

UNIVERZITA JANA AMOSE KOMENSKÉHO PRAHA

MAGISTERSKÉ PREZENČNÍ STUDIUM

2013-2015

DIPLOMOVÁ PRÁCE

Alice Vlčková

**Seniorský cestovní ruch - vznik, specifika, podpora, možnosti
dalšího rozvoje**

Praha 2015

Vedoucí diplomové práce: Ing. Jaroslava Kočová

JAN AMOS KOMENSKY UNIVERSITY PRAGUE

MASTER FULL-TIME STUDIES

2013-2015

DIPLOMA THESIS

Alice Vlčková

**Senior Tourism - formation, specifics, support, opportunities
for further development**

Prague 2015

The Diploma Thesis Work Supervisor: Ing. Jaroslava Kočová

Prohlášení

Prohlašuji, že předložená diplomová práce je mým původním autorským dílem, které jsem vypracovala samostatně. Veškerou literaturu a další zdroje, z nichž jsem při zpracování čerpala, v práci řádně odcituji a jsou uvedeny v seznamu použitých zdrojů.

Souhlasím s prezenčním zpřístupněním své práce v univerzitní knihovně.

V Praze dne

Alice Vlčková

Poděkování

Na tomto místě bych ráda poděkovala Ing. Jaroslavě Kočové za odborné vedení, užitečné rady a nápady při vypracování mé diplomové práce.

Anotace

Diplomová práce se v teoretické části zabývá seniorským cestovním ruchem. Popisuje základní pojmy spojené s ním a jeho historii. Rozebírá seniorský ruch jako takový. Vysvětluje specifika této skupiny, podporu, rozvoj a faktory ovlivňující výběr dovolené. V praktické části je vytvořen produkt pro seniory, SWOT analýza seniorského cestovního ruchu České republiky, ukázka itineráře zájezdu seniorů, porovnání nabídky zájezdů cestovní kanceláře Čedok a Oblastního spolku Českého červeného kříže Hradec Králové. Na závěr je vyhodnocen dotazník, který zjišťuje, jaký typ zájezdu senioři preferují.

Klíčová slova

Cestovní agentura, cestovní kancelář, cestovní ruch, senior, seniorský cestovní ruch, věk, volný čas, zájezd.

Annotation

This Diploma Thesis in theoretical part deal with senior tourism. It describes the basic concepts associated with it and his history. Examined senior tourism as such. Explains the specifics of this group, support and development factors influencing the choice of holiday. In the practical part is created the product for seniors, created the SWOT analysis of senior tourism in the Czech Republic, example of senior travel itinerary, compared Packages Čedok and the Regional Association of the Czech Red Cross in the Hradec Králové. At the conclusion is evaluated questionnaire, which find out what type of tour seniors prefer.

Key words

Age, leisure time. senior, senior tourism, tour, tourism, travel agency, travel agency.

OBSAH

ÚVOD.....	9
TEORETICKÁ ČÁST	
1 VYMEZENÍ POJMŮ	11
1.1 Cestovní ruch.....	11
1.1.1 Formy cestovního ruchu	14
1.1.2 Druhy cestovního ruchu	15
1.2 Rozdíl mezi cestovní kanceláří a cestovní agenturou	16
1.3 Smlouva o zájezdu.....	18
1.4 Seniorský cestovní ruch.....	19
1.5 Senior.....	20
1.6 Volný čas.....	21
1.7 Shrnutí	21
2 HISTORIE CESTOVNÍHO RUCHU	23
2.1 Prvopočátky v letech 480 př. n. l. – 16. stol. n. l. a začátky moderního cestovního ruchu 17. – 19. století.....	23
2.2 Novodobý cestovní ruch po 1. světové válce – 1989	24
2.3 Současné období po roce 1990	25
2.4 Shrnutí	26
3 SENIORSKÝ CESTOVNÍ RUCH	28
3.1 Volný čas seniorů	28
3.2 Rozvoj a specifika seniorského cestovního ruchu.....	30
3.2.1 Demografický faktor	32
3.2.2 Zdravotní stav	35
3.2.3 Věk	36
3.3 Podpora seniorského cestovního ruchu	38
3.4 Požadavky seniorů.....	41
3.5 Možnost rozvoje seniorského cestovního ruchu	42
3.6 Shrnutí	46
PRAKTICKÁ ČÁST	
4 ITINERÁŘ SENIORŮ	48
4.1 Specifika práce se seniory	48
4.2 Itinerář	49
4.2.1 Shrnutí	53
5 POROVNÁNÍ NABÍDKY ZÁJEZDŮ DVOU SUBJEKTŮ	55
5.1 Cestovní kancelář Čedok.....	55
5.1.2 Nabídka cestovní kanceláře Čedok	56
5.2 Český červený kříž	57
5.2.1 Oblastní spolek Českého červeného kříže Hradec Králové	57
5.2.2 Zaměstnanci.....	58
5.2.3 Nabídka Českého červeného kříže Oblastní spolek Hradec Králové.....	58

5.3	Komparace těchto dvou organizací	60
5.4	Shrnutí	61
6	SWOT ANALÝZA SENIORSKÉHO CESTOVNÍHO RUCHU V ČESKÉ REPUBLICCE	62
6.1	Shrnutí	63
7	TVORBA PRODUKTU CESTOVNÍHO RUCHU PRO SENIORY	64
7.1	Klasifikační prvky zájezdu a itinerář zájezdu	64
7.2	Kalkulace zájezdu.....	66
7.2.1	Týdenní pobyt.....	66
7.2.2	Wellness víkend	67
7.3	Nabídka produktu a jeho prodej	68
7.4	Shrnutí	69
8	VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ	70
8.1	Cíl výzkumu	70
8.2	Hypotézy	70
8.3	Výzkumný vzorek	70
9.4	Metoda výzkumu	71
9.5	Průběh a realizace výzkumu	71
9.6	Vyhodnocení hypotéz.....	72
9.7	Interpretace výsledků	78
9.8	Shrnutí	79
	ZÁVĚR	81
	SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ.....	84
	SEZNAM ZKRATEK	90
	SEZNAM OBRÁZKŮ, GRAFŮ A TABULEK	91
	SEZNAM PŘÍLOH.....	92

ÚVOD

Tématem diplomové práce je Seniorský cestovní ruch. Otázka seniorů je v posledních letech velmi probíraným tématem. Jedná se o neustále se zvětšující skupinu osob, která představuje potenciál ve všech hospodářských odvětvích, včetně cestovního ruchu. Je důležité se na tuto skupinu orientovat. Autorka si téma zvolila nejen kvůli těmto věcem, ale také v rámci sociálního citění, které má ke starším lidem, prohloubenému i v rámci studia humanitních studií na Univerzitě Pardubice.

Seniorskému cestovnímu ruchu se podrobně nevěnuje žádná odborná monografie. Důležité je neobracet se pouze na ekonomickou literaturu, ale zaměřit se na téma více i z psychologického hlediska. Nejdříve člověk musí pochopit seniora jako takového a teprve potom pro něj může vytvořit ten „nejlepší“ produkt. Pod pojmem senior si nemůžeme představovat pouze „starou babičku“ nebo „dědečka“ na statku, ale jsou to lidé často aktivnější než mladší věkové skupiny. Rádi něco podnikají a získávají nové poznatky.

Informace pro diplomovou práci budou čerpány převážně z českých knih a článků věnovaných seniorům, jejich potřebám a psychickému vývoji. Většina informací v teoretické části budou čerpána z knihy Kateřiny Ryglové Cestovní ruch.

Práce bude rozdělena do dvou hlavních částí - teoretické a praktické. V teoretické budou vysvětleny základní pojmy týkající se cestovního ruchu, jeho historie, požadavky a specifika seniorů. V praktické bude sestaven zájezd pro osoby nad 55 let do Horní Plané přímo u jezera Lipno a vytvořena jeho kalkulace. Názorně uveden itinerář seniorky, která se svým mužem cestovala do Skotska, Anglie a Amsterdamu. Během cesty si zaznamenávala své poznatky, které autorce práce propůjčila k publikaci ve své práci. Bude provedena SWOT analýza pro seniorský cestovní ruch, která upozorní nejen na hrozby, silné a slabé stránky, ale i příležitosti v této oblasti. Praktická část bude obsahovat také porovnání nabídky cestovní kanceláře Čedok a nabídky Oblastního spolku Českého červeného kříže Hradec Králové, kde budou popsány nabídky každé z nich a následně porovnány. Na závěr práce bude vyhodnocen kvantitativní výzkum, který probíhal dotazníkovým šetřením, které autorka vytvořila a distribuovala k následnému vyplnění osobám 55+. Jeho cílem bude zjistit,

kam se senioři chtějí podívat, jestli mají lepší možnosti než dříve, zda je nabídka pro ně dostačující a jsou-li spokojeni s nabídkami cestovních kancelářů a agentur.

Hlavním cílem diplomové práce bude popsat jednu z hlavních marketingových odvětví cestovního ruchu - Seniorský cestovní ruch. Uvést ucelené a nové poznatky k tomuto aktuálnímu tématu. Bude využito dvou metod – analýzy textu zahraniční a domácí literatury a komparace dvou subjektů nabízejících zájezdy na českém trhu pro osoby starší 55 let.

TEORETICKÁ ČÁST

1 VYMEZENÍ POJMŮ

V první kapitole jsou popsány základní pojmy týkající se tohoto tématu. Jako je cestovní ruch, senior, volný čas, rozdíl mezi novou smlouvou o zájezdu a dříve používanou cestovní smlouvou a mezi cestovní agenturou a cestovní kanceláří.

1.1 Cestovní ruch

Často označován jako turistický průmysl a anglicky tourism. Jeho definic je mnoho. Každý, kdo se touto oblastí zabývá, se snaží ve své publikaci uvádět něco nového a svého, i když to v celkovém výsledku znamená to samé. Pro vysvětlení je uvedena definice z výkladového slovníku, který ho uvádí jako *„komplexní společenský jev, zahrnující aktivity osob cestujících mimo jejich obvyklé prostředí nebo pobývajících v těchto místech ne déle než jeden rok za účelem zábavy, rekreace, vzdělávání, pracovní či jiným účelem zábavy, i aktivity subjektů poskytující služby a produkty těmto cestujícím osobám, tedy i provozování zařízení se službami pro tyto cestující osoby včetně souhrnu aktivit osob, které tyto služby nabízejí a zajišťují.“*¹

Slovo cestovní ruch vychází ze slova cestování. Lidé cestují už mnoho let, jen dříve to nenazývali cestovní ruch. Nejedná se jen o cestování osob, ale je to i oblast podnikatelského zájmu. Každý v této oblasti se na tento pojem dívá z jiného hlediska. Například cestovní kanceláře chtějí hlavně dosáhnout zisku, prodat zájezd a stát se oblíbení na trhu. Naopak zákazníci chtějí dovolenou co nejlevnější a nejkvalitnější.

Subjektem turismu jsou zákazníci, pracovníci a také organizace zabývající se touto činností. Objektem je místo dovolené, příroda, kultura a poskytované služby. Produktem turismu je určitá služba zákazníkovi, a proto ji nemůžeme skladovat. Je určena přímo ke spotřebě zákazníka a tvoří se mu přímo na míru. Například si zákazník vybere dovolenou z katalogu, ale dále si dokupuje výlety, určuje typ stravy a tak dále.

Jedná se o mnohostranné odvětví, jehož nejdůležitější oblastí je ekonomika. Zahrnuje dopravu, ubytovací a stravovací zařízení, služby cestovních kanceláří

¹ ZELENKA, Josef a Martina PÁSKOVÁ. *Výkladový slovník cestovního ruchu*. Kompletně přepracované a doplněné 2. vyd. Praha: Linde Praha, 2012, s. 83, ISBN 978-80-7201-880-2.

a agentur, průvodcovské a informační služby a mnoho dalších. Z hlediska podnikání se nejedná o jednoletou záležitost. Jedná se o dlouhodobou aktivitu a člověk musí počítat i se špatnou sezónou. Není vhodné se orientovat pouze na jednu oblast cestovního ruchu, vzhledem k poslední době velmi častým špatným přírodním nebo politickým hrozbám. V této oblasti podnikání musíme počítat se sezónností, tu každý člověk pozná na tom, že cestovní kanceláře prodávají hotely na rok dopředu se slevou. Důvod je jasný, potřebují vyrovnat příjmy během celého roku. Cestovní kancelář či agentura by tedy měla počítat s tím, že musí mít úspory na to, aby přežila podzim, zimu a jaro. V poslední době jsou ovšem velmi oblíbené dovolené kolem Vánoc, jelikož jsme ateistickou zemí a mnoho lidí nechce trávit svátky v typickém shonu a raději si vyjede do tepla k moři.

V současné době je důležitou oblastí hospodářství a neustále se vyvíjí. Česká republika je hojně navštěvovanou zemí, a to hlavně díky kulturním památkám. Do České republiky v roce 2013 přijelo 7,3 milionu zahraničních turistů. Oproti předchozímu roku to znamená pokles o 4,8 %. Do budoucna by se situace měla zlepšovat. Prognózy ukazují, že v roce 2020 by se měla umístit na 10. místě hlavních top destinací světa. To je velmi pozitivní odhad.²

Pro to, aby se mohl cestovní ruch vyvíjet, je důležité splnit několik podmínek. Mezi základní patří svoboda pohybu a zachování bezpečnosti v dané destinaci, vytvoření dostatečného množství volného času a zajištění přiměřených příjmů populace. Dále je důležitá vzdělanost obyvatelstva, neboť rozvoj jazyků je také důležitým faktorem, který podněcuje touhu cestovat a poznávat nová místa. Dovolená se v hierarchii potřeb posouvá z potřeb luxusních a zbytných do potřeb běžných, které si člověk zařazuje do běžného života a nedokáže si představit rok, kdy by někam necestoval. Potřeba cestovat patří do potřeby seberealizace, jak je vidět i na následujícím obrázku číslo 1.³

² PALATKOVÁ, Monika, Šárka TITTELBACHOVÁ a Táňa VALSKÁ. CZECHTOURISM. *Marketingová koncepce cestovního ruchu 2013-2020*. [online]. 2012 [cit. 2015-01-26]. Dostupné z: http://www.czechtourism.cz/getmedia/fa20d069-2d8b-4d19-8591-b19083531b33/11_12_13_marketingova_strategie.pdf.aspx

³ RYGLOVÁ, Kateřina. *Cestovní ruch: soubor studijních materiálů*. 2. vyd. Ostrava: Key Publishing, 2009, s. 17, ISBN 978-80-7418-028-6.

Obrázek č. 1 Maslowova pyramida potřeb



Zdroj⁴

Udržitelný rozvoj cestovního ruchu je velmi důležitý pro rovnovážný rozvoj společnosti. Definice udržitelného rozvoje je mnoho, podle UNWTO⁵ „*Udržitelný rozvoj cestovního ruchu splňuje potřeby současných turistů a hostitelských regionů, zatímco chrání a zvyšuje příležitosti do budoucna. Je chápán jako směřování řízení všech zdrojů takovým způsobem, že mohou být naplněny ekonomické, sociální a estetické potřeby, zatímco budou udržovány kulturní integrita, základní ekologické procesy, biologická rozmanitost a životu podpůrné systémy.*“⁶ Principem udržitelnosti rozvoje cestovního ruchu jsou ekonomické, sociální, environmentální stránky rozvoje cestovního ruchu. Mezi těmito třemi oblastmi musí být rovnováha, aby mohlo dojít k dlouhodobé udržitelnosti.

⁴FILOZOFIE ÚSPĚCHU. *Jak motivovat zaměstnance: Maslowova pyramida potřeb*. [online]. 2011 [cit. 2014-12-03]. Dostupné z: http://www.filosofie-uspechu.cz/jak-motivovat-zamestnance/maslowova_pyramida/

⁵ vznikla v roce 1975 a do roku 2003 působila pod jménem WTO – Světová organizace turismu; působí jako specializovaná organizace OSN; jediné mezinárodní fórum a zdroj informací v oblasti cestovního ruchu zdroj: PALATKOVÁ, Monika. *Mezinárodní turismus: analýza pozice turismu ve světové ekonomice, změny mezinárodního turismu v důsledku globálních změn, evropská integrace a mezinárodní turismus*. 2., aktualizované a rozšířené vydání. Praha: Grada, 2014, s. 135, ISBN 978-80-247-4862-7.

⁶ WORLD TOURISM. *Agenda 21 for the Travel & Tourism Industry – Towards environmentally sustainable development*. [online]. Dostupné z <<http://www.world.tourism.org/sustainable/doc/a21-def.pdf>>

1.1.1 Formy cestovního ruchu

Motivace zákazníků a potřeby jsou velmi důležité při výběru dovolené. Od motivu konkrétního zákazníka se vyvíjí forma cestovního ruchu. Motiv zákazníků se neustále mění. Vyvíjí se nové formy a technologie. Typů tedy bude neustále přibývat a některé budou i zanikat. Každý autor uvádí jiné členění. Mezi základní, které uvádí Kateřina Ryglová ve své knize, patří tyto:

- **Rekreační cestovní ruch**

Slouží k regeneraci fyzických i duševních sil. Nejčastěji se realizuje někde v přírodě u vody, na horách apod. Do této formy patří převážně české chataření a chalupaření.

- **Kulturně poznávací cestovní ruch**

Je orientován na poznávání historie daného místa, jeho kultury a zvyků. Například známé poznávací zájezdy do metropolí nebo italských měst.

- **Sportovně turistický**

Tato forma se zaměřuje převážně na skupinu mladých lidí, kteří rádi tráví svou dovolenou aktivně. Do této oblasti spadá i pasivní účast na sportovních akcích, například cesty do Spojených států na basketbalové nebo hokejové zápasy.

- **Léčebný a lázeňský**

Orientovaný převážně na starší osoby nebo osoby nemocné. V České republice velmi rozšířený díky velké četnosti lázní a minerálních pramenů, které využívá pro léčbu, relaxaci a celkovou obnovu fyzických i duševních sil.⁷

Jiné knihy uvádějí rozsáhlejší členění, které obsahuje také **náboženský a poutní cestovní ruch**. Ten je spojen s návštěvou míst s významnými atraktivitami týkajícími se nějakého náboženství. Příkladem tohoto typu je například cesta do Vatikánu na projev papeže, jeho inauguraci apod. Ekonomický cestovní ruch zahrnuje **kongresový cestovní ruch a incentivní cestovní ruch**, to jest odměna zaměstnancům od jejich zaměstnavatele za odvedenou práci. **Společensky orientovaný cestovní ruch** se zaměřuje na společenské setkávání, převážně příbuzných a známých. Patří sem ale i **klubový cestovní ruch**, kdy se lidé schází v rámci společných koníčků. **Vzdělávací cestovní ruch** zahrnuje jazykové kurzy, kurzy golfu, potápění nebo tenisu. **Specifický**

⁷ RYGLOVÁ, Kateřina. *Cestovní ruch: Soubor studijních materiálů*. 2. vyd. Ostrava: Key Publishing, 2009, s. 187, ISBN 978-80-7418-028-6.

orientovaný zahrnuje vodní turistiku, cykloturistiku, běžeckou turistiku, venkovskou turistiku, kde navštívíte místa s osídlením menším jak 10 000 obyvatel. Dále ekoturistiku zahrnující cestování do míst lidmi relativně nenarušenými, jako jsou přírodní parky apod.

Se současným rychlým vývojem se snaží držet krok i cestovní ruch, a tak vzniká i řada netradičních forem cestovního ruchu. Například **Volunturismus** je spojením dovolené s nějakou aktivní pomocí v oblasti, která ji zrovna vyžaduje. **Couchsurfing** je forma cestování, kde se nejdříve domluvíte (nejčastěji přes internet) s někým, kdo má zájem o výměnu bydliště. Výhodou je, že bydlíte bezplatně a dozvíte se mnohem více o dané zemi a jejich kultuře, než když bydlíte v hotelu. **Dark tourism** je cestování zaměřené na místa spojující se s nějakým utrpením či smrtí. Nejoblíbenější bývají vyhlazovací tábory nebo město Černobyl na Ukrajině, kde byla jaderná elektrárna. **Asketická dovolená** zahrnuje extrémní zážitky nejevící se zprvu jako příjemné. **Diaspora tourism** je cestování emigrantů zpět do své rodné země. **Gay tourism** označuje druhový cestovní ruch, který je velmi oblíbený. Patří do jedné z nejvíce utrácející skupiny. **Medicínský turismus** zahrnuje cesty osob do jiné země pro podstoupení neakutního chirurgického zákroku. Nejčastěji u žen, například operace prsou. Někdy i další členění. Záleží jen na autorovi, protože každý, kdo se cestovním ruchem zabývá, chce přispět něčím novým, a tak si ve své knize uvede vlastní dělení.

1.1.2 Druhy cestovního ruchu

Dělíme podle mnoha kritérií. Stejně jako u forem cestovního ruchu máme několik členění, a to podle:

- **délky trvání:** krátkodobý (do 3 dnů) a dlouhodobý (od tří dnů maximálně do 1 roku);
- **rozložení během roku:** celoroční, sezónní;
- **teritoriálního rozmístění:** domácí (účastníci cestovního ruchu jsou na území vlastního státu), zahraniční (účastníci cestují na území cizího státu) a příhraniční (cestují při státní hranici);
- **vlivu na životní prostředí:** měkký (chrání životní prostředí, jedná se o individuální cesty přiměřenými a pomalými dopravními prostředky, je tichý)

a tvrdý (nedbá tolik na životní prostředí, jedná se o masové cestování rychlými dopravními prostředky, je hlasitý);

- **využívání zdrojů:** masově konzumní (účastníci využívají všech výhod civilizace) a alternativní (v malých skupinkách, nepodléhá se módním trendům);
- **organizovanosti návštěvníků:** neorganizované (plánují si vše sami) a organizované (předem vše stanoveno);
- **hromadnosti:** individuální (cestování malých skupin) a hromadné (cestování velkých skupin).⁸

1.2 Rozdíl mezi cestovní kanceláří a cestovní agenturou

Cestovní kancelář je organizace, která nabízí, rezervuje a prodává vlastní zájezdy a další služby cestovního ruchu individuálním zájemcům. Dále poskytuje zákazníkům řadu dalších služeb jako například prodej map, turistických knih apod. Cestovní kancelář s agenturou uzavírá smlouvu o zprostředkování a upravuje vztah mezi nimi. Díky ní má agentura povolení uzavírat smlouvu s třetí osobou. Podle zaměření lze cestovní kanceláře dělit na specializované a všeobecné. Specializované se orientují pouze na určitou formu cestovního ruchu, například sportovní, wellness a rekreační nebo na určitou destinaci. Například CK Canaria travel se orientuje na španělské souostroví Kanárské ostrovy.⁹

Nejznámější a nejstarší cestovní kanceláří v České republice je CK Čedok. Na trhu je již od roku 1920. V roce 2012 bylo na českém trhu 2 130 CK.¹⁰ Cestovní kanceláře se řídí občanským zákoníkem č. 89/2012 a také zákonem o některých podmínkách podnikání v oblasti cestovního ruchu. 25. června 2014 byla předložena vládě novela tohoto zákona. Jedná se o koncesovanou živnost, kterou upravuje zákon č. 159/1999 Sb. Pro udělení koncesní listiny musí splnit několik podmínek. Jednou je nutnost pojištění. Pojišťovna vytvoří jakési první „síto“ na nekvalitní CK. Pojišťovna neuzavře smlouvu s rizikovou kanceláří. Po kladném vyjádření Ministerstva pro místní

⁸ FIALOVÁ, Dana. *Cena za cestovní ruch: přínosy versus ztráty: Vzdělávací modul GEOGRAFIE: Výukový a metodický text : Přírodní vědy a matematika na středních školách v Praze: aktivně, aktuálně a s aplikacemi - projekt OPPA*. 1. vyd. Praha: P3K, 2012, s. 58, ISBN 978-808-7186-817.

⁹ ZELENKA, Josef a Martina PÁSKOVÁ. *Výkladový slovník cestovního ruchu*. Kompletně přepracované a doplněné 2. vyd. Praha: Linde Praha, 2012, s. 81, ISBN 978-80-7201-880-2.

¹⁰ SEIFERTOVÁ, Věra. *Průvodcovské činnosti*. 1. vyd. Praha: Grada, 2013, s. 207, ISBN 978-80-247-4807-8.

rozvoj ČR musí o vydání koncese ještě rozhodnout živnostenský úřad. Dříve si CK mohl založit každý a docházelo k častým krachům a zákazník přišel o zájezd i o peníze. Koncese může být kdykoliv odebrána, když CK nebude dodržovat několik podmínek (například neoznačená provozovna a propagační a jiné materiály). Ve svém katalogu musí uvádět úplné a pravdivé informace (týkající se termínů, ceny, ubytování, stravování, pasových požadavků, program apod.).¹¹ U seniorského cestovního ruchu je důležité zákazníka informovat o náročnosti dovolené i o možných rizicích. Například, že sportovně zaměřený zájezd není vhodný pro paní o dvou francouzských berlích.

Cestovní agentura je organizace rezervující a prodávající jednotlivé služby nebo zájezdy CK. Výhodou je, že nemusí mít pojištění proti úpadku. Tuto povinnost má CK, jejíž zájezd agentura prodává. Proto se jedná pouze o živnost volnou, neboť všechnu zodpovědnost má CK.¹²

Do budoucna se však plánuje, že i tato forma by měla mít své vlastní pojištění. To by pro většinu agentur mohlo mít devastující následky. CA upravuje zákon č. 159/1999 o svobodném přístupu k informacím a nový občanský zákoník č. 89/2012. CA dostává od CK provize z ceny zájezdu, buď ve výši procent z ceny zájezdu, nebo přesně danou částkou. Většinou bývá okolo 200,- Kč za prodaný zájezd. Zákazník většinou nepozná, zda se jedná o CK nebo CA, protože některé agentury jsou označeny značkou natolik prodávané kanceláře, že to vypadá jako jejich pobočka. Například ve Smilově ulici v Pardubicích je CA HaK, která má výlohu celou polepenou propagačními materiály firmy Neckermann. Kamenné cestovní kanceláře i agentury jsou velmi preferované při koupi zájezdů seniory, neboť ti mají rádi vše pod kontrolou a pečlivě si chtějí sami vybrat a dozvědět se o dané destinaci maximum. Prodej přes internet není pro tuto skupinu velmi častý. Hlavně díky neochotě kupovat něco přes internet bez osobního kontaktu a také osoby starší 70 let většinou práci s internetem ani neovládají.

¹¹ PETRÁŠ, René. *Právo a cestovní ruch*. 1. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2013, s. 224, ISBN 80-745-2032-3

¹² ZELENKA, Josef a Martina PÁSKOVÁ. *Výkladový slovník cestovního ruchu*. Kompletně přepracované a doplněné 2. vyd. Praha: Linde Praha, 2012, s. 81, ISBN 978-80-7201-880-2.

1.3 Smlouva o zájezdu

Dříve cestovní smlouva, od 1. 1. 2014, kdy vešel v platnost nový občanský zákoník č. 89/2012, byla nahrazena smlouvou o zájezdu. Jak je zřejmé na první pohled, jedná se o změnu dvou slov v názvu, a to i proto, že se nejedná pouze o cestu, jenž není hlavním účelem, ale o zájezd, se kterým je spojeno mnoho dalších služeb. Novým zákoníkem č. 89/2012 byl odstraněn dualismus závazkového práva v občanském i v obchodním zákoníku. Nová smlouva obsahuje smlouvu o ubytování, o přepravě osob. Obě smlouvy vycházejí ze směrnice č. 90/314/EHS, o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy. Jedná se o smlouvu kogentní. Oproti minulé smlouvě, orientované na evropskou právní úpravu, tato vychází z německé. Zákazníkovi to nepřináší žádné nové povinnosti, pouze lepší ochranu. Ve smlouvě došlo ke změně v názvosloví. Nejedná se již o provozovateli CK, ale pořadatel zájezdu. Není nutné písemné vyhotovení. Zákazník musí mít pouze doklad o zájezdu.¹³

Podle nové úpravy občanského zákona musí pořadatel obeznámit zákazníka o všech vízových, pasových a zdravotních požadavcích týkajících se jeho cesty. Nejpozději 7 dní před odjezdem musí mít zákazník k dispozici informace o zájezdu. Smlouva o zájezdu může být platná i bez písemného vyhotovení. Stačí pouze potvrzení o zájezdu v písemné formě. Spolu s potvrzením musí předat organizátor zájezdu cestujícímu doklad o svém pojištění.¹⁴

Smlouva o zájezdu nově obsahuje i takzvanou ztrátu radosti z dovolené. Dříve zahrnovala pouze majetkovou škodu, nyní i nemajetkovou. Zákazník má nyní nárok na odškodnění v důsledku neúplného nebo vadného plnění služeb zahrnutých v zájezdu. Je to velmi složité posuzovat. Například, když si vyberete dovolenou 200 m od moře a nakonec bydlíte 500 m od moře, pak máte nárok na určitou finanční kompenzaci.

¹³ PETRÁŠ, René. *Právo a cestovní ruch*. 1. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2013, s. 224, ISBN 80-745-2032-3.

¹⁴ PRUDÍKOVÁ, Dana. TRAVEL TRADE GAZETTE. *Jak se mění smlouva o zájezdu dle nového občanského zákoníku?* [online]. 2014 [cit. 2014-09-07]. Dostupné z: <http://www.ttg.cz/jak-se-meni-smlouva-o-zajejzdu-dle-noveho-obcanskeho-zakoniku/>

1.4 Seniorský cestovní ruch

Co je to seniorský cestovní ruch? Na tuto otázku si odpoví každý člověk. Přesně ho popisuje Výkladový slovník cestovního ruchu, a to jako „*druh CR, realizovaný starší generací. V různých zemích je uváděna různá spodní hranice věku (50, 60, 62, 65 let) účastníků toho cestovního ruchu. Nabídka na trhu pro seniory svým obsahem odpovídá potřebám, zájmům, fyzickým, časovým a ekonomickým potřebám, zájmům, fyzickým, časovým a ekonomickým možnostem starší generace (výše důchodu, životní úspory) a má svá další specifika.*“¹⁵ Například ubytování si starší lidé budou zajišťovat spolu s cestou i nocleh a nenechají to náhodě jako mladí lidé, kteří se vyspí i v autě nebo ve stanu. Dále se musí jednat o přiměřeně náročnou dovolenou. Ne každý v tomto věku už zvládne každodenní poznávání nových míst a túry po horách. Zájezd by měl zahrnovat i nějaké odpočinkové dny. Také by měl být správně orientovaný na tuto klientelu. Většina seniorů má zájem o rekreační nebo léčebno-lázeňské a kulturně poznávací zájezdy. Senioři vzhledem k většímu množství volného času a nepotřebnosti vázat se na rodinu či děti, které už mají většinou odrostlé, mohou cestovat i mimosezónně. To jim přináší zajímavou cenu a cestovním kancelářím a agenturám to vykryvá příjmy. Seniorský cestovní ruch je v poslední době nejrychleji rostoucí oblastí specifického cestovního ruchu. Senioři jsou totiž čím dál více aktivní, mají většinou stále finance a zlepšuje se také jejich fyzický i duševní stav.

„K základním znakům seniorské turistiky patří:

- *preferenze cestování ve skupinách;*
- *preferenze služeb vysoké kvality, pohodlí;*
- *cestování mimo sezónu (dostatek času, možnost slev);*
- *ochota cestovat mimo dny pracovního volna;*
- *preferenze komplexně zajištěných služeb (speciální seniorské programy);*
- *programově se orientuje na relaxační, odpočinkové pobyty, poznávací, kulturní a vzdělávací akce;*
- *fyzickou zátěž je třeba přizpůsobit možnostem skupiny a jednotlivců;*
- *při sestavování itineráře je nutno brát v potaz odlišný denní režim.*“¹⁶

¹⁵ ZELENKA, Josef a Martina PÁSKOVÁ. *Výkladový slovník cestovního ruchu*. Kompletně přepracované a doplněné 2. vyd. Praha: Linde Praha, 2012, s. 513, ISBN 978-80-7201-880-2.

