

ZÁPADOČESKÁ UNIVERZITA V PLZNI
FAKULTA EKONOMICKÁ

Bakalářská práce

Kulturně-poznávací cestovní ruch v Chebu

Cultural tourism in Cheb

Isabel Zýková

Cheb 2015

ZÁPADOČESKÁ UNIVERZITA V PLZNI

Fakulta ekonomická

Akademický rok: 2014/2015

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(PROJEKTU, UMĚLECKÉHO DÍLA, UMĚLECKÉHO VÝKONU)

Jméno a příjmení: **Isabel ZÝKOVÁ**
Osobní číslo: **K11B0131P**
Studijní program: **B6208 Ekonomika a management**
Studijní obor: **Management obchodních činností**
Název tématu: **Kulturně-poznávací cestovní ruch v Chebu**
Zadávající katedra: **Katedra marketingu, obchodu a služeb**

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

1. Vypracujte teoretickou část k zadanému tématu.
2. Zhodnoťte předpoklady pro kulturně-poznávací cestovní ruch ve vybraném území.
3. Zanalyzujte potřeby účastníků kulturně-poznávacího cestovního ruchu pomocí dotazníkového šetření.
4. Zhodnoťte výsledky a formulujte závěry z dotazníkového šetření.
5. Navrhněte opatření pro zlepšení současné situace ve vybraném území.

Rozsah grafických prací:

Rozsah pracovní zprávy: **40 - 60 stran**

Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam odborné literatury:

- **BOHÁČ, Jaromír.** *Cheb-město: Historicko-turistický průvodce č. 11.* Domažlice: Nakladatelství Českého lesa, 1999. ISBN 80-86125-08-4.
- **INDROVÁ, Jarmila a kol.** *Cestovní ruch: (základy). 2. přepracované vydání.* Praha: Oeconomica, 2009. ISBN 978-80-245-1569-4.
- **JAKUBÍKOVÁ, Dagmar.** *Marketing v cestovním ruchu: jak uspět v domácí i světové konkurenci. 2. aktualizované a rozšířené vydání.* Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-4209-0.
- **KOTLER, Philip, ARMSTRONG, Gary.** *Marketing.* Praha: Grada Publishing, 2004. ISBN 978-80-247-0513-2.

Vedoucí bakalářské práce:

Ing. Petr Janeček

Středisko projektových aktivit

Datum zadání bakalářské práce: **25. října 2014**

Termín odevzdání bakalářské práce: **24. dubna 2015**


Doc. Dr. Ing. Miroslav Plevný
děkan




Ing. Jan Tluchoň, Ph.D.
vedoucí katedry

V Chebu dne 25. října 2014

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že jsem bakalářskou práci na téma

„Kulturně-poznávací cestovní ruch v Chebu“

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

V Chebu dne

.....

podpis autora

Poděkování

Na tomto místě bych ráda poděkovala vedoucímu mé bakalářské práce panu Ing. Petru Janečkovi za odborné vedení, podnětné připomínky a cenné rady, které mi poskytl při vypracování této práce.

Dále bych chtěla poděkovat své rodině, která mě po celou dobu mého studia podporovala.

Obsah

Úvod.....	7
1 Cestovní ruch	8
1.1 Charakteristika cestovního ruchu	8
1.2 Přínosy a negativní dopady cestovního ruchu.....	8
1.2.1 Přínosy cestovního ruchu	9
1.2.2 Negativní dopady cestovního ruchu	11
1.3 Faktory ovlivňující cestovní ruch.....	11
1.4 Typologie účastníka cestovního ruchu.....	12
1.5 Typologie cestovního ruchu	13
1.6 Kulturně-poznávací cestovní ruch.....	15
1.6.1 Kultura a kulturní dědictví.....	16
1.6.2 Pozitivní a negativní dopady kulturně-poznávacího cestovního ruchu.....	17
2 Cheb	18
2.1 Historie města.....	18
2.2 Vybrané kulturně-historické památky.....	19
2.3 Vybraná kulturní zařízení.....	23
2.4 Vybrané kulturní akce	24
3 Metodika	26
4 Výsledky dotazníkového šetření a jejich zhodnocení.....	29
4.1 Poznání typických charakteristik týkajících se realizace cesty návštěvníka.....	30
4.2 Hlavní motiv návštěvy	33
4.3 Povědomí o atraktivitách a akcích a jejich návštěvnost.....	34
4.4 Spokojenost rezidentů a návštěvníků města.....	40
4.5 Závěry z dotazníkového šetření	45

5 Využití výzkumu.....	47
Závěr	50
Seznam tabulek.....	52
Seznam obrázků.....	53
Seznam použitých zkratek	54
Seznam použitých zdrojů.....	55
Seznam příloh	61

Úvod

Cestovní ruch je považován za jedno z významných odvětví národního hospodářství, které nabízí nejvíce pracovních příležitostí. Vytváří lepší vztahy mezi lidmi, přispívá k vzájemnému respektu a porozumění. Díky cestovnímu ruchu jsou uspokojovány lidské potřeby. Samotné cestování je pro lidi zdrojem obohacení o zážitky, zkušenosti a poznání něčeho nového. Kulturně-poznávací cestovní ruch je jedním z nejrychleji se rozvíjejícím typem cestovního ruchu. Přispívá k ochraně kulturních památek a podporuje vzdělávání. Napomáhá udržovat tradice a zároveň rozvíjet dané místo a porozumět jiným kulturám. Také má veliký dopad na místní komunitu, pro kterou může být právě kulturně-poznávací turismus jednou, nebo dokonce jedinou možností obživy. Česká republika a Cheb mají velký předpoklad pro rozvoj kulturně-poznávacího cestovního ruchu díky svému kulturnímu bohatství. Z těchto důvodů byl za téma této bakalářské práce zvolen „Kulturně-poznávací cestovní ruch v Chebu“.

Tomuto záměru je podřízena i struktura práce. Je rozdělena na teoretickou a praktickou část. Teoretická část nabízí vhled do odborné problematiky cestovního ruchu, vysvětluje jeho přínosy i negativní dopady a vymezuje některé pojmy související s kulturně-poznávacím cestovním ruchem. Dále představuje město Cheb a jeho vybrané kulturně-historické památky, kulturní zařízení i akce.

Jaký motiv u návštěvníků převládá k vycestování do Chebu? Jaké památky a akce patří mezi nejznámější ve městě? Jaké jsou rozdíly ve spokojenosti některých charakteristik města mezi návštěvníkem a rezidentem? Doporučili by respondenti návštěvu města svým známým? Tyto otázky jsou zodpovězeny v praktické části práce. Otázky byly součástí výzkumu, který byl proveden na základě dotazníkového šetření. Podle zjištěných výsledků jsou navržena zlepšující opatření, která mají praktická využití.

Hlavním cílem této práce je analyzovat kulturně-poznávací cestovní ruch v Chebu na základě několika dílčích cílů jako jsou výzkum motivů návštěvníků, výzkum spokojenosti s navštívenými památkami, akcemi a určitými aspekty města, srovnání hodnocení zkoumaných charakteristik města rezidenty a návštěvníky města a na základě získaných informací navrhnout zlepšující opatření.

1 Cestovní ruch

„Cestovní ruch je významný společensko-ekonomický fenomén jak z pohledu jednotlivce, tak i společnosti. Každoročně představuje největší pohyb lidské populace za rekreací, poznáváním a naplněním vlastních snů z příjemné dovolené. Je součástí spotřeby a způsobu života obyvatel zejména ekonomicky vyspělých zemí.“ (Hesková a kol., 2006, s. 9)

Aby mohl být cestovní ruch rozvíjen, je nezbytně nutné příznivé politické klima, svoboda člověka cestovat, volný čas a dostatek volných finančních prostředků. (Jakubíková, 2012)

Lidé cestují a navštěvují různá místa s přáním dozvědět se více o jiných kulturách, a tak vzrůstá vzájemné poznání a pochopení. To je základem pro zlepšení mezinárodní komunikace, která je nezbytná pro vzájemný respekt, uznání a přátelství. Cestovní ruch má proto příznivý podíl na udržování světového míru. (Goeldner a Richie, 2014)

Cestovní ruch má vliv na různé oblasti, jako je ekonomika, ekologie, kde jsou sledovány vzájemné vazby turismu a životního prostředí, dále má vliv na vztahy mezi lidmi a v neposlední řadě na životní úroveň populace. (Drobná a Morávková, 2004)

1.1 Charakteristika cestovního ruchu

Existuje několik definic pro pojem cestovní ruch (CR). Světová organizace cestovního ruchu (UNWTO) charakterizuje cestovní ruch jako *„činnost lidí, spočívající v cestování a pobytu v místech mimo místa jejich obvyklého pobytu po dobu kratší jednoho uceleného roku za účelem využití volného času, obchodu a jinými účely.“* (UNWTO, 1995)

Dle Morávkové a Drobné (2004, s. 12) je cestovní ruch *„činnost osoby, cestující ve volném čase na přechodnou dobu do místa mimo její trvalé bydliště, a to za jiným účelem, než je vykonávání výdělečné činnosti v navštíveném místě.“*

Pro pojem cestovní ruch je možné použít i jeho synonymum, a to je turismus, který je odvozen z anglického slova tourism. (Zelenka a Pásková, 2012)

1.2 Přínosy a negativní dopady cestovního ruchu

Cestovní ruch s sebou přináší jak pozitivní, tak negativní dopady. Jak již bylo zmíněno, má vliv na ekonomickou, sociální oblast a také na životní prostředí.

1.2.1 Přínosy cestovního ruchu

Podle Nejdla (2011) lze výsledky pozitivních procesů označovat za přínosy cestovního ruchu. Přínosy cestovního ruchu je možné nalézt v sociální, ekologické a ekonomické oblasti. Podrobněji jsou tyto přínosy jednotlivých oblastí popsány následovně.

Sociální přínosy

Cestovní ruch je jedním z ukazatelů životní úrovně obyvatelstva. Má vliv na zvyšování kvality života a životní úrovně lidí díky ožívání místních tradic a zlepšování veřejných služeb. Sociální funkce cestovního ruchu se podílí na všestranném rozvoji osobnosti člověka. Umožňuje regeneraci jak duševních, tak fyzických sil a slouží k účelnému využití volného času. Cestovní ruch má vliv na životní styl lidí. Ti si mohou utvářet nové zvyklosti a návyky z jiných zemí. Také přispívá k vzájemnému poznání a porozumění mezi lidmi. Návštěva cizích zemí člověka motivuje k získávání jazykových znalostí a také napomáhá ke vzdělávání a ke kulturní výchově člověka. (CzechTourism, c2005-2015)

Cestovní ruch může mít vliv také na posílení sebevědomí a zvyšování hrdosti obyvatel, jejichž místo je navštěvováno. Cestovní ruch dále napomáhá k odbourávání předsudků a odbourávání společenských, kulturních, třídních, rasových, politických, jazykových a náboženských překážek. (Goeldener a Richie, 2014; Nejdla, 2011)

Sociální přínosy se prolínají i s přínosy ekonomickými, a to například při vytváření nových pracovních míst a podnikatelských příležitostí, jež mají pozitivní dopady na sociální složení a na profilu populace navštěvovaných míst. (Nejdla, 2011)

Přínosy pro životní prostředí

Cestovní ruch má vliv na udržování a ochranu významných přírodních zdrojů a kulturně-historických objektů. Dalším možným příkladem přínosu je, že u účastníků cestovního ruchu je čím dál tím více zvyšována úroveň ekologického uvědomění, a tak se stále více podnikatelů snaží přispět svými postupy a technikami k větší ochraně životního prostředí, což vede ke zkvalitnění ovzduší, vody, snížení hladiny hluku apod. (Vaniček a Křest'an, 2007)

Ekonomické přínosy

Cestovní ruch je velmi silně se rozvíjejícím sektorem ekonomiky. Pokud je cestovní ruch náležitě rozvíjen, může být zdrojem příjmů pro obec, zdrojem nových pracovních míst, možností k znovuoživení a zvelebování měst a obcí. (Jakubíková, 2012)

V oblasti ekonomiky se cestovní ruch podílí na tvorbě hrubého domácího produktu. Cestovní ruch má vliv na snižování nezaměstnanosti, jak již bylo zmíněno, v této oblasti jsou vytvářeny nové pracovní a podnikatelské příležitosti. V cestovním ruchu se projevují následné účinky poptávky na ostatní odvětví. Dále dochází k rozvoji regionu díky investicím. Cestovní ruch má také vliv na výsledné saldo běžného účtu platební bilance. A v neposlední řadě plynou daňové příjmy z cestovního ruchu do státního rozpočtu a do místních rozpočtů. Jedná se o daň z přidané hodnoty, daň spotřební, daň z příjmů právnických osob, které plynou do státního rozpočtu. Do místního rozpočtu pak patří místní poplatky, daň z nemovitosti, daň z příjmů z podnikání fyzických osob ze závislé činnosti a daň z příjmů z podnikání fyzických osob. (Drobná a Morávková, 2004; Čertík a kol., 2001)

„Ekonomický význam cestovního ruchu je dán rovněž tím, že druhotně pozitivně ovlivňuje řadu dalších odvětví a sektorů, jako jsou zejména doprava, obchod, stavebnictví, bankovníctví, telekomunikace, kultura, sport.“ (Vystoupil a kol., 2006, s. 62)

V cestovním ruchu se vyskytuje tzv. multiplikační efekt, který spočívá v tom, že přímo a nepřímo ovlivňuje řadu dalších odvětví lidské činnosti (Stříbrná, Mužík a Kajml, 2007). Pásková a Zelenka (2012) o multiplikačním efektu tvrdí, že cestovní ruch je zdrojem příjmů od návštěvníků v dané oblasti nejen pro přímé poskytovatele daných služeb cestovního ruchu, ale také podněcuje rozvoj dalších služeb souvisejících s uspokojováním potřeb návštěvníků, ale i aktivity, které s cestovním ruchem souvisí nepřímo. Multiplikační efekt v cestovním ruchu má tak kladný vliv na kupní sílu místních obyvatel, jelikož jsou vyvolány další výdaje a také je přínosem pro rozvoj obce.

Cestovní ruch má přímý vliv například na ubytovací a stravovací zařízení, cestovní kanceláře, turistická informační centra, dopravní firmy, bankovní instituce, směnárny, sportovní zařízení, kulturní a historické objekty a památky, výrobu propagačních materiálů. Nepřímý vliv má například na zemědělství, stavebnictví, komunikační síť,

spotřební průmysl, potravinářský průmysl a vzdělávání. (Stříbrná, Mužík a Kajml, 2007)

1.2.2 Negativní dopady cestovního ruchu

Cestovní ruch má ale také řadu negativních dopadů. Je zdrojem sociálních problémů a konfliktů v navštíveném místě. Může docházet ke změnám chování či hodnot místních obyvatel a jejich způsobu života. Vyvolává problémy se zaměstnaností obzvláště s vazbou na dobu sezony a mimo sezony. S rozvojem cestovního ruchu může dojít k vyššímu výskytu kriminality, prostituce a hazardních her. Dalším negativním příkladem může být komercializace kultury, víry a umění. Dále dochází ke znečišťování životního prostředí a k poškozování kulturně-historických objektů. Rizikem je také udržitelná míra návštěvnosti daného místa. V případě, kdy je překročena účastníky cestovního ruchu míra únosnosti a životní prostředí není schopno se s tímto nadměrným využíváním vypořádat, tak to v konečném důsledku může vést k jeho oslabení nebo dokonce k znehodnocení. (Goeldner a Richie, 2014; Eurovision, 2015)

1.3 Faktory ovlivňující cestovní ruch

Faktory, které ovlivňují cestovní ruch a jeho rozvoj, jsou děleny podle Ryglové, Buriana a Vajčnerové (2011) do tří skupin, a to: lokalizační, selektivní a realizační. **Lokalizační faktory** jsou dány územím. Jejich příznivé hodnoty určují místo, kde může být rozvíjen cestovní ruch. Jedná se o přírodní podmínky, kam řadíme například podnebí, povrch, vodstvo, přírodní atraktivity, flóru, faunu a společenské atraktivity. Společenskými atraktivitami jsou například kulturně historické památky, technické památky, slavnosti, sportovní a gastronomické akce. **Selektivní faktory** cestovního ruchu ukazují způsobilost společnosti v dané destinaci podílet se na cestovním ruchu, jak aktivně tak pasivně. Tyto podmínky zahrnují objektivní faktory a subjektivní faktory. Mezi objektivní faktory patří politické, ekonomické, demografické, ekologické, administrativní, sociální a materiálně-technické. Subjektivní faktory jsou děleny podle mnoha psychologických subjektivních faktorů, které ovlivňují rozhodování spotřebitelů služeb cestovního ruchu, jako je například vnímání reklamy, propagace nebo zkušenosti. **Realizační faktory** umožňují danou oblast dosáhnout a využít. Patří sem tedy doprava a infrastruktura služeb, do které spadá ubytovací, stravovací a další

zařízení a služby. (Drobná a Morávková, 2004; Ryglová 2009; Ryglová, Burian a Vajčnerová, 2011)

1.4 Typologie účastníka cestovního ruchu

V cestovním ruchu je třeba rozlišovat jeho účastníky, a proto budou následně uvedeny jejich základní typy. Následující pojmy byly vymezeny na Mezinárodní konferenci o statistice turismu, která proběhla v roce 1991 v Ottawě. K těmto charakteristikám se přiřklání autoři Palatková a Zichová (2011).

Turista v mezinárodním turismu představuje osobu, která cestuje do jiné země, než ve které trvale žije, na dobu alespoň delší než jedno přenocování, ale nepřesahující jeden rok, přičemž hlavní cíl cesty je jiný než vykonávání výdělečné činnosti v navštívené zemi. Turista v domácím turismu představuje osobu, která cestuje do místa mimo své obvyklé prostředí, ale ve své zemi, na dobu, jež zahrnuje alespoň jedno přenocování, ale ne delší než je šest měsíců, přičemž hlavní cíl cesty je jiný než vykonávání výdělečné činnosti v navštíveném místě.

