

Česká zemědělská univerzita v Praze

Provozně ekonomická fakulta

Katedra řízení



Bakalářská práce

**Změna chování spotřebitelů v oblasti cestovního ruchu
zapříčiněná pandemií COVID-19**

Patrik Mráz

© 2021 ČZU v Praze

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

Patrik Mráz

Hospodářská politika a správa
Veřejná správa a regionální rozvoj

Název práce

Změna chování spotřebitelů v oblasti cestovního ruchu zapříčiněná pandemií COVID-19

Název anglicky

Change in Consumer Behaviour in Tourism Caused by the COVID-19 Pandemic

Cíle práce

Cílem bakalářské práce je identifikovat, jak se změnilo chování českých spotřebitelů v oblasti cestovního ruchu v důsledku pandemie COVID-19 a na základě zjištěných poznatků podat návrhy na možné změny pro subjekty podnikající v oblasti cestovního ruchu.

Metodika

Teoretická část práce je založena na studiu odborné literatury a tvoří základ pro praktickou část práce. Pro identifikaci stávajícího stavu v oblasti cestovního ruchu je využita analýza primárních dat sebraných pomocí kvantitativní metody dotazníkového šetření. Otázky jsou zaměřeny na změnu chování českých spotřebitelů v oblasti cestovního ruchu v důsledku pandemie COVID-19. Na základě těchto poznatků jsou navržena doporučení na možné změny nabídky cestovních kanceláří či cestovních agentur.

Doporučený rozsah práce

30-40

Klíčová slova

Cestovní ruch, obyvatelstvo, spotřebitel, Česká republika, dovolená, pandemie, COVID-19, cestovní kancelář, dotazníkové šetření

Doporučené zdroje informací

JAKUBÍKOVÁ, D. Marketing v cestovním ruchu: jak uspět v domácí i světové konkurenci. Praha: Grada, 2012. ISBN 978-80-247-4209-0.

KOTÍKOVÁ, H. *Nové trendy v nabídce cestovního ruchu*. Praha: Grada, 2013. ISBN 978-80-247-4603-6.

Palatková, M. Marketingová strategie destinace cestovního ruchu. Praha: Grada, 2006, 341 s. ISBN 80-247-1014-5.

RAŠOVSKÁ, I., RYGLOVÁ, K. Management kvality služeb v cestovním ruchu. Praha: Grada, 2017, 192 s. ISBN 978-80-247-5021-7.

RYGLOVÁ, K. BURIAN, M. VAJČNEROVÁ, I. Cestovní ruch – podnikatelské principy a příležitosti v praxi. Praha: Grada, 2011. ISBN 978-80-247-4039-3.

Předběžný termín obhajoby

2020/21 LS – PEF

Vedoucí práce

Ing. Monika Jadrná, Ph.D.

Garantující pracoviště

Katedra řízení

Elektronicky schváleno dne 1. 3. 2021

prof. Ing. Ivana Tichá, Ph.D.

Vedoucí katedry

Elektronicky schváleno dne 1. 3. 2021

Ing. Martin Pelikán, Ph.D.

Děkan

V Praze dne 02. 03. 2021

Čestné prohlášení

Prohlašuji, že svou bakalářskou práci "Změna chování spotřebitelů v oblasti cestovního ruchu zapříčiněná pandemií COVID-19" jsem vypracoval samostatně pod vedením vedoucí bakalářské práce a s použitím odborné literatury a dalších informačních zdrojů, které jsou citovány v práci a uvedeny v seznamu použitých zdrojů na konci práce. Jako autor uvedené bakalářské práce dále prohlašuji, že jsem v souvislosti s jejím vytvořením neporušil autorská práva třetích osob.

V Praze dne 15.03.2021_____

Poděkování

Na tomto místě bych rád poděkoval vedoucí mé práce Ing. Monice Jadrné, Ph. D. za cenné připomínky a odborné rady, kterými přispěla k vypracování této bakalářské práce. Dále děkuji všem respondentům za ochotu a čas, který věnovali vyplnění dotazníku. Poděkování patří také mé rodině za podporu během studia.

Změna chování spotřebitelů v oblasti cestovního ruchu zapříčiněná pandemií COVID-19

Abstrakt

Bakalářská práce je zpracována na téma „Změna chování spotřebitelů v oblasti cestovního ruchu zapříčiněná pandemií COVID-19“.

Zaměřuje se na konkrétní změny chování v době světové pandemie virem COVID-19 a trávení „tradiční rodinné dovolené“.

Cílem práce je zhodnocení formy trávení domácího a výjezdového cestovního ruchu obyvatel České republiky před a během doby pandemie virem COVID-19.

Samostatná práce je rozdělena na dvě části, a to konkrétně na literární rešerši a praktickou část.

V první části práce jsou zpracována teoretická východiska, které se týkají cestovního ruchu obecně, rozdělení cestovního ruchu, dále je zpracována část týkající se infekčních pandemií ohrožující celé populace obyvatelstva.

V druhé části práce je analyzováno chování 104 českých spotřebitelů před a během pandemie v oblasti cestovního ruchu. Výsledky jsou prezentovány formou grafů. Z dotazníkového šetření obyvatelstva České republiky plyne, že 48,1 % spotřebitelů během pandemie necestovalo.

Klíčová slova:

cestovní ruch, obyvatelstvo, spotřebitel, Česká republika, dovolená, pandemie, COVID-19, cestovní kancelář, dotazníkové šetření

Change in consumer behaviour in tourism caused by the COVID-19 pandemic

Abstract

Bachelor thesis is elaborated on the topic “Change in consumer behaviour in tourism caused by the COVID-19 pandemic”.

It focused on specific behavioural changes during a global virus pandemic COVID-19 and spending “traditional family holiday”.

The aim of the work is to evaluate the form of digestion of domestic and outbound tourism of the population the Czech republic before and during the pandemic of the COVID-19 virus.

The individual work is divided into two parts, namely a literary research and the practical part.

In the first part of the work are elaborated theoretical background which relate to tourism in general, the division of tourism, then the part concerning infectious pandemics threatening the entire population.

The second part analyses the behaviour of 104 Czech consumers before and during the pandemic in the field of tourism. The results are presented in the form of graphs. The survey of the population the Czech republic shows that 48.1 % of consumers did not travel during the pandemic.

Keywords: tourism, population, consumer, the Czech republic, vacation, pandemic, COVID-19, travel agency, questionnaire survey

Obsah

1 Úvod.....	11
2 Cíl práce a metodika	13
2.1 Cíl práce	13
2.2 Metodika	13
3 Teoretická východiska	15
3.1 Cestovní ruch	15
3.1.1 Historie cestovního ruchu	15
3.1.2 Základní členění cestovního ruchu	17
3.1.3 Základní formy cestovního ruchu	19
3.1.4 Masový a alternativní cestovní ruch	20
3.1.5 Segmentace cestovního ruchu	21
3.1.6 Metody segmentace	22
3.2 Pandemie	24
3.2.1 Pandemie COVID-19	25
3.2.2 Dopady pandemie COVID-19	25
3.2.3 Predikce v oblasti cestování během pandemie nemoci COVID-19	26
4 Vlastní práce	29
4.1 Struktura dotazníku	29
4.2 Průběh dotazníkového šetření	31
4.3 Cíle dotazníkového šetření	31
4.4 Vyhodnocení dotazníkového šetření	32
4.4.1 Filtrační otázky	32
4.4.2 Identifikační otázky	33
4.4.3 Otázky týkající se cestování před a během pandemie COVID-19	38
4.4.4 Politicko-cestovatelské otázky zaměřené na cestovní ruch a COVID-19	58
4.4.5 Doplnková, poznatková otázka	61
5 Výsledky a diskuze	62
6 Závěr.....	65
7 Seznam použitých zdrojů	67
8 Přílohy	70

Seznam obrázků

Obrázek 1 – Ekonomický význam cestovního ruchu v České republice, rok 2018	16
Obrázek 2 – Schéma členění cestovního ruchu	19

Seznam grafů

Graf 1 – Věk respondentů	32
Graf 2 – Občanství	33
Graf 3 – Pohlaví respondentů	34
Graf 4 – Trvalý pobyt	35
Graf 5 – Nevyšší dosažené vzdělání	36
Graf 6 – Společenské postavení	37
Graf 7 – Čistý měsíční příjem	38
Graf 8 – Průměr cestování před COVID	39
Graf 9 – Průměr cestování během COVID	40
Graf 10 – Místo dovolené před COVID	41
Graf 11 – Místo dovolené během COVID	41
Graf 12 – Forma cestování před COVID	42
Graf 13 – Forma cestování během COVID	43
Graf 14 – Společnost na dovolené před COVID	43
Graf 15 – Společnost na dovolené během COVID	44
Graf 16 – Útrata před COVID	45
Graf 17 – Útrata během COVID	46
Graf 18 – Dopravní prostředek před COVID	47
Graf 19 – Dopravní prostředek během COVID	48
Graf 20 – Doba dovolené před COVID	49
Graf 21 – Doba dovolené během COVID	49
Graf 22 – Účel cestování před COVID	50
Graf 23 – Účel cestování během COVID	51
Graf 24 – Forma stravování před COVID	52
Graf 25 – Forma stravování během COVID	52
Graf 26 – Změna cestovních návyků po propuknutí COVID	53

Graf 27 – Návrat k návykům po pandemii COVID.....	54
Graf 28 – Dovolená v tuzemsku 2021	55
Graf 29 – Dovolená v zahraničí 2021	55
Graf 30 – Dovolená v zahraničí 2021, místo určení	56
Graf 31 – Restrikce a cestování	57
Graf 32 – Rušení/změna dovolené z důvodu restrikcí	58
Graf 33 – Kompenzace vyplácené státem.....	59
Graf 34 – Zavedení COVID pasu	60
Graf 35 – Souhlas/nesouhlas se zavedením COVID pasu	60

Seznam použitých zkratek

COVID-(19) – infekční onemocnění

WHO – Světová zdravotnická organizace

EU – Evropská unie

ČR – Česká republika

OSVČ – osoba samostatně výdělečně činná

GDPR – obecné nařízení o ochraně osobních údajů

HDP – Hrubý domácí produkt

ICAO – Mezinárodní organizace pro civilní letectví

OSN – Organizace spojených národů

HDI – Index lidského rozvoje

JICNARS – metoda demografické segmentace

1 Úvod

Cestovní ruch je mnohokrát brán jako turistický průmysl, se kterým se pojí velké množství jiných odvětví. Je to soubor mnoha aktivit. Jeho výsledkem je trávení času mimo domácí prostor. Tato aktivita je utvářena za účelem trávení volného času nebo pracovních cest. Jako nejdůležitější jednotka cestování mimo své domácí prostředí je osoba s mnohými specifickými nároky. Do cestovního ruchu můžeme zahrnout velké množství subjektů. Mezi ně patří například ubytovací služby, pohostinství, dopravou počínaje individuální až po leteckou, služby cestovních kanceláří, infocentra, turistické průvodce, služební řidiči a mnoho dalších.

Cestovní ruch lze datovat od nepaměti. Již ve starověkém Řecku a Římě lidé cestovali mimo své obvyklé působiště, přestože důvody k přesunu mimo domov byly tenkrát jiné. V době Československé socialistické republiky byla možnost trávení volného času značně omezena a mimo oblast bývalého Sovětského svazu se dostali jen vyvolení. Po roce 1989 tato omezení padla a možnost cestování je od té doby téměř neomezená. Za necelých 24 hodin se může osoba ocitnout na druhé straně Země, co bylo v dobách minulých absolutně nemožné. Tento fakt je nyní pro mnoho států stěžejní a jsou na turistickém ruchu velmi závislé. Při vzniku této práce trvá pandemie infekčního onemocnění COVID-19 v plném proudu a je možno v předčasných statistikách pozorovat propad HDP mnoha zemí, pro které je oblast cestovního ruchu významným příjmem. Cestovní ruch vede mimo jiné k rozvoji kultury, společnosti a hospodářství. Cestovní ruch dává práci mnoha lidem a přispívá k ekonomickému růstu. Úroveň cestovního ruchu poukazuje na HDI obyvatelstva a má i vliv na životní prostředí, ať už negativní (skleníkové plyny) způsobené například leteckou dopravou, tak i pozitivní. Například renovací zeleně. Cestovní ruch ovlivňuje všechny zúčastněné. Pracovníky tvorbou jejich pracovních míst i cestovatele, kteří takto mohou poznat nová místa, nové kultury a rozšiřují si jazykové schopnosti.

Je potřebné zmínit, že cestovní ruch zcela závisí i na vnějších faktorech, kterými jsou kupříkladu politické, bezpečnostní, ekonomické a jiné. Momentálně žijeme v době „COVIDÍ“, která zasahuje do života téměř každého člověka na této planetě. Tato situace se bohužel negativně promítá do našich životů ve všech oblastech. Mimo jiné se velmi negativně projevuje i v oblasti cestovního ruchu. Tyto nežádoucí vlivy lze

pozorovat počínaje sníženou poptávkou po stravovacích službách i po potřebě trávení dovolené mimo Českou republiku. Na druhou stranu můžeme pozorovat zvýšenou poptávku v rámci vnitřního cestovního ruchu, ale propad, kdy byla téměř utnuta naše ekonomika tento nárůst poptávky nenahradí. Je možno pozorovat, že čeští obyvatelé se rychle přeorientovali na domácí turistický ruch a chtějí svou dovolenou trávit v blízkosti svého domova. Za svou dovolenou jsou ochotni vydat méně statků, než při výjezdech mimo Českou republiku, to má negativní efekt nejen pro ekonomiku, ale i pro cestovní agentury, kanceláře i jiné instituce zprostředkovávající dovolené.

V trhu cestovního ruchu je nepřehledné množství institucí, které dovolenou zajišťují. Tyto agentury a kanceláře musí o klienty bojovat. Klienti za své statky žádají kvalitní služby, kterými jsou například ubytování, stravování, ale i proklientský přístup.

Tématem bakalářské práce je zhodnocení výpovědí účastníků dotazníkového šetření, kde bylo vyhodnoceno chování v oblasti turismu před dobou pandemie onemocnění COVID-19 a během této pandemie. Od března 2020 do února 2021.

Téma „Změna chování spotřebitelů v oblasti cestovního ruchu zapříčiněná pandemií COVID-19“ bylo vybráno, protože námět je velmi aktuální a vhodný ke zpracování a posouzení.

2 Cíl práce a metodika

2.1 Cíl práce

Cílem bakalářské práce je identifikovat změnu chování českých spotřebitelů v oblasti cestovního ruchu v důsledku pandemie nemoci COVID-19 a na základě zjištěných poznatků podat návrhy na možné změny pro subjekty podnikající v oblasti cestovního ruchu.

2.2 Metodika

Bakalářská práce se skládá ze dvou částí, teoretických východisek a vlastní práce.

Metodika teoretické části je založena na studiu odborné literatury, primárně tištěné s využitím zahraničních zdrojů informací, které úzce souvisí s cestovním ruchem a aktuální situací kolem pandemie nemoci viru COVID-19. Po nastudování odborné literatury jsou charakterizovány hlavní pojmy, kde se řadí cestovní ruch a pandemie nemoci COVID-19, například formy nebo druhy cestovního ruchu. Na závěr těchto teoretických východisek je charakterizována pandemie jako celek a zároveň onemocnění nemocí COVID-19, k tomu jsou také popsána východiska, která souvisí s cestováním v této době.

