

VYSOKÁ ŠKOLA POLYTECHNICKÁ JIHLAVA

Katedra cestovního ruchu

Rodinný cestovní ruch v Hradci Králové

bakalářská práce

Autor práce: Aneta Vašátková

Vedoucí práce: Ing. Ivica Linderová, PhD.

Jihlava 2021

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Autor práce: **Aneta Vašítková**
Studijní program: **Ekonomika a management**
Obor: **Cestovní ruch**
Název práce: **Rodinný cestovní ruch v Hradci Králové**
Cíl práce: **Analyzovat nabídku ubytovacích a pohostinských služeb, volnočasových aktivit a atraktivit v cestovním ruchu s ohledem na cílový segment "rodiny s dětmi".**

Ing. Ivica Linderová, Ph.D.
vedoucí bakalářské práce

RNDr. Eva Janoušková, Ph.D.
vedoucí katedry
Katedra cestovního ruchu

Abstrakt

VAŠÁTKOVÁ, Aneta: Rodinný cestovní ruch v Hradci Králové. Bakalářská práce. Vysoká škola polytechnická Jihlava. Katedra cestovního ruchu. Vedoucí práce: Ing. Ivica Linderová, PhD. Stupeň odborné kvalifikace: bakalář. Jihlava 2021. 70 stran.

Cílem práce je analyzovat nabídku ubytovacích a pohostinských služeb, volnočasových aktivit a atraktivit v cestovním ruchu s ohledem na cílový segment "rodiny s dětmi". Práce pomáhá zjišťovat specifické potřeby a požadavky rodin s dětmi při účasti na cestovním ruchu. Charakterizuje podpůrné programy rozvoje cestovního ruchu. Zjišťuje kvality a standardy služeb v Hradci Králové a možnosti účasti rodin s dětmi na cestovním ruchu.

Klíčová slova

Přátelský k dětem; rodiny s dětmi; stravovací služby; turistické atraktivity; ubytovací služby

Abstract

VAŠÁTKOVÁ, Aneta: Family tourism in Hradec Králové. Bachelor thesis. College of Polytechnics Jihlava. Department of Travel and Tourism. Supervisor: Ing. Ivica Linderová, PhD. Grade of qualification: bachelor. Jihlava 2021. 70 pages.

The aim of the work is to analyze the offer accommodation and catering services, leisure activities and attractions in tourism with regard to the target segment of "families with children". The work helps to find out the specific needs and requirements of families with children while taking part in tourism. The thesis characterizes support programs for tourism development. The thesis also find out the quality and standards of services in Hradec Králové and opportunities for families with children to participate in tourism.

Keywords

Baby friendly; families with children; catering services; tourist attractions; accommodation services

Prohlašuji, že předložená bakalářská práce je původní a zpracoval/a jsem ji samostatně. Prohlašuji, že citace použitých pramenů je úplná, že jsem v práci neporušil/a autorská práva (ve smyslu zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů, v platném znění, dále též „AZ“).

Souhlasím s umístěním bakalářské práce v knihovně VŠPJ a s jejím užitím k výuce nebo k vlastní vnitřní potřebě VŠPJ.

Byl/a jsem seznámen/a s tím, že na mou mé bakalářskou práci se plně vztahuje AZ, zejména § 60 (školní dílo).

Beru na vědomí, že VŠPJ má právo na uzavření licenční smlouvy o užití mé bakalářské práce a prohlašuji, že **s o u h l a s í m** s případným užitím mé bakalářské práce (prodej, zapůjčení apod.).

Jsem si vědom/a toho, že užití své bakalářské práce či poskytnout licenci k jejímu využití mohu jen se souhlasem VŠPJ, která má právo ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, vynaložených vysokou školou na vytvoření díla (až do jejich skutečné výše), z výdělku dosaženého v souvislosti s užitím díla či poskytnutím licence.

V Jihlavě dne 22. dubna 2021

.....
Podpis studenta/ky

Poděkování

Na tomto místě bych ráda poděkovala vedoucí mé bakalářské práce Ing. Ivici Linderové, PhD. za odborné vedení, vstřícný přístup, ochotu a za cenné připomínky a rady. Dále bych chtěla poděkovat ubytovacím zařízením v Hradci Králové, jejichž zaměstnanci si udělali čas na vyplnění mého dotazníku.

Obsah

Úvod.....	9
Motivace	10
Cíl práce.....	11
1 Rodinný cestovní ruch a jeho specifika	12
1.1 Rodina jako významná cílová skupina cestovního ruchu.....	13
1.1.1 Životní cykly rodiny	14
1.1.2 Funkce rodiny	16
1.1.3 Rozhodování rodiny a její motivy k účasti na cestovním ruchu.....	18
1.2 Legislativní úprava rodinného cestovního ruchu.....	19
1.3 Služby rodinného cestovního ruchu a jejich specifika.....	21
1.3.1 Požadavky rodin s dětmi na ubytovací služby.....	22
1.3.2 Požadavky rodin s dětmi na stravovací služby	25
1.3.3 Požadavky rodin s dětmi při využívání a návštěvě atraktivit cestovního ruchu	27
2 Analýza nabídky v rodinném cestovním ruchu	30
2.1 Cíl a metodika průzkumu.....	30
2.2 Charakteristika modelové oblasti – Hradec Králové	34
2.3 Analýza orientace ubytovacích služeb na rodiny s dětmi.....	35
2.3.1 Hodnocení nabídky služeb pro rodiny s dětmi	39
2.4 Analýza nabídky pohostinských služeb pro rodiny s dětmi	44
2.5 Analýza nabídky atraktivit cestovního ruchu pro rodiny s dětmi.....	51
Diskuze	55
Závěr	59
Seznam použité literatury	61
Internetové zdroje	61
Knižní zdroje.....	64
Přílohy.....	66

Seznam obrázků

Obrázek 1 - Model životního cyklu rodiny dle WHO	14
Obrázek 2 - Mapa Hradce Králové	35

Seznam grafů

Graf 1 – Typy pokojů v ubytovacích zařízeních	36
Graf 2 - Cílové skupiny ubytovacích zařízení	37
Graf 3 - Podíl rodin s dětmi na návštěvnosti	38
Graf 4 - Nejčastější věk dětí	38

Seznam tabulek

Tabulka 1 - Životní etapy rodiny	15
Tabulka 2 - Úlohy v rozhodovacím procesu rodiny	18
Tabulka 3 – Kategorizace a klasifikace ubytovacích zařízení	23
Tabulka 4 - Ubytovací zařízení "baby-friendly" v Královéhradeckém kraji	25
Tabulka 5 - Druhy restaurací	26
Tabulka 6 - Druhy barů	26
Tabulka 7 - Stravovací zařízení "baby-friendly" v Královéhradeckém kraji	27
Tabulka 8 - turistické atraktivity "baby-friendly" v Královéhradeckém kraji	29
Tabulka 9 - Hodnotící kritéria pro ubytovací zařízení	31
Tabulka 10 - Stupně ubytovacích zařízení	31
Tabulka 11 - Hodnotící kritéria pro stravovací zařízení	32
Tabulka 12 - Stupně stravovacích zařízení	32
Tabulka 13 - Hodnotící kritéria pro atraktivity cestovního ruchu	33
Tabulka 14 - Ubytovací zařízení v Hradci Králové	35
Tabulka 15 - EA hotel Tereziánský dvůr	39
Tabulka 16 - Konference park hotel	39
Tabulka 17 - Hotel Vacek Pod Věží	40
Tabulka 18 - Hotel Grand	40
Tabulka 19 - Nové Adalbertinum	41
Tabulka 20 - Zděná bouda	41
Tabulka 21 - Penzion Axa	42
Tabulka 22 - Penzion nad Oborou	42
Tabulka 23 - Pension U Labe	42
Tabulka 24 - Kemp Stříbrný rybník	43
Tabulka 25 - Penzion U Mlejna	43
Tabulka 26 - Stravovací zařízení v Hradci Králové	44
Tabulka 27 - Restaurace Na Stříbrňáku	45
Tabulka 28 - Restaurace Park Golf	45
Tabulka 29 - Zděná Bouda	46
Tabulka 30 - Nové Adalbertinum	47
Tabulka 31 - Tereziánský dvůr	47

Tabulka 32 - Grill Duran	48
Tabulka 33 - Pasta Cook & Look	49
Tabulka 34 - Restaurace Aquarium	49
Tabulka 35 - Restaurace Na hrázce & Grilbar Splávek.....	50
Tabulka 36 - U Mlejna.....	51
Tabulka 37 - Turistické atraktivity v Hradci Králové.....	51
Tabulka 38 - Lanový park.....	52
Tabulka 39 – Tongo.....	52
Tabulka 40 - Park Na Větvi	53
Tabulka 41 - Koupaliště Flošna	53
Tabulka 42 – Panenkárium	54
Tabulka 43 - Obří akvárium.....	54
Tabulka 44 - Hodnocení ubytovacích zařízení v Hradci Králové	56
Tabulka 45 - Hodnocení stravovacích zařízení v Hradci Králové.....	57
Tabulka 46 - Hodnocení turistických atraktivit v Hradci Králové	58

Úvod

Jelikož se cestovní ruch stal velmi oblíbeným a rozvinutým odvětvím, lidé čím dál více požadují, aby byly nabízeny kvalitní služby, přičemž podniky se bezpochyby snaží potenciální zákazníky na své kvalitní služby nalákat a udržet. Rodiny s dětmi představují velmi náročnou skupinu zákazníků, na kterou se musí podnik připravit, jednak z hlediska potřebného vybavení pro děti, tak z hlediska nabízených služeb.

Na trhu cestovního ruchu existuje několik zařízení poskytující služby a je proto také nezbytné čelit konkurenci. Je důležité, aby si podnik vybral a zvolil svoji cílovou skupinu na kterou se zaměří a bude moci tak přizpůsobit svoje zařízení právě určitému segmentu. Takovým segmentem mohou být i rodiny s dětmi.

Jestliže se chce podnik zaměřit na rodiny s dětmi, musí se nejprve s tímto segmentem seznámit a zjistit, jaké jsou jeho požadavky. Je důležité si uvědomit, že ne každá rodina s dětmi je stejná, ale všichni požadují kvalitní služby spojené s jejich potřebami. Jiné požadavky bude mít rodina s kojenci, jiné zase rodina s dětmi předškolního věku a jiné rodina s dospívajícími dětmi.

Každé zařízení, které se specializuje na rodiny s dětmi by se mělo zaměřit na všechny dětské požadavky a potřeby a jejich cílem by mělo být uspokojit dětského zákazníka ve všech směrech. Podnik by neměl podcenit ani potřebu zábavy, jelikož když je zabavené a šťastné dítě, bude šťastný i jeho rodič a lze tak předpokládat opětovné navštívení podniku ze strany rodiny. Rodiče také navíc mohou předat dalším rodinám pozitivní recenzi, což vede k rozšíření klientely podniku.

Výzkumná část bakalářské práce se zaměřuje na město Hradec Králové. Toto město je turistickým centrem Královéhradeckého kraje a turisty láká především historické centrum města nebo významné městské lesy, které nabízí řadu aktivit. Město je významně navštěvováno i zahraničními turisty.

Práce je rozdělena na dvě části. Teoretická část se zabývá rodinným cestovním ruchem, charakteristikou rodiny, legislativní úpravou rodinného cestovního ruchu a jednotlivými službami v cestovním ruchu, které by měli podniky pro rodiny s dětmi poskytovat na základě jejich požadavků. V této části práce věnujeme také pozornost vybavení,

kterým by měli jednotlivá zařízení disponovat, aby mohla být označena jako „Baby friendly – přátelský k dětem“.

Praktická část zahrnuje analýzu možností účasti rodin s dětmi na cestovním ruchu v Hradci Králové. Zaměřuje se na možnosti ubytování, stravování a také na nabídku volnočasových aktivit. Analýza byla zpracována na základě dotazníkového šetření a terénního průzkumu. Dále jsou zkoumaná zařízení hodnocena a posuzována z hlediska připravenosti na návštěvu rodin s dětmi.

Motivace

Hlavním důvodem, proč jsem si vybrala bakalářskou práci na téma „Rodinný cestovní ruch v Hradci Králové“ je skutečnost, že já sama pocházím a žiji v tomto městě a samotnou mě zajímalo, jaké služby jsou tu pro rodiny s dětmi poskytovány. Ráda se o město zajímám a zjišťuji informace a možnosti, které jsou z hlediska cestovního ruchu u nás možné. Těší mě, když vidím, že město vzkvétá a budují se zde nové příležitosti pro potenciální návštěvníky.

Děti nemám, nemám ani mladší sourozence, takže nemůžu posoudit, jak je cestování s malými dětmi náročné. Věřím ale, že jestliže není poskytnuto ze strany podniků dostatečné a vhodné vybavení pro tuto cílovou skupinu, může to rodinám s dětmi cestování značně zkomplikovat.

Osobně mám cestování ráda. Nejradši cestujeme na vlastní pěst a využíváme především stravovací zařízení a různé atraktivity. Věřím a doufám, že v budoucnosti s dětmi budeme taky velmi často cestovat, a to je jeden z důvodů, proč mě téma zajímá. Myslím si, že rodinný cestovní ruch je čím dál tím oblíbenější a rozšířenější a některé podniky se snaží přizpůsobit nabídku tomuto cílovému segmentu.

Přínos práce vidím v seznámení se s webovými stránky těch portálů, které se zaměřují na podniky poskytující služby rodinám s dětmi. Díky těmto portálům mohou jednotlivé podniky získat certifikát Baby friendly. Rodiny s dětmi potom ocení přehledný soupis takových podniků, které uspokojí jejich potřeby.

Cíl práce

Cílem této práce je analyzovat nabídku ubytovacích a pohostinských služeb, volnočasových aktivit a atraktivit v cestovním ruchu s ohledem na cílový segment „rodiny s dětmi“ v Hradci Králové.

1 Rodinný cestovní ruch a jeho specifika

Existuje několik druhů cestovního ruchu, které rozlišujeme z hlediska určitých kritérií. Mezi tato kritéria patří například počet návštěvníků, délka účasti na cestovním ruchu nebo věk návštěvníků. Právě věk návštěvníků charakterizuje tři druhy cestovního ruchu – mládežnický, seniorský a také rodinný cestovní ruch (neboli cestovní ruch rodin s dětmi) (Linderová, 2015, s. 36-37).

Rodinný cestovní ruch je definován jako cestovní ruch manželských párů s dětmi. Jedná se o různorodou skupinu, kdy se věk manželů pohybuje v rozmezí 26 až 55 let. V cestovním ruchu jsou velmi podstatnou skupinou, jelikož představují významnou poptávku. Této skupině je nezbytné nabídnout speciální produkty a také se zaměřit na nabídku služeb a produktů přímo pro děti (Šauer, 2015, s. 155).

Rodinný cestovní ruch je charakteristický silným zaměřením na sociální hodnoty, mezi které patří trávení volného času společně, což vede k utužení vztahů v rodině, rodinnému soužití a upevňování rodinných vazeb. Důležitým bodem je také prožívání nových rodinných vzpomínek. Rodina si na dovolené odpočine od běžného stresujícího života, od pracovních a studijních povinností a v neposlední řadě také od domácích prací (Such, Key, 2012, s. 130).

Cestovní ruch má pro rodiny s dětmi velký význam. Od příprav až po samotné uskutečnění dovolené představuje společný rodinný zážitek, který se zapíše do rodinných vzpomínek. Děti a dospělí budou rádi vzpomínat na dobrodružství na cestách, ale i vzdělání, které jim dovolená přinesla (Goeldner, Ritchie, 2014, s. 271).

Pro rodinný cestovní ruch je důležité poskytování specifických služeb, ať už v ubytování, stravování či rekreaci a dále také přizpůsobení cen tak, aby vyhovovaly požadavkům a potřebám rodin s dětmi. Další specifickou službou je hlídání dětí nebo vyhovující animační program, který děti zaujme, jelikož rodiče rádi prožijí dovolenou s dětmi, ale na druhé straně si rádi na dovolené odpočinou. Mezi nejčastější formy rodinného cestovního ruchu patří například dobrodružný, rekreační nebo venkovský cestovní ruch, dále také jednodenní výlety, návštěva měst a jejich center nebo organizované skupinové pobyty. Samozřejmě existují také faktory ovlivňující účast rodin s dětmi na cestovním ruchu, mezi které patří například (Kolektiv autorů Katedry cestovního ruchu VŠE, 2008, s. 35):

- limitované rodinné příjmy (splácení úvěrů),
- volný čas (dovolená, prázdniny),
- věk dětí (odvíjí se od něho výběr destinace),
- bezpečnost (klid a ticho v destinaci),
- čistota a hygiena,
- možnost aktivit a atraktivit jak venku, tak i v případě špatného počasí a další.

1.1 Rodina jako významná cílová skupina cestovního ruchu

Existuje celá řada definic rodiny, jelikož tomuto tématu bylo v oblasti společenských věd věnováno hodně pozornosti a bylo na ni nahlíženo z mnoha hledisek, například z hlediska vazeb, postavení ve společnosti, sociálních funkcí nebo základních sociálních procesů v rodině. Dále rodinou může být malá skupina osob, která je spojená manželskými, příbuzenskými nebo jinými obdobnými vztahy, a tato skupina žije společný způsob života (Lovasová, Hanušová, Hellebrandová, 2005, s. 15).

Rodinu můžeme definovat také jako skupinu lidí, kteří jsou vzájemně spojeni příbuzenskými vztahy, a v této skupině dospělí zodpovídají za výchovu dětí (Giddens, 1997, s. 156).

Nejčastějším typem rodiny, která se vyskytuje v každé společnosti je tzv. nukleární rodina. Tato rodina je charakteristická tím, že žije v jedné stejné domácnosti a je složená z manželského páru a dětí (vlastních či adoptivních) (Giddens, 1997, s. 156).

Dalším typem rodiny, který rozlišujeme je rozšířená rodina. Jedná se o takovou rodinu, kdy v jedné domácnosti společně s rodiči a dětmi žijí ještě další blízcí příbuzní (prarodiče, tety, sourozenci se svými partnery atd.) (Giddens, 1997, s. 157).