Výletník neboli jednodenní návštěvník v mezinárodním cestovním ruchu je osoba, která cestuje do jiné země, než ve které trvale žije a mimo své obvyklé prostředí, aniž by v dané zemi přenocovala a jejím účelem cesty není vykonávání výdělečné činnosti. Výletník v domácím cestovním ruchu je osoba, která cestuje do místa mimo své obvyklé prostředí, ale ve své zemi, aniž by v daném místě přenocovala a jejím účelem cesty není vykonávání výdělečné činnosti.

Návštěvník v mezinárodním turismu značí osobu, která cestuje do jiné země, než ve které trvale žije, na dobu kratší jednoho roku, přičemž hlavní cíl cesty je jiný než vykonávání výdělečné činnosti v navštívené zemi. Návštěvníkem v domácím cestovním ruchu je osoba, která trvale žije v dané zemi a cestuje na jiné místo v zemi mimo své běžné prostředí na dobu kratší šesti měsíců, přičemž hlavní cíl cesty je jiný než vykonávání výdělečné činnosti v navštíveném místě.

Rezident neboli stálý obyvatel, je v mezinárodním turismu osoba, která žije v dané zemi alespoň jeden rok před příjezdem do jiné země na dobu kratší než je jeden rok. Rezident v domácím cestovním ruchu je osoba, která trvale žije v dané zemi alespoň šest po sobě jdoucích měsíců před příjezdem do jiného místa na dobu kratší než je šest měsíců.

1.5 Typologie cestovního ruchu

V odborné literatuře jsou uvedena různá členění cestovního ruchu, avšak nejčastěji se člení na formy CR a na druhy CR. Toto členění ale není ucelené. Někteří autoři považují za formy to, co jiní uvádí jako druhy a naopak. Proto následná kritéria budou členěna dle typů cestovního ruchu podle Malé (1999). K tomuto členění se přiklání i Jakubíková (2012) a také například Kostková, Němčanský a Torčíková (2009).

Typy cestovního ruchu lze členit podle různých kritérií například podle:

Převažující motivace účasti na cestovním ruchu

- *Rekreační cestovní ruch*, který je realizován ve vhodném přírodním prostředí. Hlavním motivem účasti je regenerace fyzických a psychických sil člověka. Nejedná se pouze o pasivní odpočinek, ale i o aktivní. To znamená, že forma odpočinku je spojená například s pohybem nebo s nenáročnou sportovní činností. (Hesková a kol., 2006)
- *Kulturně-poznávací cestovní ruch*, který plní významnou výchovně-vzdělávací funkci. Je cílený především na poznávání historie, kultury, zvyků a tradic. (Hesková a kol., 2006) Více viz další kapitola.
- *Cestovní ruch s náboženskou orientací*, který je nazýván také jako poutní turistika. Zahrnuje návštěvy poutních a posvátných míst, církevních památek a účast na náboženských obřadech a slavnostech. (Foret a Foretová, 2001)
- *Cestovní ruch se vzdělávacími motivy*, který je zaměřen na osobní rozvoj člověka s cílem se dále vzdělávat a poznávat. Jako příklad lze uvést zájezd s výukou jazyků, zájezd do významných historických, kulturních, archeologických míst, kde je připraven program s odborným vedením. Dále také zájezd s různými zájmovými aktivitami, jako je například jóga. (Malá, 1999)
- *Cestovní ruch se společenskými motivy*, který zahrnuje návštěvy různých společenských akcí a událostí, dále návštěvy přátel, příbuzných a známých. Je zaměřený na společenská setkání a na komunikaci mezi lidmi. (Malá, 1999)
- *Zdravotně orientovaný cestovní ruch*, který se člení na medicínský, lázeňský a wellness. Je cílený především na prevenci a zlepšení zdravotního stavu. (Palatková a Zichová, 2011)

- *Sportovně orientovaný cestovní ruch*, který zahrnuje veškeré sportovní aktivity, ať už se jedná o aktivní odpočinek, aktivní účast na sportovních činnostech či pasivní účast na sportovních akcích. (Ryglová, Burian a Vajčnerová, 2011)
- *Cestovní ruch orientovaný na poznání přírodního prostředí*, který zahrnuje především návštěvu přírodních rezervací, národních parků, chráněných přírodních oblastí a výjimečných přírodních atraktivit. (Malá, 1999)
- *Cestovní ruch s dobrodružnými motivy*, u kterého jde účastníkům především o testování svých fyzických a psychických sil, často je spojen s nebezpečím. Jako příklad lze uvést sjezdy divokých řek, expedice do ledových oblastí nebo zdolávání vysoko položených míst. (Foret a Foretová, 2001)
- *Cestovní ruch s profesními motivy*, který zahrnuje cestovní ruch veletrhů a výstav a dále obchodní, incentivní a kongresový cestovní ruch. Tento typ cestovního ruchu je spojen s profesní činností a s profesními zájmy účastníků a je uskutečňován především v jejich pracovním čase. (Malá, 1999)
- *Cestovní ruch specificky orientovaný*, ke kterému se řadí například nákupní, gastronomický, seniorský cestovní ruch nebo třeba cestovní ruch lidí s tělesným handicapem. (Ryglová, Burian a Vajčnerová, 2011)

Podle **délky pobytu** je členěn na krátkodobý, který představuje dobu pobytu zpravidla do tří přenocování a dlouhodobý, u kterého se jedná o více než tři přenocování. (Ryglová, 2009)

Způsob zabezpečení cesty a pobytu je dělicí charakteristika na organizovaný cestovní ruch, kdy cesta a pobyt jsou zajišťovány cestovní kanceláří či jiným zprostředkovatelským subjektem. Oproti tomu neorganizovaný cestovní ruch si zabezpečuje každý účastník sám. (Vystoupil a kol., 2006)

Podle **počtu účastníků** je cestovní ruch členěn na individuální, kdy účastník cestuje sám nebo se členy své rodiny a skupinový, kdy je cesta a pobyt zajišťován hromadně pro určitou skupinu účastníků. (Drobná a Morávková, 2004)

Typy cestovního ruchu dle způsobu financování jsou členěny na komerční a na sociální. Dalším kritériem je **cestovní ruch dle místa realizace**, který je rozdělen na domácí cestovní ruch, zahraniční cestovní ruch a mezinárodní cestovní ruch. Jiné členění, které je uplatňováno, je členění na **typy cestovního ruchu dle dopadu na platební bilanci** státu. Rozlišujeme tak zahraniční cestovní ruch aktivní a zahraniční

cestovní ruch pasivní. **Typy cestovního ruchu dle věku účastníků** jsou rozděleny na cestovní ruch dětí, mládeže, seniorů, rodin s dětmi a na skupinu lidí mezi 40-50 rokem. **Typy cestovního ruchu dle převažujícího prostředí** pobytu jsou členěny na městský, venkovský, lázeňský a cestovní ruch ve střediscích ČR různého charakteru. Další užívaná kritéria v typologii cestovního ruchu jsou dle ročního období, způsobu ubytování a použitého dopravního prostředku. (Malá, 1999)

1.6 Kulturně-poznávací cestovní ruch

Pro kulturně-poznávací cestovní ruch existuje několik definic. National Trust for Historic Preservation (in Goeldner a Richie, 2014, s. 241) nabízí definici: *„cestování za kulturou a poznáním historie je takové cestování, které si klade za cíl seznámit se s místy a aktivitami, jež autenticky reprezentují události a osoby časů minulých i současných. Patří sem historické, kulturní i přírodní památky.“*

Dále lze kulturně-poznávací cestovní ruch označit jako: *„cestovní ruch zaměřený především na poznávání historie, kultury, tradic a zvyků vlastního i jiných národů. Plní významně výchovnou vzdělávací funkci a přispívá k rozšíření kulturně společenského rozhledu obyvatelstva.“* (Indrová a kol., 2009, s. 18)

Tento typ cestovního ruchu zahrnuje návštěvu kulturně historických památek, jako jsou hrady, zámky, stavby lidové architektury a jiné kulturně historické objekty. Dále zahrnuje návštěvu kulturních zařízení, jako jsou knihovny, muzea, galerie, kulturní akce. Příkladem mohou být divadelní představení, festivaly, folklórní a lidové slavnosti. V neposlední řadě zahrnuje i návštěvu kulturní krajiny, jako jsou parky a zahrady. (Indrová a kol., 2009) Díky návštěvě těchto kulturních objektů dochází k naplňování a uspokojování duchovních potřeb lidí, jejichž motivací je právě poznání kulturního dědictví, kultury samotné a způsobu života obyvatel těchto míst. (Hesková a kol., 2006)

Kulturně-poznávací cestovní ruch bývá často kombinován s jinými typy cestovního ruchu, především s rekreačním, zdravotním a kongresovým turismem. (Hesková a kol., 2006) Kesner (2005) uvádí, že právě kulturně-poznávací cestovní ruch patří mezi jeden z nejrychleji rostoucí segment cestovního ruchu.

Richards (2003) v kulturně-poznávacím turismu pohlíží na jeho účastníky jako na osoby, které cestují z místa svého trvalého bydliště za účelem získání informací a prožitků z navštívených kulturních míst, které vedou k uspokojení jejich potřeb.

Je tedy nutné poukázat nejen na vzdělávání účastníků, ale také na jejich samotný kulturní prožitek z navštívených míst. Proto také podle McKerchera a du Crosa (in Kesner a kol., 2008) je tento typ cestovního ruchu mimo jiné zážitkovou aktivitou. Tito autoři rozlišují pět typů kulturního turisty podle důležitosti kultury v jejich rozhodnutí o vycestování a podle intenzity jejich zážitku (in Richards, 2003). A to cílevědomý kulturní turista, prohlídkový kulturní turista, objevitelský kulturní turista, příležitostný kulturní turista a náhodný kulturní turista.

Kulturně-poznávací cestovní ruch se stále vyvíjí a musí umět reagovat na různé společenské a ekonomické změny. Jeho rozvoj závisí například na demografii, vzdělanosti osob, volném čase, na zdraví a životním stylu lidí, na zkušenostech lidí s cestováním, informačních technologiích, dopravě a udržitelném rozvoji. (Kesner a kol., 2008)

1.6.1 Kultura a kulturní dědictví

Původ slova kultura je nalezeno v latinském slově colere, jež znamená pěstovat, pečovat, obdělávat a prvotně se užívalo k označení účelu obdělávané půdy. Do nové podoby uvedl toto slovo Marcus Tullius Cicero, kdy použil slovní spojení cultura animi, což je výraz k označení vzdělávání ducha filozofií, vědou, etikou a uměním. V 17. a 18. století se pojem kultura rozšířil a zahrnuje vše, čím člověk působí na okolní svět i na svůj vlastní vývoj zlepšuje přirozený stav a tím přispívá ke svému zdokonalení. (Filozofický slovník, 1985)

Definice kultury má mnoho podob. Kulturu lze definovat například dle Cosera (in Jakubíková, Ježek a Pavlák, 1995, s. 144), který pod pojmem kultura rozumí *„soubor sdílených idejí nebo zvyků, víry a poznatků, které charakterizují způsob života společnosti: idejí, které se naučili lidé od jiných a přecházejících z generace na generaci.“*

Nebo dle Brinkerhoffa a Whita (in Jakubíková, Ježek a Pavlák, 1995, s. 144), kteří označují kulturu jako *„celkový způsob života, sdílený členy společnosti, zahrnující jazyk, hodnoty, symbolické významy, stejně jako technologii a materiální objekty.“*

Kulturní dědictví má výjimečný význam pro všechny národy světa. Kulturní dědictví dělíme na nehmotné neboli duchovní, kam řadíme tance, písně, zvyky apod. Dále

na hmotné, a to movité, kam patří například malba a umělecké řemeslo a nemovité, což je architektura. (Indrová a kol., 2009)

Dle Úmluvy o ochraně světového kulturního a přírodního dědictví, která byla podepsána v Paříži v roce 1972 (Národní památkový ústav, c2013-2015), se za kulturní dědictví považují památníky, skupiny budov a lokality. Mezi památníky patří architektonická díla, díla monumentálního sochařství a malířství, prvky či struktury archeologické povahy, nápisy, jeskynní obydlí a kombinace prvků, které mají výjimečnou světovou hodnotu z hlediska dějin, umění nebo vědy. Za skupiny budov jsou považovány takové skupiny budov, které mají z důvodu své architektury, stejnorodosti či umístění v krajině výjimečnou světovou hodnotu z hlediska dějin, umění či vědy. Lokality jsou charakterizovány jako výtvořiny člověka či kombinovaná díla přírody a člověka a oblasti zahrnující místa archeologických nálezů mající výjimečnou světovou hodnotu z dějinného, estetického, etnologického či antropologického hlediska.

1.6.2 Pozitivní a negativní dopady kulturně-poznávacího cestovního ruchu

Kulturně-poznávací cestovní ruch, který má rychlý celosvětový vývoj, nese pozitivní i negativní dopady na jednotlivé oblasti, památky, ale i na společnost. Mezi **pozitivními důsledky** kulturně-poznávacího cestovního ruchu patří ochrana kulturních památek, dále je zdrojem finančních prostředků pro jejich rekonstrukci a celkově pro rozvoj kulturního a historického dědictví. Dochází i ke zvelebování měst a obcí. Také má příznivý ekonomický dopad, je zdrojem příjmů, podporuje zaměstnanost. Dále má pozitivní vliv na obyvatelstvo, u něhož je posilován pocit hrdosti ke komunitě či k dané oblasti. Také podporuje vzájemnou komunikaci a porozumění mezi různými kulturami. Mezi další pozitivní důsledky lze řadit uchování a obnovu tradičních řemesel a tradic. A v neposlední řadě podporuje vzdělávání. Kulturně-poznávací turismus přináší také **negativní dopady**, mezi které patří poškozování a opotřebení památek a jiných kulturních zdrojů. Dále dochází ke komercializaci místních kultur a ke ztrátě autenticity a historické pravdivosti. Také má negativní dopady na rezidenty, u nichž je narušován jejich životní styl. (Kesner, 2005)

„Cestovní ruch je velmi rozporuplný jev. Na jedné straně rozšiřuje lidské poznání a podporuje rozvoj kultury, ale na druhé straně svojí masovostí a nároky na půdu sám ohrožuje zdroje své existence.“ (Jakubíková, Ježek a Pavlák, 1995, s.149)

2 Cheb

Město Cheb je okresním městem ležícím na břehu řeky Ohře. Nachází se v západních Čechách v Karlovarském kraji. K 1. 1. 2014 mělo město 32 617 obyvatel. (Český statistický úřad, 2014)

Cheb leží v blízkosti tzv. lázeňského trojúhelníku, a tak je častou zastávkou nejen lázeňských hostů. Je to město s bohatou historií, ale zároveň moderní město s řadou příležitostí. Stalo se hospodářským centrem se vznikající průmyslovou zónou. Svou polohou je významný pro dopravu a je zde řada nákupních možností. Cheb dále disponuje škálou kulturně-historických památek a akcí, které jsou důležité pro rozvoj cestovního ruchu ve městě. (Mikroregion Chebsko, c2010)

Ve městě se nachází autobusové i vlakové nádraží a funguje zde městská hromadná doprava. Nejen návštěvníkům města, ale i jeho obyvatelům nabízí informační služby Turistické infocentrum Cheb. Ve městě se nachází několik stravovacích zařízení, a to od zařízení základního stravování až po doplňkové. V roce 2014 bylo v Chebu zaznamenáno dle Českého statistického úřadu (c2008-2015) 23 hromadných ubytovacích zařízení, z toho 8 penzionů a 6 hotelů.

2.1 Historie města

Město Cheb má velice bohatou historii. Proto bude s ohledem na účel práce lepší, zdůraznit jen některá významná data a události, které mají dopad na rozvoj kulturně-poznávacího cestovního ruchu.

