjistit. Vymezení cíle určuje výzkumnou metodu, která bude použita. V našem případě byla využita *popisná metoda*, jejímž cílem je popsat konkrétní veličiny a poskytnout přesnou informaci o stanovisku tržního prostředí, kdy data jsou zjišťována pomocí dotazníkového šetření. (Janečková, 2000)

✓ *Formulace problému*

V současné době subjekt splácí peníze, které byly využity na výstavbu nového hotelu, a je třeba, aby docházelo k návratnosti těchto vynaložených prostředků. Jejich návratnost je závislá především na návštěvnicích areálu, protože právě oni jsou zdrojem peněžních prostředků. Jelikož Sportovně relaxační centrum původně vzniklo jako Ski areál a sjezdovka s lanovkou jsou jeho předností, je zřejmé, že největší návštěvnost je během zimní sezóny. Vedení Sportcentra si je toho vědomo a je mu jasné, že musí poskytovat kvalitní služby, aby si návštěvníky udrželo a že musí mít co nabídnout i mimo zimní sezonu

✓ *Cíle výzkumu*

Cílem výzkumu bylo zjistit, jaká je návštěvnost Sportrelax Monínec, jak jsou jeho návštěvníci spokojeni s poskytovanými službami a v neposlední řadě jak jsou informováni o poskytovaných službách. Výzkumné cíle mohou být shrnuty v těchto otázkách: Jak jsou návštěvníci informováni o nabízených službách? Bude potřeba věnovat větší pozornost informovanosti? Za jakým účelem nejčastěji návštěvníci na Monínec jezdí? V jakém období a jak často Monínec navštěvují? Jak jsou návštěvníci spokojeni s poskytovanými službami?

Ad 2) Sestavení plánu výzkumu

Podle Foreta (2003) a Janečkové (2000) je plán výzkumu krokem pro specifikaci potřebných informací. V této fázi se rozhoduje, jaké mají být použity zdroje informací, výzkumné metody, nástroje výzkumu, kontaktní metody a sestavují se plány výběru respondentů.

✓ **Zdroje informací**

Při výzkumu lze shromažďovat sekundární, primární nebo oba druhy informací. **Sekundární informace** jsou informace, které byly již shromážděné pro specifický účel a jsou stále k dispozici. (Janečková, 2000) Pokud zjistíme, že tyto sekundární informace jsou nevhodné nebo neexistují, přejdeme ke zjišťování primárních informací. (Kozel, 2011)

Podle autorky Janečkové (2000) a autora Kotlera (2007) jsou **primárními informacemi** nově zjištěné informace pro specifický problém, jejichž výhodou je aktuálnost a konkrétnost. Tento druh informací je možné získat různými výzkumnými metodami. Autor Kozel (2011) k této problematice doplňuje, že zdrojem jsou většinou účastníci trhu, kteří mohou poskytnout potřebné informace k vyřešení problému výzkumu.

Úkolem v našem výzkumu bylo získat dostatečné množství primárních informací od návštěvníků Sportrelax centra Monínec, neboť jde o informace, které jsou potřeba pro řešení aktuálního problému.

✓ **Metody marketingového výzkumu**

Pomocí těchto metod dochází ke sběru primárních informací, které zjišťují podrobnosti o chování cílové skupiny, jejich názorech, postojích či motivech. Mezi základní a nejpoužívanější metody výzkumu patří dotazování, pozorování a experiment. (Foret, 2003) Ve výzkumu zaměřeném na spokojenost, návštěvnost a informovanost návštěvníků Sportrelax centra Monínec byla použita první metoda dotazování, a proto nyní bude popsána pouze ta.

Dotazování

Kozel (2011, s. 175) uvádí, že jde o metodu sběru informací, která je „založená na přímém (rozhovor) nebo zprostředkovaném (dotazník) kontaktu mezi výzkumníkem a respondentem podle předem předepsané formy otázek.“ Malý (2008) doplňuje, že respondent je tedy v tomto případě zdrojem informací.

Podle způsobu kontaktu mezi výzkumníkem a respondentem bylo ve výzkumu spokojenosti, informovanosti a návštěvnosti Monínce použito těchto typů dotazování:

- Písemné dotazování,
- Osobní dotazování,
- Online dotazování.

Písemné dotazování je zprostředkováváno pomocí dotazníku. (Foret, 2003)

Osobní dotazování je založeno na přímé komunikaci respondenta a výzkumníka (tazatele). Rozdíl mezi osobním a písemným dotazováním je v kontaktu a interakci tazatele a respondenta. (Kozel, 2011) Tento typ dotazování probíhá tak, že tazatel (výzkumník) se ptá respondenta na otázky a varianty jejich odpovědí obsažené v dotazníku (Foret, 2003). Výhodou je přímá zpětná vazba a vysoká návratnost odpovědí (Kozel, 2011).

Online dotazování je podle Kozla (2011) postup zjišťování informací od respondentů pomocí dotazníků odeslaných e-mailem nebo uložených na webových stránkách. Výhodou tohoto typu dotazování je nízká finanční a časová náročnost, která se projevuje i jednodušším zpracováním odpovědí. Další výhodou je adresnost, neboť uživatelé webových stránek navštíví právě tu stránku, která je zajímavá.

✓ **Nástroje výzkumu**

Kotler (2007) uvádí, že nejčastějším a nejpoužívanějším nástrojem pro sběr primárních dat je dotazník. Janečková (2000) dodává, že jde o pružný nástroj, jelikož poskytuje velkou rozmanitost kladení otázek.

Dotazník

Podle Foreta (2003) je při tvorbě dotazníku potřeba promyslet jeho složení a specifikovat otázky, na něž se budeme ptát. Špatné sestavení dotazníku nemusí odpovídat potřebám výzkumu. Foret (2003) dále uvádí, že by měl dotazník respektovat dva požadavky:

- *Účelově technický* – sestavení a formulování otázek tak, aby mohl dotazovaný odpovědět na to, co nás zajímá;
- *Psychologický* – vytvoření takových podmínek a okolností, které budou pomáhat respondentovi se stručnými a pravdivými odpověďmi. Je třeba také neuvádět v dotazníku více otázek než je nutné, neboť to zvyšuje časovou náročnost, která respondenta odrazuje (Kozel, 2011).

Kozel (2011) uvádí, že dotazník se skládá z 3 částí:

1. Hlavička dotazníku, kde je popsán cíl výzkumu a vysvětlený způsob vyplnění dotazníku.
2. Tematicky ucelené oddíly otázek a odpovědí.
3. Poděkování a pokyny k odevzdání.

Toto složení bylo při tvorbě dotazníku na návštěvnost, spokojenost a informovanost návštěvníků Sportrelax centra Monínek dodrženo. V hlavičce dotazníku autorka oslovila respondenty, představila se jim a vysvětlila jim cíl výzkumu a způsob vyplnění. Následně byly otázky utříděny do 4 oddílů, kde se každý z nich věnoval příslušné problematice – informovanosti, návštěvnosti, spokojenosti a údajům o respondentovi. V závěru dotazníku autorka poděkovala za ochotu a čas, které byly věnovány na vyplnění dotazníku.

Při samotné tvorbě dotazníku byly dodrženy požadavky, které doporučuje Foret (2003). Tyto požadavky se dělí do následujících čtyř oblastí.

1. Celkový dojem

Dotazník musí svou grafickou úpravou zaujmout respondenta a přilákat ho k vyplnění. Nejvhodnějším formátem papíru je velikost A4. Nejdůležitější na celém dotazníku je první stránka - její grafická úprava a úvodní text, které by měly zapůsobit na respondenta, zdůraznit smysl poskytnutých informací a přesvědčit o vyplnění dotazníku. Optimální délka dotazníku by se měla pohybovat podle Kozla (2011) okolo 20 otázek. Poté už jsou respondenti otráveni a mohli by chtít vyplnění uspěchat.

2. Formulace otázek

Při tvorbě dotazníku je zásadní formulovat jednoznačné a srozumitelné otázky. Platí, že čím konkrétněji položíme otázku, tím konkrétnější dostaneme odpověď. Aby respondent neměl problém s vyplněním a pochopením otázek, je vhodné používat jednoduchý jazyk, známý slovník a jednoznačné výrazy (Malý, 2008). Malý (2008) dále doporučuje neslučovat více témat do jedné otázky, vyloučit sugestivní otázky (navrhují nebo v sobě obsahují určitou odpověď), vyloučit zavádějící a nepříjemné otázky. Tímto bude zaručeno, že nedojde k nějakému nedorozumění.

3. Typologie otázek

V dotaznících se používají dva typy otázek: otevřené a uzavřené, případně jejich kombinace v podobě polootevřených (polouzavřených) otázek.

Otevřené otázky

Respondentovi nejsou předkládány žádné varianty odpovědí, tudíž může sdělit vše, co uzná za vhodné a co mu přijde důležité. V případě dotazníku týkajícího se Sportrelax centra Monínek byly použity otevřené otázky volné, které ponechávají respondentovi při formulaci odpovědi volnost.

Uzavřené otázky

Uzavřené otázky nabízí několik variant odpovědí a respondent si vybere jednu, která je správná nebo se nejvíce blíží jeho názoru. Při sestavování dotazníku byly využity podle autora Foreta (2003) a autora Kozla (2011) tyto typy otázek:

- Dichotomické – připouštějí pouze dvě možnosti (ano – ne),
- Výběrové (alternativní) – respondent si vybere pouze jednu odpověď,
- Výčtové (selektivní) – respondent si vybere jednu nebo více odpovědí

Polootvřené (polouzavřené) otázky

V uvedených variantách odpovědí je i políčko označené jako „jiné“. Pokud si respondent nevybere z nabízených odpovědí, napíše do tohoto políčka svůj názor na danou problematiku.

Škály

Spadají také do typologie otázek a jsou nejvhodnějším nástrojem na měření postojů a názorů. Podle Kozla (2011) je pro respondenta snazší vyjádřit svůj názor či postoj pomocí škály, kde se může pohybovat pouze v určitých intervalech možností odpovědi. Při tvorbě dotazníku na Sportrelax centrum Monínek byla využita hodnotící škála, kdy respondenti vyjadřují názor pomocí deskriptivní výpovědi typu zcela spokojen/a, spíše spokojen/a, spíše nespokojen/a, zcela nespokojen/a, nevím/nevyužívám.

Celý dotazník týkající se návštěvnosti, spokojenosti a informovanosti návštěvníků Sportrelax centra Monínek je možné shlédnout v příloze A, B a C.

4. Manipulace s dotazníkem

Tato část se týká distribuce a návratnosti dotazníků.

✓ **Rozhodování o souborech respondentů**

Janečková (2000) uvádí, že soubor všech jednotek, které ukazují podstatné znaky výzkumu je označován jako základní soubor. Do tohoto souboru v případě výzkumu zaměřeného na Sportrelax centrum Monínec patří všichni návštěvníci. Návštěvníků Monínce je mnoho a není možné je do výzkumu zahrnout všechny. Proto byl výzkum prováděn na výběrovém souboru neboli vzorku respondentů.

Kozel (2011) uvádí, že plán výběru musí obsahovat informace o výběrové jednotce (kdo má být dotazován), způsobu výběru a velikosti výběrového souboru. Podle těchto informací bylo rozhodnuto, že **výběrovou jednotkou** budou návštěvníci Sportrelax centra Monínec. Více tato skupina nebyla definována, neboť návštěvníci jsou různého složení, věku i pohlaví a není možné se zaměřit například pouze na muže. Zajímají nás postoje všech návštěvníků. **Způsob výběru** probíhal prostým náhodným výběrem, kdy jsou jednotliví respondenti vybíráni z celého základního souboru a každý má stejnou šanci na výběr. Velikost výběrového souboru byla podle slepého odhadu stanovena na cca 400 respondentů. Tento vzorek by totiž už mohl mít nějakou vypovídací schopnost.

✓ **Kontaktní metody**

V tomto kroku je potřeba rozhodnout, jak budou respondenti kontaktováni: poštou, telefonem, osobně nebo online. (Kotler, 2007)

V našem případě byli respondenti kontaktováni osobně a online. Při **osobním kontaktování** byli respondenti oslovováni tazatelem (výzkumníkem) přímo v samotném Sportrelax centru Monínec. Výzkumník v restauraci M2, situované vedle nástupní stanice lanovky, rozdával dotazníky i s psacími potřebami návštěvníkům nebo je s nimi vyplňoval. V těchto prostorách bylo i vymezené místo pro odevzdání dotazníků. Dotazníky byly v době nepřítomnosti tazatele umístěny na stolech v restauraci, takže si je návštěvníci mohli sami brát a vyplňovat. V případě **online kontaktování** bylo využito nástrojů internetového prohlížeče Google. Tento nástroj umožňuje nejen online dotazník vytvořit, ale i zveřejnit na internetu. Obrovskou výhodou je, že se na vašem účtu na Googlu ukládají výsledky. Online dotazník byl taktéž zveřejněn na stránkách Sportrelax centra Monínec vytvořených na sociální síti Facebook a dále byl také pomocí této sítě šířen.

Ad 3) Shromáždění informací

Sběr informací od respondentů prováděla autorka výzkumu (výzkumník) po dobu 4 měsíců (leden – duben 2013) sama bez nutnosti najmout další pracovníky. V případě online dotazování ani žádní další pracovníci nejsou potřeba. Co se týká osobního dotazování, tak se sběrem informací autorce pomáhali rodinní příslušníci. Jediným problémem, který během sběru informací nastal, byla neochota některých respondentů spolupracovat.

Ad 4) Analýza a vyhodnocení informací

Po nashromáždění určitého objemu dat lze začít s analýzou informací. Podle Kozla (2011) se nejdříve začíná kontrolou a úpravou informací. Správně připravená data by měla být validní a reliabilní, tzn. přesná, platná, věrohodná, spolehlivá a pravdivá. Zpravidla se provádí logická kontrola a kontrola úplnosti informací. Chybějící data se nikdy nedoplňují podle vlastní úvahy. Celý dotazník je vyřazen v případě, když je zřejmé, že respondent zadání nerozuměl nebo schválně nespolupracoval.

Kozel (2011) dále uvádí, že po kontrole přichází třídění informací do jednotlivých tříd či kategorií, na základě toho, jaké s nimi chceme provádět analýzy a jaké výsledky chceme dostat. V této etapě se určují třídící znaky, podle kterých jsou informace rozděleny. Těmito znaky v případě analýzy informací o Sportrelax centru Monínek byly například pohlaví respondentů, jejich věk či místo bydliště.

V okamžiku, kdy jsou informace náležitě utříděny, dochází k jejich převedení do elektronické podoby. S daty uloženými v počítači můžeme provádět kdykoliv jakékoliv změny. Informace z online dotazníků byly převedeny do počítače a informace z papírových dotazníků k nim byly ručně přidány. Z dotazníkového šetření se navrátilo celkem 473 dotazníků, z nichž 3 musely být vyřazeny. Pro zpracování dat byla využita tabulková aplikace Microsoft Excel, kde se informace vkládaly do datové matice. Každý řádek datové matice představuje jeden případ neboli odpovědi jednoho respondenta. Ve sloupci datové matice je uvedena proměnná neboli otázka. Do jednotlivých polí datové matice byly uvedeny konkrétní hodnoty jednotlivých odpovědí. Na tento soubor dat byly aplikovány různé funkce Excelu a data byla různě filtrována a řazena.