V současné době se stále více objevuje tzv. patchwork families, to znamená dvě cizí rodiny žijící dohromady. Jestliže se manželé v původní rodině rozvedou, vytvoří si novou rodinu, kde následně žijí děti z nové i původní rodiny společně. Můžeme se setkat také s tím, že děti vychovává pouze jeden z rodičů nebo s rodinou žijící v oddělených domácnostech. V dnešní době narůstá počet starších rodičů a snižuje se počet dětí v rodině (Kolektiv autorů Katedry cestovního ruchu VŠE, 2008, s. 35).

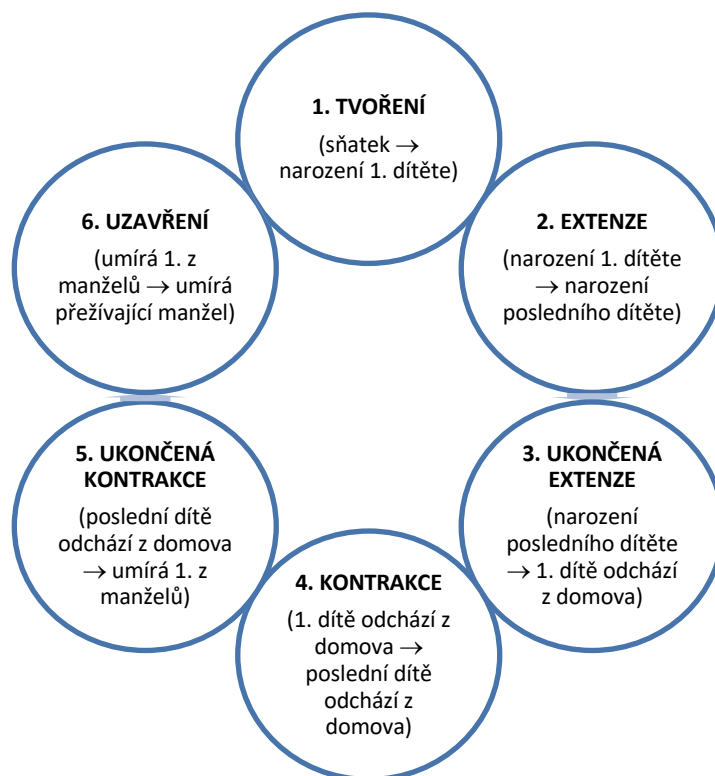
O rodině lze říct, že se jedná o univerzální sociální skupinu, pro níž jsou typické sociálně-psychologické jevy, což umožňuje jedinci vytvořit si pevné sociální vazby. Dále si

jedinec utváří postoj k sobě samému i k okolí a důvěru v sebe, osvojí si formy komunikace, formují se modely chování atd. Rodina tedy napomáhá jedinci k hladkému a plynulému začlenění do společnosti a dále také formovat osobnost a jedinečnost jedince (Výrost, Slaměník, 1998, s. 303).

Díky segmentaci trhu může organizace efektivně zaměřit svoji nabídku služeb a produktů na určitou skupinu cílových zákazníků. Existuje pět nejčastějších technik - segmentačních kritérií. Pro rodinu jako cílovou skupinu je důležitá demografická segmentace. Právě demografická segmentace zahrnuje například věk, pohlaví, náboženství ale i životní cyklus rodiny (Horner, Swarbrooke, 2003, s. 76).

1.1.1 Životní cykly rodiny

Jelikož je rodina skupinou, která stále mění svoji sociální strukturu, prochází několika vývojovými fázemi. Obrázek 1 ukazuje fáze rodinného životního cyklu (Výrost, Slaměník, 1998, s. 314).



Obrázek 1 - Model životního cyklu rodiny dle WHO (Výrost, Slaměník, 1998, s. 314)

Model životního cyklu rodiny dle WHO je zpracovaný pro optimální typ rodiny a neplatí v oblastech, kde je vysoká úmrtnost. Dále také nebere v úvahu předčasnou smrt členů rodiny a neuznává například rozvod či bezdětnost (Výrost, Slaměnik, 1998, s. 314).

Životní etapy rodiny zachycuje tabulka 1. Tyto jednotlivé etapy jsou popsány pod tabulkou.

Tabulka 1 - Životní etapy rodiny

Manželský pár bez dětí
Rodina plodící děti
Rodina s dětmi ve škole
Rodina s adolescenty
Rodina s dětmi (již dospělí), které odchází z domu
Rodiče ve středním věku
Stárnutí a umírání
Vdovství

Zdroj: MANZELSTVI.CZ [online] Dostupné z: <https://www.manzelstvi.cz/zivot-v-manzelstvi/zivotni-rodinny-cyklus.html>

Ve fázi manželský pár bez dětí, se manželský pár učí žít společně v jedné domácnosti. V dnešní době to ale platí jen zřídka, jelikož mnoho párů spolu žije už dlouhou dobu před uzavřením manželství. V této fázi se může zdát soužití jednoduché, jelikož se jedná o vztah pouze dvou lidí, kteří navíc mohou trávit svůj volný čas tak, jak chtějí, věnovat se svým koníčkům nebo například cestovat (Opatrný, 2006).

Druhá fáze, rodina plodící děti, začíná, když se do rodiny narodí první dítě. Pro rodinu nastane zásadní změna. Manželé se stanou rodiči a dítě pro ně je novým objektem lásky a pozornosti, což může ovlivnit i vztah manželů, kdy se otec může cítit odstrčený. Dítě pro rodinu znamená životní naplnění, ale pro mnohé také ekonomickou zátěž a omezení sociálních a profesních styků (Opatrný, 2006).

V této fázi (rodina s dětmi ve škole) musí rodiče čelit intelektuálním nárokům. Často se stane, že se manželé neshodují v názoru, jakého vzdělání a stupně by mělo jejich dítě dosáhnout. Každý rodič je schopen pomoci dítěti jinak, jelikož může mít každý jiné znalosti a schopnosti (Opatrný, 2006).

Fáze rodina s adolescenty s sebou může nést další možné neshody mezi rodiči dítěte, kdy se rozhoduje o dalším vzdělání dítěte, které povede k jeho profesi. Přičemž by rodiče měli

brát ohled na to, že dítě má právo samo si zvolit co chce dělat a není jeho povinností naplňovat představy rodičů. Rodiče v této fázi také poznávají pubertální projevy svých dětí (Opatrný, 2006).

V další fázi, kdy děti (v této fázi již dospělé děti) odcházejí od rodičů a začínají žít svůj vlastní dospělý život, si stále rodiče dělají starosti a je pro ně těžké zvyknout si na to, že jejich děti jsou už dospělé a žijí samostatně. V této fázi rodič již není přímým vychovatelem, ale čas od času může být požádán svým potomkem o radu či pomoc (Opatrný, 2006).

Rodiče ve středním věku je fáze, která bývá označována jako „syndrom prázdného hnízda“. Často si zde rodiče uvědomí, že jim chybí starat se o děti, přesto, že se na tento okamžik těšili. V této fázi se manželé opět ocitnou sami a musejí si znovu zvyknout a naučit se společného soužití (Opatrný, 2006).

Stárnutí a umírání je fáze, která většinu manželských párů sblíží. Je to proto, že se stárnutím přicházejí i různé zdravotní potíže a manželé tak jeden pro druhého tvoří vzájemnou podporu. Pro jejich vztah může být tato situace prospěšná, ale o to horší, když jeden z manželů umírá (Opatrný, 2006).

Vdovství je fáze, kdy je jeden z manželů již po smrti a druhý stále žije. Je to další nová fáze, kdy se musí přežívající z manželů naučit nové role. Někdo tuto fázi prožije ve smutku, někdo jako součást života a někdo se znovu provdá či ožení (Opatrný, 2006).

Právě životní cyklus rodiny, který vyplývá z demografických údajů, se nejvíce používá v marketingu produktů cestovního ruchu. Tyto demografické údaje jsou dobře dostupné a firma může lépe určit, na jakou skupinu a s jakým produktem se zaměří, aby požadavky jedinců v jednotlivých fázích životního cyklu byly naplněny. Proto firmy, které vytvářejí balíčky komplexních dovolených, nabízejí různé speciální nabídky pro mladé lidi, pro rodiny s dětmi, manželé bez dětí nebo pro osamělé důchodce. Jejich nabídkové katalogy jsou záměrně cílené na tyto segmenty životního cyklu (Horner, Swarbrooke, 2003, s. 76).

1.1.2 Funkce rodiny

Rodina je životně důležitou skupinou, která má pevně spjaté vztahy navenek i uvnitř. Má schopnost se otevřít nebo naopak uzavřít vůči okolí, jestliže to situace vyžaduje.

Touto schopností se rodina stává pomyslným samostatným světem, přičemž hlavním úkolem je chránit a pečovat o své členy. Mezi základní funkce rodiny patří: (Lovasová, Hanušová, Hellebrandová, 2005, s. 15)

- funkce reprodukční (plození potomků),
- funkce ekonomická (finanční zabezpečení členů rodiny),
- funkce socializační (socializace potomků do společnosti),
- funkce emocionální (citové zázemí pro všechny členy rodiny).

Emocionální funkce rodiny je považována za nejdůležitější, a dokáže ji zastoupit pouze zralý a zodpovědný rodič. Jeho úkolem je vytvořit pro děti, ale i ostatní členy rodiny, trvalé citové zázemí. V dnešní době je už pro mnoho lidí důležitější hmotná jistota, nežli ta emoční (Lovasová, Hanušová, Hellebrandová, 2005, s. 15-16).

Funkce socializační je nejdůležitější z pohledu cestovního ruchu. Děti před pubertou pozorují své rodiče a starší sourozence, jelikož ti jsou pro ně modelem a náповědou v problematice spotřebních vědomostí a získávají tak normy nákupního chování. Starší děti a mládež potom raději pozorují a hledají modely spíše u svých přátel. Jedná se právě o příležitost, kdy si dítě zafixuje určitý základ nákupního chování, který posléze využívá ve svém životě. Děti tedy získávají znalosti, postoje a zkušenosti, které potřebují pro roli zákazníka a tomuto procesu se říká nákupní zespolečnění (Schiffman, Kanuk, 2004, s. 345).

Ekonomická funkce zajišťuje finanční zabezpečení rodiny, kdy členové rodiny vykonávají určité povolání a zároveň představují roli spotřebitelů na trhu. Poruchy funkce mohou vést až k hmotným nedostatkům rodin, což může být důsledkem nezaměstnanosti (Kraus, 2008, s. 81-82).

Reprodukční funkce není důležitá jen pro rodinu jako takovou, ale i pro společnost, která pro svůj rozvoj potřebuje stabilní reprodukční základnu. Je pro ni tedy důležité, aby se děti rodily v takovém počtu, který naplní tyto perspektivy společnosti (Kraus, 2008, s. 81).

1.1.3 Rozhodování rodiny a její motivy k účasti na cestovním ruchu

Jestliže má rodina zájem o cestování, musí se před každým výletem či dovolenou rozhodnout kam bude cestovat, dále také jak, kdy a na jak dlouho a jaký typ dovolené preferuje. Každý zákazník se rozhoduje a nakupuje jinak, vzhledem k jeho situaci a k nabídce. Obecně ale platí, že zákazníkovo rozhodnutí vystihuje pět stádií, přičemž tato stádia tvoří model chování a rozhodování zákazníka. V prvním stádiu zákazník rozpoznává své potřeby, projevují se zde individuální rozdíly, které jsou důsledkem různých vlivů například demografických, osobnostních dispozic, socioekonomických, kulturních či rodinných. V druhém stádiu zákazník vyhledává informace o nabídce. Jde zejména o informace a osobní zkušenosti v paměti zákazníka, ale také působení vnějších zdrojů, jako jsou například přátelé či hromadně sdělovací prostředky. Ve třetím stádiu zákazník vyhodnocuje varianty nabídky. Čtvrté stadium zahrnuje zákazníkovo rozhodnutí. To znamená, co a jestli vůbec zákazník nakonec nakoupí. Poslední páté stadium zahrnuje vyhodnocení zákazníka. V tomto stadiu zákazník přemýšlí nad tím, jestli nákup byl výhodný a jak bude do budoucna své rozhodnutí měnit či opakovat (Foret, 2006, s. 79-80).

Existuje osm různých úloh v procesu rozhodování rodiny (Tabulka 2 – Úlohy v rozhodovacím procesu rodiny). Tyto úlohy nám ukazují způsoby, jak se jednotliví členové rodiny navzájem ovlivňují ve spotřebitelských rolích. Úlohy může vykonávat jeden člen rodiny i více členů zároveň (Schiffman, Kanuk, 2004, s. 352).

Tabulka 2 - Úlohy v rozhodovacím procesu rodiny

Úloha	Popis
Ovlivňující	Předává informace dalším členům rodiny o službě či produktu.
Strážný	Řídí tok informací o službě či produktu do rodiny.
Rozhodující	Má moc rozhodnout (jednostranně nebo společně) jestli službu či produkt zakoupit, používat, spotřebovávat nebo odstranit.
Kupující	Skutečně kupuje konkrétní službu či produkt.
Připravující	Připravuje produkt do takové podoby, která je vhodná ke spotřebě dalšími členy rodiny.
Uživatel	Používá nebo spotřebovává konkrétní službu či produkt.
Udržující	Zajišťuje servis a v případě potřeby produkt opraví, aby poskytl stále uspokojení.
Rozhodující	Iniciuje, odstraňuje nebo nepokračuje v koupi nebo užívání konkrétní služby či produktu.

Zdroj: Schiffman, Kanuk, 2004, s. 352

Při nákupním rozhodování má rodina důležitou roli. Je prokázáno, že děti mají velký vliv na nákupní rozhodování, které musejí jejich rodiče při výběru produktu či služby udělat a nejedná se zde pouze o produkty či služby, které jsou určeny přímo dětem. Například při výběru auta nebo rodinné dovolené, mají děti vliv na rozhodnutí (Vysekalová, 2004, str. 83).

Několik studií prokázalo, že děti ovlivňují nákupní chování rodičů a časně se z nich stanou samostatní, aktivní spotřebitelé, kteří jsou důležití, jelikož se v budoucnu budou vyskytovat na trhu (Vysekalová, 2004, str. 239).

Děti jakožto mladí zákazníci představují nezbytnou součást trhu, a to nejen trhu cestovního ruchu. Rodiče s dětmi navštíví spoustu turistických atrakcí, tudíž se zvyšuje jejich návštěvnost a s velkou pravděpodobností dospělí utratí více peněz na dovolené s dětmi, což přispívá k zvětšení objemu financí. Jestliže se rodina rozhoduje o výběru dovolené, děti zde hrají důležitou roli. Již při výběru destinace musí rodiče počítat s tím, že cestují s dětmi a cestu většinou plánují a přizpůsobují tak, aby byly spokojené hlavně děti. Starší děti jsou již schopné vyjádřit i konkrétnější přání, jako třeba jakou destinaci chtějí navštívit nebo co chtějí vidět, proto mají větší vliv na rozhodování svých rodičů. Přesto ale důležitá a zásadní rozhodnutí jsou stále na rodičích (Švábenská, 2008, s. 19).

Jelikož jsou děti budoucími zákazníky, měly by se respektovat a brát na ně ohled. Při výběru dovolené uznávají rozhodnutí svých rodičů o cílovém místě. Nicméně pokud se dítěti zalíbí konkrétní místo, opětovné navštívení tohoto místa je většinou požadavek samotných dětí. Mezi 6. a 11. rokem života si děti nejvíce zapamatují a utváří pevný vztah k hotelu. Pro hotelové manažery je tedy vhodné, zaměřit se na vhodnou nabídku pro děti právě v tomto věkovém rozpětí. V zahraničí najdeme i specializující se hotely na dovolené s dětmi, které poskytují nabídku ubytování pro děti a příslušné vybavení. V Rakousku to jsou například tzv. dětské hotely a v Bavorsku sdružení Familotels (Gúčik, Šípková, 2004, s. 74).

1.2 Legislativní úprava rodinného cestovního ruchu

V České Republice upravuje problematiku cestovního ruchu několik právních norem, ať už přímo či jen částečně. Nejdůležitějším zákonem o úpravě cestovního ruchu, který se zabývá výhradně touto oblastí je zákon č. 159/1999 Sb., o některých podmínkách podnikání v cestovním ruchu. Existuje i několik dalších zákonů, které kromě jiného také

zmiňují oblast podnikání a aktivit v cestovním ruchu, a to například zákon č. 455/1991 Sb. o živnostenském podnikání, občanský zákoník č. 89/2012 Sb., zákon o obchodních korporacích č. 90/2012 Sb., zákon o ochraně spotřebitele č. 634/1992 Sb. a zákon č. 326/1999 Sb. o pobytu cizinců na území ČR (Linderová, 2015, s. 188).

Při každé cestě do zahraničí musí mít každý cestovatel svůj vlastní cestovní doklad, čímž je pro občana ČR cestovní pas nebo občanský průkaz. Cestovní pas potřebuje cestovatel v případě, že se jedná o cestu do tzv. 3. zemí, což jsou země mimo Evropskou Unii. Pokud cestujeme v rámci Evropské Unie, postačí občanský průkaz. Důležité pro cestování s dětmi je to, že každý cestovatel do zahraničí potřebuje mít svůj platný cestovní doklad, což platí i pro děti do 15 let, tudíž i pro novorozence. Cestovní doklad pro děti je možné nechat vystavit na příslušném úřadě obce s rozšířenou působností (Grecmanová, 2019).

Některé státy mohou vyžadovat písemný souhlas rodičů nebo zákonného zástupce v případě, že dítě cestuje pouze s jedním rodičem, s jiným zákonným zástupcem, v doprovodu jiné osoby nebo samostatně. V České Republice tento písemný souhlas k vycestování nezletilé osoby vyžadovaný není, nicméně je doporučený, pro případ, kdy by bylo potřeba prověřit, zda nezletilý neopouští ČR proti vůli rodičů či zákonných zástupců (Grecmanová, 2019).