První písemná zmínka o místu Cheb pochází z roku 1067. V roce 1167 získal Chebsko císař Friedrich Barbarossa. V roce 1203 byl Cheb poprvé nazýván městem a následná léta bylo město rozšiřováno až do roku 1215. Chebsku od roku 1266 vládl Přemysl Otakar II., který město připojil ke svému území. Chebsko spravoval i Václav II. V roce 1322 se Chebsko připojilo k zemím Koruny české. Za vlády Karla IV. se zde razily mince. Počátkem 15. století patřil Cheb k největším a nejbohatším městům Českého království a ve druhé polovině tohoto století se město stalo místem knížecích sněmů, velkolepých slavností a diplomatických jednání. V době renesance došlo ve městě ke značnému rozvoji kultury i vzdělanosti. Další událost, která se zapsala do historie města, je zavraždění Albrechta z Valdštejna roku 1634. Město bylo v důsledku třicetileté války zničeno a někteří obchodníci i řemeslníci se odstěhovali. Ve druhé

polovině 17. století došlo k opětovnému hospodářskému, stavebnímu a kulturnímu rozvoji města. Město bylo počátkem 19. století poznamenáno dvěma událostmi, které výrazně změnily jeho podobu, a to zrušením chebské pevnosti a požárem. Vybudováním železnice město nabylo na významnosti, jelikož se stalo důležitým železničním uzlem pro zahraniční obchod. Se založením divadla a muzea ve druhé polovině 19. století se ve městě začala rozvíjet kultura a společenský život. Ve městě se také začaly zakládat školy. Počátkem 20. století se v Chebu nachází strojírenské závody, výrobní potravinářského průmyslu, textilní továrny a stavební podniky. V tomto období ve městě byla založena knihovna s přednáškovým sálem, který se rázem stal jedním z kulturních středisek města. Cheb, jako i jiná města, poznamenala druhá světová válka. Po skončení války byli němečtí obyvatelé donuceni k odsunu, což vedlo k částečnému vyliďnění města. Ve druhé polovině 20. století se Cheb stal uměleckým a vzdělanostním centrem. Historické jádro města je od roku 1981 městskou památkovou rezervací. (Boháč a Strádal, 2003)

2.2 Vybrané kulturně-historické památky

Chebský hrad

Chebský hrad byl vybudován markrabaty z Vohburgu počátkem 12. století na místě slovanského hradiště pocházejícího z 9. století. Území spolu s hradem připadlo v roce 1146 vládnoucímu rodu Štaufů. Hrad byl zničen a nově románská říšská falc byla postavena za Friedricha Barbarossy v druhé polovině 12. století. (Karel, Knoll a Krčmář, 2009) Hrad po další roky a staletí prošel několika historickými zvraty a proměnami. S hradem jsou spojena jména jako Přemysl Otakar II., Rudolf Habsburský, Václav II. a Jan Lucemburský. Za Lucemburků dostal hrad podobu středověké pevnosti. Hrad několikrát navštívil i Karel IV. Dále je spojen s císařem Zikmundem, který v Chebu vydal zlatou bulu a s Jiřím z Poděbrad, posledním panovníkem pobývajícím na hradě. (Castles. cz, c2003-2011) V roce 1634 zde byli zavražděni Valdštejnovi důstojníci. Hrad byl od poloviny 17. století opevněn spolu s městem barokním opevněním. Některé nevyužívané prostory chátraly a sídlo se později stalo zříceninou. Objekt byl v roce 1895 odkoupen městem od státu a následně proběhly restaurátorské práce. (Karel, Knoll a Krčmář, 2009)

Zajímavostmi na hradě jsou **hradní palác, Černá věž, kaple sv. Erharda a Uršuly, Kuchelhaus, kasamety, Mlýnská věž a hradní nádvoří**. Černá věž je považována

za nejstarší chebskou stavbu. Kuchelhaus je hospodářská budova, kde byli zavražděni druhové Alberta z Valdštejna. (Hrad Cheb, 2015a)

Kostel sv. Mikuláše

Kostel sv. Mikuláše patří mezi dominanty města Chebu. Kostel pochází z počátku 13. století, kdy byl postaven jako trojlodní románská bazilika. V roce 1270 kostel zachvátil požár a následně zničené části byly přestavovány v gotickém slohu. Kostel byl po staletí opravován ještě několikrát, jelikož zde došlo ke dvěma dalším požárům. Následné úpravy probíhaly v barokním a novogotickém stylu. Věže kostela byly zničeny za druhé světové války v roce 1945 dělostřeleckou palbou. (Boháč, 1999) Kostelu byly přistavěny nové dvě věže až v roce 2008. (Turistické infocentrum Cheb, 2011)

Kostel sv. Bartoloměje

Kostel je bývalým špitálním kostelem řádu Křížovníků s červenou hvězdou a byl postaven v gotickém slohu v roce 1414. Kostel byl za druhé světové války poškozen a rekonstruován byl až v roce 1962. (CzechTourism, c2014a)

Kostel sv. Václava s dominikánským klášteřem

V roce 1294 povolil král Václav II. dominikánům postavit v Chebu kostel s klášteřem. Stavba probíhala v letech 1294-1296. Současná stavba barokního kostela byla dokončena v roce 1684 a klášter, který ke kostelu přiléhá, byl dokončen v roce 1720. Klášter byl zrušen v roce 1933. (Encyklopedie chebských památek, 2015a)

Kostel Zvěstování Panny Marie s františkánským klášteřem

Kostel Zvěstování Panny Marie patří mezi nejstarší "halové kostely" v České republice. Pozdně gotický kostel spolu s přilehlým klášteřem minoritů vznikl v polovině 13. století. Část kostela i kláštera byla zničena v roce 1270 požárem. V roce 1285 se zde konala svatba krále Václava II. a Gutty, dcery císaře Rudolfa I. Habsburského, i když kostel nebyl zcela opraven. Kostel byl po požáru opravený a později k němu byla přistavěna věž. Od roku 1464 do roku 1951 patřil klášter františkánům. Nynější podoba kláštera pochází z 18. století. Jedinečností zde vyniká gotická křížová chodba, v níž se dochovaly zbytky nástěnných maleb z 15. století. Patří k ní také pověst, že brzy ráno se zde zjevuje jedenáct mnichů, kteří v chodbě při požáru uhořeli. (Hrad Cheb, 2015b)

Kostel sv. Kláry s klášteřem klarisek

Klášteř byl založen v druhé polovině 13. století v sousedství františkánského klášteřa. Kostel přilehlý ke klášteřu byl postaven až ve druhé polovině 15. století. Klášteř i kostel byly později poškozeny v takové míře, že počátkem 18. století byly postaveny nové stavby. V roce 1782 byl klášteř zrušen a kostel odsvěcen, a poté objekt sloužil k různým účelům. Nyní klášteř slouží jako archiv města Chebu a kostel jako koncertní a výstavní síň. (Vlček, Sommer, Foltýn a kol., 1997)

Špalíček

Špalíček, symbol chebského náměstí Krále Jiřího z Poděbrad, je unikátní komplex jedenácti domů. Špalíček je rozdělen do dvou bloků, které jsou rozděleny úzkou Kramářskou uličkou. Na západní straně náměstí se nacházel i třetí blok, který byl později zbořen. Původně na tomto místě stávaly dřevěné boudy kotců, jejichž historie sahá do 13. století. Tyto kotce byly nahrazeny zděnými krámky, u nichž byly postupně přistavovány patra do výšky. (InfoČesko.cz, c2002-2015)

Městský dům-Pachelbelův dům-Krajské muzeum

Pachelbelův dům patří mezi nejstarší městské domy v Chebu, jehož vznik je datován do 14. století. Dům po jeho historii vlastnili různí majitelé, avšak jméno nese po Alexandru Pachelbelovi. Tento městský dům je však nejznámější kvůli tomu, že zde byl roku 1634 zavražděn Albrecht z Valdštejna. Od roku 1735 je dům ve vlastnictví města. (Babický, 1958)

V roce 1873 zde bylo založeno muzeum, které se řadí mezi nejstarší regionální muzea v Čechách. Slavnostně otevřeno bylo až v roce 1874. Dnes k muzeu patří i rohový Kriegelsteinův dům. V muzeu je vystavena sbírka obrazů a dobových předmětů ilustrující život i smrt Albrechta z Valdštejna. Dále se zde nachází cenné uměleckořemeslné exponáty a předměty, které zachycují dějiny města a regionu. (Muzeum Cheb, 2015; CzechTourism, c2014b)

Nová radnice

Výraznou stavbou východní strany náměstí je Nová radnice nebo tzv. Barokní radnice, která byla postavená v letech 1723 - 1728. Stavba patří mezi nejvýznamnější barokní stavby ve městě díky své palácové dispozici a bohaté štukatuře. V budově se nachází Galerie výtvarného umění. (Chebsko.cz, c2006-2015)

Gablerův dům

Dům patří k nejhodnotnějším výsledkům pozdně barokní přestavby 18. století díky své bohatě členěné a zdobené rokokové fasádě. V roce 1657 patřil dům Jezuitům, kteří zde zanechali reliéf s postavou Panny Marie nad vstupním portálem. Na přelomu 18. - 19. století byl majitelem domu magistrální rada Anton Gabler, díky němuž se stal tento dům kulturním salónek města. (Boháč, 1999)

Schirdingerův dům

Patří mezi nejrepresentativnější domy náměstí zachycující rozdílné etapy přestavby města. Dům svými architektonickými prvky dokládá podobu gotických domů středověkého Chebu. Je jediným dochovaným, čistě gotickým patricijským domem v Chebu, jehož dnešní stavba pochází z 15. století. Renesanční arkádová pavlač v nádvoří vznikla z doby přestavby. (Boháč, 1999)

Grünerův dům

Tento dům patřil známému rodu Wrendlů od roku 1591 do roku 1876. Jejich rodový znak je umístěn v oválné kartuši nad portálem. Dům je pojmenován po magistrálním radovi Grünerovi, který zde bydlel v první polovině 19. století. Tento dům několikrát navštívil J. W. Goethe. (Encyklopedie chebských památek, 2015b)

Dům U dvou arcivévodů

Tento dům je považován za nejstarší zájezdní hostinec v Chebu, který nesl název U červeného koníčka a hostil zde od roku 1531 většinu prominentních návštěvníků města. Dům byl přejmenován v roce 1806 podle dvou rakouských arcivévodů, kteří zde byli ubytováni. (Turistické informační centrum, 2011)

V Chebu se nachází několik kašen. Avšak mezi nejstarší patří kamenná **Kašna rytíře Rolanda**, která byla postavena v roce 1523. Kašnu zdobila od roku 1528 socha rytíře Rolanda, jež symbolizovala městské tržní právo. Od roku 1591 byla dřevěná socha nahrazena kamennou, jejíž originál nyní najdeme v Krajském muzeu v Chebu. Od roku 1981 je kašna zdobena její kopií. (Krajské muzeum Cheb, 2005)

Mezi další nejstarší kašnu v Chebu patří **Kašna se sochou Divého muže**, jež pochází z 15. století. Původní dřevěná socha byla nahrazena sochou tzv. Herkula v roce 1738, který chrání městský znak zlaceným kyjem. (Krajské muzeum Cheb, 2005)

2.3 Vybraná kulturní zařízení

Západočeské divadlo v Chebu

Západočeské divadlo v Chebu bylo postaveno v letech 1873-1874 v neorenesančním stylu a slavnostně otevřeno bylo na podzim v roce 1874. Budovu navrhl architekt V. Pröckel a postavil stavitel K. Haberzettel. Jako zahajovací představení byly uvedeny dvě části Schillerovy Valdštejnské trilogie Valdštejnův tábor a Valdštejnova smrt. V letech 1955-1960 byla divadelní budova rekonstruována a následně zahájena Tylovou Fidlovačkou v režii V. Hátleho. Stálá profesionální scéna vznikla v Chebu v roce 1961. Od roku 1999 je chebské divadlo zřizováno městem Cheb. (Encyklopedie chebských památek, 2015c; Západočeské divadlo v Chebu, 2015)

Městská knihovna

Městská knihovna, tzv. Kreuzingerova knihovna je veřejnou univerzální knihovnou města Cheb, jejíž budova byla postavena v letech 1909-1910 v secesním stylu. Knihovna byla vystavěna jako druhá veřejná knihovna na našem území a slavnostně otevřena byla v roce 1911. Knihovna dnes působí ve dvou budovách ve stejné ulici. V knihovnách se nachází oddělení pro dospělé, pro děti, studovna, čítárna a také zvukové oddělení pro nevidomé a slabozraké návštěvníky. (Kuželová, 2014)

Galerie výtvarného umění

Galerie výtvarného umění v Chebu je zaměřená na umění 19. a 20. století a také na gotické umění z tohoto regionu. Nachází se v Nové radnici v historickém centru města. Tato galerie byla založena v roce 1962. Do roku 2001 byla zřizována Ministerstvem kultury České republiky, nyní je jejím zřizovatelem Karlovarský kraj. V galerii se nachází několik výstavních prostorů, kde je stálá expozice gotického sochařství, expozice českého umění 19. a 20. století, Velká a Malá galerie a Museum Café. Velká galerie je zaměřená na velké výstavní projekty a vrcholná díla českého i zahraničního umění, Malá galerie je zaměřená na díla umělců nejmladší a střední generace. V museum café je prostor pro výstavy moderní české ilustrace a přednáškový sál. (GAVU Cheb, c2011)

Galerie 4 - galerie fotografie

Galerie 4 - galerie fotografie byla založena v roce 1985 v památkové rezervaci historického centra města Chebu a patří mezi nejstarší stálé galerie v České republice.

Je příspěvkovou organizací Karlovarského kraje. Již od svého vzniku se tato galerie zaměřuje na čtyři hlavní směry činnosti, a to výstavní, mimo výstavní, sbírkovou a metodickou. Galerie uskutečňuje výstavy nejen ve svých prostorách, ale také v jiných tuzemských a zahraničních galeriích. Galerie dále pořádá kulturně-společenské akce jak pro odbornou, tak i laickou veřejnost. Sbírková galerie je zaměřená na období od 50. let minulého století až do současnosti a slouží k dokumentaci, ale i ke studiu. Mezi další činnosti galerie patří publikační činnost nebo pořádání seminářů a workshopů. (Galerie 4, c2009)

Kulturní centrum Svoboda

Kulturní centrum Svoboda, které je nejmodernějším kulturním domem v Karlovarském kraji, bylo oficiálně uvedeno do provozu na konci roku 2011. Toto kulturní centrum pořádá například společenské akce, plesy, koncerty, festivaly, workshopy, semináře, přednášky, výchovné pořady pro mládež a taneční kurzy. Dále zajišťuje pro město Cheb akce, jako jsou Fijo, Noc kostelů, Adventní koncerty a Jazz Jam. (KC Svoboda, c2015)

2.4 Vybrané kulturní akce

Fijo

Fijo, mezinárodní festival dechových orchestrů mladých, se v Chebu koná již od roku 1970. První festival hostil 13 dechových orchestrů z osmi zemí Evropy. Festival probíhá v Chebu každý druhý rok a za celou dobu své existence se ho zúčastnilo 407 orchestrů a skupin mažorettek ze 33 zemí Evropy a Asie. Na posledním ročníku se městu také představila skupina z Mexika. Fijo je pořádán jako bienále a symbolickou hymnou tohoto festivalu je skladba Prapory zavlažte od Jindřicha Pravečky. Festival má bohatý program, koná se zahajovací ceremoniál, přehlídka dechových orchestrů a jejich slavnostní průvod městem. Součástí je také odehrání dvou skladeb společně se všemi orchestry, a dále je pro návštěvníky připravená závěrečná akce s ohňostrojem. (FIJO, c2015)

Chebské dvorky

Chebské dvorky jsou krajským festivalem uměleckých projektů, který je pořádán od roku 2002. Jedná se o kulturní akci, která je zaměřená na umění. Konají se divadelní představení, filmové projekce a koncerty. Výtvarníci a fotografové zde představují své projekty. Lidé si mohou prohlédnout fotografie, malby, grafické práce, kresby,

prostorové instalace, plastiky a sochy pod širým nebem historického centra města. Svou tvorbu také představují nezávislí designeři a módní návrháři. Pro zájemce výtvarného umění jsou připraveny tvůrčí dílny. (Galerie 4, c2010)

Valdštejnské slavnosti

Od roku 2005 jsou v Chebu pravidelně pořádány Valdštejnské slavnosti. Tyto slavnosti mají však delší historii. První Valdštejnské slavnosti se ve městě konaly již v roce 1908. Další se uskutečnily ještě v letech 1909 a 1911. Byly a jsou konány k připomenutí si vévody Albrechta z Valdštejna, který Cheb několikrát navštívil. V tomto městě byl zavražděn v roce 1634 v Pachelbelově domě, v dnešním krajském muzeu. Dřívější slavnosti probíhaly podobně jako dnes dva dny. Byly uspořádané průvody městem, lidé se oblékali do dobových kostýmů, hry hráli jak divadelníci, tak občané města. I dnešní novodobé slavnosti mají pestrý program pro obyvatele města, ale i pro jejich návštěvníky. Jsou připravovány slavnostní průvody, historický jarmark, slavnostní koncerty, rekonstrukce momentů z Valdštejnových návštěv města a další kulturní akce. Akce jsou konány po celém městě, především na Náměstí Krále Jiřího z Poděbrad, v Chebském hradu, ve Františkánském klášteře s kostelem Zvěstování Panny Marie a křížovou chodbou, dále v Kostele sv. Mikuláše, v Krajince nebo v Hradní krčmě Na Šancích. (Valdštejnské slavnosti v Chebu, 2015)

Špalíček fest

Špalíček fest je téměř novým hudebním festivalem tohoto města. První festival se konal v roce 2012. Akce se koná na náměstí Krále Jiřího z Poděbrad. Festival je rozdělen na dvě části, na dopolední, která je věnována především dětem, a večerní, kde se koná koncert známých osobností. (Ivanič, 2014)

Noc kostelů

Cheb se do této celorepublikové akce zapojil v roce 2010. Cílem je přiblížit veřejnosti křesťanství a vzbudit zájem o společenskou a kulturní hodnotu kostelů. Lidé mohou navštívit církevní památky, jako jsou například Kostel sv. Mikuláše, Kostel sv. Bartoloměje, Kostel sv. Kláry, Kostel sv. Václava, Kostel Zvěstování Panny Marie a Evangelický kostel Chrám míru. Návštěvníkům je nabídnut široký program například v podobě komentovaných prohlídek kostelů, koncerty, divadelní představení a návštěv běžně nepřístupných míst, jako jsou například věže nebo sakristie. (Liptáková, 2014)

3 Metodika

Cílem výzkumu je zjistit, zda je historie a poznání pro respondenty hlavním nebo dílčím motivem k návštěvě Chebu, případně jak moc jsou tyto motivy důležité oproti ostatním motivům ovlivňující návštěvníky. Dalším cílem výzkumu bylo zjištění a popis chování návštěvníků a rezidentů Chebu.

Klíčovými cíli jsou poznání typických charakteristik návštěvníka (s kým osoba navštívila dané místo a jaká je délka její návštěvy), zjištění motivů k návštěvě města (jaký je hlavní motiv pro cestu do navštíveného místa), zjištění povědomí o atraktivitách a akcích města a jejich návštěvnost (jaké mají návštěvníci a rezidenti povědomí o kulturních památkách a akcích města a co všechno navštívili) a zjištění celkové spokojenosti návštěvníků a rezidentů (jak jsou spokojeni s těmito atraktivitami, akcemi a určitými aspekty města).

Pro teoretickou část práce bylo čerpáno v sekundárních zdrojích dat, a to z odborné a regionální literatury a z elektronických zdrojů.

V praktické části bylo využito dat primárních. Primární data jsou nové informace, které jsou účelně shromažďovány s cílem vyřešení dané výzkumné otázky. (Kotler a Armstrong, 2004)

Pro bakalářskou práci byl zvolen kvantitativní výzkum. Primární data byla sbírána metodou dotazování a to dvěma způsoby, osobním dotazováním pomocí papírových dotazníků (tzv. P+P) a elektronickým dotazováním (tzv. CAWI) prostřednictvím e-mailu. (Kozel a kol., 2006)

Návštěvníci města Chebu a někteří obyvatelé tohoto města byli osloveni přímo v centru města a své odpovědi zaznamenávali do tištěných dotazníků. Ostatní místní obyvatelé byli osloveni formou elektronické pošty, kde jim byl zaslán dotazník a po jeho vyplnění ho zaslali zpět.