Ad 5) Prezentace výsledků

Podle doporučení Kozla (2011) byly výstupy analýzy popsány pomocí textu, tabulek a grafů. Pomocí ucelených vět či souvětí jsou vysvětleny všechny skutečnosti. V tabulkách je možné najít přehled přesných číselných (nebo textových) hodnot. Grafy zachycují a porovnávají velké množství hodnot. Pomocí nich jsou vyjádřeny tendence, souvislosti a struktury zkoumaných jevů.

5.2 Vývoj návštěvnosti Sportrelax centra Monínece

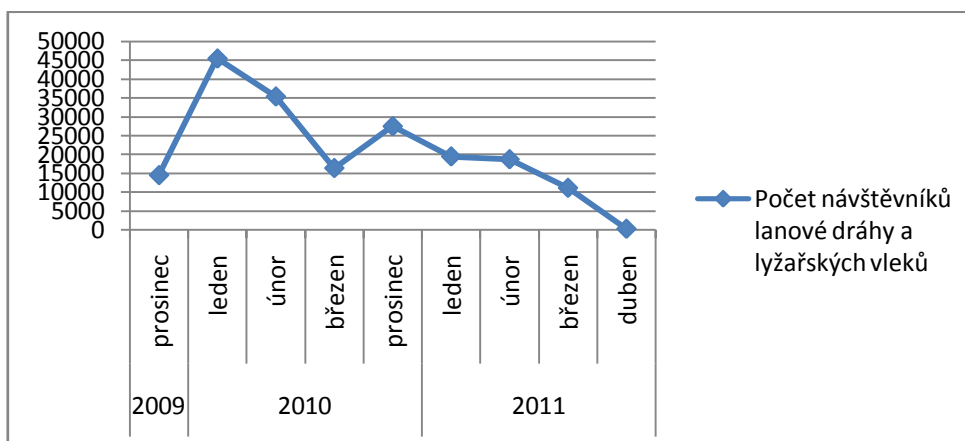
Je užitečné a důležité zjišťovat, kolik návštěvníků přijede, jaký je cíl jejich návštěvy, které období je nejnavštěvovanější a odkud pocházejí. Tyto údaje mohou často pomoci při plánování a rozhodování o dalším vývoji. Podnik díky tomu také ví, na jakou cílovou skupinu se nejvíce zaměřit a kam směřovat reklamu.

Sportrelax centrum Monínece nejvíce navštěvují zájemci o lyžování a další sportovní atrakce. V současnosti s vybudováním nového hotelu přibyli i návštěvníci wellness centra. Vyhodnocení návštěvnosti je proto uděláno za Monínece jako celek.

Doposud byla návštěvnost analyzována pouze na základě počtu ubytovaných hostů, počtu přenocování a počtu prodaných jízdének na lanové dráze a vlecích. Dotazníkového šetření bylo využito s cílem přinést nové informace o návštěvnících, jejich složení, prioritách či účelech cesty.

Před samotným vyhodnocením odpovědí od respondentů v dotaznících, je třeba přiblížit celkovou návštěvnost Sportrelax centra Monínece v zimních sezónách. Hodnotí se pouze zimní období, protože především v zimě má Monínece co nabídnout a provozování lanové dráhy a lyžařských vleků je považováno za hlavní činnost. Vývoj návštěvnosti je uveden na základě dvou sezón – přelom roku 2009/2010 a 2010/2011. Důvodem pro porovnávání těchto dvou sezón je ten, že následovaly otevření nové sjezdovky s lanovkou a také ten, že pro předchozí sezóny neexistují potřebné údaje. První sezóna trvala po dobu čtyř měsíců (prosinec, leden, únor, březen), následující sezóna byla o jeden měsíc delší díky příznivému počasí. Sezóna 2011/2012 byla nejslabší z důvodu krátké zimy.

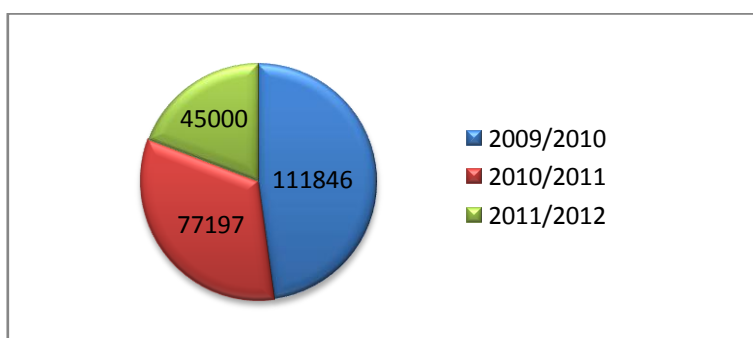
Obr. č. 3: Vývoj návštěvnosti v sezóně 2009/2010 a 2010/2011



Zdroj: Vlastní zpracování, 2013

Vývoj návštěvnosti byl nejsilnější v zimní sezóně 2009/2010 i přesto, že následující sezóna byla o měsíc delší. Bylo to způsobeno především výstavbou nové sjezdovky a čtyřsedačkové lanovky, která byla uvedena do provozu na přelomu roku 2008/2009. Lidé z blízkého i dalekého okolí byli zvědaví na tuto novou zimní atrakci a chtěli ji vyzkoušet. V dalších sezónách návštěvnost klesala a nejslabší byla na přelomu roku 2011/2012 z důvodu nepříznivého počasí na lyžování. Tato sezóna není ve výše uvedeném grafu zakreslena, neboť nejsou k dispozici všechny potřebné údaje.

Obr. č. 4: Počet návštěvníků lanové dráhy a lyžařských vleků



Zdroj: Vlastní zpracování, 2013

Na obrázku č. 3 je možné vidět počet prodaných jízdenek na lanovou dráhu a lyžařské vleky v jednotlivých sezónách. Návštěvnost v sezóně 2011/2012 je pouze orientační, neboť počet prodaných jízdenek není zcela přesný, ale pohyboval se okolo této hodnoty. Počet prodaných jízdenek dosahuje svého vrcholu v sezóně 2009/2010. Vysvětlení vysokého počtu prodaných jízdenek je stejné jako v předchozím případě.

Počet prodaných jízdenek na lanovou dráhu a lyžařské vleky v jednotlivých měsících sezóny 2009/2010 a 2010/2011 je uveden v příloze D. Návštěvnost v těchto dvou sezónách byla evidována také v kategorii počtu ubytovaných hostů (příloha E) a počtu přenocování (příloha F). Vývoj návštěvnosti těchto kategorií je znázorněn opět pouze za již zmiňované dvě sezóny, neboť za sezónu 2011/2012 nejsou k dispozici potřebné údaje.

5.3 Analýza návštěvnosti Sportrelax centra Moníneck

V této části práce jsou vyhodnoceny a interpretovány výsledky průzkumu, který byl proveden na základě dotazníkového šetření. Dotazníky byly navraceny od 470 respondentů. Z tohoto počtu odpovědělo 296 žen, 164 mužů a zbylých 10 respondentů o sobě údaje nevyplnili. Co se týká povědomí o Sportrelax centru Moníneck, tak ho zná 91% všech dotázaných, neboli 427 respondentů. Neznalost Monínce byla zjištěna u 40 respondentů, mezi něž patří lidé, kteří o Monínci vůbec neslyšeli nebo o něm vědí, ale nenavštěvují ho. Zbylí 3 respondenti na tuto otázku neodpověděli. V následující tabulce je možné vidět, z jakých krajů pochází respondenti, kteří jsou nejméně informováni o Monínci.

Tab. č. 1: Struktura nejméně informovaných respondentů dle krajů

	Počet
Jihočeský kraj	2
Karlovarský kraj	4
Královéhradecký kraj	2
Plzeňský kraj	14
Praha	9
Středočeský kraj	3
Ústecký kraj	2
Neuvedeno	4
CELKEM	40

Zdroj: Vlastní zpracování, 2013

Ze 427 respondentů, kteří Sportrelax centrum Monínek znají, ho 17 z nich nenavštěvuje. 23,5% z těchto respondentů nenavštěvuje Monínek z důvodu nedostatku finančních prostředků a času, 23,5% má Monínek daleko od místa bydliště, 5,9% nelyžuje, 11,8% respondentů není se Ski areálem spokojeno a 35,3% respondentů neuvedlo důvod. Ačkoliv je toto rozdělení důvodů evidentní, v příloze G je uveden názorný graf. V příloze H je možné vidět, jak se tito respondenti o Monínci dozvěděli. Největší informovanost je z rádia a televize (zpravodajství Panorama), poté následuje doporučení přátel, internet a noviny nebo časopis.

5.3.1 Složení návštěvníků

Z předchozího rozboru všech obdržených dotazníků vyplynulo, že respondentů, kteří Sportrelax centrum Monínek navštěvují je 410. Toto číslo bude výchozí hodnotou při vyhodnocování všech odpovědí. Z výsledků výzkumu je zřejmé, že počet návštěvníků tvoří 60% mužů a 37,56% žen. Zbylá 2,44% údaj o svém pohlaví neuvedla. Názorný graf, zobrazující poměr těchto skupin, je uveden v příloze I.

Další složení návštěvníků bylo kromě pohlaví zjišťováno také z hlediska věkové struktury, ekonomické aktivity a místa, odkud návštěvníci na Monínek jezdí.

Při průzkumu věkové struktury návštěvníků bylo vytvořeno šest věkových kategorií. Tyto údaje mohou vedení podniku říci, na kterou kategorii je důležitější se soustředit nebo naopak které není potřeba věnovat tolik pozornosti. Výsledky dotazníkového šetření jsou uvedeny v tabulce.

Tab. č. 2: Věková struktura návštěvníků

	Počet	%
do 20 let	73	17,8
21 – 35 let	213	52,0
36 – 45 let	71	17,3
46 – 55 let	25	6,1
56 – 65 let	15	3,7
66 a více let	4	1,0
neuvedeno	9	2,2
<i>CELKEM</i>	410	100

Zdroj: Vlastní zpracování, 2013

Z tabulky je zřejmé, že více než polovina dotazovaných návštěvníků náleží do věkové skupiny 21 – 35 let. Lze předpokládat, že tato kategorie je největší, neboť lidé v tomto věku si na rozdíl od mládeže do 20 let vydělávají a mohou si tento druh zábavy dovolit. Část kategorie tvoří také studenti, kteří svůj volný čas rádi tráví s přáteli a často vyráží za dobrodružstvím. V neposlední řadě tuto věkovou strukturu tvoří mladé rodiny s dětmi, jež mají rády zimní sporty a Monínek je na jejich realizování vhodným místem.

V grafu, který je uveden v příloze J, jsou znázorněny odpovědi, týkající se ekonomické aktivity respondentů. Nejčastějšími návštěvníky Sportrelax centra Monínek jsou zaměstnanci, což je pochopitelné vzhledem k potřebným finančním prostředkům na trávení tohoto druhu volného času. Další početnou skupinou jsou studenti. Tyto informace jsou podstatné, protože vedení podniku se tak může lépe rozhodnout na jakou skupinu se zaměřit a ještě více zvýšit návštěvnost.

Do Sportrelax Centra Monínek jezdí návštěvníci z různých částí České republiky. Tento údaj byl zjišťován pro potřeby vedení Sportcentra. Je to pro ně jakási zpětná vazba na účinnost reklamy. Z těchto výsledků výzkumu se mohou přesvědčit, zda je skutečně nejvíce oslovena jejich prioritní cílová skupina a popřípadě rozhodnout, kam je potřebné ještě reklamu dostat. Výsledky těchto odpovědí jsou uvedeny v souhrnném grafu, který je v příloze K.

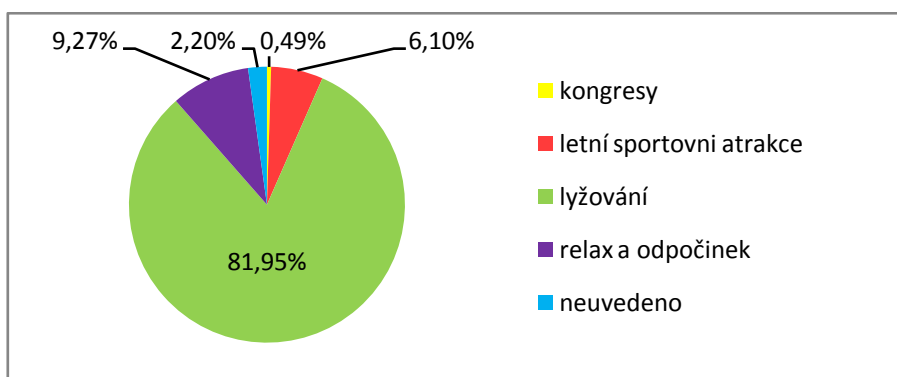
5.3.2 Informace o návštěvnících

Každá společnost by se měla snažit sbírat informace o svých zákaznících, protože jedině tak bude vědět o jeho potřebách a přáních. Díky tomuto přístupu může co nejvíce přizpůsobit poskytované služby konkrétním přáním i potřebám a získat tak maximálně spokojeného a věrného zákazníka. I pro potřeby Sportrelax centra Monínek byly zjišťovány mnohé informace o návštěvnících.

- **Účel návštěvy**

Jelikož má Sportrelax centrum širokou nabídku služeb, bylo potřeba zjistit za jakým účelem je nejvíce navštěvováno. Tyto údaje jsou uvedeny v následujícím grafu.

Obr. č. 5: Účel návštěvy Sportrelax centra Moníneck



Zdroj: Vlastní zpracování, 2013

Je pochopitelné, že největší podíl návštěvníků (82%) jezdí na Moníneck za účelem lyžování. Sjezdovka a lanovka je totiž jeho prioritou. Zbylí návštěvníci Moníneck navštěvují za účelem relaxace a odpočinku, letních sportovních atrakcí a kongresů. Z celkového počtu 410 návštěvníků je 8%, kteří na Moníneck jezdí kvůli více účelům najednou.

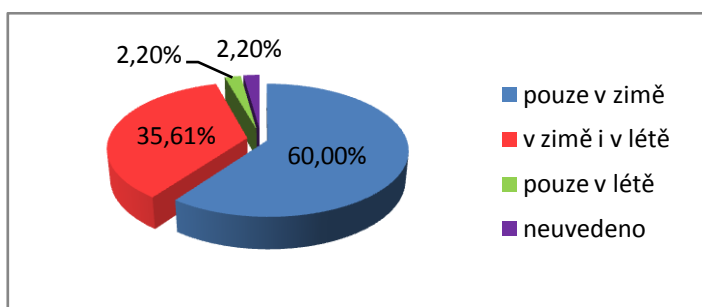
- **S kým dotazovaní Moníneck navštěvují**

Další otázka se týkala problematiky s kým návštěvníci na Moníneck jezdí. Její vyhodnocení je uvedeno v tabulce v příloze L. Většina dotazovaných (40%) přijíždí na Moníneck s rodinou. Návštěvníci, kteří přijíždí s přáteli, tvoří 37%. Tato otázka je však pouze orientační, neboť návštěvníci často nejezdí pouze jen s rodinou, ale mnohdy i s přáteli, kolegy nebo dokonce sami. Cílem však bylo ukázat, že většinu návštěvníků tvoří rodiny nebo rodiny s dětmi, tudíž by bylo vhodné pro jejich získání a udržení připravit speciální akce.