Vlastní práce je založena na dotazníkovém šetření. Je to jedna z nejvyužívanějších metod sběru dat, protože je zde relativně nízká časová a finanční náročnost provedení daného šetření. K dotazování byl využit nástroj specializující se na vytváření dotazníků survio.com, který respondent na základě přímého odkazu mohl vyplnit odkudkoli, na jakémkoli elektro zařízení uzpůsobeném k těmto úkonům a s přístupem k internetu. Například chytrý telefon, tablet nebo počítač ve vymezeném čase, který byl přednastaven k vyplnění mezi 18. lednem 2021 až 01. únorem 2021. Dotazník byl vytvořen v české verzi pro spotřebitele starší 18ti let, jelikož se nepředpokládá, že osoby mladší 18ti let si zajišťují dovolenou a zároveň mají občanství České republiky. Dotazník mohl spustit kdokoli po kliknutí na příslušný odkaz, nesplnění těchto dvou základních podmínek by vedlo k ukončení dotazníkového šetření. Všichni respondenti byli dotázáni elektronickou cestou, a to e-mailem nebo přes webové rozhraní stránek sociálních sítí facebook a instagram. Průzkum probíhal zcela anonymně v souladu s evropskou směrnicí GDPR. Samotný

dotazník obsahoval 35 uzavřených otázek s jednou možnou odpovědí a jednu doplňující otázku, která sloužila primárně k poznatkům samotných respondentů. Dotazník měl návratnost 87,5 % a celkem jej vyplnilo 105 respondentů, jeden dotazník byl vyřazen z důvodu duplicity.

Dotazník je uveden do příloh, jako Příloha 1. Zmíněné vyhodnocení probíhalo v software MS Excel a grafy byly prezentovány přímo z webového rozhraní ze stránek survio.com. Výsledky dotazníků sloužily ke zhodnocení a porovnání, jak spotřebitelé cestovali v posledních pěti letech před propuknutím světové pandemie nemoci COVID-19, a jak cestovali v období pandemie. Rozhodné období bylo zvoleno od března 2020 do února 2021. Respondenti byli zároveň dotázáni na jejich budoucí plány v oblasti cestování a jejich vnímání aktuální doby z politicko-cestovatelského hlediska. Byly také osloveny tři cestovní kanceláře formou e-mailové komunikace, které měly potvrdit nebo vyvrátit výsledky dotazníkového šetření. Odpověď se podařilo získat z jedné cestovní kanceláře, která z důvodu zachování anonymity není jmenována.

3 Teoretická východiska

3.1 Cestovní ruch

Cestovní ruch je ze světového hlediska formulován jako jednání osob cestujících do míst a setrvávání v místech mimo své běžné prostředí po dobu kratší než jeden rok, za cílem trávení volného času, obchodu nebo za jinými významy nevztahujícími se k činnosti, za kterou jsou z navštíveného místa odměňováni (CZSO, 2020).

Cestovní ruch utváří na domácí i regionální stupnici významnou ekonomickou činnost. Má značný dopad na růst hrubého domácí produktu většiny zemí světa. Utváří velké množství pracovních pozic a z tohoto titulu bývá zajištěný příjem domácností. Dále jsou cestovním ruchem zajištěny příjmy státního rozpočtu, tak i do rozpočtu samosprávních územních celků. Toto odvětví také napomáhá malým a středním podnikatelům a podporuje regionální a mezinárodní spolupráci. Cestovní ruch je úzce propojen s mnoha dalšími odvětvími. Jedná se například o stavební průmysl (stavba hotelů, výstavba infrastruktury, budování lyžařských resortů a mnoho dalšího), dopravu (letecká, lodní, meziregionální autobusová a další), pohostinství a další sektory ekonomiky. Tato práce vzniká v nelehké době, kdy pandemie viru COVID-19 dopadá velmi negativně na ekonomiku, která velmi úzce koreluje s cestovním ruchem. Do budoucna bude potřeba změnit směřování tohoto jinak dynamicky se rozvíjejícího odvětví a transformovat jej, aby nedocházelo k negativním dopadům jako aktuálně. Ať už se jedná o zachování pracovních míst v tomto odvětví nebo se primárně zaměřit na domácí cestovní ruch.

3.1.1 Historie cestovního ruchu

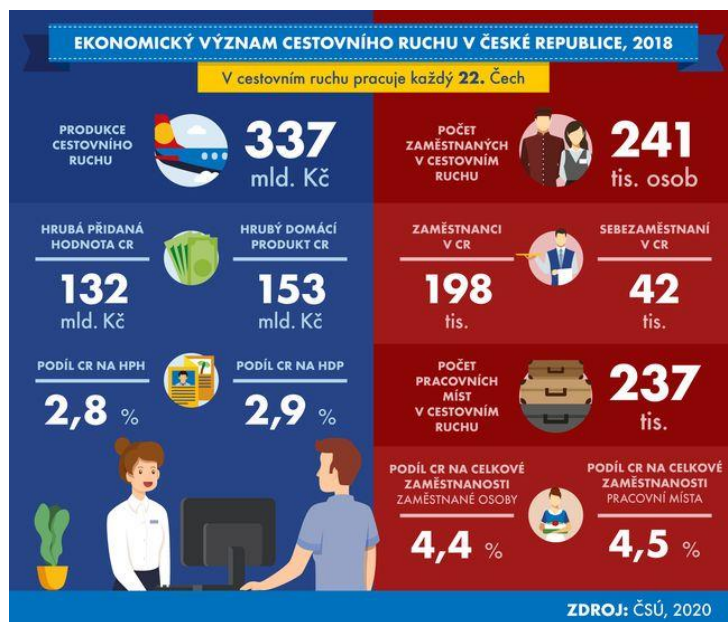
Historie cestovního ruchu je velmi rozsáhlá, neboť ve starověké civilizaci cestovali Egypťané či Peršané do vzdálenějších oblastí. Následovaly cesty do zámoří za účelem objevování, obchodování či vytváření kolonií. Cestovní ruch se v moderním pojetí datuje od 18. století, kdy došlo k průmyslové revoluci a rozvoji dopravy. Za zakladatele moderního cestovního ruchu je považován Thomas Cook, který jako první pořádal naplánované cesty, založil první cestovní kancelář, zahájil rezervaci míst v hotelích a začal vydávat turistické knižní průvodce s důležitými informacemi (Beránek, 2013).

Jako hlavní pilíř cestovního ruchu je svoboda volného pohybu cestovat. V České republice nastal obrovský posun v roce 1989, kdy se po pádu tehdejšího režimu otevřely hranice celé populaci a bylo možné bez jakéhokoli postihu opustit území tehdejší Československé republiky. Před rokem 1989, v rámci minulého režimu, se mohlo cestovat pouze v rámci tehdejšího Východního bloku pouze za splnění jistých kritérií určených minulým režimem.

Z posledních dostupných dat za rok 2018 tvořil tento obor 2,9 % hrubého domácího produktu a zaměstnával bezmála 240,6 tisíce osob, to je meziročně o 0,7 % více než v roce 2017 (CZSO, 2020).

Na následujícím obrázku lze vyčíst, jak byl v roce 2018 cestovní ruch pro Českou republiku důležitý. Například každý 22. občan této republiky pracoval v roce 2018 v oblasti cestovního ruchu. V roce 2019 bude situace velmi obdobná. S příchodem roku 2020 a se začátkem světové pandemie viru COVID-19 se situace změnila.

Obrázek 1 – Ekonomický význam cestovního ruchu v České republice, rok 2018



Zdroj: (CZSO, 2020)

3.1.2 Základní členění cestovního ruchu

Cestovní ruch lze klasifikovat na několik základních skupin. Realizace pobytu na základě společenských, ekonomických, geografických a dalších podmínek. Zmíněná segmentace je členěna na bázi vnějších vlivů.

- **Podle místa uskutečnění**

Vnitřní cestovní ruch – představuje místo pobytu osoby určitého státu na domácím území státu

Vnější cestovní ruch – představuje místo pobytu osoby určitého státu mimo území domácího státu.

- **Podle národnosti cestovatelů**

Domácí cestovní ruch – občané určitého státu pobývající na území mateřského státu

Vnější cestovní ruch – občané určitého státu pobývající na území cizího státu (Galvasová, 2008).

- **Podle vztahu k platební bilanci**

Příjezdový cestovní ruch – soubor činností spojený s příjezdem cizinců do určitého státu

Tranzitní cestovní ruch – soubor činností spojený s průjezdem zahraničních osob přes teritorium určitého státu

Výjezdový cestovní ruch – soubor činností spojený s výjezdem osob určitého teritoria mimo svůj domovský stát.

- **Seskupení místa pobytu cestovního ruchu, národnosti frekventantů a případně vztahu k platební bilanci** – (nemusí být vždy z hlediska názvosloví shodné)

Domácí cestovní ruch – soubor činností spojený s pohybem občanů na daném domácím území

Vnitrostátní cestovní ruch – domovský a příjezdový cestovní ruch

Národní cestovní ruch – domovský a výjezdový cestovní ruch

Zahraníční cestovní ruch – výjezdový, tranzitní a příjezdový cestovní ruch

Světový cestovní ruch – spjatý s kterýmkoli překročení státních hranic daného státu (Ryglová, 2011).

- **Podle počtu účastníků**

Individuální cestovní ruch – bez participace jiných subjektů

Kumulativní cestovní ruch – soubor více neznámých osob trávící volný čas společně

Hromadný cestovní ruch – velké seskupení účastníků cestovního ruchu (Tittelbachová, 2011).

- **Podle délky trvání**

Krátkodobý cestovní ruch – pobyt, který není delší než 3 přenocování, obchodní cestovní ruch odehrávající se v průběhu pracovního týdne, výlety bez přenocování

Dlouhodobý cestovní ruch – cesty a pobyty, které jsou delší než 3 přenocování.

- **Podle zabezpečení průběhu**

Neorganizovaný cestovní ruch – účastník nevyužívá služeb žádné třetí strany, která by mu zajistila alespoň část cesty

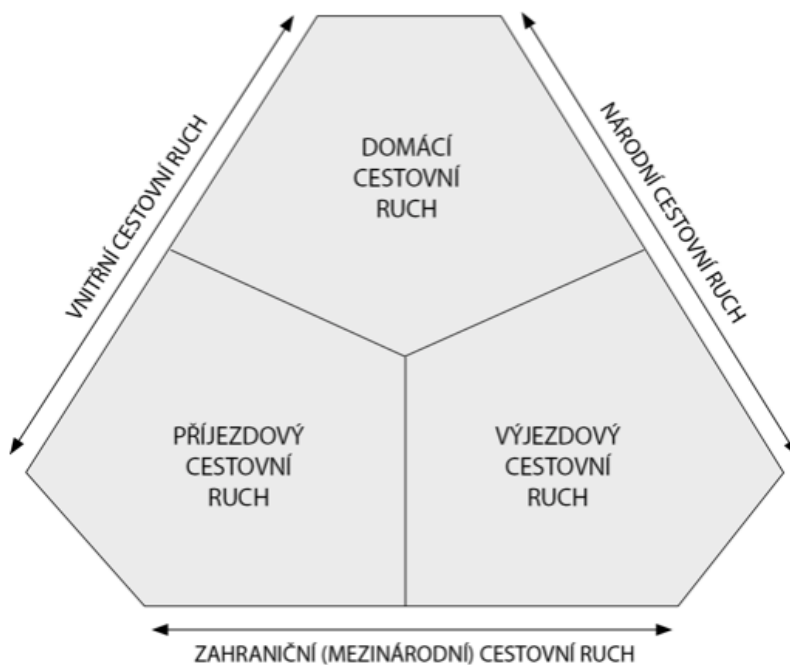
Organizovaný cestovní ruch – účast je alespoň částečně zajištěna subjektem třetí strany, například cestovní kancelář, agentura (Galvasová, 2008).

- **Podle způsobu financování**

Volný (komerční) cestovní ruch – všechny náklady platí účastník sám

Vázaný (nekomerční, sociální) cestovní ruch – za předem určených podmínek dochází k částečné nebo úplné úhradě nákladů pro účastníka od dalšího subjektu (lázeňský příspěvek), (Rašovská, 2017).

Obrázek 2 – Schéma členění cestovního ruchu



Zdroj: (Kotíková, 2013)

3.1.3 Základní formy cestovního ruchu

Formy jsou odvozeny od motivace návštěvníků a vystihují odpovídající charakter trávení volného času ze strany účastníků pobytu. Ve většině případů se rozlišuje na základní formy cestovního ruchu (Hesková, 2010).

- **Rekreační cestovní ruch**

Hlavní soubor cestovního ruchu, hlavním účelem je psychická a fyzická regenerace návštěvníka, představuje největší zastoupení účasti. Mezi hlavní aspekty se řadí regionální rekreace a chalupaření, případně lázeňství. Příměstská rekreace se odehrává v zázemí měst, kde je nejčastěji možnost dostupnosti veřejnou dopravou, případně pěšky (Galvasová, 2008).

- **Kulturní (kulturně-poznávací) cestovní ruch**

Jedná se o poznání odlišných tradic, zvyků, kultur. Toto rozdělení dále dělíme na cestovní ruch vzdělávací, za účelem poznání nebo náboženský cestovní ruch, za účelem návštěvy náboženských památek, účasti na náboženských obřadech či poutích (Jakubíková, 2012).

- **Společensky orientovaný cestovní ruch**

Hlavním posláním této formy cestovního ruchu je společenský „život“. Řadí se zde hlavně návštěvy příbuzných a známých

- **Sportovní cestovní ruch**

Forma je spojena s prováděním sportovní aktivity a je dále dělena na aktivní a pasivní. Aktivní forma je orientována na pobyty se sportovní náplní a cílem je zlepšení zdraví a výkonnosti, oproti pasivní formě cestovního ruchu, která je velmi často spojena s pozorováním, semináři,... (Galvasová, 2008).

- **Ekonomicky orientovaný cestovní ruch**

V největší míře se odehrává v pracovní době účastníka a je propojen s ekonomickými aktivitami, do této skupiny řadíme pracovní cesty, konference, kongresy,... (Goeldner R., 2017).

- **Specificky orientovaný cestovní ruch**

Kombinace různých motivů. Je možno vybrat například z cestovního ruchu, který je spojený s požitky z nákupů v určité destinaci, politický cestovní ruch, vojenský cestovní ruch a jiné (Galvasová, 2008).

3.1.4 Masový a alternativní cestovní ruch

- **Masový cestovní ruch**

Jednou z podmínek rozvoje cestovního ruchu je rozmanitost (diverzita) prostředí. Osoby cestují, protože chtějí vidět a poznat nové prostředí, tradice a jiné, než na co jsou zvyklí v jejich domácím prostředí. Je vhodné zmínit, že se to netýká jen přírodní

rozmanitosti, ale i ekonomickou diverzitu, sociální a kulturní. Zachování této rozmanitosti je jedna z hlavních podmínek pro rozvoj cestovního ruchu.

Jak bylo zmíněno výše, z historického hlediska se začátky cestovního ruchu datují do poloviny 19. století, kdy v důsledku činnosti Thomase Cooka došlo ke vzniku organizovaného cestovního ruchu.

- **Alternativní cestovní ruch**

Alternativní cestovní ruch se snaží odlišit od masového cestovního ruchu a začlenit do cestovního ruchu primární motiv poznání. Alternativní cestovní ruch akceptuje přitom udržitelnost a autenticitu produktu. Autenticitu lze chápat jako pravost, původnost, realnost nebo opravdovost. Je důležité zmínit, že i to co bylo dříve chápáno jako neautentické, může být postupem času považováno jako autentické. Jako příklad je možné uvést Disneyland, který byl původně považován jako typický příklad umělé atrakce, projev popkultury. Časem se začal chápat jako typický příklad americké kultury a je považován za autentický (Kotíková, 2013).

3.1.5 Segmentace cestovního ruchu

K zajímavosti destinace v oblasti cestovního ruchu pro návštěvníky je důležitá segmentace podle mnoha znaků. Tato dělitelnost je pak užitečná, pokud je daný segment měřitelný, zabírá dostatečně velké portfolio, rozlišuje se do více než dvou skupin, je akční a přístupný. Tato segmentace je primárním krokem, po rozřídění je nutno provést targeting. To znamená vyhodnocení, jak moc je daný segment atraktivní pro potenciální cestovatele, s tím je související výběr dané oblasti cestovního ruchu, který je relevantní. S touto segmentací souvisí další krok, positioning trhu (výběr na základě uvážení vlastní mysli v hlavách cestovatelů, místo produktu v oblasti cestovního ruchu) (Vytsoupil, 2007).