¹⁶ RYGLOVÁ, Kateřina. *Cestovní ruch: soubor studijních materiálů*. 2. vyd. Ostrava: Key Publishing, 2009, s. 149, ISBN 978-80-7418-028-6.

1.5 Senior

Senioři bývají v některých literaturách označováni také jako turisté třetího věku. Každá publikace a odborník uvádí různé rozčlenění seniorů dle věku. V této práci bude za seniora považována osoba od 55 let. Tuto věkovou hranici používají i všechny cestovní kanceláře. Většina lidí se za seniora však v tomto věku nepovažuje a někdy to bere i jako urážku. Mělo by se k tomuto názvu tedy přistupovat opatrně. Na slevu slyší každý, ale když ji nazveme, jako seniorskou může to některým lidem znít nelichotivě. Jelikož do důchodu většina populace odchází až po 60 letech a teprve od té doby se považují za seniory.

Zahraniční literatura považuje za seniora ve většině případů také osobu nad 55 let, nějaké organizace jako Saga Group uvádí dokonce věk 50+ a jiné zase věk nad 60 let. Je to však jen číslo a není spolehlivým ukazatelem fyzického zdraví a chování potencionálních zákazníků.¹⁷

První podskupinou členění je věk **55 – 64 let**. Tato skupina je většinou ještě pracující a jsou tak finančně nezávislí a také aktivně zdatní. Z pohledu marketingu se jedná o osoby zkušené a uvědomělé. Jsou náročnou skupinou a zvažují vše z pohledu kvalita/cena. **Další kategorii** tvoří osoby **65 - 74 let**, které čerstvě odešli do důchodu a mají tak mnoho volného času, který chtějí strávit i cestováním z ušetřených peněz. Jsou také většinou ještě stále velmi vitální. Jsou více šetrní, než první skupina, a to hlavně z důvodu, že se jim změnila životní podmínky. **Třetí skupina je nad 75 let**, kterým je ve většině případů potřeba věnovat větší pozornost, protože jsou velmi často zdravotně omezeni. Často jsou i sami bez partnera a nemají s kým cestovat.

U seniorů je nutná empatičnost, trpělivost a dostatečná informovanost o zájezdu. Pro tuto skupinu je nutné mít dostatečně přizpůsobený zájezd. Například pohodlnou dopravu, bezbariérové ubytování a vhodná je i přítomnost lékaře a dostatečné pojištění této osoby.

¹⁷ RITCHIE, Brend W., Neil CARR a Chris COOPER. *Aspects of Tourism: Managing Educational Tourism*. Great Britain: Cromwell press, 2003. p. 83-85, ISBN 1-853150-51-2.

1.6 Volný čas

Je dobou, kdy člověk „*nevykonává činnosti pod tlakem pracovních závazků či z nutnosti zachování svého biofyziologického či rodinného systému.*“¹⁸ Každý si rozhoduje, jak ho stráví. Někdo aktivně při sportu a někdo naopak pasivně čtením knih. Během letních prázdnin má většina lidí svůj volný čas spojený s nějakou dovolenou. **Volnočasové aktivity mají tři základní funkce:** zábavní, rekreační a rozvoj osobnosti. Tato chvíle je pro každého velice důležitá. Její velikost spolu s finančními možnostmi je jedním z nejdůležitějších měřítek v cestovním ruchu. Je také jedním z nejčastějších důvodů návštěvy určitého místa. Dalším nejfrekventovanějším hlediskem pro výběr dovolené je rekreace nebo poznávání nových míst. Mezi méně časté naopak patří nákup, zdravotní pobyt nebo návštěva kongresu.

Když člověk neví, jak své volno využít, může se inspirovat typy, které nám nabízí elektronický katalog - Kudy z nudy. Ten nabízí přes 54 000 akcí a aktivit. Každý si může vybrat danou oblast, kde najde seznam aktuálních událostí, památek a zajímavých míst, jenž stojí za to navštívit. Tento projekt vytvořil Czech Tourism (Česká centrála cestovního ruchu) pro podporu domácího cestovního ruchu. Dalším zajímavým projektem této centrály je projekt „Česko jede“. Zabývá se aktivním trávením volného času. Web funguje od poloviny roku 2011 a poskytuje turistům informace o možnostech cykloturistiky, terénní turistiky a in-line turistice u nás. V budoucnu se plánuje internetové stránky „Česko jede“ rozšířit ještě o pěší, běžeckou a vodní turistiku.

1.7 Shrnutí

Volný čas můžeme brát ze dvou hledisek ekonomického a biologického. Z pohledu biologického je důležité, aby každý člověk měl své volno. Nejlépe kdyby každý člověk odpočíval každý den, alespoň pár minut. Když člověk přestane přemýšlet a od všeho se odpoutá, může tak regenerovat svou duši, což je v dnešní době velmi důležité, protože přibývá lidí s psychickými onemocněními. Z pohledu ekonomického se dá volný čas využít mnoha směry. Například subjekty zabývající se nabídkou

¹⁸ ZELENKA, Josef a Martina PÁSKOVÁ. *Výkladový slovník cestovního ruchu*. Kompletně přepracované a doplněné 2. vyd. Praha: Linde Praha, 2012, s. 615, ISBN 978-80-7201-880-2.

sportovních aktivit, zájmových činností i cestovní kanceláře nabízející své produkty svým zákazníkům ve volných chvílích.

Současným problémem je, že většina občanů České republiky nemá dostatek finančních prostředků na to, aby trávili svůj volný čas dle svých představ. Musí ho vždy přizpůsobit i svým finančním možnostem. Problém začíná již u dětí, když rodiče nemají dostatek finančních prostředků na jejich koníčky a zájmy. Mladí lidé si to často vynahrazují cestováním v rámci studijních stáží či pobytů. Rádi poznávají nová místa a cestují po celém světě. Nevýhodou pro cestovní kanceláře je, že cestují většinou „na vlastní pěst“. Jedním z důvodů může být levnější cena a také to, že mohou navštívit, co chtějí. Osoby do 30 let ve většině případů nezajímají dlouhé výklady o historii měst, ale chtějí poznat i místní kulturu. Nejpreferovanější způsob je večer v baru či klubu. Cestovní kanceláře tuto možnost nenabízejí a mají druhý den velmi časný program. Autorka shledává za zajímavé nabídnout nějaký nový produkt zaměřený i pro tuto skupinu, i když není tak silná jako skupina nad 65 let, která je větším potenciálem pro podnikatele.

2 HISTORIE CESTOVNÍHO RUCHU

Cestování je součástí života již od počátku lidské existence. Dříve k cestování docházelo nejčastěji z důvodu obchodních nebo vojenských povinností a za lepšími životními podmínkami. Nyní je cestování součástí volného času a chuti lidí poznávat nová místa. Členění historie bylo použito z knihy od doktorky Ryglové.

2.1 Prvopočátky v letech 480 př. n. l. – 16. stol. n. l. a začátky moderního cestovního ruchu 17. – 19. století

Nejstarší známí cestovatelé jsou Egypťané, Řekové a Římané. Z roku 480 - 425 před naším letopočtem jsou doložené popisy z cest. Ve středověku cestovali především páni. Poddaní neměli prostředky na to cestovat. Z této doby jsou dodnes dochované tištěné knihy popisující cesty. Popis krajiny z lodi je popsán v díle *Odysea* od Homéra. Další bohaté zprávy z cest můžeme najít v díle od Hérodota a Xenofóna. Ve 13. století se začalo cestovat do zámoří. Nejznámější cestovatel této doby Marco Polo. Cestoval převážně po Číně a byl prvním Evropanem, který tuto oblast poznal. V 15. století docházelo k rozvoji zámořských objevů. Nejznámějším je italský mořeplavec Kryštof Kolumbus. Objevil Ameriku v roce 1492 díky svým čtyřem cestám přes atlantický oceán. Mezi další patřil portugalský mořeplavec a objevitel Vasco de Gama, jenž doplul až do Indie.¹⁹

Cestovali neustále převážně šlechtici a tovaryši. V roce 1827 byl vydán první knižní průvodce „Cesta po Rýnu“ němcem Karlem Baedekerem. To přinášelo lepší možnosti pro cestování i středním vrstvám obyvatel. V poslední třetině 19. století se cestovalo pouze ve vyspělých zemích. Angličan Thomas Cook v roce 1841 uskutečnil první výlet pro 570 osob vlakem. Roku 1845 založil první cestovní kancelář a uspořádal první komerční cestu do Liverpoolu. Jeho metody se využívají dodnes jako například smysl pro kvalitu, spolehlivost a odpovědnost, katalogy, oběžné akreditivy²⁰. Zorganizoval také cestu kolem světa. V polovině 19. století docházelo k rozvoji lázeňství a poznávacích cest. Důležitým faktorem pro rozvoj cestovního ruchu byla

¹⁹ RYGLOVÁ, Kateřina. *Cestovní ruch: soubor studijních materiálů*. 2. vyd. Ostrava: Key Publishing, 2009, s. 17, ISBN 978-80-7418-028-6.

²⁰ nyní známé pod názvem cestovní šeky

železniční doprava. Dynamicky se vyvíjela již od začátku 19. století. V 80. letech 19. století se začalo cestovat motorovou a silniční dopravou.

2.2 Novodobý cestovní ruch po 1. světové válce – 1989

Vývoj cestovního ruchu ovlivnila politická a hospodářská situace v naší zemi. Hospodářská krize byla zapříčiněna pádem New Yorkské burzy. Po první světové válce vznikla řada nových států. Většina z nich však byla postižená válkou a lidé neměli čas na cestování. Řada států zavedla celní a pasovou kontrolu, některé státy dokonce nutnost víz pro vstup do dané země. Po první světové válce také docházelo ke statistickému sledování.

Mezi lidmi vládlo sociální napětí, a to i díky zákazu cestování bez výjezdní doložky. V tomto období došlo k rozvoji letecké dopravy. Začala se objevovat současná motivace pro účast v cestovním ruchu rekreace. V roce 1937 došlo k rozvoji trampingu. V tomto roce také *„materiálně technickou základnu u nás představovalo 10 271 ubytovacích zařízení s 189 664 veřejnými lůžky a 344 956 lůžky v soukromých domácích ubytovacích prostorách. Československo navštívilo cca půl milionu zahraničních návštěvníků s průměrnou délkou pobytu 8 dnů.“*²¹ V roce 1948 došlo ke znárodnění CK Čedok a spolu s tím i k mnoha změnám. Do nabídky byly zařazeny podniky cestovních kancelářů a jejich hotely. Na konci 80. let měla cestovní kancelář celkem 166 poboček, 200 hotelů s kapacitou 23 000 lůžek a zaměstnávala 22 000 lidí. Po druhé světové válce došlo k ovlivnění cestovního ruchu. Odborníci z cestovního ruchu ze Studijního ústavu cestovního ruchu vydali závažný dokument - Dvouletý plán cestovního ruchu. *„Jednalo se o návrh začlenění cestovního ruchu do dvouletého plánu hospodářské obnovy a výstavby republiky pro léta 1947 - 48. V roce 1937 byl čistý hospodářský přínos cestovního ruchu 1 356 000 Kč.“*²² V našem státě byla potlačena svoboda pohybu, a to tím, že každý, kdo chtěl vycestovat do nesocialistických států, musel mít výjezdní doložku od policie a devizový příslib od banky. Cestovat se mohlo jen výjimečně, a to

²¹ RYGLOVÁ, Kateřina. *Cestovní ruch: soubor studijních materiálů*. 2. vyd. Ostrava: Key Publishing, 2009, s. 19, ISBN 978-80-7418-028-6.

²² DURMANOVÁ, Marie. VYSOKÁ ŠKOLA OBCHODNÍ. *Journal of Tourism and Services Některé problémy odborové rekreace jako specifického fenoménu cestovního ruchu*. [online]. 2010, č. 1, [cit. 2014-12-02]. DOI: 1804-5650. Dostupné z: <http://www.vso.cz/pdf/Journal-of-tourism-and-services-1-2010.pdf>

i proto, že většina lidí v té době neměla dostatek volných finančních prostředků. Díky omezenému cestování se z České republiky v 50. letech stal stát chalupářů a chatařů. Většina zájezdů byla typu rekreace ROH²³ a závodní rekreace. Legislativní rámec účasti odborů byl položen Košickým vládním programem. ROH stanovoval jako místo léčení, odpočinku a dovolené pro pracovní aktivní občany všechny typy ozdraven. V roce 1946 se začala rozvíjet zahraniční rekreace ROH. Docházelo k takzvaným výměnným pobytům. Do tehdejšího Československa přijelo 10 Jugoslávčů a do Jugoslávie naopak odjelo 10 Čechů. Když chtěl někdo volně cestovat, musel si vystát dlouhé fronty, neboť nebyl dostatek kapacit. Počet spolupracujících států se neustále rozvíjel. Patřila mezi ně například Velká Británie, Francie, Švýcarsko. Účastníci se vybírali za dobré pracovní výkony na základě doporučení závodní skupiny ROH. Mezi nejvíce navštěvované státy po druhé světové válce patřila Francie, Velká Británie, Itálie, Spojené státy, Kanada, Mexiko, východní Asie, Pacifik a Latinská Amerika. Cestovní ruch byl jedním z nejvíce se rozvíjejících oblastí ekonomiky. Roční růst byl okolo 5 %.²⁴

2.3 Současné období po roce 1990

Po roce 1990 docházelo k velkolepému rozvoji dopravy, převážně letecké a železniční. Zvyšuje se volný čas a finanční možnosti člověka. Objevuje se mnoho nových forem cestovního ruchu, které jsou již blíže popsány v kapitole 1.1.1. Od roku 1990 byly zlepšeny podmínky pro cestování díky pádu komunismu v České republice. 13. června 1990 vešla v platnost směrnice číslo 90/314/EHS o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy. Vznikla pro ochranu spotřebitele a volný pohyb služeb. Nyní je implementována v zákoně č. 159/1999 Sb. Jedná se o klíčový předpis právní úpravy cestovního ruchu v České republice. *„Zákon měl tři klíčové navzájem propojené cíle. Šlo o implementaci směrnice č. 90/314/EHS do vnitrostátního práva, což bylo samozřejmě nutné pro vstup České republiky do EU. Druhým aktuálnějším úkolem bylo zvýšení ochrany spotřebitele v oblasti cestovního ruchu, s čímž souvisel třetí klíčový*

²³ Revoluční odborové hnutí

²⁴ RYGLOVÁ, Kateřina. *Cestovní ruch: soubor studijních materiálů*. 2. vyd. Ostrava: Key Publishing, 2009, s. 19-20, ISBN 978-80-7418-028-6.

požadavek, zkvalitnit služby cestovních kanceláří.“²⁵ Vznikalo mnoho cestovních kanceláří, které nebyly nikde evidovány a mnoho z nich i zkrachovalo díky převyšující nabídce nad poptávkou. Lidé tak přicházeli o své peníze. Od roku 1991 bylo provozování cestovních kanceláří podmíněno vlastnictvím koncese. Od roku 1996 byla opět živností volnou. V tomto roce bylo také zřízeno Ministerstvo pro místní rozvoj, které evidovalo cestovní ruch. Do roku 1996 registraci počtu cestovních vedl živnostenský úřad.²⁶

Česká republika se stává výrazně příjezdovou zemí cestovního ruchu, po roce 2000 se tempo začíná zpomalovat. Začínají se prosazovat nové destinace v Asii, Severní Africe, Karibské oblasti a Latinské Americe. Od 90. let také výrazně roste úroveň cestovního ruchu. Hotely se snaží být čím dál tím víc modernější a pohodlnější pro zákazníky. Vývoj cestovního ruchu je přibrzdován aktuálními hrozbami v cestovním ruchu například teroristickými útoky v New Yorku, válečnými konflikty v arabských zemích a na Ukrajině, epidemií nemoci ebola apod. Cestování je také ovlivňováno kurzy měn. Například intervence²⁷ České národní banky v České republice na konci roku 2013 přilákala jistě řadu turistů, neboť pro ně u nás je ještě levněji. Naopak Češi si více rozmysleli cestu do zahraničí. Pozitivní změnou je také růst bezpečí pro zákazníky při koupi zájezdu. Díky novému občanskému zákoníku jsou více chráněni a při neuskutečnění zájezdu dostanou své peníze zpět od pojišťovny, u které musí být CK pojištěna, nebo při ztrátě radosti z dovolené obdrží odškodné.

2.4 Shrnutí

Cestování v České republice ovlivnila velmi historie země, hlavně zákaz cestování v době komunismu. Po jeho pádu většina lidí viděla vysoký potenciál v cestovním ruchu. Lidé ve velkém zakládali CK. Trh se přesýtil a bylo důležité zavést směrnice č. 90/314/EHS o souborných službách pro cesty, pobyty a zájezdy, který se

²⁵ PETRÁŠ, René. *Právo a cestovní ruch*. 1. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2013, s. 92, ISBN 80-745-2032-3.

²⁶ RYGLOVÁ, Kateřina. *Cestovní ruch: soubor studijních materiálů*. 2. vyd. Ostrava: Key Publishing, 2009, s. 21-22, ISBN 978-80-7418-028-6.

²⁷ je zásah státu do ekonomiky dané země; mělo by k ní docházet v ojedinělých případech, kdy samotné tržní mechanismy k regulaci nestačí; zdroj: CO JE TO? Intervence. [online]. 2013 [cit. 2015-01-28]. Dostupné z: <http://cojeto.superia.cz/ekonomie/intervence.php>

snažil chránit zákazníky. Většina z nich nebyla kvalitní a lidé nevěděli, jak vést podnik. V současnosti je cestovní ruch také dost nasycený. V České republice je registrováno přes 1 500 cestovních kanceláří.²⁸ Se vznikem Nového občanského zákoníku došlo k vyšší ochraně zákazníka a cestovní kanceláře se musí snažit, aby dostali koncesi a mohli v této oblasti podnikat. Pro udržení současného počtu cestovních kanceláří je důležité zvyšovat příjezdový cestovní ruch a zlepšovat podmínky ve státě pro výjezdový cestovní ruch. Pro jeho rozvoj je také důležitá bezpečnost, která ho ohrožuje v posledních letech nejčastěji. Aktuálním příkladem terorismu je útok extrémistické islámské organizace ve Francii, který proběhl 7. ledna 2015. Došlo tam k vystřílení redakce satirického časopisu Charlie Hebdo, jenž zesměšňoval proroka Mohameda. Rizikovou oblastí pro cestování je také Ukrajina, kde probíhá občanská válka. Dalšími nebezpečnými oblastmi pro cestování jsou Blízký a Střední východ, kde již několik let probíhají územní ozbrojené konflikty mezi Izraelem a Palestinou či boje proti Islámskému státu na území Sírie, Iráku a Afghánistánu. Před samotnou cestou je vždy důležité sledovat aktuální situaci.

²⁸ MINISTERSTVO OBCHODU A PRŮMYSLU. *Statistika živností*. [online]. 2014 [cit. 2015-01-28]. Dostupné z: <http://www.rzp.cz/statistikyZiv.html>

3 SENIORSKÝ CESTOVNÍ RUCH

Tento pojem označuje jednak skupinu cestovatelů od určitého věku, ale také formu cestovního ruchu. V následujících podkapitolách je popsáno, jak senioři tráví volný čas, jaké mají požadavky a potřeby při cestování. Vysvětlen rozdíl mezi biologickým a chronologickým věk. Dále také možnosti podpory této skupiny při cestování ze strany státu a od soukromého sektoru.

3.1 Volný čas seniorů

Většina osob nad 55 let má více volného času než mladší osoby, které mají většinou ještě malé děti. Mohou se tak více věnovat svým koníčkům, jako například kulturním zážitkům, svým zálibám nebo turistice. Když už člověk nemusí chodit do práce, nechce trávit všechn svůj volný čas doma nic neděláním. Rád si vyjde alespoň na procházku, s přáteli na kávu nebo do klubu věnovanému jeho zálibám. Ve věku od 65 let jsou velmi oblíbené kluby důchodců. Nabízejí seniorům každý týden alespoň jedno setkání v místním klubu, občas i plánované výlety a akce. Ty si většinou organizují sami a nejsou tedy tolik finančně náročné nebo je pro ně organizuje město či obec. Například den matek, MDŽ apod. Bohužel ve městech se starší lidé nescházejí tolik jako na vesnicích. Je to dáno i tím, že soudržnost tam není taková jako na dědinách. Ve většině měst a obcí na tyto kluby přispívá magistrát či obecní úřad. Důchodci tak platí pouze roční poplatek a něco málo na občerstvení. Avšak ani trávení volného času mimo tyto organizace nemusí být vždy finančně náročné. Mohou chodit například na procházky po okolí, které nic nestojí a prospívá to i jejich zdraví nebo se mohou věnovat jiným finančně nenáročným koníčkům jako je sběratelství či rodině. V poslední době osoby pracovně neaktivní stále častěji svůj volný čas tráví hlídáním dětí, jak vlastních vnoučat, tak i cizích ve funkci paní na hlídání. Důvodů je mnoho, mezi nejdůležitější patří obsazenost předškolních zařízení, nutnost získání finančních prostředků pro rodinu i ze strany matky a stále se zvyšující zdatnost seniorů.

V současné době je u seniorů velmi oblíbené studium **univerzity třetího věku**. Nabízí ho v současnosti přes 20 univerzit v České republice. Toto studium je nabízeno osobám nad 50 let v rámci celoživotního vzdělávání, ale i mladším osobám pobírajícím

nějaký důchod. Mezi nejoblíbenější přednášky patří práce s počítačem. Česká republika se totiž stejně jako jiné evropské státy zajímá o problematiku stárnutí populace. Celoživotní vzdělávání je spolu s dalšími oblastmi, jako je: Zajištění a ochrana lidských práv a starších osob; Zaměstnávání starší pracovníků a seniorů; Zdravé stárnutí apod., bodem v **Národním akčním plánu podporujícím pozitivní stárnutí pro období let 2013 – 2017**²⁹. Tento plán vznikl dle Světové zdravotnické organizace, která o aktivním stárnutí seniorů začala hovořit již v 90. letech 20. století.

Další možností trávení volného času, které přináší mnoho zajímavých informací je **akademie třetího věku**. Je orientovaná stejně jako univerzita třetího věku na posluchače starší 55 let a po absolvování obdrží potvrzení o absolvování kurzu. Školné na 1 semestr není nijak odstrašující, například Akademie třetího věku Kopřivnice vybírá pouze 300,-- Kč za semestr (říjen – leden, únor – květen). Vzdělávací institut středočeského kraje naopak vybírá 700,-- Kč za 4 dny pětihodinových kurzů.

Aktivní trávení volného času přináší seniorům mnoho výhod jako je rozvoj dovedností, zlepšení fyzické aktivity, zvýšení kreativity a vlastního vyjádření, pocit užitečnosti, uspokojení z péče o druhé, důvod k vycházení z domu a cestování, setkávání v klubech a dalších skupinách apod.³⁰ Mezi vhodné druhy cvičení pro seniory patří cykloturistika, turistika, lyžařská turistika – hlavně běžecká, a to díky tomu, že šetří klouby, tanec, jóga a Tai-chi.³¹

Vzhledem k špatným podmínkám cestování v mládí, hlavně díky zákazu vycestování ze země nebo výjezdním doložkám, velké množství seniorů svůj volný čas tráví cestováním. Osoby starší 65 let preferují převážně wellness pobyty, lázeňské, sportovní cestovní ruch (převážně pěší turistiku) nebo pouze jednodenní výlety, kdy se na noc vrátí do svého bydliště a v klidu stráví noc tam, kde jsou zvyklí. Osoby do 65 let

²⁹ Jedná se o výstup Evropského roku stárnutí a mezigenerační solidarity, který vyhlásila Evropská unie. Na vzniku spolupracovali zástupci neziskových sektorů, samosprávy, soukromých podniků a firem, akademické sféry a dalších. Mezi hlavní priority patří Zajištění a ochrana lidských práv starších osob, celoživotní učení, zaměstnávání starších pracovníků a seniorů ve vazbě na systém důchodového pojištění; dobrovolnictví a mezigenerační spolupráce, kvalitní prostředí pro život seniorů, zdravé stárnutí a péče o nejkřehčí seniory s omezenou soběstačností. zdroj: MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Národní akční plán podporující pozitivní stárnutí pro období let 2013 až 2017*. [online]. 2013, 29.7.2014 [cit. 2015-10-18]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/14540>

³⁰ ACTIVITY AND LEISURE. *Center on Aging Without Walls*. [online]. Kansas City, 2014 [cit. 2014-11-18]. Dostupné z: <http://cas.umkc.edu/casww/sa/activity.htm>

³¹ RESPEKT INSTITUT: pro rozvoj občanské společnosti. *Volný čas ve formě fyzické aktivity*. [online]. 2010 [cit. 2014-11-18]. Dostupné z: http://www.respektinstitut.cz/wp-content/uploads/50plusAktivne_web_kapitola8.pdf

nejčastěji vyhledávají poznávací zájezdy, sportovní cestovní ruch (cykloturistika, pěší turistika) nebo zájezdy určené pro ně i jejich vnoučata.

3.2 Rozvoj a specifika seniorského cestovního ruchu

Seniorský cestovní ruch je velmi aktuálním a neustále se zvyšujícím segmentem cestovního ruchu, neboť dochází ke stárnutí populace. Statistické údaje v prvních 50 letech 21. století poukazují na seniory. „*Odhaduje se, že v roce 2050 světové výdaje na cestovní ruch seniorů dosáhnou částky 2 mld. USD. Tento trend úzce souvisí s prodlužujícím se věkem, příjmovými možnostmi seniorů a v neposlední řadě i se zvyšující se kulturou cestování*“.³² V roce 2014 cestovalo s cestovní kanceláří přes 525 000 seniorů. Toto číslo se má neustále zvyšovat a firmy tak více přemýšlejí o produktech přímo pro seniory. Kromě zvyšování počtu zákazníků v cestovním ruchu se bude rozvíjet také zdravotnická a sociální služba, která s touto klientelou blíže souvisí.³³

Inspiraci můžeme čerpat v cizině. V Německu se na seniorský cestovní ruch orientují už delší dobu, například v roce 2011 bylo v Německu zaznamenáno 20,6 % osob starších 65 let, jedná se o nejvyšší číslo v Evropské unii. Na druhém místě byla Itálie. Měla jen o tři desetiny osob méně. V České republice senioři tvořili 15,5 % z celkové populace.³⁴

Při prodeji zájezdu je důležité seniora vhodně oslovit. Například uveřejnit nabídku v tisku, distribuovat ji do klubu důchodců a podobných center, kde je velká frekvence starších osob. Vhodné je také nabídky dát do časopisů zaměřených na zdraví, například zdravotních pojišťoven nebo lékáren. Na internetu nakupují hlavně osoby do 65 let. Starší lidé si raději vybírají z katalogů a platí vše na pobočce. Se stávající klientelou je důležité udržovat stálý kontakt, neboť se jedná se o skupinu velmi loajální. To prokazují i výzkumy, že lidé kolem šedesátky jsou věrnější osvědčeným značkám oproti mladším generacím. Je důležité si uvědomit, že se jedná o službu, kde je vysoká

³² KOLEKTIV AUTORŮ KATEDRY CESTOVNÍHO RUCHU VŠE V PRAZE. *Cestovní ruch pro všechny* [online]. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, 2008 [cit. 2014-11-19]. ISBN 978-80-7399-407-05.

³³ tamtéž

³⁴ PROBYZNYS.INFO. *Seniorský cestovní ruch je na vzestupu*. [online]. 2012 [cit. 2014-11-19]. Dostupné z: <http://probyznysinfo.ihned.cz/c1-57853160-seniorsky-cestovni-ruch-je-na-vzestupu>

konkurence. Osoby pracující v této oblasti by se tedy měly maximálně snažit zákazníka zaujmout právě jejich nabídkou a mít kvalifikovaný personál. Musí disponovat psychologickými i marketingovými dovednostmi, které potřebuje při prodeji. U nabídek je důležité zvolit vhodnou velikost písma. Většina osob starších 55 let mají horší zrak a uvítají větší písmo. Důležité je zvolit také patřičný styl psaní. Seniorsy určitě neosloví nějaké anglické fráze či nespisovná čeština. Potěší je určitě nějaký malý dáreček, i když to bude jen cestovní sada vlhčených kapesníků, hezké desky na dokumenty či taška se značkou cestovní kanceláře. V cestovní kanceláři či agentuře mít kvalifikovaného pracovníka. Musí být velmi trpělivý a sociabilní. Cholerický člověk popuzující se z opakování té samé věci, nemá v této pozici co dělat. Senior také velmi ocení nenápadnou pomoc v rámci dovolené, kdy mu hoteliér, přepravce či ředitel lázní projeví dostatek porozumění. Zhodnotí také, zda poskytuje dostatek informací, o místě kam jedou a jaké služby nabízejí. Rádi zažijí něco nového, ale nemají rádi překvapení. Například, když nabízí poslední den tanec pro hosty, rádi si připraví vše potřebné, aby se v ten večer cítili příjemně.³⁵

Při výběru dovolené je pro tento segment zákazníků velmi důležitá klidná poloha, dostatek parkovacích míst, dostatek místa na pokoji, světlé a příjemné prostředí v pokoji, komfortní koupelna, kde najdeme madla, protiskluzovou dlažbu a i nejlépe sprchový kout. Samozřejmě by měl být snadno ovladatelný výtah. Výhodou je i transfer zavazadel v rámci budovy hlavně pro osoby starší 70 let, protože si většinou vozí mnoho věcí a nemají už tolik síly. Velký význam při výběru zájezdu má i doprovodný program. Seniorsi rádi při své dovolené navštíví nějaké doplňkové kulturní a společenské programy, které jsou zaměřené na aktivitu i odpočinek, kurzy zaměřené na zdraví a mozková cvičení. Při dovolené jsou mnohem aktivnější, než v běžném životě, protože se dostanou mezi jiné lidi a nechtějí jen sedět na pokoji, ale poznávat nové přátele a místa.³⁶

Důležité je držet krok s novými trendy a nabízet seniorsům vymoženosti. Usnadní jim jak samotné ubytování, cestu, ale i zpříjemní celý zájezd. Seniorsi mají totiž velmi specifické požadavky. Někdy něco zapomenou nebo toho tolik nesní a nevypijí a neradi plýtvají s věcmi. Seniorsi určitě ocení speciální služby jako je „*půjčení brýlí*,

³⁵ REIDL, Andreas. *Senior - zákazník budoucnosti: Marketing orientovaný na generaci 50+*. 1. vyd. Brno: Albatros Media, 2012, s. 206-212, 16037. ISBN 978-80-265-0018-6.

³⁶ tamtéž

rozlívání vína po 0,1 litru, možnost objednání jakéhokoliv druhu jídla v poloviční porci, více českých jídel, na přání hosta rovněž dietní, lehká i plnohodnotná strava, komfortní rádio a televizor s jednoduchým ovládním, lustry v pokojích se 100W žárovkami, minibar a sejf umístěný v dosažitelné výšce“³⁷ apod.

Rozvoj seniorského cestovního ruchu závisí na několika okolnostech:

- na demografickém faktoru;
- zdravotním stavu;
- věku.

3.2.1 Demografický faktor

Růst počtu seniorů je dán silnými poválečnými ročníky a také zvyšujícím se věkem průměrného dožití. Dlouhověkost je dána také lepším ekonomickým i sociálním soužitím v České republice. Na druhé straně stojí naopak nízký počet nově narozených, zapříčiněný stále se zvyšující neplodností párů.

Senioři mají disponibilní fond volného času a nejsou časově vázáni na určité období pro cestování. Mohou využít i mimosezónních nabídek. Nabízejí výhodnější cenu a cestovním kancelářím vykrývají mezisezónu.