- **Období návštěvy**

Na základě předchozích otázek bylo logické dotazovat se respondentů v jakém období Moníneck navštěvují. Z dotazníkového šetření očekávaně vyplynulo, že nejnavštěvovanějším obdobím je zima, která tvoří 60% celkové návštěvnosti Sportrelax centra. Tyto výsledky ukazují, že by bylo vhodné se zaměřit na propagaci letní sezóny, během které moc návštěvníků nepřijíždí. Shrnutí výsledků je uvedeno v obrázku č. 6.

Obr. č. 6: Období návštěvy Sportrelax centra Moníneck

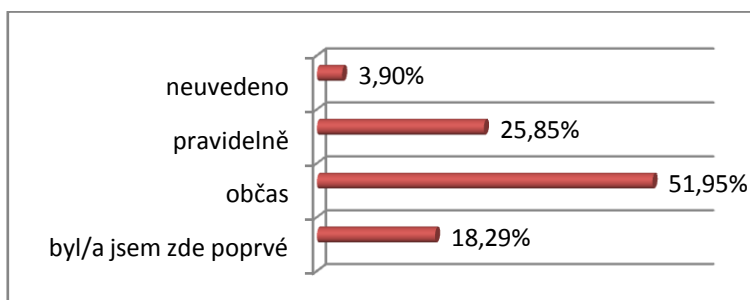


Zdroj: Vlastní zpracování, 2013

- **Četnost návštěvnosti**

Po konzultaci s vedením Sportcentra byla vytvořena otázka na četnost návštěvnosti. Je totiž užitečné vědět, jak často návštěvníci na Moníneck jezdí. Výsledky těchto odpovědí jsou uvedeny v následujícím obrázku.

Obr. č. 7: Četnost návštěvnosti Sportrelax centra Moníneck



Zdroj: Vlastní zpracování, 2013

Z dotazníkového šetření bylo zjištěno, že více než 70% dotazovaných navštěvuje Moníneck opakovaně. Z tohoto počtu je téměř 26% návštěvníků, kteří jezdí do Sportcentra pravidelně.

- **Nadšení dotazovaných z návštěvy**

V této otázce respondenti prozradili, jak se jim na Monínci líbilo. Pro potřeby vedení sportcentra je otázka účelná, protože díky tomu mohou zjistit, jak jsou návštěvníci se službami spokojeni, jak z nich jsou nadšeni a jestli se jim Sportrelax centrum líbí či nikoliv. Opět jde o otázku, pomocí které je zjišťována spokojenost hostů. Výsledky jsou uvedeny v souhrnném grafu v příloze M. Za výsledek této otázky si Sportrelax centrum může připsat veliké plus, neboť téměř 94% návštěvníků se na Monínci líbí.

5.4 Analýza informovanosti návštěvníků

Pomocí otázek v dotazníkovém šetření bylo zjišťováno z jakého zdroje se nejčastěji návštěvníci o Sportrelax centru dozvídají. Tento údaj zajímal majitele Sportcentra kvůli efektivnosti reklamy. Je totiž potřeba vědět, jestli je současná reklama dostačující nebo jestli je potřeba ji šířit i pomocí jiného kanálu.

Nejvíce návštěvníků se o Monínci dozvědělo z doporučení přátel (50,73%). Podrobnější výsledky lze shlédnout v Příloze N. Úkolem další otázky bylo zjistit, zda jsou návštěvníci dostatečně informováni o nabízených službách. Z výsledků vyplynulo, že 90% všech dotazovaných považuje informovanost za dostatečnou. Názorný graf zobrazující tyto výsledky je uveden v Příloze O.

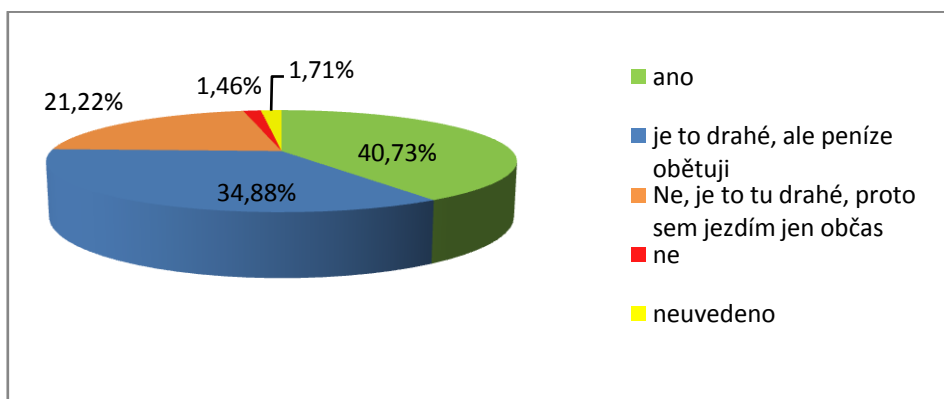
5.5 Analýza spokojenosti návštěvníků

Pro jakýkoliv podnik by měla být prioritní spokojenost jejich zákazníků, neboť právě ta, často bývá klíčem k úspěchu. Samozřejmě i vedení Sportrelax centra Monínek zajímalo, jak jsou jejich návštěvníci spokojeni s poskytovanými službami. V následujícím textu proto jsou uvedeny výsledky dotazníkového šetření týkající se této problematiky. Účelem bylo zjistit, zda je pro návštěvníky sportovně rekreační středisko cenově dostupné, jak jsou spokojeni s poskytovanými službami a zda ceny odpovídají jejich kvalitě.

5.5.1 Cenová dostupnost Sportrelax centra Monínek pro návštěvníky

Výsledky otázky týkající se cenové dostupnosti Sportrelax centra Monínek pro návštěvníky jsou znázorněny v grafu na obrázku č. 8.

Obr. č. 8: Cenová dostupnost Sportrelax centra Monínek pro návštěvníky



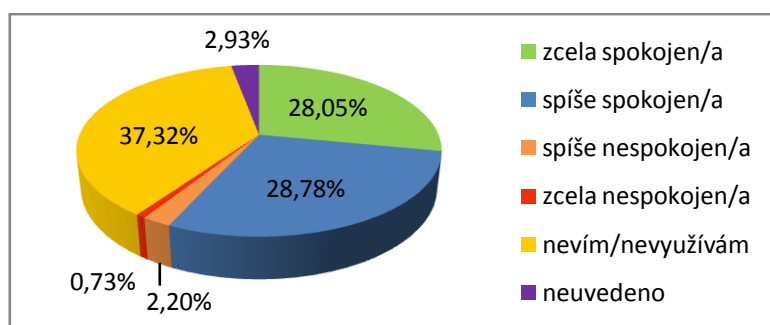
Zdroj: Vlastní zpracování, 2013

Z grafu je zřejmé, že největší podíl (40,73%) tvoří odpověď „ano“. Z výsledků dále vyplynulo, že takto nejvíce odpovídali návštěvníci přijíždějící z Prahy. Tato odpověď není překvapující, neboť lidé z Prahy navštěvují Monínce nejvíce a lze předpokládat, že je pro ně cenově dostupnější, než pro návštěvníky z blízkého okolí Monínce. Lze to přisoudit odlišným platovým podmínkám v tomto kraji a v Praze. Z grafu je také zřejmé, že téměř 35% návštěvníků se ceny zdají být vysoké, ale peníze za poskytované služby rádi obětují, protože touha po uspokojení potřeby sportovního vyžití je silnější. Skupina návštěvníků (přibližně 21%), která na Monínce jezdí jen občas z důvodu vysokých cen anebo sem kvůli cenám nejezdí vůbec, by se neměla zanedbat. Pokud by došlo k mírné úpravě cen nebo k nějakým zvýhodněným akcím, mohla by se návštěvnost zvýšit.

5.5.2 Spokojenost návštěvníků s poskytovanými službami

K otázce týkající se spokojenosti návštěvníků s poskytovanými službami bylo využito škály, kde se respondenti pohybovali v určitých intervalech možností odpovědi. Z tohoto průzkumu vyplynuly pozoruhodné názory, které mohou vést vedení Sportrelax centra k zamyšlení se, jak s určitými službami nakládat. Jednotlivé odpovědi jsou znázorněny v následujícím textu pomocí grafů.

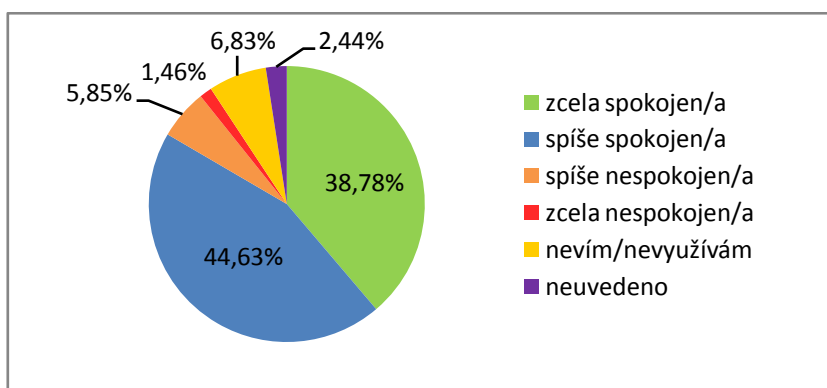
Obr. č. 9: Spokojenost návštěvníků se sportovními atrakcemi



Zdroj: Vlastní zpracování, 2013

Co se sportovních atrakcí (horské koloběžky, tubing, atd.) týče, bylo zjištěno, že většina návštěvníků je s touto službou spokojena (28,05% respondentů zcela a 28,78% je spíše spokojeno). Poměrně velká část dotazovaných (37%) tuto službu nevyžívá. Pokud by byl tento nedostatek zlepšen, mohlo by dojít k získání většího počtu návštěvníků v letní sezóně a tím pádem i k větším ziskům.

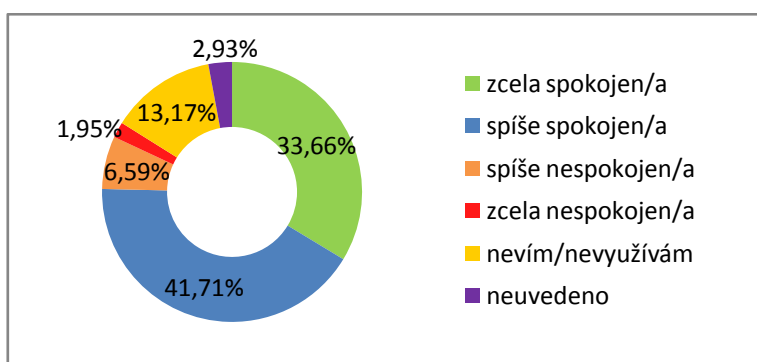
Obr. č. 10: Spokojenost návštěvníků s přístupem personálu



Zdroj: Vlastní zpracování, 2013

V případě odpovědí týkajících se přístupu personálu Sportrelax centra Monínek k návštěvníkům došlo ke zjištění, že téměř 39% dotazovaných je zcela spokojeno a necelých 45% dotazovaných spíše spokojeno. Z toho vyplývá, že spokojenost ohledně personálu je z více než 80% splněna.

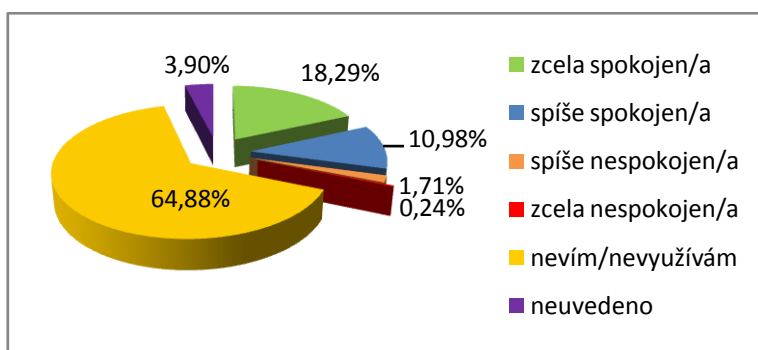
Obr. č. 11: Spokojenost návštěvníků se stravováním



Zdroj: Vlastní zpracování, 2013

Na stravování mají návštěvníci rozporuplné názory. I přesto, že se stravováním je téměř 42% dotazovaných spíše spokojeno a 34% zcela spokojeno, došlo k častým připomínkám ohledně kvality a stále stejné nabídce jídel a nápojů.

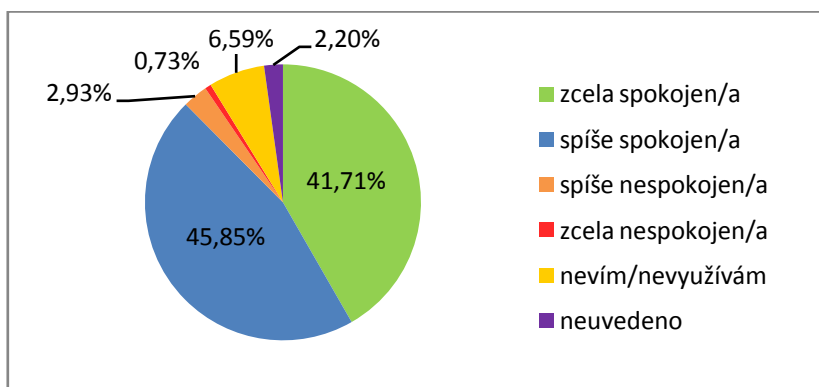
Obr. č. 12: Spokojenost návštěvníků s ubytováním



Zdroj: Vlastní zpracování, 2013

Z dotazníkového šetření vyplynulo, že více než polovina návštěvníků (65%) nemohla spokojenost posoudit, protože ubytování nevyužívá. Téměř 30% dotazovaných odpovědělo, že je s ubytováním buď zcela, nebo spíše spokojeno. V ubytovacích službách by tedy mělo vedení Sportcentra vidět obrovskou příležitost, neboť vhodnou nabídkou mohou přilákat další návštěvníky.