Dotazníkového šetření na téma Kulturně-poznávací cestovní ruch v Chebu se zúčastnilo celkem 160 lidí. Bylo osloveno 80 obyvatel a 80 návštěvníků města Cheb. Ve vybraném vzorku bylo zastoupeno 75 mužů a 85 žen všech věkových kategorií. Věkové složení respondentů je uvedeno v tabulce č. 1. Dotazování respondentů bylo uskutečněno v měsících červenec až prosinec roku 2014.

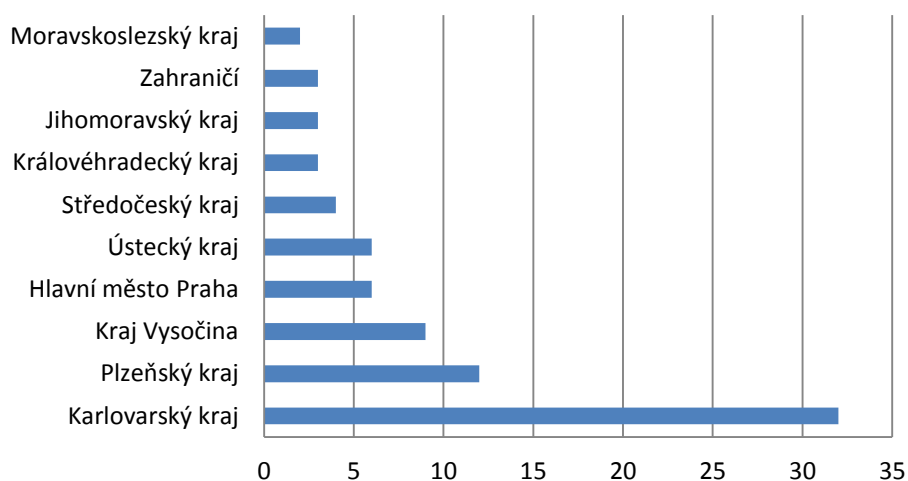
Tabulka č. 1: Věkové složení respondentů

Věková kategorie	Počet
méně než 15 let	4
16 - 25 let	23
26 - 35 let	20
36 - 45 let	33
46- 55 let	39
56 - 65 let	27
66 a více let	14
Celkem	160

Zdroj: vlastní zpracování, Cheb, 2015

Z obrázku č. 1 je patrné, že nejvíce návštěvníků bylo z Karlovarského kraje (32). Poté byly nejvíce zastoupeny kraje Plzeňský (12), Vysočina (9), Ústecký (6) a hlavní město Praha (6). Nejméně zastoupené kraje byly Středočeský (4), Královéhradecký (3), Jihomoravský (3) a Moravskoslezský (2). Kraje Jihočeský, Liberecký, Pardubický, Olomoucký a Zlínský nebyly zastoupeny vůbec. Ve skupině dotazovaných byli také tři návštěvníci žijící v zahraničí (Německo a Belgie).

Obrázek č. 1: Odkud návštěvník přicestoval



Zdroj: vlastní zpracování, Cheb, 2015

Dotazník obsahoval kombinaci uzavřených a otevřených otázek. Dotazník byl složen celkem z 12 otázek vztahující se k dané problematice a z dalších otázek identifikujících osobu respondenta (pohlaví, věk, z jakého regionu přicestoval). Rezidentům bylo určeno jen 5 otázek z dotazníku a 2 identifikační otázky (pohlaví, věk). Kompletní dotazník je k dispozici k nahlédnutí v příloze.

Získaná data z dotazníku byla vyhodnocena pomocí programu Microsoft Excel. Tato data byla zpracována na numerické hodnoty, které byly následně převedeny do grafů a tabulek. Výsledky z dotazníkového šetření a jejich následné zhodnocení je provedeno v následující kapitole.

4 Výsledky dotazníkového šetření a jejich zhodnocení

V této kapitole jsou uvedeny výsledky z dotazníkového šetření a jejich zhodnocení, které jsou rozděleny do několika logických skupin.

V první části jsou uvedeny výsledky, které slouží k poznání organizování cesty návštěvníka, to znamená, že jsou zpracovány odpovědi na otázky: S kým respondent přicestoval? Jaká je délka a frekvence jeho návštěvy? Kde získal informace o regionu, do kterého přicestoval?

Druhá část popisuje, jaký byl hlavní motiv respondenta k návštěvě města a do jaké míry byl ovlivněn ostatními motivy.

Ve třetí části jsou uvedeny odpovědi na otázky týkající se povědomí a návštěvnosti atraktivit města a jejich hodnocení.

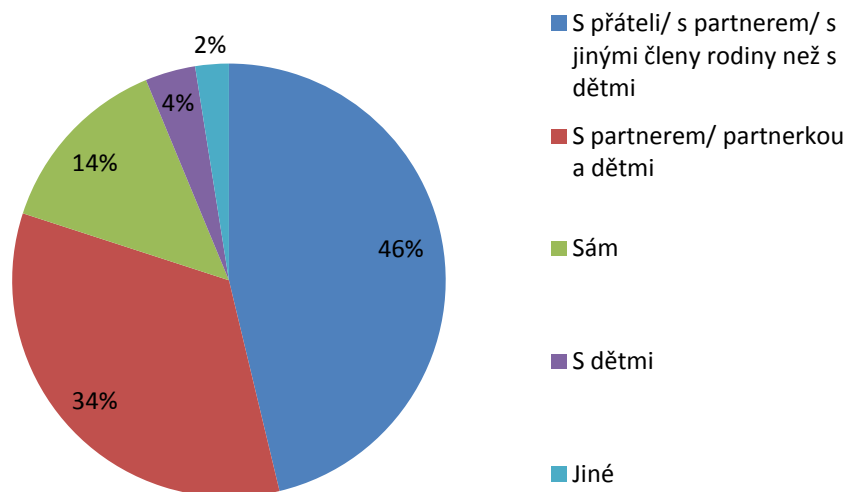
Ve čtvrté části je uvedena analýza spokojenosti navštívených atraktivit a určitých aspektů města. Také je zde uvedeno, zda návštěva místa splnila očekávání a zda návštěvník uvažuje o návštěvě města i v budoucnosti. A v neposlední řadě jsou zde výsledky toho, zda by respondenti doporučili návštěvu města Cheb svým známým či příbuzným.

V poslední části jsou formulované závěry z dotazníkového šetření, kde jsou shrnuty výsledky.

4.1 Poznání typických charakteristik týkajících se realizace cesty návštěvníka

V této části jsou uvedeny výsledky sloužící k poznání typických charakteristik, které se pojí k realizaci cesty návštěvníka.

Obrázek č. 2: S kým návštěvník cestuje

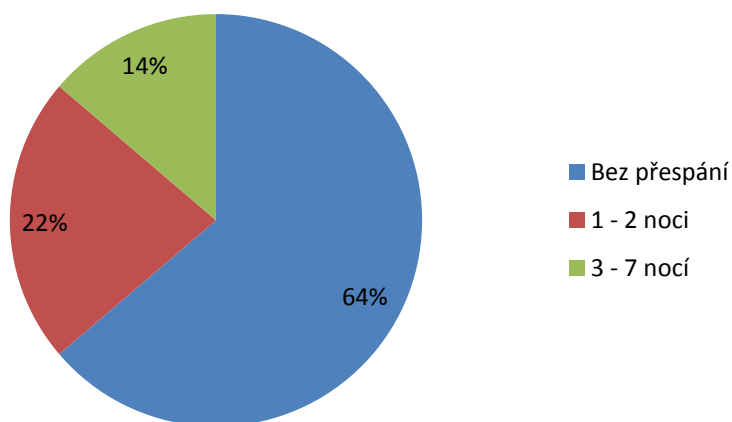


Zdroj: vlastní zpracování, Cheb, 2015

Nejvíce návštěvníků (46 %) přijelo do Chebu s doprovodem (s přáteli, partnerem, členy rodiny) ale bez dětí. Druhou, nejvíce zastoupenou skupinou, jsou návštěvníci (34 %), kteří přijeli s partnerem a dětmi. Výsledky dále ukazují, že 14 % respondentů přijelo samo a 4 % přijela jen s dětmi. Jen naprostá menšina (2 %) respondentů do Chebu přijela s někým jiným a v rámci organizovaného zájezdu nepřijel nikdo z dotazovaných.

Výsledky ukazují, že nejvíce návštěvníků, přijelo do Chebu bez dětí. Otázkou tedy zůstává, zda je ve městě dostatečné vybavení i pro rodiny s dětmi. Pokud cestují rodiče s dětmi za kulturou a poznáním, mohou například navštívit Chebský hrad, kde se za sezónu pořádá několik akcí určených právě pro rodiny s dětmi. Také na jiných akcích jsou připravené programy pro děti, jako jsou například Valdštejnské slavnosti, Chebské dvorky, Špalíček fest. Pro rodiny s dětmi, které navštíví Cheb mimo dobu pořádaných akcí a chtějí svůj výletní poznávací program doplnit i odreagováním a zábavou, tak mohou navštívit odpočinkový a sportovní areál Krajinka, kde se nachází například dětské hřiště, minigolf, lanové centrum a vyhlídková věž.

Obrázek č. 3: Délka návštěvy

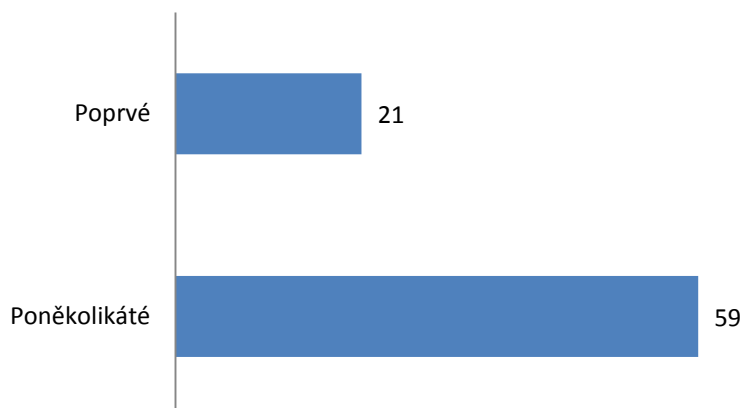


Zdroj: vlastní zpracování, Cheb, 2015

Většina respondentů (64 %) přijela do Chebu, aniž by zde přenocovala. Dotazovaní (22 %) uvedli, že zde zůstanou na 1 - 2 noci a 14 % na 3 - 7 nocí. Nikdo z respondentů zde neplánoval zůstat na 8 a více nocí.

Důvodem, proč většina respondentů volila návštěvu bez přespání, může být několik. Jedním z nich je, že návštěvníci mohou být lidé, kteří jsou ubytováni nebo mají bydliště v dojezdové vzdálenosti, a proto volili jednodenní výlet. Dalším důvodem může být, že respondenti do navštíveného místa přijeli za určitou kulturní atraktivitou či akcí, nebo jiným účelem (sport, nákup, návštěva známých), a tak se v místě nepotřebují zdržovat více dnů. Příčina, proč lidé volí jednodenní návštěvu města, může být také v jejich finančních možnostech. Ať už je důvod jakýkoliv, je potvrzen fakt z výzkumu zaměřeného na domácí cestovní ruch České centrály cestovního ruchu CzechTourism (2014), že jednodenní výlety jsou převládajícím trendem v domácím cestovním ruchu.

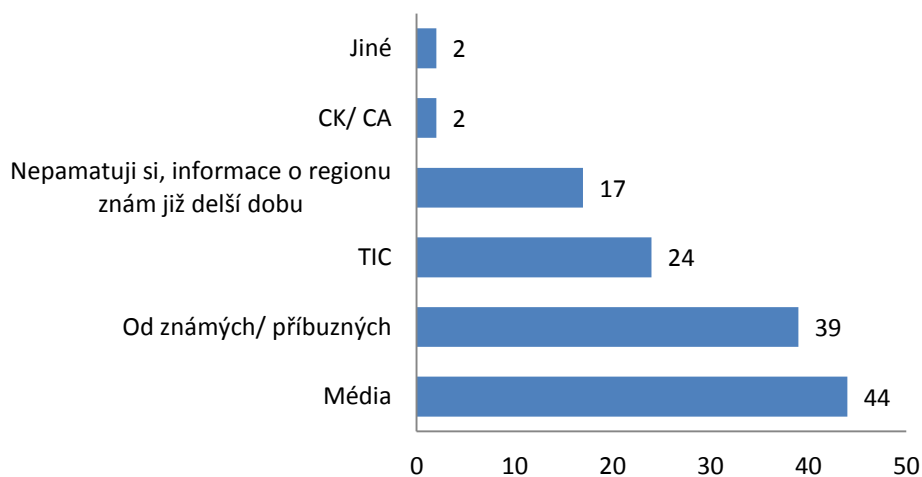
Obrázek č. 4: Návštěva regionu



Zdroj: vlastní zpracování, Cheb, 2015

Většina návštěvníků (59) uvedla, že region navštívila po několikáté. Jedná se především o respondenty z Karlovarského kraje. To značí o jisté loajálnosti a spokojenosti s navštíveným místem. Méně než polovina dotazovaných (21) přijela do regionu poprvé.

Obrázek č. 5: Kde návštěvníci čerpali informace o chebském regionu



Zdroj: vlastní zpracování, Cheb, 2015

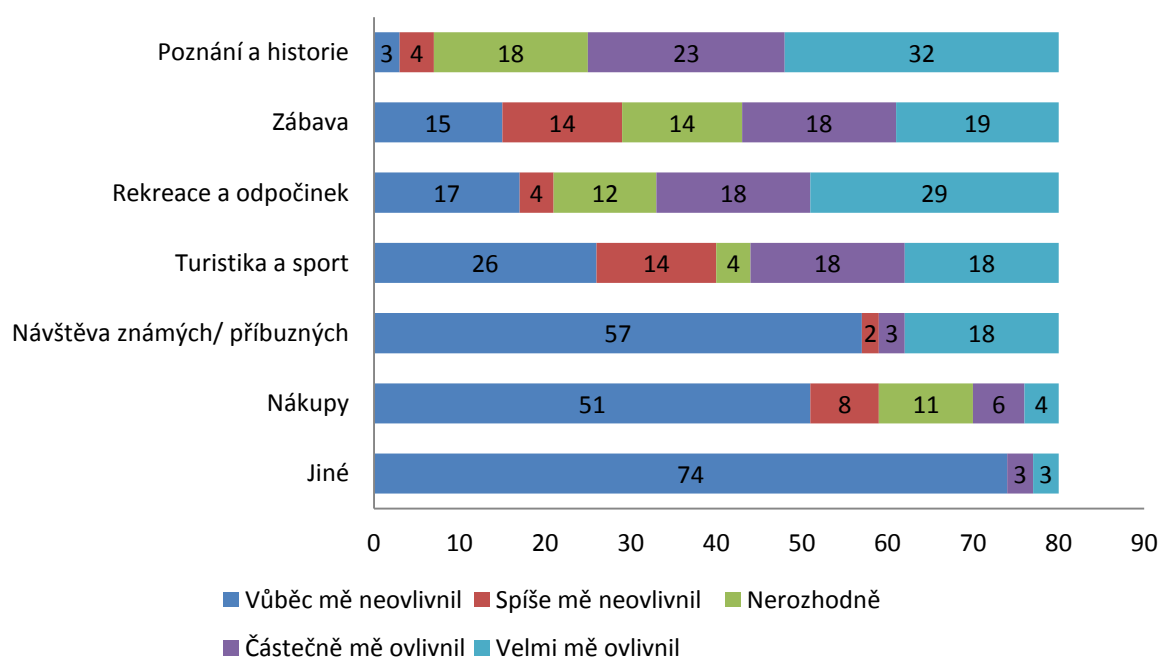
Na otázku, kde návštěvníci čerpali informace o chebském regionu, mohli zaškrtnout více možností. Na obrázku č. 5 je zobrazena četnost odpovědí na jednotlivé zdroje informací. Z výsledku je patrné, že nejvíce respondentů čerpalo informace z médií (tisk, internet, TV) a od svých známých či příbuzných. Třetím nejvíce zastoupeným zdrojem je turistické informační centrum (TIC). Několik respondentů také odpovědělo,

že informace o regionu nemuseli nikde vyhledávat, jelikož je znají delší dobu. Nejméně používané zdroje k získání informací byly cestovní kanceláře (CK) a cestovní agentury (CA). Tato otázka byla do dotazníku zařazena, protože je důležité vědět, jak řídit komunikaci mezi regionem a návštěvníkem. Výsledky ukázaly, že nejvíce respondentů čerpalo informace z médií. Je tedy důležité poskytnout potenciálním návštěvníkům přehledné a dostatečné informace o regionu, informovat je o aktuálním dění a budoucích aktivitách, využívat elektronickou formu komunikace a město náležitě propagovat.

4.2 Hlavní motiv návštěvy

V této části je zkoumáno, jaké motivy ovlivnily návštěvníky k návštěvě města.

Obrázek č. 6: Motivy návštěvy města Cheb



Zdroj: vlastní zpracování, Cheb, 2015

V dotazníku byla zařazena otázka: Jak moc vás následující motivy (poznání a historie; zábava; rekreace a odpočinek; turistika a sport; návštěva známých či příbuzných; nákupy; jiné) ovlivnily k návštěvě města Cheb? Respondenti vyznačili na číselné škále od 1 (vůbec mě neovlivnil) do 5 (velmi mě ovlivnil) k jednotlivým motivům své hodnocení.

Na obrázku č. 6 jsou prezentovány výsledky, které ukazují, jaký motiv k návštěvě města u respondentů převládá. Pokud u jednotlivých motivů sečteme kladné hodnocení od respondentů (velmi mě ovlivnil a spíše mě ovlivnil), tak je patrné, že nejvíce je k návštěvě města motivuje poznání a historie. Z čehož vyplývá, že kultura je jeden z hlavních předpokladů pro rozvoj místního cestovního ruchu. Jak již bylo uvedeno výše, Cheb má bohatou historii a disponuje širokou škálou kulturně-historických památek a akcí. Druhým nejvíce převládajícím motivem je rekreace a odpočinek, který může být spojen právě s motivem poznání a historie. Historické jádro města pobízí návštěvníky k procházce a načerpání místní atmosféry. Návštěvníci, kteří se rozhodli v regionu především rekreovat v letních měsících, mohou pro svůj odpočinek zvolit přehrady Jesenice a Skalka. Méně než polovinu dotazovaných ovlivnil k návštěvě města motiv zábavy a turistiky a sportu. Cheb nabízí zábavu formou různých akcí, ať už se jedná o společenské akce a koncerty v kulturním centru Svoboda nebo o známé akce, jako již zmiňované Fijo, Valdštejnské slavnosti, Špalíček fest, Chebské dvorky. Příznivci sportu mohou do Chebu zavítat po cyklotrase, nebo mohou navštívit již zmíněnou Krajinku, kde najdou sportovní vyžití. Nejméně ovlivnily respondenty motivy: návštěva známých či příbuzných, nákupy a jiné.