Je velký rozdíl v trávení volného času mezi osobami **staršími 55 let** a těmi, kterým je **více než 70 let**. Mají jiné nároky na služby i potřeby. Je to dané nejen tím, že v 55 letech je člověk ještě pracovně aktivní a většinou si vydělává mnohem více peněz, než které dostává senior pobírající penzi, ale i dobou, kdy se narodili a způsobem života. Osoby před odchodem do důchodu, které už nemají děti doma, mají specifitější nároky

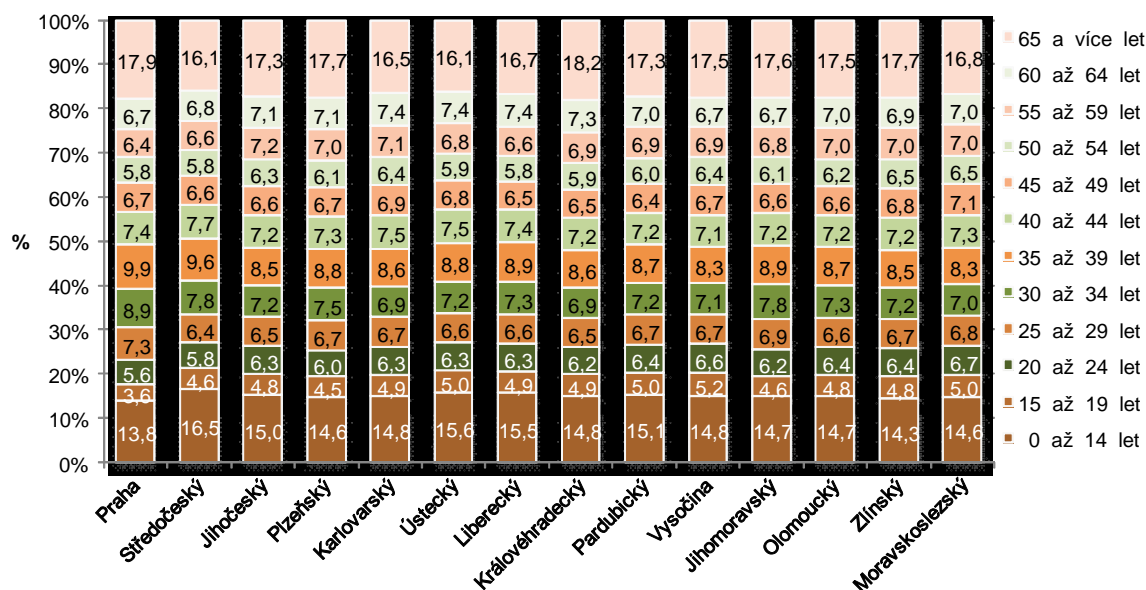
na dovolenou. Nechtějí cestovat několik hodin autobusem a raději si připlatí za leteckou dopravu. Chtějí navštívit místa, které ještě neviděli, často místa exotická a finančně náročnější a to z důvodu, že vědí, že už si to v důchodu třeba nebudou moci dovolit, a to jak z finančních nebo z možných zdravotních důvodů. Osoby ve věkové **kategorii 55 až 65 let** začínají cestovat méně. Prokazují to i výzkumy společnosti Nielsen. V roce 2014

³⁷ REIDL, Andreas. *Senior - zákazník budoucnosti: Marketing orientovaný na generaci 50+*. 1. vyd. Brno: Albatros Media, 2012, s. 206-212, 16037. ISBN 978-80-265-0018-6.

jeli na dovolenou méně oproti roku 2012.³⁸ Může to být způsobené nejistou dobou a šetřením si na důchod.

Na následujícím obrázku je vidět věková struktura obyvatelstva, kde největší část tvoří skupina nad 60 let. Na první pohled prokazuje největší procentní zastoupení. Dále určuje také nutnost orientovat se na tento věkový segment i v cestovním ruchu.

Graf číslo 1 Věková struktura obyvatelstva (3. čtvrtletí 2013)



Zdroj³⁹

Predikace zvyšující se skupiny obyvatel starších 55 let je viditelná i v následujícím grafu číslo 2. Znárodnuje reálnou věkovou strukturu obyvatelstva České republiky v roce 2010 a předpoklad pro rok 2065. Prognózu vypracoval Český statistický úřad. Celkový počet obyvatel v roce 2065 se předpokládá na 10 689 713 osob. Podle Organizace spojených národů počet osob ve věku 60 let a více odhadla na téměř 600 000 000 osob pro rok 1999. V roce 2050 se očekává vzrůst téměř na 2 miliardy jedinců starších 60 let. Jedná se o číslo větší, než je počet obyvatel dětí poprvé v lidské historii.⁴⁰

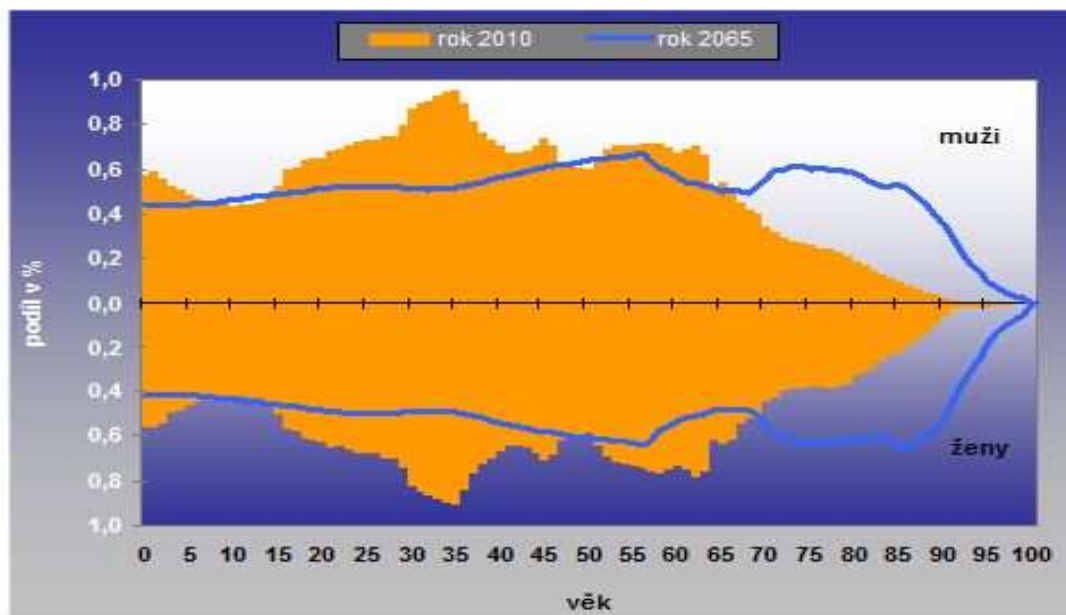
³⁸ REIDL, Andreas. *Senior - zákazník budoucnosti: Marketing orientovaný na generaci 50+*. 1. vyd. Brno: Albatros Media, 2012, s. 206-212, 16037. ISBN 978-80-265-0018-6.

³⁹ ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. *Věková struktura, zaměstnanost a ekonomická neaktivita seniorů ve srovnání s mladší populací: Věkové složení obyvatelstva*. [online]. 2014 [cit. 2014-12-03]. Dostupné z: [http://www.czso.cz/csu/2014edicniplan.nsf/t/04002C4009/\\$File/31003314nea.pdf](http://www.czso.cz/csu/2014edicniplan.nsf/t/04002C4009/$File/31003314nea.pdf)

⁴⁰ RITCHIE, Brend W., Neil CARR a Chris COOPER. *Aspects of Tourism: Managing Educational Tourism*. Great Britain: Cromwell press, 2003. p. 84, ISBN 1-853150-51-2.

V roce 2010 tvořili jednu třetinu senioři ve věku 65 – 69 let, v roce 2065 by mělo být naopak nejvíce osob ve věku 75 - 84 let. Do budoucna by se při tvorbě produktů pro tento segment mělo myslet na procentní rozdělení. Osoby starší 75 let nemohou být tolik aktivní a je tedy důležité představit vhodnou nabídku. V tomto věku totiž většina lidí nezvládá úplně všechno, mají horší zdravotní stav a raději cestují na kratší vzdálenosti a mají zajištěn plný komfort (zdravotní a sociální služby). Je to dáno hlavně zvyšující se nadějí dožití při narození. V roce 2010 byla 74,4 let u mužů a 80,6 let u žen. V roce 2055 se předpokládá, že průměrné dožití u mužů bude 84,5, to je skoro o 4 roky více a u žen o necelých 9 let 89,3.⁴¹

Graf číslo 2 Reálná a předpokládaná věková struktura obyvatelstva České republiky v letech 2010 a 2065



Zdroj⁴²

Každoročně se také rodí čím dál tím méně novorozenců a zvyšuje se počet starších osob. Vzhledem k dnešnímu stylu života mladých lidí se nepředpokládá, že by se tento stav měl zlepšovat. Dnešní mladí dávají přednost finančnímu zabezpečení

⁴¹ SVOBODOVÁ, Kamila. ANALÝZA: DEMOGRAFIE. *Demografické stárnutí ČR podle výsledků projekce*. [online]. 2012 [cit. 2014-10-19]. Dostupné

z: http://www.demografie.info/?cz_detail_clanku=&artclID=824&%20st%C3%A1rnut%C3%AD

⁴² DEMOGRAFIE. *Analýza: Demografické stárnutí ČR podle výsledků projekce*. [online]. 2011 [cit. 2014-12-03]. Dostupné

z: http://www.demografie.info/?cz_detail_clanku=&artclID=824&%20st%C3%A1rnut%C3%AD

a užívání si života před vlastním dítětem. Mladí lidé raději cestují, poznávají nové věci a kupují si vlastní byty, teprve potom přemýšlejí nad založením rodiny. Výhodou také je, že dnes si můžete naplánovat, kdy chcete mít děti. Ne vždy se to samozřejmě 100 % povede. Porodnost ovlivňuje také řada faktorů, a to biologické a nebiologické. Mezi biologické patří i pravděpodobnost otěhotnění. V poslední době počet párů, které nemohou mít děti, neustále narůstá, a to hlavně kvůli již zmíněnému odkládanému těhotenství. Nejlepší věk pro početí u žen je 25 let a přelomový je věk 35 let. V roce 2012 byl průměrný věk matky 27,9, a ten se neustále zvyšuje. Například v roce 1990 byl 22,5 let.⁴³ Mezi nebiologické faktory můžeme zařadit populační politiku státu, vhodné bydlení, stálou práci, hodnoty partnerů nebo náboženské vyznání.⁴⁴

3.2.2 Zdravotní stav

Zdravotní stav seniorů je také velmi důležitým faktorem ovlivňující výběr zájezdu. Světová zdravotnická organizace zdraví popisuje jako stav komplexní fyzické, psychické a sociální pohody.⁴⁵ Ty určují kvalitu života seniorů. Můžeme najít dva typy skupin seniorů. První jsou **dynamičtí a dobře trénovaní**, kteří nepotřebují žádný zvláštní režim. Mělo by se brát pouze ohled na jejich věk. I když se cítí dobře a nemají žádné zdravotní komplikace, neměli bychom je přepínat. Mohou se cítit silně, ale nemají tolik energie jako dříve. Druhou skupinou jsou **pasivní senioři**, kteří se naopak nechávají obstarávat a potřebují pomoc při programu, tu i důsledně vyžadují. Při pořádání zájezdu seniorům je vždy důležitá přítomnost lékaře, ubytování ve speciálně vybavených pokojích, dietní stravování a vyšší počet hotelového personálu. Není tedy vhodné pořádat se 70letými osobami výlet na Himaláje, kde se jim těžko dostane těchto služeb. Při organizaci zájezdu je vždy důležité myslet na věk osob, pro něž zájezd pořádáme. Mladší osoby rády pojedou za teplem k moři a budou zde pořádat i fyzicky náročné výlety či jiné aktivity. Starší osoby by se zájezdům do míst,

⁴³ ČÍSELNÍK: Rychlý přehled v nejrůznějších oborech. Průměrný věk matky při narození prvního dítěte. [online]. 2013 [cit. 2014-09-02]. Dostupné z: http://ciselnik.artega.cz/vek_matky_a_prvni_dite.php

⁴⁴ DEMOGRAFIE. *Porodnost*. [online]. 2013 [cit. 2014-09-02]. Dostupné z: http://www.demografie.info/?cz_porodnost=

⁴⁵ WORLD HEALTH ORGANIZATION. *Designing the road to better health and well-being in Europe* at the 14th European Health Forum Gastein. [online]. 2011 [cit. 2014-10-26]. Dostupné z: http://www.euro.who.int/__data/assets/pdf_file/0003/152184/RD_Dastein_speech_wellbeing_07Oct.pdf

kde jsou velká horka, měli spíše vyhýbat, protože jim způsobují únavu a vyšší možnost onemocnění. Když už senioři chtějí jet k moři za teplem, vybírají si období mimo sezónu, kdy nehrozí nejvyšší tepla a není v oblasti tolik lidí.

U této skupiny je vždy důležité pojištění. Mělo by zahrnovat všechny důležité zákroky v zahraničí. Některé pojišťovny se dokonce brání pojišťovat osoby nad 70 let nebo pro ně mají speciální ceník. Starším lidem totiž více hrozí infarkty nebo mozkové příhody způsobené změnou klimatu.

Pro seniory je však důležité cestovat, aby se jejich zdravotní stav zlepšoval. Například lázeňské pobyty jsou velmi blahodárné jak pro duši tak tělo člověka. I jiné formy cestovního ruchu člověku ovlivňují zdraví, a to jak fyzické, tak hlavně psychické. Například poznávací nebo rekreační pobyty lidem vyčistí hlavu a zlepší psychickou pohodu. Dozví se něco nového a osoby, již žijí sami, se dostanou do kolektivu více lidí, často i stejné věkové kategorie a mohou si tak s někým promluvit. Změna prostředí je velmi důležitá pro zlepšení zdravotního stavu. Současná hektická doba navíc vyvolává čím dál tím více psychických onemocnění a změna prostředí je určitě jednou z možností, jak se jich zbavit.

3.2.3 Věk

Věk je třetím faktorem seniorského cestovního ruchu, avšak je to jen číslo, které nám dává nepřesné informace o člověku. Můžeme samozřejmě očekávat, že když na zájezd pojede osoba v 75 letech, bude zvládat dlouhé výlety hůř než osoba v 55 letech, což není vždy pravidlem. Někdy jsou osoby v 80 letech mnohem aktivnější než v 60 letech. Na základě výzkumu publikovaného ve své knize popisuje Dann, si senioři myslí, že vypadají o 8 let mladší. Cítí se také mnohem lépe, než je jejich průměrný věk, a to v průměru o 14 let. Mění se i priority starších lidí. Dříve byli zaměřeni hlavně na rodinu, nyní se jejich hodnoty posouvají na zábavu a cestování.⁴⁶

Podle Hegyiho věk můžeme dělit dle několika hledisek na biologický, chronologický, funkční, psychologický a sociální věk. **Biologický věk** je dán genetikou, zdravotním stavem, dobou a stylem života, ve kterém žijeme. **Chronologický věk** je

⁴⁶ DANN, G. M. S. *ANNALS OF TOURISM RESEARCH: Senior tourism and quality of life*. 2001. p. 235-238, ISBN 0160-7383

někdy také uváděn pod názvem kalendářní věk, podle kterého v současné době určíme stáří osob. Odpovídá počtu prožitých let bez ohledu na jiné působící faktory. **Funkční věk** odpovídá schopnostem a dovednostem člověka, a to jak biologických, psychologických tak sociálních. **Psychologický věk** je určován tím, jak se sami cítíme být mladí a individuálními osobnostními rysy. **Sociální věk** zahrnuje přítomnost životního programu a závisí na důchodovém věku člověka.⁴⁷

Věk je také důležitým faktorem, jenž nám přináší řadu výhod, například současné zavedení **bezplatného cestování pro seniory, děti a studenty na Slovensku**, platí pro všechny členy Evropské unie, tedy i pro Českou republiku. Podmínkou pro bezplatné cestování seniorů je dosažení věkové hranice 62 let a vystavení zvláštního průkazu. Ten vydávají na základě dokladu totožnosti. Doklady nemusí být přeloženy do slovenštiny. Po vystavení zvláštního průkazu si každý cestující musí před cestou požádat o speciální jízdenku do druhé třídy. Do konce března 2015 platí výjimka, že bezplatnou jízdenku senioři mohou získat pouze na občanský průkaz. Toto zvýhodnění je velmi zajímavé i pro oblast seniorského cestovního ruchu. Mohou se tak pořádat zájezdy na Slovensko nebo okolních zemí vlakovou dopravou. Pokud celé Slovensko projedou úplně zadarmo, promítne se to i do kalkulace zájezdu. Finančně výhodnější určitě bude cesta z Brna do termálních lázní Podhájská prostřednictvím železniční dopravy než objednaným autobusem. Vlak je také mnohem pohodlnější než autobus, neboť se může senior při jízdě procházet a vlaky nabízejí čím dál tím lepší služby a komfortnější vybavení.

Česká republika poskytuje také řadu **výhod pro seniory**, i když nabídce slovenských drah se to úplně nevyrovná. Podpora může být dána buď ze strany podnikatelských subjektů, nebo ze strany státu. Mezi slevy podnikatelských subjektů patří speciální slevy od dopravců. České dráhy nabízejí řadu slev. Každá osoba pobírající starobní, plný invalidní důchod nebo osoby starší 60 let pobírající vdovský nebo vdovecký důchod mají nárok na slevu 25 % z jízdného. Musejí si však nechat vystavit průkaz pro důchodce. Vyhotoví ho na každé přepážce po předložení průkazové fotografie, občanského průkazu či cestovního pasu a rozhodnutí o přiznání důchodu nebo potvrzení o pobírání důchodu. U osob starších 70 let stačí pouze doklad totožnosti. Cena tohoto průkazu je 50,-- Kč. Pokud se cestuje častěji, je možné vystavit IN Kartu

⁴⁷ HEGYI, L. 2001. Klinické a sociálne aspekty ošetrovania starších ľudí. Trnava: SAP, 2001, s. 11, ISBN 80-88908-80-9

s aplikací IN 50 % za 550,-- Kč za rok a na tři roky za 1 490,-- Kč nebo kartu IN senior, díky níž mohou osoby starší 70 let bezplatně cestovat osobními a spěšnými vlaky. Na ostatní vlaky mají slevu 50 %. Nabízí jim zvýhodněné ceny na jízdenky Česko a Akční jízdenky. Cena této karty na 1 rok je 1 490,-- Kč a na 3 roky 3990,-- Kč. Dále slevy nabízejí místní dopravci i městská hromadná doprava po městech. Například v Pardubicích v městské hromadné dopravě mají nárok na poloviční jízdné osoby nad 65 let.⁴⁸ Další slevy pro důchodce nabízí také kulturní a společenské organizace jako jsou divadla, muzea, kina a další. Slevy pro seniory poskytují i cestovní kanceláře. Ty seniora chápou jako osobu nad 55 let. Některé osoby v tomto věku to mohou brát diskriminačně. Mají možnost využívat řadu výhod, jako jsou slevy ze zájezdu a senior pasy pro starší 55 let. *„Ty kromě slev na zboží či služby, přináší také řadu nápadů a tipů na výlety, zájezdy nebo návštěvy galerií a muzeí.“*⁴⁹ Karta přináší řadu výhod a její vystavení je bezplatné. Výhodou je, že tato skupina slyší na slevy. Problémem však je, že o pasu lidé moc nevědí a registrovat se mohou pouze prostřednictvím internetu, který většina seniorů neovládá. V rámci státní sféry podpora seniorů není nijak velická. Někteří senioři mají na řadu kompenzací a výhod nárok ze zákona (starobní důchod, příspěvek na lázeňskou péči, dotace na bydlení v domovech důchodců či jiných sociálních zařízeních, příspěvek na vzdělávání důchodců, sociální služby pro tuto skupinu osob, pořízení zdravotních pomůcek apod)

3.3 Podpora seniorského cestovního ruchu

Senioři často necestují i přesto, že mají dostatek volného času a to z mnoha důvodů. Nejčastějším bývá nedostatek financí, strach z toho, že cestu nezvládnou, nemají s kým vyrazit. Problémem je, že většina seniorů je sama, a když už chtějí vyjet, musí si za jednolůžkový pokoj připlatit a to ne zrovna malou částku. Vhodné je obrátit se na CK přímo pro seniory. Ty mohou osobám, které cestují sami najít i spolubydlícího, se kterým budou bydlet, nebo bydlí sami, ale neúčtují již žádné poplatky. Oblíbené jsou skupinové programy, kde se sejdou starší lidé, kteří by neměli

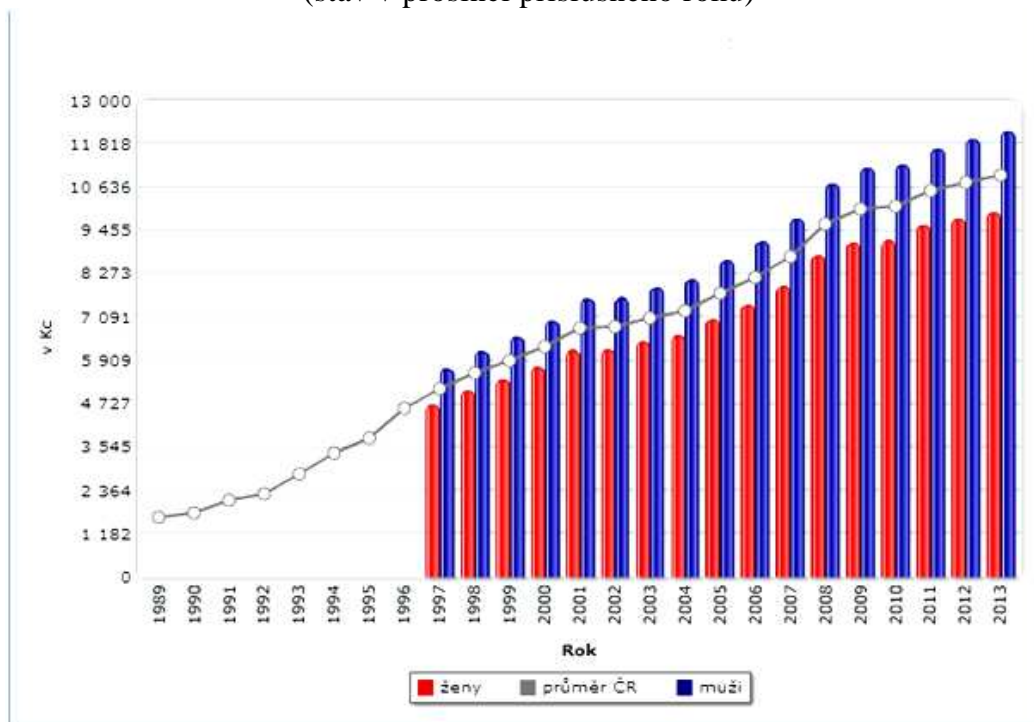
⁴⁸ ČD. *Vlakem po ČR: Sleva pro důchodce*. [online]. 2013 [cit. 2014-11-24]. Dostupné z:<http://www.cd.cz/vnitrostatni-cestovani/jizdenka/jizdne-a-slevy/-3591/>

⁴⁹ SENIOR PAS: slevy a výhody pro seniory. *Úvod*. [online]. 2010 [cit. 2014-11-24]. Dostupné z:<http://www.seniorpasy.cz/>

s kým jet. Většina seniorů však o těchto kancelářích neví a zájezdy tohoto typu jim nejčastěji kupují příbuzní.

K cestování senioři potřebují také dostatek finančních prostředků. U této skupiny může cestovat pouze ten, kdo si to může dovolit. Pokud totiž senior již nepracuje a nemá stálý příjem z pracovní činnosti, postrádá dostatek peněz. Většina seniorů pobírá pouze starobní důchod, v roce 2013 byl v průměru 10 970 Kč. V grafu číslo 3 můžete vidět, jak se průměrný důchod vyvíjel od roku 1989. I když důchod oproti roku 1989, kdy byl v průměru 1 639 Kč, stoupl více jak šestinásobně, nemohou si vždy cestovatelé třetího věku dovolit kupovat drahé zájezdy a někdy ani ty levné. Proto v této skupině převládá domácí cestovní ruch, jenž není tolik finančně náročný.

Graf číslo 3 Průměrná výše starobního důchodu v České republice (stav v prosinci příslušného roku)



Zdroj⁵⁰

Příznivé je, když mají našetřené nějaké finanční prostředky z období před nástupem do důchodu, a pak se mohou věnovat cestování naplno. Lidé ale cestují, i když nemají uložené nějaké peníze do penze, protože jsou zvyklí šetřit peníze

⁵⁰ ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. *Průměrná výše starobního důchodu v České republice*. [online]. 2014 [cit. 2014-12-03]. Dostupné z: http://www.czso.cz/csu/dyngrafy.nsf/graf/cr_od_roku_1989_duchod

i ze starobního důchodu a většina starších lidí již nepotřebuje nic nového jako je nábytek či nové auto a má tak dostatek volných finančních prostředků. V současné době se ale také zvyšuje počet seniorů, kteří jsou zadluženi. Důvodů je mnoho. Mezi nejčastější patří nevýhodná půjčka nebo úmrtí partnera a zablokování společného účtu, který až několik měsíců nemohou využívat. Vdovský nebo vdovecký důchod také dostanou až po pár měsících, než úředníci vše vyřídí. Často proto dochází i k exekuci seniorů a ti pak rozhodně nemají myšlenky natož finance na cestování. Stát by měl tedy více dbát na finanční gramotnost nejen u žáků v základních školách, ale pořádat vzdělávací kurzy pro seniory v domovech důchodců či klubech zvyšující. Financovány by mohly být z velké části dotacemi z Evropské unie.

*„Senioři patří do skupiny spotřebitelů, která nejvíce zohledňuje poměr cena/kvalita.“*⁵¹ Cestovní kanceláře a agentury se snaží přilákat tuto věkovou skupiny výhodnými cenami. Například cestovní kancelář Čedok poskytuje ve vybraných ubytovacích kapacitách, mimo sezónních termínech označené symbolem senior slevu ve výši 25 % z ceny zájezdu.

Seniorský cestovní ruch se snaží rozvíjet i pomocí jediného specializovaného **veletrhu FOR SENIOR v České republice**, který se koná již od roku 2007. Jedná se o každoroční setkání veřejnosti s odborníky, kde se mluví o novinkách v cestovním ruchu pro seniory. Nejčastěji se zde prezentuje nejoblíbenější lázeňský cestovní ruch. Lidé si zde mohou vyměnit zkušenosti s cestováním a setkat se s novými lidmi. V roce 2015 proběhne výstava v Letňanech, a to od 9. 4. do 12. 4. Pro seniory je vstupné menší než poloviční 70,-- Kč.⁵²

Této oblasti se také dále věnuje **webový portál TŘETÍVĚK.CZ**, kde jsou uvedeny typy kam zrovna jet, s kým jet, kde se ubytovat, kde získat slevy apod. Na stránkách je i seznam věcí, co si nenechat doma, co vám kde hrozí, proti čemu je vhodné se očkovat a diskuzi s odpovědi na to, co koho zrovna zajímá.

Evropský projekt CALYPSO nabízí pomoc znevýhodněným občanům, jako jsou mladí lidé od 18 do 30 let, zdravotně hendikepovaní, sociálně znevýhodněné rodiny a samozřejmě důchodci a osoby nad 65 let. Vznikl na podnět Evropské komise,

⁵¹ KOTÍKOVÁ, Halina. *Nové trendy v nabídce cestovního ruchu*. 1. vyd. Praha: Grada, 2013, s. 207, ISBN 978-80-247-4603-6.

⁵² FOR SENIOR: PVA EXPO PRAHA. *Pro návštěvníky*. [online]. 2014 [cit. 2014-11-25]. Dostupné z: <http://www.forsenior.cz/2015/cz/prona.asp>

kdy Česká republika musela vytvořit v roce 2012 **program Cestovní ruch pro všechny**.⁵³ Název evropského projektu byl vytvořen na počest řecké mořské víly, která se na svém ostrově starala o Odyssea. Má pomoci nejen znevýhodněným osobám, ale i hotelům, průvodcům a majitelům restaurací. Snaží se o to, aby tyto skupiny vyplnily „mezisezónu“ a cestovní ruch tak měl dostatek pracovních míst i v tomto období. Evropská unie tuto podporu vidí v nabízených službách. Například přijatelnými cenami pro mladé lidi nebo vhodnými podmínkami pro ubytování seniorů. Touto podporou se může zvýšit kvalita života evropských občanů.⁵⁴

3.4 Požadavky seniorů

Senioři jsou spokojení cestovatelé. Všímají si hlavně kvality ubytování, stravování, pláží, historického dědictví, pohostinnosti místních obyvatel a vlastního pocitu bezpečí. Jsou však velmi nároční na služby, bezpečnost a klidné prostředí. Nejvyšší nároky mají u dopravy a turistických informačních služeb. Za kvalitní služby jsou ochotni si zaplatit. Pobyty si rezervují dopředu a jsou tak jistotou pro cestovní kanceláře a agentury. Oproti tomu mladí lidé si zájezdy rádi kupují na poslední chvíli nebo jedou „na vlastní pěst“. Od cesty očekávají hlavně dobrodružství. Rozdíl se odvíjí nejen od věku, ale i od sociálně-kulturního prostředí, ve kterém vyrůstali. Ti, co cestují sami, jsou většinou méně spokojení než osoby cestující s někým blízkým.⁵⁵

Cestovatelé třetího věku nejsou homogenní skupinou. Důležitá je motivace pro cestování a ta je u každého jiná. Ovlivňuje ji mnoho faktorů jako je pohlaví, kultura, společenské postavení, inteligence a finanční situace. Nejdůležitější je však doba, v níž vyrůstali a která je ovlivnila. U dnešních mladých lidí se předpokládá, že se budou

⁵³ EURACTIV. *Nový program má podporovat znevýhodněné turisty*. [online]. 2009 [cit. 2014-12-02]. Dostupné z: <http://www.euractiv.cz/socialni-politika/clanek/novy-program-ma-podporovat-znevychodnene-turisty-006870>

EUROPEAN COMMISSION. *Iniciativa Calypso rozšiřuje možnosti cestování v Evropě. Evropská komise podnik a průmysl*. [online]. Belgie: Úřad pro publikaci Evropské unie, 2010 [cit. 2014-12-02]. Dostupné z: http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/files/docs/calypso/leaflets/leaflet_calypso_cs.pdf

⁵⁴ EUROPEAN COMMISSION. *Iniciativa Calypso rozšiřuje možnosti cestování v Evropě. Evropská komise podnik a průmysl*. [online]. Belgie: Úřad pro publikaci Evropské unie, 2010 [cit. 2014-12-02]. Dostupné

z: http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/files/docs/calypso/leaflets/leaflet_calypso_cs.pdf

⁵⁵ CZECHTOURISM. *Senioři: Nový segment cestovního ruchu*. [online]. 2014 [cit. 2014-11-15].