Obr. č. 13: Spokojenost návštěvníků s provozem sjezdovky

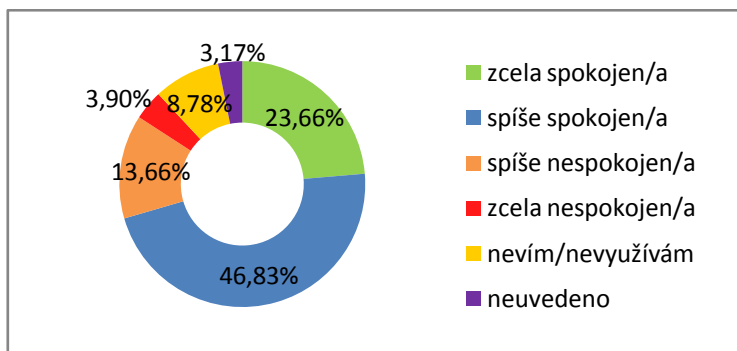


Zdroj: Vlastní zpracování, 2012

V otázce na spokojenost návštěvníků s provozem sjezdovky bylo zjištěno, že 87,6% všech dotazovaných je spokojeno. Většina z tohoto počtu návštěvníků je spíše spokojena další část zcela spokojen. Také se zde objevily 3% návštěvníků, kteří jsou nespokojeni.

Na předešlou otázku navazují výsledky ohledně spokojenosti s úpravou sjezdovky.

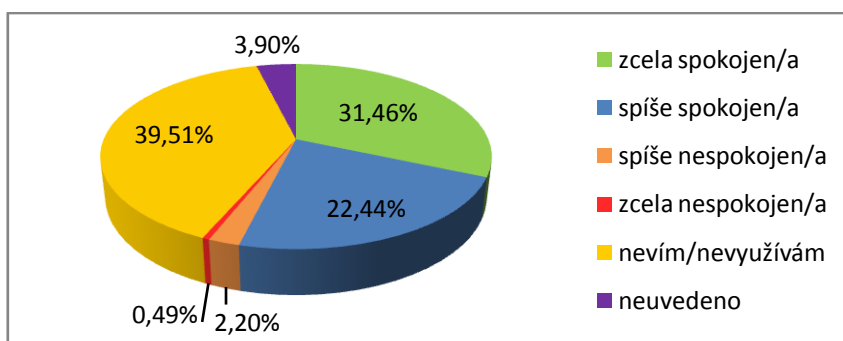
Obr. č. 14: Spokojenost návštěvníků s úpravou sjezdovky



Zdroj: Vlastní zpracování, 2013

Největší část dotazovaných (46,8%) je s úpravou sjezdovky spíše spokojena. Je potřeba upozornit zejména na to, že téměř 14% dotazovaných s úpravou sjezdovky spokojeno není. Tato nespokojenost je nejvyšší ze všech poskytovaných služeb.

Obr. č. 15: Spokojenost návštěvníků s lyžařským servisem



Zdroj: Vlastní zpracování, 2013

V případě spokojenosti s lyžařským servisem došlo ke zjištění, že ta část respondentů (téměř 54%), která tyto služby využívá, je spokojena. Necelých 40% návštěvníků lyžařský servis nevyžívá vůbec. Zde tedy nacházíme další místo a další příklad nedostačujícího marketingu, které vedení může využít ve svůj prospěch a z této mezery vytvořit příležitost k tvorbě zisku.

5.5.3 Cena a kvalita poskytovaných služeb

Dalším cílem dotazníkového šetření bylo zjistit, jak podle návštěvníků odpovídají ceny kvalitě poskytovaných služeb. Přehled této problematiky je uveden v příloze P.

U většiny služeb návštěvníci toto hledisko nemohli posoudit, jmenovitě u wellness, ubytování a sportovních atrakcí. Tento výsledek napovídá tomu, že by bylo vhodné určené služby více zviditelnit a přilákat tak další návštěvníky. Malá část dotazovaných (27%), jež ubytování využila si myslí, že cena odpovídá kvalitě. Podobě je tomu i u zmíněných wellness služeb a sportovních atrakcí. 4% z těch návštěvníků, kteří služby využili, však uvádí, že cena kvalitě této služby neodpovídá.

V případě stravovacích služeb si 72% dotazovaných myslí, že cena v závislosti na kvalitě je dodržena. Dalších 11% je opačného názoru.

Ceny skipasů podle 59% dotazovaných kvalitě odpovídají. O opaku je přesvědčeno 27% návštěvníků. Právě u skipasů je nejvíce návštěvníků nespokojeno s cenou ze všech poskytovaných služeb. Lyžařský servis naopak poskytuje cenu, která kvalitě odpovídá. O tom je přesvědčeno 19% návštěvníků. Další podstatná část (44%) návštěvníků tuto službu nevyužívá.

6 Návrhy zlepšujících opatření

Pokud chce být poskytovatel služeb úspěšný v získávání a udržení zákazníků, musí neustále něco zlepšovat. V případě spokojenosti zákazníka, bude spokojen i poskytovatel služby. Je třeba si uvědomit, že každý návštěvník určitého podniku či společnosti je zároveň jejím reprezentantem. To znamená, že ji chválí nebo kritizuje. Pro větší pravděpodobnost dosažení úspěchu, je potřeba vyhovět požadavkům a přáním co nejvíce zákazníků.

V následujícím textu budou uvedeny návrhy zlepšujících opatření pro Sportrelax centrum Monínece, které z větší části tvoří podněty samotných návštěvníků.

6.1 Vybudování dětského koutku v restauraci M2

Na základě dotazníkového šetření bylo zjištěno, že Sportrelax centrum Monínece často navštěvují rodiny s dětmi. Když se rodiče s dětmi po několikahodinovém lyžování zastaví na občerstvení v restauraci M2, často dochází k situacím, že jejich děti po restauraci různě běhají, protože zde chybí místo, kde by se zabavily. To samozřejmě není příjemné ostatním návštěvníků. Proto jedním z návrhů na zlepšení je vybudování dětského koutku.

Dětský koutek by mohl být umístěn pod schodištěm vedoucím do kongresového centra, za předpokladu, že by došlo k odstranění několika míst k sezení. Pro realizaci dětského koutku byla vybrána firma BabyKoutek s. r. o., která v případě zájmu koutek navrhne a zároveň i postaví. Firma nabízí typové dětské koutky, ale z jejich nabídky nebylo nic vybráno kvůli odlišné představě. Samozřejmě to není problém, neboť si každý může sestavit koutek dle vlastního gusta.

Po uvážení byl do koutku jako základ vybrán bazén s míčky a herní megablok. Bazén s míčky o rozměrech 180x180x35 cm je vyroben z pevného molitanu. Megablok je složen z 19 molitanových částí, které mají různé tvary (válec, kvádr, jehlan, atd.). S těmito částmi si děti mohou hrát dle vlastní představy. Je možné z nich stavět hrad či na nich pouze sedět. V následující tabulce jsou vykalkulovány náklady na pořízení těchto atrakcí.

Tab. č. 3: Náklady na pořízení vybavení do dětského koutku

	Cena (v Kč včetně DPH)
Molitanový bazén	9 800,-
Míčky do bazénu	9 300,-
Herní megabloky	16 000,-
CELKEM	35 100,-

Zdroj: Vlastní zpracování dle BabyKoutek, 2013

Tato cena je pouze orientační, protože k ní přibudou ještě náklady na dopravu, které však firma na svých internetových stránkách neuvádí. Do dětského koutku by mohl Sportrelax centrum podle svého uvážení pořídit ještě další předměty na hraní. Navrhován je stoleček se židličkami, pomůcky pro malování a další.

6.2 Stánek s rychlým občerstvením na sjezdovce

Z dotazníkového šetření vyplynulo, že by milovníci zimních sportů rádi uvítali možnost menšího občerstvení, které by bylo využitelné přímo na svahu, tedy bez toho, aniž by museli sundávat lyže či snowboardy. Tento návrh spočívá ve vybudování stánku s rychlým občerstvením přímo na sjezdovce. Prvotním úkolem je vymyslet vhodné umístění tohoto stánku. Nejvlídnější variantou se jeví jeho umístění k nástupní stanici na kotvový vlek.

Dalším úkolem je stanovit přibližné náklady na pořízení občerstvovacího stánku. Jako stánek může sloužit náležitě zařízená zahradní chata od firmy Floranet, na jejichž internetových stránkách je umožněno vytvořit si individuální nabídku na konkrétní chatu či domek. V rámci zlepšovacího návrhu byla po konzultaci s odborníkem ze stavební firmy vytvořena tato nabídka:

- Nákup chaty od firmy Floranet obsahuje nákup, montáž, a dopravu na místo určení. Dalšími položkami nabídky jsou impregnace proti dřevokazným houbám, nátěr ochranným lakem, poplechování střechy pozinkovým plechem, kotvení domku – kotevní vruty. Montáž chaty bude přímo na rostlý terén, který bude pouze rovinnatě upraven. (Floranet, 2013)

Na základě této nabídky byla vytvořena přibližná celková kalkulace nákladů na pořízení občerstvovacího stánku. Tato kalkulace byla opět vypracována na základě konzultace s pracovníkem ze stavební firmy a je pouze orientační. Ceny jsou uvedeny v korunách a s DPH.

Tab. č. 4: Přibližná celková kalkulace nákladů na pořízení stánku na občerstvení

	Množství	MJ	Cena	Celková cena
Nákup a osazení chaty	1	Kpl	131 063,-	131 063,-
Připojení chaty na služby	1	Kpl	8 000,-	8 000,-
Úprava interiéru chaty	1	Kpl	23 000,-	23 000,-
Nákup a instalace elektrických spotřebičů	1	Kpl	65 000,-	65 000,-
Nákup inventáře	1	Kpl	5 000,-	5 000,-
Cena celkem s DPH				232 063,-

Poznámka: MJ = měrná jednotka; Kpl = komplet

Zdroj: Vlastní zpracování, 2013

Kalkulace zahrnuje připojení chaty na elektřinu, úpravu interiéru pro provoz rychlého občerstvení (obložení stěn obkladem, přípravy pro připojení jednotlivých zařízení), nákup zařízení v podobě lednice, sporáku, mrazáku, elektrické konvice, párkovače a dalších. Položka týkající se nákupu inventáře je pouze orientační, neboť záleží na konkrétním výběru.

K realizaci stánku s občerstvením o rozměrech 3,3x4,3m (14,19m²) je třeba nejprve požádat vlastníka pozemku o jeho souhlas s umístěním chaty, jelikož dotčený pozemek není majetkem Skirelax Monínece, ale je pouze v dlouhodobém nájmu od Pozemkového fondu České republiky. Dalším krokem je podání žádosti o povolení stavby na stavební úřad v Sedlci-Prčici.

Stavební úřad povoluje stavby do 25m² v režimu územního souhlasu a to podle §96 odst. 2) a zákona 183/2006 Sb. K oznámení o realizaci stavby je třeba vyplnit formulář „*Oznámení o záměru k vydání územního souhlasu*“, který je přílohou č. 9 k vyhlášce č. 503/2006 Sb. K formuláři se dále musí přiložit tyto dokumenty: výpis z katastru nemovitostí, katastrální situace s označenou dotčenou parcelou, situace se zakreslením chaty a okótováním k hranici pozemků, podpisy sousedů na situaci, technický popis s půdorysem a pohledy chaty. K poslednímu bodu postačí pouze prospekt od výrobce chaty, kde je vše specifikováno. Tento prospekt je obsažen i v příloze Q a R. (EasyCarport, ©2011 - 2013)

Jelikož bude chata připojena na elektrickou energii, je také třeba požádat správce sítě o připojení dalšího objektu. Toto lze provést zasláním e-mailu se žádostí o připojení elektřiny na ČEZ, a. s. středisko Benešov hlavní pracoviště STŘED. Skirelax Monínece již odběratelem elektřiny je, proto bude stačit pouze posílení jednoho z odběrných míst. (Skupina ČEZ, ©2013)

Na financování stánku s rychlým občerstvením by bylo možné využít dotací. Vedení Sportrelax centra může zažádat o finanční podporu ROP NUTS 2 Střední Čechy. Prioritní osa č. 2 tohoto programu je zaměřena na cestovní ruch a konkrétně na oblast veřejné infrastruktury a služeb cestovního ruchu. V rámci této oblasti jsou poskytovány podpory zaměřené na zlepšení podmínek v oblasti sportovně-rekreačního turismu. Výzva k podání žádosti je v tomto roce platná až do 30.09.2013. Žádost je třeba podat osobně v sídle Úřadu Regionální rady soudržnosti Střední Čechy se sídlem na Karlově náměstí v Praze 2. (ROP Střední Čechy, ©2008)

Nepředpokládá se, že by se stánek s občerstvením pořizoval na následující zimní sezónu 2013/2014, a jelikož se podmínky na získání dotací neustále mění, je potřeba si při aktuální žádosti ověřit všechny potřebné informace na webových stránkách Regionálního operačního programu Střední Čechy.

6.3 Úschovné boxy

Návštěvníci Sportrelax centra Monínec by ocenili možnost úschovy svých věcí během využívání sportovních atrakcí. Proto je navrhován nákup úschovných boxů, do kterých by si mohli tyto věci uzamknout. Nákup boxů by proběhl u vybrané společnosti Kovoartikl CZ.

Tato společnost má v nabídce uzamykatelnou čtyřdveřovou šatní skříň, která je použitelná právě jako úschovné boxy. Každá skříňka obsahuje odkládací polici, tyč na oblečení a 3 plastové háčky. (Kovoartikl.cz, 2013)

Skříní je uvažováno zakoupit deset kusů, tedy celkem 40 skříněk. Náklady na pořízení jsou uvedeny tabulce.

Tab. č. 5: Náklady na pořízení úschovných boxů

	Počet kusů	Cena za kus (s DPH)	Cena celkem (s DPH)
Šatní skříň 4-dveřová, s policemi	10	5 022 Kč	50 220 Kč

Zdroj: Vlastní zpracování dle Kovoartikl.cz, 2013

Jejich umístění a montáž by provedli zaměstnanci technického oddělení Sportrelax centra Monínec. Tímto by se snížily náklady na montáž od vybrané společnosti.

Na základě písemné objednávky dodá společnost zboží na Monínec. Dodací lhůta je 7 – 28 dnů od písemné objednávky a zaplacení zálohové faktury. Náklady na dopravu v tomto případě hradí prodávající, neboť jde o větší objednávku. Ode dne převzetí zboží platí na zboží záruka 24 měsíců. (Kovoartikl.cz, 2013)

6.4 Pořádání akcí

Monínec má vhodné prostory na pořádání mnohých akcí. Samozřejmě jsou připravovány společenské programy ve spojení s různými regionálními rádií, ale návštěvníci by uvítali větší nabídku těchto akcí. Nejčastějšími požadavky návštěvníků v dotazníku byly grilování prasete a pořádání koncertů. Tyto akce by nemusely být ztrátové, protože vynaložené finanční prostředky je možné získat zpět vybíráním přiměřeného vstupného. Navíc by to zvýšilo atraktivitu střediska v letních měsících. Takovýto program by jistě uvítali jak návštěvníci z okolí, tak i lidé bydlící ve větší vzdálenosti Monínce.

Potřebná by byla pouze včasná propagace, žádost na městském úřadě v Sedlci – Prčici o povolení pořádání koncertu a žádost o produkování hudby u společnosti OSA. Nutné je také zaplatit poplatek městu ze vstupného a poplatek společnosti OSA. Propagace akce v současné době není složitá, neboť jde využít sociálních médií, na kterých má Sportrelax centrum svojí stránku. Vzhledem k tomu, že má na těchto stránkách více než 10 600 fanoušků, informace o konané akci by se šířily rychle.