Podle Palatkové (2006) je hlavní segmentační znak k míře chťiče cestovat, celkový počet obyvatel žijící v území, státu nebo jinak definované ploše oproti tomu, kolik je zde cestujících osob. Větší chuť k cestování mají osoby, které disponují vyšším vzděláním. Mají větší příjmy, žijí převážně ve městech a vlastní alespoň jeden automobil. Největší chuť k cestování mají mladí lidé, kteří ve většině případů nemají vlastní rodinu a děti (Palatková, 2006).

3.1.6 Metody segmentace

- Socioekonomická segmentace

Toto třídění tvoří výše výdělku, pracovní pozici, ukončené vzdělání a mimo jiné i společné zařazení. Toto socioekonomické členění určuje, jak bude návštěvník vybírat cílovou destinaci nebo jeho chování v dané destinaci, když ji navštíví. Podle klasifikace JICNARS, která je hojně využívána ve Spojeném království Velké Británie, je celkem šest kategorií. Podle společenského statusu a socioekonomické třídění lze spojit i s demografickým a psychografickým tříděním, které budou popsány v následujících řádcích.

- Geografická segmentace

Toto třídění dělí obyvatele podle jejich místa původů na planetě. Třídění lze velmi jednoduše aplikovat v praxi, jelikož vymezení geografické oblasti je možno snadno měřit. V novodobé historii, kdy se cestování mezi vzdálenými státy na světě, ale i mezi kontinenty stalo celkem dostupným faktorem. Geografická segmentace ztratila částečně na významu. Ještě v minulém století bylo pro běžné cestovatele téměř nemožné se dostat přes půl planety za dobu kratší než jeden den, navíc bylo cestování velmi finančně náročné. Dle McIntoshy je možné aplikovat kritérium: cestování do cílové destinace do čtyř hodin a kritérium místní obyvatelé. Je důležité podotknout, čím je destinace blíže k co nejpočetnější skupině, tím je destinace atraktivnější (Vystoupil, 2007).

- Demografická segmentace

Segmentace je závislá na statistikách osob, mezi hlavní ukazatele patří sčítání lidu (věk, stáří, pohlaví, početnost rodiny a její struktura, národnost,...). Tuto segmentaci je možno aplikovat například při zacílení na určitou věkovou skupinu, národnost apod. S věkem se mění lidské potřeby a v souvislosti s cestováním taktéž. Z tohoto pohledu lze predikovat, že jiné potřeby v rámci cestování bude mít mladá rodina s dětmi, kde třeba bude převažovat letní dovolená v hotelovém komplexu u moře, kde bude mimo jiné vyžití pro malé děti formou animačních programů, atrakcí apod. Jiné požadavky budou mít lidé staršího věku, kteří budou například preferovat lázeňství, které bude mít blahodárný vliv na jejich zdraví. Toto třídění bylo navrženo již v roce 1986 panem Wellsem a Gubarem.

- **Segmentace podle účelu cesty**

Toto členění je hodně rozšířené, protože tuto kategorii lze rozšířit převážně na dva primární účely, turistika a obchod. Jiné požadavky má obchodní klient, počínaje ubytováním, potřebou pohostinství nebo turista, pro kterého jsou prioritou jiné služby. Příkladem je možno rozdělit cestování letadlem. Při pravidelném letu point to point v Evropě s tradičními aeroliniemi máme standardně dvě cestovní třídy. Business třída, která je primárně využívána obchodními cestujícími a ekonomická třída je obsazena zpravidla turisty. Na stejném principu fungují například i cestovní agentury, které zprostředkovávají cesty ať už pro business klientelu, tak i pro turisty (Kotler, 2007).

- **Psychografická segmentace**

Vychází z poznatků, kdy každá osoba má své myšlenky a ztotožňuje se s určitými názory. Jiné postoje a názory mají lidé žijící na venkově a jinak smýšlí lidé žijící ve světové metropoli. Je vhodné zmínit také lidské zájmy, trávení volného času a jiné. Z toho plyne, že člověk, který má zájem o přírodu pojede s větší pravděpodobností spíše do hor, než aby strávil dva týdny své dovolené například v New Yorku.

Nevýhodou tohoto členění je, že nejsou přesně určena kritéria pro členění a není možné tuto metodu brát zcela univerzálně.

- **Behavioristická segmentace**

Tato segmentace roztrídí účastníky na základě povědomí, které mají o daném místě. Informace co získali například z turistického průvodce nebo od jiných osob. Segmentace se dělí na tři základní stanoviska: první je frekvence užití (hlavní aspekt je míra návštěvnosti), další stanovisko je uživatelský status a stupeň používání (do tohoto stupně zahrnujeme minulé, pravidelné, velmi pravděpodobné, středně pravděpodobné a níže pravděpodobné potencionální turisty a turisty, kteří do daného místa nikdy cestovat nebudou), k tomuto stanovisku mimo jiné patří věrnost značce (do této skupiny zahrnujeme například jméno cestovní kanceláře, na které je daný klient zvyklý a při každé cestě „sáhne“ po službách této cestovní kanceláře nebo zase na druhou stranu nepravidelní klienti, kteří jsou například velmi senzitivní na cenu a vyberou si vždy tu nejnižší na trhu). Posledním stanoviskem je příležitost k využití služeb (důležitý je předmět cesty, například se může jednat o pracovní cesty, líbánky, výročí, rozlučky se svobodou a jiné). Vhodné

je zmínit, že je možné koupit například balík, který obsahuje vše od A do Z (Vystoupil, 2007).

- **Segmentace podle distribuční cesty**

Členění založeno na zprostředkovatelích cestovního ruchu a základě společných charakteristik a jejich funkce. Můžeme například prodat klientovi konečný produkt, ale můžeme tyto produkty prodávat i přes cestovní agenturu nebo kancelář, zmíněné lze samozřejmě kombinovat.

- **Segmentace ve vztahu k výrobku**

Toto členění je velmi užívané, členění spotřebitelů k určitému druhu služby. (zákazníci wellness pobytů, kina, exotických dovolených a jiné) (Kotler, 2007).

- **Multivariantní segmentace**

Současný výběr více než jednoho segmentu. Nejčastější možnost roztržení segmentu zákazníků (Vystoupil, 2007).

3.2 Pandemie

Pandemie je epidemie daleko většího rozsahu, který je nejméně na dvou kontinentech současně. Je to výskyt onemocnění s vysokou incidencí.

Z běžného života například známe téměř každoročně opakující se pandemie chřipky typu A. Znamená to, že různé civilizační choroby ohrožují mnoho osob současně a mohou mít pro lidstvo fatální následky. Momentálně lze hovořit o probíhající pandemii koronaviru SARS-CoV-2 (COVID-19). Světová zdravotnická organizace (WHO) ji prohlásila za světovou pandemii 11. března 2020 (WHO, 2020).

Z historického hlediska je vhodné zmínit i jiná onemocnění, které přerostly v pandemii, například: Epidemie tyfu v Athénách, cca 430 př. n. l., Španělská chřipka 1918 – 1920 (cca. 500 milionů nemocných, s úmrtností zhruba 50 milionům osob s tímto onemocněním) a Mexická ptačí chřipka 2009 – 2010, na tuto nemoc zemřelo přes 200 000 lidí (NOVINKY.CZ, 2020).

3.2.1 Pandemie COVID-19

Pandemie nemoci COVID-19, která je zapříčiněná onemocněním koronavirem SARS-CoV-2 se datuje ke konci roku 2019 v Číně. Ve městě Wu-chan. V místní provincii Chu-pej, která se nachází v centrální Číně. Podle dostupných zdrojů se mnoho virologů ještě kolem ledna roku 2020 domnívalo, že SARS-CoV-2 je totožný s viry MERS a SARS, a tím pádem není zcela potřeba extrémních epidemiologických opatření. Jak bylo zmíněno, WHO zařadila tento druh koronaviru mezi pandemie 11. března 2020 a během zpracování této odborné práce pandemie stále trvala.

Mezi nejčastější příznaky této nemoci patří horečka, kašel, únava, dýchací potíže, ztráta čichu a chuti. Nejčastěji se příznaky projeví mezi prvním až čtrnáctým dnem po nakažení. Zhruba u 20ti % infikovaných osob se neprojevují vůbec žádné příznaky. Drtivá většina infikovaných tímto onemocněním trpí mírnými příznaky. U některých osob propukne syndrom akutní dechové tísně. U části osob, které toto onemocnění prodělaly došlo k dlouhodobému poškození orgánů, hlavně plic. Mnoho osob několik měsíců po prodělání tohoto onemocnění pociťuje tlak na plicích a silnou únavu. (idnes.cz, 2020)

Podle dat, která jsou předkládána veřejnosti, mnoho osob postiženo tímto onemocněním končí smrtí postiženého. Tímto onemocněním ke dni 01. února 2021 onemocnělo celkem 102 584 351 osob a podlehl celkem 2 222 647, to představuje 2,16 % z počtu nakažených osob (WHO, 2020).

3.2.2 Dopady pandemie COVID-19

Tato pandemie, která stále trvá má neblahý vliv na obyvatelstvo. Každá vláda se k problému staví jinak. Některé státy během „první vlny“ zavedly plošnou uzávěru ekonomiky, například můžeme zmínit Českou republiku, kde od 16. března platil přísný zákaz volného pohybu osob vyjma cest do zaměstnání, zpět ze zaměstnání, do svého bydliště, za obstaráním základních životních potřeb (nákup potravin, léků, návštěva lékaře, rodinných příslušníků apod.). Tato uzávěra trvala až do 11. května, kdy se začala rozvolňovat první opatření a 17. května skončil nouzový stav v České republice (Aktuálně.cz, 2020).

Téměř dvou měsíční uzávěra způsobila velké ekonomické ztráty. Za jediný den této uzávěry přišla česká ekonomika téměř o 6 – 10 miliard Kč (Deloitte, 2020).

Některé země měly přístup k probíhající pandemii zcela odlišný. Například Bělorusko v „první vlně“ nezavedlo žádná opatření proti šíření tohoto viru a život se zde téměř nezměnil.

Tyto obrovské ekonomické restrikce mají dopad na mnoho ekonomických odvětví, ať už začneme průmyslem, můžeme pokračovat pohostinstvím, cestovním ruchem a dalšími.

Před létem 2020 se většina opatření v České republice rozvolnila a Češi mohli mimo jiné volně opustit Českou republiku a cestovat do zahraničí. Již z mnoha předběžných úsudků ale mnoho Čechů, kteří do roku 2020 trávili dovolenou standardně mimo území České republiky si následně zvolili dovolenou v tuzemsku. Dále lze sumarizovat, že mnoho turistů, kteří cestovali do vzdálenějších exotičtějších destinací si zvolili pro svou dovolenou evropské destinace, příkladem všem našincům známé a tradiční Slovensko, Chorvatsko nebo Řecko. Výčet těchto destinací byl zvolen především proto, že i před touto pandemií byly velmi často navštěvované. V létě 2020, kdy například pro vstup na Slovensko nebo do Chorvatska nebyl požadován negativní test na COVID-19, stejně ani do Řecka při cestě letadlem (bylo prováděno náhodné testování na letišti).

Nastal podzim 2020 a přišla „druhá vlna“, která je v počtu nakažených osob horší než první vlna. Restrikce v České republice k 30.10.2020 nebyly tak přísné, jako na jaře. I když byl znovu zaveden nouzový stav 5. října 2020, mohou Češi opustit republiku i za účelem turistiky, to na jaře nebylo možné. Je však nezbytné podotknout, mnoho států reguluje vstup občanů z České republiky na své území.

3.2.3 Predikce v oblasti cestování během pandemie nemoci COVID-19

Cestování v době pandemie se značně změnilo. Sektor cestovního ruchu je z ekonomického hlediska pro mnoho států velmi důležitý, pro některé státy téměř nejdůležitější na skladbu HDP. Cestovní ruch činil v roce 2017 na podílu globálního obchodu 7 %. Od finanční krize v roce 2008, kdy celá ekonomika rostla, činil v roce 2019 počet zahraničních turistů 1,5 miliardy. Tuzemských turistů v roce 2019 bylo celosvětově 9 miliard. Na celém světě bylo v roce 2019 v oblasti cestovního ruchu zaměstnáno téměř 10 % všech obyvatel planety, čímž je zajišťováno živobytí pro sta milióny osob z celého světa. V samotné Evropě jsou zaměstnány v odvětví cestovního ruchu desítky miliónů osob, na cestovní ruch je napojena spousta soukromých firem. Pro některé ostrovní státy

je podíl na cestovním ruchu téměř 80 %. Jen pro srovnání i v rozvinutých státech má sektor cestovního ruchu značný podíl na HDP. Španělsko, 11,8 %, Německo 3,9 %.

Je odhadováno, že se v roce 2020 sníží počet zahraničních turistů v rozmezí o 58 – 78 %. Ohrožených bude až 100 miliónů pracovních míst v tomto odvětví. Nejvíce tato pandemie v oblasti cestovního ruchu dopadne na malé firmy, jenž se podílejí až z 80ti % na celosvětovém cestovním ruchu. Turisté budou šetřit a výdaje se sníží o 910 miliard – 1,2 bilionů dolarů. Celkově se díky této pandemii jen kvůli omezení cestování sníží celosvětové HDP o 1,5 až 2,8 %. Nejohroženější skupinou obyvatel budou ženy a mladí lidé tvořící nejpočetnější skupinu zaměstnanců v tomto odvětví. Dopady této pandemie se týkají všech států, nejvíce budou ohroženy státy, které jsou na cestovním ruchu nejvíce závislé.

Úbytek turistů bude mít mnohé navazující dopady, například výdaje na ochranu přírody a kulturního dědictví poklesnou o 7 %. Dále lze předpovědět, kdy komunitám žijícím v blízkosti chráněných území hrozí ztráta příjmů a pracovních míst. Lze předpokládat, že dojde ke zvýšení pytláctví, drancování přírody a podobně. Během pandemie se minimálně alespoň na určitou dobu uzavřelo 90 % muzeí, z toho 13 % se pravděpodobně již nikdy neotevře (OSN, 2020).

Před pandemií cestovalo do zahraničí téměř 1,5 miliardy osob ročně, jak bylo zmíněno na začátku této kapitoly. Při překročení hranic lidé mohli využít leteckou dopravu, lodní dopravu nebo dopravu po zemi. Před krizí cestovalo do zahraničí 58 % osob letecky, 39 % spotřebitelů pozemní dopravou a 3 % lodní dopravou. Letectví podporovalo téměř 37 milionů pracovních míst v odvětví cestovního ruchu a ročně generovalo obrat zhruba 897 miliard dolarů. Příchod pandemie, která vedla ke globálnímu omezení pohybu osob a zboží zapříčinil nejhlubší krizi pro odvětví letectví v celé své historii. Odhady ICAO předvídají potenciální ztráty hrubých nákladů až 387 miliard dolarů a uzemnění téměř 90 % veškeré flotily. Tato pandemie překonala i krizi v letectví, kdy po atentátech 11. září 2001 silně klesla poptávka po cestování a návrat k růstu trval tři roky (UN.org, 2020).

Návrat k cestování, jako před pandemií nemoci COVID-19 bude velmi dlouhý a náročný, některé odhady počítají až s rokem 2028. Nezbyvá nic jiného, než spoléhat na proočkování populace obyvatelstva planety a rezistenci této vakcíny vůči onemocnění

nemoci COVID-19 a novým mutacím, které jsou agresivnější než vir, který se rozšířil na konci roku 2019.