Každý člověk má svá práva a není tomu jinak ani u dětí. V roce 1989 na shromáždění OSN vznikla Úmluva o právech dětí, která je platná od roku 1990. Podepsali ji téměř všechny státy světa s výjimkou Somálska a Spojených Států Amerických. Česká Republika ratifikovala tuto úmluvu v roce 1991. Jedná se o dohodu, na které se státy domluvili a jejím účelem je chránit práva dětí, to znamená osoby mladší 18 let, bez ohledu na to, jaké jsou rasy, pohlaví, jakým jazykem mluví nebo jaké vyznávají náboženství. Úmluva o právech dětí se skládá z 54 článků, které popisují práva dětí a povinnosti lidí za ně zodpovědných (Právo na dětství, 2013).

Úmluva je založena na čtyř základních principech a sice zákaz diskriminace; nejlepší zájem dítěte; právo na život, přežití a rozvoj dítěte; názor dítěte (David, 1999, s. 12).

Zákaz diskriminace spočívá v tom, že všechny děti jsou si rovny a mají stejná práva, ale i příležitosti. Nezáleží na tom, jaké vyznávají náboženství, jaké mají smýšlení, majetek, sociální původ, postižení apod. (David, 1999, s. 12).

Princip nejlepší zájem dítěte zavazuje smluvní státy v činnostech týkajících se dětí k takovému jednání, které vede k nejlepšímu zájmu dítěte (David, 1999, s. 12).

Právo na život, přežití a rozvoj dítěte by měl být zajištěn v co největší možné míře. Každé dítě má právo na život a rozvoj, jak fyzický i duševní (David, 1999, s. 13).

Názor dítěte by neměl být žádným způsobem potlačován a měla by mu být věnována pozornost. Děti mají právo vyjádřit svůj názor ve věcech, které se jich týkají a ovlivňují je (David, 1999, s. 13).

Na to, jestli se Úmluva o právech dítěte v obecné rovině dodržuje, se zaměřuje také organizace UNICEF. Tato organizace pomáhá dětem v nouzi po celém světě. Mezi její aktivity patří například podpora výchovy dětí, naslouchání dětem a respektování jejich názorů, pomáhají i během krizových situací a podporují budování měst, které jsou přátelské k dětem (Unicef, 2021).

1.3 Služby rodinného cestovního ruchu a jejich specifika

Služba je ekonomickým statkem, jehož základem je činnost. Užitek, který nám služba přináší určuje jeho hodnotu. Na rozdíl od výrobků má poskytování služeb nemateriální charakter. Je nezbytné, aby do procesu poskytování služeb byl zařazen zákazník nebo zboží (vnější faktor), tudíž zde dochází k produkci služby zároveň s její spotřebou. Služba je dále typická tím, že není možné vytvořit si ji do zásoby, tzv. pomíjivost služeb (Linderová, 2015, s. 59).

V případě služeb v oblasti rodinného cestovního ruchu se často setkáme s označením „baby friendly“, což v překladu znamená „být přátelský k dětem“. Instituce, které takové označení mají, nabízejí produkty či služby, které jsou vhodné pro rodiny s dětmi. Může se jednat o přímo nabízené „baby friendly“ služby nebo doplňkové služby. Mezi přímé služby patří například ZOO, dětské hřiště nebo parky, ubytování vhodné pro děti apod., nebo produkty, mezi které patří hry, potraviny atd. Doplňkové služby zahrnují dětské koutky, hlídání dětí apod. Instituce (hotely, restaurace, zoologické zahrady atd.) jsou posuzovány a certifikovány na základě přehledu, který byl vytvořen pomocí rozsáhlého průzkumu mezi maminkami a dalšími, do třech kategorií – bronzová, stříbrná, zlatá. Každý rok jsou tyto instituce kontrolovány (dle kritérií dotazníku) a po případě tomu odpovídajících změn, jsou převedeny do vyšší, či do nižší kategorie. Existuje i speciální

kategorie s názvem Kategorie červená, kde se mohou objevit neziskové organizace a občanská sdružení. Je to kategorie nejnižší, ale nemusí to znamenat, že je horší než bronzová, stříbrná nebo zlatá. Uděluje se na základě čestného prohlášení o vyplněném dotazníku a rozhodnutí 5 osob (rodičů). Organizace a sdružení v této kategorii nejsou každoročně kontrolována (Baby Friendly Certificate, 2014).

Cestování s dětmi je určitě komplikovanější, ale není nemožné, a je v dnešní době vyhledávané a oblíbené. Pro pohodlnější cesty s dětmi existuje mobilní aplikace s názvem „Baby-friendly Map“, kterou spravuje skupinka mladých lidí. Aplikace po stažení do chytrého telefonu pomocí GPS navigace lokalizuje polohu a zobrazí takové instituce (ubytovací a stravovací zařízení, benzinové pumpy), které jsou vhodné (z hlediska vybavení) pro děti. Je zde možné dozvědět se i podrobnější informace o jednotlivých zařízeních – název, krátký text o zařízení, průměrné hodnocení, nabízené služby nebo hodnotící komentáře od maminek, které již zařízení navštívili. Přímo v aplikaci je také možné využít navigaci. Do budoucna má tato skupina v plánu vytvořit také mapu sjízdných tras vhodnou pro kočárky (Startovač, 2013).

1.3.1 Požadavky rodin s dětmi na ubytovací služby

Ubytovací služby poskytují účastníkům cestovního ruchu možnost přechodného ubytování mimo jejich trvalé bydliště. Dělíme je do kategorií, které určují druh ubytovacího zařízení a tříd, které říkají, jakou úroveň služeb ubytovací zařízení poskytuje. Tyto třídy jsou téměř ve většině zemí označovány hvězdičkami. Pro nejnižší třídu je to označení * Tourist, dále ** Economy, *** Standard, **** First class a nejvyšší třída ***** Luxury (Indrová, 2007, s. 36).

V tabulce č. 3 můžeme vidět kategorizaci a klasifikaci ubytovacích zařízení.

Tabulka 3 – Kategorizace a klasifikace ubytovacích zařízení

Kategorie	Charakteristika	Klasifikace
Hotel	Ubytovací zařízení, které má nejméně 10 pokojů.	* Tourist ** Economy *** Standard **** First Class ***** Luxury
Motel	Ubytovací zařízení, které má nejméně 10 pokojů, především pro motoristy. Poskytuje nonstop služby a parkování.	* Tourist ** Economy *** Standard **** First Class
Penzion	Ubytovací zařízení, které má 5 až 20 pokojů a poskytuje omezený rozsah společenských a doplňkových služeb.	* Tourist ** Economy *** Standard **** First Class
Ostatní ubytovací zařízení	Patří sem koleje, ubytovny, internáty, kempy, chaty, bungalovy a další. Povinností je, aby tato ubytovací zařízení disponovala koupelnou a záchodem na každých 10 pokojů.	* Tourist ** Economy *** Standard **** First Class

Zdroj: HOTELSTARS.CZ [online]. Dostupné z: <https://www.hotelstars.cz/covid-ubytovani-postup>

Oficiální jednotnou klasifikaci ubytovacích zařízení ČR sestavil svaz Asociace hotelů a restaurací ČR s podporou Ministerstva pro místní rozvoj ČR a České centrály cestovního ruchu – CzechTourism. V současné době je sestavena na období 2015-2020. Klasifikace je pro provozovatele ubytovacích zařízení dobrovolná. V případě, že provozovatel certifikaci podstoupí, má platnost po dobu 5 let. Cílem je lepší orientace spotřebitelů jakožto hostů či zprostředkovatelů (cestovní kanceláře a agentury) (Hotelstars, 2012).

Existuje několik typů ubytovacích pokojů. Jestliže se zaměříme na cílovou skupinu rodin s dětmi, nejtypičtějšími pokoji jsou vícelůžkové, rodinné nebo mateřské pokoje či apartmá. Vícelůžkový pokoj je vybaven nejméně třemi lůžky. Rodinný pokoj je charakterizován jako prostorný pokoj. Měl by obsahovat nejméně tři lůžka, přičemž dvě z nich by měla být vhodná pro dospělé osoby. Apartmá disponuje oddělenou místností určenou pro spaní a místností s kuchyňským koutem a sedací soupravou (Křížek, Neufus, 2011, s. 28).

Mateřský pokoj disponuje speciálním vybavením, jako jsou například hračky nebo nábytek se zaoblenými rohy. Najdeme zde jednolůžko, které je ale širší (vhodné pro matku s dítětem) nebo klasickou postel plus dětskou postýlku (Zelenka, Pásková, 2012, s. 332).

Děti jakožto hosté ubytovacích zařízení patří do specifické skupiny, která vyžaduje zvýšenou pozornost. Je dobré, aby personál byl na tuto skupinu připraven. Improvizace může vést k nervozitě, z čehož by mohly být nespokojené nejen děti, ale i jejich rodiče. Je tedy nutné poskytovat také dětské vybavení, například dětské postýlky, židličky, nočníky nebo sedací vložky do WC mísy, které se mohou přesunout do pokoje, který právě obývá rodina s dětmi. Hotely s vyšší třídou nabízí i dětská mýdla, dětské kouty s hračkami nebo možnost bezplatného půjčování dětských her (Orieška, 2010, s. 131-132).

Webové stránky baby-friendly-hotel.cz uvádí nabídku hotelů, penzionů, apartmánů, chalup a chat, které jsou „baby-friendly“. Ubytování, které lze na těchto stránkách najít, je vhodné pro rodiny s dětmi. Každé zařízení, které je na stránkách registrované (zařízení může registrovat široká veřejnost), musí splňovat určité podmínky. Cílem těchto webových stránek je najít a prezentovat co nejvíce ubytovacích zařízení, která poskytují kvalitní „baby-friendly“ služby a umožnit tak rodinám lepší a příjemnější dovolenou (Baby friendly hotel, 2021).

Na stránkách najdeme i pravidla, která musí splňovat ubytovací zařízení, aby byla vložena do katalogu institucí, které jsou svým vybavením a poskytujícími službami vhodné pro rodiny s dětmi. Mezi konkrétní požadavky vybavenosti pokoje patří: dětská postýlka, lůžkoviny do dětské postýlky, elektronické chůvičky, záslepky do zásuvek, nočník, vanička, nekuřácké pokoje. Z hlediska vybavení celého objektu: dětská herna, venkovní hřiště, hračky, pohádky na DVD, stolní hry, půjčovna kol, bazén, lednice, mikrovlnná trouba, rychlovarná konvice, a přebalovací pult. Restaurace by měla disponovat tímto vybavením: dětská jídelní židle, dětské příbory, kojenecká voda a možnost ohřátí dětského pokrmu. Mezi další doplňkové služby patří například animační programy pro děti, tipy na výlety nebo hlídání dětí. Ubytovací zařízení musí splňovat alespoň 50 % požadavků (Baby friendly hotel, 2021).

V tabulce 4 můžeme vidět některá ubytovací zařízení v Královéhradeckém kraji, která jsou „přátelská k dětem“, a jaké kategorie certifikátu dosáhly (Baby friendly certificate, 2014).

Tabulka 4 - Ubytovací zařízení "baby-friendly" v Královéhradeckém kraji

Název ubytovacího zařízení	Město	Kategorie získaného certifikátu
Aparthotel svatý Vavřinec	Pec pod Sněžkou	zlatý
Hotel Sněžka	Špindlerův Mlýn	zlatý
Autocamping Rozkoš	Česká Skalice	stříbrný
Hotel Labuť	Vrchlabí	stříbrný

Zdroj: BABYFRIENDLYCERTIFICATE.CZ [online]. Dostupné z:

<http://www.babyfriendlycertificate.cz/institute/?region=104&type=20&keyword=>

1.3.2 Požadavky rodin s dětmi na stravovací služby

Jestliže se lidé účastní cestovního ruchu, potřebují využít nejen služby ubytovací, ale i stravovací, které uspokojí jejich základní potřebu výživy. Stravovací služby jsou tedy nezbytnou součástí cestovního ruchu. Účastník cestovního ruchu může využívat stravovacích služeb v cílové destinaci, ale také již v průběhu cestování (Indrová, 2007, s. 41).

Existují dvě formy zajištění stravování, a to individuální stravování a společné stravování. Individuální stravování znamená, že si účastník cestovního ruchu připravuje pokrmy a nápoje sám. Výhodou zde může být možnost své vlastní volby, účastník se nemusí vázat na konkrétní čas či místo a jídlo může přizpůsobit svému programu. Nevýhodou může být čas o který v důsledku přípravy stravy přijde nebo obtížné shánění surovin, které potřebuje. Společné stravování znamená hromadnou přípravu stravy pro velký počet lidí. Zde je pevně dané místo i čas odbytu stravy. Společné stravování může být veřejné (restaurace) nebo účelové (např. školy, nemocnice) (Indrová, 2007, s. 41-42).

Rozlišujeme několik kategorií stravovacích zařízení. Tyto kategorie jsou dobrou pomůckou při stanovování cen za stravovací služby a také slouží k lepší orientaci zákazníků. Hostinská zařízení rozdělujeme na dvě skupiny, a to na restaurace a bary (Lochmannová, 2015, s. 66)

Restaurace slouží zákazníkům především k nákupu pokrmů, občerstvení a nápojů. Dále je dělíme na několik podskupin, které ukazuje tabulka 5 (Lochmannová, 2015, s. 67).

Tabulka 5 - Druhy restaurací

Název	Charakteristika
Klasická restaurace	Hostinské zařízení, které poskytuje stravovací služby včetně obsluhy.
Pohostinství	Zařízení, které poskytuje základní a doplňkové stravování.
Samoobslužná restaurace, jídelna	Zařízení, které poskytuje základní a doplňkové stravovací služby, bez obsluhy.
Rychlé občerstvení, motorest	Hostinské zařízení, které poskytuje stravovací služby a nachází se blízko silnic či dálnic. Součástí je i velké parkoviště.
Kiosek, stánek	Sezónní nebo příležitostná zařízení, které poskytují stravovací služby.
Jídelní vůz	Zařízení, které poskytují základní a doplňkové stravovací služby v dopravních prostředcích.
Pochůzkový prodej	Příležitostní prodej občerstvení například při koncertech, sportovních událostech atd.
Catering	Kompletní zabezpečení gastronomických služeb.

Zdroj: Lochmannová, 2015, s. 67

Bary jsou budovány především za účelem prodeje nápojů a k organizaci společenské zábavy. Do této kategorie spadá několik druhů barů, které popisuje tabulka 6 (Lochmannová, 2015, s. 67).

Tabulka 6 - Druhy barů

Název	Charakteristika
Denní bar	Základním vybavením je barový pult. Podle nabízených služeb rozlišujeme například snack bar, gril bar, pizzerii atd.
Lobby bar	Nachází se v hotelu, poskytuje teplé i studené nápoje.
Noční bar	Základní vybavení tvoří barový pult a taneční parket.
Vinárna	Specializuje se na prodej vína.
Kavárna	Specializuje se na prodej kávy a teplých nápojů. Součástí nabídky jsou často i cukrářské výrobky.
Espresso	Hostinské zařízení, které poskytuje prodej teplých nápojů, cukrovinek, ale i studenou kuchyni.
Hostinec, pivnice	Hostinské zařízení, poskytující především pivo a základní jídla.

Zdroj: Lochmannová, 2015, s. 67

Dále u stravovacích zařízení rozlišujeme, zda jsou stabilní neboli stacionární (má své stálé sídlo) nebo pohyblivá neboli ambulanti (nahrazuje nebo doplňuje stabilní zařízení podle poptávky – kiosek, pojízdná prodejna atd.). Z hlediska využití je rozdělujeme na celoroční nebo sezónní (Lochmannová, 2015, s. 66).

Stravovací zařízení, specializující se na rodiny s dětmi, musí splňovat určité požadavky, mezi které nepochybně patří i profesionální přístup personálu k dětem. V některých situacích mohou děti představovat velmi náročné zákazníky, a i v těchto případech by obsluha měla zachovat vstřícnost a příjemné vystupování. Stravovací zařízení (stejně jako ubytovací) mohou získat certifikát „baby-friendly“. Aby podnik získal jednu hvězdičku, musí splnit základní požadavky, mezi které patří příjemná rodinná atmosféra, ochotný personál, bezbariérový přístup, jídelní stolička pro děti a dětské menu. Nárok na dvě hvězdičky má takový podnik, který splňuje všechny požadavky na jednu hvězdičku, plus nabízí dětské příbory a nápoje. Pro získání vyšší kategorie (tři hvězdičky) musí podnik disponovat také dětským koutkem a místem na odkládání kočárků. Čtyř hvězdiček dosáhne podnik v případě, že zákazníkům nabízí také přebalovací pult, kojící koutek a dětskou dietní stravu. Pokud podnik disponuje (mimo již zmíněné) i venkovním dětským hřištěm má nárok na nejlepší ohodnocení (pět hvězdiček) (Hrdinová, 2018, s. 32).

V tabulce 7 můžeme vidět stravovací zařízení v Královéhradeckém kraji, které získaly červený certifikát „baby-friendly“ (Baby friendly certificate, 2014).

Tabulka 7 - Stravovací zařízení "baby-friendly" v Královéhradeckém kraji

Název stravovacího zařízení	Město
Restaurace Aquarium	Hradec Králové
Restaurace U LEMURA	Dvůr Králové nad Labem

Zdroj: BABYFRIENDLYCERTIFICATE.CZ [online]. Dostupné z:

<http://www.babyfriendlycertificate.cz/institute/?region=104&type=17&keyword=>

1.3.3 Požadavky rodin s dětmi při využívání a návštěvě atraktivit cestovního ruchu

Atraktivitou cestovního ruchu může být jakékoli místo (objekt) nebo událost, které(á) účastníka cestovního ruchu láká navštívit, a to především díky tomu, že se jedná o místa nebo události kulturně-historické, zajímavé z hlediska přírodního potenciálu nebo zde lidé mohou prožít určitou zábavu. Atraktivita tedy tvoří primární nabídku cestovního ruchu (Jarolímková, 2017, s. 11).

Dělí se na několik skupin z několika hledisek. Základní dělení ovšem vychází z jejich původu – jestli je to atraktivita přírodní nebo vytvořená člověkem. Ty se dále člení

do několika podskupin na přírodní, kulturně-historické, organizované, sociální a zábavní (Jarolímková, 2017, s. 38).