6.5 Vytvoření sportovně-relaxačních balíčků

Na základě dotazníkového šetření došlo ke zjištění, že většina návštěvníků Monínce dostatečně nevyužívá ubytování, wellness a ani mnohé sportovní atrakce. Tomuto nedostatku je možné předejít vytvořením různých pobytových či sportovně relaxačních balíčků. Mohlo by jít o dvou, tří nebo vícedenní pobyty, které by nabízely širokou škálu služeb. V následujícím je uveden příklad takového balíčku.

Sportovně relaxační pobyt ve Sportrelax centru Monínec pro dvě osoby na tři dny zahrnuje:

- Ubytování na 2 noci pro 2 osoby v hotelu Monínec***;
- 2x snídaně pro 2 osoby formou bufetu v rámci pobytu;
- 2x večeře formou 2chodového menu;
- 1x masáž mořskou solí pro 2 osoby na 20 minut;
- 1x bazén s vířivkou pro 2 osoby na 1 hodinu;
- 1x sauna pro 2 osoby na 1 hodinu;
- 1x sportovní atrakce dle vlastního výběru pro 2 osoby;

- 20% slevový voucher na masáže a sportovní atrakce po celý pobyt.

Tyto balíčky by mohly být dostupné na různých internetových slevových portálech. Vybrány byly Cestování se slevou, Slevomat a Pobytové balíčky. V případě tvorby balíčků je třeba zdůraznit možnost využití volného času v okolí, protože okolí Monínce má skutečně co nabídnout.

6.6 Věrnostní program

Z dotazníků vyplynulo, že je mnoho návštěvníků, kteří na Monínci byli poprvé. Sportrelax centrum by se mělo snažit o jejich udržení a vypěstovat si z nich věrné zákazníky. K tomuto kroku by mohlo pomoci rozšíření již existujícího věrnostního programu o více zvýhodněných nabídek. Konkrétní příklad je uveden v následujícím textu.

Návštěvníci, kteří se chtějí stát členem, obdrží věrnostní kartu, na kterou sbírají s každým využitím určité služby body. Určitý počet nasbíraných bodů mohou směnít například za jednodenní lyžování zdarma, za výběr určitého pokrmu v restauraci zdarma či za využití služeb skiservisů nebo dalších sportovních atrakcí. V případě, že by program na sbírání bodů byl složitý, je v záloze jednodušší varianta. Návštěvníci Sportcentra by obdrželi papírovou kartičku, na kterou by sbírali za každé využití služby razítka či samolepky. Po dosažení určitého počtu razítek či samolepek by byl postup stejný, jako v předchozím případě.

Tento věrnostní program je samozřejmě vymyšlen pouze jednoduše. Pro správné fungování je třeba, aby byl program dostatečně promyšlený a připravený. Po hlubší analýze je samozřejmě možné přijít na další věrnostní programy či jejich varianty.

6.7 Malé doplnění webových stránek

Během tvorby této práce byl vyzorován drobný nedostatek v případě webových stránek. Návštěvníky letní sezóny často zajímá, co je možné navštívit a využít v blízkém okolí Monínce. Tudíž by na internetových stránkách mohla být vytvořena záložka „Blízké okolí“, do níž je vhodné zahrnout nabídku nejbližšího okolí Monínce (přírodní objekty, památky, atd.). Pomůckou by mohla být kapitola 3 (Místní cestovní ruch) vytvořená v této práci.

6.8 Úprava cen za služby

Jediná věc, kterou by i spokojení návštěvníci chtěli upravit, je cena. Mnohdy však samotná cena snížit nejde vzhledem k nákladům na provoz a v případě Monínce i kvůli splácení finančních prostředků za výstavbu nového hotelu. Jediným řešením je úprava ceny pro určité skupiny návštěvníků nebo její další zvýhodnění.

Velkou část návštěvníků tvoří studenti, tudíž by bylo možné připravit studentské slevy v rámci služeb celého areálu. Další zvýhodnění by mohly být pro rodiny s dětmi. Aby nebyli znevýhodněni další návštěvníci, mohla by pro ně být připraveny speciální akce ve vybraných dnech. Například každý čtvrtek skipas za polovinu.

Vhodným řešením jak pomocí cen využít dalších služeb a ukázat návštěvníkům, že pro ně chceme připravit mnohá zvýhodnění, je propojit různé služby. V případě využívání sjezdovky pro zimní sporty by mohla být ke skipasu připojena sleva na využití služeb skiservisu. V případě využití letních sportovních atrakcí by byla poskytnuta sleva na další atrakci. S touto slevou by návštěvníci vyzkoušeli atrakci určitě spíše, než když by si museli platit plnou cenu.

Dalším návrhem z podnětů návštěvníků je vytvořit hodinové skipasy.

6.9 Úprava sjezdovky

V mnoha dotaznících byla uvedena stížnost na úpravu sjezdovky v odpoledních hodinách. Sjezdovka je často vymletá a jsou v ní díry. Bylo by vhodné například udělat polední pauzu mezi 12:00 – 13:00 hodinou a upravit sjezdovku na odpolední lyžování. Zároveň by se tato pauza dala využít i v restauraci M2 a to přípravou výhodného menu. Polední menu by mohlo zahrnovat polévku, hlavní jídlo a pití za zvýhodněnou cenu, například 90 Kč.

6.10 Jednotné označení Sportrelax centra Monínek

V rámci této práce se objevuje několik názvů pro Sportrelax centrum Monínek, který je právě jedním z nich. Další, které se používají, jsou Ski areál Monínek, Sportcentrum Monínek, rekreační středisko či Monínek. Bylo by vhodné pro středisko používat jednotný název.

Návrhů na zlepšení je celá řada. Všechny však už nemohou být více rozepsány, tudíž budou pouze vypsány v následujících řádcích.

Dalšími návrhy na zlepšení jsou platba kartou v rámci celého Sportrelax centra, věnování větší pozornosti úpravě parkoviště v zimním období, stanovení určité kapacity sjezdovky pro pohodlné a bezpečné lyžování návštěvníků. Sportrelax centrum Monínek by pravidelně mohlo také dělat statistiky návštěvnosti letní i zimní sezóny pro případné další rozhodování.

Závěr

Hlavním cílem práce bylo analyzovat nabídku poskytovaných služeb, současný stav a spokojenost návštěvníků Sportrelax centra Monínek a na základě této analýzy navrhnout zlepšující opatření, které může subjekt využít pro další rozvoj a větší spokojenost návštěvníků.

Výzkumu předcházela popis a charakteristika vybraného subjektu a jeho poskytovaných služeb, kde byly vymezeny základní pojmy pro pochopení této problematiky. Zajímavá pro čtenáře může být kapitola týkající se místního cestovního ruchu, neboť pro oblast Monínce a okolí zatím žádná publikace o této problematice zpracována nebyla. To samé platí o historii Sportrelax centra Monínek, která je v této práci poprvé oficiálně uvedena.

Pozitivem Sportrelax centra Monínek jsou dobré přírodní předpoklady a různorodost poskytovaných služeb. Jak vyplynulo z dotazníkového šetření, tato rozmanitost služeb se návštěvníkům líbí a jsou s ní spokojeni. U jednotlivých služeb nebyla objevena žádná větší nespokojenost. Spíše došlo ke zjištění, že nějaké služby nejsou moc často využívány. Konkrétně jde o ubytování, skiservis a wellness. Tento nedostatek byl samozřejmě vzat v úvahu při tvorbě návrhů na zlepšení, neboť existují způsoby, jak zařídit využívání i těchto služeb. Co by však dotazovaní chtěli vylepšit, je cena. S přihlédnutím na náklady na provoz centra není možné cenu natrvalo snížit, proto bylo navrženo cenu různě upravovat a připravovat různé akce či zvýhodnění.

V případě analýzy informovanosti bylo zjištěno, že podstatná většina dotazovaných je s informovaností o poskytovaných službách spokojena. Z hlediska návštěvnosti by bylo třeba vzít na vědomí, že je mnoho návštěvníků, kteří na Monínek přijeli poprvé, proto by se mělo Sportrelax centrum maximálně snažit o jejich udržení.

Jedním nedostatkem Sportrelax centra Monínek jsou chybějící údaje o návštěvnících a jejich spokojenosti. Názory návštěvníků mají pro jakýkoliv subjekt obrovskou hodnotu, protože jedině tak podnik zjistí, jak si je přecházet a udržovat. Určitě je důležité se tímto zabývat a neustále zjišťovat nové věci. Informace od návštěvníků nebude těžké obdržet, neboť při dotazníkovém šetření sloužícím pro účely této práce byli ochotní a snažili se spolupracovat.

Zlepšujících opatření je celá řada, ale často není možné některá z nich realizovat v krátkém časovém horizontu z důvodu finanční náročnosti. Vytvořeny proto byly i další návrhy, které nejsou tak finančně náročné a jejich případná realizace je snazší. Nyní záleží pouze na uvážení vedení Sportrelax centra Monínek, zda návrhy zlepšujících opatření vezme na vědomí.

Seznam tabulek

Tab. č. 1: Struktura nejméně informovaných respondentů dle krajů	45
Tab. č. 2: Věková struktura návštěvníků	46
Tab. č. 3: Náklady na pořízení vybavení do dětského koutku	56
Tab. č. 4: Přibližná celková kalkulace nákladů na pořízení stánku na občerstvení	57
Tab. č. 5: Náklady na pořízení úschovných boxů	59

Seznam obrázků

Obr. č. 1: Poloha Ski areálu Monínek	10
Obr. č. 2: Mapa Ski areálu Monínek	15
Obr. č. 3: Vývoj návštěvnosti v sezóně 2009/2010 a 2010/2011.....	44
Obr. č. 4: Počet návštěvníků lanové dráhy a lyžařských vleků	44
Obr. č. 5: Účel návštěvy Sportrelax centra Monínek	48
Obr. č. 6: Období návštěvy Sportrelax centra Monínek	49
Obr. č. 7: Četnost návštěvnosti Sportrelax centra Monínek	49
Obr. č. 8: Cenová dostupnost Sportrelax centra Monínek pro návštěvníky	50
Obr. č. 9: Spokojenost návštěvníků se sportovními atrakcemi.....	51
Obr. č. 10: Spokojenost návštěvníků s přístupem personálu	52
Obr. č. 11: Spokojenost návštěvníků se stravováním.....	52
Obr. č. 12: Spokojenost návštěvníků s ubytováním.....	53
Obr. č. 13: Spokojenost návštěvníků s provozem sjezdovky	53
Obr. č. 14: Spokojenost návštěvníků s úpravou sjezdovky	54
Obr. č. 15: Spokojenost návštěvníků s lyžařským servisem.....	54

Seznam použitých zkratk a značek

cm	centimetr
CR	cestovní ruch
ČR	Česká republika
km	kilometr
m	metry
m. n. m	metry nad mořem
OSA	Ochranný svaz autorů
s. r. o.	společnost s ručením omezeným
ROP	Regionální operační program

Seznam použité literatury

- DROBNÁ, Daniela a Eva MORÁVKOVÁ. *Cestovní ruch: pro střední školy a pro veřejnost*. 1. vyd. Praha: Fortuna, 2004, 205 s. ISBN 80-716-8901-7.
- FORET, Miroslav a Věra FORETOVÁ. *Jak rozvíjet místní cestovní ruch*. 1. vyd. Praha: Grada Publishing, 2001, 178 s. ISBN 80-247-0207-X.
- FORET, Miroslav a Jana STÁVKOVÁ. *Marketingový výzkum: jak poznávat své zákazníky*. 1. vyd. Praha: Grada, 2003, 159 s. ISBN 80-247-0385-8.
- HLADKÁ, Jitka. *Technika cestovního ruchu*. 1.vyd. Praha: Grada Publishing, 1997, 161 s. ISBN 80-716-9476-2.
- HORNER, Susan a John SWARBROOKE. *Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času: [aplikovaný marketing služeb]*. Praha: Grada, c2003, 486 s. ISBN 80-247-0202-9.
- JANEČKOVÁ, Lidmila a Miroslava VAŠTÍKOVÁ. *Marketing služeb*. 1. vyd. Praha: Grada, 2000, 179 s. ISBN 80-716-9995-0.
- KOTLER, Philip. *Marketing management*. 12. vyd. Praha: Grada, 2007, 792 s. ISBN 978-80-247-1359-5.
- KOTLER, Philip. *Moderní marketing: 4. evropské vydání*. 1. vyd. Praha: Grada, 2007, 1041 s. ISBN 978-80-247-1545-2.
- KOZEL, Roman, Lenka MYNÁŘOVÁ a Hana SVOBODOVÁ. *Moderní metody a techniky marketingového výzkumu*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011, 304 s. Expert (Grada). ISBN 978-80-247-3527-6.
- MALÝ, Václav. *Marketingový výzkum: teorie a praxe*. 2. vyd. Praha: Oeconomica, 2008, 181 s. ISBN 978-80-245-1326-3.
- ORIEŠKA, Ján. *Technika služeb cestovního ruchu*. 1. vyd. Praha: Idea Servis, 1999, 244 s. ISBN 80-859-7027-9.
- ORIEŠKA, Ján. *Služby v cestovním ruchu*. 1. vyd. Praha: Idea servis, 2010, 405 s. ISBN 978-808-5970-685.