4 Vlastní práce

Vlastní část bakalářské práce byla provedena formou dotazníkového šetření na změny chování spotřebitelů v oblasti cestovního ruchu zapříčiněné pandemií COVID-19 v České republice. Tyto případné změny chování jsou zaměřené na občany České republiky, konkrétně pro osoby starší 18ti let. Analýza se zaměřuje na domácí i výjezdový cestovní ruch. Změna chování spotřebitelů je prováděna formou dotazníkového šetření. Vlastní část práce zkoumá obyvatele České republiky, jako subjekty cestovního ruchu a pozoruje jak tyto spotřebitelé trávili dovolenou v posledních pěti letech před propuknutím pandemie COVID-19 a trávení dovolené od propuknutí pandemie COVID-19 do ukončení sběru dotazníků k 01.02.2021. Cílem vlastní práce je vyhodnocení změn chování jednotlivých spotřebitelů v oblasti cestovního ruchu.

4.1 Struktura dotazníku

Na základě prostudované literatury, východisek uvedených v první části této závěrečné práce, aktuálního stavu kolem pandemie viru COVID-19, momentálního stavu v oblasti cestovního ruchu byl vypracován dotazník, který obsahuje celkem 35 povinných uzavřených otázek a jednu nepovinnou otevřenou otázku. Prvních 35 otázek je uzavřených, v nichž bylo možno zvolit právě jednu odpověď. První dvě otázky jsou filtrační a mají za úkol vyřadit ze šetření osoby, pro které není dotazník určený. Konkrétně věk nižší než 18 let v první otázce a ve druhé otázce státní občanství České republiky. Otázky 3 až 7 jsou identifikační, které jsou zahrnuté v dotazníku k lepšímu poznání respondentů a případnému vytrídění spotřebitelů. Otázky 8 až 32 jsou konkrétně zaměřené na chování v oblasti cestovního ruchu průměrně v období 5 let před propuknutím pandemie COVID-19 a chronologicky na sebe navazují a otázky týkající se chování spotřebitelů v oblasti cestovního ruchu od propuknutí pandemie viru k současnosti. Otázky 33, 34 a 35 se zaměřují spíše na politické vnímání situace okolo pandemie související s cestovním ruchem a poslední 36. otázka je pouze jako doplňková, nepovinná, otevřená, kde je prostor pro jakékoli poznatky respondentů.

Na začátku byli všichni respondenti instruováni o formě sběru informací, seznámeni s hlavním důvodem žádosti o vyplnění dotazníku, každý respondent byl informován o anonymnosti dotazníku. Dotazník byl sestaven v souladu s evropskou legislativou

(EU) 2016/679 ze dne 27.04.2016 General Data Protection Regulation (GDPR). Po instrukcích k celému dotazníku probíhalo zmíněné vyplnění 36 otázek. V poslední dodatkové otázce bylo zároveň vloženo poděkování za věnování času ke kompletaci dotazníku.

První otázka dotazníku se týkala věku respondenta, aby případně vyřadila osoby mladší 18ti let a nepokračovaly dále ve vyplňování dotazníku. Podobně byla sestavena otázka číslo 2, která měla za úkol filtrovat osoby, které nejsou občany České republiky a vyřadit je z kompletace dotazníku. Otázka číslo 3 se týkala pohlaví respondenta, otázka číslo 4 se dotazovala na kraj, ve kterém má respondent trvalý pobyt, v další otázce byli respondenti tázáni na jejich nejvyšší dosažené vzdělání, v otázce č. 6 byli dotazováni na společenské postavení a otázka číslo 7 se týkala čistého měsíčního příjmu. V každé z otázek č. 3 až 7 byla i možnost zvolit odpověď: Jiné (nevím)/nechci odpovídat. Otázky č. 8 až 25 se týkaly konkrétně cestovatelských návyků v období posledních 5ti let před propuknutí pandemie viru COVID-19 a v období od propuknutí pandemie v České republice do současnosti, konkrétně od března 2020 do února 2021. Otázky se vždy střídaly a první v řadě odkazovala na dobu před pandemií a druhá na dobu pandemie. Otázky se týkaly okruhů, jak často spotřebitelé cestovali, kde nejčastěji cestovali, jakou formou cestovali, s kým cestovali, jaká byla průměrná útrata, jaký byl nejčastěji využit dopravní prostředek, jakou průměrnou dobu strávili na dovolené, za jakým účelem nejčastěji cestovali a jakou formou se nejčastěji stravovali. Otázka číslo 26 se zaměřovala na zjištění, zda se u spotřebitelů změnilo cestovní návyky od propuknutí pandemie, další otázka navazovala na předchozí a zjišťovala, jestli se návyky změnilo, zda spotřebitelé plánují návrat k cestování jako před propuknutím pandemie. Otázky 28, 29 a 30 byly zaměřené na zjištění, zda dotazované osoby mají v plánu v roce 2021 cestovat po Česku nebo zahraničí, případně kde. Otázka 31 měla za úkol zjistit, zda by spotřebitele odradily od cestování různé restriktce. V otázce 32 odpovídali respondenti, zda museli od propuknutí nemoci COVID-19 zrušit dovolenou z restriktivních důvodů. Otázka 33 se týkala posouzení dostatečnosti kompenzací vyplácených vládou České republiky v oblasti cestovního ruchu. Otázky 34 a 35 byly zaměřené na takzvaný COVID pas. Všechny otázky byly povinné, ale bylo zde možno zvolit odpověď: Jiné (nevím)/nechci odpovídat. Poslední otázka byla doplňková a nepovinná. Sloužila k případným poznámkám

a podnětům, ať už na formu dotazníku nebo na aktuální dění kolem pandemie, případně cestování v době koronavirové.

Dotazník je uveden v Příloha 1.

4.2 Průběh dotazníkového šetření

Před samotným publikováním dotazníkového šetření bylo provedeno DEMO, mělo za úkol najít možné nedostatky, které by mohly ve výsledku i celý dotazník negativně ovlivnit. Dotazník byl předložen celkem třem osobám, které ho nanečisto vyplnily, poznamenaly případné nedostatky, své připomínky a jiné. Po ukončení tohoto DEMO došlo k úpravě dvou otázek. V jedné byl upraven okruh možných odpovědí a druhá otázka byla celá přeformulována. Následně byl dotazník publikován na webových stránkách <http://www.survio.com> a pomocí e-mailu, sociálních sítí facebook a instagram zveřejněn konkrétní odkaz k vyplnění dotazníku. Šetření probíhalo od 18. ledna 2021 do 01. února 2021, celkem tedy šetření trvalo 15 kalendářních dní. Dotazníkové šetření mělo návratnost 87,5 %. Celkem si dotazník otevřelo 120 lidí, kompletní dotazník byl vyplněn ve 105ti případech, jeden dotazník byl vyřazen z důvodu duplicity. Celkem všem daným kritériím vyhovovalo 104 dotazníků. Následně byla data zpracována v software MS Excel a pro potřeby interpretace byl využit přímo integrovaný nástroj na webu [survio.com](http://www.survio.com).

4.3 Cíle dotazníkové šetření

Hlavním cílem tohoto výzkumu bylo zjistit, jak se změnilo chování českých spotřebitelů starších 18ti let v oblasti cestovního ruchu v období posledních pěti let před propuknutím pandemie nemoci COVID-19, a po propuknutí pandemie do ukončení sběru odpovědí, tj. do 01. února 2021. Dále bylo cílem zjištění, zda spotřebitelé plánují cestovat v roce 2021, případně jaký je jejich pohled na politickou situaci s ohledem na cestovní ruch a nemoc COVID-19.

Mezi další cíl můžeme zařadit zjištění, shodnosti odpovědí respondentů s teoretickými východisky v oblasti cestování v době pandemie nemoci COVID-19 popsané v kapitole 3.2.3.

4.4 Vyhodnocení dotazníkového šetření

V dalších kapitolách jsou postupně vyhodnoceny informace získané na základě dotazníkového šetření. Pro lepší orientaci byly otázky rozděleny do více podskupin. Výsledná data jsou vyobrazena pomocí sloupcových grafů.

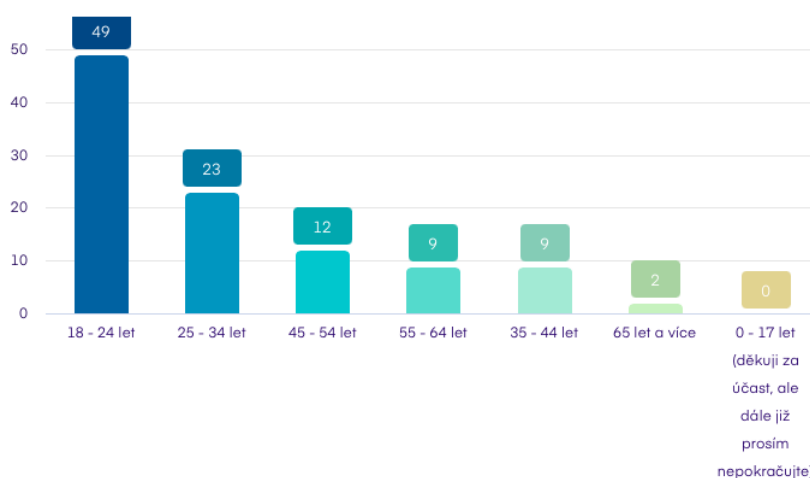
4.4.1 Filtrační otázky

Otázka číslo 1

První otázka se zaměřovala na věk respondentů. V grafu lze pozorovat, že nejpočetnější věkovou skupinou jsou spotřebitelé v rozmezí mezi 18 až 24 let, to odpovídá celkem 47,1 % respondentů. Věková kategorie 18 – 24 let převládá z důvodu formy zveřejnění dotazníků na sociálních sítích a samotnému věku zpracovatele závěrečné práce, který má nejvíce interakcí se spotřebiteli podobné věkové kategorie. Druhou nejpočetnější kategorií jsou osoby ve věku mezi 25 – 34 lety, celkem 23 osob, 30,7 %. Další věkové kategorie až do 64 let jsou téměř vyrovnané. Ve věkové kategorii nad 65 let se šetření účastnili 2 spotřebitelé.

Graf 1 – Věk respondentů

1. Jaký je Váš věk?



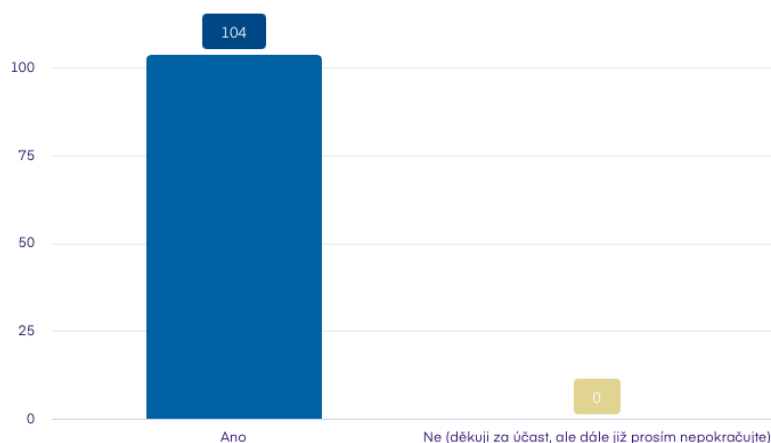
Zdroj: survio.com, vlastní zpracování (2021)

Otázka číslo 2

Druhá otázka měla zjistit, jestli je respondent občanem České republiky, v následujícím grafu lze pozorovat, že všech 104 respondentů, 100 %, bylo občany ČR a žádný respondent, který by neměl občanství České republiky se neúčastnil dotazníkového šetření. Tento fakt by vedl k ukončení dotazníkového šetření.

Graf 2 – Občanství

2. Jste občanem České republiky?



Zdroj: survio.com, vlastní zpracování (2021)

4.4.2 Identifikační otázky

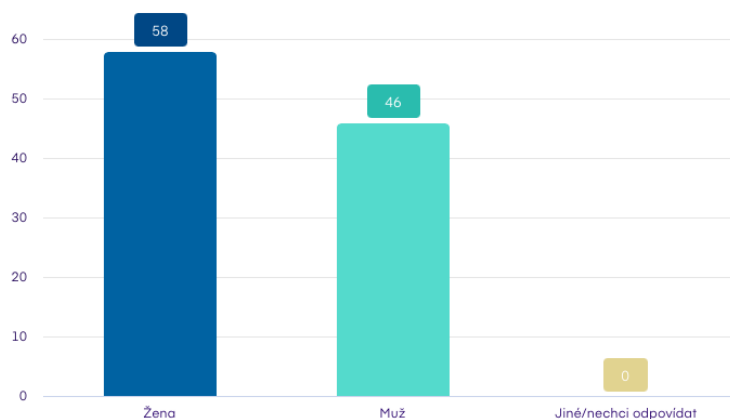
Otázka číslo 3

V této otázce bylo účelem zjistit, zda se šetření účastnil muž nebo žena, případně osoba jiného pohlaví. Z následujícího grafu vyplývá, dotazníkového šetření se účastnilo celkem 58 žen 55,7 % a 46 mužů 44,3 %. Nikdo z dotazovaných neodpověděl na možnost jiného pohlaví nebo neochotu odpovídat na tuto otázku.

Obecně platí, že ženy jsou ochotnější k účasti v průzkumech, tento fakt lze potvrdit i v tomto případě.

Graf 3 – Pohlaví respondentů

3. Jaké je Vaše pohlaví?



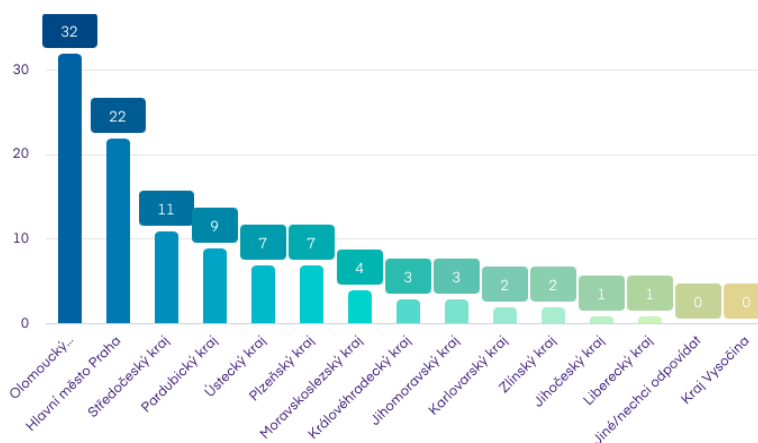
Zdroj: survio.com, vlastní zpracování (2021)

Otázka číslo 4

Následující otázka byla položena z důvodu zjištění, kde má spotřebitel trvalý pobyt v rámci České republiky. V přiloženém grafu lze pozorovat, největší zastoupení spotřebitelů mělo trvalý pobyt v Olomouckém kraji, celkem 32 osob, 30,8 %, je možné zdůvodnit, samotný zpracovatel práce má trvalý pobyt v Olomouckém kraji a má nejvíce interakcí s respondenty z tohoto kraje. Následuje Hlavní město Praha s 22 spotřebiteli, 21,2 %, dále následuje Středočeský kraj s 11ti respondenty, 10,6 %. Vyjma Kraje Vysočina se účastnili šetření respondenti ze všech krajů v České republice.