Mezi přírodní atraktivity řadíme veškeré přírodní dědictví (živá/neživá příroda, hmotné/nehmotné statky). Patří sem například horské útvary, vodní plochy a toky, klimatické podmínky, lesy, rašeliniště, památné stromy, vzácné rostliny, veškerá fauna, jeskyně, krasové jevy, ale i výbuch sopky nebo zóny ticha. Všechny přírodní atraktivity představují nejvýznamnější předpoklad pro rozvoj cestovního ruchu (Jarolímková, 2017, s. 39).

Kulturně-historické atraktivity představují veškeré kulturně-historické dědictví, ať už movité či nemovité. Do této skupiny lze zařadit například hrady a zámky, historická centra měst, skanzeny, archeologické památky, umělecká díla, významná místa (pohřebiště, rodiště...), lidové umění, vojenské památky a další (Jarolímková, 2017, s. 41).

Organizované atraktivity, mezi které patří společenské, kulturní, sportovní, vědecké a obchodní akce, můžeme moderně nazvat eventy. Výhody těchto atraktivit jsou například zvýšení návštěvnosti destinace nebo podpora vzdělávání. Konkrétně se může jednat o koncerty, festivaly, městské slavnosti, historické slavnosti, trhy, vzdělávací akce, kongresy a mnoho dalších (Jarolímková, 2017, s. 42).

Sociální atraktivity motivují účastníky cestovního ruchu k návštěvě místa především proto, aby poznali tradiční způsob života a lidovou kulturu. Patří sem tyto atraktivity: tradice a zvyky, tradiční gastronomie, řemesla atd. (Jarolímková, 2017, s. 42).

Zábavní atraktivity jsou typické především tam, kde není dostatek přírodních a kulturních atraktivit. Jejich cílem je zvýšit návštěvnost destinace. Jde například o zábavní parky, vzdělávací centra, bludiště, aquaparky, lanové parky atd. (Jarolímková, 2017, s. 43).

Atrakce cestovního ruchu je definována jako atraktivita, která je vytvořena člověkem. Je budována s cílem zisku a zvýšení počtu návštěvníků. Jako atrakce můžeme označit zábavní parky, miniaturní města, vodní parky, muzea atd. Často dochází k zaměňování pojmu atrakce cestovního ruchu a atraktivita cestovního ruchu (Zelenka, Pásková, 2012, s. 48).

Pro rodiny s dětmi jsou zábavní parky velmi oblíbenou atrakcí. Výhodou je, že zde mohou trávit volný čas jak účastníci cestovního ruchu, tak místní obyvatelé. Návštěvníci si zde

mohou užít zábavu, dobrodružství, ale také mohou rozšiřovat své znalosti a rozvíjet dovednosti a fantazii. V některých parcích je k dispozici i ubytování, stravování nebo doprava. Mezi parky volného času patří zábavní parky a lunaparky, sportovní parky, vědecké parky, vodní parky, zoologické zahrady, safari a parky zážitků (Disneyland). Většina parků nabízí i celoroční provoz (Orieška, 2010, s. 345-347).

Některé atraktivity cestovního ruchu, které získaly zlatý certifikát „baby-friendly“ a nacházejí se v Královéhradeckém kraji ukazuje tabulka 8 (Baby friendly certificate, 2014).

Tabulka 8 - turistické atraktivity "baby-friendly" v Královéhradeckém kraji

Název atraktivity	Město
Tongo	Hradec Králové
Stezka korunami stromů	Jánské Lázně

Zdroj: BABYFRIENDLYCERTIFICATE.CZ [online]. Dostupné z:

<http://www.babyfriendlycertificate.cz/institute/?region=104&type=21&keyword=>

2 Analýza nabídky v rodinném cestovním ruchu

V současné době se stává cestovní ruch rodin s dětmi stále více oblíbenější. Jelikož jsou ale děti velmi specifickou skupinou, která potřebuje i specifickou nabídku služeb, a zároveň představují potenciální budoucí zákazníky, několik podniků se již na tuto cílovou skupinu zaměřuje. Díky tomu vznikla v České Republice certifikace „Baby friendly“, podle které si mohou rodiny s dětmi vybrat k návštěvě takové podniky, které jim budou vyhovovat a uspokojí jejich potřeby.

2.1 Cíl a metodika průzkumu

Cílem této bakalářské práce bylo analyzovat nabídku ubytovacích a pohostinských služeb, volnočasových aktivit a atraktivit v cestovním ruchu s ohledem na cílový segment „rodiny s dětmi“ v Hradci Králové.

Pro zpracování bakalářské práce byly využity primární a sekundární zdroje dat. Jako primární zdroj dat byl využit dotazník. Dotazníkový průzkum probíhal od února do března roku 2021. Dotazník byl zaměřený na analýzu ubytovacích zařízení v Hradci Králové. Osloveno bylo celkem 34 ubytovacích zařízení. Návratnost dotazníků byla přibližně 30 %, tedy 11 zařízení poskytlo odpovědi. Ta ubytovací zařízení, která disponují i restaurací, v dotazníku zodpověděla některé otázky spojené právě s vybavením restaurace. Tyto odpovědi jsem využila k analýze stravovacích zařízení. Dále bylo k analýze stravovacích zařízení využito webových stránek jednotlivých podniků. Data byla čerpána také z aplikace tripadvisor.cz. Na základě informací z aplikace bylo vybráno 10 zařízení, které nejvíce vyhledávají rodiny s dětmi.

Mezi základní zdroje sekundárních dat pro tvorbu teoretické části patřili knižní publikace, odborné internetové články a legislativní dokumenty. Pro analytickou část byly využity hlavně internetové stránky jednotlivých zařízení ve zkoumané oblasti a specializované webové portály jako například <http://baby-friendly-hotel.cz> nebo <http://www.babyfriendlycertificate.cz>.

K analýze ubytovacích zařízení v Hradci Králové byl sestaven seznam kritérií (Tabulka 9 – Hodnotící kritéria pro ubytovací zařízení). Tato kritéria byla sestavována na základě již obhájených prací na stejné téma na VŠPJ. Získaná data z dotazníku jsou součástí širšího srovnání v rámci celé České Republiky.

Tabulka 9 - Hodnotící kritéria pro ubytovací zařízení

Zkoumaná část ubytovacího zařízení	Kritéria
Pokoj (včetně koupelny a sociálního zařízení)	Dětská postýlka / přistýlka / kolébka Dětské lůžkoviny Dětská vanička Nočník / dětské záchodové prkénko Stolička k umyvadlu Elektronické chůvičky Ochranné prvky (záslepky do zásuvek apod.) Přebalovací pult Možnost přípravy dětské stravy Bezbariérový přístup
Společné prostory	Rychlovarná konvice Mikrovlnná trouba Lednice pro hosty Nočník / dětské záchodové prkénko Umyvadlo pro děti / stolička k umyvadlu Přebalovací pult Kojící koutek Dětské hřiště / pískoviště Bazén / brouzdaliště Bezbariérový přístup
Zábava	Animační program pro děti Dětský koutek (herna) Možnost půjčení společenských her/hraček TV dětské kanály / DVD s pohádkami
Ostatní služby	Půjčovna kol s dětskými sedačkami / dětských kol Úschovna kočárků Hlídní dětí Možnost půjčení dětských knížek Tvoření pro děti Možnost vyprání a vyžehlení oblečení

Zdroj: Vlastní zpracování, 2021

Za každé splněné kritérium dostane ubytovací zařízení jeden bod. Podle počtu bodů bude ubytovací zařízení zařazeno do jednoho ze čtyř stupňů, který říká, jak hodně je ubytovací zařízení připraveno na rodiny s dětmi. Jednotlivé stupně a počet bodů k jejich získání popisuje tabulka 10.

Tabulka 10 - Stupně ubytovacích zařízení

Stupeň	Body
Nízký	1-5 bodů
Standardní	6-15 bodů
Nadstandardní	16-25 bodů
Luxusní	26 a více bodů

Zdroj: Vlastní zpracování, 2021

Podnik mohl získat až 30 bodů. Bodové rozmezí nejnižšího stupně je 1-5 bodů. Tyto podniky se většinou specializují na jiné cílové skupiny, a proto nejsou pro rodiny s dětmi tak dobře vybaveni. Základem by ale v každém podniku měla být alespoň možnost dětské

přistýlky. Standardní stupeň získal podnik s 6-15 body. Tato zařízení nabízí většinou základní vybavení pro děti a určitý druh zábavy. Nadstandardní podniky, které splňují 16-25 kritérií, jsou například takové, které k základnímu vybavení nabízejí ještě nějaké výjimečnější vybavení, což mohou být například elektronické chůvičky na pokojích, ochranné prvky, dětský koutek pro děti apod. Luxusní podniky, které splňují 26 a více kritérií jsou nejlépe připraveny na cílovou skupinu rodiny s dětmi. Nabízí například i službu hlídání dětí nebo různé animační programy pro děti.

K analýze stravovacích zařízení v Hradci Králové byl stejně tak jako u ubytovacích zařízení sestaven seznam kritérií (Tabulka 11 – Hodnotící kritéria pro stravovací zařízení). Tato kritéria byla sestavována na základě již obhájených prací na stejné téma na VŠPJ.

Tabulka 11 - Hodnotící kritéria pro stravovací zařízení

Zkoumaná část stravovacího zařízení	Kritéria
Restaurace	Dětská jídelní židlička Dětské nádobí / příbory Dětské menu Zmrzliny a dezerty Speciální názvy či design pokrmů Možnost ohřátí dětských příkrmů Bryndáky Kojenecká voda Ubrusy s možností pokreslení (papírové) Bezbariérový přístup Dětský koutek
Společné prostory	Místo na odkládání kočárků Venkovní dětské hřiště
Sociální zařízení	Nočník / dětské záchodové prkénko Umyvadlo pro děti Přebalovací pult Kojící koutek

Zdroj: Vlastní zpracování, 2021

Podle počtu splněných kritérií získávali stravovací podniky body. Maximální počet získaných bodů mohl být 17. Počet bodů, které jednotlivé podniky dosáhly, ovlivnily získaný stupeň.

Tabulka 12 - Stupně stravovacích zařízení

Stupeň	Body
Nizký	1-4 bodů
Standardní	5-9 bodů
Nadstandardní	10-14 bodů
Luxusní	15 a více bodů

Zdroj: Vlastní zpracování, 2021

Jestliže podnik splňuje 1-4 kritéria, získává stupeň nízký. Patří sem takové stravovací zařízení, které nabízí svým zákazníkům jen základní vybavení pro rodiny s dětmi. Jedná se zejména o bezbariérový přístup a nabídku dezertů a zmrzlin. Podnik, který získá 5-9 bodů je označen stupněm standardní. Jde o podniky nabízející základní kritéria plus některá další jako například dětské menu či venkovní dětské hřiště. Nadstandardní podniky splňují 10-14 kritérií, mezi které patří mimo jiné i dětská jídelní židlička a dětské nádobí, možnost ohřátí dětských příkrmů, ubrusy s možností pokreslení, místo na odkládání kočárků nebo disponují přebalovacím pultem na sociálních zařízeních. Stupeň luxusní, pro který musí podnik získat 15 a více bodů pak nabízí svým zákazníkům například i bryndáky a kojeneckou vodu, speciální názvy či design pokrmů, kojící koutek nebo dětské sociální zařízení.

K hodnocení atraktivit cestovního ruchu pro rodiny s dětmi v Hradci Králové bylo využito bodové hodnocení jednotlivých kritérií. Mezi tato kritéria patřil zejména bezbariérový přístup, který je nezbytný pro rodiny, které cestují s kočárkem. Dále je důležitou součástí sociální zařízení, které by mělo být vhodně vybavené například i přebalovacím pultem. Atraktivity by měli také poskytovat rodinám s dětmi alespoň základní občerstvení (dětská strava, nealkoholické nápoje). Posledním kritériem je zábava, která by zde měla probíhat například různými soutěžemi či tematickými akcemi, které děti zaujmou.

Tabulka 13 - Hodnotící kritéria pro atraktivitu cestovního ruchu

Kritérium	Bodové hodnocení jednotlivých kritérií	Získaný stupeň
Bezbariérový přístup	0-2 body (celkem 8)	NEDOSTAČUJÍCÍ (0-3 body) DOSTAČUJÍCÍ (4 a více bodů)
Sociální zařízení (vhodně vybavené pro děti – toalety, umyvadla, přebalovací pult)		
Zábava (akce, soutěže atd.)		
Možnost občerstvení		

Zdroj: Vlastní zpracování, 2021

Každé kritérium mohlo získat 0-2 body. 0 bodů získalo v případě nesplnění požadavku, 1 bod získalo v případě částečného splnění požadavku a 2 body získalo v případě úplného splnění požadavku. Maximální počet bodů pro jednotlivou atraktivitu je tedy 8. Dále se podle bodů rozhodlo, jaký stupeň atraktivita získá. To může být v případě 0-3 bodů stupeň nedostačující a v případě 4 a více bodů získá stupeň dostačující.

2.2 Charakteristika modelové oblasti – Hradec Králové

Tato bakalářská práce se zabývá analýzou nabídky služeb cestovního ruchu pro rodiny s dětmi na území Hradce Králové.

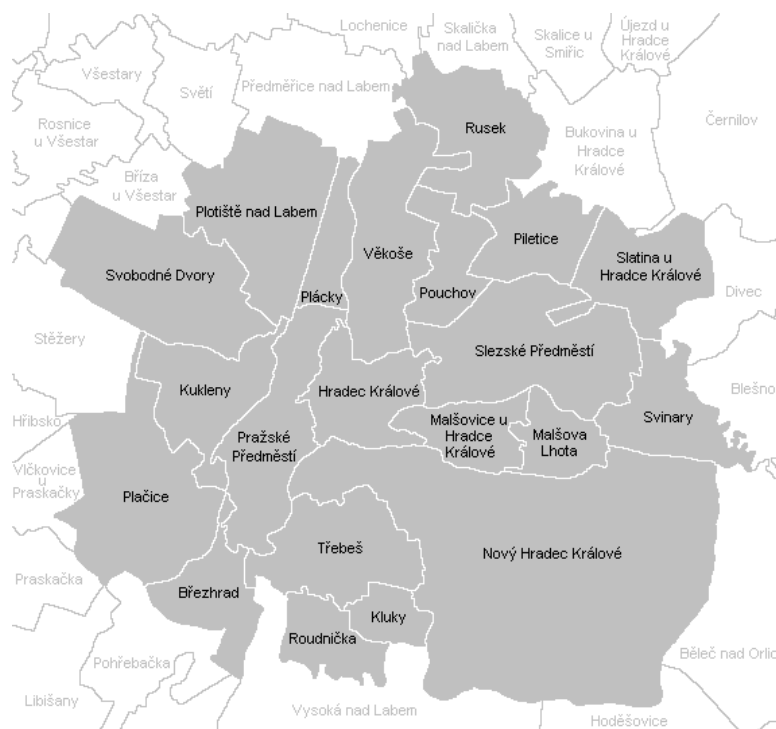
Zkoumaná oblast – město Hradec Králové leží na soutoku řek Labe a Orlice v Královéhradeckém kraji. Od Prahy se nachází ve vzdálenosti sto kilometrů. Svou popularitu získalo město díky univerzitě, která se zde nachází a festivalům, které se v Hradci Králové konají, například Majáles, Rock for People, letecký festival CIAF a další (Aktuálně, 2014).

Rozloha města činí přibližně 105 km² a počet obyvatel kolem 93 tisíc (Aktuálně, 2014).

Historie města sahá až do 13. století. Hradec Králové byl věnným městem královen, nejdelší dobu zde prožila Eliška Rejčka. Hradeckou královnou byla i Eliška Pomořanská. Město se již v historii stalo centrem regionu. Vyznačovalo se vysokou úrovní vzdělání a kulturou. V 19. století město dále vzkvétalo a vybudovala se zde železniční síť a některé podniky. Mezi nejznámější patří například Petrof (továrna na pianu). Také kultura se dále rozvíjela a ve městě bylo založeno Klicperovo divadlo. Dalším slavným obdobím pro město je období po vzniku Československa, kdy se Hradci Králové začalo přezdívát „salón republiky“ (především díky architektu Josefu Gočárovi). Po 2. světové válce bylo město opět vyhledávané z hlediska vzdělání a kultury (Aktuálně, 2014).

Hradec Králové nabízí i spoustu turistických zajímavostí. Hradecké centrum je od roku 1962 vyhlášeno městskou památkovou rezervací. Mezi nejznámější historické atraktivity řadíme katedrálu sv. Ducha, Bílou věž nebo Starou radnici. Jak již bylo zmíněno výše, město také žije kulturou. Klicperovo divadlo v Hradci Králové je jedno z nejlepších činoherních divadel v celé České Republice. Turisté mohou navštívit i Galerii moderního umění nebo východočeské Muzeum. Výhodná je i poloha města, kdy turisté mohou podnikat různé výlety po okolí. Blízko Hradce Králové se nachází Orlické hory, Krkonoše ale i spousta hradů a zámků (Aktuálně, 2014).

Město Hradec Králové se dělí na 21 městských částí, turisticky nejatraktivnější je městská část Nový Hradec Králové. V této části se nachází městské hradecké lesy, které nabízí turistům řadu aktivit jako například cykloturistiku, turistiku nebo in-line bruslení (obrázek 2).



Obrázek 2 - Mapa Hradce Králové

(https://cs.wikipedia.org/wiki/Soubor:Katastráln%C3%AD_mapa_Hradce_Králové.PNG)

2.3 Analýza orientace ubytovacích služeb na rodiny s dětmi

K analýze ubytovacích zařízení v Hradci Králové byl využit dotazníkový průzkum, který probíhal od února do března roku 2021. Dotazník byl rozeslán do 34 ubytovacích zařízení v Hradci Králové. Ubytovací zařízení byla vybrána na základě své prezentace, jako přátelská k dětem. Návratnost dotazníků byla 30 %.