4.3 Povědomí o atraktivitách a akcích a jejich návštěvnost

V této části je zkoumáno, jaké mají návštěvníci a rezidenti povědomí o vybraných atraktivitách a akcích města. Dále jaké kulturní památky a akce v Chebu navštívili nebo plánují navštívit, a jak moc jsou pro ně atraktivní.

Tabulka č. 2: Povědomí o atraktivitách a akcích a jejich návštěvnost

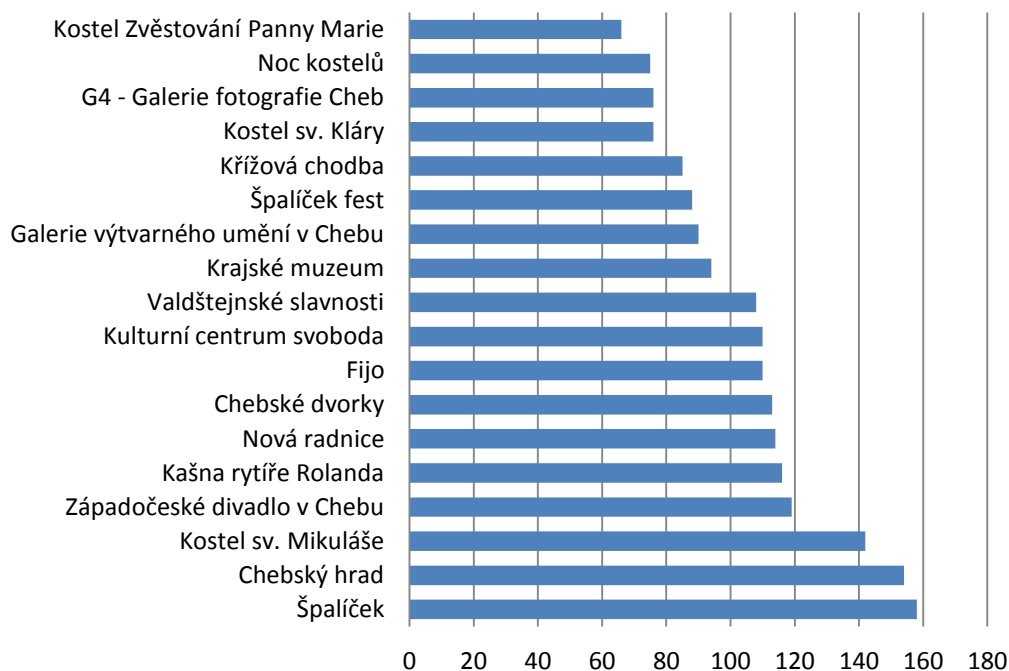
Atraktivity a akce	Návštěvník			Rezident		
	Znám	Navštívil	Plánují navštívit	Znám	Navštívil	Plánují navštívit
Chebský hrad	74	42	23	80	72	4
Kostel sv. Mikuláše	66	44	18	76	66	0
Kostel Zvěstování Panny Marie	19	8	6	47	27	2
Kostel sv. Kláry	20	11	5	56	43	3
Křížová chodba	35	18	9	50	34	2

Špalíček	78	50	18	80	80	0
Nová radnice	40	26	5	74	60	0
Krajské muzeum	29	14	5	65	54	0
Galerie výtvarného umění v Chebu	26	12	3	64	50	0
G4 - Galerie fotografie	18	14	0	58	44	0
Kašna rytíře Rolanda	48	38	6	68	63	0
Západočeské divadlo v Chebu	39	20	6	80	70	0
Kulturní centrum Svoboda	30	18	3	80	54	6
Fijo	30	23	3	80	68	6
Chebské dvorky	35	20	5	78	48	5
Valdštejnské slavnosti	32	20	2	76	52	8
Špalíček fest	20	14	0	68	46	2
Noc kostelů	18	8	3	57	22	0

Zdroj: Vlastní zpracování, Cheb, 2015

Jednou ze zkoumaných otázek bylo, jaké povědomí mají návštěvníci a rezidenti o kulturních památkách a akcích ve městě a jaká je jejich návštěvnost. V nabídce měli respondenti pouze několik kulturních atraktivit a akcí, které byly vybrány na základě analýzy nabídky destinace, která byla součástí analýzy sekundárních dat. Výsledky jsou zobrazeny v tabulce č. 2.

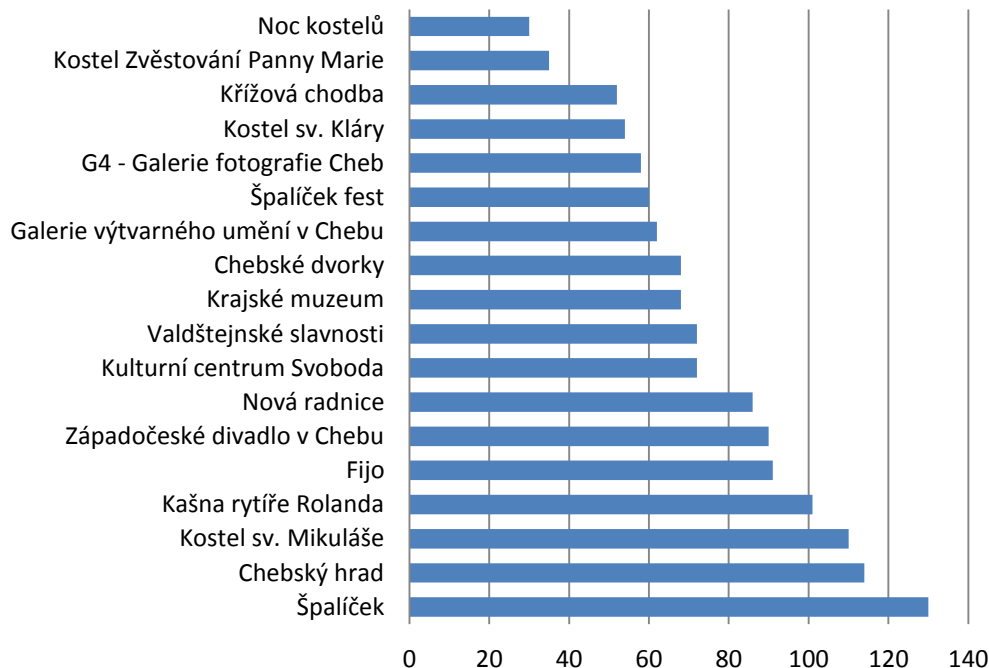
Obrázek č. 7: Jaké atraktivity a akce města respondenti znají



Zdroj: vlastní zpracování, Cheb, 2015

Na obrázku č. 7 jsou zobrazeny společné výsledky o povědomí kulturních památek a akcí jak od návštěvníků, tak od rezidentů. Nejvíce respondentů zná Špalíček, Chebský hrad a kostel sv. Mikuláše. Toto hodnocení potvrzuje fakt, že tyto jmenované atraktivity jsou dominantami města. Největší povědomí o akcích mají respondenti o Chebských dvorkách, Fiju a Valdštejnských slavnostech.

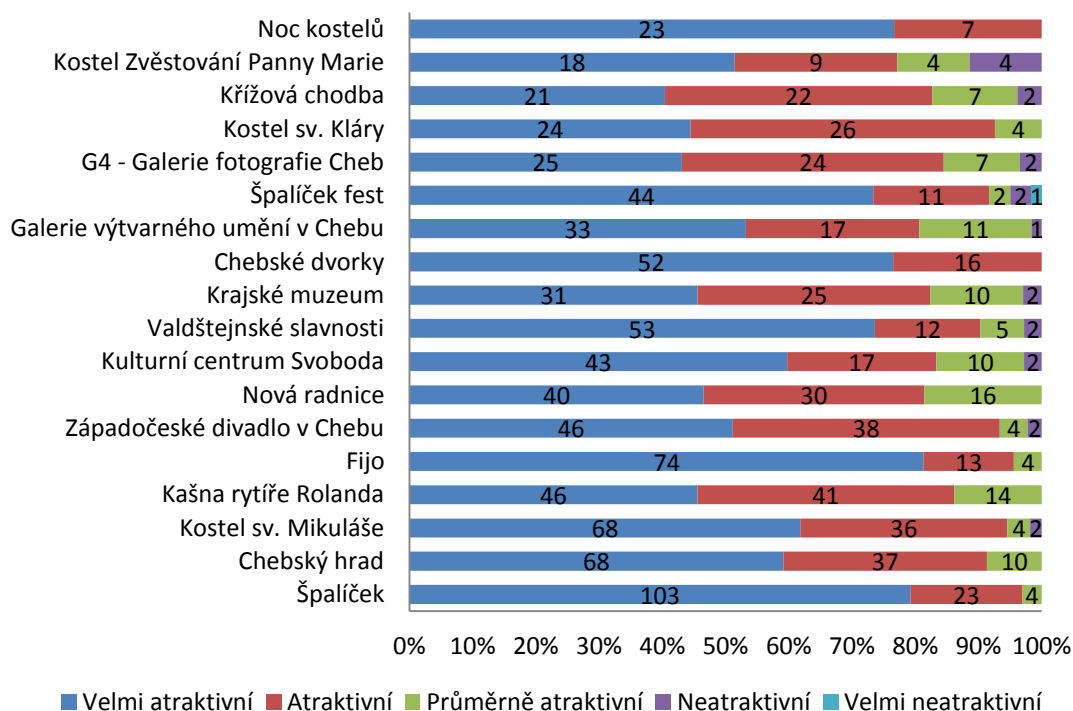
Obrázek č. 8: Jaké atraktivity a akce města respondenti navštívili



Zdroj: vlastní zpracování, Cheb, 2015

Na obrázku č. 8 jsou taktéž znázorněny společné výsledky jak rezidentů, tak návštěvníků. Z výsledku je patrné, že mezi nejnavštěvovanější kulturní atraktivity města patří Špalíček, Chebský hrad, Kostel sv. Mikuláše a Kašna rytíře Rolanda a mezi kulturní akce Fijo, Valdštejnské slavnosti a Chebské dvorky. Méně jak polovina respondentů navštívila G4, Kostel sv. Kláry, Křížovou chodbu, Kostel Zvěstování Panny Marie a akci Noc kostelů.

Obrázek č. 9: Atraktivnost navštívených kulturních památek a akcí

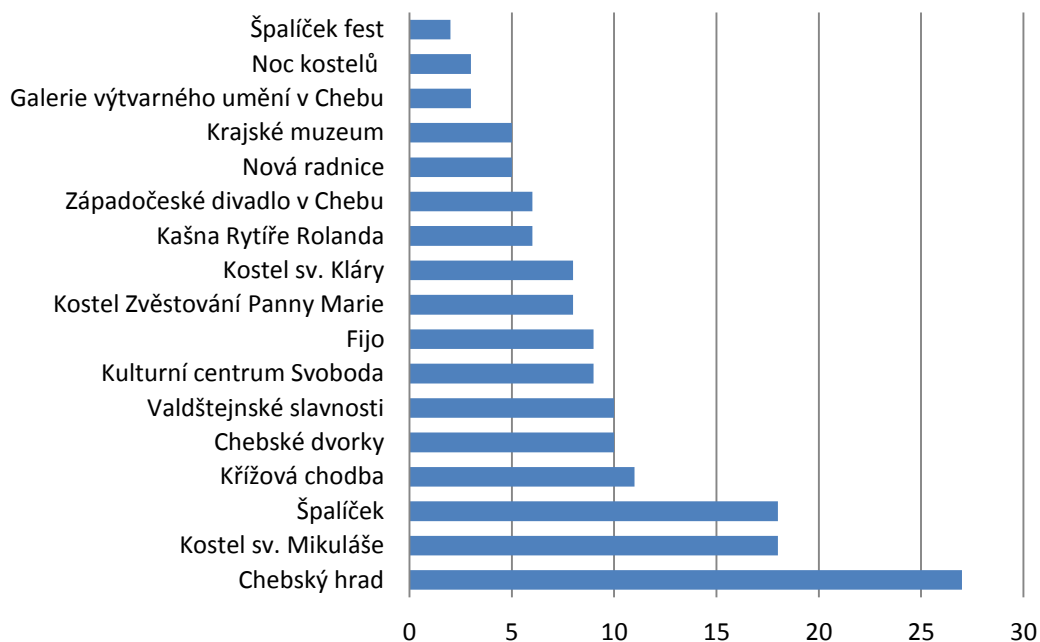


Zdroj: vlastní zpracování, Cheb, 2015

Na otázku, jaké kulturní památky či akce respondenti navštívili, navazovala i otázka, jak jsou pro ně tyto jednotlivé kulturní památky a akce atraktivní. Dotazovaní (návštěvníci i rezidenti) hodnotili atraktivnost jednotlivých kulturních památek a akcí na číselné škále od 1 (velmi atraktivní) do 5 (velmi neatraktivní).

Výsledky na obrázku č. 9 ukazují, že většina respondentů, nehodnotila stupněm 4 a 5, z čehož vyplývá, že atraktivita a akce jsou pro ně zajímavé. Velmi kladné hodnocení mají všechny uvedené akce Noc kostelů, Špalíček fest, Chebské dvorky, Valdštejnské slavnosti, Fijo a z atraktivit Špalíček.

Obrázek č. 10: Jaké atraktivity a akce plánují respondenti navštívit



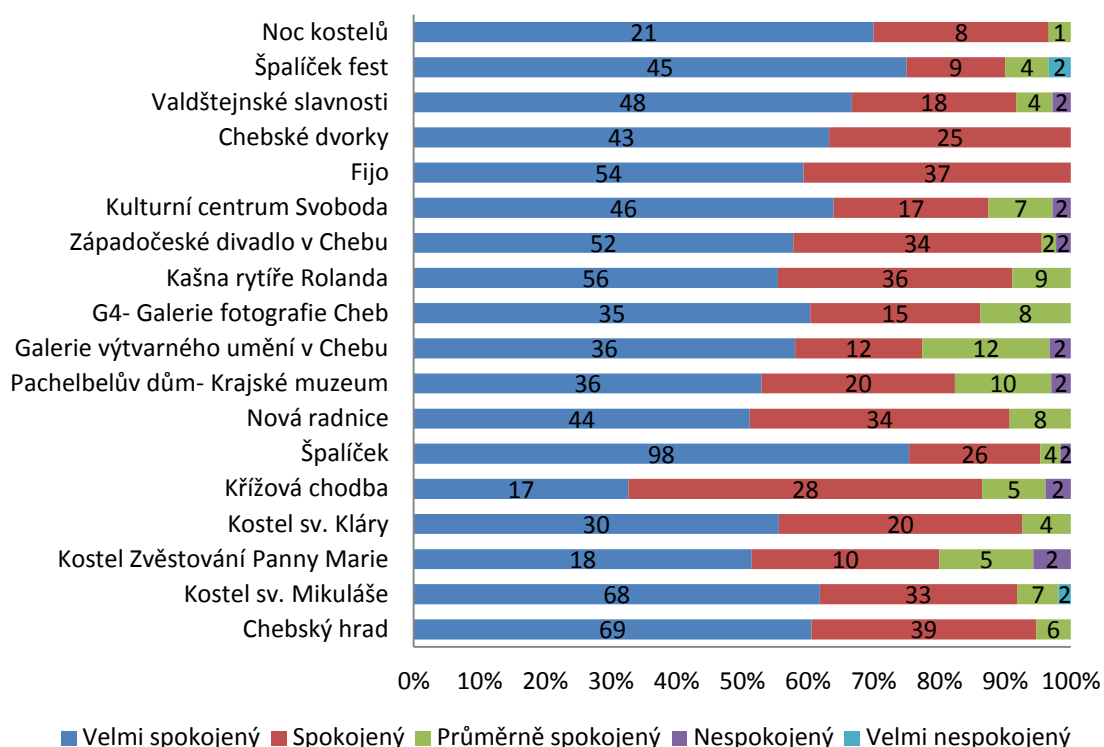
Zdroj: vlastní zpracování, Cheb, 2015

Respondenti také odpovídali na otázku, jaké atraktivity a akce plánují ve městě navštívit. Nejvíce dotazovaných (27) chce navštívit Chebský hrad, poté kostel sv. Mikuláše (18) a Špalíček (18). Z akcí jsou to Chebské dvorky (10) a Valdštejnské slavnosti (10). Míň jak pět respondentů plánuje navštívit Galerii výtvarného umění v Chebu, Noc kostelů a Špalíček fest.

4.4 Spokojenost rezidentů a návštěvníků města

V této části je provedena analýza spokojenosti navštívených kulturních památek a akcí a také určitých charakteristik města. Dále jsou zde uvedeny výsledky toho, zda návštěva místa splnila očekávání návštěvníků a zda plánují navštívit město i v budoucnosti. Také bylo zjišťováno, zda by respondenti (návštěvníci a obyvatelé) doporučili návštěvu Chebu svým známým a příbuzným.