Graf 4 – Trvalý pobyt

4. V jakém kraji ČR máte trvalý pobyt?



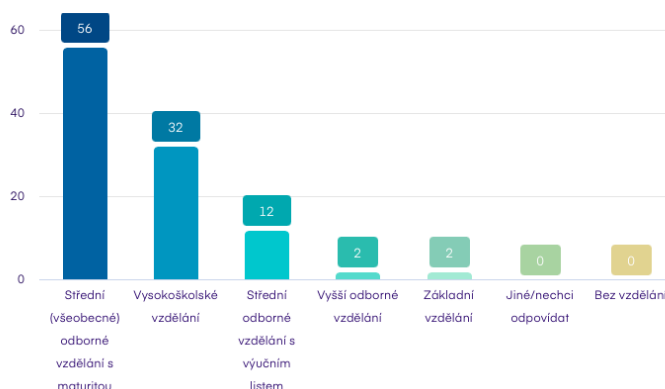
Zdroj: survio.com, vlastní zpracování (2021)

Otázka číslo 5

Následující otázka byla určena k zjištění nejvyššího vzdělání odpovídajících respondentů. V grafu lze pozorovat, nejpočetnější skupinou jsou osoby s úplným středoškolským vzděláním 56 spotřebitelů, 53,8 %. Po detailnějším zkoumání odpovědí lze vyvodit, 1/3 těchto respondentů jsou studenti terciálního vzdělávacího systému. Další početnou skupinou byli respondenti s vysokoškolským vzděláním, celkem 32 spotřebitelů, 30,7 %. Tento fakt je možno logicky vyvodit, tazatel se dotazoval spotřebitelů ve firmě, ve které momentálně pracuje. V této firmě jsou z 95ti % zaměstnány vysokoškolsky vzdělané osoby a dále byl spotřebitel v interakci se studenty vysoké školy. Další skupinou byli respondenti s učňovským vzděláním. Tito respondenti byli nejčastěji podnikatelé/OSVČ (Osoba samostatně výdělečně činná). Dva respondenti disponovali základním vzděláním, nutno však podotknout, že oba respondenti odpověděli, že jsou momentálně studenti a spadají do věkové kategorie 18 – 24 let, možno tedy predikovat, že budou v nejbližší době spadat do kategorie středoškolsky vzdělaných osob. Zároveň nikdo z osob neodpověděl, aniž by nedisponoval základním vzděláním nebo nechtěl odpovídat na danou otázku.

Graf 5 – Nevyšší dosažené vzdělání

5. Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?



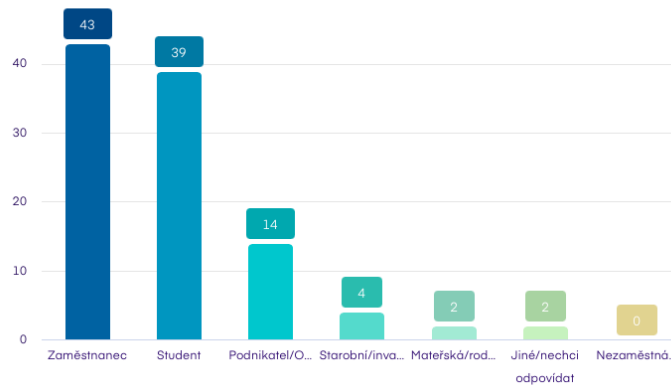
Zdroj: survio.com, vlastní zpracování (2021)

Otázka číslo 6

Následující otázka měla zmapovat společenské postavení ve společnosti. Z daného šetření vyplynulo, kdy 43 respondentů, 41,3 % jsou zaměstnanci, v těsném závěsu s 39ti odpověďmi jsou studenti, 37,5 %, následují podnikatelé/OSVČ s 14ti odpověďmi, 13,4 %, dále 4 starobní/invalidní důchodci, 3,8%, 2 osoby, 2% na mateřské/rodičovské dovolené a 2 osoby nechtěly odpovídat nebo zaujímaly jiné společenské postavení. Z výše zmíněného plyne, jak již bylo uvedeno v předchozích kapitolách, jeden z největších okruhů respondentů jsou středoškolsky vzdělané osoby, které studují v rámci terciálního systému. Dále je možno vyvodit, obě osoby na mateřské/rodičovské dovolené byly ženy, totéž platilo i pro starobní/invalidní důchodce. Více než 2/3 zaměstnanců zastávaly ženy. Respondenti, kteří nechtěli odpovídat nebo zastupovali jiné společenské postavení ve společnosti byli rozděleni shodně na jednoho muže a jednu ženu z dotázaných osob. Z celkem 39ti respondentů, kteří odpověděli, že jsou studenti bylo 38 ve věkové kategorii 18 – 24 let, pouze jeden respondent byl ve věkové kategorii 25 – 34 let, tento respondent reprezentoval vzorek mužské části.

Graf 6 – Společenské postavení

6. Jaké je Vaše společenské postavení?



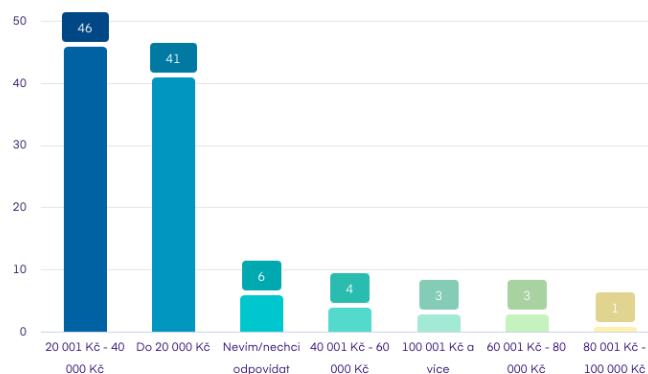
Zdroj: survio.com, vlastní zpracování (2021)

Otázka číslo 7

Poslední z identifikačních otázek byla sestavena k zjištění čistého příjmu konkrétního respondenta. Celkem 46 respondentů odpovědělo, že jejich čistý příjem se pohybuje v rozmezí 20 001 Kč – 40 000 Kč, 44,2 %, takto odpovídali nejčastěji zaměstnanci. Druhou nejpočetnější skupinou byli s celkem 41 odpověďmi respondenti, kteří odpověděli do 20 000 Kč, tuto skupinu zastávají nejvíce studenti. Další skupinou byli respondenti, kteří nevěděli nebo nechtěli na danou otázku odpovídat, celkem se jednalo o 6 respondentů, 5,6 %. S příjmy vyššími než 100 001 Kč odpovídaly pouze osoby s vysokoškolským vzděláním. Podnikající respondenti měli nejčastěji čistý příjem mezi 40 001 Kč až 60 000 Kč. Respondenti, kteří odpověděli, že jsou ve starobním/invalidním důchodu měli příjmy do 20 000 Kč. Ženy na mateřské/rodičovské dovolené odpovídaly stejně, a také disponovaly měsíčním příjmem do 20 000 Kč. Celkem 7 studentů odpovědělo, kdy jejich příjmy byly v rozmezí mezi 20 001 Kč – 40 000 Kč. 4 studenti na otázku příjmu nechtěli odpovídat. Respondenti s příjmy většími než 60 001 Kč byli pouze muži.

Graf 7 – Čistý měsíční příjem

7. Jaký je Váš čistý měsíční příjem?



Zdroj: survio.com, vlastní zpracování (2021)

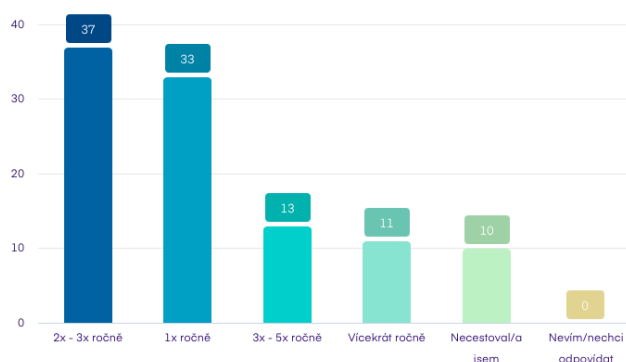
4.4.3 Otázky týkající se cestování před a během pandemie COVID-19

Otázka číslo 8

Následující otázka byla respondentům pokládána z důvodu zjištění, jestli před propuknutím pandemie viru COVID-19 cestovali a pokud ano, jak často. Bylo zde přesné časové vymezení posledních 5 let před propuknutím pandemie do března 2020. Celkem 37 respondentů odpovědělo, že v uplynulých pěti letech cestovalo průměrně 2x – 3x ročně, to představovalo 35,6 % respondentů. 33 spotřebitelů cestovalo v průměru 1x ročně, 31,7 %. 13 respondentů odpovědělo, že cestovalo v průměru 3x – 5x ročně, 11 respondentů odpovědělo 6x a více. 10 spotřebitelů odpovědělo, že v uplynulých letech necestovalo vůbec. Tento vzorek odpovídá 9,6 %. Docela zajímavé zjištění bylo, že osoby, které necestovaly byly v produktivním věku 35 – 64 let, nutno však podotknout, necestující osoby byly lidé s příjmy do 40 000 Kč.

Graf 8 – Průměr cestování před COVID

8. Kolikrát ročně jste průměrně cestoval/a na dovolenou za posledních 5 let před propuknutím pandemie COVID-19 (do března 2020)?



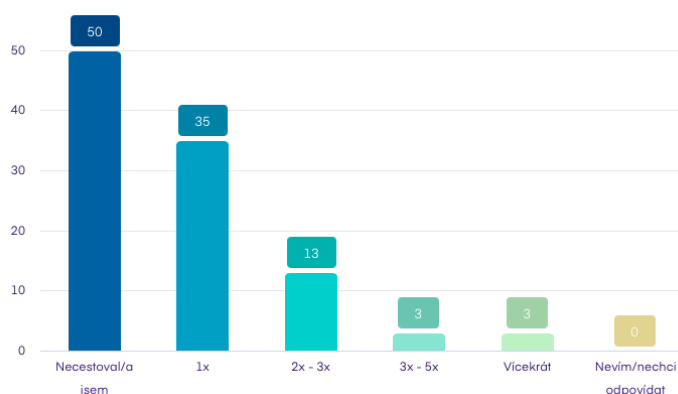
Zdroj: survio.com, vlastní zpracování (2021)

Otázka číslo 9

Následující otázka byla zaměřena na zjištění, jak často spotřebitelé cestovali po propuknutí pandemie COVID-19. Jako rozhodné období byl tento časový úsek určen tazatelem, od března 2020 do února 2021, kdy probíhal sběr dotazníků, a navíc uběhlo roční období a interpretace výsledků bude přesnější, protože pokryje celý rok. Právě 50 respondentů odpovědělo, že v rozhodném období necestovalo, 48,1 %. Na otázku číslo 8 odpovědělo 10 respondentů, že necestovalo, což představovalo vzestupnou tendenci o 38,5 %, těch kteří necestovali vůbec. Dále se snížila frekvence, kdy spotřebitelé odpovídali, jak často cestovali. Celkem 35 osob odpovědělo, že od propuknutí pandemie cestovalo 1x, 33,6 %. 2x – 3x ročně cestovalo v tomto období pouze 13 respondentů, to je pokles o 23,1 %. 3x – 5x ročně nebo vícekrát odpověděli shodně 3 respondenti, obě kategorie byly zastoupeny z 2,9 % odpovědí. Po bližším zkoumání respondenti, kteří necestovali ani před pandemií, necestovali ani během ní. Pouze jeden respondent, který před pandemií necestoval v rozhodném období cestoval 1x. Celkem 23 respondentů, kteří před pandemií cestovali v průměru jedenkrát ročně nyní necestovali vůbec. Ze spotřebitelů, kteří cestovali v průměru 2x – 3x ročně před pandemií jich v rozhodném období 14 necestovalo vůbec. U respondentů nebyl pozorován vzestupný trend, dotazovaní necestovali během pandemie COVID-19 více než před propuknutím, vyjma jednoho zmíněného respondenta.

Graf 9 – Průměr cestování během COVID

9. Kolikrát jste průměrně cestoval/a na dovolenou od propuknutí pandemie COVID-19 (od března 2020 do února 2021)?



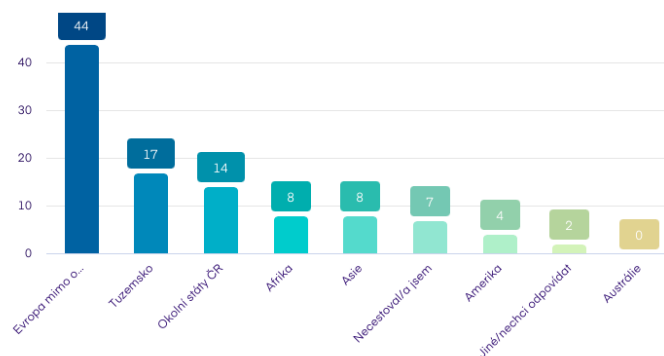
Zdroj: survio.com, vlastní zpracování (2021)

Otázka číslo 10

V této otázce byli spotřebitelé dotazováni, zda cestovali před propuknutím pandemie COVID-19, pokud ano, kde nejčastěji trávili jejich dovolenou. Celkem 44 respondentů odpovědělo, místo jejich dovolené Evropské státy mimo okolních států ČR, tedy (Slovensko, Rakousko, Německo a Polsko). Tento vzorek představoval 42,3 %. Tuzemsko uvedlo destinaci k cestování 17 osob, 16,3 %. Okolní státy České republiky, tedy (Slovensko, Rakousko, Německo a Polsko) uvedlo 14 osob, 13,5 %. Odpověď respondentů Necestoval/a jsem zvolilo 7 osob, i když na otázku číslo 8 odpovědělo 10 osob. Nutno tato čísla brát s určitou rezervou, tento jev byl pozorován i v následujících otázkách. V budoucnu by bylo vhodnější automaticky tyto respondenty přesměrovat mimo otázky, které se znovu dotazují, zdali spotřebitel cestoval.

Graf 10 – Místo dovolené před COVID

10. Kde jste nejčastěji trávili/a dovolenou před propuknutím pandemie COVID-19?



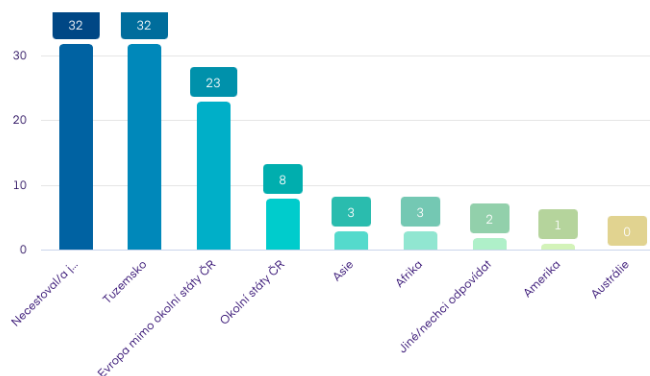
Zdroj: survio.com, vlastní zpracování (2021)

Otázka číslo 11

Následující otázka mapovala odpovědi respondentů, kde spotřebitelé cestovali od propuknutí pandemie do února 2021. Z následujícího grafu je patrné, že největší podíl zaujímali respondenti, kteří necestovali spolu s těmi, kteří cestovali nejvíce v tuzemsku. Shodně po 32 odpovědích, 30,8 %. Spotřebitelé, kteří dříve cestovali po Evropě nyní více trávili dovolenou v tuzemsku. Respondenti trávící dovolenou v tuzemsku před pandemií ji zde trávili i v rozhodném období nebo necestovali vůbec.