Tabulka 14 - Ubytovací zařízení v Hradci Králové

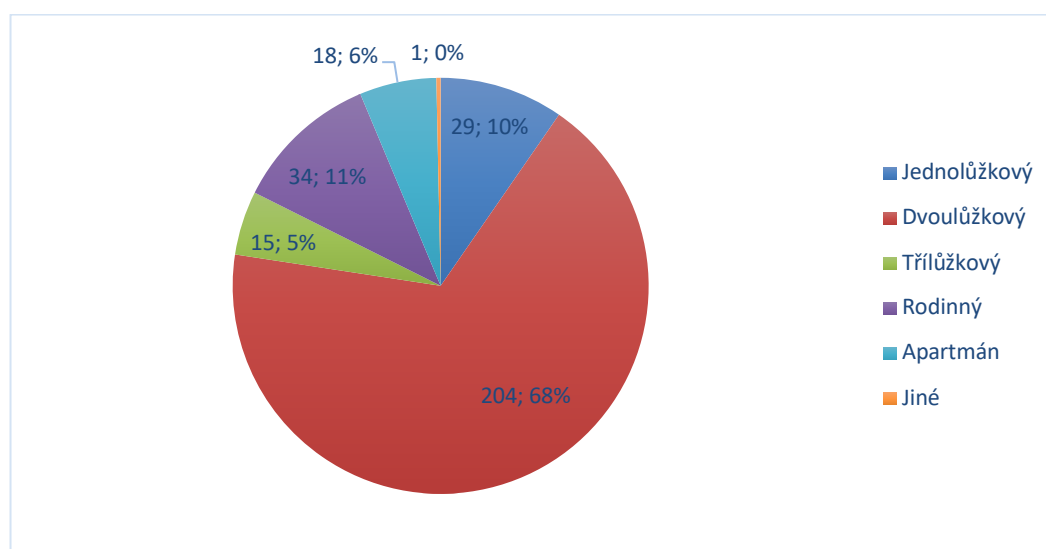
Název	Kategorie
EA hotel Tereziánský dvůr****	Hotel ****
Konference park hotel	Hotel ****
Hotel Vacek Pod Věží	Hotel ****
Hotel Grand	Hotel ****
Nové Adalbertinum	Hotel garni ***
Zděná bouda	Penzion ***
Penzion Axa	Penzion ***
Penzion nad Oborou	Penzion ***
Pension U Labe	Penzion ***
Kemp Stříbrný rybník	Kemp ****
Penzion U Mlejna	Penzion ***

Zdroj: Vlastní zpracování, 2021

Průzkumu se účastnilo 11 ubytovacích zařízení. Největší zastoupení zaujímá tříhvězdičkový penzion (45 %), dále potom čtyřhvězdičkový hotel (36 %). Mezi odpověďmi je i jeden tříhvězdičkový hotel garni (9 %) a jeden čtyřhvězdičkový kemp (9 %).

Všechna dotazovaná zařízení mají dohromady 301 pokojů. Počty jednotlivých pokojů ukazuje graf 1. Z grafu je patrné, že většinu kapacit, konkrétně 68 %, zaujímá dvoulůžkový pokoj. Rodinný pokoj představuje 11 % z celkového počtu nabízených pokojů.

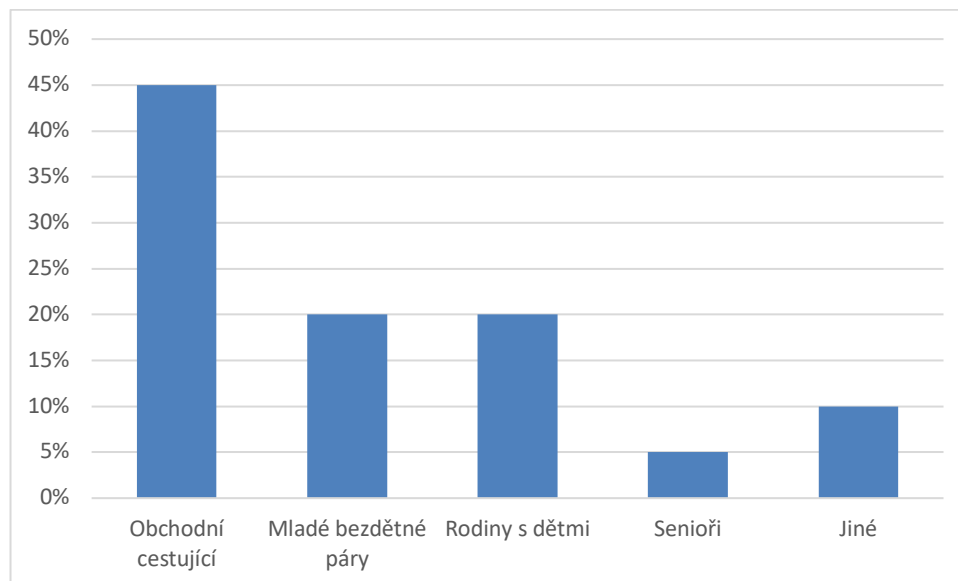
Graf 1 – Typy pokojů v ubytovacích zařízeních



Zdroj: Vlastní zpracování, 2021

Další otázkou bylo, na jakou cílovou skupinu se ubytovací zařízení zaměřuje. Část ubytovacích zařízení vybrala dvě hlavní cílové skupiny, část ubytovacích zařízení označila jednu hlavní cílovou skupinu.

Graf 2 - Cílové skupiny ubytovacích zařízení

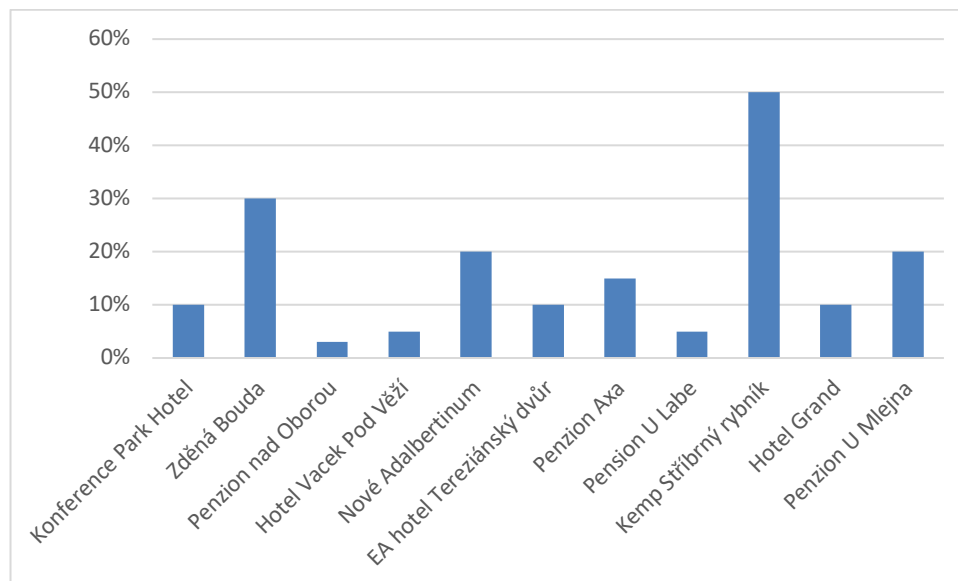


Zdroj: Vlastní zpracování, 2021

Nejčastější cílovou skupinou, na kterou se orientuje vybraný soubor ubytovacích zařízení jsou obchodní cestující (45 %), což odpovídá 9-ti zařízením. Ostatní skupiny nemají mezi sebou tak kolísavou tendenci. Na mladé bezdětné páry se specializuje 20 %, tedy 4 ubytovací zařízení, stejně tak jako na cílovou skupinu rodiny s dětmi. Odpověď „jiné“ představuje dvě odpovědi (10 %), které se shodovali na kongresové skupině cestujících. Skupinu seniorů uvedlo pouze jedno ubytovací zařízení.

Ve vztahu k nejvýznamnějším cílovým skupinám nás zajímalo postavení rodin s dětmi jako klientely vybraných ubytovacích zařízení. Kemp Stříbrný rybník uvedl, že rodiny s dětmi tvoří 50 % celkového počtu návštěvníků. Tento kemp je velmi vhodný pro rekreaci v Hradci Králové. Jeho výhodou je, že leží v klidné části města v těsné blízkosti lesů, ale návštěvníci se mohou jednoduše dostat i do centra. Podobně na tom je i penzion Zděná Bouda, který má také takto výhodnou polohu a 30 % jejich návštěvníků jsou rodiny s dětmi. Pro hotel Nové Adalbertinum a Penzion U Mlejna rodiny s dětmi představují 20 %. Pro ostatní dotazované ubytovací zařízení již rodiny s dětmi nepředstavují tak významný podíl návštěvníků. Nejmenší podíl návštěvnosti rodin s dětmi má Penzion nad Oborou.

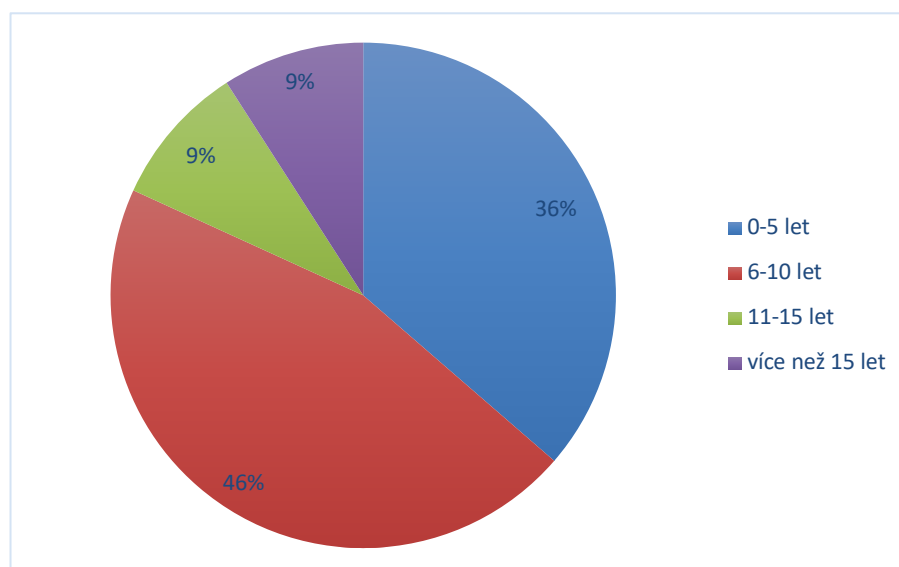
Graf 3 - Podíl rodin s dětmi na návštěvnosti



Zdroj: Vlastní zpracování, 2021

Vybraný soubor ubytovacích zařízení nejčastěji navštěvují rodiny s dětmi ve věku 6-10 let (46 %). Druhou nejčastější skupinou jsou rodiny s dětmi ve věku 0-5 let (36 %). 9 % respondentů uvedlo skupinu dětí 11-15 let jako nejpočetnější skupinu dětí, které jejich podnik navštěvují, stejně tak více než 15 let.

Graf 4 - Nejčastější věk dětí



Zdroj: Vlastní zpracování, 2021

100 % respondentů uvedlo léto jako nejnavštěvovanější období v roce. Vzhledem k tomu, že Hradec Králové nenabízí dost velké využití v zimě (z hlediska například zimních sportů apod.), je jasné, že nejvíce turistů přijíždí především v létě, v období hlavních prázdnin.

2.3.1 Hodnocení nabídky služeb pro rodiny s dětmi

Cílem průzkumu bylo také zjistit, jak jsou ubytovací zařízení připraveny na cílovou skupinu rodiny s dětmi z hlediska jejich vybavenosti a nabízených služeb. Každé ubytovací zařízení uvedlo jejich nabízené služby a konkrétní vybavení pokojů a společných prostor.

EA hotel Tereziánský dvůr je čtyřhvězdičkový hotel nacházející se blízko historického centra Hradce Králové. Zákazníkům nabízí 3 apartmá, 62 dvoulůžkových pokojů, 14 jednolůžkových a 1 trojlůžkový pokoj. I přesto, že se hotel specializuje spíše na obchodní cestující a mladé bezdětné páry, je dobře vybaven i pro příležitostní zákazníky jako jsou rodiny s dětmi.

Tabulka 15 - EA hotel Tereziánský dvůr

Zkoumaná část ubytovacího zařízení	Splněná kritéria	Bodové hodnocení	Body celkem	Získaný stupeň ubytovacího zařízení
Pokoj	Dětská postýlka / přistýlky / kolébka Dětské lůžkoviny Možnost přípravy dětské stravy Bezbariérový přístup Dětská židlička	5	13 bodů	STANDARDNÍ
Společné prostory	Rychlovarná konvice Lednice pro hosty Bazén / brouzdaliště Bezbariérový přístup Žehlicí prkno, žehlička	5		
Ostatní služby	Úschovna kočárků Možnost vyprání a vyžehlení oblečení	3		

Zdroj: Vlastní zpracování, 2021

Konference park hotel je moderní čtyřhvězdičkový hotel v klidné části města, avšak specializuje se hlavně na pracovní a služební cesty. Svým zákazníkům nabízí 6 dvoulůžkových pokojů.

Tabulka 16 - Konference park hotel

Zkoumaná část ubytovacího zařízení	Splněná kritéria	Bodové hodnocení	Body celkem	Získaný stupeň ubytovacího zařízení
Pokoj	Dětská postýlka / přistýlka / kolébka	1	4 body	NÍZKÝ
Společné prostory	Umyvadlo pro děti / stolička pod umyvadlo Přebalovací pult Dětské hřiště / pískoviště	3		

Zdroj: Vlastní zpracování, 2021

Hotel Vacek Pod Věží je čtyřhvězdičkový hotel. Jak už i vypovídá jeho název, nachází se pod Bílou Věží na Velkém náměstí v Hradci Králové. K ubytování nabízí 10 dvoulůžkových pokojů, 6 apartmá a 3 jednolůžkové pokoje. Jejich specializací jsou mladé bezdětné páry a obchodní cestující.

Tabulka 17 - Hotel Vacek Pod Věží

Zkoumaná část ubytovacího zařízení	Splněná kritéria	Bodové hodnocení	Body celkem	Získaný stupeň ubytovacího zařízení
Pokoj	Dětská postýlka / přistýlka / kolébka Dětské lůžkoviny Bezbariérový přístup	3	8 bodů	STANDARDNÍ
Společné prostory	Rychlovarná konvice Mikrovlnná trouba Lednice pro hosty Bezbariérový přístup	4		
Ostatní služby	Možnost vyprání a vyžehlení oblečení	1		

Zdroj: Vlastní zpracování, 2021

Hotel Grand, také čtyřhvězdičkový hotel ležící v historickém centru Hradce Králové. K ubytování nabízí 5 jednolůžkových pokojů, 31 dvoulůžkových pokojů a 3 apartmá. Cílovou skupinou tohoto hotelu jsou obchodní cestující.

Tabulka 18 - Hotel Grand

Zkoumaná část ubytovacího zařízení	Splněná kritéria	Bodové hodnocení	Body celkem	Získaný stupeň ubytovacího zařízení
Pokoj	Dětská postýlka / přistýlka / kolébka Dětské lůžkoviny	2	7 bodů	STANDARDNÍ
Společné prostory	Rychlovarná konvice Mikrovlnná trouba Lednice pro hosty	3		
Zábava	TV dětské kanály / DVD s pohádkami	1		
Ostatní služby	Úschovna kočárků	1		

Zdroj: Vlastní zpracování, 2021

Nové Adalbertinum je tříhvězdičkový hotel garni, nabízející ubytování se snídaní. Nachází se v těsné blízkosti historického centra Hradce Králové. Svým hostům nabízí 25 dvoulůžkových pokojů, 4 jednolůžkové a 4 třílůžkové pokoje. Disponuje také jedním apartmánem. Specializuje se na mladé bezdětné páry a obchodní cestující.

Tabulka 19 - Nové Adalbertinum

Zkoumaná část ubytovacího zařízení	Splněná kritéria	Bodové hodnocení	Body celkem	Získaný stupeň ubytovacího zařízení
Pokoj	Dětská postýlka / přistýlka / kolébka Bezbariérový přístup	2	7 bodů	STANDARDNÍ
Společné prostory	Rychlovarná konvice Lednice pro hosty Dětské hřiště / pískoviště Bezbariérový přístup	4		
Ostatní služby	Úschovna kočárků	1		

Zdroj: Vlastní zpracování, 2021

Zděná bouda je tříhvězdičkový penzion nacházející se v klidné části Hradce Králové, v těsné blízkosti hradeckých lesů. Svým hostům nabízí 1 jednolůžkový, 3 dvoulůžkové a 3 trojlůžkové pokoje. Cílová skupina, na kterou se specializují jsou obchodní cestující a rodiny s dětmi.

Tabulka 20 - Zděná bouda

Zkoumaná část ubytovacího zařízení	Splněná kritéria	Bodové hodnocení	Body celkem	Získaný stupeň ubytovacího zařízení
Pokoj	Dětská postýlka / přistýlka / kolébka Možnost přípravy dětské stravy	2	7 bodů	STANDARDNÍ
Společné prostory	Rychlovarná konvice Lednice pro hosty Přebalovací pult Dětské hřiště / pískoviště	4		
Zábava	Dětský koutek (herna)	1		

Zdroj: Vlastní zpracování, 2021

Dalším tříhvězdičkovým penzionem je Penzion Axa. Jde o malý rodinný penzion, který se nachází na klidném místě v sídlišti Hradce Králové. Z penzionu se hosté mohou dobře dopravit do centra pomocí městské hromadné dopravy nebo do blízkých hradeckých lesů. Disponuje jedním apartmánem, dále zde najdeme 3 rodinné pokoje, 4 třílůžkové a 6 dvoulůžkových pokojů. Zaměřuje se na cílovou skupinu rodiny s dětmi a na kongresové ubytování.