Obrázek č. 11: Spokojenost respondentů s navštívenými atraktivitami a akcemi



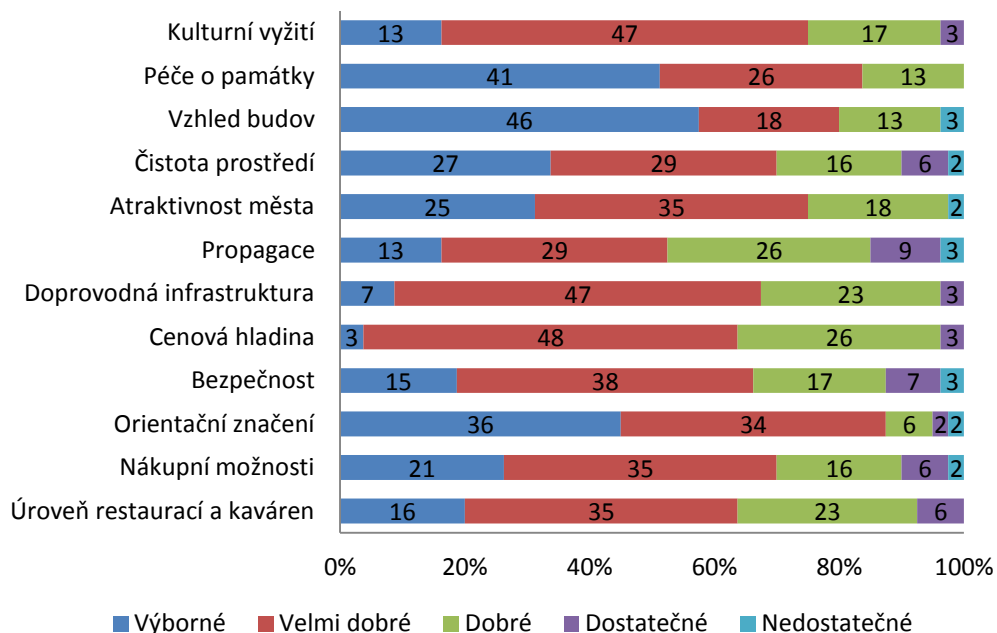
Zdroj: vlastní zpracování, Cheb, 2015

Na otázku, jaké kulturní památky či akce respondenti navštívili, navazovala také otázka, jak byli s těmito atraktivitami a akcemi spokojeni. Dotazovaní (návštěvníci i rezidenti) hodnotili spokojenost s jednotlivými kulturními památkami a akcemi na číselné škále od 1 (velmi spokojený) do 5 (velmi nespokojený).

Z výsledků na obrázku č. 11 je patrné, že většina respondentů hodnotila stupněm 1 a 2, z čehož vyplývá, že s navštívenými atraktivitami a akcemi byli spokojeni. Velmi kladné hodnocení má Špalíček a Špalíček fest.

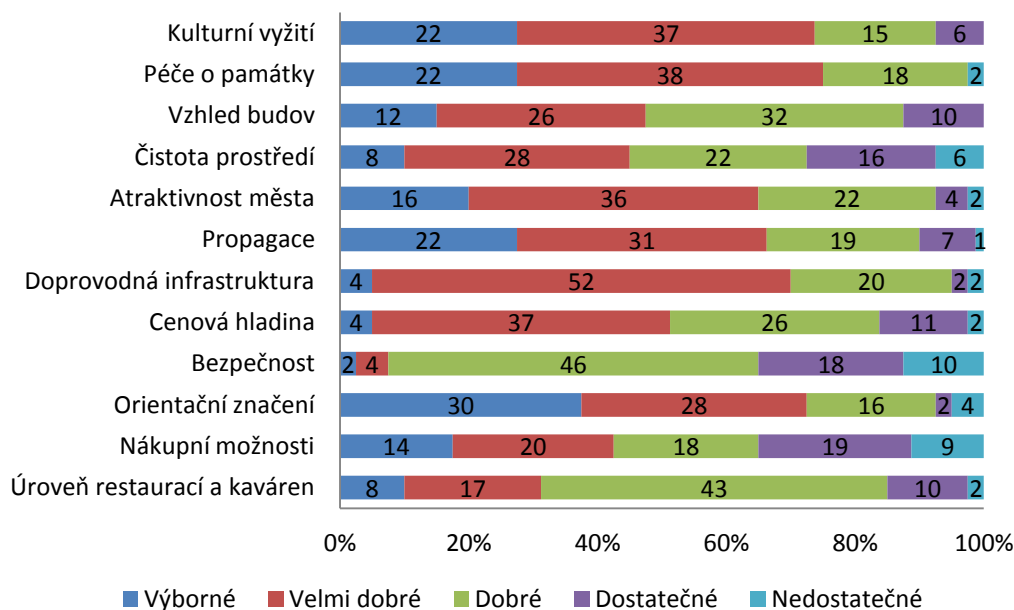
Dotazník také obsahoval otevřené otázky související se spokojeností navštívených atraktivit a akcí: Co se Vám nejvíce líbilo na navštívených kulturních památkách a akcích? Se kterými nedostatky jste se při návštěvě některé z památek či akcí setkal/a? Případně jaké změny byste navrhl/a? Nejčastěji respondenti odpovídali, že se jim nejvíce líbí historie památek, jejich zachovalost a jedinečnost. Dále oceňují architekturu, vzhled památek a jejich péči. Velmi kladně také hodnotili koncentraci památek v historickém centru města. Respondenti také zmiňovali celkovou atmosféru jak u památek, tak u akcí. Co se týče pořádaných akcí, tak hodnotí kladně dobrou organizaci, nabitý program a obsazení účinkujících. Respondenti se neseťkali příliš s nedostatky při návštěvě některých z památek či akcí, nebo nechtěli na tuto otázku odpovídat. Několik konkrétních nedostatků však do dotazníku uvedli. Někteří respondenti odpověděli, že záporně hodnotí reproduktory v kostele sv. Mikuláše, jež ubírají na celkovém dojmu. Na akcích by si přáli více míst k sezení a stánků regionálního sortimentu. Ve městě by pak uvítali více stojánek na kola a levnější parkovné.

Obrázek č. 12: Hodnocené charakteristiky města návštěvníkem



Zdroj: vlastní zpracování, Cheb, 2015

Obrázek č. 13: Hodnocené charakteristiky města rezidentem



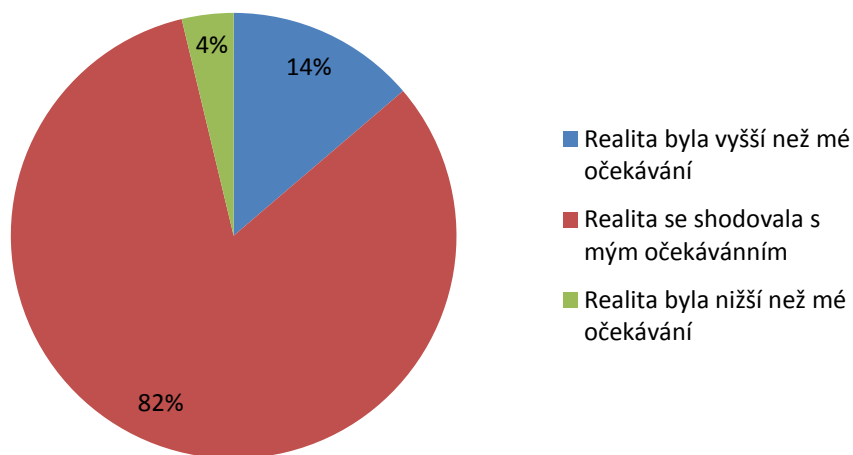
Zdroj: vlastní zpracování, Cheb, 2015

Další zkoumanou oblastí v dotazníku bylo hodnocení určitých charakteristik města (kulturní vyžití, péče o památky, vzhled budov, čistota prostředí, atraktivnost města, propagace, doprovodná infrastruktura, cenová hladina, bezpečnost, orientační značení, nákupní možnosti a úroveň restaurací a kaváren) od respondentů. Dotazovaní (návštěvníci a obyvatelé) hodnotili spokojenost s jednotlivými aspekty na číselné škále od 1 (výborné) do 5 (nedostatečné).

Na obrázku č. 12 jsou zobrazeny výsledky hodnocení od návštěvníků a na obrázku č. 13 od rezidentů. Téměř shodné výsledky od rezidentů a návštěvníků byly u charakteristik kulturního vyžití, doprovodné infrastruktury a orientačního značení. S kulturním vyžitím města a orientačním značením byla většina respondentů spokojena, u těchto charakteristik respondenti hodnotili převážně stupněm 1 a 2. Doprovodnou infrastrukturu, kam patří například stezky, parkoviště, informační centrum, hodnotili respondenti převážně stupněm 2 a 3. Veliké rozdíly také nejsou u hodnocení péče o památky a atraktivnosti města, kde většina respondentů u těchto aspektů hodnotila stupněm 1 a 2. Cenovou hladinu hodnotili respondenti převážně stupněm 2 a 3. Spokojenost s propagací města hodnotili návštěvníci převážně stupněm 2 a 3 a rezidenti stupněm 1 a 2. Větší rozdíly v hodnocení mezi návštěvníky a rezidenty bylo u charakteristik vzhled budov, čistota prostředí, bezpečnost, nákupní možnosti a úroveň

restaurací a kaváren. Důvody, proč se návštěvníci a rezidenti v hodnocení těchto aspektů rozcházejí, může být to, že místní obyvatel zná prostředí lépe, kdežto návštěvník který se zde zdrží krátce, nemá možnost nahlédnout do celkového dění ve městě. Dalším důvodem může být subjektivní hodnocení a to, že každý má určitý standard nastavený odlišně, a to se pak odráží v hodnocení. Nejvíce návštěvníků (46) hodnotilo vzhled budov známkou 1, kdežto nejvíce obyvatelů (32) hodnotilo známkou 2. Čistotu prostředí hodnotí návštěvníci převážně stupněm 1 a 2 a místní obyvatelé stupněm 2 a 3. Důvodem odlišného hodnocení může být to, že návštěvníci se převážně zdržují v centru města, kde jsou historické budovy zachovalé a je dbáno na čistotu okolí, kdežto místní obyvatelé hodnotí vzhled budov i čistotu v celém městě. Nejvíce návštěvníků (38) hodnotí bezpečnost města stupněm 2, kdežto nejvíce rezidentů (46) jí hodnotí stupněm 3. Rezidenti hodnotili nákupní možnosti odlišně, nejvíce byly zastoupeny známky 2, 3 a 4, nejvíce návštěvníků (35) hodnotilo tuto charakteristiku známkou 2. Posledním zkoumaným aspektem byla úroveň restaurací a kaváren. Tu hodnotili návštěvníci (35) nejvíce stupněm 2 a rezidenti (43) stupněm 3. Opět se zde projevilo, že návštěvníci jsou s určitými charakteristikami více spokojeni než rezidenti.

Obrázek č. 14: Očekávání návštěvníků a jejich naplnění

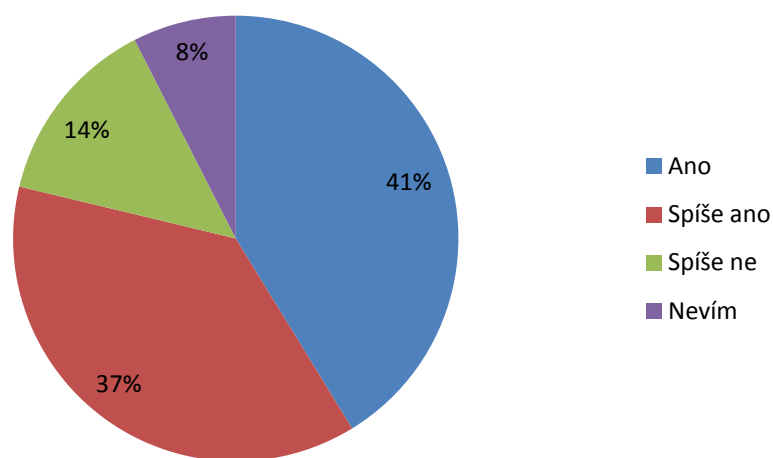


Zdroj: vlastní zpracování, Cheb, 2015

Návštěvníci města byli dotazováni, zda návštěva regionu splnila jejich očekávání. Převážná většina odpověděla (82 %), že realita se shodovala s jejich očekáváním, což znamená, že to co od návštěvy čekali, bylo také naplněno. Návštěvníci (14 %) ...

odpověděli, že realita byla vyšší než jejich očekávání, což znamená, že jejich očekávání bylo předčeno. Pouhá 4 % odpověděla, že realita byla nižší než jejich očekávání, a proto toto očekávání nebylo naplněno. Výsledky tedy celkově ukazují, že převážná část návštěvníků byla s návštěvou města spokojena. Z toho lze usuzovat, že nebyli ničím zklamáni nebo alespoň ne do takové míry, aby to mělo vliv na jejich celkový dojem z návštěvy.

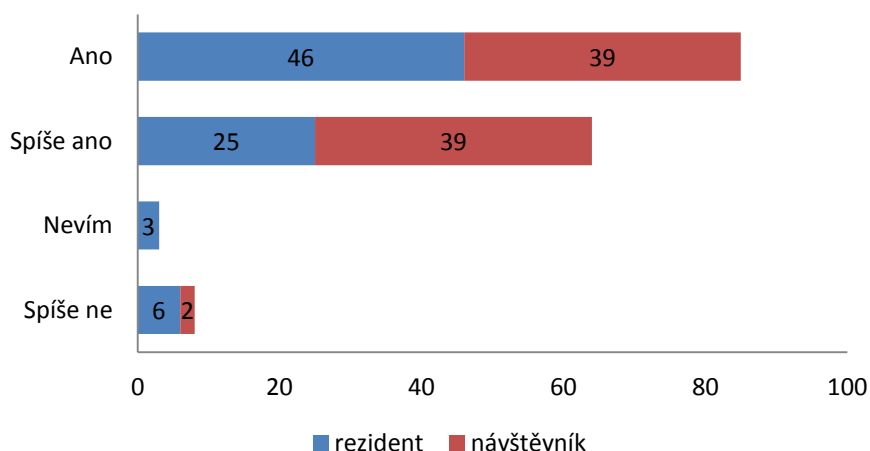
Obrázek č. 15: Návštěva Chebu i v budoucnosti



Zdroj: vlastní zpracování, Cheb, 2015

Návštěvníci také odpovídali na otázku, jestli plánují navštívit Cheb i v budoucnosti. Odpověď ano volilo 41 % návštěvníků a odpověď spíše ano 37 %. Odpověď spíše ne volilo 14 % a nevím 8 %. Nikdo z nich si nevybral odpověď ne. Z výsledků lze usuzovat, že Cheb zanechal u většiny návštěvníků dobrý dojem, a proto plánují Cheb znovu navštívit.

Obrázek č. 16: Doporučení návštěvy města



Zdroj: vlastní zpracování, Cheb, 2015

Pro respondenty (návštěvníky a rezidenty) byla v dotazníku zařazena otázka, zda by svým známým či příbuzným doporučili návštěvu města Cheb. Návštěvníci i rezidenti odpovídali na základě celkové spokojenosti s tímto regionem. Na obrázku č. 16 jsou zobrazeny výsledky. Odpověď ano a spíše ano volila většina návštěvníků i rezidentů. Avšak opět kladnější hodnocení je zde od návštěvníků než od rezidentů. Odpověď nevím volili 3 rezidenti, odpověď spíše ne volilo 6 rezidentů a 2 návštěvníci. Nikdo z respondentů nevolil odpověď ne.

4.5 Závěry z dotazníkového šetření

Výzkum na téma Kulturně-poznávací cestovní ruch v Chebu se zabýval poznáním určitých charakteristik návštěvníka, převládajícími motivy k návštěvě města, zjištěním povědomí o kulturních památkách a akcích a jejich návštěvnosti a nakonec celkovou spokojeností rezidentů a návštěvníků s jednotlivými atraktivitami, akcemi a aspekty města.

Výsledky výzkumu ukázaly, že do Chebu přijelo nejvíce návštěvníků z Karlovarského kraje a návštěvníků z bližších krajů. Nejvíce návštěvníků přijelo s rodinou nebo s přáteli a zdrželi se zde bez přespaní. Většina návštěvníků město už v minulosti navštívila. Nejvíce čerpaným zdrojem informací o regionu byla média, známí a příbuzní. Pevládajícími motivy pro návštěvu města byly poznání a historie, rekreace a odpočinek, zábava, turistika a sport. Respondenti měli největší povědomí o Chebském hradu, Špalíčku a kostele sv. Mikuláše a z akcí o Chebských dvorkách, Fiju

a Valdštejnských slavnostech. Tyto kulturní památky a akce jsou také nejčastěji navštěvované. Výsledky dále ukázaly, že respondenti byli s navštívenými atraktivitami a akcemi převážně spokojeni. Při hodnocení určitých charakteristik města převládalo kladnější hodnocení od návštěvníků před rezidenty. Návštěvníci a rezidenti se nejvíce shodovali v hodnocení charakteristik: kulturní vyžití, péče o památky, doprovodná infrastruktura a orientační značení. Větší rozdíly byly v hodnocení vzhledu budov, čistoty prostředí, bezpečnosti, nákupních možnostech a úrovni restaurací a kaváren. Návštěva města u většiny návštěvníků splnila jejich očekávání a plánují navštívit Cheb i v budoucnosti. Rezidenti i návštěvníci by ve většině případů doporučili návštěvu města svým známým a příbuzným.

5 Využití výzkumu

V předešlé kapitole byly zhodnoceny výsledky z dotazníkového šetření. Na základě těchto výsledků jsou následně navržena určitá doporučení, která by mohla zlepšit situaci problematických aspektů ve městě. Zlepšení by se mohla týkat především marketingové komunikace, kde je třeba zacílit zvláště na skupinu rezidentů a na skupinu návštěvníků. Je tedy důležité rozlišovat komunikaci pro obě skupiny a využívat jiných marketingových nástrojů.