Graf 11 – Místo dovolené během COVID

11. Kde jste nejčastěji trávili/a dovolenou po propuknutí pandemie COVID-19?



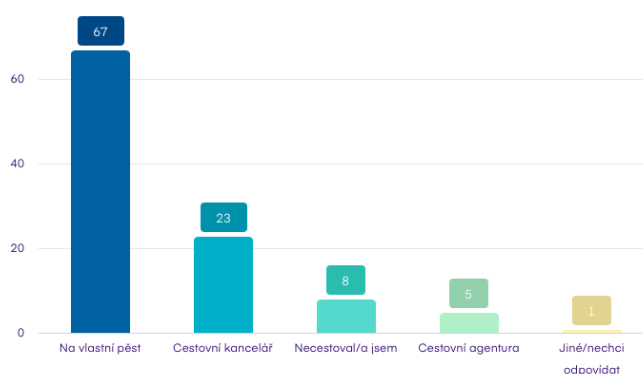
Zdroj: survio.com, vlastní zpracování (2021)

Otázka číslo 12

Ve dvanácté otázce byli spotřebitelé dotázáni, zdali cestovali před pandemií COVID-19, pokud cestovali, jakou formou. Ze 104 respondentů odpovědělo 67 cestování na vlastní pěst, celkem 64,4 %. S využitím cestovní kanceláře odpovědělo 23 spotřebitelů, 22,1 %, cestovní agenturu využívalo 5 respondentů, 4,8 %. Z údajů také vyplývá, že na vlastní pěst cestovali většinou mladší respondenti, kteří cestovali do Evropy mimo okolní státy České republiky.

Graf 12 – Forma cestování před COVID

12. Jakou (organizovanou/neorganizovanou) formou jste nejčastěji cestoval/a před vypuknutím pandemie COVID-19?



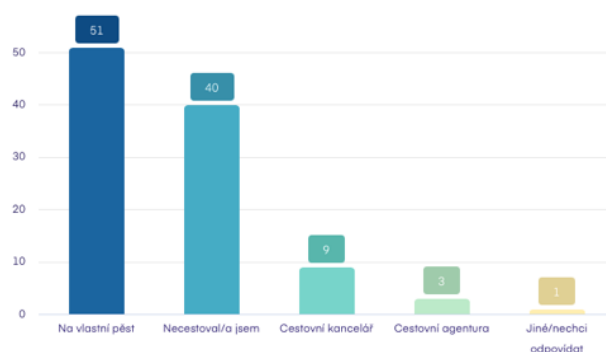
Zdroj: survio.com, vlastní zpracování (2021)

Otázka číslo 13

Aktuální otázka zjišťovala, jakou formou respondenti cestovali během pandemie. Z odpovědí lze vyvodit, vyjma osob, které během pandemie necestovaly, se forma cestování jejich cestování téměř nezměnila. Není pozorován například trend spotřebitelů, kde by místo cestovních kanceláří a agentur cestovali na vlastní pěst, úbytek byl zaznamenán u všech forem ve velmi podobném měřítku. Toto zjištění může mít pozitivní vliv pro cestovní kanceláře a agentury, v době, kdy pandemie bude minulostí se spotřebitelé vrátí k formám cestování jako před ní.

Graf 13 – Forma cestování během COVID

13. Jakou (organizovanou/neorganizovanou) formou jste nejčastěji cestoval/a po vypuknutí pandemie COVID-19?



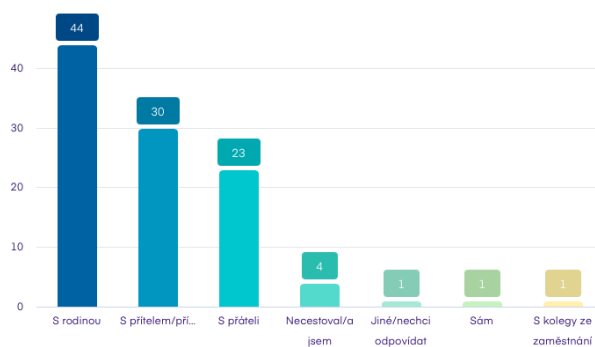
Zdroj: survio.com, vlastní zpracování (2021)

Otázka číslo 14

V této otázce byli respondenti dotazováni, s kým trávili nejčastěji dovolenou v období před pandemií. Nejvíce respondentů zvolilo možnost s rodinou, celkem 44 osob, 42,3 %, následovali respondenti, kteří nejvíce cestovali s partnerem, 30 osob, 28,8 %, s přáteli cestovalo nejčastěji 23 respondentů, 22,1 %. Z výše uvedených výsledků vyplývá, že s rodinou nejčastěji cestovali respondenti mezi 35 až 54 lety, za to mladí spotřebitelé do 25ti let cestovali nejčastěji s přáteli nebo s partnerem.

Graf 14 – Společnost na dovolené před COVID

14. S kým jste nejčastěji trávil/a dovolenou před vypuknutím pandemie COVID-19?



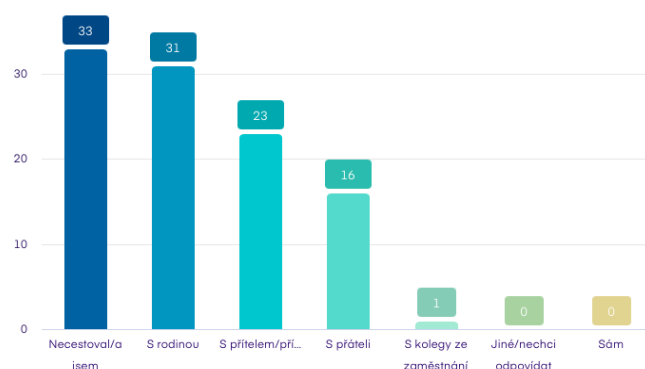
Zdroj: survio.com, vlastní zpracování (2021)

Otázka číslo 15

Následující otázka byla zaměřena na zjištění, s kým respondenti cestovali od propuknutí nemoci. Stejně jako v otázce číslo 14 můžeme pozorovat vzestupnou tendenci spotřebitelů, kteří necestovali. Dalším faktem je, že spotřebitelé, kteří cestovali neměnili okruh osob, se kterými cestovali. Respondenti odpovídali téměř shodně, jako v případě otázky číslo 14. V tomto grafu pozorujeme skutečnost, že i přes zakáz scházení se více osob z důvodu zabránění šíření nemoci COVID-19. Lidé, kteří cestovali, neubírali ze svých zvyklostí a i nadále cestovali s rodinou, přítelem nebo s přáteli.

Graf 15 – Společnost na dovolené během COVID

15. S kým jste nejčastěji trávil/a dovolenou po vypuknutí pandemie COVID-19?



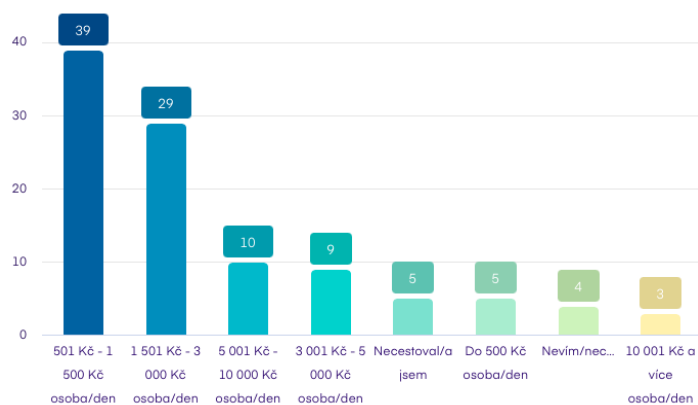
Zdroj: survio.com, vlastní zpracování (2021)

Otázka číslo 16

Následující otázka zkoumala, kolik průměrně respondenti, kteří cestovali před propuknutím pandemie COVID-19 utratili za osobu a den na dovolené. Do této částky byly zahrnuty veškeré náklady, jako byla doprava, ubytování, vstupné do památek, stravu a podobně. Ze šetření vyplynulo následující. 39 respondentů utratilo do 1 500 Kč za den, 37,5 %. Tito respondenti byli ze 2/3 s příjmy do 40 000 Kč, další početnou kategorií byli respondenti s útratou mezi 1 501 Kč – 3 000 Kč, 27,9 %. Lidé s vyšším vzděláním a vyššími příjmy utráceli většinou mezi 5 001 Kč – 10 000 Kč za osobu/den. Vyšší částky útrat byly zaznamenány u osob cestujících převážně do Evropy mimo okolní státy České republiky.

Graf 16 – Útrata před COVID

16. Kolik jste průměrně utratil/a za dovolenou na jednu osobu/den před propuknutím pandemie COVID-19? (veškeré náklady obsahující: ubytování, stravu, dopravu, vstupné,...)



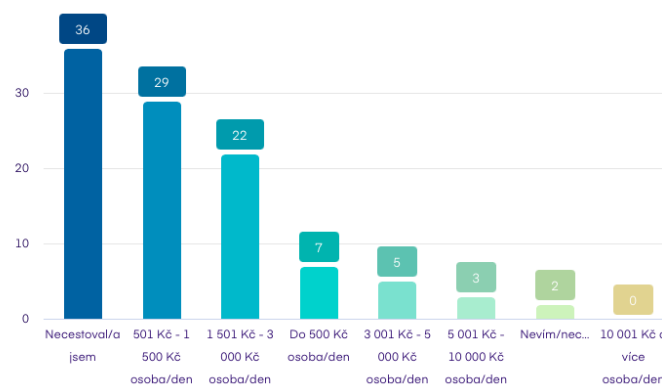
Zdroj: survio.com, vlastní zpracování (2021)

Otázka číslo 17

Následující otázka měla za úkol zmapovat útratu respondentů během pandemie COVID-19. Z grafu lze pozorovat následující. Spotřebitelé, kteří cestovali i během nemoci COVID-19 utráceli obdobné částky, jako před propuknutím pandemie. Sestupný trend je pozorovatelný u všech možných odpovědí, to bylo zapříčiněno tím, že mnoho spotřebitelů ve zmíněné době necestovalo. Z výše uvedeného můžeme potvrdit, že spotřebitelé, kteří cestovali i během posledního roku nešetřili v oblasti cestovního ruchu.

Graf 17 – Útrata během COVID

17. Kolik jste průměrně utratil/a za dovolenou na jednu osobu/den po propuknutí pandemie COVID-19? (veškeré náklady obsahující: ubytování, stravu, dopravu, vstupné,...)



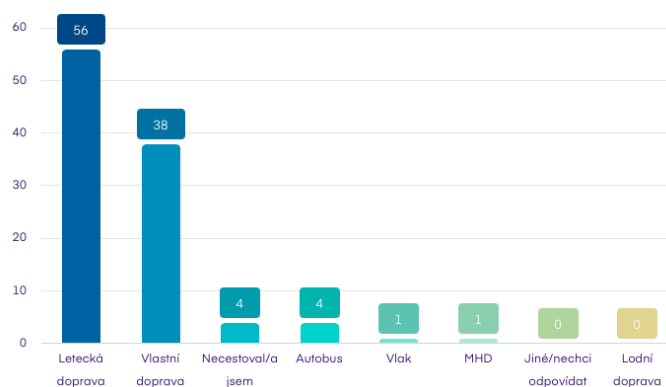
Zdroj: survio.com, vlastní zpracování (2021)

Otázka číslo 18

V otázce číslo 18 byli respondenti dotazováni ohledně cestovního prostředku, který nejčastěji využívali při cestě na dovolenou před pandemií nemoci COVID-19. Z následujícího grafu vyplývá, že nejvíce respondentů cestovalo letecky, celkem 56 osob, 53,8 %. Tito spotřebitelé cestovali nejčastěji v rámci Evropy mimo okolní státy České republiky. Druhou početnou skupinou byli spotřebitelé, kteří využívali nejčastěji vlastní dopravu, 38 respondentů, 36,5 %. Tito respondenti nejčastěji cestovali v tuzemsku nebo v okolních státech ČR. Mezi zajímavou odpověď patřilo MHD, takto odpověděl pouze jeden respondent, mladý muž z Moravskoslezského kraje, který byl vysokoškolsky vzdělaný, cestoval nejčastěji 2x – 3x ročně i během pandemie a jeho cílovou destinací byla nejčastěji Česká republika.

Graf 18 – Dopravní prostředek před COVID

18. Jaký dopravní prostředek jste nejčastěji využíval/a k dopravě na dovolenou před propuknutím pandemie COVID-19?



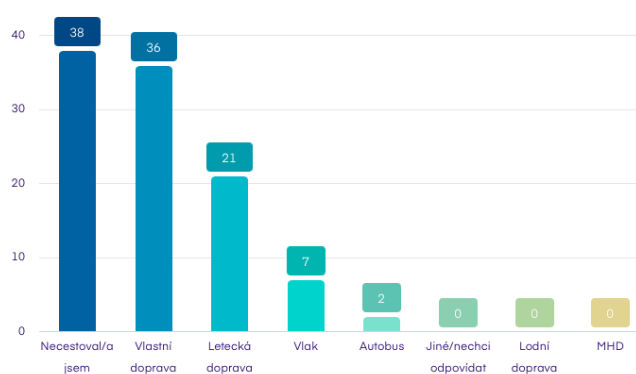
Zdroj: survio.com, vlastní zpracování (2021)

Otázka číslo 19

Ve zmíněné otázce respondenti vybírali cestovní prostředek, který nejčastěji využívali při cestování na dovolenou během pandemie. Stejně jako v předchozích otázkách obou stavů byl pozorován sestupný trend. Respondenti, kteří cestovali před pandemií letecky a během pandemie cestovali v Evropě mimo okolní státy ČR, využívali nadále letecké spojení. Část respondentů, kteří zvolili během pandemie dovolenou v tuzemsku, využili vlastní nebo například vlakovou dopravu, protože letecká doprava v rámci České republiky nemá geografické opodstatnění. Jediné letecké spojení, které momentálně funguje v rámci ČR je spojení leteckou společností LOT z Prahy do Varšavy s mezipřistáním v Ostravě. Tento stav také nemá fungovat trvale, spojení bylo zavedeno v rámci redukce přímých letů mezi Prahou a Varšavou, Ostravou a Varšavou, proto byla tato linka spojena v jeden let s mezipřistáním: Praha – Ostrava – Varšava a zpět.

Graf 19 – Dopravní prostředek během COVID

19. Jaký dopravní prostředek jste nejčastěji využíval/a k dopravě na dovolenou po propuknutí pandemie COVID-19?



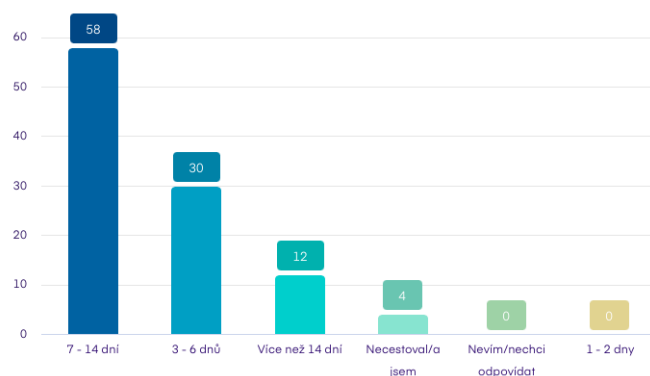
Zdroj: survio.com, vlastní zpracování (2021)

Otázka číslo 20

Tato otázka byla zaměřena na zjištění doby, kterou nejčastěji respondenti strávili na dovolené. Ze zmíněného grafu lze pozorovat, že 58 osob trávilo nejčastěji dovolenou v rozmezí mezi 7 – 14 dny, 55,8 %. Do této skupiny patřily nejčastěji osoby, které cestovali v rámci Evropy mimo okolní státy ČR. Další početnou skupinou byla odpověď 3 – 6 dní, takto odpovědělo celkem 30 osob, 28,8 %. Převážně kratší dovolené trávili cestovatelé v tuzemsku. Déle než 14 dní odpovídali respondenti, kteří cestovali mimo evropský kontinent. Zároveň osoby, které trávily dovolenou v České republice, utracely za dovolenou méně prostředků, než respondenti cestující mimo Českou republiku. Kratší dobu na dovolené trávili převážně mladší spotřebitelé, protože disponovali často nižšími příjmy, než respondenti ve věkové kategorii 25 a více let a nemohli při cestování utrácet vyšší částky.