Tabulka 21 - Penzion Axa

Zkoumaná část ubytovacího zařízení	Splněná kritéria	Bodové hodnocení	Body celkem	Získaný stupeň ubytovacího zařízení
Pokoj	Dětská postýlka / přistýlka / kolébka Nočník / dětské záchodové prkénko Možnost přípravy dětské stravy	3	10 bodů	STANDARDNÍ
Společné prostory	Rychlovarná konvice Mikrovlnná trouba Lednice pro hosty Nočník / dětské záchodové prkénko	4		
Zábava	TV dětské kanály / DVD s pohádkami	1		
Ostatní služby	Úschovna kočárků Možnost vyprání a vyžehlení oblečení	2		

Zdroj: Vlastní zpracování, 2021

Penzion nad Oborou je klasifikován třemi hvězdičkami a nachází se na klidném místě nedaleko centra Hradce Králové. Ubytovat se je možné ve dvoulůžkových pokojích, kterých je 14 a dvou apartmá. Tento penzion se zaměřuje na obchodní cestující.

Tabulka 22 - Penzion nad Oborou

Zkoumaná část ubytovacího zařízení	Splněná kritéria	Bodové hodnocení	Body celkem	Získaný stupeň ubytovacího zařízení
Společné prostory	Rychlovarná konvice Mikrovlnná trouba Lednice pro hosty Bezbariérový přístup	4	6 bodů	STANDARDNÍ
Zábava	TV dětské kanály / DVD s pohádkami	1		
Ostatní služby	Úschovna kočárků	1		

Zdroj: Vlastní zpracování, 2021

Pension U Labe nabízí svým hostům tříhvězdičkové ubytování. K dispozici je 7 dvoulůžkových pokojů a 1 apartmán. Je situován v blízkosti řeky Labe a centra města. Specializuje se především na seniory a obchodní cestující.

Tabulka 23 - Pension U Labe

Zkoumaná část ubytovacího zařízení	Splněná kritéria	Bodové hodnocení	Body celkem	Získaný stupeň ubytovacího zařízení
Pokoj	Dětská postýlka / přistýlka / kolébka Dětské lůžkoviny	2	3 body	NÍZKÝ
Společné prostory	Lednice pro hosty	1		

Zdroj: Vlastní zpracování, 2021

Kemp Stříbrný rybník je nejznámější kemp v Hradci Králové. Leží v těsné blízkosti hradeckých lesů, kde je možné podniknout nespočet aktivit jako například pěší turistika,

vyjížděky na kolečkových bruslích nebo na kolech. V kempu je možnost koupání právě v rybníku s názvem Stříbrný. V blízkosti kempu je i zastávka městské hromadné dopravy pro případné výlety do centra města. Tento kemp je hodnocen čtyřmi hvězdičkami a k ubytování nabízí 30 dvoulůžkových pokojů a 30 rodinných pokojů. Zaměřují se především na rodiny s dětmi a mladé bezdětné páry.

Tabulka 24 - Kemp Stříbrný rybník

Zkoumaná část ubytovacího zařízení	Splněná kritéria	Bodové hodnocení	Body celkem	Získaný stupeň ubytovacího zařízení
Společné prostory	Rychlovarná konvice Mikrovlnná trouba Lednice pro hosty Nočník / dětské záchodové prkénko Umyvadlo pro děti / stolička pod umyvadlo Přebalovací pult Dětské hřiště / pískoviště Bezbariérový přístup	8	13 bodů	STANDARDNÍ
Zábava	Animační program pro děti Možnost půjčení společenských her/hraček	2		
Ostatní služby	Půjčovna dětských kol (kol s dětskými sedačkami) Úschovna kočárků Možnost vyprání a vyžehlení oblečení	3		

Zdroj: Vlastní zpracování, 2021

Penzion U Mlejna se nachází v klidné části Hradce Králové, v blízkosti řeky Orlice. Tento penzion je považován za výchozí bod přírodního parku Orlice. Penzion nabízí svým zákazníkům tříhvězdičkové ubytování v apartmá či rodinném pokoji. Dále disponuje dvěma jednolůžkovými pokoji, deseti dvoulůžkovými pokoji a třemi třílůžkovými pokoji. Penzion U Mlejna se specializuje na rodiny s dětmi a obchodní cestující.

Tabulka 25 - Penzion U Mlejna

Zkoumaná část ubytovacího zařízení	Splněná kritéria	Bodové hodnocení	Body celkem	Získaný stupeň ubytovacího zařízení
Pokoj	Dětská postýlka / přistýlka / kolébka Dětské lůžkoviny Nočník / dětské záchodové prkénko Možnost přípravy dětské stravy	4	9 bodů	STANDARDNÍ
Společné prostory	Rychlovarná konvice Mikrovlnná trouba Lednice pro hosty Nočník / dětské záchodové prkénko Dětské hřiště / pískoviště	5		

Zdroj: Vlastní zpracování, 2021

2.4 Analýza nabídky pohostinských služeb pro rodiny s dětmi

Pro analýzu stravovacích zařízení v Hradci Králové, které jsou vhodné pro rodiny s dětmi mi posloužily webové stránky www.tripadvisor.cz, kde jsem se inspirovala nejlepšími restauracemi vhodnými právě pro tuto cílovou skupinu. Informace ohledně některých restaurací a jejich vybavenosti pro rodiny s dětmi byly čerpány z webových stránek jednotlivých podniků doplněné o mnou zjištěné informace při návštěvě některých restaurací a dále také informacemi zodpovězenými v dotazníku. Některé restaurace jsou součástí ubytovacího zařízení. Tato ubytovací zařízení poskytla odpovědi na dotazník ohledně ubytovacích služeb, které nabízejí. Součástí tohoto dotazníku bylo také zjistit, jak jsou připraveny jejich restaurace na rodiny s dětmi. Vybrala jsem tedy 10 restaurací, které jsou podle mého názoru vhodné pro cílový segment rodiny s dětmi a významné z hlediska návštěvnosti v Hradci Králové. Seznam vybraných restaurací je uveden v tabulce 26.

Tabulka 26 - Stravovací zařízení v Hradci Králové

Název	Druh
Na Stříbrňáku	Restaurace
Restaurace Park Golf	Restaurace
Zděná Bouda	Restaurace
Nové Adalbertinum	Restaurace
Tereziánský Dvůr	Restaurace
Grill Duran	Restaurace
Pasta Cook & Look	Restaurace
Restaurace Aquarium	Restaurace
Restaurace Na hrázce & Grilbar Splávek	Restaurace
U Mlejna	Restaurace

Zdroj: Vlastní zpracování, 2021

Restaurace Na Stříbrňáku je součástí kempu, který se nachází v hradeckých městských lesích. Má výbornou polohu jak pro rekreanty, kteří tráví dovolenou v kempu a do restaurace se mohou chodit stravovat, tak i pro turisty, cyklisty nebo i in-line bruslaře, kteří projíždí kolem a mohou se zde zastavit na snídani, oběd, večeři, nebo jen na rychlou svačinu. Restaurace je nově moderně zařízená. Na rodiny s dětmi se specializuje celý kemp, takže je přizpůsobena pro tuto cílovou skupinu i restaurace. Najdeme zde ale jen základní vybavení, tudíž získaný stupeň je standardní. Je možné, že restaurace bude

v budoucnosti nabízet více vhodného vybavení pro děti, jelikož je poměrně nově zrekonstruovaná a stále zde probíhají další úpravy.

Tabulka 27 - Restaurace Na Stříbrňáku

Zkoumaná část stravovacího zařízení	Splněná kritéria	Bodové hodnocení	Body celkem	Získaný stupeň stravovacího zařízení
Restaurace	Dětská jídelní židlička Možnost ohřátí dětských příkrmů Zmrzliny a dezerty	3	8 bodů	STANDARDNÍ
Společné prostory	Místo na odkládání kočárků Venkovní dětské hřiště	2		
Sociální zařízení	Nočník / dětské záchodové prkénko Umyvadlo pro děti Přebalovací pult	3		

Zdroj: Vlastní zpracování, 2021

Restaurace Park Golf je moderní restaurace, která svým zákazníkům nabízí snídaně, denní menu, dezerty, ale i degustační menu. V denním menu najdeme různé druhy masa nebo těstoviny, ale i něco extra jako například chobotnice. Nabízí i zprostředkování svatební hostiny formou rautu nebo klasicky podávaného chodu. Některé firmy restauraci využívají i pro firemní setkání. Prostředí restaurace je příjemné, s velkým výhledem na golfové hřiště, které se nachází v těsné blízkosti restaurace. Při dobrém počasí má zákazník možnost posedět na venkovní terase. I přesto, že rodiny s dětmi nejsou specializací této restaurace, najdeme zde hlavní potřebné vybavení pro děti jako například dětskou jídelní židličku, dětské porce, venkovní hřiště a na sociálních zařízení i přebalovací pult. Restaurace získala stupeň standardní a podle mého názoru je pro návštěvu rodin s dětmi vhodná.

Tabulka 28 - Restaurace Park Golf

Zkoumaná část stravovacího zařízení	Splněná kritéria	Bodové hodnocení	Body celkem	Získaný stupeň stravovacího zařízení
Restaurace	Dětská jídelní židlička Dětské menu Zmrzliny a dezerty Možnost ohřátí dětských příkrmů Ubrusy s možností pokreslení (papírové)	5	8 bodů	STANDARDNÍ
Společné prostory	Venkovní dětské hřiště	1		
Sociální zařízení	Umyvadlo pro děti Přebalovací pult	2		

Zdroj: Vlastní zpracování, 2021

Zděná Bouda je restaurace, která je součástí stejnojmenného penzionu. Zděná Bouda má velmi výhodnou polohu, nachází se na kraji hradeckých lesů, kde začíná asfaltová stezka, kterou využívají jak turisté, cyklisté, in-line bruslaři, ale i pěší a další. Zděná Bouda je již několik let nově zrekonstruovaná a stále se snaží svým zákazníkům nabízet něco nového. V nabídce můžeme najít polední menu, víkendové menu a speciální měsíční menu. Jídla vaří převážně česká. Zákazníci si mohou vybrat z několika možností, kde posedět. K dispozici je zimní zahrada, s kapacitou 40-ti osob. V zimním období jsou prostory zahrady vytápěné a prosklená okna poskytují zákazníkům výhled do krajiny. V létě je využívána venkovní terasa s kapacitou 30-ti osob. V zahradě mohou zákazníci využít také stan, který pojme až 150 osob. Je využíván zejména pro soukromé a firemní akce. Do budoucna plánují vybudovat dětský koutek. Pro sportovce, kteří se zastaví na rychlé občerstvení nabízí restaurace grill bar, který má kapacitu 75 míst a leží hned vedle dětského hřiště. Hosté si mohou vybrat z nabídky grilovaných specialit a pro děti je v letních měsících připravena pestrá nabídka nanuků a zmrzlin. Vnitřní prostory Zděné Boudy nabízí k posezení bar s kapacitou 30-ti osob a salonek s kapacitou 50-ti osob. V této restauraci je možno uspořádat jakoukoli akci, jako například svatbu, školení, smuteční hostinu či dětskou oslavu. Restaurace s penzionem se na cílovou skupinu rodiny s dětmi specializují, a proto nabízejí takové služby, které tento segment potřebuje. Restaurace získala stupeň nadstandardní a je vhodná pro návštěvu rodin s dětmi (Zděná Bouda, 2021).

Tabulka 29 - Zděná Bouda

Zkoumaná část stravovacího zařízení	Splněná kritéria	Bodové hodnocení	Body celkem	Získaný stupeň stravovacího zařízení
Restaurace	Dětská jídelní židlička Dětské nádobí / příbory Dětské menu Zmrzliny a dezerty Možnost ohřátí dětských příkrmů Bezbariérový přístup Dětský koutek	7	10 bodů	NADSTANDARDNÍ
Společné prostory	Místo na odkládání kočárků Venkovní dětské hřiště	2		
Sociální zařízení	Přebalovací pult	1		

Zdroj: Vlastní zpracování, 2021

Restaurace Nové Adalbertinum se nachází na Velkém náměstí v Hradci Králové. Svým zákazníkům nabízí především služby cateringu, připravuje svatební hostiny,

rodinné oslavy, rauty apod. Hostům nabízí týdenní menu a posezení na nově zařízené zahradce. Pro děti je zde k dispozici dětská jídelní židlička, mají plně bezbariérový přístup, dětský koutek i venkovní dětské hřiště. Přesto, že děti nejsou jejich specializací, získalo Nové Adalbertinum stupeň standardní.

Tabulka 30 - Nové Adalbertinum

Zkoumaná část stravovacího zařízení	Splněná kritéria	Bodové hodnocení	Body celkem	Získaný stupeň stravovacího zařízení
Restaurace	Dětská jídelní židlička Možnost ohřátí dětských příkrmů Ubrusy s možností pokreslení (papírové) Bezbariérový přístup Dětský koutek	5	7 bodů	STANDARDNÍ
Společné prostory	Místo na odkládání kočárků Venkovní dětské hřiště	2		

Zdroj: Vlastní zpracování, 2021

Restaurace Tereziánský dvůr, která je součástí hotelu má kapacitu vnitřních prostor 80 osob. Její součástí je dále terasa, dva bary a kavárna. Restaurace zajišťuje pořádání svatebních hostin, rodinných oslav, firemních akcí a další. V nabídce jsou snídaně a denní menu, součástí kterého je i dětské menu. Tato restaurace se na rodiny s dětmi nespécializuje, a proto nabízí jen základní vybavení jako například dětskou židličku. Získaný stupeň je standardní (Hotel Tereziánský Dvůr, 2021).

Tabulka 31 - Tereziánský dvůr

Zkoumaná část stravovacího zařízení	Splněná kritéria	Bodové hodnocení	Body celkem	Získaný stupeň stravovacího zařízení
Restaurace	Dětská jídelní židlička Dětské menu Zmrzliny a dezerty Speciální názvy či design pokrmů Bezbariérový přístup	5	6 bodů	STANDARDNÍ
Společné prostory	Místo na odkládání kočárků	1		

Zdroj: Vlastní zpracování, 2021

Grill Duran je známou a vyhledávanou restaurací v Hradci Králové. Vyznačuje se poměrně velkou kapacitou. Pojme až 240 lidí uvnitř a 150 lidí venku. Zákazníci si zde mohou vybrat z týdenního nebo víkendového menu. Nově restaurace nabízí i rozvozné menu. Ve své nabídce má také možnost svatebních hostin. Pořádají různé degustační akce, při kterých se ochutnává jídlo nebo víno. V nabídce mají dětská jídla, v restauraci

je k dispozici pro děti jídelní židlička. Přístup do restaurace je bezbariérový a na zahrádce najdeme venkovní dětské hřiště. Restaurace získala stupeň standardní (Duran, 2020).

Tabulka 32 - Grill Duran

Zkoumaná část stravovacího zařízení	Splněná kritéria	Bodové hodnocení	Body celkem	Získaný stupeň stravovacího zařízení
Restaurace	Dětská jídelní židlička Dětské menu Zmrzliny a dezerty Možnost ohřátí dětských příkrmů Bezbariérový přístup	5	7 bodů	STANDARDNÍ
Společné prostory	Místo na odkládání kočárků Venkovní dětské hřiště	2		

Zdroj: Vlastní zpracování, 2021

Pasta Cook & Look je vyhlášenou restaurací, která se zajímá o své dětské zákazníky v Hradci Králové. Nachází se na Velkém náměstí, tudíž je dobře dostupná. Jejich specialitou jsou především těstoviny. Nabízí několik druhů těstovin, ať už z hlediska příchutě nebo tvarů. Zajímavostí na této restauraci je to, že kuchyně je součástí baru a zákazník tak může vidět přípravu na vlastní oči. Zákazníci mohou přijít již na snídani, které podávají od 8 do 10 hodin a v nabídce jsou například párky, míchaná vajíčka nebo sladké pokrmy. V jídelním lístku najdeme bezmasé těstoviny, těstoviny s masem, tortellini, saláty, noky, rizota a další. Všechna jídla mohou být podávána také v dětské porci. Dobře vybavený dětský koutek je součástí restaurace, ale oddělený od klasické restaurace. Je určený výhradně pro rodiny s dětmi, aby děti nerušily ostatní zákazníky. Maminky mohou své děti přebalit na přebalovacím pultu, kde jsou k dispozici plenky, vlhčené ubrousky a dětský krém. Toto vše poskytuje restaurace zdarma. Restaurace nabízí mnoho vybavení a služeb vhodné pro děti, a proto získala stupeň nadstandardní. Podle mého názoru je to nejvhodnější restaurace pro rodiny s dětmi v Hradci Králové (Těstoviny HK, 2015).

Tabulka 33 - Pasta Cook & Look

Zkoumaná část stravovacího zařízení	Splněná kritéria	Bodové hodnocení	Body celkem	Získaný stupeň stravovacího zařízení
Restaurace	Dětská jídelní židlička Dětské nádobí / příbory Dětské menu Zmrzliny a dezerty Možnost ohřátí dětských příkrmů Bryndáky Ubrusy s možností pokreslení (papírové) Bezbariérový přístup Dětský koutek	9	13 bodů	NADSTANDARDNÍ
Společné prostory	Místo na odkládání kočárků	1		
Sociální zařízení	Nočník / dětské záchodové prkénko Umyvadlo pro děti Přebalovací pult	3		

Zdroj: Vlastní zpracování, 2021

Restaurace Aquarium ležící mimo centrum Hradce Králové je vyhledávaná pro svoji atypickou nabídku. Specializuje se na středomořskou kuchyni. Zákazníci mohou při návštěvě restaurace pozorovat živé ryby v akváriích kolem sebe. Nabízí stálé menu, ve kterém najdeme ryby, plody moře, maso, těstoviny, saláty a další. Dále nabízí aktuální menu, které se v průběhu roku mění. V nabídce mají dětská jídla s překvapením. V létě je otevřená zahrádka, kde jsou dětem k dispozici židličky a stolečky s omalovánkami. V letních měsících o víkendu nabízejí také službu hlídání dětí, aby si rodiče mohli v klidu vypít kávu. Na stránkách www.babyfriendlycertificate.cz je tato restaurace ohodnocena červeným certifikátem. Děti jsou zde vítány a s celkovými 8 body získala stupeň standardní (Aquarko, 2021).