Obecným zlepšením, které by jistě uvítali jak návštěvníci, tak rezidenti města, je bez pochyb zvýšení bezpečnosti prostřednictvím policejních hlídek, a to zejména ve večerních hodinách, a to jednak v okolí Krajinky, ale také na náměstí, na nádraží a v okrajových částech města. Pomoci by mohla i instalace většího počtu kamer ve městě, které by byly kontrolovány policejní ústřednou. Jak ukázal výzkum, obyvatelé nejsou příliš spokojeni s čistotou prostředí ve městě. Pomoci by mohla instalace většího počtu odpadkových košů. K udržování čistoty města a sběru odpadků by se pak více mohli zapojit lidé s nařízením veřejně prospěšných prací. Z výzkumu dále vyplynulo, že respondenti vidí nedostatky v doprovodné infrastruktuře a to především v parkování v centru města. Od března letošního roku je rezidentům i návštěvníkům nabídnuto bezplatné parkování na Kasárním náměstí, které se nachází ve středu města. Obyvatelé města vidí nedostatky také v provozu místních restaurací a kaváren. Další doporučení se týkají přímo provozovatelů těchto zařízení. Zde by byla potřeba zjistit konkrétní nedostatky nabízených služeb. S čím jsou hosté nespokojeni, by se dalo zjistit například prostřednictvím krátkého dotazníku. Hosté mohou být nespokojeni s nabízeným sortimentem, obsluhou, cenou nebo třeba s prostředím. Díky krátkému dotazníku by restaurace a kavárny zjistily svá slabá místa, na které by se mohly zaměřit, odstranit je a získat tak více spokojených zákazníků. Ke zlepšení spokojenosti by také mohly pomoci určité akce. Například akce šťastná hodina, kdy v určité hodinu by byl jistý produkt nabízen za nižší cenu, nebo kdyby byl ke kávě nabídnut dezert zdarma. Dále by mohly být uplatňovány slevy za opakované návštěvy.

Jak je uvedeno výše, marketingová komunikace by měla být přizpůsobena tomu, zda se bude jednat o komunikaci s rezidenty či návštěvníky města. Jak vyplývá z výzkumu, návštěvníci se o dění ve městě dozvídají nejčastěji z médií, proto by bylo vhodné

věnovat větší pozornost komunikaci zejména prostřednictvím webových stránek a sociálních sítí.

Lze využít například facebookové stránky, neboť sociální média mají v současnosti v rámci marketingové komunikace nezastupitelnou funkci a velikou sílu, a to zejména díky obrovskému množství lidí, kteří jich využívají. Tak je možné poměrně snadno, levně a rychle oslovit velké množství lidí. V současnosti na této sociální síti fungují dva městské profily, konkrétně Město Cheb a Město Cheb Turistické infocentrum. První zmíněný profil funguje spíše pro obyvatele města, kde jsou informováni o aktuálním dění města. Turistické infocentrum na svém profilu sdílí kulturní pozvánky, ale jinak není příliš aktivní. Bylo by tedy dobré tento profil lépe spravovat. Zde by pak návštěvníci byli informováni pravidelně o veškerém kulturním programu ve městě. Každý měsíc by byl zveřejněn kalendář akcí. Poté by byl ještě přidán příspěvek na každý týden formou pozvánky, kde by jednotlivé akce byly blíže představeny. Díky této stránce by také návštěvníci mohli mezi sebou diskutovat, poskytovat si rady, dávat si doporučení a podílet se o své zážitky. Správce tohoto profilu by pak mohl zveřejňovat fotografie zajímavých míst ve městě, fotografie z pořádaných akcí, ale také zasláné fotografie od návštěvníků, které by sloužily jako motivace k návštěvě určitých míst ve městě.

Pro starší generaci návštěvníků by mohl být vhodným komunikačním nástrojem rozhlas. Potenciální návštěvníci z Karlovarského kraje nebo z bližších krajů si mohou ve svém území naladit místní rádio, a tak se dozvědět o plánovaných kulturních akcích v Chebu. Bylo by tedy dobré, kdyby se tyto informace také dostaly k potenciálním návštěvníkům z jiných krajů. Proto by zde mohla fungovat spolupráce místního rádia s rádiem z jiného kraje, kde by určitá rádiová stanice informovala o chebských připravovaných akcích a zajímavostech města a na oplátku by chebská rádiová stanice informovala o zajímavých akcích jiného kraje. Tím by se mohl zvýšit počet návštěvníků ze vzdálenějších krajů.

Město Cheb by se mohlo propagovat v různých cestovatelských časopisech a oslovit tak skupinu všech věkových kategorií, kterou spojuje stejný zájem, a to cestování. Mohl by se zde propagovat formou reklamy, tedy pozvánkou na určité atraktivity a akce města nebo formou zajímavého článku o městě.

Místní obyvatelé jsou v současné době informováni o aktuálním dění města prostřednictvím již zmíněné sociální sítě. Dále také prostřednictvím regionální televize a rozhlasu. Město Cheb pro své obyvatelé vydává Chebské radniční listy a funguje zde již zmíněné Turistické informační centrum. Nedávno také byla na internetu spuštěna interaktivní encyklopedie města Chebu, kde se zájemci mohou dozvědět více z historie místních památek. Všechny důležité komunikační nástroje jsou tedy využívány. Město by se tedy mohlo zaměřit na lepší propagaci prostřednictvím plakátů a letáků. Plakáty by byly umístěny na viditelných místech ve městě a letáky s pozvánkou na kulturní akce by mohly být rozesílány přímo do schránek obyvatel města. Dále by pak město mohlo pořádat různé soutěže například o vstupenky na koncerty nebo o lístky do divadla a zvýšit tak zájem o pořádané akce. Soutěž by také mohla být o různé dary, které by do soutěže věnovali místní podnikatelé a zviditelnili tak svou činnost. Soutěže by mohly být pořádané prostřednictvím místního rozhlasu, televize nebo Facebooku.

Město by mohlo realizovat projekt, například s názvem Kulturně-zábavné léto v Chebu, který by přilákal více návštěvníků. Hlavním účelem tohoto projektu by bylo návštěvníkům nabídnout zajímavý program, který by vzbudil zájem také u rodin s dětmi. Cílem by také bylo zvýšení délky návštěvy města. Tento projekt by tedy nabízel program na 2 - 3 dny. První den by byl věnován kultuře a poznání historie města. Byla by připravena trasa historickým centrem, kde zastávkou by mohlo být Muzeum Cheb nebo Chebský hrad, které by nabízely speciálně také zjednodušený výklad pro děti. Druhý den by návštěvníci mohli strávit v odpočinkové a sportovní zóně Krajinka. Ta se nachází v blízkosti Chebského hradu u břehu řeky Ohře. Zde by si návštěvníci mohli vybrat z nabízených aktivit podle svého uvážení. Krajinka disponuje dětskými hřišti s houpačkami a skluzavkami, cyklostezkou, minigolfem, vodními hrátkami pro děti, prostorem s outdoorovým cvičebním náradím, crossovou dráhou, lukostřeleckým areálem, hřištěm na pétangue, stolním tenisem, streetbalem, lanovým centrem, piknikovou loukou a vyhlídkovou věží. Jsou zde také dvě restaurace s terasami, kde by se návštěvníci mohli občerstvit. Pokud by se v Chebu konala některá již z výše zmiňovaných akcí (Fijo, Valdštejnské slavnosti, Chebské dvorky, Špalíček fest) v době pobytu návštěvníků, tak by návštěvníci mohli třetí den svého programu navštívit akci a zakončit tak svůj pobyt zábavnou formou.

Závěr

Tato bakalářská práce se zabývala studiem kulturně-poznávacího cestovního ruchu ve městě Cheb. Pro zpracování teoretické části bylo čerpáno z odborné i regionální literatury a z elektronických zdrojů. Teoretické poznatky podpořily praktickou část práce, která byla vypracována na základě výzkumu kulturně-poznávacího cestovního ruchu v Chebu. Pomocí dotazníkového šetření, kterého se zúčastnilo celkem 180 respondentů, z toho 80 návštěvníků a 80 rezidentů města Cheb byly získány a vyhodnoceny jednotlivé odpovědi. Výsledky byly rozděleny do několika částí, kde byly zkoumány typické charakteristiky týkajících se realizace cesty návštěvníka, motivace k cestování, povědomí respondentů o atraktivitách a akcích a jejich návštěvnost a celková spokojenost.

Jak průzkum ukázal, převládajícím motivem k návštěvě města byla právě historie a poznání. Z čehož vyplývá, že kulturní památky a akce patří mezi hlavní lákadla města Cheb. Z toho lze také usuzovat, že kultura je jedním z hlavních předpokladů pro rozvoj místního cestovního ruchu.

Výsledky ukázaly, že Chebu dominují z kulturních památek především Chebský hrad, Špalíček a kostel sv. Mikuláše, o kterých mají respondenti největší povědomí a také je nejvíce navštěvují. Z akcí jsou to Chebské dvorky, Fijo a Valdštejnské slavnosti. Respondenti byli s navštívenými atraktivitami a akcemi převážně spokojeni. A tak by se i nadále mělo usilovat o to, aby tato tendence pokračovala. Proto je nutné věnovat patřičnou péči památkám a zajistit zajímavý a zábavný program akcí.

V hodnocení zkoumaných aspektů města byly hledány rozdíly mezi návštěvníky a rezidenty. Zápornější hodnocení převládalo od rezidentů před návštěvníky, což může být vysvětleno především tím, že rezident zná prostředí lépe. Návštěvníci a rezidenti se nejvíce shodovali v hodnocení charakteristik: kulturní vyžití, péče o památky, doprovodná infrastruktura a orientační značení. Větší rozdíly byly v hodnocení vzhledu budov, čistoty prostředí, bezpečnosti, nákupních možnostech a úrovni restaurací a kaváren. Vedení města by se mělo především zaměřit na zlepšení čistoty prostředí a bezpečnosti ve městě. Místní podnikatelé, kteří provozují restaurace a kavárny by se měli snažit zaměřit na své nedostatky a odstranit je a získat tak více spokojených zákazníků.

Na základě výsledků byla navržena opatření, která by mohla být využita pro zlepšení situace v Chebu. Navržená zlepšení se týkala především marketingové komunikace, kde je třeba zacílit zvláště na skupinu rezidentů a na skupinu návštěvníků. Protože každá z těchto skupin využívá jiných komunikačních nástrojů. Aby město přilákalo více návštěvníků a podpořilo tak rozvoj kulturně-poznávacího ruchu, mohl by realizovat projekt s názvem Kulturně-zábavné léto v Chebu, kde by byla spojená forma poznání kultury města a zábavy.

Cheb má potenciál pro rozvoj kulturně-poznávacího cestovního ruchu. Disponuje řadou zajímavých kulturních památek a akcí. Město by tak nadále mělo využívat tohoto potenciálu a zajistit tak, aby místní obyvatelé měli být na co pyšní a aby návštěvníky lákalo se na toto krásné město podívat a aby tak obohatili svou kulturní stránku osobnosti.

Seznam tabulek

Tabulka č. 1: Věkové složení respondentů	27
Tabulka č. 2: Povědomí o atraktivitách a akcích a jejich návštěvnost	34

Seznam obrázků

Obrázek č. 1: Odkud návštěvník přicestoval	27
Obrázek č. 2: S kým návštěvník cestuje	30
Obrázek č. 3: Délka návštěvy	31
Obrázek č. 4: Návštěva regionu	32
Obrázek č. 5: Kde návštěvníci čerpali informace o chebském regionu	32
Obrázek č. 6: Motivy návštěvy města Cheb	33
Obrázek č. 7: Jaké atraktivity a akce města respondenti znají.....	36
Obrázek č. 8: Jaké atraktivity a akce města respondenti navštívili	37
Obrázek č. 9: Atraktivnost navštívených kulturních památek a akcí	38
Obrázek č. 10: Jaké atraktivity a akce plánují respondenti navštívit.....	39
Obrázek č. 11: Spokojenost respondentů s navštívenými atraktivitami a akcemi.....	40
Obrázek č. 12: Hodnocené charakteristiky města návštěvníkem	41
Obrázek č. 13: Hodnocené charakteristiky města rezidentem	42
Obrázek č. 14: Očekávání návštěvníků a jejich naplnění	43
Obrázek č. 15: Návštěva Chebu i v budoucnosti	44
Obrázek č. 16: Doporučení návštěvy města.....	45

Seznam použitých zkratk

CA: cestovní agentura

CK: cestovní kancelář

CR: cestovní ruch

UNWTO: Světová organizace cestovního ruchu

TIC: turistické informační centrum

Seznam použitých zdrojů

Literatura

BABICKÝ, Stanislav. *Cheb-muzeum a hrad*. 1. vyd. Karlovy Vary: Krajské nakladatelství Karlovy Vary, 1958. 82 s.

BOHÁČ, Jaromír. *Cheb-město: Historicko-turistický průvodce č. 11*. Domažlice: Nakladatelství Českého lesa, 1999. 240 s. ISBN 80-86125-08-4.

BOHÁČ, Jaromír a Jiří STRÁDAL. *Cheb v zrcadle času*. 1. vyd. Cheb: Město Cheb-TIC, 2003. 80 s.

ČERTÍK, Miroslav a kol. *Cestovní ruch: vývoj, organizace a řízení*. 11.vyd. Praha: OFF, 2001. 350 s. ISBN 80-238-6275-8.

DROBNÁ, Daniela a Eva MORÁVKOVÁ. *Cestovní ruch: pro střední školy a pro veřejnost*. 1. vyd. Praha: Fortuna, 2004. 208 s. ISBN 80-7168-901-7.

Filozofický slovník. 1. vyd. Praha: Svoboda, 1985. 458 s.

FORET, Miroslav a Věra FORETOVÁ. *Jak rozvíjet místní cestovní ruch*. 1. vyd. Praha: Grada Publ., 2001. 178 s. ISBN 80-247-0207-X.

GOELDNER, Charles R. a J. R. Brent RITCHIE. *Cestovní ruch: principy, příklady, trendy*. 1. vyd. Brno: BizBooks, 2014. 545 s. ISBN 978-80-265-0298-2.

HESKOVÁ, Marie a kol. *Cestovní ruch: pro vyšší odborné školy a vysoké školy*. 1. vyd. Praha: Fortuna, 2006. 223 s. ISBN 80-7168-948-3.

INDROVÁ, Jarmila a kol. *Cestovní ruch: (základy)*. 2., přeprac. vyd. Praha: Oeconomica, 2009. 122 s. ISBN 978-80-245-1569-4.

JAKUBÍKOVÁ, Dagmar. *Marketing v cestovním ruchu: jak uspět v domácí i světové konkurenci*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Praha: Grada Publ., 2012. 313 s. ISBN 978-80-247-4209-0.

JAKUBÍKOVÁ, Dagmar, Jiří JEŽEK a Miroslav PAVLÁK. *Cestovní ruch*. 1. vyd. Plzeň: Západočeská univerzita, 1995. 268 s. ISBN 80-7082-185-X.

KAREL, Tomáš, Vilém KNOLL a Luděk KRČMÁŘ. *Pánská sídla západních Čech - Karlovarsko*. 1. vyd. České Budějovice: Veduta, 2009. 233 s. ISBN 978-80-86829-50-0

KESNER, Ladislav. *Marketing a management muzeí a památek*. 1. vyd. Praha: Grada Publ., 2005. 304 s. ISBN 80-247-1104-4.

KOSTKOVÁ, Miroslava, Milan NĚMČANSKÝ a Eva TORČÍKOVÁ. *Management služeb cestovního ruchu*. 1. vyd. Karviná: Slezská univerzita v Opavě, Obchodně podnikatelská fakulta v Karviné, 2009. 256 s. ISBN 978-80-7248-510-9.

KOTLER, Philip a Gary ARMSTRONG. *Marketing*. Praha: Grada Publ., 2004. 855 s. ISBN 978-80-247-0513-2.

KOZEL, Roman a kol. *Moderní marketingový výzkum: nové trendy, kvantitativní a kvalitativní metody a techniky, průběh a organizace, aplikace v praxi, přínosy a možnosti*. 1. vyd. Praha: Grada Publ., 2006. 277 s. ISBN 80-247-0966-X.

KRAJSKÉ MUZEUM CHEB. *Sborník Chebského muzea 2004*. 1. vyd. Cheb: Krajské muzeum Cheb, 2005. 249 s. ISBN 80-85018-51-9.

MALÁ, Vlasta. *Cestovní ruch (Vybrané kapitoly)*. 1. vyd. Praha: Vysoká škola ekonomická, 1999. 83 s. ISBN 80-7079-443-7.

NEJDL, Karel. *Management destinace cestovního ruchu*. 1. vyd. Praha: Wolters Kluwer Česká republika, 2011. 204 s. ISBN 978-80-7357-673-8.

PALATKOVÁ, Monika a Jitka ZICHOVÁ. *Ekonomika turismu: turismus České republiky: vymezení a fungování trhu turismu, přístupy k hodnocení významu a vlivu turismu, charakteristika turismu České republiky*. 1. vyd. Praha: Grada Publ., 2011. 205 s. ISBN 978-80-247-3748-5.

PÁSKOVÁ, Martina a Josef ZELENKA. *Výkladový slovník cestovního ruchu*. 2. přeprac. a doplň. vyd. Praha: Linde, 2012. 768 s. ISBN 978-80-7201-880-2

RYGLOVÁ, Kateřina. *Cestovní ruch: soubor studijních materiálů*. 3., rozš. vyd. Ostrava: Key Publishing, 2009. 187 s. ISBN 978-80-7418-028-6.

RYGLOVÁ, Kateřina, Michal BURIAN a Ida VAJČNEROVÁ. *Cestovní ruch - podnikatelské principy a příležitosti v praxi*. 1. vyd. Praha: Grada Publ., 2011. 213 s. ISBN 978-80-247-4039-3.

VLČEK, Pavel, Petr SOMMER, Dušan FOLTÝN a kol. *Encyklopedie českých klášterů*. 1. vyd. Praha: Libri, 1997. 782 s. ISBN 80-85983-17-6.

VYSTOUPIL, Jiří a kol. *Základy cestovního ruchu*. 1. vyd. Brno: Masarykova univerzita, 2006. 119 s. ISBN 80-210-4167-6.

Elektronické zdroje

CASTLES.CZ. *Chebický hrad: historie* [online]. c2003-2011. [cit. 2015-02-26]. Dostupné z: <<http://www.castles.cz/chebsky-hrad/historie.html>>.

CZECHTOURISM. *Charakteristika a význam cestovního ruchu v Česku* [online]. c2005-2015. [cit. 2015-02-06]. Dostupné z: <<http://old.czechtourism.cz/didakticke-podklady/1-charakteristika-a-vyznam-cestovniho-ruchu-v-cesku/>>.

CZECHTOURISM. *Kostel sv. Bartoloměje v Chebu* [online]. c2014a. [cit. 2015-02-24]. Dostupné z: <<http://www.kudyznudy.cz/Aktivity-a-akce/Aktivity/Kostel-sv--Bartolomeje-v-Chebu.aspx>>.