Graf 20 – Doba dovolené před COVID

20. Jakou nejčastější dobu jste trávil/a na dovolené před propuknutím pandemie COVID-19?



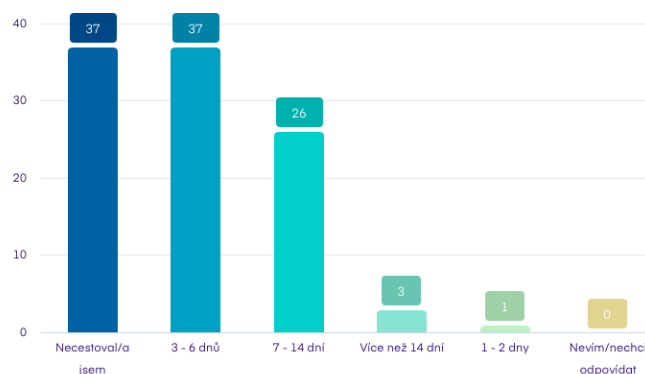
Zdroj: survio.com, vlastní zpracování (2021)

Otázka číslo 21

Stejně jako v předchozí otázce bylo zkoumáno, jak dlouhou dobu trávili na dovolené spotřebitelé, kteří cestovali v době pandemie. Z respondentů, kteří ve zmíněném období cestovali pozorujeme zkrácení doby dovolené. Tento trend je způsoben, že velká část respondentů netrávila čas během pandemie v zahraničí, ale v tuzemsku. Zahraniční dovolená je pro většinu respondentů delší, než v tuzemsku.

Graf 21 – Doba dovolené během COVID

21. Jakou nejčastěji dobu jste trávil/a na dovolené po propuknutí pandemie COVID-19?



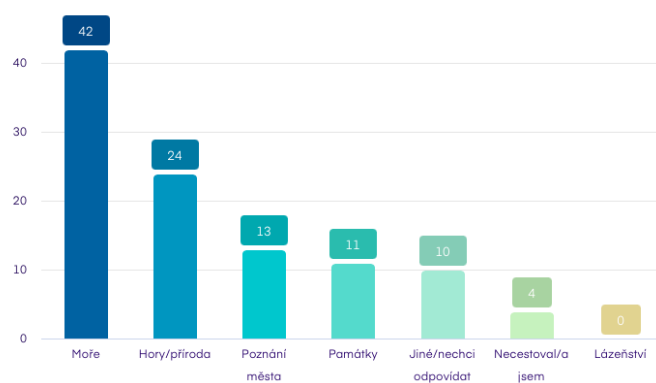
Zdroj: survio.com, vlastní zpracování (2021)

Otázka číslo 22

Tato otázka byla zaměřena na zjištění, za jakým účelem spotřebitelé nejčastěji cestovali před pandemií COVID-19. Ze 104 respondentů uvedlo 42 jako nejčastější důvod návštěvu moře, 40,4 %. Tito spotřebitelé cestovali v drtivé většině v rámci Evropy mimo okolní státy České republiky. Spotřebitelé nejčastěji cestovali s rodinou. Další početnou skupinou byly osoby, které cestovaly za účelem návštěvy hor nebo přírody, 24 osob, 23,1 %. Za poznáním měst cestovali povětšinou mladší respondenti ze skupiny studentů. 10 respondentů cestovalo za jiným účelem nebo nechtělo odpovídat.

Graf 22 – Účel cestování před COVID

22. Za jakým účelem jste nejčastěji cestoval/a na dovolenou před propuknutím pandemie COVID-19?



Zdroj: survio.com, vlastní zpracování (2021)

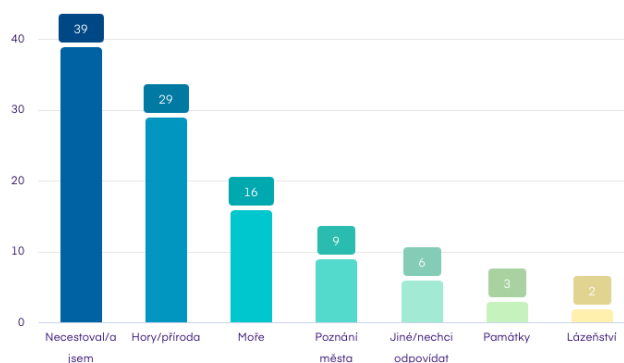
Otázka číslo 23

Obdobně jako u předchozí otázky bylo účelem zjistit, za jakým účelem spotřebitelé cestovali během pandemie. Z uvedených odpovědí lze vyhodnotit, že spotřebitelé, kteří cestovali i během pandemie, trávili dovolenou více v tuzemsku. Z tohoto důvodu ubylo osob, které trávily dovolenou u moře. Vzrostl počet spotřebitelů trávících dovolenou na horách nebo v přírodě, převážně v České republice nebo v okolních státech České republiky. K moři se během pandemie nejčastěji vydalo 16 respondentů. 2 starší osoby si dopřály dovolenou v lázních. K této skutečnosti mohl dopomoci i fakt, že lázeňství bylo dotováno formou poukazů. Dále klesl i počet těch, kteří navštěvovali památky.

To mohlo být zapříčiněno tím, že mnoho památek bylo po velkou část roku minimálně v České republice uzavřeno.

Graf 23 – Účel cestování během COVID

23. Za jakým účelem jste nejčastěji cestoval/a na dovolenou po propuknutí pandemie COVID-19?



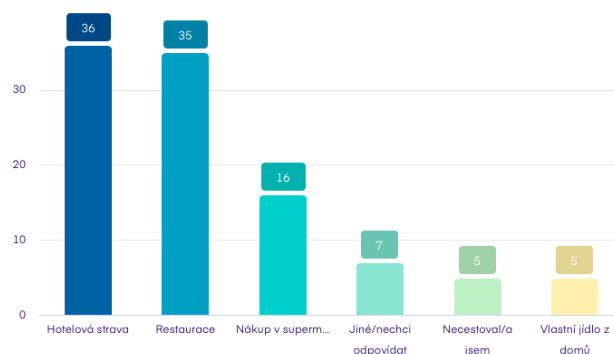
Zdroj: survio.com, vlastní zpracování (2021)

Otázka číslo 24

V otázce byli respondenti dotázáni, jakou formou se nejčastěji na dovolené před propuknutím pandemie viru COVID-19 stravovali. Zjištění bylo následující, celkem 36 respondentů, tedy 34,6 % se stravovalo nejčastěji v hotelu. Tito respondenti cestovali převážně mimo Českou republiku. Další významnou skupinou byli respondenti, kteří se stravovali v restauraci, 33,7 %. Respondenti se dělili shodně na osoby trávící dovolenou v České republice a osoby, které trávily dovolenou mimo ČR. Stravování formou nákupu v obchodě nebo vlastní stravou z domů odpovídaly převážně osoby, které trávily dovolenou v České republice a jejich příjmy byly celkově do 40 000 Kč.

Graf 24 – Forma stravování před COVID

24. Jakou formou jste se nejčastěji stravoval/a před propuknutím pandemie COVID-19 na dovolené?



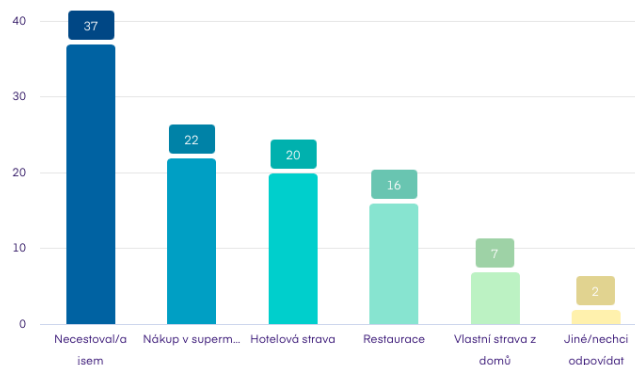
Zdroj: survio.com, vlastní zpracování (2021)

Otázka číslo 25

Tato otázka zjišťovala, jak se stravovaly osoby, které cestovaly i v době pandemie nemoci COVID-19. Z následujících odpovědí lze vyvodit. Největší skupinu zaujímali respondenti, nakupující stravu v obchodě. Tito respondenti cestovali převážně po České republice a okolních státech ČR. Hotelovou a restaurační stravu si dopřávali nejvíce respondenti cestující do Evropy mimo okolní státy ČR. Forma stravování se u cestovatelů významně nezměnila.

Graf 25 – Forma stravování během COVID

25. Jakou formou jste se nejčastěji stravoval/a po propuknutí pandemie COVID-19 na dovolené?



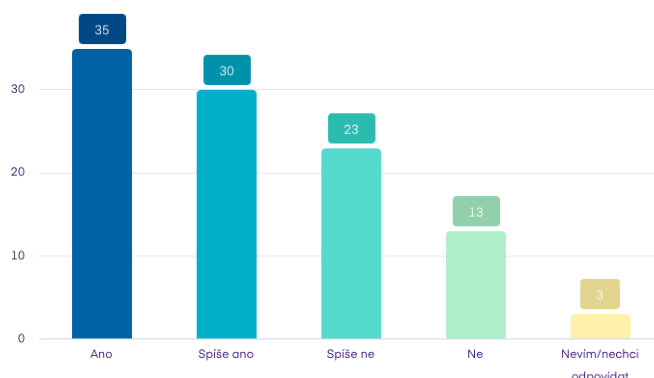
Zdroj: survio.com, vlastní zpracování (2021)

Otázka číslo 26

V této otázce odpovídali spotřebitelé, jestli se změnila jejich cestovní návyky od propuknutí pandemie nemoci COVID-19. Šetřením vyplynulo následující. Celkem 35 osob uvedlo, změnu cestovních návyků, 33,7 %, 30 respondentů uvedlo spíše ano, 28,9 %. V součtu 65 respondentů změnilo jejich návyky. Spotřebitelé nejčastěji změnilo místo pobytu své dovolené, délku pobytu nebo vůbec necestovali během pandemie. Spotřebitelé, kteří své cestovní návyky měnili, byli ze 2/3 osoby ve věkové kategorii 25 a více let. Osoby, které své návyky neměnily nebo spíše neměnily, byly převážně mladší lidé cestující s přáteli nebo s partnerem. Součet spotřebitelů, kteří návyky nezměnili nebo spíše nezměnili je 36, 34,6 %.

Graf 26 – Změna cestovních návyků po propuknutí COVID

26. Změnily se u Vás cestovní návyky po propuknutí pandemie COVID-19?



Zdroj: survio.com, vlastní zpracování (2021)

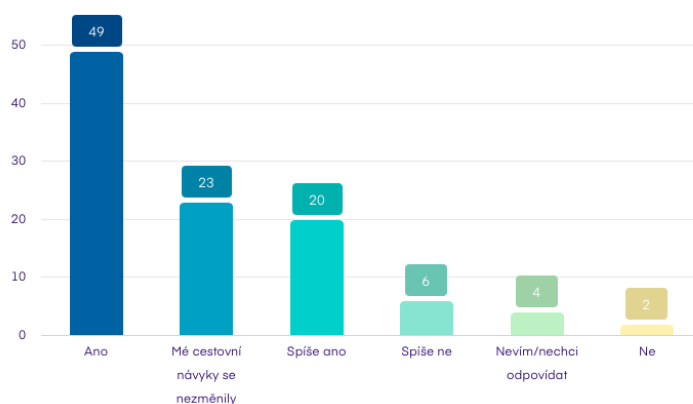
Otázka číslo 27

V této otázce se tazatel dotazoval respondentů, pokud se jejich cestovatelské návyky změnila, jestli plánují po odeznění této celosvětové pandemie návrat k původnímu trávení dovolené. Odpovědi spotřebitelů byly následující. Téměř všichni spotřebitelé, u kterých se změnila cestovatelské návyky plánují po odeznění pandemie návrat ke způsobu trávení dovolené, jako před pandemií COVID-19. Toto zjištění bude mít pozitivní vliv na celé odvětví cestovního ruchu, protože momentální situace mnoha podniků, například hotelů, restaurací je velmi kritická nejen v České republice. Pouze

8 spotřebitelů, představující 7,7 % dotazovaných neplánuje vůbec nebo spíše neplánuje návrat ke způsobu trávení dovolené po odeznění pandemie.

Graf 27 – Návrat k návykům po pandemii COVID

27. Pokud se Vaše cestovní návyky změnily, plánujete se v budoucnu vrátit k Vašemu způsobu trávení dovolené jako před propuknutím pandemie COVID-19?



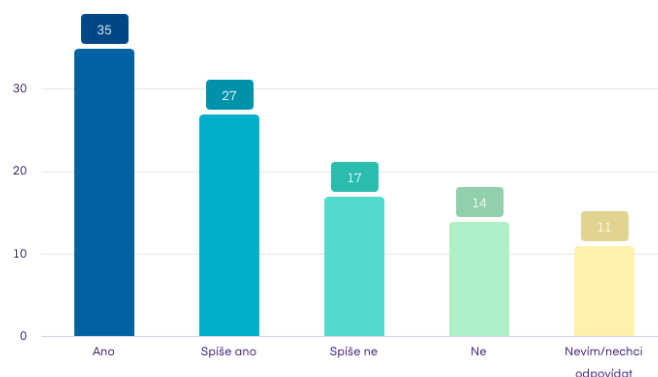
Zdroj: survio.com, vlastní zpracování (2021)

Otázka číslo 28

Otázka zjišťovala u spotřebitelů, zda mají v plánu v roce 2021 trávit dovolenou v tuzemsku. Odpovědi jednotlivých respondentů byly následující. Celkem 35 respondentů letos plánuje dovolenou v tuzemsku, 33,6 %. Dovolenu v tuzemsku částečně plánuje dalších 27 respondentů, 26%. Celkem tedy alespoň částečně plánuje letos dovolenou v tuzemsku 62 dotazovaných, 59,6 %. 31 spotřebitelů, 29,8 %, spíše nebo vůbec dovolenou v tuzemsku letos neplánuje. 11 respondentů se nedokázalo rozhodnout nebo nechtělo na tuto otázku odpovídat. Z osob, které letos neplánují dovolenou v tuzemsku je mnoho respondentů plánující dovolenou v zahraničí. Tuto odpověď volila většina respondentů, cestujících převážně 1x ročně.

Graf 28 – Dovolená v tuzemsku 2021

28. Plánujete letos dovolenou v tuzemsku?



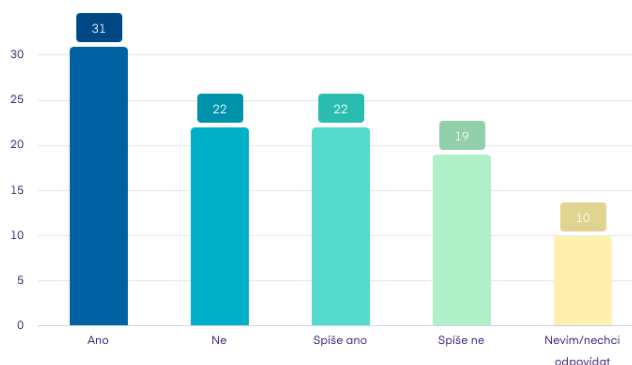
Zdroj: survio.com, vlastní zpracování (2021)

Otázka číslo 29

Tazatel se v této otázce dotazoval spotřebitelů, jestli letos plánují dovolenou v zahraničí. Odpovědi byly následující. 31 dotazovaných, 29,8 % plánuje letos dovolenou mimo tuzemsko, 13 osob plánuje i dovolenou v ČR. 22 respondentů neplánuje dovolenou v zahraničí. Část z nich neplánuje dovolenou ani v tuzemsku. Shodně 22 respondentů spíše plánuje v roce 2021 dovolenou v zahraničí. Celkem tedy 53 spotřebitelů alespoň částečně plánuje dovolenou v zahraničí, to představuje 51 %. 41 osob, 39,4 % spíše nebo vůbec neplánuje dovolenou v zahraničí, zbytek nechtěl odpovídat nebo nevěděl.