Tabulka 34 - Restaurace Aquarium

Zkoumaná část stravovacího zařízení	Splněná kritéria	Bodové hodnocení	Body celkem	Získaný stupeň stravovacího zařízení
Restaurace	Dětská jídelní židlička Dětské nádobí / příbory Dětské menu Zmrzliny a dezerty Možnost ohřátí dětských příkrmů Ubrusy s možností pokreslení (papírové) Bezbariérový přístup	7	8 bodů	STANDARDNÍ
Sociální zařízení	Přebalovací pult	1		

Zdroj: Vlastní zpracování, 2021

Restaurace Na hrázce & Grilbar Splávek jsou dva podniky ležící v těsné blízkosti u sebe a vzájemně spolu spolupracují. Restaurace Na hrázce nabízí plnohodnotný jídelní lístek, kde najdeme všechny druhy masa, saláty, dezerty a další. Grilbar Splávek je vhodný spíše k rychlému občerstvení, kde fungují formou bufetu. Poloha těchto podniků je výhodná, jelikož se nachází v blízkosti hradeckých lesů, které jsou oblíbené pro rekreaci. Tuto restauraci navštěvují především turisté, kteří mají cestu kolem. K zastávce rodin s dětmi láká i velké venkovní hřiště, kde si děti mohou hrát. Hřiště je na první pohled vidět z cesty. Součástí restaurace je i točená zmrzlina.

Tabulka 35 - Restaurace Na hrázce & Grilbar Splávek

Zkoumaná část stravovacího zařízení	Splněná kritéria	Bodové hodnocení	Body celkem	Získaný stupeň stravovacího zařízení
Restaurace	Dětská jídelní židlička Zmrzlina a dezerty Možnost ohřátí dětských příkrmů Bezbariérový přístup	4	5 bodů	STANDARDNÍ
Společné prostory	Venkovní dětské hřiště	1		

Zdroj: Vlastní zpracování, 2021

Hospoda U Mlejna se nachází v přírodním parku Orlice. Vnitřní prostory mají kapacitu 50-ti lidí, venkovní prostory pojmu až 90 lidí. Zákazníci si mohou vybrat jídlo z nabídky stálého jídelního lístku. Nechybí ani dětské menu. Na dětskou klientelu je restaurace dobře připravená. K dispozici je dětská židlička a příbory. Dokonce nabízí také kojeneckou vodu. Ve vnitřních prostorách restaurace se nachází dětský koutek a součástí zahrádky je venkovní dětské hřiště. Na sociálním zařízení mohou maminky využít přebalovací pult. Tato restaurace je dle mého názoru vhodná pro návštěvu s dětmi a získala stupeň nadstandardní (Hospůdka U Mlejna, 2021).

Tabulka 36 - U Mlejna

Zkoumaná část stravovacího zařízení	Splněná kritéria	Bodové hodnocení	Body celkem	Získaný stupeň stravovacího zařízení
Restaurace	Dětská jídelní židlička Dětské nádobí / příbory Dětské menu Zmrzliny a dezerty Možnost ohřátí dětských příkrmů Kojenecká voda Bezbariérový přístup Dětský koutek	8	11 bodů	NADSTANDARDNÍ
Společné prostory	Venkovní dětské hřiště	1		
Sociální zařízení	Nočník / dětské záchodové prkénko Přebalovací pult	2		

Zdroj: Vlastní zpracování, 2021

2.5 Analýza nabídky atraktivit cestovního ruchu pro rodiny s dětmi

Hradec Králové je centrum královéhradeckého regionu. Jak již bylo zmíněno v charakteristice města, je známé především díky kulturním událostem, které se zde konají. Výhodou města je ale i to, že jsou jeho součástí rozsáhlé městské lesy, které nabízí turistům spoustu atrakcí a využití. Pro rodiny s dětmi je vyhledávaným místem také hvězdárium a planetárium a nechybí ani koupaliště a další atraktivity.

K analýze turistických atraktivit v Hradci Králové jsem využila především webové stránky jednotlivých atraktivit. Vybrala jsem takové, které si myslím, že jsou v Hradci Králové nejznámější.

Tabulka 37 - Turistické atraktivity v Hradci Králové

Název
Lanový park Hradec Králové
Tongo (rodinný zábavní park)
Park Na Větvi
Koupaliště Flošna
Panenkárium
Obří akvárium

Zdroj: Vlastní zpracování, 2021

Lanový park v Hradci Králové se nachází v areálu Stříbrného rybníka. Lanový park není atrakcí jen pro děti. Přijde si zde na své každý milovník adrenalinu, dokonce i ten dospělí. Je zde možnost několika okruhů od nejtěžšího po nejlehčí. Vysoké překážky,

jak se jmenuje nejtěžší okruh, je vhodný i pro dospělé, ale i děti školního věku. V tomto okruhu musíte překonat 33 překážek a 7 lanovek. Další lanový okruh s názvem Dětské překážky je vhodný pro děti předškolního věku, najdeme zde 16 překážek a 1 lanovku. V poslední řadě nabízí i okruh pro nejmenší děti, který se jmenuje Minipřekážky, kde na ně čeká 7 překážek. Lanový park ale nenabízí jen lezení po lanech, ale i další zábavu jako například trampolínu, lukostřelbu, minigolf, různé hlavolamy a další (4-elements, 2021).

Jelikož je lanový park součástí kempu Stříbrný rybník, je zde možnost občerstvení a využití sociálního zařízení. U bezbariérového přístupu jsem strhla jeden bod z důvodu terénu, který v kempu najdeme. Jelikož se lanový park nachází v lese, pro kočárky je zde přístup obtížnější.

Tabulka 38 - Lanový park

Kritérium	Bodové hodnocení	Body celkem	Získaný stupeň
Bezbariérový přístup	1	7 bodů	DOSTAČUJÍCÍ
Sociální zařízení (vhodně vybavené pro děti – toalety, umyvadla, přebalovací pult)	2		
Zábava (akce, soutěže atd.)	2		
Možnost občerstvení	2		

Zdroj: Vlastní zpracování, 2021

Tongo je zábavní park, který se nachází v nákupním centru v Hradci Králové. Je vhodný pro návštěvu celé rodiny. Nejen děti se zde mohou vyřádit na několika atrakcích, které mají představovat ostrovy a mořský svět. Zábavní park může navštívit široká veřejnost a užít si zde celodenní zábavu. Tongo také nabízí organizovanou oslavu narozenin. Každý měsíc pořádá různé tematické akce (například na konec či začátek školního roku) a různé soutěže pro děti (Toboga, 2018).

Tabulka 39 – Tongo

Kritérium	Bodové hodnocení	Body celkem	Získaný stupeň
Bezbariérový přístup	2	8 bodů	DOSTAČUJÍCÍ
Sociální zařízení (vhodně vybavené pro děti – toalety, umyvadla, přebalovací pult)	2		
Zábava (akce, soutěže atd.)	2		
Možnost občerstvení	2		

Zdroj: Vlastní zpracování, 2021

Park Na Větvi je zábavní park nacházející se v hradeckých lesích. Tvoří ho tři hřiště s ochrannými sítěmi, které jsou zavěšené ve stromech a propojené visutými lávkami. Tyto hřiště jsou také propojené s 3D bludištěm, což je třípatrová síťová prolézačka, také zavěšená v korunách stromů. Dolů se děti mohou svézt na tobogánu z výšky přibližně 10 metrů. Jelikož jsou všude natažené ochranné sítě a není možné, že by dítě vypadlo, nepotřebují návštěvníci ani žádné jistící prostředky. V areálu najdeme občerstvení s nabídkou jak pro děti, tak i pro dospělé, navíc o víkendech zde grilují sezónní pokrmy (Park na větvi, 2020).

Tabulka 40 - Park Na Větvi

Kritérium	Bodové hodnocení	Body celkem	Získaný stupeň
Bezbariérový přístup	1	6 bodů	DOSTAČUJÍCÍ
Sociální zařízení (vhodně vybavené pro děti – toalety, umyvadla, přebalovací pult)	1		
Zábava (akce, soutěže atd.)	2		
Možnost občerstvení	2		

Zdroj: Vlastní zpracování, 2021

Další atraktivitou pro děti a dospělé je Koupaliště Flošna, které je možné navštívit kdykoli během letní sezóny. Návštěvníci se zde mohou vykoupat ve vodě vyhřívané na 26 °C nebo projet na tobogánu jak pro děti, tak pro dospělé. Odpočinout si je možné na travnaté ploše k tomu určené nebo na terase s lehátky a slunečníky. Najdeme dětský bazén, ale i dětský koutek, který se nachází hned vedle bazénku a je vybaven houpačkami, skluzavkou a různými prolézačkami. Koupaliště je připraveno i na nejmenší návštěvníky, kteří se mohou osvěžit na brouzdališti. Najdeme zde koutek pro maminky, kde mohou své děti přebalit nebo ohřát příkrmy v mikrovlnné troubě. Samozřejmě nechybí ani občerstvení, kdy máme na výběr, zda chceme zajít na rychlé občerstvení nebo do restaurace (SNHK, 2011).

Tabulka 41 - Koupaliště Flošna

Kritérium	Bodové hodnocení	Body celkem	Získaný stupeň
Bezbariérový přístup	2	8 bodů	DOSTAČUJÍCÍ
Sociální zařízení (vhodně vybavené pro děti – toalety, umyvadla, přebalovací pult)	2		
Zábava (akce, soutěže, atrakce atd.)	2		
Možnost občerstvení	2		

Zdroj: Vlastní zpracování, 2021

Panenkárium neboli muzeum panenek nabízí zákazníkům nahlédnutí na výstavu starých panenek a doplňků pro panenky, jako jsou kočárky, nábytek, nádobíčko, hračky, pokojíčky, oblečky apod. (Panenkárium, 2015).

Tabulka 42 – Panenkárium

Kritérium	Bodové hodnocení	Body celkem	Získaný stupeň
Bezbariérový přístup	0	2 body	NEDOSTAČUJÍCÍ
Sociální zařízení (vhodně vybavené pro děti – toalety, umyvadla, přebalovací pult)	1		
Zábava (akce, soutěže, atrakce atd.)	1		
Možnost občerstvení	0		

Zdroj: Vlastní zpracování, 2021

Největším sladkovodním akváriem v České Republice se pyšní právě Hradec Králové. Název Obří akvárium má tedy své opodstatnění, jelikož pojímá 130 tisíc litrů. Návštěvníci zde mohou spatřit tropické ryby, ale i rostliny Jižní a Střední Ameriky. Každý čtvrtek je možné v rámci prohlídky vidět krmení ryb s potápěčem. Na závěr prohlídky je možné občerstvit se v místní kavárně (kde nabízí především kávu a zákusky) s výhledem na dravé pirani. Přístup je zde bezbariérový kromě lávky na prohlídku tropického pralesa (Obří akvárium, 2015).

Tabulka 43 - Obří akvárium

Kritérium	Bodové hodnocení	Body celkem	Získaný stupeň
Bezbariérový přístup	1	5 bodů	DOSTAČUJÍCÍ
Sociální zařízení (vhodně vybavené pro děti – toalety, umyvadla, přebalovací pult)	1		
Zábava (akce, soutěže, atrakce atd.)	2		
Možnost občerstvení	1		

Zdroj: Vlastní zpracování, 2021

Diskuze

Výsledky zkoumání bakalářské práce podporují domněnku, že poskytování služeb pro rodiny s dětmi musí být specifické, jak z hlediska poskytování služeb, tak z hlediska vybavení zařízení. Nabízet kvalitní služby pro rodiny s dětmi může být pro podniky přínosem, jelikož tak získávají stálé i potenciální budoucí zákazníky. Zařízení, které bude poskytovat kvalitní služby pro tuto cílovou skupinu v konkrétní oblasti jako téměř jediné, bude mít největší potenciál. Díky průzkumu, který jsem provedla by touto oblastí mohl být i Hradec Králové.

Výsledky analýzy ubytovacích zařízení v Hradci Králové ukázaly, že ubytovací zařízení Zděná Bouda, Penzion Axa, Kemp Stříbrný rybník a Penzion U Mlejna se specializují na cílovou skupinu rodiny s dětmi, přesto ale získaly jen stupeň standardní, stejně jako dalších 5 zařízení, které se na rodiny s dětmi nespécializují. Mohli bychom tedy říct, že v Hradci Králové se nenachází ubytovací zařízení, které by se specializovalo na rodiny s dětmi a nabízelo nadstandardní nebo luxusní vybavení a služby.

Dotazovaná ubytovací zařízení nabízí alespoň základní potřebné vybavení pro rodiny s dětmi. Z 11-ti dotazovaných zařízení jsou na tom nejlépe se 13-ti body EA hotel Tereziánský dvůr**** a Kemp Stříbrný rybník. Těmto dvou podnikům chyběli pouze tři body pro získání nadstandardního stupně. Kemp Stříbrný rybník je velmi vyhledávaný v oblasti Hradce Králové především pro rekreaci a hojně ho navštěvují právě rodiny s dětmi. Nabízí hodně zábavy a turistického využití, a to je nejspíše důvodem, proč je pro rodiny s dětmi tak oblíbený. Kemp Stříbrný rybník se také neustále snaží rekonstruovat a vylepšovat prostory a vybavení kempu. Na druhou stranu hotel Tereziánský dvůr se ani na rodiny s dětmi nespécializuje, přesto nabízí poměrně dost potřebného vybavení pro tuto cílovou skupinu. Nejhůře na tom je Pension U Labe, který získal 3 body a Konference park hotel se 4 body. Tento pension a hotel uvedly, že jejich specializací nejsou rodiny s dětmi, tím pádem nedisponují potřebným vybavením a nejsou vhodné pro tuto cílovou skupinu.

Tabulka 44 - Hodnocení ubytovacích zařízení v Hradci Králové

Název	Počet splněných kritérií	Získaný stupeň
EA hotel Tereziánský dvůr****	13	Standardní
Kemp Stříbrný rybník	13	Standardní
Penzion Axa	10	Standardní
Penzion U Mlejna	9	Standardní
Hotel Vacek Pod Věží	8	Standardní
Hotel Grand	7	Standardní
Nové Adalbertinum	7	Standardní
Zděná bouda	7	Standardní
Penzion nad Oborou	6	Standardní
Konference park hotel	4	Nízký
Pension U Labe	3	Nízký

Zdroj: Vlastní zpracování, 2021

Díky analýze stravovacích zařízení jsme zjistili, že se v Hradci Králové nenachází restaurace, která by nabízela takové služby pro rodiny s dětmi, aby získala stupeň luxusní. Máme tu ale hned tři restaurace, které získaly stupeň nadstandardní a nabízejí tak některé nadstandardní vybavení nebo služby pro rodiny s dětmi. Nejvíce bodů (13) získala restaurace Pasta Cook & Look, která se nachází na Velkém náměstí v Hradci Králové. Tato restaurace získala stupeň nadstandardní oprávněně, jelikož je známá tím, že je velmi přátelská k dětem a rodiny s dětmi jsou zde opravdu vítány. Další restaurací, která získala stupeň nadstandardní je restaurace U Mlejna, která má velmi výhodnou polohu stejně tak jako Zděná Bouda. Nejméně bodů (5) získala restaurace Na hrázce & Grilbar Splávek, který sice upoutá velkým venkovním hřištěm pro děti, ale další potřebné vybavení zde rodiny mohou postrádat, i přesto dosáhla tato restaurace standardního stupně.

Tabulka 45 - Hodnocení stravovacích zařízení v Hradci Králové

Název	Počet splněných kritérií	Získaný stupeň
Pasta Cook & Look	13	Nadstandardní
U Mlejna	11	Nadstandardní
Zděná Bouda	10	Nadstandardní
Na Stříbrňáku	8	Standardní
Restaurace Park Golf	8	Standardní
Restaurace Aquarium	8	Standardní
Nové Adalbertinum	7	Standardní
Grill Duran	7	Standardní
Tereziánský Dvůr	6	Standardní
Restaurace Na hrázce & Grilbar Splávek	5	Standardní

Zdroj: Vlastní zpracování, 2021

Analýza turistických atraktivit ukázala, že v Hradci Králové najdeme několik zábavních atraktivit přímo určených pro rodiny s dětmi. Maximální počet získaných bodů pro turistické atraktivity byl 8 a dosáhly ho dvě atraktivity, a to Koupaliště Flošna a Tongo, což je rodinný zábavní park. Tyto dvě místa splňují všechny potřebné požadavky pro rodiny s dětmi a jsou tak velmi vhodným místem k návštěvě. Dále Lanový park v Hradci Králové získal 7 bodů a je také velmi vhodným pro trávení volného času rodin s dětmi. Tento lanový park se nachází v Kempu Stříbrný rybník. Musím tu zmínit i Park Na Větvi, který se nachází v hradeckých lesích a byl vybudován poměrně nedávno. Tento park se stal velmi oblíbeným a vyhledávaným pro rodiny s dětmi. Získal 7 bodů, ale díky své poloze v lese ztratil body na sociálním zařízení, které tu je řešené jen mobilním WC. Podle mého názoru má ale velký potenciál. Nejhůře na tom je Panenkárium s pouhými dvěma body, které neuspělo hlavně kvůli přístupu, který není bezbariérový a také nutnosti svačiny s sebou, na kterou musí rodiče myslet, jelikož zde není možnost občerstvení.

Tabulka 46 - Hodnocení turistických atraktivit v Hradci Králové

Název	Počet splněných kritérií	Získaný stupeň
Koupaliště Flošna	8	Dostačující
Tongo (rodinný zábavní park)	8	Dostačující
Lanový park Hradec Králové	7	Dostačující
Park Na Větvi	6	Dostačující
Obří akvárium	5	Dostačující
Panenkárium	2	Nedostačující

Zdroj: Vlastní zpracování, 2021

Závěr

Cestovní ruch patří k významným odvětvím národního hospodářství. Do roku 2019 měl významné postavení jako hospodářské odvětví ve světové ekonomice. Pandemická krize roku 2020 a její přesah do roku 2021 jej ale ovlivnili. Cestovní ruch patří kvůli cestovatelským restrikcím, omezením na hranicích, omezením volného pohybu a pozastavením činností některých oblastí podnikání (hotelnictví, pohostinství) k nejpostiženějším segmentům národního hospodářství. Je potřeba si uvědomit, že se zlepšením pandemické situace dojde k rozvolnění možností cestování a účasti na cestovním ruchu. Aby se podniky udrželi na trhu a dokázali v budoucnu čelit konkurenci, musí nabízet kvalitní a originální služby. Je také důležité zaměřit se na vybranou cílovou skupinu.