CZECHTOURISM. *Krajské muzeum Cheb v Pachelbelově domě* [online]. c2014b. [cit. 2015-02-24]. Dostupné z: <<http://www.kudyznudy.cz/Aktivity-a-akce/Aktivity/Krajske-muzeum-Cheb-v-Pachelbelove-dome.aspx>>.

CZECHTOURISMS. *Výzkum zaměřený na domácí cestovní ruch: Souhrnná etapová zpráva, léto 2014* [online]. 2014. [cit. 2015-03-16]. Dostupné z: <http://www.czechtourism.cz/getmedia/f2b59f5c-6e98-4f5f-b348-b7687ef6ed62/12_01_15_etapova_zprava_leto_2014.pdf.aspx>.

ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. *Hromadná ubytovací zařízení: Cheb* [online]. c2008-2015. [cit. 2015-03-03]. Dostupné z: <<http://apl.czso.cz/huz/obhuz.jsp?k=554481>>.

ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. *Počet obyvatel - stav k 1. 1. 2014* [online]. 2014. [cit. 2015-02-26]. Dostupné z: <http://www.czso.cz/xk/redakce.nsf/i/pocet_obyvatel_stav_k_1_1_2014>.

ENCYKLOPEDIE CHEBSKÝCH PAMÁTEK. *Divadlo* [online]. 2015c [cit. 2015-02-10]. Dostupné z: <http://encyklopedie.cheb.cz/cz/encyklopedie/divadlo#enc_info>.

ENCYKLOPEDIE CHEBSKÝCH PAMÁTEK. *Dům Grüner* [online]. 2015b [cit. 2015-02-23]. Dostupné z: <<http://encyklopedie.cheb.cz/cz/encyklopedie/dum-gruner>>.

ENCYKLOPEDIE CHEBSKÝCH PAMÁTEK. *Kostel a klášter dominikánů* [online]. 2015a [cit. 2015-02-24]. Dostupné z: <<http://encyklopedie.cheb.cz/cz/encyklopedie/kostel-a-klaster-dominikanu>>.

EUROVISION. *Region a cestovní ruch* [online]. 2015. [cit. 2015-02-21]. Dostupné z: <<http://www.mmr.cz/getmedia/b4aff6ee-1f70-4bb7-bbc6-142734ba4d5d/GetFile11.pdf>>.

FIJO. *Historie* [online]. c2015. [cit. 2015-02-11]. Dostupné z: <<http://www.kcsvoboda.cz/fijo/o-festivalu/historie>>.

GALERIE 4. [online]. c2010. [cit. 2015-02-11]. Dostupné z: <<http://chebskedvorky.galerie4.cz/>>.

GALERIE 4. *Galerie 4 - galerie fotografie* [online]. c2009. [cit.2015-02-10]. Dostupné z: <<http://www.galerie4.cz/clanek/galerie-4-galerie-fotografie>>.

GAVU CHEB. *Historie* [online]. c2011. [cit. 2015-02-10]. Dostupné z: <<http://www.gavu.cz/historie/>>.

GAVU CHEB. *O nás* [online]. c2011. [cit. 2015-02-10]. Dostupné z: <<http://www.gavu.cz/o-nas/>>.

HRAD CHEB. *Černá věž* [online]. 2015a [cit. 2015-02-26]. Dostupné z: <<http://www.hrad-cheb.cz/cz/cerna-vez>>.

HRAD CHEB. *Kostel Zvěstování Panny Marie* [online]. 2015b [cit. 2015-02-24]. Dostupné z: <<http://www.hrad-cheb.cz/cz/kostel-zvestovani-panny-marie-cheb>>.

HRAD CHEB. *Křížová chodba františkánského kláštera* [online]. 2015b [cit. 2015-02-24]. Dostupné z: <<http://www.hrad-cheb.cz/cz/krizova-chodba-frantiskanskeho-klastera>>.

HRAD CHEB. *Kuchelhaus - Gordonův dům* [online]. 2015a [cit. 2015-02-26]. Dostupné z: <<http://www.hrad-cheb.cz/cz/kuchelhaus-gordonuv-dum>>.

CHEBSKO. *Historie* [online]. c2006-2015. [cit. 2015-02-24]. Dostupné z: <<http://chebsko.cz/historie.html>>.

INFO ČESKO.CZ. *Špalíček v Chebu* [online]. c2002-2015. [cit. 2015-02-23]. Dostupné z: <<http://zajimavosti.infocesko.cz/content/zapadoceske-lazne-krusne-hory-zapad-historicke-zajimavosti-historicke-budovy-spalicek-v-chebu.aspx>>.

IVANIČ, Tomáš. *Špalíček fest 2014? Mandrage, Divokej Bill či Kubišová!* [online]. 2014. [cit. 2015-02-11]. Dostupné z: <<http://www.cheb.cz/spalicek-fest-2014-mandrage-divokej-bill-ci-kubisova/d-947674>>.

KC SVOBODA. *O nás* [online]. c2015. [cit. 2015-02-10]. Dostupné z: <<http://www.kcsvoboda.cz/cz/o-nas>>.

KESNER, Ladislav a kol. *Management kulturního cestovního ruchu* [online]. Praha: MMR ČR, 2008. [cit. 2015-02-28]. Dostupné z: <http://www.mmr.cz/getmedia/efcd9671-4737-427b-bab5-1b6be507e800/GetFile10_1.pdf>.

KUŽELOVÁ, Martina. *Historie knihovny* [online]. 2014. [cit. 2015-02-10]. Dostupné z: <<http://www.knih-cheb.cz/historie-knihovny/d-1011/p1=1011>>.

KUŽELOVÁ, Martina. *Základní informace* [online]. 2014. [cit. 2015-02-10]. Dostupné z: <<http://www.knih-cheb.cz/zakladni-informace/d-1009/p1=1011>>.

LIPTÁKOVÁ, Simona. *Blíží se noc kostelů* [online]. 2014. [cit. 2015-02-10]. Dostupné z: <<http://www.cheb.cz/blizi-se-noc-kostelu/d-949042>>.

MIKROREGION CHEBSKO. *Cheb* [online]. c2010. [cit. 2015-02-28]. Dostupné z: <<http://www.chebsko.net/cheb/>>.

MUZEUM CHEB [online]. 2015 [cit. 2015-02-24]. Dostupné z: <<http://www.muzeumcheb.cz/>>.

MUZEUM CHEB. *Uměleckohistorická expozice muzea* [online]. 2015 [cit. 2015-02-24]. Dostupné z: <<http://www.muzeumcheb.cz/expo/expouh.html>>.

NÁRODNÍ PAMÁTKOVÝ ÚSTAV. *Úmluva o světovém dědictví UNESCO* [online]. c2013-2015. [cit. 2015-02-08]. Dostupné z: <<http://www.npu.cz/pro-odborniky/pamatky-a-pamatkova-pece/zakony-mezinarodni-dokumenty/mezinarodni-dokumenty/unesco/>>.

RICHARDS, Greg. *What is cultural tourism?* [online]. 2003. [cit. 2015-02-28]. Dostupné z: <https://www.academia.edu/1869136/What_is_Cultural_Tourism>.

STŘÍBRNÁ, Marie, Jaroslav MUŽÍK a Pavel KAJML. *Spolupráce veřejné správy a privátního sektoru v cestovním ruchu* [online]. Praha: MMR ČR, 2007. [cit. 2015-02-21]. Dostupné z: <http://www.mmr.cz/getmedia/18d504b8-c3db-4d9e-aba8-7f6acfa2ee38/GetFile3_1.pdf>.

TURISTICKÉ INFOCENTRUM CHEB. *Historické památky* [online]. 2011. [cit. 2015-02-23]. Dostupné z: <<http://tic.cheb.cz/historicke-pamatky/d-706802/p1=26918>>.

UNWTO. *Collection of tourism expenditure statistics* [online]. 1995. [cit. 2015-03-01]. Dostupné z:

<<https://pub.unwto.org/WebRoot/Store/Shops/Infoshop/Products/1034/1034-1.pdf>>.

VALDŠTEJNSKÉ SLAVNOSTI V CHEBU [online]. 2015 [cit. 2015-02-11]. Dostupné z: <<http://www.valdstejnske-slavnosti.eu/cz/>>.

VALDŠTEJNSKÉ SLAVNOSTI V CHEBU. *Historie Valdštejnských slavností* [online]. [cit. 2015-02-11]. 2015 Dostupné z: <<http://www.valdstejnske-slavnosti.eu/cz/historie-valdstejnskych-slavnosti-cheb>>.

VALDŠTEJNSKÉ SLAVNOSTI V CHEBU. *Místa Valdštejnských slavností* [online]. [cit. 2015-02-11]. 2015 Dostupné z: <<http://www.valdstejnske-slavnosti.eu/cz/mista-valdstejnskych-slavnosti-v-chebu>>.

VANÍČEK, Jiří a Vladimír KŘEŠŤAN. *Marketing cestovního ruchu* [online]. Praha: MMR ČR, 2007. [cit. 2015-02-21]. Dostupné z: <<http://www.mmr.cz/getmedia/ba898846-3cc2-4274-9c8e-6bb974c08475/GetFile20.pdf>>.

ZÁPADOČESKÉ DIVADLO V CHEBU. *Historie* [online]. 2015 [cit. 2015-02-10]. Dostupné z: <<http://www.divadlocheb.cz/main.php?sess=historie&nabi=amodiv>>.

Seznam příloh

Příloha A: Dotazník

Příloha A: Dotazník

Výzkum kulturně-poznávacího cestovního ruchu v Chebu

Dobrý den, jmenuji se Isabel Zýková a jsem studentkou Fakulty ekonomické v Chebu - ZČU v Plzni. Ve své bakalářské práci se zabývám výzkumem kulturně-poznávacího cestovního ruchu, a proto bych Vás chtěla touto cestou poprosit o vyplnění tohoto dotazníku. Odpovědi na otázky Vám zaberou 5 minut času. Vyplněné údaje jsou zcela anonymní a budou sloužit pouze jako základ pro vypracování mé bakalářské práce. Děkuji Vám za váš čas a za vaši spolupráci.

Pokud jste místní obyvatel, pokračujte, prosím, na otázku č. 4.

1. S kým jste Cheb navštívil/a?

- a) s partnerem/ partnerkou a s dětmi
- b) s dětmi
- c) sám
- d) s přáteli/s partnerem/s jinými členy rodiny než s dětmi
- e) v rámci organizovaného zájezdu
- f) jiné

2. Délka vaší návštěvy je:

- a) bez přespání
- b) 1 - 2 noci
- c) 3 - 7 nocí
- d) 8 a více nocí

3. Jak moc vás následující motivy ovlivnily k návštěvě města Cheb? (Křížkem vyznačte na číselné škále od 1 do 5, 1 - vůbec mě neovlivnil, 2 - spíše mě neovlivnil, 3 - nerozhodně, 4 - částečně mě ovlivnil, 5 - velmi mě ovlivnil)

	1	2	3	4	5
Poznání, historie					
Zábava					
Rekreace, odpočinek					
Turistika, sport					
Návštěva známých/příbuzných					
Nákupy					
Jiné					

4. Jaké kulturní památky/akce v Chebu znáte? (Vyznačte křížkem)

Jaké památky/akce jste navštívili/a a jaké plánujete navštívit? (Vyznačte křížkem)

Jak jste byl spokojen/a s navštívenou památkou/akcí? (Ohodnořte na škále 1 - 5, 1 - velmi spokojený, 2 - spokojený, 3 - průměrně spokojený, 4 - nespokojený, 5 - velmi nespokojený)

Jak hodnotíte atraktivnost těchto památek/akcí? (Ohodnořte na škále 1 - 5, 1 - velmi atraktivní, 2 - atraktivní, 3 - průměrně atraktivní, 4 - neutrální, 5 - velmi neutrální)

Znám	Neznám	Navštívil	Nenavštívil	Plánuji navštívit	Památky/akce	Spokojenost	Atraktivnost
					památky		
					Chebský hrad		
					Kostel sv. Mikuláše		
					Kostel Zvěstování Panny Marie		
					Kostel sv. Kláry		
					Křížová chodba		
					Špalíček		
					Barokní radnice (Nová radnice)		
					Pachelbelův dům - Krajské muzeum		
					Galerie výtvarného umění Cheb		
					G4-Galerie fotografie Cheb		
					Kašna rytíře Rolanda		
					Západočeské divadlo v Chebu		
					Kulturní centrum Svoboda		
					jiné.....		
					jiné.....		
					akce		
					Fijo		
					Chebské dvorky		
					Valdštejnské slavnosti		
					Špalíček fest		
					Noc kostelů		
					jiné.....		

5. Co se Vám nejvíce líbilo na navštívených kulturních památkách/akcích?

.....

.....

6. Uveďte, prosím, konkrétní nedostatky, se kterými jste se při návštěvě některé z památek či akcí setkal/a? Případně jaké změny byste navrhl/a?

.....

.....

7. Jak hodnotíte následující charakteristiky města Cheb? (Známkujte jako ve škole: výborně, velmi dobře, dobře, dostatečně, nedostatečně)

	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
kulturní vyžití										
péče o památky						doprovodná infrastruktura				
vzhled budov						cenová hladina				
čistota prostředí						bezpečnost				
atraktivnost města						orientační značení				
propagace						nákupní možnosti				
						úroveň restaurací a kaváren				

Otázky č. 8 - 11. vyplňte v případě, že nejste místní obyvatel.

8. Kde jste čerpal/a informace o chebském regionu? (Můžete zakroužkovat více možností)

- a) cestovní kancelář/cestovní agentura
- b) média - z tisku
 - na internetu
 - z TV
- c) nepamatuji si, informace o regionu znám již delší dobu
- d) turistické informační centrum
- e) od známých/příbuzných
- f) jiné

9. Splnila návštěva regionu Vaše očekávání? (Vyberte jednu z následujících možností)

- a) realita byla vyšší než mé očekávání
- b) realita se shodovala s mým očekáváním
- c) realita byla nižší než mé očekávání

10. Navštívil/a jste region:

- a) poprvé
- b) poněkolkráté

11. Plánujete navštívit Cheb i v budoucnosti?

- a) ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) ne
- e) nevím

12. Doporučil/a byste svým známým a příbuzným návštěvu tohoto města?

- a) ano b) spíše ano c) spíše ne d) ne e) nevím

Nakonec Vás prosím o uvedení několika charakteristik o vaší osobě pro účely statistického zpracování.

13. Pohlaví:

- a) žena
b) muž

14. Věk:

- a) méně než 15 let
b) 16- 25 let
c) 26- 35 let
d) 36-45 let
e) 46- 55 let
f) 56- 65 let
g) 66 a více

15. Do regionu jste přicestoval/a z :

- a) Hlavní město Praha
b) Středočeský kraj
c) Jihočeský kraj
d) Plzeňský kraj
e) Karlovarský kraj
f) Ústecký kraj
g) Liberecký kraj
h) Královéhradecký kraj
i) Pardubický kraj
j) Kraj Vysočina
k) Jihomoravský kraj
l) Olomoucký kraj
m) Moravskoslezský kraj
n) Zlínský kraj
o) zahraničí

Abstrakt

ZÝKOVÁ, Isabel. *Kulturně-poznávací cestovní ruch v Chebu*. Bakalářská práce. Cheb: Fakulta ekonomická ZČU v Plzni, 61 s., 2015

Klíčová slova: cestovní ruch, kulturně-poznávací cestovní ruch, Cheb

Tato bakalářská práce se zabývá studiem kulturně-poznávacího cestovního ruchu ve městě Cheb. Jsou popsány základní teoretická východiska jako cestovní ruch, kulturně-poznávací cestovní ruch a jeho pozitivní a negativní dopady. Dále je představeno město Cheb a jeho vybrané kulturní památky a akce. V praktické části práce jsou vyhodnoceny výsledky výzkumu kulturně-poznávacího cestovního ruchu v Chebu, který byl proveden na základě dotazníkového šetření. Cílem výzkumu bylo zjištění převládajícího motivu k návštěvě města a zjištění spokojenosti respondentů s navštívenými atraktivitami, akcemi a určitými aspekty města. Výzkum byl zaměřený na respondenty návštěvníky a respondenty rezidenty, kde byly hledány rozdíly v jejich hodnocení. Hlavní motivy k navštívení Chebu jsou poznání a historie a rekreace a odpočinek. Při hodnocení určitých charakteristik města převládalo kladnější hodnocení od návštěvníků před rezidenty. Největší rozdíly ve spokojenosti návštěvníků a rezidentů bylo v hodnocení vzhledu budov, čistoty prostředí, bezpečnosti, nákupních možnostech a úrovni restaurací a kaváren. V návaznosti na výsledky výzkumu jsou navržena opatření, která se týkají především marketingové komunikace. Jedním z doporučení je také realizace projektu Kulturně-zábavné léto v Chebu, který by mohl do místa přilákat více návštěvníků.

Abstract

ZÝKOVÁ, Isabel. *Cultural tourism in Cheb*. Bachelor thesis. Cheb: Faculty of Economics, University of West Bohemia in Pilsen. 61 p., 2015

Key words: tourism, cultural tourism, Cheb

This bachelor thesis deals with research of cultural tourism in Cheb. In the thesis there are described basic theoretical groundworks such as tourism, cultural tourism and its positive and negative impacts. The town Cheb and its selected cultural sights and events are presented further. In the practical part of the thesis, there are evaluate research results of cultural tourism in Cheb. This research was implemented through questionnaire method. The objective of the research was to find out the main motive for visiting the town and then to find out satisfaction of respondents with the visited attractiveness, events and definite aspects of the town. The research was focused on respondents visitors and respondents residents, there were looked into differences in their assessment in the research. The main motives for visiting Cheb are cognition and history and recreation and relaxation. When evaluating definite characteristics of the town, more positive reviews from visitors were predominating. The greatest differences in satisfaction of visitors and residents were in appearance of the buildings, cleanliness of the environment, safety, purchase possibilities and standard of restaurants and cafes. Following the results of the research, there are suggested measures which bear on primarily to marketing communications. One of the recommendations is also to create a project called Culture and entertaining summer in Cheb, it could attract more visitors into this place.