Elektronické zdroje

Ateliér Prčice [online]. 2013 [cit. 2013-03-25]. Dostupné z: <http://www.atelier-prcice.cz/>

BabyKoutek [online]. 2013 [cit. 2013-04-26]. Dostupné z: <http://www.babykoutek.cz/>

Běžkařské trasy Čertovo břemeno. *Město Sedlec-Prčice* [online]. 2013d [cit. 2013-03-26]. Dostupné z: <http://www.sedlec-prcice.cz/text/cz/bezkarske-trasy-certovo-bremeno/>

Co se kde koná?. *Město Sedlec-Prčice* [online]. 2013b [cit. 2013-04-24]. Dostupné z: <http://www.sedlec-prcice.cz/text/cz/co-se-kde-kona/>

Čertova hrbatina – Česká Sibiř, Český Merán, malé Alpy v srdci Čech. *Majovyhonzik – obyčejné neobyčejným pohledem* [online]. 2011, Posted on 8. 7. 2011 [cit. 2013-02-27]. Dostupné z: <http://majovyhonzik.wordpress.com/2011/07/08/certova-hrbatina-ceska-sibir-cesky-meran-male-alpy-v-srdci-cech/>

Čertovo břemeno. *Jižní Čechy a Šumava* [online]. 2013 [cit. 2013-03-26]. Dostupné z: <http://www.jiznicehy.org/cz/index.php?path=prir/bremeno.htm>

Čertovo Břemeno a Javorová skála. *Tábor: oficiální web města* [online]. 2013 [cit. 2013-02-27]. Dostupné z: <http://www.taborcz.eu/certovo-bremeno-a-javorova-skala/os-1535>

Farma Diagonála Y Cunkov a Nadační fond Hucul [online]. 2013 [cit. 2013-03-25]. Dostupné z: <http://www.volny.cz/hucul/>

Firemní akce. *Monínec* [online]. ©2012h [cit. 2013-04-04]. Dostupné z: <http://www.moninec.cz/zima/?i=1431/firemni-akce>

Forest-fish, spol. s. r. o. [online]. ©2010 [cit. 2013-03-26]. Dostupné z: <http://forestfish.com/>

Golf Klub Čertovo břemeno [online]. 2013 [cit. 2013-03-25]. Dostupné z: <http://www.cebr.cz/cz/>

Greenways Praha Vídeň [online]. Rikisystem - Weblight, ©2008 - 2013 [cit. 2013-03-23]. Dostupné z: <http://www.prahaviden.cz/>

HANUŠKOVÁ, Petra. Monínek je dominantou Českého Merána. In: BORGIS. *Novinky.cz* [online]. Borgis, ©2013, 24. srpna 2012 10:45 [cit. 2013-03-01]. Dostupné z: <http://www.novinky.cz/cestovani/275927-moninec-je-dominantou-ceskeho-merana.html>

Husova Kazatelna. *Město Sedlčany* [online]. 2013b [cit. 2013-03-26]. Dostupné z: <http://mesto-sedlcany.cz/turisticky-servis/tipy-na-vylet/chranena-uzemi/husova-kazatelna>

Informační centrum. *Město Sedlec-Prčice* [online]. 2013c [cit. 2013-03-26]. Dostupné z: <http://www.sedlec-prcice.cz/text/cz/informacni-centrum/>

Jak čert přispěl k pojmenování Českého Merána. *Most do říše snů* [online]. [cit. 2013-03-26]. Dostupné z: http://druidova.mysteria.cz/MISTA_SILY/CERTOVO_BREMENO/Certovo_bremeno.htm

Jak se k nám dostanete. *Monínek* [online]. ©2012a [cit. 2013-03-01]. Dostupné z: <http://www.moninec.cz/zima/?i=1236/jak-se-k-nam-dostanete>

Kovoartikl.cz [online]. 2013 [cit. 2013-04-19]. Dostupné z: <http://www.kovoartikl.cz/>

Mapy.cz [online]. Mapy.cz [cit. 2013-03-01]. Dostupné z: <http://www.mapy.cz/>

Monínek. *Monínek* [online]. ©2012c [cit. 2013-03-01]. Dostupné z: <http://www.moninec.cz/zima/?i=1235/uvod>

Monínek [online]. ©2012e [cit. 2013-03-31]. Dostupné z: <http://www.moninec.cz/zima/>

MONÍNEC s.r.o. Nejblíže na lyže. Monínek: 2012b. Dostupné z: http://www.moninec.cz/leto/epe/download.php?m=content&i=2323&f=brozura_moninec_web2.pdf

Monínek - Město Sedlec-Prčice. *Město Sedlec-Prčice* [online]. 2013 [cit. 2013-03-01]. Dostupné z: <http://www.sedlec-prcice.cz/text/cz/moninec/>

NOVÁK, Vít. Skialpy, snowboard, sněžnice Monínek - Česká Sibiř: skialpový tréninkový okruh. *Cesty do přírody* [online]. ©2011 - 2013 [cit. 2013-04-03]. Dostupné z: <http://www.cestydoprirody.cz/pruvodce/skialpy/12-moninec-ceska-sibir-skialpovy-treninkovy-okruh>

O tandem paraglidingu. *Tandemový paragliding* [online]. 2013 [cit. 2013-04-04]. Dostupné z: <http://www.tandemovyparagliding.cz/o-tandem-paraglidingu/>

Paintball Myslkov [online]. [cit. 2013-03-26]. Dostupné z: <http://paintball-myslkov.unas.cz/>

POSPÍŠIL, Pavel. Místo přeplněných sjezdovek zkuste skialpy. *Cestování iDNES.cz* [online]. 2006 [cit. 2013-04-03]. Dostupné z: http://cestovani.idnes.cz/misto-preplnenych-sjezdovek-zkuste-skialpy-f31-lyze.aspx?c=A061206_121450_ig_zima_tom

Poštovna. *Javorová skála* [online]. ©2012 [cit. 2013-03-24]. Dostupné z: <http://www.javorovaskala.com/clanky/postovna.html>

Povolení na přístřešek carport: jak to skutečně je. *EasyCarport* [online]. ©2011-2013 [cit. 2013-04-19]. Dostupné z: <http://www.carporte.cz/cz/sluzby/stavebni-povoleni-na-pristresek>

Prioritní osy. *ROP Střední Čechy* [online]. 2008 [cit. 2013-04-19]. Dostupné z: <http://www.ropstrednicechy.cz/documents.php?mid=0cb647fc-8831-102b-a7b4-00e0814daf34>

Sedlec-Prčice a Český Merán. *Město Sedlec-Prčice* [online]. 2013a [cit. 2013-03-01]. Dostupné z: <http://www.sedlec-prcice.cz/cz/sedlec-prcice-a-cesky-meran/>

Skanzen Vysoký Chlumec. *Hornické muzeum Příbram* [online]. ©2011 - 2013 [cit. 2013-03-26]. Dostupné z: <http://www.muzeum-pribram.cz/cz/skanzen-vysoky-chlumec/z-historie/>

Skiapartmány. *Monínec* [online]. ©2012d [cit. 2013-03-26]. Dostupné z: <http://www.moninec.cz/zima/?i=1333/skiapartmany>

Skibus [online]. ©2012 [cit. 2013-03-31]. Dostupné z: <http://www.skibus.cz/>

Skupina ČEZ [online]. 2013 [cit. 2013-04-19]. Dostupné z: <http://www.cez.cz/cs/uvod.html>

Sportcentrum. *Monínec* [online]. ©2012f [cit. 2013-03-31]. Dostupné z: <http://www.moninec.cz/leto/?i=502/sportcentrum>

Sport centrum Monínec [online]. ©2008 [cit. 2013-04-03]. Dostupné z: <http://www.sportmoninec.cz/winter/index.php?page=uvod>

Tandem paragliding [online]. ©2012 [cit. 2013-04-04]. Dostupné z: <http://tandemparagliding.webnode.cz/>

Turistika. *Město Sedlčany: oficiální stránky městského úřadu* [online]. 2013a [cit. 2013-03-26]. Dostupné z: <http://mesto-sedlcany.cz/turistika>

Územně identifikační registr ČR: Část obce Monínec. *Územně identifikační registr ČR* [online]. 1997-2012 [cit. 2013-03-01]. Dostupné z: <http://www.uir.cz/casti-obce/401846/Moninec>

Vesnická památková zóna Ounuz. *Město Sedlec-Prčice* [online]. 2013e [cit. 2013-04-26]. Dostupné z: <http://www.sedlec-prcice.cz/text/cz/vesnicka-pamatkova-zona-ounuz/>

Výpis z obchodního rejstříku: MONÍNEC s.r.o. *Obchodní rejstřík a sbírka listin* [online]. 2013 [cit. 2013-02-27]. Dostupné z: <https://or.justice.cz/ias/ui/vypis-vypis?subjektId=isor%3a367468&typ=actual&klic=jeavce>

Wellness a odpočinek na Monínci. *Monínec* [online]. ©2012g [cit. 2013-04-04]. Dostupné z: <http://www.moninec.cz/zima/?i=2197/wellness>

Zahradní chata Liana. *Floronet: Zahradní domky* [online]. 2013 [cit. 2013-04-19]. Dostupné z: <http://www.zahradni-domky.cz/liana-330x430-ii/f5933/>

Ostatní

KREJČÍ, Jaroslav. *Informace o Monínci*. [AMR Audio File]. Monínec, 2013

Seznam příloh

Příloha A: Dotazník – přední strana (verze pro návštěvníky)

Příloha B: Dotazník – přední strana (verze pro všechny respondenty)

Příloha C: Dotazník – zadní strana (shodná pro všechny)

Příloha D: Počet prodaných jízdének na lanovou dráhu a lyžařské vleky v jednotlivých měsících sezóny 2009/2010 a 2010/2011

Příloha E: Počet ubytovaných hostů (počet osob) v jednotlivých měsících příslušné zimní sezóny

Příloha F: Počet přenocování (osoba x noc) v jednotlivých měsících příslušné zimní sezóny

Příloha G: Důvody, proč respondenti nenavštěvují Sportrelax centrum Monínece

Příloha H: Způsob, jakým se respondenti dozvěděli o Sportrelax centru Monínece, ale nenavštěvují ho

Příloha I: Struktura návštěvníků dle pohlaví

Příloha J: Struktura návštěvníků dle ekonomické aktivity

Příloha K: Přehled informovanosti návštěvníků v jednotlivých okresech

Příloha L: S kým dotazovaní nejčastěji navštěvují Monínece

Příloha M: Nadšení dotazovaných z návštěvy Sportrelax centra Monínece

Příloha N: Názor návštěvníků na cenu odpovídající kvalitě

Příloha O: Zdroje informací návštěvníků

Příloha P: Znázornění odpovědí návštěvníků týkajících se dostatečné informovanosti o nabízených službách

Příloha Q: Půdorys a rozměry navrhovaného stánku s občerstvením

Příloha R: Vzhled navrhovaného stánku na občerstvení

Příloha A: Dotazník – přední strana (verze pro návštěvníky)

Vážení návštěvníci,

dovoľte, abych vás přivítala ve Skirelax areálu (Skirelax) Moníneck. Jmenuji se Helena Šeráková a v rámci psaní bakalářské práce, na téma Analýza činnosti rekreačního střediska Moníneck,

bych Vás chtěla požádat o vyplnění dotazníku. Cílem je získat informace o spokojenosti, návštěvnosti a informovanosti jak návštěvníků, tak i veřejnosti z širokého okolí. Výplnění dotazníku je anonymní a nezabere Vám více než 10 minut času. Prosim o pravdivé odpovědi, aby vyhodnocení bylo účelné.

Děkuji za ochotu a spolupráci.

Vámi vybrané odpovědi křížkujte.



INFORMOVANOST

1. Jak jste se o Skirelax Moníneck dozvěděl/a?

- z internetu z rádia z časopisu/novin
 z doporučení přátel z informačního střediska jiné:

2. Myslíte si, že jste jako návštěvník dostatečně informován o nabízených službách?

- ano ne Pokud ne, jak byste informování rozšířil/a?

NÁVŠTĚVNOST

3. Jak dlouho navštěvujete Skirelax Moníneck?

4. Za jakým účelem do Skirelax Moníneck jezdíte?

- lyžování letní sportovní atrakce
 relax a odpočinek kongresy a školení

5. S kým Skirelax Moníneck navštěvujete?

- sám/sama s rodinou s kolegy
 s přáteli s dětmi jiné:

6. V jakém období navštěvujete Skirelax Moníneck?

- pouze v zimě v zimě i v létě pouze v létě celoročně

7. Navštěvujete Skirelax Moníneck opakovaně?

- ano ne

8. Jak často navštěvujete Skirelax Moníneck?

- byl/a jsem zde poprvé občas pravidelně jiné:

9. Ve Skirelax Moníneck se mi:

- líbilo spíše líbilo spíše nelíbilo nelíbilo

SPOKOJENOST

10. Je pro Vás Skirelax Moníneck cenově dostupný?

- ano
 je to drahé, ale peníze obětují
 ne, je to tu drahé, proto sem jezdím jen občas
 ne

Příloha B: Dotazník – přední strana (verze pro všechny respondenty)

Vážení respondenti,
dovolte, abych se představila. Jmenuji se Helena Šeráková a v rámci psaní bakalářské práce, na téma *Analýza činnosti rekreačního střediska Monínec*, bych Vás chtěla požádat o vyplnění dotazníku. Cílem je získat informace o spokojenosti, návštěvnosti a informovanosti jak návštěvníků, tak i veřejnosti z širokého okolí. Vyplnění dotazníku je anonymní a nezabere Vám více než 10 minut času. Prosím o pravdivé odpovědi, aby vyhodnocení bylo účelné.
Děkuji za ochotu a spolupráci.
Vámi vybrané odpovědi křížkujte.



INFORMOVANOST

1. *Znáte Ski areál (Skirelax) Monínec?*
 ano ne
(pokud ne, neodpovídejte na otázky 2 - 15)
2. *Jak jste se o Skirelax Monínec dozvěděl/a?*
 z internetu z rádia z časopisu/novin
 z doporučení přátel z informačního střediska jiné:
3. *Myslíte si, že jste jako návštěvník dostatečně informován o nabízených službách?*
 ano ne Pokud ne, jak byste informování rozšířil/a?

NÁVŠTĚVNOST

4. *Jak dlouho navštěvujete Skirelax Monínec?*
5. *Za jakým účelem do Skirelax Monínec jezdíte?*
 lyžování letní sportovní atrakce
 relax a odpočinek kongresy a školení
6. *S kým Skirelax Monínec navštěvujete?*
 sám/sama s rodinou s kolegy
 s přáteli s dětmi jiné:
7. *V jakém období navštěvujete Skirelax Monínec?*
 pouze v zimě v zimě i v létě pouze v létě celoročně
8. *Navštěvujete Skirelax Monínec opakovaně?*
 ano ne
9. *Jak často navštěvujete Skirelax Monínec?*
 byl/a jsem zde poprvé občas pravidelně jiné:
10. *Ve Skirelax Monínec se mi:*
 líbilo spíše líbilo spíše nelíbilo nelíbilo

SPOKOJENOST

11. *Je pro Vás Skirelax Monínec cenově dostupný?*
 ano ne, je to tu drahé, proto sem jezdím jen občas
 je to drahé, ale peníze obětují ne

Příloha C: Dotazník – zadní strana (shodná pro všechny)

12. Křížkem označte, jak jste spokojen/a s poskytovanými službami.

	Zcela Spokojen/a	Spiše spokojen/a	Spiše nespokojen/a	Zcela nespokojen/a	Nevím/ Nevyužívám
Provoz sjezdovky	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lyžařský servis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Úprava sjezdovky	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ubytování	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Stravování	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Přístup personálu	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sportovní atrakce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. Odpovídají ceny kvalitě uvedených služeb?

	Určitě ano	Spiše ano	Spiše ne	Rozhodně ne	Nemohu posoudit
Skipasy	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ubytování	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Stravování	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Wellness	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Sportovní atrakce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Lyžařský servis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

14. Je něco, co ve Skirelax Monínec postrádáte?

ano ne Pokud ano, co byste doporučil/a?

15. Co by se dalo podle Vás zlepšit?

.....

16. Jaký je Váš názor na webové stránky Skirelax Monínec? (srozumitelnost, přehlednost, ...)

.....