Dostupné z: <http://www.czechtourism.cz/institut-turismu/aktuality/seniori-novy-segment-cestovniho-ruchu/>

značně lišit od dnešních seniorů. Vyrůstají totiž v otevřené Evropě, mají čím dál lepší zdravotní péči a vyšší životní úroveň. To může mít za následek větší množství aktivních a bohatších turistů. Dnešní mladí lidé se nebojí poznávat nová místa, kdežto starší generace mají raději vše naplánované a do něčeho nejistého a nového se neradi pouští.⁵⁶

Osoby starší 55 let cestují raději po České republice. „8 z 10 cest je vždy v rámci domácího cestovního ruchu. Ovšem polovina jejich cest zahrnuje 4 a více přenocování a na každé své cestě utratí přibližně 360 euro. Celosvětově se podíl seniorů na celkovém počtu turistů odhaduje na 11 %, do roku 2030 by se toto číslo mělo zvýšit na 16 % (1,3 miliardy). Existují však velké rozdíly mezi kontinenty. Podle prognóz ETC by se měl podíl seniorů zvýšit na 28 % v Kanadě, 26 % v USA, 38 % v Japonsku, 24 % v Číně a 33 % v Evropě. V Africe zůstává hodnota nízká, okolo 10 %.“⁵⁷

Evropa je velmi oblíbená nejen díky svému kvalitnímu životnímu prostředí, historickým památkám a dobré infrastruktuře, ale i kvůli pocitu bezpečí. Naopak zlepšit by se měla pohostinnost a hodnota nákupu za vydané peníze. Každý čtvrtý americký senior přijede do Evropy alespoň jednou ročně, každý třetí dvakrát nebo třikrát za rok.

Pro seniory je důležité koupit zájezd včas. Jsou tedy ideálními zákazníky pro nabídky first minute. Informace o zájezdu chtějí mít co nejdříve, a když je nemají ještě týden před odjezdem, jsou velmi nervózní. Měly by se jim tedy informace poskytovat dříve, případně jim vše důkladně vysvětlit. Ubytování a cestu je důležité přizpůsobit možné horší pohyblivosti těchto osob. Samozřejmostí by tedy měl být bezbariérový vstup do budovy a výtah. Dále také pohodlný autobus a pravidelnější hygienické přestávky. Program je vhodné sestavit přesně a striktně ho dodržovat. Starší lidé totiž nejsou zvyklí na změny a těžko je snášejí.

3.5 Možnost rozvoje seniorského cestovního ruchu

Seniorský cestovní ruch se rozvíjí. Hlavním důvodem je zvyšující se počet starších osob. Tento problém trápí celý svět. Lidé mají také čím dál méně volného času. Snaží se pracovat, dokud jim to síly dovolí, aby si udrželi déle svůj životní standard.

⁵⁶ BUHALIS, Dimitrios a Carlos COSTA. *Tourism business frontiers: consumers, products and industry*. Boston: Elsevier Butterworth-Heinemann, 2006, p. 32-38, ISBN 07-506-6377-4.

⁵⁷ CZECHTOURISM. *Senioři: Nový segment cestovního ruchu*. [online]. 2014 [cit. 2014-11-15]. Dostupné z: <http://www.czechtourism.cz/institut-turismu/aktuality/seniori-novy-segment-cestovniho-ruchu/>

Důchodový věk stát také neustále prodlužuje. Například generace narozená v roce 1990 by měla do důchodu odcházet v 69 letech. U většiny profesí je to nepředstavitelné. Výhodou prodlužování věkové hranice odchodu do penze pro cestovní ruch může být, že lidé déle pracovní aktivní, tak budou mít delší dobu stálý příjem peněz a měli by mít lepší možnosti pro cestování. Naopak nevýhodou je, že na cestování nebudou mít dostatek času. Neustále se zlepšuje také zdravotní péče, i když oproti evropským standardům stále kolísáme. Příčinou je hlavně to, že starší lidé se necítí na svůj věk a chtějí být čím dál tím víc aktivnější. Vybírají si pak i takový odpočinek a dovolenou. Například hotel s bazénem, kde si budou moci zaplavat, oblasti vhodné k cyklistickým výletům po okolí nebo k hraní golfu.

Senioři jsou nečekaně více cestovně činní. Mladší osoby realizují největší objem dovolených, kdežto starší lidé uskuteční o něco více dovolených v přepočtu na jednoho turistu ročně. Mění se také orientace na typ zájezdu při výběru. Hlavním kritériem už není pouze cena, ale také kvalita. Proto i k tomu by se mělo přihlížet, když vytváříme nabídky pro tuto skupinu.⁵⁸

Pro zlepšení seniorského cestovního ruchu je důležité zvyšovat kvalitu a přizpůsobovat ubytování pro starší osoby. Když tato skupina přijede na hotel, většina z nich jim nenabízí madlo ve sprše, u toalety ani bezbariérový přístup. To by se pro jejich dlouhodobou udržitelnost a nastavení dobré konkurenceschopnosti mělo zlepšit. Zajímavé určitě je rozšiřování nabídky pohybových aktivit během dovolené. Zlepšuje se tím zdravotní stav seniorů, a ti se rádi cítí dobře a dělají něco pro své tělo, dokud mohou. Starší lidé stejně jako mladí rádi poznávají nová místa a památky. Osobám nad 55 let musíme přizpůsobovat program zájezdu a zvolit pomalejší tempo nebo je při koupi zájezdu upozornit na náročnost. Není důležité navštívit co nejvíce míst, ale užít si požitek vyzařující z těchto míst.

Hlavní při rozvoji cestovního ruchu také je zaměřovat se převážně na Českou republiku. Většina cestovních kanceláří se orientuje pouze na zahraničí, ale lidé neznají ani CHKO v Čechách nebo nenavštívili nejvyšší horu Sněžku. Například nabídka víkendu „Za krásami Jižních Čech“ nebo „Po chráněných krajinných oblastech“ by

⁵⁸ KLUFOVÁ, Renata, Jana NÝVLTOVÁ a Vendula FRANCOVÁ. *Senior tourism potential in the Czech Republic*. Ostrava: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, 2010. Dostupné z: http://konference.osu.cz/cgsostrava2010/dok/Sbornik_CGS/Geografie_cestovniho_ruchu/Potencial_cestovniho_ruchu_senioru.pdf

pro starší osoby mohla být zajímavá. Nabídka jednodenních výletů, nabízející v klubech důchodců, by byla pro starší věkové skupiny určitě také zajímavá. Výlety bez přenocování pořádané od tzv. „Šmejdu“ s návštěvou zámku, s obědem a dárkem byly velmi oblíbené. Ty nabízeli seniorům cestu z jejich místa bydliště na zajímavé místo, součástí ceny byl většinou oběd a cena nebyla vysoká. Navíc je lákali dárkem pro muže, ženu a speciálním pro páry hodnotným dárkem. Na slíbené místo je však často ani nevzali, ale zavřeli je hned po obědě v sále a nabízeli jim své předražené zboží, u kterého slibovali zázračné účinky. Starší lidé jezdili hlavně kvůli dárkům zdarma a také díky nabídce pouze jednodenního výletu, který byl za nízkou cenu. Většina starších osob totiž nerada jezdí mimo svůj domov na delší dobu. Mají rádi svůj klid a pohodlí.

Pro vytvoření vhodného zájezdu vhodné přímo do dané lokality můžeme využít zhodnocení celkového potenciálu cestovního ruchu seniorů v České republice. Přihlížíme v ní k oběma složkám – lokalizačním⁵⁹ a realizačním⁶⁰. Mezi **lokalizační potenciál** řadíme místa s kulturně-historickými památkami a lázeňskými místy, národní parky a chráněné krajinné oblasti, vodní a lesní plochy. **Realizační potenciál** zahrnuje dopravní dostupnost, kapacitu ubytování, sportovně-rekreační zařízení, kulturně-společenská zařízení.

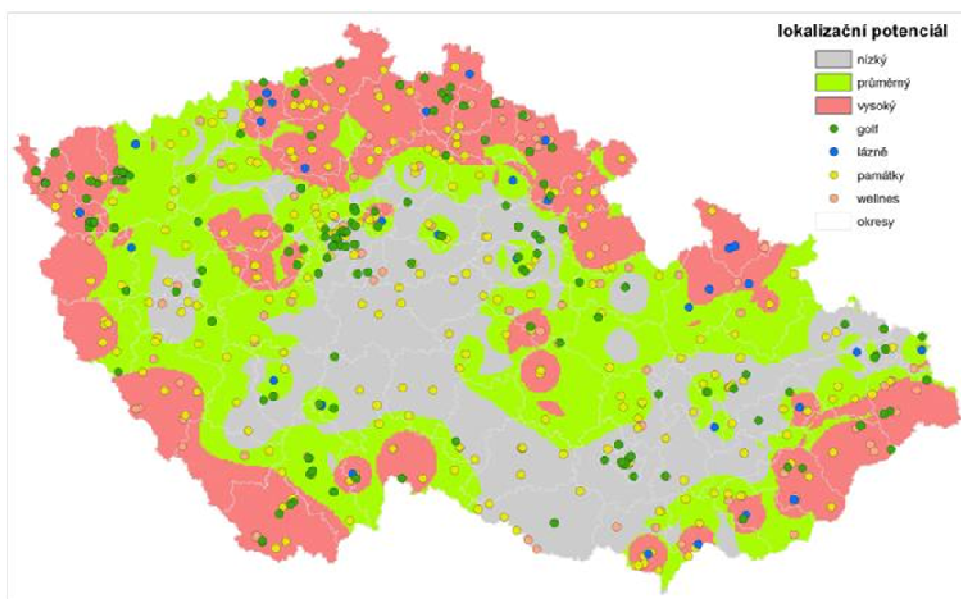
Na následujících třech obrázcích se nachází místa s lokalizačním, realizačním a celkovým potenciálem pro rozvoj seniorského cestovního ruchu v České republice, které vyšly dle analýz provedených v programu ArcGIS. Z obrázku číslo čtyři vyplývají následující oblasti s vysokým celkovým potenciálem - Praze, dále v regionech Západočeských lázní, Krkonoších a Východních Čechách, Šumavě, Jeseníkách, moravskoslovenského pomezí.⁶¹

⁵⁹ lokalizační podmínky umožňují umístění a rozvíjení aktivit cestovního ruchu na základě existence atraktivit v podobě místní přírody a krajiny a místních kulturních hodnot a pozoruhodností; Zdroj BÍNA, J.: *Hodnocení potenciálu cestovního ruchu v obcích České republiky*. Brno, Urbanismus a územní rozvoj, roč. V – č. 1. 2002.

⁶⁰ realizační podmínky umožňují uspokojovat nároky účastníků cestovního ruchu; zahrnují se mezi ně zejména dopravní dostupnost a vybavenost území ubytovacími, stravovacími, sportovními, kulturními a jinými zařízeními; Zdroj BÍNA, J.: *Hodnocení potenciálu cestovního ruchu v obcích České republiky*. Brno, Urbanismus a územní rozvoj, roč. V – č. 1. 2002.

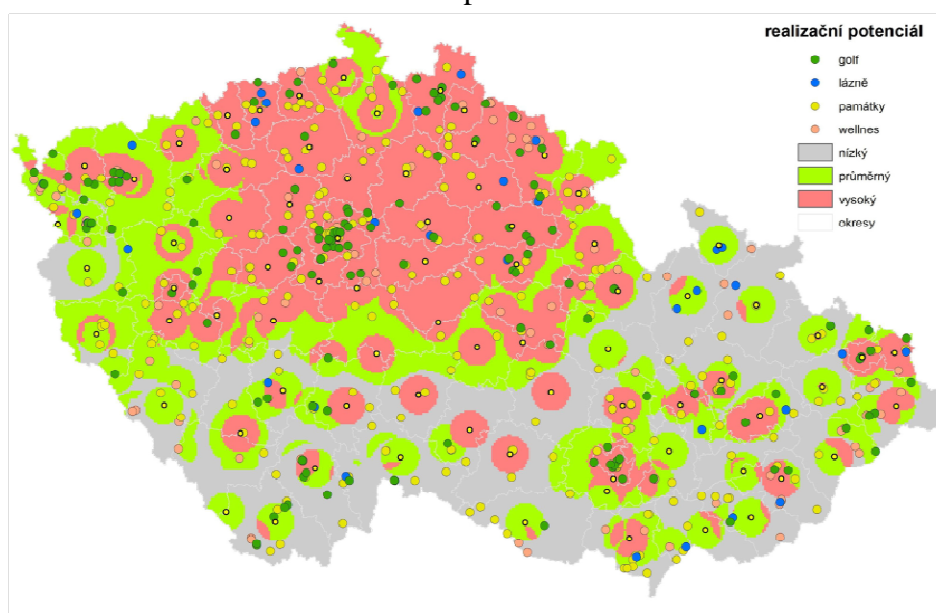
⁶¹ KLUFOVÁ, Renata, Jana NÝVLTOVÁ a Vendula FRANCOVÁ. *Senior tourism potential in the Czech Republic*. Ostrava: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, 2010. Dostupné z: http://konference.osu.cz/cgsostrava2010/dok/Sbornik_CGS/Geografie_cestovniho_ruchu/Potencial_cestovniho_ruchu_senioru.pdf

Obrázek č. 2 Lokalizační potenciál seniorského cestovního ruchu



Zdroj⁶²

Obrázek č. 3 Realizační potenciál cestovního ruchu

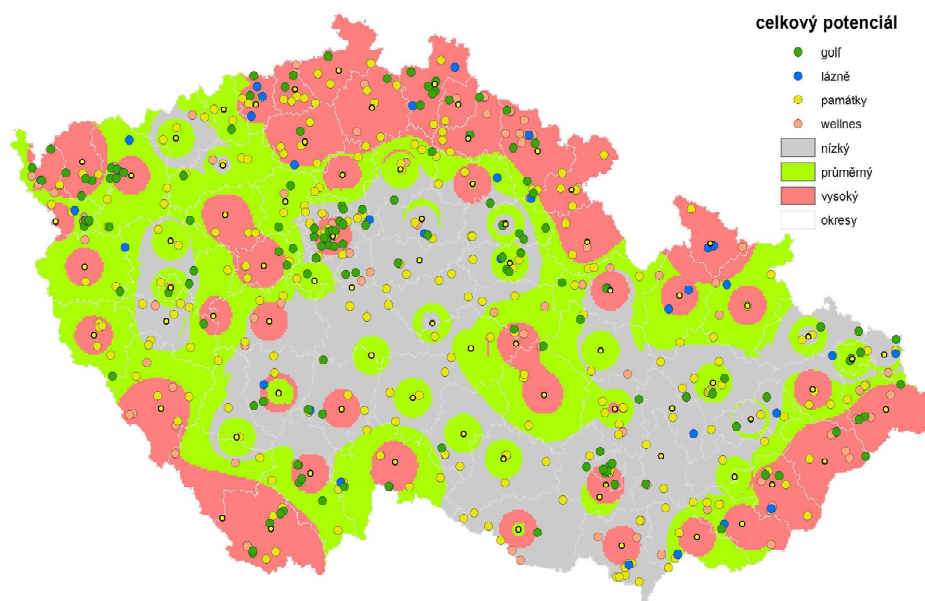


Zdroj⁶³

⁶² KLUFOVÁ, Renata, Jana NÝVLTOVÁ a Vendula FRANCOVÁ. *Senior tourism potential in the Czech Republic*. Ostrava: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, 2010. Dostupné z: http://konference.osu.cz/cgsostrava2010/dok/Sbornik_CGS/Geografie_cestovniho_ruchu/Potencial_cestovniho_ruchu_senioru.pdf

⁶³ tamtéž

Obrázek č. 4 Celkový potenciál cestovního ruchu



Zdroj⁶⁴

3.6 Shrnutí

Jedná se o skupinu z větší části nevýdělečnou a šetřivou z důvodu malých příjmů, které se oproti minulým rokům neustále zvyšují, ale průměrná cena spotřebního koše se neustále zvyšuje. Výhodou pro tuto skupinu je možnost využití nabídky zlevněných zájezdů mimo sezónu, které jsou sníženy o několik procent (nejčastěji kolem 10 %). Velmi zajímavou nabídkou je i dotace dovolené do určitých destinací Evropskou unií. V rámci programu Europe Senior Tourism nabízí CK OK-Tours zájezdy do Španělska, Itálie a na Kypr pro osoby starší 55 let s dotací 150 eur. Nárok na tuto slevu má senior a jeho doprovod.⁶⁵

Cestování je velmi důležitou formou trávení volna, kterého mají starší 55 let čím dál více. Musí však myslet i na své zdraví. Spolu se zvyšujícím se věkem jsou více unavení a nevládnou toho tolik jako dříve. Je vhodné zvolit dovolenou, kde si odpočnou od vnoučat, práce a běžného stereotypu. Důležité pro tuto skupinu je být

⁶⁴ KLUFOVÁ, Renata, Jana NÝVLTOVÁ a Vendula FRANCOVÁ. *Senior tourism potential in the Czech Republic*. Ostrava: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, 2010. Dostupné z: http://konference.osu.cz/cgsostrava2010/dok/Sbornik_CGS/Geografie_cestovniho_ruchu/Potencial_cestovniho_ruchu_seniou.pdf

⁶⁵ CESTOVÁNÍ PRO SENIORY. *Dovolená 55+ do zahraničí: Co jsou to dotované zájezdy 55+?*. [online]. 2013 [cit. 2015-02-01]. Dostupné z: <http://www.cestovaniproseniory.cz/55-do-zahranici/>

aktivní a setkávat se s ostatními lidmi. Dovolena je skvělou příležitostí pro objevení nových přátel se stejnou zálibou v cestování.

Senioři jsou skupinou, která má nejvyšší požadavky na kvalitu a nabídku speciálních služeb. Je řada seniorů necestujících jen pro to, že pro ně hotely nenabízí vhodné prostředí a služby. Přitom se jedná o nejrychleji se rozvíjející skupinu. Při práci se seniory je důležité myslet na jejich zdraví a mít v záloze vždy nějakého zdravotníka.

PRAKTICKÁ ČÁST

4 ITINERÁŘ SENIORŮ

4.1 Specifika práce se seniory

Senioři jsou velmi náročnou skupinou. Mají rádi přehled o všech detailech své cesty. Vše si před cestou důkladně prostudují a očekávají, že vše, co si přečetli v katalogu nebo na internetu i uvidí.

Osoby starší 65 let si neradi během dovolené za něco připlácejí. Preferují vše zaplatit v CK nebo CA při koupi zájezdu, aby s sebou mohli vozit jen minimum peněz na suvenýry a drobné občerstvení. I tato maličkost může seniory potěšit. To i přesto, že na první pohled se částka zvýší. Jedná se o skupinu velmi náročnou na kvalitu průvodců. Preferují přátelskou a zdvořilou osobu, která vytváří příznivou atmosféru během celé dovolené. Rádi dostávají letáčky, mapky a informace o dané zemi či místě. U seniorů je důležité distribuovat letáčky pouze v češtině, protože osoba mluvící plynule cizím jazykem je jen výjimkou, a to u hlavně osob 65+. Před odjezdem si často vypracovávají seznam, co nezapomenout doma. Pomoci jim mohou i doporučené seznamy na internetu nebo seznamy předkládané cestovní kanceláří. Mladší generace si tyto soupisy tak často nedělají a řídí se heslem „co zapomenou doma, tak si koupím“.

Hned při nástupu je důležité, i v tomto shonu, být milý a přátelský. Jedná se totiž o skupinu velmi všímavou a často i kritickou. Dále je důležité postarat se o to, aby se jim sedělo pohodlně a zavazadla byla správně umístěna. V současné době je důležité zkontrolovat, zda jsou cestující připoutáni. V některých zemích hrozí vysoké pokuty. V České republice hrozí ztráta dvou bodů a pokuta 2 000,-- Kč. Cestu je dobré obohatit nějakým filmem a povídáním o historii měst, kterými se projíždí a seznámit seniory s tím, „co je čeká“. S historií to ale také není dobré nepřehánět. Nejvhodnější jsou maximálně dvacetiminutové monology. Důležité také jsou dovednosti a schopnosti průvodce. Může se jednat o osobu, která zaujme, i kdyby vyprávěla cokoliv nebo o někoho, kdo říká zajímavé věci, ale neumí upoutat pozornost. Při cestě autokarem je důležité dodržovat bezpečnostní přestávky, nabídnout deku, polštář a možnost nákupu

občerstvení. Senioři jsou vždy rádi za nějaký malý dárek zdarma. Například maličkost jako perník v síťce u sedadla při odjezdu z Pardubic.

4.2 Itinerář

V následující podkapitole je přepis itineráře cesty jedné šedesáti sedmi leté seniorky, která cestovala se svým mužem. Jedná se o **zájezd SKOTSKO** uskutečněný v roce 2001. V termínu od 13. 8. – 21. 8. 2001. Cena pro jednu osobu byla 15 990,-- Kč. Přesný **program zájezdu v Příloze A spolu s originálním textem**. Pár cestuje každý rok alespoň jednou. V roce 1999 navštívili Jižní Čechy a Rakousko, v roce 2000 Karlovy Vary a Mallorcu.

- 13. 8. – čtvrtek

7:45 h odjezd z domova. 8:45 h na autobusovém nádraží v Hradci Králové. 9:30 h odjezd z Hradce Králové – sedadlo č. 7 + 8 (druhé vpravo). 11:45 Praha – fronta Barandovský most. 14:45 – 15:45 hod Planá u Mar. Lázní oběd (200,-- Kč). 15:45 h odjezd do Rozvadova. 16:45 Rozvadov – přes Německo do Holandska, je to na hranice 670 km. Jedeme přes 3 spolkové země, Bavorsko 20 % z cesty po Německu, do Amberku najíždíme na dálnici. Zastávka. Pohled na Vűnsburk (120 tisíc obyvatel, významné univerzitní město okolo vinice, řady jsou kolmo nahoru).

- 14. 8. – pátek

7:15 h odjezd od motorestu v Holandsku do Amsterdamu (20 km). Amsterdam hlavní město Holandska, královna sídlí v Haagu. Průměrný plat 3,5 tisíce guldenů. Holandsko – největší země Beneluxu. 8:30 – 15:00 prohlídka Amsterdamu. Kostely, mincovna, zvonkohry, palác královny, vedle korunovační kostel, šikmý červený domek (dřívější místo přístavu), trh, pantofle, Rembrandtova socha v parku, domek s okenicemi, kde od 1834 - 1858 žil. Skončil uboze na předměstí (maloval obrazy do obývacích prostorů a ne obrovská plátna). Okružní jízda přes kanály po Amsterdamu (výlohy s prod. ženami). 17 hod nalodění (přístav Amsterdam) na ohromnou loď SKANDINAVIA (dostali jsme kajuty, i když je nemáme zaplacené). Překrásný západ slunce do moře – červená – žlutá – oranžová. Plujeme 485 km do New Castle: krásný pohled při dojezdu do přístavu.

- 15. 8. – sobota

V 10 hodin vylodění, nástup do autobusu a pokračujeme 60 mílí na hranice Skotska. Newcastle = 300 tis. lidí, průmyslové město, zbytky hradu, jiné památky nemá. 120 m dlouhá zeď Hadryanův val. V roce 2008 bude Newcastle městem kultury (Praha byla v r. 2000). Skotsko – Newcastle, jméno má podle hradu Newcastle, post. ve 12. stol. Jsou zde 3 mosty. Skotsko již od doby kamenné. 563 přišel z Irsku Kolumbus. Je zde ohromné množství pastvin, samá ovce s černými hlavami, mnoho mladého skotu. Marie Stuartovna vychovávaná ve Francii vyhlášená skotskou královnou, 1587 jí byla sřata hlava. Jedburg – jsou tu zbytky hradu, dále domek, kde se schovávala Marie Stuartovna s překrásným parkem, všude před domy krásná květena. Výzdoba, procházka po mostě z 12. stol., po kterém přijížděla Marie Stuartovna. Z Jedburgu jedeme 50 mil. (1 míle = 1,6 km) do Edinburghu = hlavní město Skotska. Edinburgh – hl. město Skotska (455 tis. obyv.) nejlépe polož. město světa. Skládá se ze staré a nové části. Zde studuje princ William historii umění. Skotsko je větší než Česká republika a má asi 5 milionů lidí. Edinburgh, krásné město z šedé žuly. Procházíme celým hradem, jsou zde kor. klenoty, kaple Sv. Markéty z r. 1071. Nejvýz. částí města je hrad. U brány socha R. Bruceho, nár. hrdiny, který se dal korunovat za krále, a tím odtrhl Skotsko od Anglie. Další brána se státním vězením. Nejvyšším místem je Královská hradní věž. Z doby vlády krále Malsolma III. je i kaple (Margarets Chapel) nejstarší stavba Edinburghu z r. 1090. Je zde ložnice král. Marie Stuartovny, místnost, kde se narodil král Jakub VI., v korun. sále jsou ulož. kor. klenoty, zlatá kor. Jakuba V., meč a žezlo Jakuba IV. z r. 1494. Na hradě (Madam Tusso) křest král. syna Jakuba IV., korunovační klenoty – voskové figuríny. Sv. Markéta je nazývána ve Skotsku matkou královen. Za snahu ji nechali prohlásit její synové. Byla prohlášena královnou v 9 měs. a v 18 letech byla již vdova. Ihned vedle Inturistu terasový park a u hl. ulice krásný gotický pomník Waltera Scotta – angl. spisovatel, zemřel v 62l. Staré město katedrála dl. 65 m, šir. 35 m, parlamentní budova z r. 1632 – 1640, přestav. r. 1808. Dále Stará univerzita zal. 1583, dále Král. muzeum nejv. v Británii, je zde dům, kde se nar. Walter Scott, klášter Holyrood s král. palácem. Nově město: Scottův památník z r. 1846 (60 m vysoký). Sochu obklopuje 60 soch představujících hlavní hrdiny jeho románu. Bližší o Edinburghu se dočteme na str. 83-84 „Velká Británie. Palírna Whisky (Whisky se vyrábí z hnědé vody z vřesovišť + ječmene, kvasinek) 35 r. starou prodávají

za 150 Liber (1 Libra = 55,40 Kč). Koupili jsme si bonbony za 2,20 GBP, 2 lahve nejlepší whisky – malé 4 GBP. 0,7 kupovali za 990,-- Kč. Viz prospekt. Pokračujeme na hrad Kaldor (CAWDOR). Hrad Cawdor leží v nejsevernější části Skotska. Pokračujeme

do Blergónu, kde spíme. Ráno zataženo, ale teplo.

- 16. 8. – neděle

Procházka městem Inverness, hrad, prohlídka katedrály sv. Ondřeje – dále přes Kaledonský průplav (spojuje západní a východní část Skotska – nejatraktivnější částí jsou Neptunovy schody. Jezero LOCHNESS, zastávka v malebném městečku FORT AUGUSTUS – systém zdymadel na Kaledonském kanále. Ivernes – 50 tis. obyv., u moře krásná pěší zóna, pomník Laury, která ukryvala prince Charlese, byla za to 2 r. vězněna, potom popravena. Jezero Loch Ness – 25 km dlouhé, 300 m hloubka. V 10 m již není nic vidět, do jezera stéká voda z vřesovišť. Zastavujeme v městečku FORT-AGUSTUS. Večer jsme ubytováni v církevní škole. Je to moc stísněné.

- 17. 8. - pondělí

Do města Fondelien vede Kaledonský průplav. Loučíme se s Herlonskou vráščitou krajinou a jedeme dále do nížiny. Loučíme se s kopci, je jasno, svítí slunce, je všechno krásně vidět. Sjíždíme do velkého údolí (CLENCOE) – lávka – voda - průrva uprostřed hory. Navečer město Stirling. Večer nejkr. ubytování, červené sametové stěny s bílými lištami (viz prospekty).

- 18. 8. – úterý

Ráno dlouhý přejezd do městečka Grenta Green. Hraniční město CARLISLE (obchodní náměstí, výměna peněz, most přes cestu, hudba na náměstí, gotická katedrála s překrásnými okny, stropem a varhanami. Výměna peněz 50 DM = 15,11 GBP. Hist. pohr. město se 72 tis. obyv. záp. od Newcastle upon Tyne. Dopr. křiž. a středisko průmyslu. Nejvýznamnější památkou je katedrála zal. r. 1092 jako august klášterní kostel. V r. 1133 založeno biskupství králem Jindřichem I. Byl klášterní kostel povýšen na katedrálu. V místním hradě byla v r. 1568 vězněna Marie Stuartovna, dnes je zde voj. muzeum. Městečko KESWICK obklopuje 6 velkých vrcholů, domy samé výklenky zdobené květinami, jdeme parkem k jezeru – díváme se na lodě. Nákup chleba 0,64 GDP (0,5 kg). Večer krásný pokoj biedermeier v městě CHESTER.

- 19. 8. – středa

Prohlídka městečka, krásné ulice, domy mají v poschodí jakoby podloubí plné obchodů. Byli jsme v katedrále na mši, zpívali, každého uvítají, posadí. Polstrovaná křesílka a polštářky na klekání. Kupujeme si 2 jablka za 18,-- Kč. Jsou zde zbytky římských lázní a amfiteátru, přes město teče řeka Dee. Domečky ze 13. stol. Město je jižně 16 km od Liverpoolu, 80 tis. obyv., jedno z nejzachovalejších histor. měst Anglie. Připomíná se již v r. 78, později zničeno. 908 vyrůstá město nové, které v r. 1237 připojil král Jindřich III. k anglickému panství. Římské hradby postavené z červeného pískovce, dlouhé 3,5 km. Nejvýznamnější je věž Phoenic Tower z r. 1658. Jedeme na Bermington a dále na Londýn (Anglie má 53 hrabství a dále 357 okrsků) Spojené království = Velká Británie + Irsko a Skotska (60 mil obyv.). 80 % Britů, zbytek různé národy. 1745 vznik hymny – nezměnilo se. Birmingham druhé největší město Spoj. království (1 mil. obyv.). Jeho dějiny začali psát Římané, 12. – 14. stol. Proslulo město jako obch. středisko. V době 2 svět. války bylo město silně poškozeno, dnes má modernější ráz. Krásná radnice, katedrála. Warwick Castle hrad založený v r. 1028, současnou podobu však získal ve 14. stol. Pevnost nebyla nikdy dobyta, zničil ji až požár 1871. V obnovených obytných prostorách je muzeum se sbírkami porcelánu, nábytku a zbraní. V galerii jsou díla P. P. Rubence, A. van Dycka a dalších. Hrad postavili Normáni. Narodil se zde Shakespeare. Figuríny jsou od Madam TUSO. Jdeme až na ohoz věže, několik set schodů. Je zde tisíce lidí, aut, autobusů. Odjíždíme v 16:50 hod do Londýna, je to 93 milí (1 míle = 1,6 km, tedy 148 km). Hl. město Spoj. král. V. Británie a Sever. Irsko, sídlo panovníků a zákon. sborů, sídlo vrch. Anglikánské církve, je centrem obchodu, průmyslu, muzeí. Má 9 mil. obyv., rozlohu 1 600 km², patří mezi nej města světa. Je rozdělen na starý Londýn a 32 obvodů. Protéká jím řeka Temže. (Bližší o zal. atd. v knize Velká Británie a Irsko str. 103-128). Ubytování v hotelu BRITANIA (Psí ostrov). Díváme se na vodu, metro a samé 60 posch. budovy, hotely – adm. budovy. Je to nová část Londýna. Večer okružní jízda Londýnem.

- 20. 8. – čtvrtek

Londýn 8:30 výjezd. Z okna hotelu jsme se dívali na Milenium, centrum kultury. Nejvyšší budova na světě 250 m. Chrám sv. Pavla, kde byla oddána Diana. Druhý největší chrám v Evropě po sv. Petru v Římě. Po mnoha schodech se vystupuje na věž, krásný pohled. V Kensington Palace bydlela princezna Diana se svými syny. Zlatý

památník prince Alberta (sedí zlatý) dala ho postavit královna Viktorie pro manžela Alberta. Okolo je asi 120 postav významných lidí. Na rozích je sousoší 4 zemí: Asie, Evropa, Amerika a Austrálie. Za památníkem jsou Kensingtonské zahrady se sídlem princezny Diany a princů. Tower vstupné 17 GBP. Zde jsou klenoty (koruny, žezla od roku 1200) – rozsáhlé muzeum. Podle pověsti byl Tower postaven již za Caesara. Bližší informace v knížce o Británii. Chodíme celý den po Londýně od 9:30 - 18:30 hod., jízda také dvoupatrovým autobusem. Most a přístav starých korábů i moderních plachetnic z doby sv. Kateřiny. Chrám sv. Pavla (Diana svatbu). Na věž nejdeme, je hrozné teplo a není tam moc vzduchu a já mám oteklé nohy. Jdeme okolo obydlí Blair a prince Charlese. Na krásné pěší zóně a přilehlém parku odpočíváme a jíme. Ještě zastavujeme u vrcholu nad Londýnem, je zde starý koráb, parkem jdeme k observatoři a malému poledníku. Ve 22:15 vyplouváme z Doveru (veliký přístav). Je tam překrásný pohled na osvětlené bílé skály a hrad. Krásný západ slunce. Utratili jsme poslední peníze. Plujeme 1 h a 15 min. Loď není zcela naplněna – je lehká – proto plujeme tak rychle. Přerazujeme si hodiny o 1 hod zpět.