Rodiny s dětmi patří k významným segmentům trhu cestovního ruchu. Ačkoli je poměrně těžké zaměřit se na rodiny s dětmi jak z hlediska potřebného vybavení, tak z hlediska poskytovaných služeb, v České republice stále takových podniků přibývá. Důvodem může být i to, že podnik v dětech může vidět potenciální budoucí zákazníky. Projekt s názvem „Baby friendly“ vznikl za účelem prezentace takových podniků. Podniky, které jsou vyhodnocené jako přátelské k dětem získávají certifikát podle úrovně jejich přizpůsobení.

V Hradci Králové můžeme najít několik podniků cestovního ruchu. Najdeme zde i podniky, které získaly certifikát Baby friendly. Je to například Tongo – zábavní park, který se pyšní zlatým certifikátem; dále Divadlo Drak; Lanový park; Prostor pro, o. s. a Restaurace Aquarium všechny s červeným certifikátem.

Ani jedno ubytovací zařízení v Hradci Králové nemá certifikát Baby friendly. Z analýzy provedené v bakalářské práci vyplývá, že žádné ubytovací zařízení nedosáhlo stupně nadstandardní nebo luxusní. Častým nedostatkem byl bariérový přístup, který je pro rodiny s kočárky velkým mínusem. Dále také absence potřebného vybavení především v koupelnách, jako například vanička, umyvadlo (stolička) nebo záchodové prkénko a téměř žádná možnost zábavy pro děti.

Analýzou stravovacích zařízení bylo zjištěno, že ani jedno zařízení nedosáhlo stupně luxusní. Nadstandardní stupeň obdrželi tři podniky, které nabízeli o něco více vybavení než ostatní, například dětské koutky, dětské příbory nebo přebalovací pult na sociálním

zařízení. Všechny ostatní zařízení ale získali stupeň standardní, z čehož vyplývá, že restaurace v Hradci Králové jsou poměrně dobře (alespoň základním vybavením) připraveny na rodiny s dětmi a poskytují základní služby pro tuto cílovou skupinu, jako je například dětské menu.

Co se týká turistických atraktivit, všechny až na jednu vyšly z analýzy jako dostatečné. U této jedné atraktivity, která na stupeň dostatečný nedosáhla, rodiny s dětmi ale s omezeným vybavením počítají a mohou se tomu přizpůsobit. Jsou to atraktivity typu výstavy, vyjížděky vláčkem apod., kde je většinou absence občerstvení a sociálního zařízení. Nejlepší hodnocení získalo koupaliště Flošna a zábavní park Tongo, přičemž tyto atraktivity jsou vhodné jak pro zábavu, tak pro odpočinek, což je pro rodiny s dětmi příjemnou kombinací.

Cílem bakalářské práce bylo analyzovat nabídku ubytovacích a pohostinských zařízení, volnočasových aktivit a atraktivit v cestovním ruchu s ohledem na cílový segment „rodiny s dětmi“ v Hradci Králové. S využitím primárních a sekundárních zdrojů byl cíl této práce naplněn.

Bakalářská práce může být inspirací při průzkumu specifických potřeb, které tato cílová skupina – rodiny s dětmi má. Rovněž by výsledky práce mohli pomoci jednotlivým zkoumaným podnikům k vylepšení své nabídky pro tento segment.

Do procesu zpracování bakalářské práce vstoupili neočekávané faktory. Za nejvýraznější limity výzkumu lze považovat omezení a uzavření podniků z důvodu pandemie Covid-19. I z tohoto důvodu byl výzkum vykonán v menším rozsahu, než bylo plánováno. S řadou uzavřených podniků bylo velice problematické se spojit. Rozhodně bude zajímavé sledovat oživení trhu i v oblasti nabídky služeb rodin s dětmi po uvolnění restrikcí.

Seznam použité literatury

Internetové zdroje

GRECMANOVÁ, Renata. Aktuální informace k cestování do zahraničí. *Policie České Republiky* [online]. © 2019 [cit. 2021-02-09]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/aktualni-informace-k-cestovani-do-zahranici.aspx>

Co je „baby friendly“. *Baby Friendly Certificate* [online]. © 2014 [cit. 2021-02-11]. Dostupné z: <http://www.babyfriendlycertificate.cz/babyfriendly/>

Baby-friendly Map. *Startovač* [online]. © 2013 [cit. 2021-02-12]. Dostupné z: <https://www.startovac.cz/projekty/baby-friendly-map/>

Oficiální klasifikace v ČR. *Hotelstars* [online]. © [cit. 2021-02-15] Dostupné z: <https://www.hotelstars.cz/oficialni-klasifikace-v-cr>

Baby friendly hotel, dovolená s dětmi. *Baby Friendly Hotel* [online]. © 2021 [cit. 2021-02-15]. Dostupné z: <http://baby-friendly-hotel.cz>

Pravidla pro zařazení do katalogu. *Baby Friendly Hotel* [online]. © 2021 [cit. 2021-02-15]. Dostupné z: <http://baby-friendly-hotel.cz/kontakt/pravidla-pro-zarazeni-do-katalogu/>

Mapa institucí dle zadaných kritérií. *Baby Friendly Certificate* [online]. © 2014 [cit. 2021-02-15]. Dostupné z: <http://www.babyfriendlycertificate.cz/institute/?region=104&type=20&keyword=>

Mapa institucí dle zadaných kritérií. *Baby Friendly Certificate* [online]. © 2014 [cit. 17.02.2021]. Dostupné z: <http://www.babyfriendlycertificate.cz/institute/?region=104&type=17&keyword=>

Mapa institucí dle zadaných kritérií. *Baby Friendly Certificate* [online]. © 2014 [cit. 18.02.2021]. Dostupné z: <http://www.babyfriendlycertificate.cz/institute/?region=104&type=21&keyword=>

Úmluva o právech dítěte. *Právo na dětství* [online]. © 2013 [cit. 19.02.2021]. Dostupné z: <http://www.pravonadetstvi.cz/deti/tvoje-prava/umluva-o-pravech-ditete-1/>

UNICEF Česká republika. *UNICEF Česká republika* [online]. © 1991 [cit. 22.02.2021].
Dostupné z: <https://www.unicef.cz/o-nas/unicef-ceska-republika/>

OPATRŇY, Aleš. Životní rodinný cyklus. *Manželství* [online]. © 2006 [cit. 24.02.2021].
Dostupné z: <https://www.manzelstvi.cz/zivot-v-manzelstvi/zivotni-rodinny-cyklus.html>

Hradec Králové. *Aktuálně* [online]. © 2021 [cit. 02.03.2021]. Dostupné
z: <https://www.aktualne.cz/wiki/geografie/staty-a-mesta/hradec-kralove/r~eddc138edae11e3b78f0025900fea04/>

Lanový park Hradec Králové. *4-elements, firma na zážitky* [online]. © 2021 [cit. 15.03.2021]. Dostupné z: <https://www.4-elements.cz/lanovy-park-hradec-kralove>

O parku Tongo. *Toboga - zábavní parky pro celou rodinu* [online]. © 2021 [cit. 15.03.2021]. Dostupné z: <https://www.toboga.cz/hradec/>

Park Na Větvi. *Park Na Větvi* [online]. © 2019 [cit. 15.03.2021]. Dostupné
z: <https://www.parknavetvi.cz>

Koupaliště Flošna - SNHK. *Správa nemovitostí Hradec Králové, p.o. - SNHK* [online]. © 2011 [cit. 15.03.2021]. Dostupné z: <http://www.snhk.cz/flosna>

Vítejte v malém rodinném muzeu. *Panenkarium* [online]. © [cit. 15.03.2021]. Dostupné
z: <http://www.panenkarium.cz/#domu>

Prohlídka. *Obří akvárium Hradec Králové* [online]. © 2015 [cit. 16.03.2021]. Dostupné
z: <http://www.obriakvarium.cz/prohlidka>

Restaurace. *Zděná Bouda Restaurace & Penzion* [online]. © 2021 [cit. 2021-04-09].
Dostupné z: <https://zdenabouda.cz/restaurace/>

Restaurace. *EA Hotel Tereziánský Dvůr* [online]. © 2007-2021 [cit. 2021-04-09].
Dostupné z: <https://www.hotelterezianskydvur.com/cz/ea-hotel-tereziansky-dvur/restaurace>

O nás. *Duran* [online]. © 2020 [cit. 2021-04-09]. Dostupné z: <https://www.duran.cz/o-nas/>

Pasta Cook & Look. *TěstovinyHK* [online]. © 2015 [cit. 2021-04-09]. Dostupné z:
<https://www.testovinyhk.cz>

Restaurace Aquarium. *Aquarko* [online]. © 2021 [cit. 2021-04-09]. Dostupné z:
<https://www.aquarko.cz>

Úvod. *Hospůdka U Mlejna* [online]. © 2021 [cit. 2021-04-09]. Dostupné z:
<https://hospudkaumlejna.cz>

Knižní zdroje

DAVID, Roman. *Práva dítěte: úmluva o právech dítěte a její charakteristika*. Olomouc: Nakladatelství Olomouc, 1999, 175 s. : il. ; 16 cm. ISBN 80-7182-076-8.

FORET, Miroslav a J. R. Brent RICHIE. *Marketingová komunikace*. Brno: Computer Press, 2006. Expert (Grada). ISBN 80-251-1041-9.

GIDDENS, Anthony. *Sociologie*. Praha: Argo, 1999. ISBN 80-7203-124-4.

GOELDNER, Charles R. a J. R. Brent RICHIE. *Cestovní ruch: principy, příklady, trendy*. Brno: BizBooks, 2014. Expert (Grada). ISBN 978-80-251-2595-3.

GÚČIK, Marian a Šípková, Ivana. *Globalizácia a integrácia v cestovnom ruchu*. 1. vyd. Bratislava, 2004. 146 s. ISBN 80-969261-0-1.

HORNER, Susan a John SWARBROOKE. *Cestovní ruch, ubytování a stravování, využití volného času: aplikovaný marketing služeb*. Praha: Grada, c2003. Expert (Grada). ISBN 80-247-0202-9.

HRDINOVÁ, Anna. *Rodinný cestovní ruch v kraji Vysočina*. Jihlava, 2018. 92 stran. Vysoká škola polytechnická Jihlava, Katedra cestovního ruchu. Vedoucí práce Ing. Ivica Linderová, PhD.

INDROVÁ, Jarmila, Liběna JAROLÍMKOVÁ, Alžbeta KIRÁLOVÁ, Lena MLEJNKOVÁ, Zdenka PETRŮ a Radka ŠTĚPANOVSÁ. *Cestovní ruch pro všechny*. 1. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, 2008. ISBN 978-80-7399-407-05.

JAROLÍMKOVÁ, Liběna. *Atraktivita a produkty cestovního ruchu*. Praha: University Books, 2017. ISBN 978-80-906926-2-6.

KŘÍŽEK, Felix a Josef NEUFUS. *Moderní hotelový management: nejnovější poznatky a trendy v řízení hotelů : komplexní informace o hotelovém provozu a jeho organizaci : optimalizace provozu s ohledem na ekologii a etiku : případové studie a příklady*. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-3868-0.

KRAUS, B. *Základy sociální pedagogiky*. 1. vyd. Praha: Portál, 2008. 216 s. ISBN 978-80-7367-383-3.

LINDEROVÁ, Ivica. Cestovní ruch: teoretická a právní východiska. V Praze: Idea servis, 2015. ISBN 978-80-85970-86-9.

LOCHMANNOVÁ, Alena. Cestovní ruch. Vydání první. Prostějov : Computer Media, 2015. 112 stran. ISBN 978-80-7402-216-6.

LOVASOVÁ, Lenka a spol. Děti a jejich problémy: sborník studií. Praha: Sdružení Linka bezpečí, 2005-^^^-. ISBN 80-239-4482-7.

MLEJNKOVÁ, Zdenka PETRŮ a Radka ŠTĚPÁNOVSKÁ. Cestovní ruch pro všechny. Praha: VŠE, 2008. ISBN 978-80-7399-407-05. – Dále jako „kolektiv autorů VŠE“

ORIEŠKA, Ján. *Služby v cestovním ruchu*. V Praze: Idea servis, 2010. ISBN 978-80-85970-68-5.

SCHIFFMAN, Leon G. a Leslie Lazar KANUK. Nákupní chování. Brno: Computer Press, 2004. Business books (Computer Press). ISBN 80-251-0094-4.

SUCH, E. & KAY, T. The Family Factor in Social Tourism. In McCabe, S., Minnaert, L. & Diekmann, A. *Social Tourism in Europe: Theory and practice*. UK: Channel View, 2012. ISBN 978-1-84541-232-6.

ŠAUER, Martin, Jiří VYSTOUPIL, Andrea HOLEŠINSKÁ a kolektiv. CESTOVNÍ RUCH Učební text. Brno: Masarykova univerzita, 2015. CZ.1.07/2.2.00/28.0227.

ŠVÁBENSKÁ, M. Analýza vybraného segmentu trhu cestovního ruchu – rodiny s dětmi. Brno, 2008. 43 stran. Masarykova univerzita, ekonomicko-správní fakulta, regionální rozvoj a správa. Vedoucí práce Ing. Martin Šauer.

VÝROST, Jozef a Ivan SLAMĚNÍK, ed. *Aplikovaná sociální psychologie I*. Praha: Portál, 1998. ISBN 80-7178-269-6.

VYSEKALOVÁ, Jitka. *Psychologie spotřebitele: jak zákazníci nakupují*. Praha: Grada, 2004. Manažer. ISBN 80-247-0393-9.

ZELENKA, Josef a Martina PÁSKOVÁ. *Výkladový slovník cestovního ruchu: aplikovaný marketing služeb*. Kompletně přeprac. a dopl. 2. vyd. Praha: Linde Praha, 2012. Expert (Grada). ISBN 978-80-7201-880-2.

Přílohy

Příloha 1 - Dotazník

Vážené dámy a pánové,

Obracím se na Vás s žádostí o vyplnění tohoto dotazníku. Zabývám se průzkumem cestování rodin s dětmi a služeb, které jsou tomuto cílovému segmentu nabízeny a poskytovány.

Dotazník je součástí širšího průzkumu. Získaná data budou využita pro zpracování bakalářské práce na téma rodinný cestovní ruch v Hradci Králové a zařazena do širšího srovnání v rámci České Republiky.

Děkuji za Váš čas a spolupráci.

Aneta Vašátková

studentka 3. ročníku oboru Cestovní ruch

Vysoká škola polytechnická Jihlava

1) Uved'te název Vašeho ubytovacího zařízení:

2) Vyberte kategorii Vašeho ubytovacího zařízení:

- Hotel
- Hotel garni
- Penzion
- Kemp
- Chata/chalupa
- Jiné

3) Vyberte třídu Vašeho ubytovacího zařízení:

- *
- **
- ***
- ****
- *****

4) Napište ke každému typu pokoje, v jakém počtu se nachází ve Vašem zařízení:

- Jednolůžkový pokoj:
- Dvoulůžkový pokoj:
- Třilůžkový pokoj:
- Rodinný pokoj:
- Apartmán:
- Jiný:

5) Na jakou cílovou skupinu se zaměřujete? Vyberte prosím dvě odpovědi.

- Mladé bezdětné páry
- Rodiny s dětmi
- Senioři
- Obchodní cestující
- Jiné...

6) Napište, kolik přibližně procent z celkového počtu návštěvníků, tvoří rodiny s dětmi:

7) Uveďte, v jakém (přibližně) věku jsou děti, které navštěvují Vaše zařízení:

- 0-5 let
- 6-10 let

- 11-15 let
- Více jak 15 let

8) Ve kterém ročním období navštěvují rodiny s dětmi Vaše ubytovací zařízení nejčastěji?

- Jaro
- Léto
- Podzim
- Zima

9) Vyberte vybavení, kterým disponují pokoje ve Vašem zařízení:

- Dětská postýlka / přistýlka / kolébka
- Dětské lůžkoviny
- Dětská vanička
- Nočník / dětské záchodové prkénko
- Stolička k umyvadlu
- Elektronické chůvičky
- Ochranné prvky (záslepky do zásuvek apod.)
- Přebalovací pult
- Možnost přípravy dětské stravy
- Bezbariérový přístup
- Jiné...

10) Vyberte vybavení objektu a společných prostor, kterým disponuje Vaše zařízení:

- Rychlovarná konvice
- Mikrovlnná trouba
- Lednice pro hosty
- Nočník / záchodové prkénko pro děti

- Umyvadlo pro děti / stolička pod umyvadlo
- Přebalovací pult
- Kojící koutek
- Dětské hřiště / pískoviště
- Bazén / brouzdaliště
- Bezbariérový přístup
- Jiné...

11) Vyberte vybavení, kterým disponuje restaurace (pokud se v objektu nachází) ve Vašem zařízení:

- Dětská jídelní židlička
- Dětské nádobí / příbory
- Dětské menu
- Možnost ohřátí dětských příkrmů
- Bryndáky
- Kojenecká voda
- Ubrusy s možností pokreslení (papírové)
- Bezbariérový přístup
- Dětský koutek
- Místo na odkládání kočárků
- Přebalovací pult
- Kojící koutek
- Jiné...

12) Vyberte služby zábavy, které jsou poskytovány ve Vašem zařízení:

- Animační program pro děti

- Dětský koutek (herna)
- Možnost půjčení společenských her/hraček
- TV dětské kanály / DVD s pohádkami
- Jiné...

13) Vyberte ostatní služby, které je možné využít ve Vašem zařízení:

- Půjčovna dětských kol (kol s dětskými sedačkami)
- Úschovna kočárků
- Hlídaní dětí
- Možnost půjčení dětských knížek
- Tvoření pro děti
- Možnost vyprání a vyžehlení oblečení
- Jiné...

14) Vyberte stravovací služby, které poskytujete ve Vašem zařízení:

- „Dětské menu“ – poloviční porce, zdravá jídla včetně zeleniny a ovoce
- Dezerty / zmrzliny
- Speciální názvy či design pokrmů
- Jiné...