ÚDAJE O RESPONDENTOVÍ

17. Pohlaví:

žena muž

18. Věk:

- do 20 let
- 21 – 35 let
- 36 – 45 let
- 46 – 55 let
- 56 – 65 let
- 66 a více let

19. Místo bydliště (odkud k nám jezdíte):

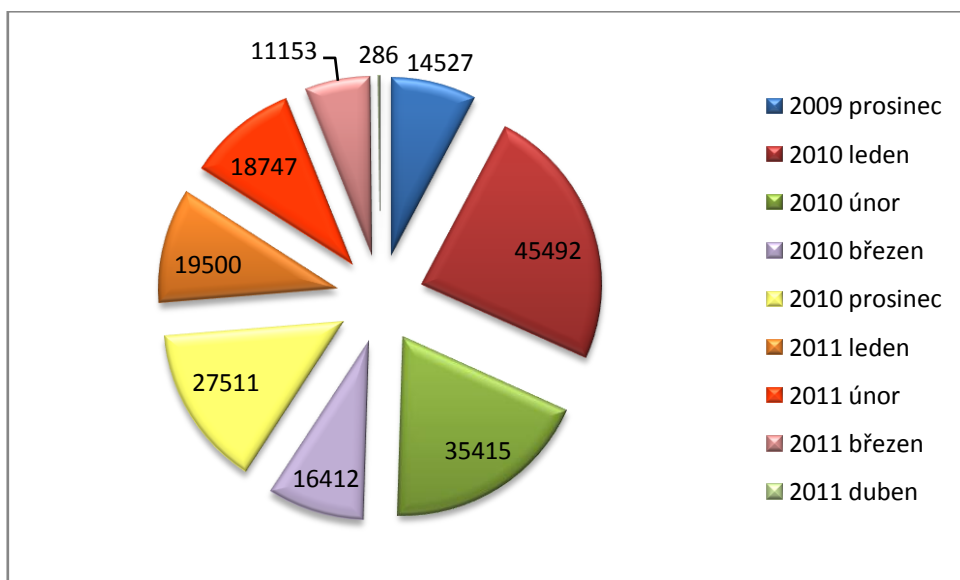
.....

20. Jste:

- student
- zaměstnanec
- podnikatel
- důchodce
- nezaměstnaný/á
- na mateřské dovolené

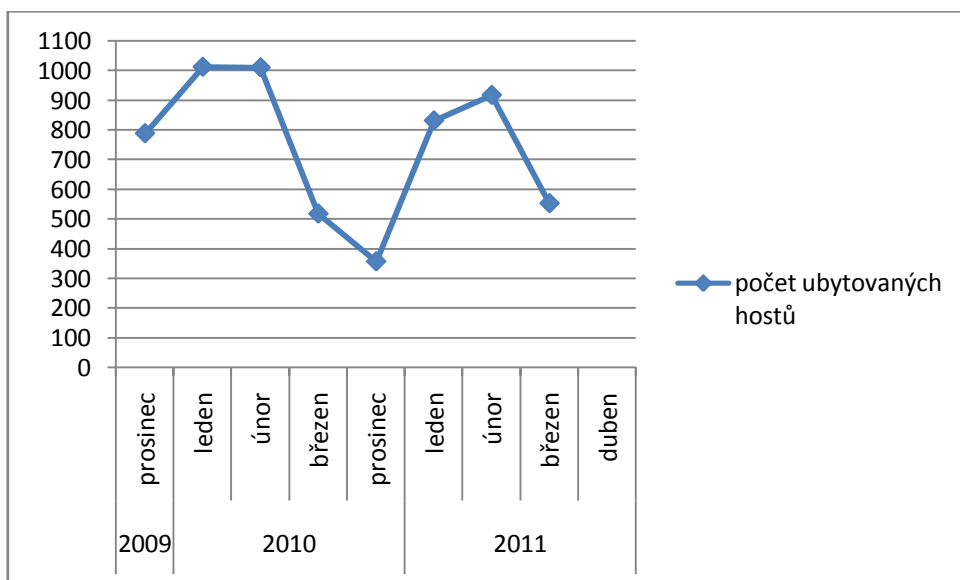
Děkuji za ochotu a čas, který byl věnován na vyplnění dotazníku.

Příloha D: Počet prodaných jízdének na lanovou dráhu a lyžařské vleky v jednotlivých měsících sezóny 2009/2010 a 2010/2011



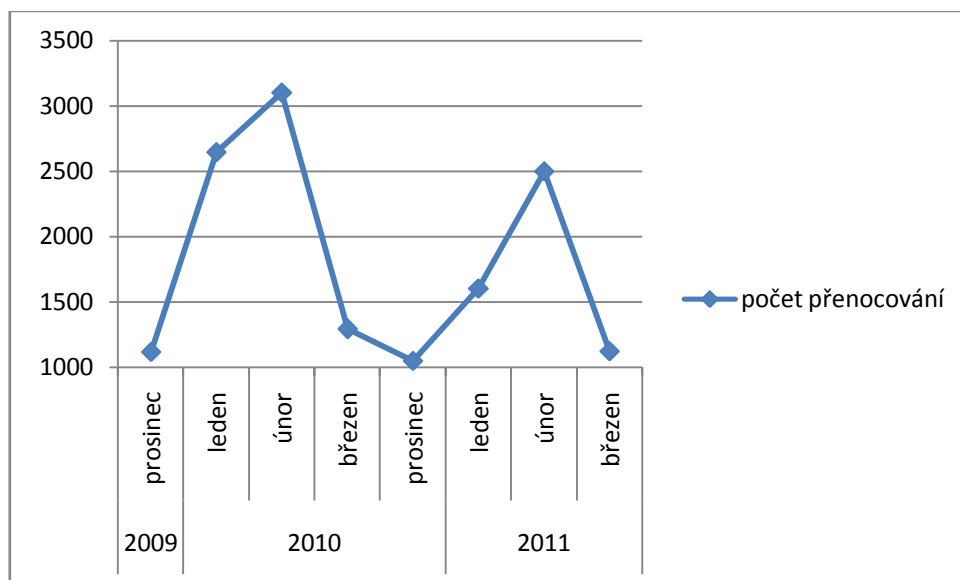
Zdroj: Vlastní zpracování, 2013

Příloha E: Počet ubytovaných hostů (počet osob) v jednotlivých měsících příslušné zimní sezóny



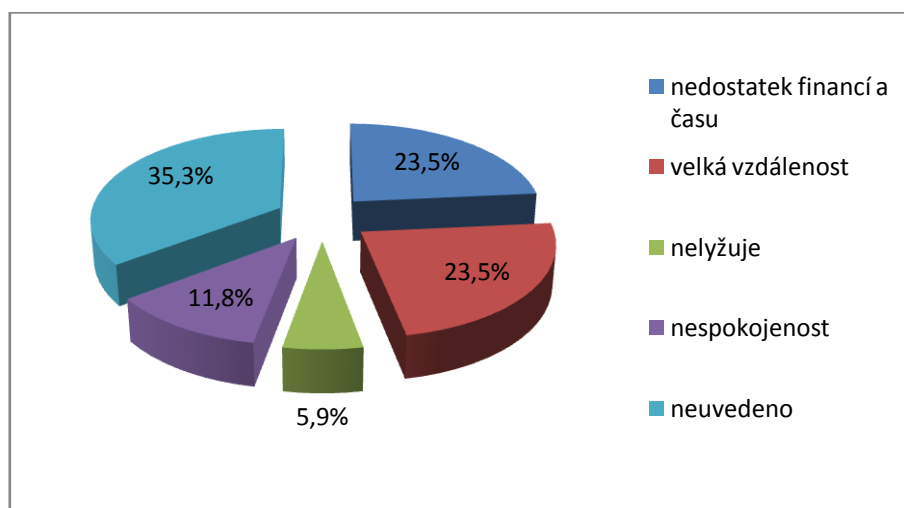
Zdroj: Vlastní zpracování, 2013

Příloha F: Počet přenocování (osoba x noc) v jednotlivých měsících příslušné zimní sezóny



Zdroj: Vlastní zpracování, 2013

Příloha G: Důvody, proč respondenti nenavštěvují Sportrelax centrum Monínek



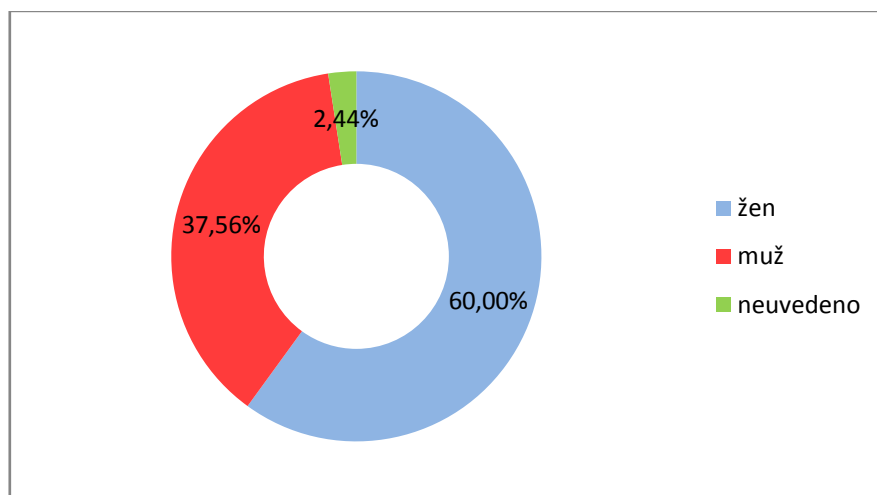
Zdroj: Vlastní zpracování, 2013

Příloha H: Způsob, jakým se respondenti dozvěděli o Sportrelax centru Monínec, ale nenavštěvují ho

	Počet	%
Z doporučení přátel	3	17,65
Z rádia	4	23,53
Z televize	4	23,53
Z internetu	3	17,65
Z časopisu/novin	1	5,88
Neuvedeno	2	11,76
<i>CELKEM</i>	17	100

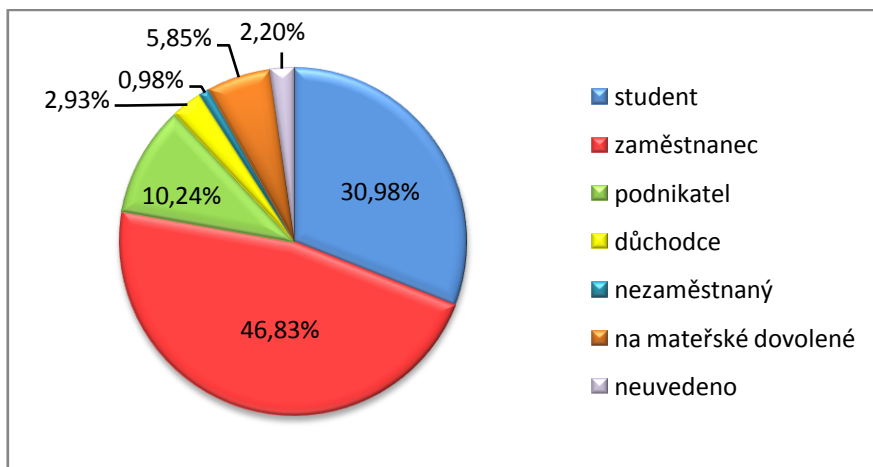
Zdroj: Vlastní zpracování, 2013

Příloha I: Struktura návštěvníků dle pohlaví



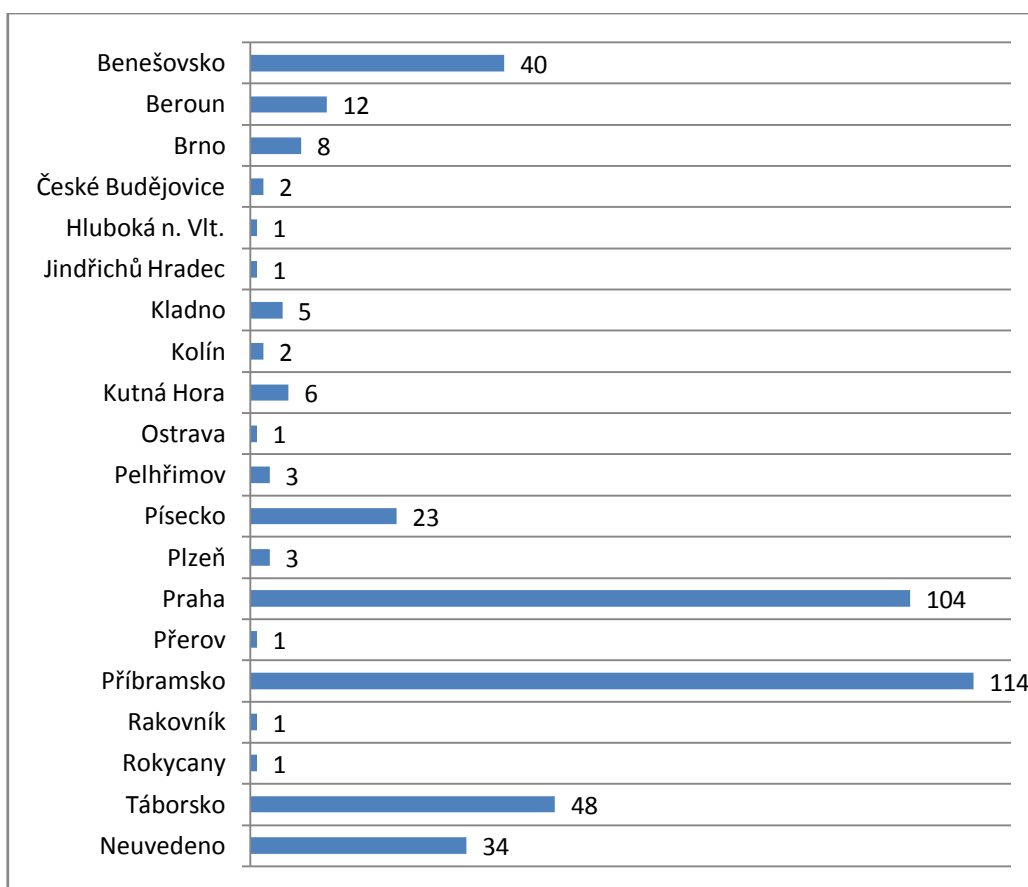
Zdroj: Vlastní zpracování, 2013

Příloha J: Struktura návštěvníků dle ekonomické aktivity



Zdroj: Vlastní zpracování, 2013

Příloha K: Přehled informovanosti návštěvníků v jednotlivých okresech



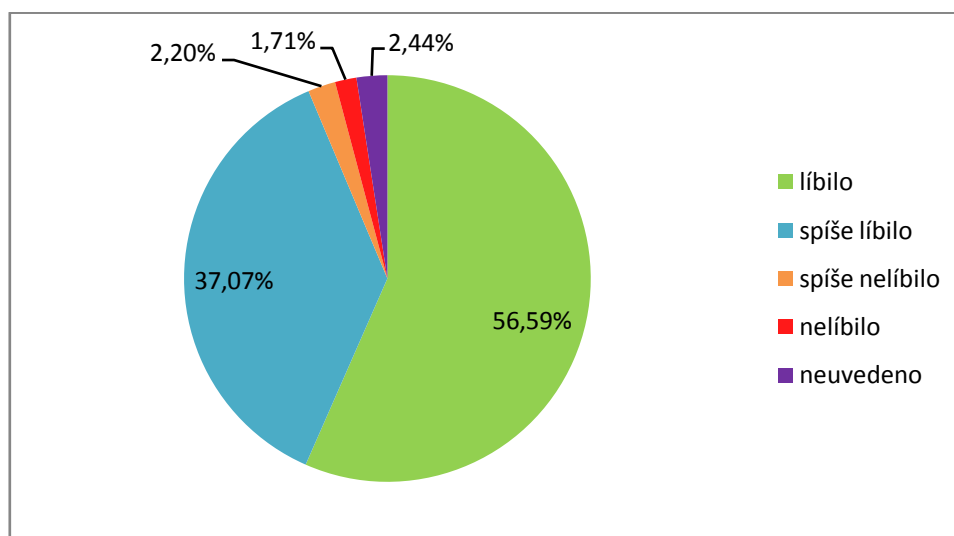
Zdroj: Vlastní zpracování, 2013

Příloha L: S kým dotazovaní nejčastěji navštěvují Monínek

	%	Počet
s dětmi	13,66	56
s rodinou	40,00	164
s přáteli	37,07	152
sám/sama	2,44	10
s kolegy	2,20	9
neuveďeno	4,63	19
<i>CELKEM</i>	100	410