- 21. 8. - pátek večer návrat domů

Připlouváme do přístavu CALAIS ve Francii. Pokračujeme přes Belgii, Lucembursko, v 7 hod. zastavujeme v Německu, je krásně, svítí slunce. Altenberg hran. přechod ČR. Zájezd krásný.⁶⁶

4.2.1 Shrnutí

Z následujícího itineráře cesty vyplývá, že se paní zájezd opravdu líbil. Seniorka si stěžovala pouze na zdravotní problémy a na dopravní zácpu v Praze. Vzhledem k tomu, že se jedná o její vlastní zápisky, které neposkytovala nikomu z CK svědčí o vysoké objektivnosti. Potvrzují také to, že senioři si často dělají poznámky během cest. Doma si je přepisují a lepší spolu s fotografiemi. Zajímají se převážně o přírodu a památky, které zde paní hodnotí velmi pozitivně. Typicky jako většina Čechů porovnává ceny v zahraničí s českými. V některých názvech měst či anglických slovech má většinou chyby, ale jelikož se jedná o paní, které je přes 60 let, je to pochopitelné.

⁶⁶ Příloha A, Itinerář, s. XVII

Z jejich častých cest také vyplývá, že museli s manželem velmi šetřit, protože cestovali každý rok a pobírali pouze průměrný důchod.

5 POROVNÁNÍ NABÍDKY ZÁJEZDŮ DVOU SUBJEKTŮ

V této kapitole budou popsány dvě organizace prodávající zájezdy seniorům. Podrobněji vysvětleny jejich podmínky a nabídky. Prvním subjektem je cestovní kancelář Čedok, která je jednou z největších na českém trhu a také má nejdelší tradici. Druhým je Oblastní spolek Českého červeného kříže Hradec Králové, který prodává zájezdy jako sociální služby a cestovní agentura. V této organizaci byla autorka i na praxi, a tak má dostatek informací o chodu této instituce.

5.1 Cestovní kancelář Čedok

Jedná se o první cestovní kancelář, která vznikla na našem území (v tehdejší Československé republice). Začala jako společnost s ručením omezením se základním kapitálem 2,5 milionů Kč. Nyní akciová společnost. Mezi důležité osoby spojené se založením je Ing. Ctibor Fiala a JUDr. Igor Geryk. Čedok je zkratka pro Československou cestovní a dopravní kancelář. Rychle se orientovala na cesty do Dalmácie (dnešního Chorvatska a Černé Hory). V 30. letech si vytvořila dobré jméno, jak na domácím, tak na zahraničním trhu jako spolehlivý partner. V roce 1925 vydávají první souhrnný katalog tuzemských a zahraničních zájezdů. Do roku 1925 pořádá cesty pouze po železnici, kdy si zřizuje nový autopark. V roce 1948 došlo k znárodnění, které trvalo až do roku 1989. Bylo již zmíněno v kapitole 2.2 Novodobý cestovní ruch po 1. světové válce. Důležitým mezníkem se stal rok 1995, kdy se většinovým vlastníkem Čedoku stala společnost Unimex Group. V roce 2007 došlo ke změně většinového akcionáře. Stala se jím společnost ODIEN Group z USA. Nabídka cestovní kanceláře se nesoustřeďuje pouze na prodej zájezdů, ale je velmi bohatá. Poskytuje také řadu služeb souvisejících s cestovním ruchem, jako jsou finanční a doplňkové služby, víza, dopravní ceniny, transfery, pronájmy vozidel, vstupenky na sportovní, společenské a kulturní akce. Filozofií Čedoku je jistota, kvalita a komplexnost poskytovaných služeb. Získal i řadu cen a ocenění. Například TTG Travel Awards v roce 2012 a 2013, stal se nejlepším cestovní kancelářem pro pobyt u moře 2013, nejlepším cestovní kancelářem v České republice v letech 2004-2012, nejlepším

incomingovou agenturou v České republice v letech 2002-2007, 2009-2012. Má 57 poboček po celé České republice z toho 14 v Praze.⁶⁷

5.1.2 Nabídka cestovní kanceláře Čedok

Čedok nabízí speciální katalog pro seniory, kde nabízí zájezdy do Turecka, na Tureckou riviéru a Egejské pobřeží Bodrum, španělský ostrov Mallorca, do Andalusie, Costa Bravy, na portugalský ostrov Madeira, do Řecka na ostrovy Thassos, Korfu, Lefkáda, Zakynthos, Rhodos, Kréta, Kos, Samos, Kypr, do Itálie, na Kalábrii a do Sicílie, Bulharska, Maďarska a Slovenska. Zájezdy v katalogu jsou popsány velmi zmatečně. Zákazník musí mít ještě další katalog, aby si vybral celkovou dovolenou. Zájezd je popsán jen v pár slovech pod obrázkem hotelu, kde je uvedené číslo strany a název katalogu, kde je zájezd podrobněji popsán. Zákazník v něm nenalezne přesnou cenu. Pouze „ceny od“, a když objevíte v druhém katalogu správnou stranu, kde je zájezd popsán podrobně, naleznete tam cenu pro osoby mladší 55 let a od té si musíte sami cenu spočítat. Dále také nabízí speciální program pro seniory v katalogu Dovolena pro seniory do rakouského Salzburgska na 5 dní. Uváděná cena je pouhých 1 890,-- Kč, v ceně však není ubytování, které si musí zákazník vybrat v jiném katalogu a ještě minimálně 4 760,-- Kč doplatit.

Senioři nemusí vybírat pouze z katalogu přímo pro seniory. Například když chtějí zájezd pouze po České republice, nabízí katalog Dovolena v České republice, kde jsou popsány všechny zájezdy po této zemi. Katalog již není specifikován přímo pro seniory a ceny pro ně jsou stejné jako pro osoby mladší. Zvýhodnění poskytuje CK pouze u některých penzionů a hotelů, které jsou uvedeny na straně 6 až 10. U některých navíc nabízí například plnou penzi za cenu polopenze, zvýhodněné týdenní pobyty, speciální program, kávu či zákusek zdarma.

V katalog Lázeňské a relaxační pobyty není také celková sleva z ceny zájezdu, ale součástí ceny je také něco navíc - wellcome drink, 5 masáží zdarma, sauna a lékařská konzultace. Podmínkou pro získání je, že pobyt musí být uskutečněn v termínu od neděle do pátku. Čímž si hotely a penziony zaplňují dny v týdny.

⁶⁷ ČEDOK A.S. *O nás*. [online]. 2005, 2014 [cit. 2015-12-17]. Dostupné z: <http://www.cedok.cz/cedok>

5.2 Český červený kříž

Český červený kříž je národní humanitární společnost Mezinárodního hnutí Červeného kříže a Červeného půlměsíce na území České republiky, která jde jako nástupnická společnost v tradicích Československého červeného kříže založeného dne 6. 2. 1919. V souladu s ustanoveními Ženevských úmluv je vedena snahou v měřítku národním i mezinárodním předcházet a zmírňovat utrpení, chránit zdraví a úctu k lidské bytosti, podporovat vzájemné porozumění, přátelství a mír mezi národy, přičemž nečiní žádných národnostních, rasových, náboženských, třídních ani politických rozdlů, nestrání znepráteleným stranám a neangažuje se ve sporech politické, náboženské, rasové či ideologické povahy. Je nezávislá, základem její činnosti je dobrovolná služba členů zaměřená na poskytování pomoci bez očekávání zisku, čímž se hlásí k základním principům hnutí Červeného kříže (lidskost, nestrannost, neutralita, nezávislost, dobrovolnost, jednota, světovost).⁶⁸

5.2.1 Oblastní spolek Českého červeného kříže Hradec Králové

V České republice je Český červený kříž zastoupen 76 pobočkami v každém větším a krajském městě. Většina z nich je velmi malých a pracuje zde pouze jeden člověk. Oblastní spolek v Hradci Králové vznikl 5. října 2005 a zahájil činnost na celém území královehradeckého okresu. Obnovil svou činnost přibližně po 10 letech, kdy na jeho území pracoval sloučený Oblastní spolek Českého červeného kříže Kolín-Pardubice-Hradec Králové. Osamostatnění hradeckého spolku byl významný krok k rozvoji tradičních i nových činností a služeb vyplývajících ze zákona o Červeném kříži, z mezinárodních dohod i z poslání Červeného kříže. Oblastní spolky jsou organizačními složkami národní společnosti s vlastní právní subjektivitou.⁶⁹ Prostřednictvím svých Úřadů jsou partnerem nejen veřejnosti, ale také úřadům státní správy a samosprávy, firmám, sdružením, neziskovým organizacím i dalším subjektům.

⁶⁸ ČESKÝ ČERVENÝ KŘÍŽ. *Stanovy českého červeného kříže: Úplné znění včetně dodatků č. 1 až 8.* [online]. 2013 [cit. 2014-2-13]. Dostupné z: <http://www.cervenykriz.eu/cz/stanovy/stanovy.pdf>

⁶⁹ OBLASTNÍ SPOLEK ČESKÉHO ČERVENÉHO KŘÍŽE HRADEC KRÁLOVÉ. *Základní informace.* Hradec Králové, 2007

Úřad Oblastního spolku Českého červeného kříže Hradec Králové byl ustaven k 1. lednu 2006. V nových prostorách zahájil svou činnost 1. března 2006.

5.2.2 Zaměstnanci

Oblastní spolek Českého červeného kříže zaměstnává 70 osob. Na hlavní pracovní poměr však pouze 16 osob. Zbytek zaměstnanců má uzavřenou dohodu. Jedná se například o osoby zajišťující zdravotní dozory, lektory na kurzech, pomocné síly, praktikanty na táborech, osobní asistenty ve škole, ve školce, na DaMPI, v terénu atd. Ve většině případů se jedná o studenty.

Na Úřadě Oblastního spolku Českého červeného kříže pracuje celkem 8 pracovníků. Vedoucí sociálního oddělení, má na starost osobní asistenci, chráněné bydlení a kurz pracovníka v sociálních službách. Dále 2 referenti sociálního oddělení, kteří pracují ve školce jako osobní asistenti, ale také na úřadě. Vedoucí zdravotního oddělení se stará o kurzy první pomoci. Účetní zpracovává fakturace, připravuje mzdy, vede skladovou evidenci, spravuje ekonomický software, komunikuje s dodavateli, připravuje podklady k DPH, vede personalistiku, tvoří rozpočet atd. Vedoucí rekondičních pobytů sdílí kancelář spolu s referentkou rekondičních pobytů. Obě kompletně zajišťují rekondiční pobyty od domlouvání podmínek s hotely, dopravci, přes prodej pobytů jednotlivým skupinám až po kontrolu úhrad vystavených faktur skupinám a klientům. Asistentka ředitele domlouvá schůzky, spravuje korespondenci, pokladnu, má na starost Bezplatné dárcovství krve a Klub dárců krve. Ředitel Oblastního spolku Hradec Králové dohlíží na chod celého Úřadu, prezentuje organizaci, koordinuje činnosti, sestavuje rozpočty atd. Nejvyšším statutárním orgánem je Oblastní výkonná rada, kterou zastupuje předseda.

5.2.3 Nabídka Českého červeného kříže Oblastní spolek Hradec Králové

Prodejem vlastních pobytů a nabídkou zájezdů od jiných cestovních kanceláří se zabývá již zmíněné oddělení Rekondičních pobytů. Nabízí širokou škálu rekondičních pobytů pro seniory od 55 let, dárce krve, členy Klubu dárců krve a členy Českého červeného kříže i jejich rodinné příslušníky. Slouží k posílení zdraví i duševní pohody

nebo k získání nových přátel. Na cestách jim jsou k dispozici příjemní průvodci, kteří vědí, jak jednat se staršími lidmi, které tvoří většinu zákazníků u rekondičních pobytů.

Výhodou u prodeje vlastních zájezdů je osvobození od DPH. Dále také to, že se nejedná o obchodní společnost, ale o pobočný spolek⁷⁰, jehož hlavním cílem není na seniorech zbytečně vydělávat, ale snažit se jim pomoci. V současné době nabízí sedm zájezdů po tuzemsku. Mezi hotely, které organizace nabízí, patří:

- Horský Wellness hotel Prometheus*** v Jeseníkách, který na týden stojí 7 199,-- Kč;
- Hotel Harmonie*** v Luhačovicích, který na týden stojí 7 599,-- Kč.;
- Hotel Krakonoš*** v Mariánských Lázních, který na týden stojí 8 299,-- Kč;
- Hotel Srní***/* v Srní, který na týden ve tří hvězdičkovém ubytování stojí 6 999,-- Kč a za čtyř hvězdičkové 7 699,-- Kč;
- Sanatorium Morava**** v Teplicích nad Bečvou na 7 nocí stojí 7 999,-- Kč;
- novinka posledního roku Resort Stein*** v Chebu, který na 6 nocí stojí 6 299,-- Kč;
- novinka posledního roku Parkhotel Morris**** v Lužických horách, který na 7 nocí stojí 7 799,-- Kč.

Dále nabízí **dva zahraniční pobyty**. První je v maďarské Podhájské v Penzionech Quatro*** na pět nocí za 8 899,-- Kč. Druhý na Slovensku ve Velkém Mederu v hotelu Orchidea Wellness Hotel***, který na 5 nocí stojí 7 599,-- Kč.

Ceny se mohou zdát vyšší, ale v ceně všech zájezdů je zahrnuto ubytování, polopenze (Velký Meder pouze snídaně), doprava, zdravotní dozor a několik rekondičních procedur. Za příplatek jsou pouze jednolůžkové pokoje, plná penze, fakultativní výlety a v některých ubytováních není součástí ceny pobytová taxa.

Přeprodávají také pobyty do zahraničí a občas i po tuzemsku, které nejsou omezeny věkem ani jiným kritériem. Zákazníci jsou z různých věkových skupin. Zájezdy už nejsou prodávány jako sociální služba a musí se z nich odvádět DPH. Jsou smluvním partnerem následujících cestovních kanceláří Monatour, Scandia Czech Tour a Tep Tour. Pro rok 2015 mají hlavní destinací Itálii, oblast Kampánie – Hotel

⁷⁰ lze ho vnímat podobně jako pobočku obchodních společností; jsou samostatně organizované a plní určité úkoly; od obchodních společností se liší svou právní osobností, jsou oproti obchodním společnostem subjektem práva a mohou tedy nabývat práva a povinnosti; právní úprava v Novém občanském zákoníku; Zdroj NOVOTNÁ, Irena. INTEGRA CENTRUM s.r.o. *Pobočný spolek*. [online]. 2014 [cit. 2015-01-26]. Dostupné z: <https://www.integracentrum.cz/aktuality/pobocny-spolek-280>

Bonita*** za 8 950,-- Kč, pořádanou cestovní kancelář Tep Tour, dále nabízí zájezdy do Norska, Švédska, Dánska a Finska od cestovní kanceláře Scandia Czech Tour. Nabídka se neustále rozšiřuje a mění, dle možností cestovních kancelář.

5.3 Komparace těchto dvou organizací

Výhodou Českého červeného kříže je, že nejdou masově po zisku a pracovníci tam mají velmi kladný vztah k seniorům. Na pobočkách cestovní kanceláře Čedok pracují často mladé ženy, které se seniory neumí jednat a nemají pro ně dostatek trpělivosti a pochopení. OS ČČK HK také má více přizpůsobené nabídky seniorům, a to jak cenově tak i vhodným programem a procedurami. Cestovní kancelář Čedok se snaží seniory také co nejvíce zaujmout. Problém však může být už u samotného katalogu pro seniory Čedoku. Jsou v něm uvedené „ceny od“, „slevy od“ a u cen ještě *, kde je na konci strany malým písmem vysvětleno, že to platí jen při dodržení podmínek uvedených na dalších stranách a při VIP členství. Takovéto uvádění je u této věkové kategorie obzvlášť nevhodné, protože ho stěží přečte člověk bez vady zraku, natož starší lidé.

Výhodou OS ČČK HK je, že může cestujícím najít spolubydlícího a nemusí tak zbytečně připlácet za jednolůžkový pokoj. Ještě před cestou se s ním mohou sejít a říci, zda právě s ním chtějí sdílet pokoj nebo budou raději na jednolůžkovém pokoji. Většina nabízených zájezdů je s polopenzí. Pouze jedna nabídka je se snídaní, a je to velmi dobře označeno už u nadpisu zájezdu a u podobnějších informací k zájezdu je to navíc tučně zvýrazněno. Chrání tak nejen své zákazníky, ale mohou díky tomu i předcházet případným nedorozuměním.

Výhodou cestovní kanceláře Čedok je, že u některých zájezdů nabízí možnost vzít člena rodiny „neseniora“ za stejných podmínek jako pro něj s sebou. Zákazníci mohou tuto CK preferovat také pro její delší tradici na trhu. Starší lidé jsou skupinou věrnou cestovním kancelářím, se kterými jsou spokojeni a jezdí s nimi potom dlouhodobě. Někteří senioři Čedok mohou preferovat i pro jeho bohatší nabídku.

V rámci porovnání cen u Čedoku je možné najít i nižší cenu, ale součástí ceny již nejsou procedury nebo je často bez stravy. Je to způsobeno hlavně tím, že OS ČČK HK nemusí z cen zájezdů platit DPH. To značně snižuje cenu zájezdu i přes to, že se

jedná o menší organizaci, která nemůže mít takové množstevní slevy nebo nižší ceny v rámci poskytování ubytování ve vlastním penzionu a sjednání většího množství termínů.

5.4 Shrnutí

Cestovních kanceláří nabízejících zájezdy pro seniory a poskytující jim slevy z cen běžných zájezdů je mnoho. Nabídka je velmi podobná, někdy dokonce stejná. Rozdíl je v množství poskytovaných služeb. Důležité při koupi zájezdů pro tuto skupinu je pojištění, které bývá s věkem vyšší. Některé cestovní kanceláře mají smlouvy s pojišťovnou a nabízí připojištění při koupi zájezdu jako součást balíčku poskytovaných služeb, čehož tato skupina hojně využívá. Rádi si koupí vše na jednom místě a zjišťování, kde je pojištění levnější nebo dokonce zřízení pojištění přes internet nechávají na mladších. Při výběru dovolené je vhodné volit CK nebo CA, které někdo již doporučil, disponují pestrým programem, příjemným personálem a dobrými cenami. V současném přesyceném trhu je důležité projít několik cestovních kanceláří či agentur a zjistit nabídku na trhu. Některé nabízí slevu i na druhou osobu, a tak vnouče nebo jiný „nesenior“ může jet za stejnou cenu. Osoby nad 55 let nejsou těmi, kteří by dlouze analyzovali stav na trhu. To platí spíše pro generaci mladší do 35 let.

6 SWOT ANALÝZA SENIORSKÉHO CESTOVNÍHO RUCHU V ČESKÉ REPUBLICCE

Pro zhodnocení celkových faktorů ovlivňujících úspěšnost seniorského cestovního ruchu v České republice byla zvolena SWOT⁷¹ analýza. Podnik ji může použít celkově pro svůj podnik nebo pro jednotlivý produkt. Velmi často se vytváří před vytvořením nového produktu, aby se zjistilo, zda to nenese pro podnik větší riziko. Každý podnikatel by se měl SWOT analýzu vypracovat, aby objektivně zhodnotil problematické oblasti své firmy. Provést by ji měl nejlépe ještě s další osobou, aby byla co nejvíce objektivní.

Tabulka č. 1 SWOT analýza seniorského cestovního ruchu v České republice

Silné stránky	Slabé stránky
<p>Vhodné klima pro seniory</p> <p>Velké množství kulturních památek</p> <p>Historie</p> <p>Místní folklór</p> <p>Tradice lázeňství</p> <p>Chráněné krajinné oblasti</p> <p>Národní parky</p> <p>Dobré turistické značení</p> <p>Dostatek ubytovacích kapacit</p>	<p>Český jazyk (senioři z ciziny neumí mnoho jazyků, stejně jako Češi)</p> <p>Nekvalitní služby</p> <p>Nekvalitní ubytování</p> <p>Nedostatečná propagace určitých regionů v rámci ČR</p> <p>Nedostatečná zdravotnická péče na cestách</p> <p>Špatná infrastruktura</p>
Příležitosti	Hrozby
<p>Zvýšit povědomí u většiny lázní (světoznámé pouze Karlovy Vary)</p> <p>Zvýšení povědomí o určitých regionech</p> <p>Zlepšení služeb cestovního ruchu</p> <p>Modernizace ubytovacích kapacit</p> <p>Čerpání dotací na cestovní ruch z Evropské unie</p> <p>Nabízet speciální prostředky na přepravu starších turistů</p> <p>Zaměřit se na bohaté seniory z ciziny</p>	<p>Nedodržování zákonů (změna od 1. 1. 2014)</p> <p>Špatné čerpání dotací z Evropské unie</p> <p>Krachy cestovní kancelář</p> <p>Nekvalitní pracovníci v oblasti cestovního ruchu</p>

Zdroj⁷²

⁷¹ vytvořeno z anglických zkratk: Strengths (silné stránky, Weaknesses (slabé stránky), Opportunities (příležitosti) a Threats (hrozby)

⁷² vlastní zpracování (2014)

6.1 Shrnutí

Česká republika má seniorům co nabídnout. Nachází se zde mnoho historických památek, které starší osoby zajímají. Dále také může přilákat řadou lázní, jejichž kvalita se neustále zvyšuje, a pokud jde o hrazenou péči zdravotní pojišťovnou, není drahá. Příroda je také velkým lákadlem pro tuto skupinu. Pro seniory z ciziny jsou značné nevýhody, například český jazyk. V hlavních turistických destinacích se to postupem let neustále zlepšuje, ale v místech s vysokým potenciálem, které by se mohli rozvíjet, je cizí jazyk stále problémem. Pro většinu cizinců nenabízíme dostatečně kvalitní služby a ubytování. Pokud se nejedná o hlavní město Prahu nebo Karlovy Vary. Velký problém je v tom, že subjekty cestovního ruchu plně nečerpají dotace z Evropské unie. Mohlo by díky nim docházet k rychlejšímu rozvoji.

7 TVORBA PRODUKTU CESTOVNÍHO RUCHU PRO SENIORY

V sedmé kapitole je popsán produkt cestovního ruchu, vytvořený autorkou přímo pro seniory. Zájezd by měl zaujmout skupinu 55+, a to hlavně díky wellness programu. Pro zdatnější seniory možnost cykloturistiky a pěší turistiky u vodní nádrže Lipno. Výběr ze dvou forem wellness víkend nebo týdenní pobyt, což zvyšuje možnost potencionálních zákazníků i u pracujících seniorů. Není lehké přijít s něčím novým, co na trhu již není a zaujmout, tak co největší množství zákazníků. Klienty musí přilákat zajímavý program a vysoká kvalita služeb.

Je důležité produkt vytvářet teprve na základě marketingového výzkumu. Nejdříve si zjistit situaci na trhu a zaplnit jeho případnou mezeru. Před samotným vytvořením produktu používáme analytické nástroje jako je SWOT analýza, analýza nejdůležitějších charakteristik produktu a jejich přínosů pro zákazníka a analýza životních cyklů produktu.

7.1 Klasifikační prvky zájezdu a itinerář zájezdu

Jedná se o tuzemský zájezd standardně publikovaný v katalogu cestovní kanceláře. Způsob dopravy – autokarem nebo vlastní dopravou. Dlouhodobý pobytový zájezd na 7 nocí, pořádaný mimo sezónu nebo možnost krátkodobého wellness víkendu na 2 noci. Zaměřené jsou demograficky pro skupiny seniorů. Ve velmi oblíbené oblasti Šumavy. Možnost návštěvy NP Šumava i Českého Krumlova v rámci fakultativních výletů. Procedury jsou již zahrnuty v ceně.

Autorka práce vytvořila zájezd pro seniory (osoby 55+) ve Wellness hotelu Lipan v Horní Plané přímo u jezera Lipno.

Poloha:

Město ležící na severním břehu vodní nádrže Lipno, kousek od NP Šumava a Českého Krumlova.

Ubytování:

1 až 2lůžkové bezbariérové pokoje (1lůžkové bez příplatku), vlastní sociální zařízení (sprcha, WC), telefon s přímou volbou, TV-SAT, minibar, Wi-Fi (zdarma).

Vybavení:

V hotelu se nachází recepce, restaurace, salónek, bar, letní terasa, wellness centrum (parní box, masáže, solná lázeň, sauna, whirlpool, zábaly, vnitřní bazén s barem a atrakcemi (protiproud, vodopád, masážní trysky), úschovna a půjčovna kol, celý objekt bezbariérový.

Stravování:

Polopenze nebo plná penze (snídaně – bufet, oběd – servírovaný, výběr z menu 5-6 jídel, večeře – bufet).

Sport:

2 bowlingové dráhy s barem, stolní tenis, stolní fotbal, kulečnick, značené trasy pro pěší a cykloturistiku, půjčovna holí na Nordic walking zdarma.

Cena zahrnuje**wellness víkend**

2x ubytování s polopenzí, 1x společenský večer s živou hudbou, procedury (1x relaxační masáž, 1x regenerační kyslíková terapie), denní vstup do bazénu, parkování, místní poplatek.

týdenní pobyt

7x ubytování s plnou penzí, 2x společenský večer s živou hudbou, procedury (1x relaxační masáž, 2x rehabilitační cvičení v bazénu pod dohledem fyzioterapeuta, 1x regenerační kyslíková terapie), denní vstup do bazénu, dopravu, parkování, místní poplatek.

Cena nezahrnuje

Dopravu (u wellness víkendu), komplexní cestovní pojištění (10,- Kč/os./den), fakultativní výlet do Českého Krumlova a na Kvildu.

Parkování a souřadnice GPS

Parkování v areálu zdarma; 49°45 '2.850 "N, 18°37 '35.452 "E.

Cena

6 799,-- Kč za týdenní pobyt; 2 499,-- za wellness víkend.

7.2 Kalkulace zájezdu

Je důležitým bodem při tvorbě zájezdu. Cena by neměla být nadsazená, ale ani příliš nízká, aby produkt nebyl ztrátový. Při kalkulaci je nutné připočítat tzv. riziko neobsazenosti, které představuje procentní podíl z plánovaného počtu účastníku. Cena by se neměla nijak zvlášť diferencovat od podobných zájezdů konkurence. V následujících dvou tabulkách budou vypočítány přímé a nepřímé náklady. Ceny budou odvozeny od cen cestovních kancelářů.

7.2.1 Týdenní pobyt

Tabulka č. 2 Nepřímé náklady

Nepřímé náklady	Částka na jednotku	Celkem (v Kč)
Doprava (dálniční známka) Hradec Králové – Horní Planá Horní Planá – Hradec Králové	320 km x 25 Kč/km = 8 000 8 000/45 osob	178
	320 km x 25 Kč/km = 8 000 8 000/45 osob	178
Mzda řidiče	100 Kč/osobu	100
Služby delegáta	130 Kč/osobu	130
Celková částka		586
Kurzovní riziko	8 % z částky	47
Nepřímé náklady celkem		633

Zdroj⁷³

⁷³ vlastní zpracování (2014)

Tabulka č. 3 Přímé náklady

Přímé náklady	Částka na jednotku	Celková částka (v Kč)
Ubytování + stravování + služby wellness	650 Kč na osobu/noc 650 * 7	4 550
Celková částka		4 550
Kurzovní riziko	8 % z částky	364
Přímé náklady celkem		4 914

Zdroj⁷⁴

Celkové náklady (přímé + nepřímé) – minimální cena	5 547,00
riziko neobsazenosti „load factor“ 15 %	832,05
z rizika neobsazenosti musí CK odvést daň 21 %	174,70
přirážka cestovní kanceláře (distribuce, provize, zisk) 3,74 %	245,25

Výsledná cena zájezdu

$5\,547 + 832,05 + 174,70 + 245,25 = 6\,799,--$ Kč

provize poskytované cestovními agenturám a distributorům 2 % z ceny zájezdu

7.2.2 Wellness víkend

Tabulka č. 4 Nepřímé náklady

Nepřímé náklady	Částka na jednotku	Celkem (v Kč)
Služby delegáta	130 Kč/osobu	130
Celková částka		130
Kurzovní riziko	8 % z částky	10
Nepřímé náklady celkem		140

Zdroj⁷⁵

⁷⁴ vlastní zpracování (2014)

⁷⁵ totéž

Tabulka č. 5 Přímé náklady

Přímé náklady	Částka na jednotku	Celková částka (v Kč)
Ubytování + stravování + služby wellness	750 Kč na osobu/noc 750 * 2	1 500
Celková částka		1 500
Kurzovní riziko	8 % z částky	120
Přímé náklady celkem		1 620

Zdroj⁷⁶

Celkové náklady (přímé + nepřímé) – minimální cena	1 790,00
riziko neobsazenosti „load factor“ 15 %	268,50
z rizika neobsazenosti musí CK odvést daň 21 %	56,40
přirážka cestovní kanceláře (distribuce, provize, zisk) 18,16 %	384,10

Výsledná cena zájezdu

$1\,790 + 268,50 + 56,40 + 384,10 = 2\,499,--$ Kč

provize poskytované cestovními agenturám a distributorům 7 % z ceny zájezdu

7.3 Nabídka produktu a jeho prodej

Zájezd je služba, která je nehmatatelná a neskladovatelná. Nemůžeme ho skladovat a je nutné ho okamžitě spotřebovat. Důležité tedy je zákazníka upoutat a přesvědčit ke koupi. Nezbytností je nejen dobrá reklama a jméno cestovní kanceláře. Cestovní kancelář musí upoutat pozornost potenciálního zákazníka, vyvolat v něm touhu navštívit danou destinaci a docílit koupi zájezdu.

Prezentace produktu může být jak v katalogu cestovní kanceláře na prodejně, internetových stránkách, tak i v letáčcích umístěných v klubech důchodců či inzercí v místních novinách. Při vypracování nabídky je důležité zvolit vhodnou velikost písma a jasně uvést cenu.

⁷⁶ vlastní zpracování (2014)

K prodeji by docházelo buď přímo v pobočkách cestovní kanceláře či na internetu. Nebo by byly prodávány nepřímo od zprostředkovatelů, jako jsou cestovní agentury. Ty by měly část z ceny zájezdu jako provizi. Konkrétně u tohoto produktu 5 % u týdenního zájezdu a 7 % u wellness víkendu. V této fázi jsou také velmi důležití zaměstnanci, kteří nabízejí zájezd. Zákazníci si ho nemohou předem vyzkoušet, a tak záleží na popisu a znalostech prodávajícího.

7.4 Shrnutí

Vytvoření prosperujícího produktu, který osloví dostatek zákazníku, není jednoduché. Musí mít zajímavý program, místo a hlavně také co nejnižší cenu s kvalitními službami. Před vytvořením samotného produktu je důležité vytvořit nejen SWOT analýzu a další ekonomické ukazatele, ale také provést šetření, o co mají zákazníci zájem. Nejčastějším způsobem průzkumu bývá dotazování. Po vytvoření zajímavého produktu je důležitá i nabídka a umístění firmy na trhu. Cestovní kancelář může vytvořit sebezajímavější zájezd, ale pokud není dobré public relations stane se nevýdělečným.

8 VYHODNOCENÍ DOTAZNÍKOVÉHO ŠETŘENÍ

Autorka v rámci výzkumu zjišťuje, jaký typ zájezdů senioři preferují. Průzkum probíhal pomocí dotazníkového šetření. Obsahuje otevřené, polouzavřené i uzavřené otázky, aby odpovědi byly co nejvíce autentické. Výzkumným vzorkem jsou osoby, které dosáhly věku 55 let a více.

8.1 Cíl výzkumu

V rámci výzkumu se autorka zabývala otázkami oblíbených zemí pro cestování, preferovanou formou ubytování, stravování. Jakou formu dopravy nejraději volí. Finanční možnosti seniorů na koupi zájezdu a výběr termínu pro něj. Kolikrát ročně cestují a kde si zájezd kupují. Celkem bylo vytyčeno 6 hypotéz.

8.2 Hypotézy

H₁: Senioři preferují lázeňsko-léčebné a wellness pobyty více než náboženské a kulturní pobyty.

H₂: Senioři jezdí na dovolenou pouze jednou za rok než třikrát ročně.

H₃: Ženy jsou více nespokojené s nabídkou cestovních kanceláří než muži.

H₄: Senioři starší 65 let preferují koupi zájezdu osobně oproti seniorům do 65 let.

H₅: Senioři cestují raději ve skupině stejně starých lidí než s mladými lidmi.

H₆: Senioři od 55-65 let jsou více nespokojení se službami CK a CA oproti starším seniorům.

8.3 Výzkumný vzorek

Výzkumu se celkem účastnilo **197 osob starších 55 let**. Z toho 106 žen a 91 mužů. Jednalo se o dotazník koncipovaný přímo pro seniory, a proto osoby mladší 55 let nebyly do dotazníku počítány. Respondenti byli rozděleni do 4 věkových

kategorií 55-64 let, 65-74 let, 75-84 let a 85 let a více. Respondenti byli vybíráni na základě prostého náhodného výběru.

Tabulka č. 6 Základní parametry souboru

Kategorizace		Počet	Podíl (v%)
Pohlaví	muž	91	46,2
	žena	106	53,8
Věk	55-64 let	71	36
	65-74 let	54	27,5
	75-84 let	43	21,8
	85 a více	29	14,7

Zdroj⁷⁷

9.4 Metoda výzkumu

Autorka si pro svůj výzkum vybrala kvantitativní metodu. Šetření bylo prováděno dotazníkovým šetřením. V úvodu byli respondenti seznámeni s tím, pro koho je dotazník koncipován a proč ho mají vyplnit. Ve výzkumném šetření autorka využila několik druhů a členění otázek. Dotazník obsahuje 23 otázek. 2 otevřené otázky (č. 2 a 20), 4 polouzavřené otázky (č. 4, 6, 13) a 2 uzavřené (16 a 17).

Dále bylo použito nejvíce výběrových otázek (č. 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 12, 13, 15, 16, 18, 20, 21, 22, 23). Dichotomické otázky (číslo 11, 14, 19) a jedna trichotomická (číslo 17).⁷⁸

9.5 Průběh a realizace výzkumu

Výzkum probíhal od 13. 11. 2014 do 3. 2. 2015. Dotazníky byly distribuovány jak elektronicky, tak v tištěné podobě. Elektronicky na internetu je autorka odeslala svým známým a příbuzným, ti je také dále distribuovali svým přátelům. Celkem se jich touto formou vrátilo 83. V tištěné podobě byly distribuovány v klubu důchodců Malé

⁷⁷ vlastní zpracování (2015)

⁷⁸ GAVORA, Peter, 2010. Úvod do pedagogického výzkumu. 1. vyd. Brno: Paido. ISBN 978-80-7315-185-0.

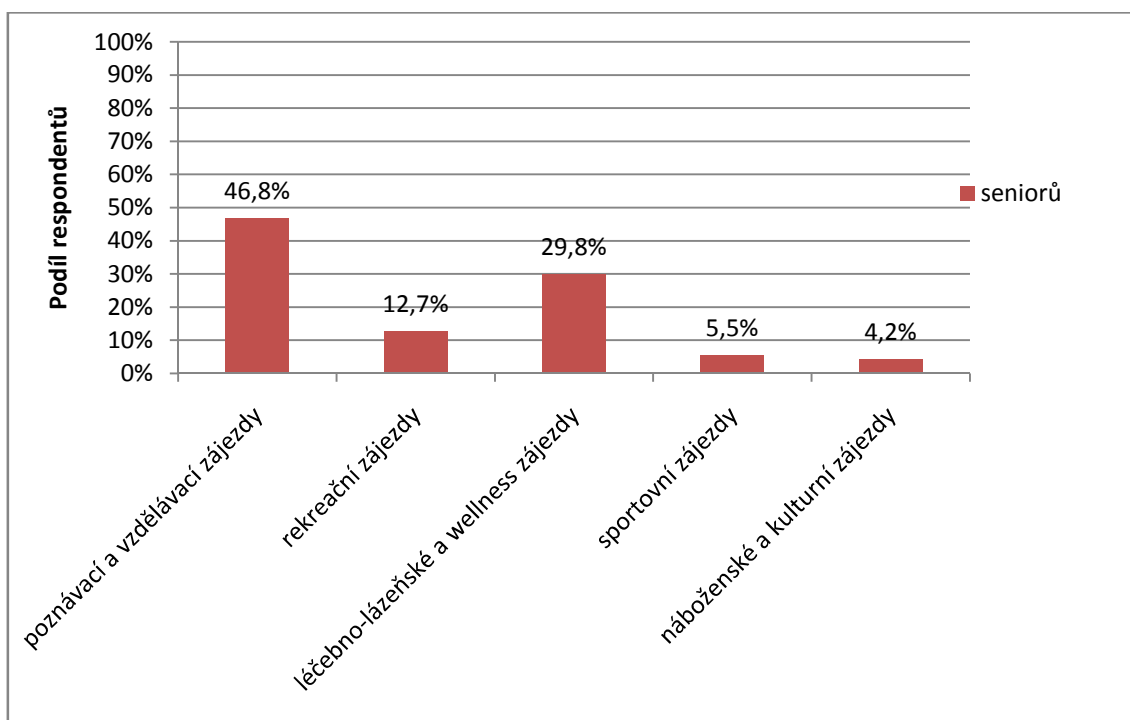
Svatoňovice, kde se vrátilo 13 vyplněných dotazníků. Osobním vyplněním se známými autorka získala 23 dotazníků. Dále také byly umístěny na recepci Janské lázně, kde se vrátilo celkem 78 dotazníků. S dotazníky v tištěné podobě měla autorka více práce v rámci jeho vyhodnocování a převedením do elektronické podoby.

9.6 Vyhodnocení hypotéz

V rámci této podkapitoly budou rozebrány a vyhodnoceny jednotlivé hypotézy. Každá z nich bude vyobrazena pomocí grafu, který usnadní orientaci ve výsledcích.

H₁: Senioři preferují lázeňsko-léčebné a wellness pobyty více než náboženské a kulturní pobyty.

Graf č. 4 Jaký typ dovolené preferujete?



Zdroj⁷⁹

Autorku zajímalo, zda senioři preferují více lázeňsko-léčebné pobyty oproti náboženským a kulturním pobytům. Z grafu jasně vyplývá oblíbenost poznávacích zájezdů i léčebno-lázeňských zájezdů a proto **hypotézu číslo jedna** jednoznačně

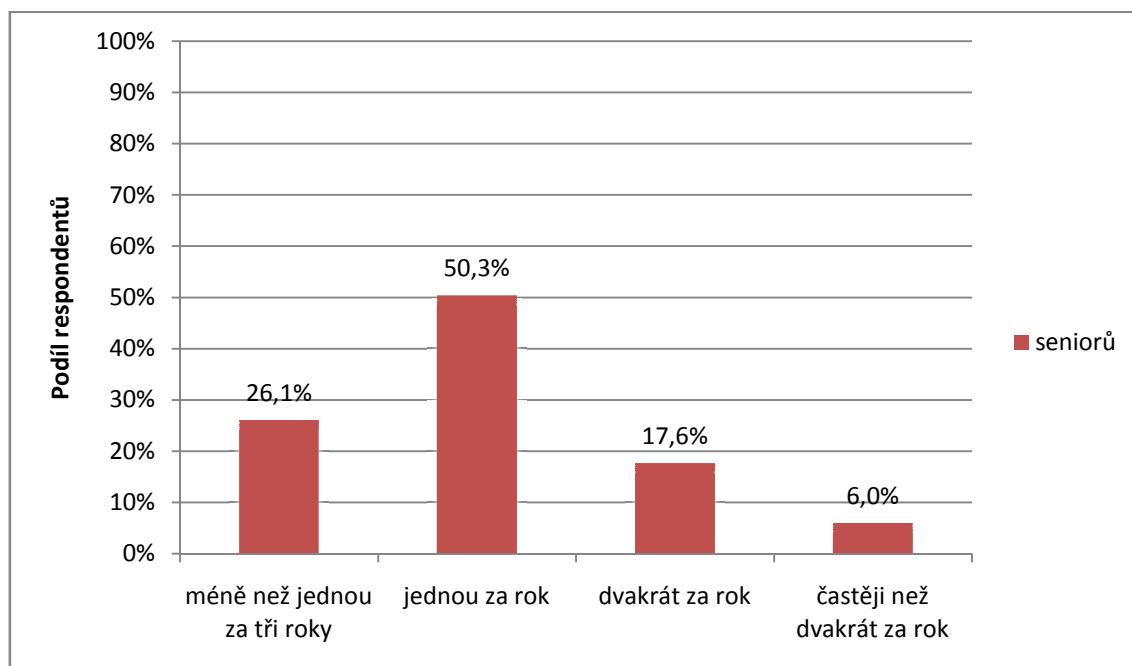
⁷⁹ vlastní zpracování (2015)

potvrzuje. Z celkových 168 cestujících osob **79** z nich **preferuje poznávací a vzdělávací a 49 léčebno-lázeňské a wellness pobyty.** Pouhých **7** by si pro svou cestu vybralo **náboženský či kulturní zájezd.**

Zajímavé je, že se jedná o tak veliký rozdíl a náboženské a kulturní zájezdy patří mezi nejméně oblíbené spolu se sportovními, což se u fyzické aktivity spojené se sportem dalo u této věkové skupiny očekávat. Náboženské a kulturní mohou být málo oblíbené převážně díky tomu, že Česká republika je rok od roku více ateistickou zemí. Například v roce 2011 dle sčítání lidu Českým statistickým úřadem bylo 2 168 952 věřících obyvatel, což znamená pokles oproti roku 2001 o 1 119 136 obyvatel.⁸⁰ Náboženské a kulturní zájezdy nepatří mezi preferované a CK a CA se na ně příliš nezaměřují kvůli neprodejnosti.

H₂: Seniori jezdí na dovolenou pouze jednou za rok než třikrát ročně.

Graf č. 5 Jak často cestujete?



Zdroj⁸¹

Hypotéza číslo dva zkoumala, jak často seniori cestují. Z celkových 165 seniorů, kteří cestují, **jezdí na dovolenou 50,3 % (83 osob) jednou ročně. Méně než jednou**

⁸⁰ ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. *Náboženská víra obyvatel podle výsledků sčítání lidu 2011.* [online]. 1014 [cit. 2015-02-08]. Dostupné z: <http://www.czso.cz/csu/2014edicniplan.nsf/p/170220-14>

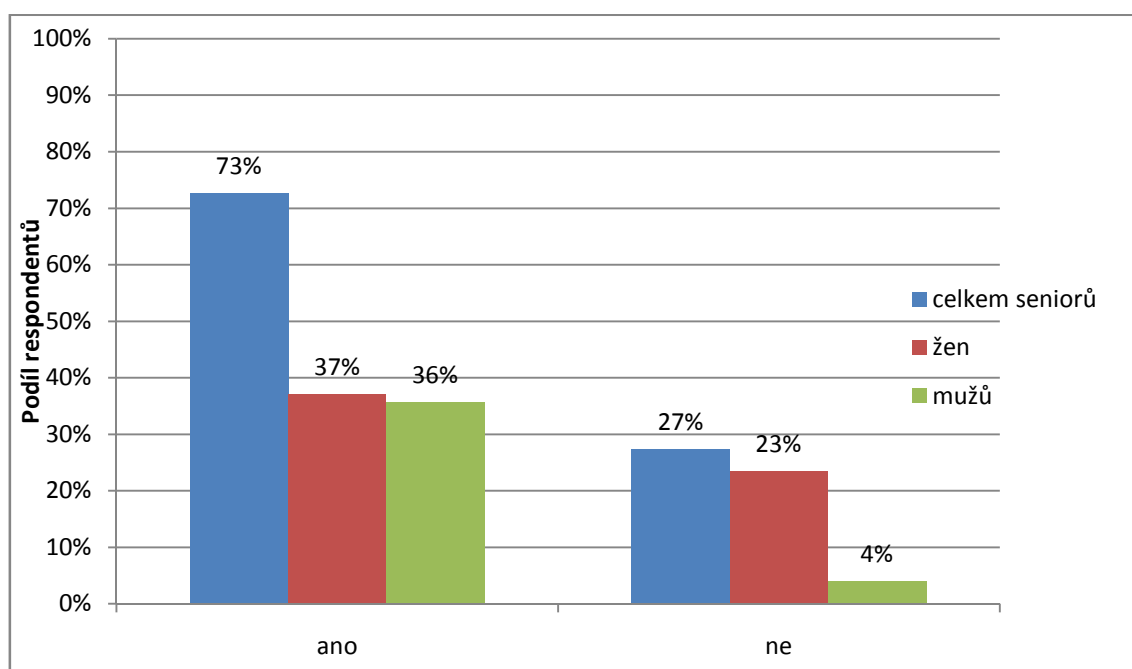
⁸¹ vlastní zpracování (2015)

za tři roky cestuje 26,1 % (43 osob). Dvakrát za rok cestuje 17,6 % (29 osob). Zbýlých 6 % (10 osob) tvoří osoby, které cestují více než dvakrát za rok. Jednalo se o osoby, které rádi cestovali do exotických zemí nebo po České republice. Výsledek hypotézy není překvapující. **Byla jednoznačně potvrzena** více než 50 % respondentů.

Zajímavé bylo, že i když většina osob cestuje pouze jednou ročně, tak bylo 29 % respondentů, kteří na otázku č. 11 Utratil(a) byste více, kdybyste měl(a) více financí? odpovědělo ne (peníze bych využila jinak). Což pro autorku bylo překvapující, že jsou z tak velké části spokojeni se svými finančními prostředky, které mohou vynaložit na své cestování. Na otázku č. 10 Kolik peněz utratíte za jednu dovolenou za osobu? nejvíce odpovědí bylo do 10 000,-- Kč, což uvedlo 40,6 % (67 osob), druhou nejčastější bylo do 20 000,-- Kč, kterou sdělilo 35,7 % respondentů (59 osob).

H₃: Ženy jsou více nespokojené než muži s nabídkou cestovních kanceláří.

Graf č. 6 Přejde Vám nabídka cestovních kanceláří nebo agentur dostačující?



Zdroj:⁸²

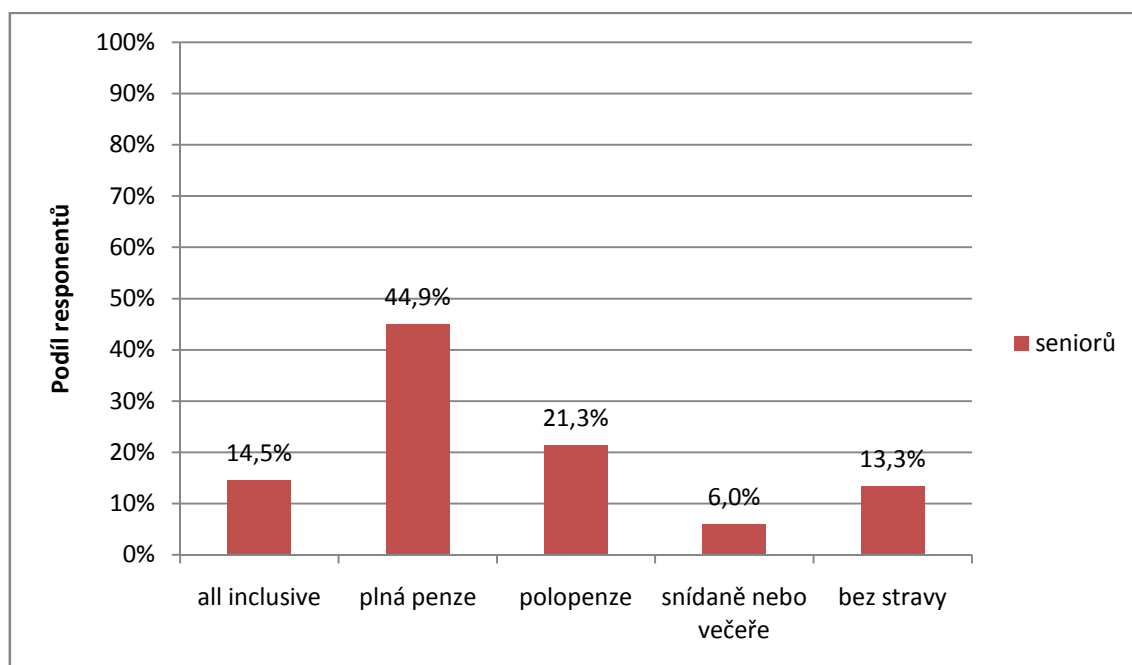
Tato hypotéza se opírá o tvrzení, že ženy jsou více nespokojené s nabídkou cestovních kanceláří než muži. Což na první pohled potvrzuje graf č. 6. Pouhých 8 mužů bylo nespokojených s nabídkou CK a CA. Může to být dáno i tím, že muži

⁸² vlastní zpracování (2015)

neradi něco vyplňují, a pod vidinou vynechání otázky označili odpověď ano. Mužů bylo také o pár procent méně, než žen (41,6 %). **Hypotéza č. 3 se jednoznačně potvrdila.** Mezi věci, které respondentům v nabídce cestovních kanceláří a agentur chybí, bylo uvedeno pestřejší nabídka zájezdů do severských zemí; jak kdy; odvoz na letiště z místa bydliště; větší zájem o klienty; neochota CK; vysoké ceny v lázeňských restauracích; jiné ubytování než bylo prezentováno; nedostačující kvalita autobusů; přehlednější katalogy; jasně uvedená cena.

H₄: Seniori preferují při pobytu plnou penzi více než ubytování bez stravy.

Graf č. 7 Jakou formu stravování preferujete?



Zdroj⁸³

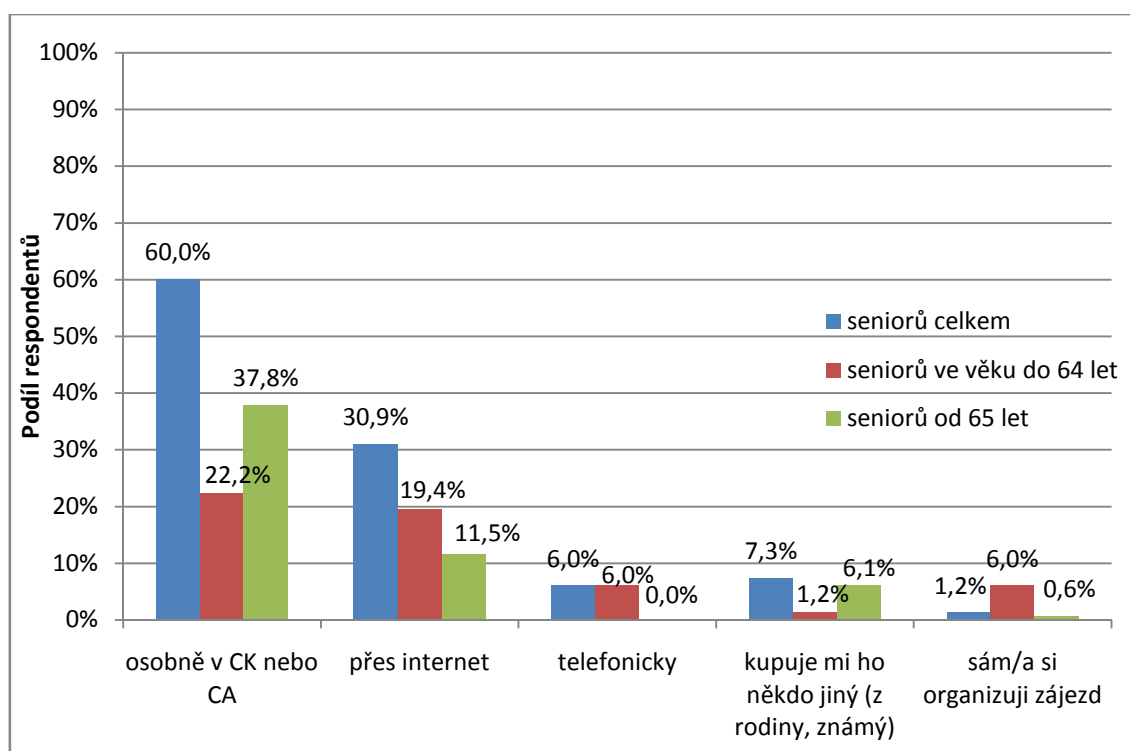
Tato hypotéza byla založena na myšlence, že seniori mají raději zájezdy nabízející plnou penzi než dovolenou bez stravy. **Hypotéza č. 4 byla potvrzena.** Výsledek může autorka vysvětlit tím, že se jedná o skupinu, která je zvyklá stravovat se pravidelně. Často má i zdravotní problémy a nepravidelná strava by jim mohla přinést řadu komplikací. Cenový rozdíl často není takový nebo CK a CA nabízí cenu plné penze za cenu polopenze, čehož rádi využívají. Na dovolené také rádi vyzkouší něco nového. Nejčastěji v tomto věku to bývá jídlo, protože sportovní aktivity nejsou již plně

⁸³ vlastní zpracování (2015)

možné. **Plnou penzi vybralo nejvíce mužů 23,9 %**. Snídaně nebo večeře a bez stravy nevybral ani jeden muž, což poukazuje na to, že muži se na dovolené chtějí i najíst a nejedou tam proto, aby shodili nějaká ta kila.

H₅: Senioři starší 65 let si kupují zájezd raději osobně oproti seniorům do 64 let, kteří si ho kupují často i na internetu.

Graf č. 8 Jakou formou nejčastěji kupujete zájezd?



Zdroj:⁸⁴

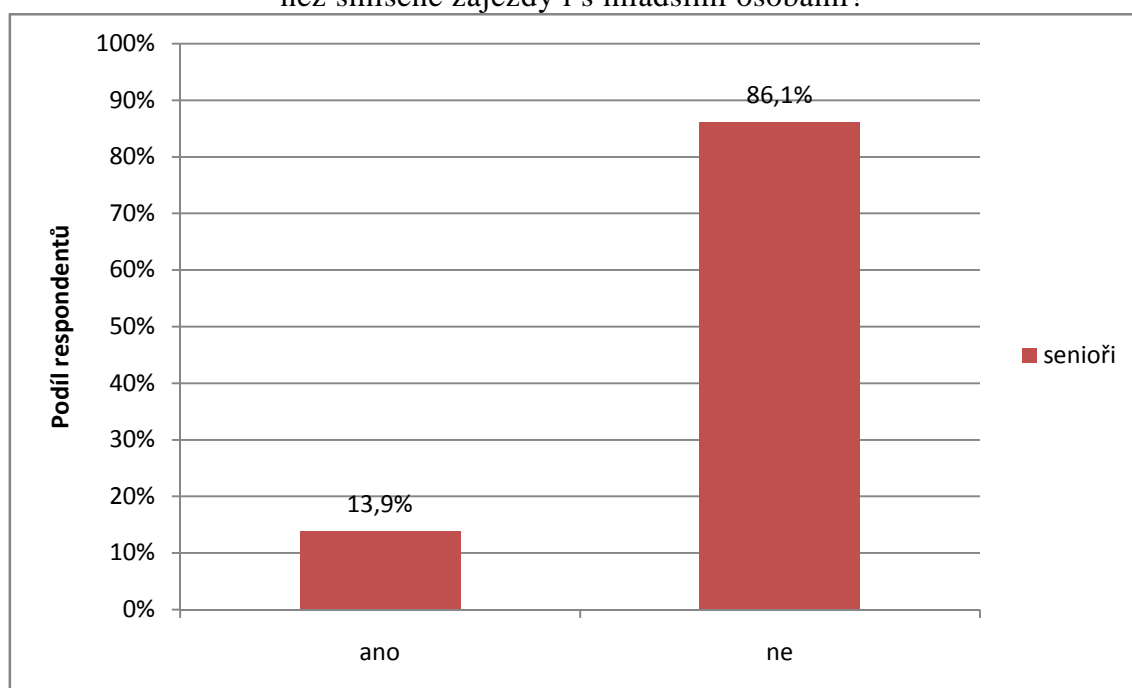
Senioři si nejčastěji kupují zájezd v CK nebo CA, což autorka předpokládala díky povaze seniorů, kteří mají rádi vše podložené doklady a peníze dávají konkrétní osobě. Celkem **60 % zakoupí svou dovolenou v CK nebo CA**. Více jak polovinu tvoří osoby nad 65 let (37,8 %), 22,2 % lidé mladší 65 let. **Přes internet** byla však druhá nejčastější odpověď. Preferuje ji více jak **30 % respondentů**. Více jak polovinu tvoří osoby do 64 let (19,4 %). Starších 65 let, kteří zájezd vybírají a platí prostřednictvím internetu je 11,5 %, což **potvrzuje hypotézu číslo 3**. **Telefonickou koupí** využívá pouze **jedna osoba** ve věku 55 až 64 let. **Zájezd jako dárek** dostává **7,3 % respondentů** (12 osob) a **2 cestovatelé si organizují cestu sami**. Při výběru zájezdů je

⁸⁴ vlastní zpracování (2015)

pro ně důležitý i **termín**. Mezi **nejoblíbenější** patří **květen a červen**, který pro svoji dovolenou **vyhledává 63,6 %** účastníků výzkumu (105 osob). Senioři jsou také skupinou, která kupuje zájezdy **více jak půl roku dopředu (58,3 %)**. O nabídce se **dozívají nejčastěji v katalozích CK nebo CA 47,9 %** (79 osob), **na internetu 35,8 %** (59 osob) a třetím nejčastějším způsobem je **od známých 7,9 %** (13 osob).

H₆: Senioři cestují raději ve skupině stejně starých lidí než s mladými lidmi.

Graf č. 9 Preferujete raději zájezdy orientované přímo na Vaši věkovou skupinu, než smíšené zájezdy i s mladšími osobami?



Zdroj⁸⁵

Autorka u této hypotézy očekávala, že osoby starší 55 let cestují raději s lidmi ve stejné věkové kategorii. **Hypotéza se však jednoznačně nepotvrdila. 86,1 %** respondentů (142 osob) **rádo absolvuje zájezdy s různě starými lidmi**. Pouze **13,9 % preferuje cesty orientované přímo pro jejich věkovou kategorii**. Jedná se převážně o osoby starší 75 let. Přesněji 21 osob bylo ze skupiny 75 let a více, pouze 1 osoba ve věku 65 – 74 a druhá ve věku 85 a více.

Důvodem může být, že starší osoby rády cestují se svými příbuznými (vnoučata a děti). Osoby starší 55 let si nepřipadají jako senioři ani často nevědí, že jsou do této skupiny zařazováni, neboť nedosáhly důchodového věku a tento název si spojují právě

⁸⁵ vlastní zpracování (2015)

s ním. Cestováním s mladšími lidmi dělá mladší i je. Během dovolené neřeší se spolucestujícími pouze své nemoci, ale i běžný život a své zkušenosti. Velmi rádi si starší lidé povídají s dětmi a hrají si s nimi.

9.7 Interpretace výsledků

Autorka si vytyčila 6 hypotéz, které po vyhodnocení dotazníku potvrdila nebo vyvrátila. Autorku zajímalo, **jakou destinaci nejraději navštěvují**. Zajímavé bylo, že se nejednalo jen o známé evropské destinace, ale mezi odpověďmi se objevila i **Austrálie, Tunis, Karibik, Čína, Honduras, Djerba, Mexiko, Spojené státy americké**. Mezi nejčastější odpovědi také nepatřily, jak by se předpokládalo, nejoblíbenější destinace jako je Řecko, Turecko a Chorvatsko, ale **Španělsko 26 %** (43 osob). Druhou nejčastější zemí byla **Česká republika 22,6 %** (38 osob) a třetí **Řecko 18,7 %** (31 osob), čtvrtou nejčastější odpovědí bylo **necestuji**, což odpovědělo **16 %** (32 osob), pátou nejoblíbenější zemí je **Slovensko 15,8 %** (25 osob). Mezi další frekventovanější odpovědi patřilo **Maďarsko, Bulharsko, Egypt, Turecko a Chorvatsko**.

Osoby starší 55 let nevedli ani jednou odpověď chatka v kempu na otázku **Jakou formu ubytování preferujete?** Mezi nejčastější odpovědi patřil **hotel 43,1 %** (71 osob), **lázně 23,6 %** (39 osob) a **penzion 25,5 %** (42 osob), **vlastní ubytování v karavanu nebo stanu uvedlo pouhých 1,2 %** (2 osoby) a **vlastní odpověď lodí 1,8 %** (3 osoby). To potvrzuje, že starší lidé mají rádi kvalitní služby a hlavně prostory pro bydlení. Nejdou převážně po nízké ceně, ale po pohodlnějším ubytování. Proto by se cestovní kanceláře měly zaměřovat na nabídku hotelů, které nabízí dostatečný komfort pro seniory a mají pro ně vhodné vybavení pokojů i celého hotelu, penzionu či lázní.

Z dotazníkového šetření také vyplývá, že tato skupina nejvíce **preferuje dopravu leteckou 51,5 %** (85 osob), jako druhá je **autokarem 40 %** (66 osob). **Železnici a vlastní dopravu uvedlo pouhých 7,2 %** (12 osob). Vlastní odpověď uvedlo 1,2 % (2 osoby). Autorka předpokládá oblíbenost letecké dopravy hlavně kvůli komfortnější a rychlejší přepravě. Autobusová doprava je na druhém místě jen o pár procent převážně kvůli nižší ceně, v porovnání s leteckou dopravou. Některým osobám

také v těchto letech nedělá dobře létání ze zdravotních důvodů. Starší lidé také často nikdy neletěli a mají z létání strach, a proto raději jezdí autobusy.

Senioři **nejčastěji cestují s manželem/manželkou/přítelem/přítečkou**. Tuto odpověď označilo **33,3 % osob**, druhou nejčastější bylo **s kamarády 26,1 %** a třetí **s vnoučaty 20 %**. **19,4 %** (32 osob z 165) **jezdí** na dovolenou **sami**. To autorku docela překvapilo. Očekávala, že v této skupině bude mnohem méně respondentů. Výhodné pro tuto skupinu je využívat nabídku některých CK a CA, které nabízí bezplatné jednolůžkové pokoje.

Pro zákazníky od 55 let je **důležité**, aby průvodce **přátelsky** vystupoval (40 %) a byl **odborníkem ve svém oboru (33,9 %)**. Nejlepší průvodci pro seniory jsou mladí lidé, kteří jsou k nim vřelí a přátelští. Mají k nim však respekt, nijak se nevnucují, ale vědí, kdy zasáhnout.

Nejčastější odpovědí na otázku **Kam byste nejraději vyrazil(a), kdybyste měl(a) neomezené finanční možnosti?** označilo **28,2 % respondentů**, že **nikam**. Což bylo pro autorku velmi překvapivé, že by nechtěli jet do žádné země. Dále odpovídali, že do **Ameriky 14,3 %**, **Evropy 12,8 %**, **Asie 12,3 %**, **Oceánie a Pacifiku 11,3 %**, **10,8 % respondentů** by podniklo cestu kolem světa. **6,2 %** účastníků dotazníku by chtělo jet **do Austrálie a 4,1 % do Afriky**.