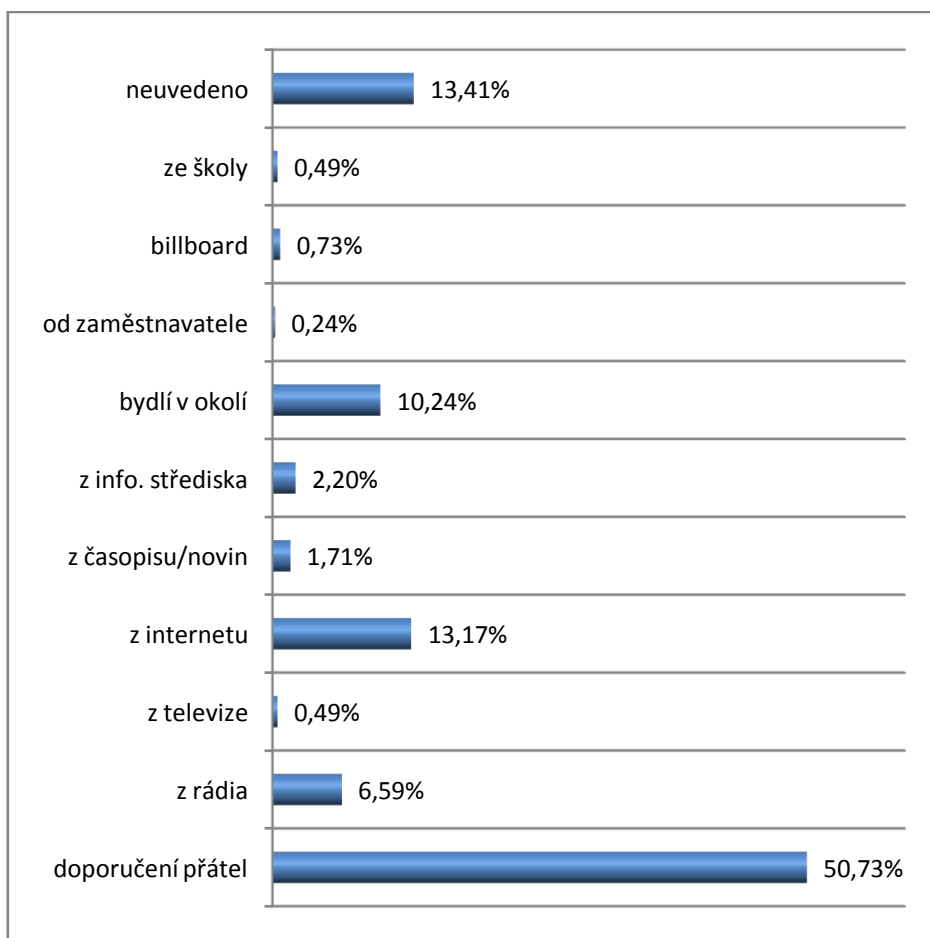
Zdroj: Vlastní zpracování, 2013

Příloha M: Nadšení dotazovaných z návštěvy Sportrelax centra Monínek



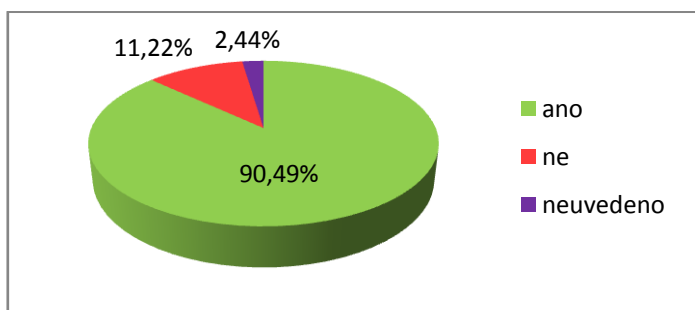
Zdroj: Vlastní zpracování, 2013

Příloha N: Zdroje informací návštěvníků



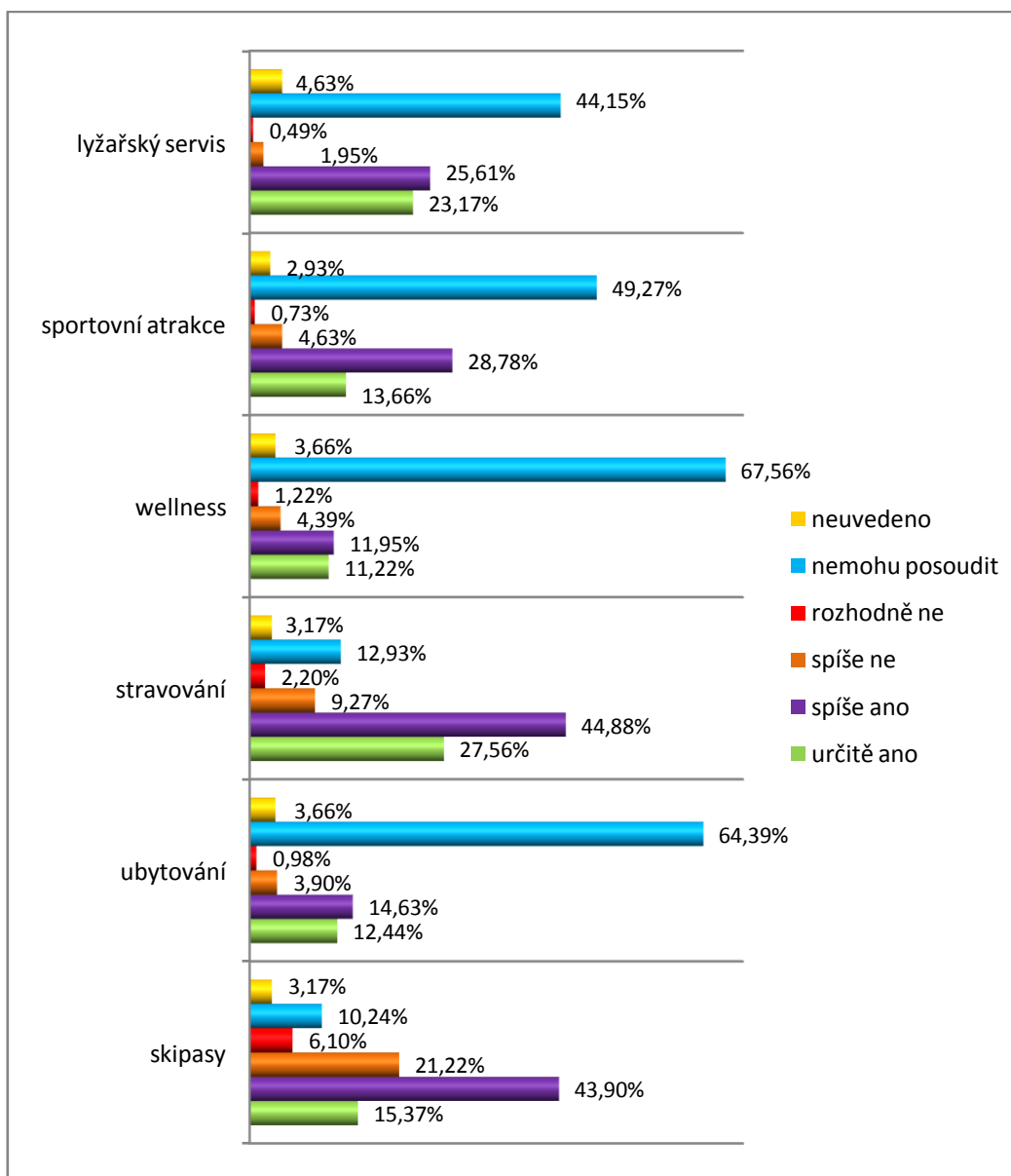
Zdroj: Vlastní zpracování, 2013

Příloha O: Znázornění odpovědí návštěvníků týkajících se dostatečné informovanosti o nabízených službách



Zdroj: Vlastní zpracování, 2013

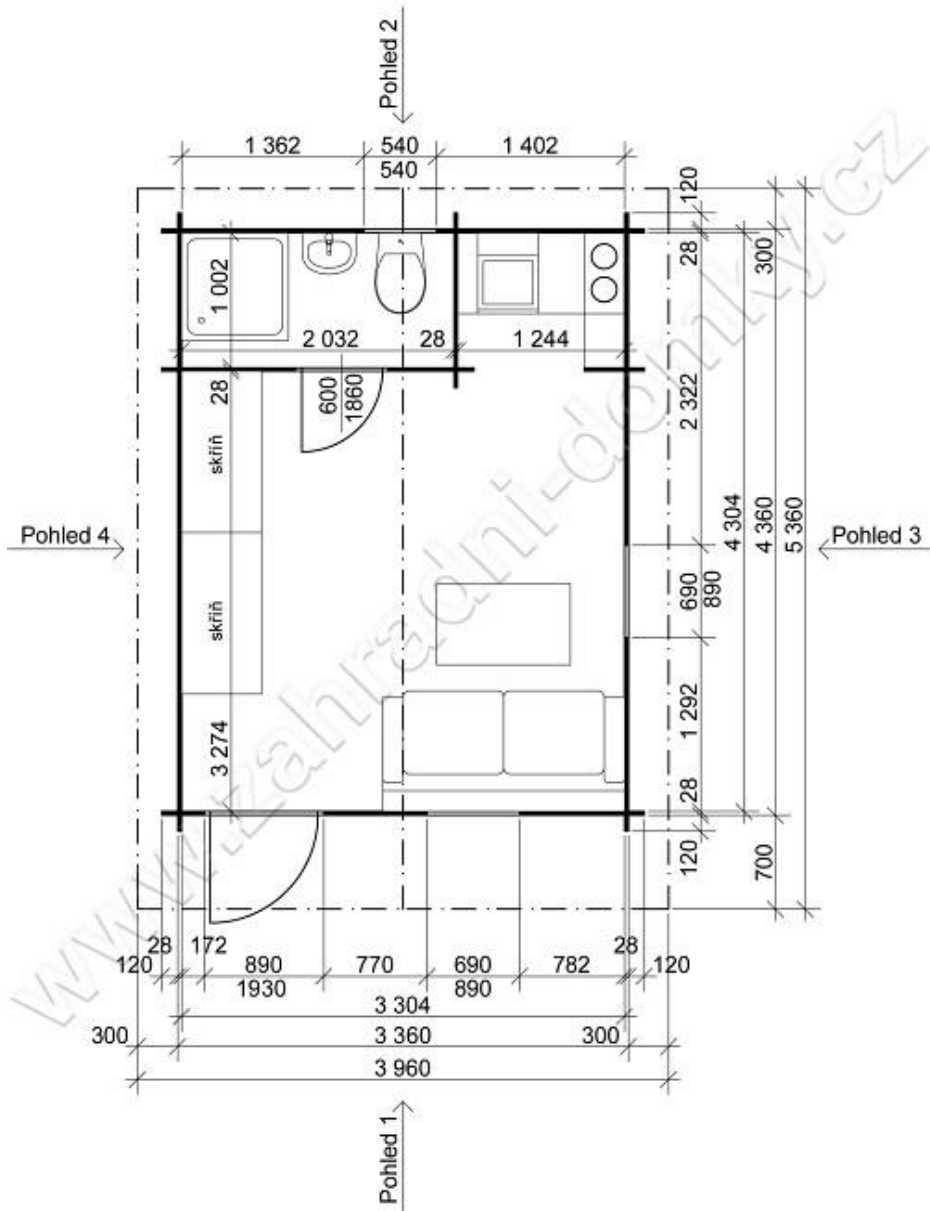
Příloha P: Názor návštěvníků na cenu odpovídající kvalitě



Zdroj: Vlastní zpracování, 2013

Příloha Q: Půdorys a rozměry navrhovaného stánku s občerstvením

Uspořádání zařizovacích
předmětů - varianta 1:



Zdroj: Zahradní domky.cz, 2013

Příloha R: Vzhled navrhovaného stánku na občerstvení



Zdroj: Zahradní domky cz, 2013

Abstrakt

ŠERÁKOVÁ, H. *Analýza činnosti rekreačního střediska Monínec, návrhy zlepšení.* Bakalářská práce. Plzeň: Fakulta ekonomická ZČU v Plzni, 74 s., 2013

Klíčová slova: poskytované služby, cestovní ruch, návštěvnost, marketingový výzkum, spokojenost zákazníka

Předložená práce je zaměřená na charakteristiku a analýzu rekreačního střediska z hlediska poskytovaných služeb, návštěvnosti a spokojenosti návštěvníků. Téma bylo zvoleno z důvodu nutnosti tuto problematiku dostatečně rozebrat a navrhnout zlepšující opatření. Tato zlepšující opatření byla navrhnutá na základě zmíněné analýzy návštěvnosti a spokojenosti návštěvníků, k čemuž byl využit marketingový výzkum. Marketingový výzkum byl proveden pomocí dotazníkového šetření, přičemž odpovědi byly získávány osobním a elektronickým dotazováním. Výstupem práce je zhodnocení současného stavu rekreačního střediska a navrnutí zlepšujících opatření vycházejících z podnětů návštěvníků.

Abstract

ŠERÁKOVÁ, H. *The analysis of activity of the holiday resort Moninec and suggestions of measures for improvement of its activity*. Bachelor's thesis. Pilsen: Faculty of Economics, University of West Bohemia, 74 p., 2013

Key words: provided services, tourist industry, attendance, marketing research, customer satisfaction

The presented paper is focused on the characterisation and the analysis of one holiday resort from the point of view of provided services, attendance and visitor satisfaction. The theme was chosen because of the necessity to sufficiently analyse this issue and to suggest the measures for improvement. These measures for improvement were proposed on the basis of above mentioned analysis of attendance and visitor satisfaction to which it was used a marketing research. Marketing research was conducted through a questionnaire survey and the responses were collected by means of personal or electronic questioning. The result of this paper is the evaluation of current state of the holiday resort and the proposition of measures for improvement based on the visitor feedbacks.