9.8 Shrnutí

Vyplňování dotazníku se účastnilo celkem **197 osob**. Pro většinu hypotéz a otázek je počítáno pouze se **165 osobami jako 100 % z důvodu**, že **32 respondentů** odpovědělo, že **necestuje** a přešli až na otázku číslo 19. Dotazníkové šetření přineslo řadu zajímavých informací. Zájezd typického seniora, který vyšel dle vyhodnocení dotazníku je poznávací zájezd do Španělska s ubytováním v hotelu s plnou penzí v termínu květen až červen. Doprava zajištěna letecky nejlépe s odvozem na letiště z místa bydliště. Na zájezd by jeli s přítelem/přítečkou/manželem/manželkou spolu se smíšenou věkovou skupinou osob. Jednalo by se o jejich jediný zájezd v roce. Cena by byla do 20 000,-- Kč, což by jim vyhovovalo a na dražší dovolenou by stejně nejeli. Zájezd by si vybrali v katalogu CK nebo CA a koupili ho více jak půl roku dopředu.

Průvodce by měl disponovat přátelským vystupováním. V cestovních kancelářích by měly být osoby, které jsou více ochotné a jeví zájem o klienty.

Cílem dotazníku bylo zjistit, jaký typ zájezdů senioři preferují. Z dotazníkového šetření jasně vyplynulo, že poznávací a vzdělávací zájezdy. Zajímavé by do budoucna bylo více zmapovat nedostatky, které senioři uvádějí a zaměřit se na kvalitu ubytovacích služeb. Výsledek by mohl pomoci řadě cestovních kanceláří při tvorbě nových produktů nebo úpravě již zaběhlých zájezdů. Pozoruhodné bylo, že pouze dvě osoby napsaly svou emailovou adresu na zaslání vyhodnoceného dotazníkového šetření. Autorka předpokládala, že se jedná o skupinu, která je více zvědavá.

ZÁVĚR

Diplomová práce se zabývala seniorským cestovním ruchem. Byla rozdělena do dvou hlavních částí – teoretické a praktické.

V teoretické části se autorka práce zabývala základními pojmy spojenými s cestovním ruchem, jako je rozdíl mezi cestovní kanceláří a cestovní agenturou, připomněla „novou“ smlouvu o zájezdu, která nahradila cestovní smlouvu. Určila věkovou hranici seniora, od které byl v této práci považován, neboť zdroje uvádí různé věkové rozmezí. V cestovním ruchu české republiky je za seniora většinou považována osoba starší 55 let, s čímž pracuje i autorka práce. Dále byla popsána historie seniorského cestovního ruchu od popisů z cest Římanů až po současnost. Některé podkapitoly jako rozvoj a specifika seniorského CR nebo možnosti rozvoje seniorského CR jsou doplněny grafy a obrázky. Hlavním cílem diplomové práce je popsat jedno z hlavních marketingových odvětví cestovního ruchu – Seniorský cestovní ruch, což bylo zcela splněno v této části.

Praktickou část tvořil itinerář seniorky z její cesty do Anglie, Skotska a Walesu, SWOT analýza seniorského cestovního ruchu, tvorba produktu pro seniory do Jižních Čech a porovnání nabídky cestovní kanceláře Čedok a Oblastního spolku Českého červeného kříže Hradec Králové. Na závěr této části bylo vyhodnoceno dotazníkové šetření, jehož cílem bylo zjistit, jaký typ zájezdů senioři preferují. Z průzkumu vyšlo, že skoro polovina respondentů má zájem o poznávací a vzdělávací zájezdy. Dalším zjištěním bylo to, že 60 % respondentů kupuje zájezd osobně a chtějí cestovat ve smíšených skupinkách s různými věkovými kategoriemi. Většina dotazovaných cestuje pouze jedenkrát ročně a 16 % necestuje vůbec. Z šetření také vyšlo to, že 73 % respondentů je spokojených s nabídkou CK. Mezi nejčastější připomínky k nespokojenosti patřil odvoz na letiště z místa bydliště, větší zájem o klienty, vysoké ceny v lázeňských restauracích. Zajímavé a zároveň znepokojující pro cestovní ruch je, že 28,2 % uvedlo, že by už nikam nejeli. Další pozoruhodné zjištění bylo, že mezi nejoblíbenějšími destinacemi nebylo Turecko ani Chorvatsko, ale Španělsko.

Seniorský cestovní ruch je důležitou formou cestovního ruchu. Dokazují to i průzkumy a předpovědi pro rok 2020. Dle UNWTO se počet návštěvníků v České

republiky zvýší o necelých 200 milionů dle světové organizace UNWTO⁸⁶. Toho by Česká republika měla využít, protože to pro ni nabízí veliký potenciál pro rozvoj celého hospodářství země. Je velmi pravděpodobné, že velká část bude i z řady seniorů, protože v současné době dochází k velké změně, co se týče struktury obyvatelstva. Lidé stárnou a počet nově narozených není takový, aby vyrovnal počet seniorů nebo se mu jen trochu přiblížil. Nastává tedy demografické stárnutí obyvatelstva. Příčin je mnoho, například zvyšující se kvalita zdravotní péče a vzhledem k životnímu stylu dnešního obyvatelstva a ateismu v této zemi to nevypadá, že by se tato situace měla v poslední době změnit, což přináší mnoho negativ, která se řeší již od konce minulého století. Pro cestovní ruch to přináší novou marketingovou výzvu.

Pro rozvoj cestovního ruchu do budoucna je důležité se orientovat převážně na cizince. Ti mohou zlepšit ekonomiku státu, Čeští občané budou moci více cestovat a dojde k vzestupu i domácího cestovního ruchu. Vyšší potenciál je však v současné době u cizinců. Velký význam má sledovat nové trendy a zvyšovat kvalitu nabízených služeb, které oproti západním zemím je o mnoho nižší. Velký důraz by měl být kladen na kvalifikovanost personálu a jejich jazykovou vybavenost. Vzdělání by si měli neustále zvyšovat, aby stačili neustále se měnícím trendům (například každý rok absolvovat nějaké školení či stáž v zahraničí). Důležité je také zvyšovat kvalitu služeb a ubytování. Hotely v hlavním městě se mohou vyrovnat těm v zahraničí, ale ty mimo metropoli vysokou hodnotu ubytování či stravování zákazníkovi nenabízí.

Jedná se o velmi široké téma a do budoucna by bylo zajímavé zmapovat nedostatky, které senioři uváděli. Každá cestovní kancelář či agentura by měla mít na závěr dovolené například v autobusech na letišti, v autokarech do místa bydliště nebo na hotelu umístěné dotazníky a zeptat se na spokojenost zákazníka. Typ otázek by měl být nejlépe škálovací a některé otázky otevřené, aby mohli napsat svůj názor a konkrétně s čím byli nespokojeni nebo naopak spokojeni. Dotazník musí být anonymní.

Informace pro zpracování této práce byly čerpány z odborné literatury a internetových zdrojů. Monografie pod názvem *Seniorský cestovní ruch v České republice* samostatně doposud nebyla vydána, pouze jako součást knihy *Cestovního ruchu*, což díky aktuálnosti tématu bude dle autorky co nejdříve napraveno. *Seniorský*

⁸⁶ GOELDNER, Charles R. a J. R. Brent RITCHIE. *Tourism: Principles, Practices, Philosophies*. 10th ed. Hoboken, N.J.: J. Wiley, 2006, 590 p., ISBN 978-047-1450-382.

cestovní ruch není jen forma cestovního ruchu, ale i určitý směr kam se cestovní ruch
obrací a bude obracet i do budoucna.

SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ

Seznam použitých českých zdrojů

- BENEŠOVÁ, Dana a kolektiv, 2013. *Jak vypracovat bakalářskou a diplomovou práci*. 5. vyd. Praha: Univerzita Jana Ámose Komenského. ISBN 978-80-7452-037-2.
- BÍNA, J.: *Hodnocení potenciálu cestovního ruchu v obcích České republiky*. Brno, Urbanismus a územní rozvoj, ročník V – č. 1. 2002.
- FIALOVÁ, Dana. *Cena za cestovní ruch: přínosy versus ztráty: Vzdělávací modul GEOGRAFIE: Výukový a metodický text: Přírodní vědy a matematika na středních školách v Praze: aktivně, aktuálně a s aplikacemi - projekt OPPA*. 1. vyd. Praha: P3K, 2012, s. 58, ISBN 978-808-7186-817.
- GAVORA, Peter, 2010. *Úvod do pedagogického výzkumu*. 1. vyd. Brno: Paido. ISBN 978-80-7315-185-0.
- HEGYI, L. 2001. *Klinické a sociálne aspekty ošetrovania starších ľudí*. Trnava: SAP, 2001, ISBN 80-88908-80-9
- KOLEKTIV AUTORŮ KATEDRY CESTOVNÍHO RUCHU VŠE V PRAZE. *Cestovní ruch pro všechny* [online]. Praha: Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, 2008 [cit. 2014-11-19]. ISBN 978-80-7399-407-05.
- KOTÍKOVÁ, Halina. *Nové trendy v nabídce cestovního ruchu*. 1. vyd. Praha: Grada, 2013, ISBN 978-80-247-4603-6.
- PALATKOVÁ, Monika. *Marketingový management destinací: strategický a taktický marketing destinace turismu, systém marketingového řízení destinace a jeho financování, řízení kvality v destinaci a informační systém destinace*. 1. vyd. Praha: Grada, 2011, ISBN 978-80-247-3749.
- PALATKOVÁ, Monika. *Mezinárodní turismus: analýza pozice turismu ve světové ekonomice, změny mezinárodního turismu v důsledku globálních změn, evropská integrace a mezinárodní turismus*. 2. aktualizované a rozšířené vydání. Praha: Grada, 2014, ISBN 978-80-247-4862-7.

- PETRÁŠ, René. *Právo a cestovní ruch*. 1. vyd. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského, 2013, ISBN 80-745-2032-3.
- REIDL, Andreas. *Senior - zákazník budoucnosti: Marketing orientovaný na generaci 50+*. 1. vyd. Brno: Albatros Media, 2012, ISBN 978-80-265-0018-6.
- RYGLOVÁ, Kateřina. *Cestovní ruch: soubor studijních materiálů*. 2. vyd. Ostrava: Key Publishing, 2009, ISBN 978-80-7418-028-6.
- SEIFERTOVÁ, Věra. *Průvodcovské činnosti*. 1. vyd. Praha: Grada, 2013, ISBN 978-80-247-4807-8.
- ZELENKA, Josef a Martina PÁSKOVÁ. *Výkladový slovník cestovního ruchu*. Kompletně přepracované a doplněné 2. vyd. Praha: Linde Praha, 2012, ISBN 978-80-7201-880-2.

Seznam použitých zahraničních zdrojů

- BUHALIS, Dimitrios a Carlos COSTA. *Tourism business frontiers: consumers, products and industry*. Boston: Elsevier Butterworth-Heinemann, 2006, ISBN 07-506-6377-4.
- DANN, G. M. S. *ANNALS OF TOURISM RESEARCH: Senior tourism and quality of life*. 2001, ISBN 0160-7383.
- COOPER. *Aspects of Tourism: Managing Educational Tourism*. Great Britain: Cromwell press, 2003, ISBN 1-853150-51-2.
- GOELDNER, Charles R. a J. R. Brent RITCHIE. *Tourism: Principles, Practices, Philosophies*. 10th ed. Hoboken, N.J.: J. Wiley, 2006, ISBN 978-047-1450-382.

Seznam použitých internetových zdrojů

- ACTIVITYAND LEISURE. *Center on Aging Without Walls*. [online]. Kansas City, 2014 [cit. 2014-11-18]. Dostupné z: <http://cas.umkc.edu/casww/sa/activity.htm>

- CESTOVÁNÍ PRO SENIORY. *Dovolená 55+ do zahraničí: Co jsou to dotované zájezdy 55+?*. [online]. 2013 [cit. 2015-02-01]. Dostupné z: <http://www.cestovaniproseniory.cz/55-do-zahranici/>
- CO JE TO? Intervence. [online]. 2013 [cit. 2015-01-28]. Dostupné z: <http://cojeto.superia.cz/ekonomie/intervence.php>
- CZECHTOURISM. *Senioři: Nový segment cestovního ruchu*. [online]. 2014 [cit. 2014-11-15]. Dostupné z: <http://www.czechtourism.cz/institut-turismu/aktuality/seniori-novy-segment-cestovniho-ruchu/>
- CZECHTOURISM. *Základní informace*. [online]. 2005 [cit. 2015-09-19]. Dostupné z: <http://www.czechtourism.cz/o-czechtourism/zakladni-informace/>
- ČD. *Vlakem po ČR: Sleva pro důchodce*. [online]. 2013 [cit. 2014-11-24]. Dostupné z: <http://www.cd.cz/vnitrostatni-cestovani/jizdenka/jizdne-a-slevy/-3591/>
- ČEDOK A.S. *Dovolená pro seniory*. [online]. 2014 [cit. 2015-01-17]. Dostupné z: <http://www.cedok.cz/Public/cedok/docs/katalogy/pdf/Leto2015-Dovolena-pro-seniory.pdf>
- ČEDOK A.S. *O nás*. [online]. 2005, 2014 [cit. 2015-12-17]. Dostupné z: <http://www.cedok.cz/cedok>
- ČESKO JEDE. *Česko jede*. [online]. 2011 [cit. 2015-09-29]. Dostupné z: <http://www.ceskojede.cz/rubriky/cesko-jede/>
- ČESKÝ ČERVENÝ KŘÍŽ. *Stanovy českého červeného kříže: Úplné znění včetně dodatků č. 1 až 8*. [online]. 2013 [cit. 2014-2-13]. Dostupné z: <http://www.cervenkyriz.eu/cz/stanovy/stanovy.pdf>
- ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. *Náboženská víra obyvatel podle výsledků sčítání lidu 2011*. [online]. 1014 [cit. 2015-02-08]. Dostupné z: <http://www.czso.cz/csu/2014edicniplan.nsf/p/170220-14>
- ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. *Průměrná výše starobního důchodu v České republice*. [online]. 2014 [cit. 2014-12-03]. Dostupné z: http://www.czso.cz/csu/dyngrafy.nsf/graf/cr_od_roku_1989_duchod

ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. *Věková struktura, zaměstnanost a ekonomická neaktivita seniorů ve srovnání s mladší populací: Věkové složení obyvatelstva*. [online]. 2014 [cit. 2014-12-03]. Dostupné

z:[http://www.czso.cz/csu/2014edicniplan.nsf/t/04002C4009/\\$File/31003314nea.pdf](http://www.czso.cz/csu/2014edicniplan.nsf/t/04002C4009/$File/31003314nea.pdf)

ČÍSELNÍK: Rychlý přehled v nejrůznějších oborech. Průměrný věk matky při narození prvního dítěte. [online]. 2013 [cit. 2014-09-02]. Dostupné

z:http://ciselnik.artega.cz/vek_matky_a_prvni_dite.php

DEMOGRAFIE. *Analýza: Demografické stárnutí ČR podle výsledků projekce*.

[online]. 2011 [cit. 2014-12-03]. Dostupné

z:http://www.demografie.info/?cz_detail_clanku=&artclID=824&%20st%C3%A1rnut%C3%AD

DEMOGRAFIE. *Porodnost*. [online]. 2013 [cit. 2014-09-02]. Dostupné

z:http://www.demografie.info/?cz_porodnost=

DURMANOVÁ, Marie. VYSOKÁ ŠKOLA OBCHODNÍ. *Journal of Tourism and Services Některé problémy odborové rekreace jako specifického fenoménu cestovního ruchu*. [online]. 2010, č. 1, [cit. 2014-12-02]. DOI: 1804-5650. Dostupné

z: <http://www.vso.cz/pdf/Journal-of-tourism-and-services-1-2010.pdf>

EURACTIV. *Nový program má podporovat znevýhodněné turisty*. [online]. 2009 [cit.

2014-12-02]. Dostupné z: <http://www.euractiv.cz/socialni-politika/clanek/novy-program-ma-podporovat-znevychodnene-turisty-006870>

EUROPEAN COMMISSION. *Iniciativa Calypso rozšiřuje možnosti cestování v Evropě. Evropská komise podnik a průmysl*. [online]. Belgie: Úřad pro publikaci Evropské unie, 2010 [cit. 2014-12-02]. Dostupné

z:http://ec.europa.eu/enterprise/sectors/tourism/files/docs/calypso/leaflets/leaflet_calypso_cs.pdf

FILOZOFIE ÚSPĚCHU. *Jak motivovat zaměstnance: Maslowova pyramida potřeb*.

[online]. 2011 [cit. 2014-12-03]. Dostupné z: http://www.filosofie-uspechu.cz/jak-motivovat-zamestnance/maslowova_pyramida/

FOR SENIOR: PVA EXPO PRAHA. *Pro návštěvníky*. [online]. 2014 [cit. 2014-11-25].

Dostupné z: <http://www.forsenior.cz/2015/cz/prona.asp>

- KLUFOVÁ, Renata, Jana NÝVLTOVÁ a Vendula FRANCOVÁ. *Senior tourism potential in the Czech Republic*. Ostrava: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, 2010. Dostupné z:http://konference.osu.cz/cgsostrava2010/dok/Sbornik_CGS/Geografie_cestovniho_ruchu/Potencial_cestovniho_ruchu_senioru.pdf
- MINISTERSTVO OBCHODU A PRŮMYSLU. *Statistika živností*. [online]. 2014 [cit. 2015-01-28]. Dostupné z: <http://www.rzp.cz/statistikyZiv.html>
- MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. *Národní akční plán podporující pozitivní stárnutí pro období let 2013 až 2017*. [online]. 2013, 29.7.2014 [cit. 2015-10-18]. Dostupné z:<http://www.mpsv.cz/cs/14540>
- NOVOTNÁ, Irena. INTEGRA CENTRUM s.r.o. *Pobočný spolek*. [online]. 2014 [cit. 2015-01-26]. Dostupné z: <https://www.integracentrum.cz/aktuality/pobocny-spolek-280>
- OBLASTNÍ SPOLEK ČESKÉHO ČERVENÉHO KŘÍŽE HRADEC KRÁLOVÉ. *Základní informace*. Hradec Králové, 2007
- PALATKOVÁ, Monika, Šárka TITTELBACHOVÁ a Táňa VALSKÁ. CZECHTOURISM. *Marketingová koncepce cestovního ruchu 2013-2020*. [online]. 2012 [cit. 2015-01-26]. Dostupné z:http://www.czechtourism.cz/getmedia/fa20d069-2d8b-4d19-8591-b19083531b33/11_12_13_marketingova_strategie.pdf.aspx
- PRUDÍKOVÁ, Dana. TRAVEL TRADE GAZETTE. *Jak se mění smlouva o zájezdu dle nového občanského zákoníku?* [online]. 2014 [cit. 2014-09-07]. Dostupné z: <http://www.ttg.cz/jak-se-meni-smlouva-o-zajezdu-dle-noveho-obcanskeho-zakoniku/>
- PROBYZNYS.INFO. *Seniorský cestovní ruch je na vzestupu*. [online]. 2012 [cit. 2014-11-19]. Dostupné z: <http://probyznysinfo.ihned.cz/c1-57853160-seniorsky-cestovni-ruch-je-na-vzestupu>
- RESPEKT INSTITUT: pro rozvoj občanské společnosti. *Volný čas ve formě fyzické aktivity*. [online]. 2010 [cit. 2014-11-18]. Dostupné z: http://www.respektinstitut.cz/wp-content/uploads/50plusAktivne_web_kapitola8.pdf
- SENIOR PAS: slevy a výhody pro seniory. *Úvod*. [online]. 2010 [cit. 2014-11-24]. Dostupné z:<http://www.seniorpasy.cz/>

SVOBODOVÁ, Kamila. ANALÝZA: DEMOGRAFIE. *Demografické stárnutí ČR podle výsledků projekce*. [online]. 2012 [cit. 2014-10-19]. Dostupné

z: http://www.demografie.info/?cz_detail_clanku=&artclID=824&%20st%C3%A1rnut%C3%AD

WORLD HEALTH ORGANIZATION. *Designing the road to better health and well-being in Europe” at the 14th European Health Forum Gastein*. [online]. 2011 [cit. 2014-10-26]. Dostupné

z:http://www.euro.who.int/__data/assets/pdf_file/0003/152184/RD_Dastein_speech_wellbeing_07Oct.pdf

WORLD TOURISM. *Agenda 21 for the Travel & Tourism Industry – Towards environmentally sustainable development*. [online]. Dostupné z

<<http://www.world.tourism.org/sustainable/doc/a21-def.pdf>>

SEZNAM ZKRATEK

apod.	-	a podobně
atd.	-	a tak dále
CA	-	cestovní agentury
CK	-	cestovní kanceláře
CR	-	cestovní ruch
ČR	-	Česká republika
DPH	-	Daň z přidané hodnoty
CHKO	-	Chráněné krajinné oblasti
OS ČČK HK	-	Oblastní spolek Českého červeného kříže Hradec Králové
tzv.	-	takzvaných
USA	-	United States of America

SEZNAM OBRÁZKŮ, GRAFŮ A TABULEK

Seznam obrázků

Obrázek č. 1 Maslowova pyramida potřeb	13
Obrázek č. 2 Lokalizační potenciál seniorského cestovního ruchu	45
Obrázek č. 3 Realizační potenciál cestovního ruchu	45
Obrázek č. 4 Celkový potenciál cestovního ruchu	46

Seznam grafů

Graf číslo 1 Věková struktura obyvatelstva (3. čtvrtletí 2013).....	33
Graf číslo 2 Reálná a předpokládaná věková struktura obyvatelstva České republiky v letech 2010 a 2065	34
Graf číslo 3 Průměrná výše starobního důchodu v České republice (stav v prosinci příslušného roku).....	39
Graf č. 4 Jaký typ dovolené preferujete?	72
Graf č. 5 Jak často cestujete?	73
Graf č. 6 Přijde Vám nabídka cestovních kanceláří nebo agentur dostačující?.....	74
Graf č. 7 Jakou formu stravování preferujete?	75
Graf č. 8 Jakou formou nejčastěji kupujete zájezd?	76
Graf č. 9 Preferujete raději zájezdy orientované přímo na Vaši věkovou skupinu, než smíšené zájezdy i s mladšími osobami?	77

Seznam tabulek

Tabulka č. 1 SWOT analýza seniorského cestovního ruchu v České republice.....	62
Tabulka č. 2 Nepřímé náklady	66
Tabulka č. 3 Přímé náklady	67
Tabulka č. 4 Nepřímé náklady	67
Tabulka č. 5 Přímé náklady	68
Tabulka č. 6 Základní parametry souboru	71

Seznam příloh

PŘÍLOHA A – ITINERÁŘ.....	I
PŘÍLOHA B - DOTAZNÍK	XXI

PŘÍLOHY

PŘÍLOHA A – Itinerář

13658-808-999
£ 1.99
13658-808-999

SKOTSKO

poznávací zájezd

07167153066

**AMSTERDAM
NEWCASTLE
JEDBURGH
EDINBURG
PITLOCHRY
CAWDOR
CULLODEN
BLAIR ATHOLL
LOCH NESS
INVERNESS
KALEDONSKÝ PRUPLAV
FORT AUGUSTUS
LOCH TREIG
LINLITHGOW
GRETN GREEN
CARLISLE
CHESTER
WARWICK
LONDÝN**

LETNÍ TOULKY SKOTSKEM

se zastávkou v Chesteru,
Warwicku a Londýně

Skotsko-země whisky, vřesů, tartanu a dudáků. Kraj obdivuhodných přírodních krás i historických památek. Tajemná vřesoviště, stará šlechtická sídla, modrá jezera, štíty horských velikánů, půvabná městečka, angličtina se skotským přízvukem i stará keltština a svérázní Skotové, až dojemně hrdí na svou kulturu a dějiny. To vše patří ke koloritu této země. Pojeďte tuto krásnou zemi s námi poznat i vy, pak porozumíte, proč jsou Skotové na svůj domov, dějiny, tradice a kulturu tak hrdí.

PROGRAM ZÁJEZDU:

1.den Odjezd v dopoledních hodinách z Čech přes Německo do Holandska.
2.den V dopoledních hodinách příjezd do AMSTERDAMU, prohlídka města a v odpoledních hodinách naložení na loď do NEWCASTLU. Noční plavba do Anglie, přenocování v pohodlných polohovacích sedačkách na lodi.
3.den Ráno příjezd do NEWCASTLU a odjezd do JEDBURGHU - krátká prohlídka skotského hraničního města s krásným opatským a historickým domem, ve kterém žila Marie Stuartovna. Následuje prohlídka nejnavštěvovanějšího skotského města EDINBURGU. Po návštěvě hradu s expozicí skotských korunovačních klenotů se vydáme na

procházku po Royal Mile kolem katedrály St.Giles až k paláci Holyrood House. Po prohlídce odjíždíme do oblasti města PITLOCHRY na ubytování.
4.den Den zahájíme návštěvou velkolepého sídla vévody z Athollu - BLAIR ATHOLL. Další zastávkou bude exkurze v palácovém whisky BLAIR ATHOLL DISTILLERY, spojená s ochutnávkou. Následuje prohlídka půvabného hradu CAWDOR - místo vraždy krále Duncana. Poté se vydáme k rozkvetlému vřesovišti CULLODEN „místo poslední bitvy na britských ostrovech. Odjezd na ubytování do střediska skotské vysočiny INVERNESS.
5.den Po snídani prohlídka půvabného městečka Inverness - procházka centrem města k hradu a prohlídka katedrály sv. Ondřeje. Dále bude naše cesta směřovat přes KALEDONSKÝ PRUPLAV - (technická zajímavost, jež spojil západní a východní pobřeží Skotska, nejatraktivnější částí jsou Neptunovy schody) k nejznámějšímu a legendami opředenému jezeru LOCH NESS. Zastávka v malebném městečku FORT AUGUSTUS s krásným výhledem na Loch Ness a systém zdymadel na Kaledonském kanále. Dále budeme projíždět údolím GLEN COE - „Údolí smrti“, které je spjato s odbojem horalů. Cestou na ubytování do LINLITHGOW se zastavíme u hradu Stirling, jedná se o jedno z královských rezidenčních sídel, kde byla M. Stuartovna ukrývána jako malé děvčátko.
6.den Po snídani následuje odjezd do skotské vesnice GRETN GREEN a dále navštívíme CARLISLE, historické a pohraniční město, kde byla vězněna Marie Stuartovna. Prájezd oblastí LAKE DISTRICT. Tato oblast dostala pojmenování podle 10ti jezer a několika přehrad. Odjezd na ubytování do jedno-

ho z nejzachovalejších historických měst Anglie CHESTERU.
7.den Prohlídka historické části CHESTERU, vč. historických domů - Rows, římské hradby, Vodní a Severní brány. Po prohlídce města odjíždíme k prohlídce jednoho z největších anglických hradů do WARWICKU. Odjezd do LONDÝNA. Večerní okružní jízda městem a ubytování v Londýně.
8.den Po snídani nás čeká celodenní prohlídka LONDÝNA, při které si prohlédneme nejznámější pamětihodnosti této metropole. Ve večerních hodinách odjezd do DOVERU a odtud trajektem do Francie. Prejezd přes Francii, Belgie a SRN.
9.den Předpokládáný návrat ve večerních hodinách.

UBYTOVÁNÍ: Ubytovací zařízení hotelového typu a hotely **, 2lůžk.pokoje s příslušenstvím

Kód	Termín	Cena
013	13.08.-21.08.	15.990,-

Cena zahrnuje: Dopravu klim. autokar. 5x ubytování, 5x snídaní, trajekt Amsterdam - Newcastle a Dover - Calais, pojištění vč. čebných výloh v zahraničí a zákonné pojištění str. 1, průvodce.
Cena neobsahuje: Vstupy do jednotlivých objektů (doporučíme 40,-GB). Prostednicích naší CK je možno zajistit kajuty na trase Amsterdam - Newcastle. Příplatek na 1/2 kajutu 700,- Kč na os. nebo 1/4 kajutu příplatek 400,- Kč. Nutno nahlásit mini měsíčně před odjezdem zájezdu.
Doprava: nástupní místa str. 3 katalogu možnost nástupu na trase A, B, str. 3 katalogu

13. 8. 2001 - úterek

7,45 odamora, 8,45 HK aut. nádrží

9,30 hod odjed HK - sedadlo v 7+8 (drubí spravo)

11,45 Praha - fronta Barandovský most

14,45 - 15,45 hod Plava n. Mor. Lázně (200 Kč)

15,45 odjed do Rozvadova

16,45 Rozvadov - přes římečko do Holandska, je to na hranici c 70 km jedeme přes 3 spojovací říme, Baraasko 20%, do Amsterku - najedeme na dálnici. Laelarka. Pohled na Věnskuck 180 tis obyvateľ, kým n. m. u. v. s. i. t. n. i. m. i. s. t. o. s. k. o. l. o. v. i. n. i. c. e, každý jsou kalma natura.

14. 8. 2001 - pátek

7,15 odjed od. moravsku a Holandsku do Amster-

damu (100 km). Amsterdam hl. město Holandska,

královna sídli v Haag. D. plat 3,50 guldenů

Holandsko - nejvíce umě. Lucemburska

8,30 - 15 hod. prohlídka Amsterdamu.

Kostely - mince - královský - palác

kealovny - vedle karunováním kostel -

šikmý věžový domek (divoký město peckom)

tek - pantofle, Rembrandova soubor a parku,

1854 - 1858 řil.

1. maloval obraz

královská písařna

pro Amsterdamu



1 GROEP VOLW. 10,00
1 GROEP VOLW. 10,00

Totaal: 20,00

14-08-2001 11:48

Holandsko: v. n. v. p. s. p. e. k. t. y

14. hod rakodini / peistar Amsterdam) na okommu bod
SKANDINAVIA (dostali jme kaputy, i kdyz ji nemame
kaplasi. Peckrasnj kapad stame do maeu - uctima-
klusa - manzava.

DFDS SEAWAYS
A BETTER WAY OF TRAVELLING

BOOKING NO. GB 1068093/3/3 G

BOARDING CARD

VERTREK
AVGANG
DEPARTURE 14.08.2001 TJD
KL.
TIME 1800

INSCHeping
OMBORDSTIGNING
BOARDING 1700-1745

PRINCE OF SCANDINAVIA IJMUIDEN - NEWCASTLE

COUCHETTE 2-BERTH

HYTT NR.
HUTT NR.
CABIN NO. 2502B

PLEASE NOTE THE EMERGENCY INSTRUCTIONS IN YOUR CABIN
MRS VLCKOVA
KBK 3239

5L 1004 (Udg. B-99)

Gelieve deze kaart te bewaren en op verzoek te tonen in de taxfree winkels en bij douane en marechaussee.
Detta kort måste uppvisas i taxfree butikerna vid inköp samt till tullmyndigheten vid anmodan.
This card must be kept and presented in shops on board when purchasing tax-free goods and by the customs.

Prijeme 485 km do Newcastle krásnj pahled při dojzdu
do Peistaru

15. 8. 2001 - sobota

10 hod rylodini, nastup do autobusu a pokračujeme
60 milí na hranice Skotska.

Newcastle - 300 let hidi, prímg-lare mesto, spysky
hradu, jme pamiatky nima. 1200 m diauka od
Hladizemier nal. Prace 2008 bude Newcastle
místom kultury (Praca byla r. 2000)

Skotsko - Newcastle, jmeno má podle hradu New-Castle
před se 12. stol. Nejr. rozkvetla dasakto mesto
r. 19. stol. - prímgpl. jmu ede 3 mosty.

Skotsko je od drhy kamenni. 503 prísl. z Jaska
Kolombus. Je ede okramni mnostvi pastion, sama
vse s úrozmi klazanie, mnoho mladich skota.

Marie Stuartova vykorávaná ne Francúzii
vyhlásená školskou kráľovnou, 1587 p' byla
štátna kiera.

Jedburg - pav tu rhytsky hradu, dale domok, kde
se schovávala Marie Stuartova s peckrasnym
parkem, xude před demy krásná květ. nymdoba,
prosláská po maste k 12 stol., pr klcim přijá-
dila Marie Stuartova



Jedburg
rhytsky
hradu

Spolska krapina



Škotská krajina



2. Jedburgh jedeme 50 mil. (11 milu = 1,6 km) do
Edinburgu = hlavní město Škotska
Kde studuje přinejmenším Wiliems historie země
Škotsko je zčásti nezávislá republika a má asi 5 mil lidí
Edinburg, krásné město a sídlo královny
Přeshlátime ulicím hradeb, jsou zde kost. klenoty,
kaple Sv. Marky a r. 1071

Vstupní brána na hrad Edinburg





Nejvyšší český město je království
 v království a Bruceho, název
 království, který se dal korunovat
 na krále a tím odložil škotsko
 od Anglie. Jedinou královnu a skotskou
 královnou. Nejvyšším městem je
 královská město. Zdejší
 vláda krále Matyášem II. je v
 kapli / Margaret's Chapel / napsána
 se slavná Edinburghu a v 1090
 je zde království král Marie
 Stuartovny, mistrovství
 se narodil král Jakub VI.
 V koruně sáti paní slavná královna
 slavná královna, mistrovství
 napsána a království v. a v 1494 *

EDINBURGH, Skotsko, slavná v království

EDINBURGH TATTOO



ALL TATTOO BREAKS INCLUDE

- 4 nights room and breakfast, 3 dinners.
- Bedrooms with private facilities and TV.
- Excursions as shown (optional may be purchased from your tour driver).
- Tickets for the 2001 Edinburgh Tattoo.
- Tour coach with washroom and WC.
- Free local departure and return arrangements. See pages 135 to 137 for details.
- Complete luggage handling service.



Edinburgh - hl. město Skotska 1455 do výst. (největší polské město světa). Pohlédá se se staré a nové části

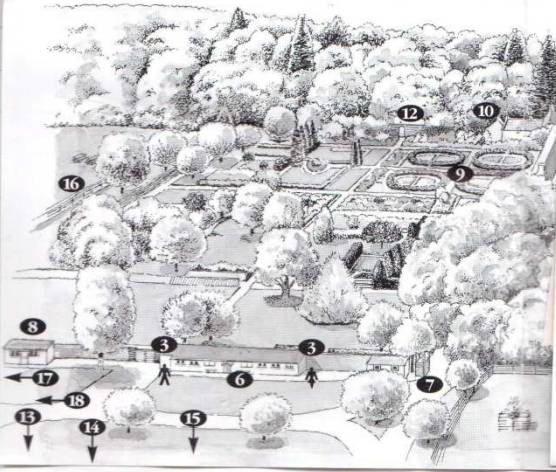
* Staré město: katedrála dl. 65 m, šíř. 35 m, parlamentní budova z r. 1632-1640, přístav z r. 1802. Dále Stará univerzita z r. 1583, dále Královské muzeum / exp. z Británie, je zde dům, kde se nac. Walter Scott, klášter Holyrood s královským palácem. Nové město: Scottův památník z r. 1846 (60 m vysoký) Parku obkl. 60 sadů předst. hlavní křídlo jeho románu. Bližší v Edinburghu se dočteme na str. 83-84, "Velká Británie"

* Na králově (Madam Tuss) královna matka syna Jakuba IV. korunovační klenoty - rozkošné figuríny. In marketa je nazývána ve Skotsku matkou královen. Za snahu ji nechat prohlásit její synové. Byla prohlášena královnou z 9 mes. a z 18 letek byla jí vdána. Ihned vedle Indusieho terasu je park a u hl. ulice krásný gotický památník Waltera Scotta - angli spisovatele románu z r. 1816.


Palírna Whisky

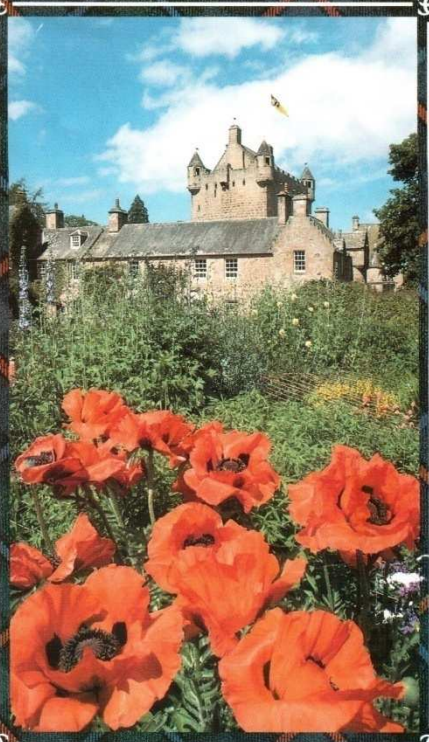
(Whisky se vyrábí z hnědých rody a přisazuje + jčmen + kvasinky) 50% starou prodejem za 150 Kč za 1 l. Doba

Welcome to Cawdor Castle.



ENGLISH	FR
Welcome to Cawdor Castle. I hope you enjoy your visit.	Bienvenue au Cawdor Castle. J'espère que vous apprécierez votre visite.
1 Castle	1 Chateau
2 Restaurant	2 Café-Re
3 Toilets	3 Toilettes
4 Gift Shop	4 Boutiqu
5 Book Shop	5 Librairi
6 Wool Shop	6 Boutiqu
7 Ticket Kiosk	7 Billets c
8 Snack Bar	8 Snack E
9 Flower Garden	9 Jardin d
10 Wild Garden	10 Jardin S
11 Walled Garden	11 Jardin c
12 Nature Trails	12 Circuits
13 Golf Course	13 Terrain
14 Putting Green	14 Putting
15 Duck Pond	15 Mare à C
16 Picnic Area	16 Pelouse
17 Car Park	17 Parc de
18 Bus Park	18 Stationn


Cawdor Castle



*The most romantic castle
in the Highlands*

54 CAWDOR CASTLE


A fairytale castle that has been the home of the Thanes of Cawdor since 1370, romantically linked by Shakespeare with Macbeth. The medieval tower and drawbridge are still intact and the house contains a superb collection of tapestries, pictures, furniture, books and porcelain. Beautiful gardens, nature trails, golf course and porcelain. licensed restaurant, gift shop, book shop and wool shop make a day at Cawdor fun for the whole family. Open daily from May 1st to October 14th, from 10am - 5.30pm, with last admission at 5pm. **STB 5 Star Rating**

Tel: 01667 404615 e-mail: info@cawdorcastle.com
www.cawdorcastle.com



*Hrad Cawdor, kři
v nípřevnějí castli
škotska*

*Pokračujeme do
Blurgonu, kde
spíme
Rámz a básinor,
ale teplr*



Lyndir Hall
 HOTEL
 N. CHESTER
15.8.2001 sobota - 3 nocleh

nedeľa 16.8.2001

Prarláka múzeum Inverness, hrad, pallidka katedrály
sr. Kndreje - ďalej púť Kaledonský priplav (opojuje
kapadmi a sýrkodni íach Skotska - najakraktivnejší
íach pán Neplunory, sebody. Jazero LOCH NESS, zasobka
v malebnom mústečku FORT AUGUSTUS - systóm odý -
model na Kaledonském kanále

Inverness - 50 tis obyv, v máje krásná púť voda,
pamník Laury, ktorá ukryvala prince Charlesa, byla
na to 21. vetaena, pritom popravena

Jazero Loch Ness

25 km dleže, 300 m hloubka. V 10 m jü máni nie videl,
do jezera sledá rada a vesovisť. Hrádajújeme v mústečku
FORD - AUGUSTUS O propusti (Neplunory, sebody.



Průvodce pro česky mluvící návštěvníky

Vítáme vás ve "Výstavním středisku Loch Ness"

Tato výstava je koncipována jako divadelní a vizuální zážitek.

Ríkáme, že "obraz někdy vypovídá více než slova". Několik slov o každé z tématických oblastí vám však pomůže lépe porozumět představení a užít si ho.

Místnost 1

- Je Loch Ness jakýsi Jurský park?
- Putování Skotska po dobu 60 milionů let názorně ukazuje, jak plovoucí kontinenty ovlivňují změny klimatu na Zemi a tím pádem i evoluci: obojživelníci ve vlhkém karbonu prvohor, plazi v suchém klimatu a savci na chladnou Zemi po vyhynutí dinosaurů.
- Populární představa, že Lochneské příšery jsou obrovští prehistoričtí plazi, je pochybná, protože jezero Loch Ness bylo až do doby před 12 tisíci lety pokryté ledovci.
- Do jezera Loch Ness by se však vešlo veškeré obyvatelstvo naší zeměkoule. Je tu tedy dost místa pro záhady?

Místnost 2

- Svatý Kolumba vyhnal vodní příšeru z řeky Ness v roce 565.
- Folklorní příběhy o mořských dracích a vodních koních.
- V roce 1933 se místní legendy o podivné rybě staly světovou senzací, když kdosi zahlédl tvora podobného pleistosaurovi přecházet přes silnici.
- Lochneskou příšeru uvidělo na tisíc svědků, avšak pokusy dokazují, že viditelnost je ve vodě nízká.

Místnost 3

- Od roku 1933 byly pořízeny některé dobře známé fotografie.
- Pokusy tyto fotografie opakovat v 60. letech byly marné.
- Začalo být jasné, že tyto fotografie jsou příliš rozdílné a nemůže tedy jít o skutečné zvíře. Mnohé z těchto fotografií se nakonec ukázaly jako podvod.
- Voda zkresluje a vytváří optické iluze; i to mohlo být příčinou původního svědectví o zvířeti s dlouhým krkem.

Místnost 4

- V 70. letech se výzkum přesunul pod hladinu s pomocí vodních kamer a ponorek!
- Byly pořízeny další fotografie, které vyvolaly diskuse, ukázalo se však, že zobrazují pouze vyplavené předměty.
- Nový přístup k řešení této hádanky začal zkoumat tvory a potravní řetěz na březích jezera, 200 metrů hlubokou propast i vodu v jezere. Jedinou možnou potravou pro takovou příšeru by byly ryby - těch je tu však velmi málo.

*Věřím, že se objeví nějaké nové svědectví
je to moc zvláštní. LINLITHGOW*

Místnost 5

- V 80. letech se pomocí intenzivního ultrazvukového výzkumu počínaly ryby v jezere a měřila se jejich velikost prostřednictvím ozvěny jejich měchýře naplněného plynem.
- Ultrazvukové paprsky zaznamenávaly každonoční tah mladých ryb vzduchu k hladině.
- Proudý teplé vody po délce jezera vytvářejí obrovské vlny. To také může odrazem od ultrazvukových paprsků vyvolat jevy typu "fata morgana".
- V roce 1987 byly v hlubinách jezera zaznamenány záhadné kontakty a v rámci operace "Deepscan" byla přes celé jezero spuštěna ultrazvuková opona. Ultrazvuk zaznamenal trojí kontakt s velkým objektem. Šlo o další iluzi?

Místnost 6

- V 90. letech se provedl rozbor nashromážděných dat.
 - Pro plazy je zde příliš chladno.
 - Obojživelníci patřili vždy ke sladkovodním tvorům a nemohli tedy proniknout do jezera po době ledové.
 - Savci by museli vyplouvat na hladinu, aby se mohli nadechnout.
 - Potravní pyramida ukazuje, že zde není dost potravy pro případné dravce.
 - Tažné ryby jako losos se ve sladké vodě neživí, protože se vrací do moře klást jikry.
 - Existuje jeden další druh tažné ryby, který mohli spatřit první svědkové!
-
- Jezero Loch Ness má širší význam díky svým nánosům sedimentu na dně.
 - Sondy provedené v rámci projektu R.O.S.E.T.T.A ukazují, že velké události za sebou mohou nechat nepatrné stopy.
 - Je zde možné najít: pyl z mčenicích se lesů, zuhelnatělé dřevo z lesních požárů, skleněné střepy z islandských sopek, uhlíkové částice z kyselých dešťů a radioaktivní izotopy z nukleárních testů a černobylské katastrofy.
 - Mnohé bylo odhaleno, ale mnohé zůstává stále ještě tajemstvím.
 - A co tedy záhada jezera Loch Ness?
 - Je na vás, abyste se rozhodli, jestli je jeho hladina závojem, který lze poodhalit, nebo zrcadlem naší představivosti.

1944 nejvyšší hora v Británii. Do města Funchal se jede
 katolický příjatel končíme se Heilenskou krásnou
 krajinou a jedeme dále do nížiny. Končíme se s kopci, je
 jasno, světlé slunce, je všechno krásně vidět
 jedeme do velkého údolí GLENCOE (CLENCOE) - široká-vo
 krásná uprostřed hory



CLENCOE

(pohled z lesky
 na prudkou vodu)

krásné město

Glenties (pod hradem)

Kvíř nejkvůli nabylované
 červené sametové stěny
 s bílými listami
 (na perspektivy)

Dům - slavný přepod
 'omba Gil



Gretna Green



Gretna
 Green

Granice město CARLISLE lochodni náměstí
výmena pinie, most přes uelw, hračka na náměstí,
katedrála gotická s překrásnými okny, skrzem
vačkami

Výmena pinie 50DM = 15,11 Kč

Hesť je město s 42 tis obyv. káp. od Newcastleupon-Tyne
dopr. křiv. a studisko průmyslu. Nejvýznamnější památka
je katedrála sal. r. 1092. Jaro august. klášterní kostel
r. r. 1133 založen biskupem křiv. křiv. J. křiv.
klášterní kostel připsán na katedrálu. Původním hradi
byla r. r. 1568 nic si sa Marie Stuartova, dnes je zde voj.
muzeum.

Městečko KESWICK

oklopuje 6 velkých náholů, dany sami výklenky
odakene křivkami, zdeme parkem s jezírky -
díváme si na loď. nákup jablek 0,64 Kč (10,50 kg)
Více krásný park s hradem, skrz n rany,
názor křivka. Hrad se nachází ve Walsu
r městečku ROSET

CHESTER (Cest) nice prospekt

prohlídka městečka, krásné ulice, dany mají
r prochodi jakoby podlouhí plně obklopení

Byly jmu r katedrále na mši, křivati, křivati
nádaj, posadi. Polstrovaná křivka a přístěrky
na křivani. Kupujeme si 2 jablka za 1 Kč.

poníde obydly římských lázní a amfiteatru,
přes město těče řeka D. Dámečky se 19 stál.

Město je jřně 16 km od Liverpoolu, 50 tis obyv. jřm
r nejválekovatějších histore mřit Anglie. Významná
se jř r. r. 78, předj emičer 918 křivka město
nari, křiv. r. r. 1237 připsal křiv. J.
k anglickému panství.

kloubové hlavy, prosvětlení a číselného písma, délka 3,5 km
nejvýznamnější je řeka Phoenix Tower z r. 1658

Jdeme na Birmingham a dále na Londýn
(Anglie má 53 hrabství a dále 357 okresů)

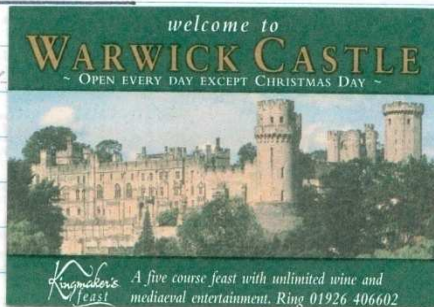
Spojené království = Velká Británie + Irsko +
Zámořské území (60 mil. obyvatel). 80% Břitičů, zbytek různé národy
1745 vznik hymny - neměla se

BIRMINGHAM

dříve největší Spoj. království (1 mil. obyvatel)
jeho dějiny začaly před křesťanstvím, 9-14. st. proslulo
město jako obchodní středisko. Díky 1. svět. válce bylo
město silně poškozeno, dnes má modernější vzhled
Královská radnice, katedrála

WARWICK CASTLE

Head catering
r. 1028, sloužil
nou podobou
základní
r. 14. st. por-
nost nebyla
nikdy byla



Společné středisko
hrabství, 24. st. obgr.
na říčce řeky Avon,
28 km již od Birminghamu
r. 915 pod m. sloupy
hradem

knížecí je až po r. 1871 v obnovených obytných prostorech
je muzeum se sbírkami porcelánu, nábytku a zbraní.
V galerii jsou díla Rubense a van Dycka a další.
Head postarší Normanů. Narodil se zde Shakespeare
Figuring out from Madam TUBO. Jdeme až na úroveň
řeky, několikrát se schází je zde říční křižovatka, autobusy.
Vydáme se na neděli r. 16,50 hod. do Londýna, je to
93 mil (1 mile = 1,6 km, tedy 148 km)

Londýn

Hl. město, Gg. král. v. Británie a Smek. Irsko, sídlo
parlamentu a zákonodárství, sídlo rch anglikánské
církve, je centrem obchodu, průmyslu, kultury.


Má 9 mil. obyč., rozloha 1600 km², patří mezi nej
města světa. Je rozdělen na Starý Londýn a 32 obrodů.
Proletika jím řeka Temz. (Plitvičův sal. ad. v knize
Velká Británie a Irsko str. 103-128)

Ubytování v hotelu BRITANIA (Přivítání)



Díváme se na vodní, město a samé 60 p. osch. budovy.
- hotely - adm. budovy. Je to nová část Londýna.
Většina okruhu je jarda Londýnem

Pandele

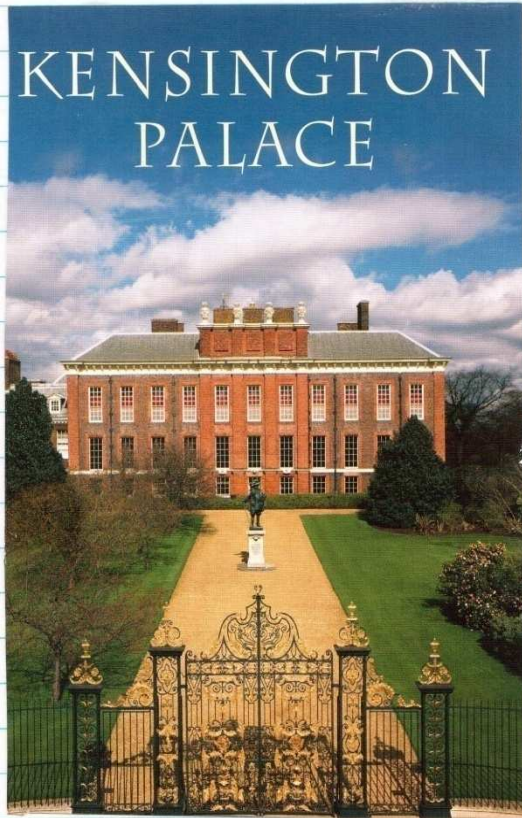
Londýn 9,30 h. výhled. Z okna hotelu jsme se
dívali na , což je milenium, centum kultury
nejvyšší budova na světě 250 m,

Ukázka Sr. Parla, kde byla odložena Diana.

Druhý nejvyšší ukázka v Evropě po sr. Petru

v Římě || || || || sloupů. Po mnoha schodech se vypla-
schody jsou na ní, krásný pohled.

KENSINGTON PALACE



*Ude bydlela princezna
Diana se svým synem.*

*Udalý památník prince
Albera (sidi udalý) dala ho
postavit královna Viktorie
pro manžela Alberta. Uhoř
je asi 120 postar vyenampjel
lidi na korech p sousou
4 zemí: Aie, Evropa,
Amerika a Australie.
Na památku keni pro
Kensinglonske salady
se sedlem princem Dyany a princem*



TOWER

Vstupné 14 £.

Kata D. list k 1.1.2001

VALID TODAY ONLY
Mon, 20 Aug 2001
81061542 GIFT AID TRANSACTION REFERENCE
SENIOR T SINGLE PRICE £8.50
WELCOME TO
THE TOWER OF LONDON

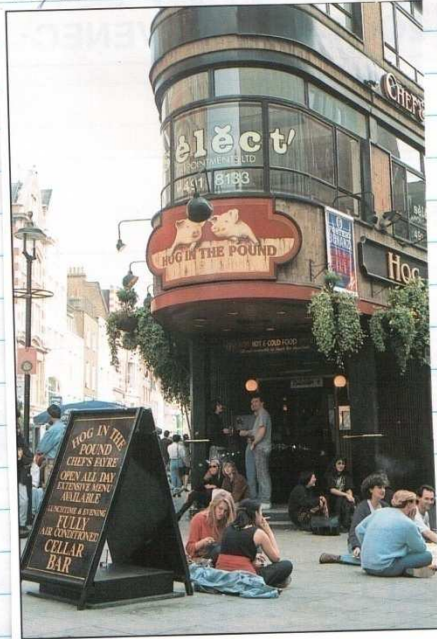
0042004

HER MAJESTY'S PALACE AND FORTRESS
THE TOWER OF LONDON



Kde prav klebnaly 1-karomy, vesla
 up. od roku 12001 - rozsahli muzeum
 Podle poradi bys TOWER postaven
 proka Cesara. Blizu informace v knize v Britanii
 chadime uly den po Landyng od 9,30 - 12,30 hod,
 jide take draupakovym autobusem. Most a puster
 starjich karaku i modernich plastickich a drky
 so. Kaldyng. Ucham so Parla (Diana svatba)
 na rik nijdime, je karni tepla a mmi sam
 moe radusku a ja mam obleki naly. Jdeme
 skol, obydlie Bliera a prince Chaulce. Na krasni
 pesi kane a puctelom parku odpovravame a jme.
 Jidli zastavujime a vstaba nad Landyngem
 je ede starj kucik, parkom jdeme k oberratiu
 a mullim polidniku (nie fotky)
 Ke 24, 15 hod vyplavame a Daku (veliky pristav)
 je sma je pichrasny palid na osrellene bile
 skaly a brod. Krasny vepod storme
 Kralite jme posledni jenure. Plicjime 1 hod. 15 min
 brod neme vela naplnena - je telka - prdo
 plujeme tak vylla. Pter azujeme si hodiny v 1 hod
 upel. Vyplavame do pristavu CALAB de France
 pokračujeme pres Belgi, Konsembuist, v 4 hod zastav
 v Nimecku, je kraee, sici storme. Amherk hran pral
 Katedr Krdony

V 11,30 nyměna slešiči - krásná



LONDÝN, Anglie



LONDÝN - Tower Bridge, Anglie



FOTO: C.K.N.P.

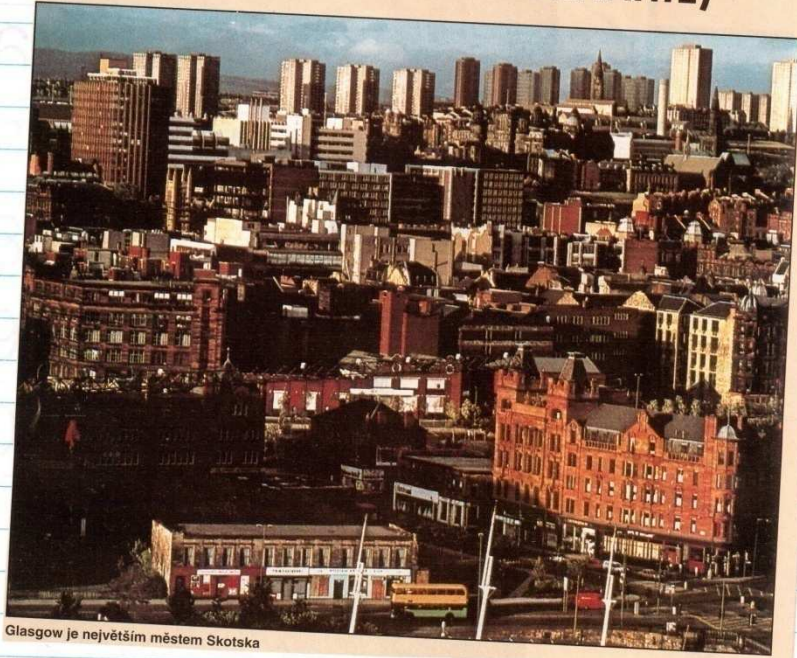
...si londýnský most přes Temži



FOTO: TWIGA

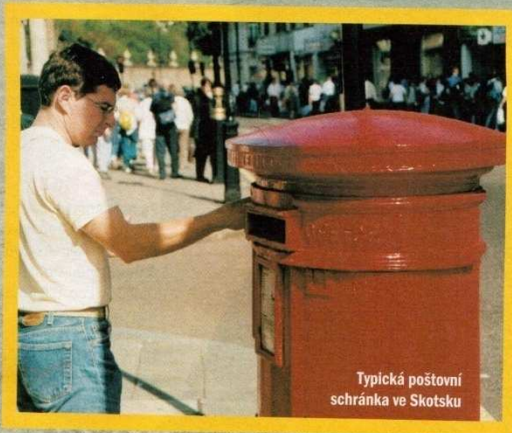
Londýnské pouliční kejklíři nebývají Angličané. Toto je Němec Uwe.

SKOTSKO (VELKÁ BRITÁNIE)



Glasgow je největším městem Skotska

Při vyslovení slova Skotsko se většině lidí vybaví muž v tradiční tartanové sukni zvané kilt, kterému na rameni sedí dudy. Skotsko, to je však i panenská příroda, města a vysoké hory a všude spousta ovcí a whisky. A samozřejmě „lochneská přišera“.



Typická poštovní schránka ve Skotsku

Příloha B - Dotazník

Dotazník pro osoby starší 55 let, týkající se cestovního ruchu

Dobrý den,

jsem studentkou 2. ročníku magisterského studia a zpracovávám diplomovou práci, jejíž součástí je následující dotazník. Obracím se tedy na Vás s prosbou o jeho vyplnění, velmi mi tímto pomůžete při zpracování mé práce. Vaše názory a zkušenosti z cestování mi poskytnou objektivní materiál, který bude součástí mé práce. Vyplnění nezabere více jak 10 minut a otázky jsou jednoduché a anonymní. Většina otázek je zaškrťovacích, u některých na vyznačené místo zaznamenejte písemnou odpověď. Pokud chcete znát výsledky mého zpracování, uveďte na konci Váš email a vyhodnocení Vám mohu zaslat.

S přáním hezkého dne.

Alice Vlčková

- 1) Kam nejraději cestujete?
 - a) necestuji (přejděte na otázku číslo 19)
 - b) Česká republika
 - c) Slovensko
 - d) Maďarsko
 - e) Chorvatsko
 - f) jiná země

2) V případě, že jste odpověděl na otázku číslo jedna 1 jiná země f), do jaké destinace cestujete? (vypište)

.....

3) Jaký typ dovolené preferujete? (vyberte pouze 1 odpověď)

- a) poznávací a vzdělávací
- b) rekreační
- c) lázeňsko-léčebný a wellness
- d) sportovní
- e) náboženský a kulturní

4) Jakou formu ubytování preferujete? (vyberte pouze 1 odpověď)

- a) luxusní hotel (4*, 5*)
- b) hotel
- c) lázně
- d) penzion
- e) vlastní (karavan, stan)
- f) chatka v kempu
- g) vlastní odpověď

5) Jakou formu stravování preferujete? (vyberte pouze 1 odpověď)

- a) all inclusive
- b) plná penze
- c) polopenze
- d) snídaně nebo večeře
- e) bez stravy

6) Jaký typ dopravy preferujete? (vyberte pouze 1 odpověď)

- a) autobusem
- b) letecky
- c) železnicí
- d) vlastní
- e) vlastní odpověď:

7) Co při své dovolené potřebujete? (možnost více odpovědí)

- a) moře a slunce
- b) klid a odpočinek
- c) masáže a léčebné procedury
- d) poznávání nových míst
- e) hezkou přírodu
- f) historii a kulturu místa
- g) zábavu a společenské využití

h) kvalitní služby

i) nízkou cenu

j) je mi to jedno

8) Jak často cestujete?

a) méně než jednou za tři roky

b) jednou za rok

c) dvakrát za rok

d) častěji než dvakrát za rok

9) V jakém měsíci nejraději cestujete? (vyberte pouze 1 odpověď)

a) leden – únor

b) březen - duben

c) květen - červen

d) červenec – srpen

e) září – říjen

f) listopad - prosinec

10) Kolik peněz utratíte za jednu dovolenou na osobu?

- a) do 5 000,-- Kč
- b) do 10 000,-- Kč
- c) do 20 000,-- Kč
- d) více než 20 000,-- Kč

11) Utratil(a) byste více, kdybyste měl(a) více financí?

- a) ano
- b) ne, peníze bych využil(a) jinak

12) Jakou formou nejčastěji kupujete zájezd? (vyberte pouze 1 odpověď)

- a) osobně v cestovní kanceláři nebo agentuře
- b) přes internet
- c) telefonicky
- d) kupuje mi ho někdo jiný (z rodiny, známý)
- e) sám/a si organizuji zájezd

13) Kde se o zájezdu dozvídáte? (možno více odpovědí)

- a) nejezdím na organizované zájezdy
- b) na internetu
- c) v katalogu cestovních kanceláří a agentur
- d) v cestovní kanceláři nebo agentuře

- e) od známých
- f) reklama v médiích
- g) jinak (vypište)

14) Preferujete raději zájezdy orientované přímo na Vaši věkovou skupinu, než smíšené zájezdy i s mladšími osobami?

- a) ano
- b) ne

15) S kým jezdíte na dovolenou? (možno více odpovědí)

- a) sami
- b) s manželem/manželkou/přítelem/přítelkyní
- c) s dětmi/vnoučaty
- d) s kamarády
- e) s někým jiným

16) Co nejvíce oceňujete na průvodci, se kterým trávíte dovolenou?

- a) odbornost
- b) přátelské vystupování
- c) vybrané chování
- d) ochota pomoci
- e) vlastní odpověď (vypište)

17) Kupujete si zájezd s předstihem?

- a) ano
- b) ne (přejděte na otázku č. 19)
- c) preferuji last minute nabídky (přejděte na otázku č. 19)

18) S jak dlouhým předstihem si většinou kupujete zájezd?

- a) více jako rok a půl předem
- b) více jak rok předem
- c) více jak půl roku předem
- d) méně jak půl roku předem

19) Přijde Vám nabídka cestovních kanceláří nebo agentur dostačující?

- a) ano (přejděte na otázku č. 21)
- b) ne

20) Co Vám v nabídce cestovních kanceláří a agentur schází? (vypište)

.....

21) Kam byste nejraději vyrazil(a), kdybyste měl(a) neomezené finanční možnosti?

- a) cesta kolem světa
- b) do Evropy
- c) do Ameriky
- d) do Asie
- e) do Oceánie a Pacifiku
- f) do Austrálie
- g) Afriky
- h) nikam

22) Jsem:

- a) muž
- b) žena

23) Kolik Vám je let?

- a) 55 – 64
- b) 65 – 74
- c) 75 – 84
- e) 85 a více

Děkuji za Váš čas strávený vyplněním tohoto dotazníku.

V Praze dne 2. 11. 2014

BIBLIOGRAFICKÉ ÚDAJE

Jméno autora: Alice Vlčková

Obor: Marketing cestovního ruchu

Forma studia: prezenční studium

Název práce: Seniorský cestovní ruch - vznik, specifika, podpora, možnosti dalšího rozvoje

Rok: 2015

Počet stran textu: 74

Celkový počet stran příloh: 28

Počet titulů českých použitých zdrojů: 14

Počet titulů zahraničních použitých zdrojů: 4

Počet internetových zdrojů: 35

Vedoucí práce: Ing. Jaroslava Kočová