Graf 29 – Dovolená v zahraničí 2021

29. Plánujete letos dovolenou v zahraničí?



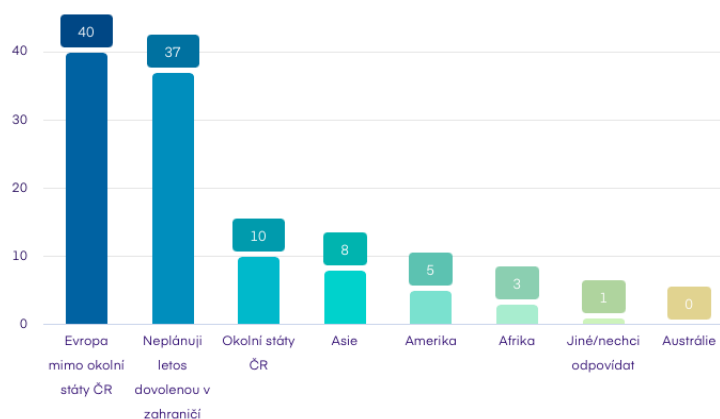
Zdroj: survio.com, vlastní zpracování (2021)

Otázka číslo 30

V otázce číslo 30 bylo úkolem zjistit od respondentů, kteří plánují v roce 2021 dovolenou zahraničí místo jejího trávení. Spotřebitelé odpovídali následovně, celkem 40 spotřebitelů, 38,5 % plánuje dovolenou v Evropě mimo okolní státy České republiky. Odpověď koreluje s otázkou číslo 10, kde dovolenou před pandemií COVID-19 trávilo v Evropě mimo okolní státy ČR 44 respondentů. Okolní státy České republiky si vybralo 10 respondentů. Do Asie plánuje letos cestovat 8 osob, do Ameriky 5 a do Afriky 3 respondenti. Jeden respondent nechtěl odpovídat nebo plánuje dovolenou mimo volbu možných odpovědí.

Graf 30 – Dovolená v zahraničí 2021, místo určení

30. Pokud plánujete letos dovolenou v zahraničí, kde?



Zdroj: survio.com, vlastní zpracování (2021)

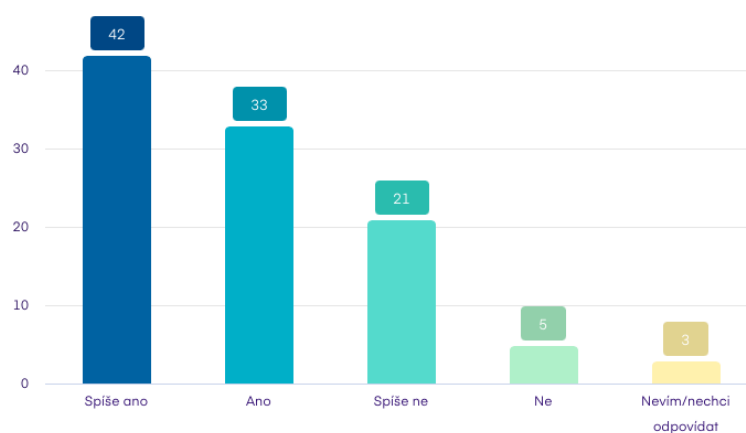
Otázka číslo 31

Následující otázka byla zaměřena na zjištění, zda by respondent cestoval, pokud by se na něj vztahovala různá příjezdová opatření, například karanténa nebo negativní test. Z odpovědí vyplynulo, celkem 42 respondentů by spíše odradilo cestovat, 40,4 %, dalších 33 respondentů tyto restriktce odradí cestovat, 31,7 %. Celkem 72,1 % dotazovaných spíše nebo jistě odradí cestovat. Pokud budou restriktivní opatření po cestujících vyžadována i do budoucna, s největší pravděpodobností nedojde k obnově segmentu cestovního ruchu

jako před pandemií. Osoby, které by spíše neodradilo cestovat, pokud by byly aplikovány různé restrikce však převážně odpovídaly, že nemají v plánu roku 2021 cestovat.

Graf 31 – Restrikce a cestování

31. Odradilo by Vás cestovat do zahraničí pokud by se na Vás vztahovala různá opatření a restrikce? (Negativní test, karanténa, omezené služby,...)



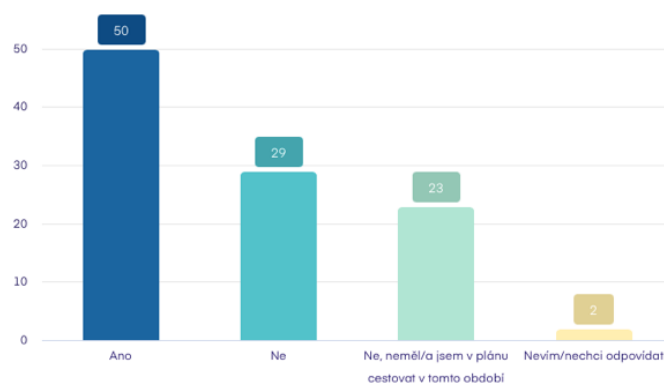
Zdroj: survio.com, vlastní zpracování (2021)

Otázka číslo 32

Poslední ze série otázek týkajících se cestovních návyků zjišťovala, zda respondenti během pandemie onemocnění COVID-19 byli nuceni zrušit nebo změnit dovolenou z restriktivních důvodů. V grafu pozorujeme následující odpovědi. Celkem 50 respondentů bylo nuceno z restriktivních důvodů v uplynulém období zrušit nebo změnit dovolenou, 48,1 %. Dalších 29 spotřebitelů nebylo nuceno dovolenou rušit nebo měnit, 27,9 %. Tito spotřebitelé trávili dovolenou převážně v tuzemsku. 23 respondentů neplánovalo cestovat v tomto období.

Graf 32 – Rušení/změna dovolené z důvodu restrikcí

32. Byl jste nucen zrušit nebo změnit dovolenou po propuknutí pandemie COVID-19 z restriktivních důvodů?



Zdroj: survio.com, vlastní zpracování (2021)

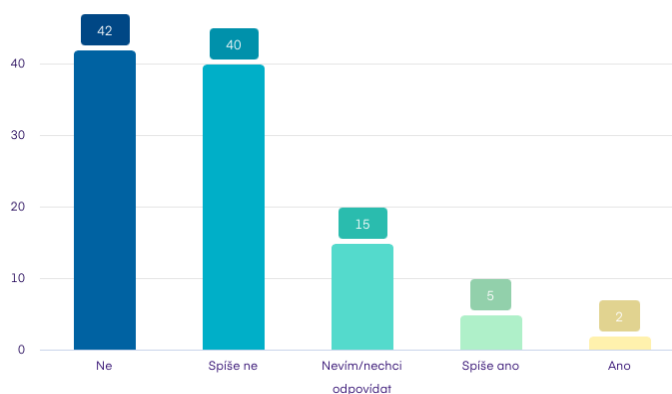
4.4.4 Politicko-cestovatelské otázky zaměřené na cestovní ruch a COVID-19

Otázka číslo 33

V této otázce byli respondenti dotazováni na jejich vnímání k vyplácení kompenzací českým státem určen sektoru cestovního ruchu. Ze 104 dotazovaných respondentů si 42 spotřebitelů myslí, že kompenzace nejsou dostatečné, 40,4 %. Dalších 40 spotřebitelů si myslí, že kompenzace spíše nejsou dostatečné, 38,5 %. V součtu tedy 82 respondentů, 78,9 % považuje tyto kompenzace za spíše nebo vůbec nedostatečné. Takto odpovídali spotřebitelé napříč celým spektrem respondentů. Pouze 2 spotřebitelé si myslí, že kompenzace jsou dostatečné. Oba respondenti zároveň odpověděli, že necestují a necestovali ani před dobou světové pandemie COVID-19.

Graf 33 – Kompenzace vyplácené státem

33. Myslíte si, že kompenzace vyplácené českým státem kvůli omezení sektoru cestovního ruchu (hotely, ski areály, památky,...) jsou dostatečné?



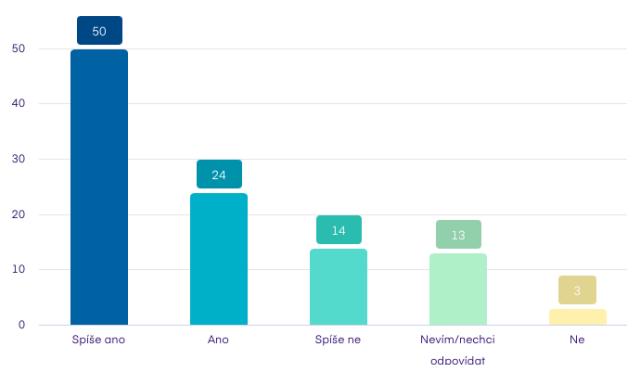
Zdroj: survio.com, vlastní zpracování (2021)

Otázka číslo 34

Další z politicko-cestovatelských otázek byla zaměřena na zjištění, co si respondenti myslí o takzvaném COVID pasu, o kterém se v poslední době vedou diskuze. Tento pas by opravňoval spotřebitele cestovat, ať už v tuzemsku nebo v zahraničí. Po aplikování očkování by bylo možno cestovat bez restrikcí, například karantény, negativního testu, případně možnost vstoupit na dané území. Respondenti odpovídali následovně, 50 dotazovaných si myslí, že takzvaný COVID pas bude spíše zaveden, 48,1 %. 24 osob si myslí, že bude zaveden, 23,1 %. V součtu si myslí, že bude COVID pas zaveden celkem 74 spotřebitelů, 71,2 %. Takto odpovídaly převážné osoby s vyšším vzděláním. COVID pas nebude zaveden odpověděli pouze 3 respondenti. 13 osob nechtělo odpovídat.

Graf 34 – Zavedení COVID pasu

34. Myslíte si, že bude zaveden takzvaný COVID pas? (nutnost vlastnit potvrzení o absolvování očkování)



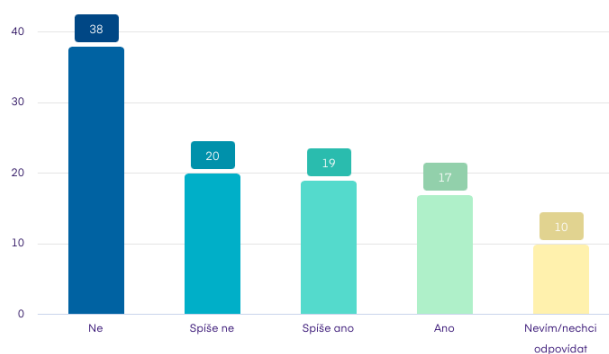
Zdroj: survio.com, vlastní zpracování (2021)

Otázka číslo 35

Poslední ze série politicko-cestovatelských a zároveň poslední povinná otázka měla za úkol zjistit od dotazovaných spotřebitelů, jestli by souhlasili se zavedením takzvaného COVID pasu. Největší skupinu tvořilo 38 pravidelných cestujících, kteří nesouhlasí se zavedením COVID pasu, 36,5 %. Dalších 20 respondentů spíše nesouhlasí. Spíše souhlasí 19 osob a plný souhlas projevilo 17 osob. Respondenti, kteří souhlasí se zavedením COVID pasu jsou převážně osoby starší 45ti let.

Graf 35 – Souhlas/nesouhlas se zavedením COVID pasu

35. Souhlasil/a byste s nutností vlastnit COVID pas k možnosti cestovat do zahraničí?



Zdroj: survio.com, vlastní zpracování (2021)

4.4.5 Doplnková, poznatková otázka

Otázka číslo 36

Poslední ze série otázek sloužila k volnému vyplnění textu. Tuto možnost využilo celkem 11 respondentů, 10,6 %. 4 respondenti pole využili k poděkování za otevření tohoto tématu. Další 4 spotřebitelé se vyjádřili k tématu COVID, jednalo se převážně o poznatky, kdy pandemii COVID momentálně vnímají jako politický nástroj řízení lidstva a nejedná se podle nich o až tak vážný zdravotní problém. 1 z respondentů uvedl, opatření, která byla v minulosti v Česku nařízena nebyla dostatečně dodržována, to neplatilo při návštěvě Chorvatska v létě 2020, kde na dodržování opatření bylo dbáno. Poslední 2 komentáře se týkaly formy dotazníku, kde bylo zmíněno podobně, jako autor práce uvedl v odpovědi číslo 10, že by bylo lepší pro respondenty, kteří odpověděli, že necestují, rovnou přesměřovat na další otázky a nevyžadovat po nich vyplnit všechny odpovědi.

5 Výsledky a diskuze

Cílem dotazníkového šetření bylo zjistit, jak se změnilы návyky českých spotřebitelů v oblasti cestovního ruchu. Dotazník byl určený pro osoby starší 18ti let, které mají občanství v České republice a cestovaly před propuknutím pandemie za posledních 5 let, přepočteno na průměr za jeden rok. Dalším parametrem bylo zjištění, jak cestovali spotřebitelé během pandemie v období mezi březnem 2020 až únorem 2021.

Dotazníkového šetření se účastnilo celkem 105 respondentů, z toho jeden dotazník byl vyřazen. V dotazníkovém šetření převažovaly ženy nad muži, v poměru 55,8 % ku 44,2 %. Celkem 30,8 % respondentů mělo trvalý pobyt v Olomouckém kraji. Nejčastěji odpovídali zaměstnanci ze 41,3 %, hned za nimi studenti, 37,5 %. Výše měsíčních příjmů se pohybovala ze 44,2 % v rozmezí 20 001 Kč až 40 000 Kč. Studenti měli nejčastěji příjmy do 20 000 Kč. Před dobou pandemie COVID-19 cestovalo 91,4 % respondentů, 2x – 3x ročně cestovalo 35,6 % respondentů. Od propuknutí pandemie COVID-19 mezi březnem 2020 až únorem 2021 cestovalo už jen 51,9 % dotazovaných. Z toho 33,7 % spotřebitelů cestovalo v tomto období jednou. Ze všech respondentů nejčastěji cestovali před dobou pandemie na území Evropy mimo okolní státy České republiky, celkem 42,3 %. Spotřebitelé, kteří cestovali i během pandemie 30,8 %, cestovali v tuzemsku. Stejná část respondentů v tomto období necestovala vůbec. Na základě těchto zjištěných poznatků můžeme doporučit subjektům zaměřujícím se na cestovní ruch nabízet balíčky v České republice. V době pandemie COVID-19 trávilo dovolenou v Evropě mimo území České republiky 22,1 %. Před pandemií cestovalo na vlastní pěst 64,4 % respondentů. Služeb cestovní kanceláře využívalo 22,1 % dotazovaných. Služeb cestovní kanceláře během pandemie využilo 8,7 %, dalších 49 % cestovalo na vlastní pěst. Během pandemie i před pandemií cestovali respondenti nejčastěji s rodinou. Následoval přítel/přítelkyně a další početnou skupinu tvořili spotřebitelé cestující s přáteli. Z výsledků lze doporučit cestovním kancelářím a agenturám prodávat balíčky pro rodiny s dětmi nebo pro páry. Spotřebitelé cestující s přáteli nejčastěji trávili dovolenou na vlastní pěst. Při skladbě vhodného produktu by cestovní kanceláře a agentury mohly nabízet své portfolio i spotřebitelům cestujících převážně na vlastní pěst. Před pandemií utráceli respondenti za dovolenou nejčastěji do 1 500 Kč/den. V době pandemie to bylo 27,9 % respondentů. Průměrná útrata

se neměnila, když pomineme osoby, které necestovaly v době pandemie. Do propuknutí pandemie cestovaly osoby nejvíce letecky, 53,8 % dotazovaných. Vlastní dopravu využívalo 36,5 % respondentů, tito cestovatelé cestovali nejvíce po České republice. Díky těmto poznatkům by bylo vhodné nabízet pobyty do částky 1 500 Kč/den. V době pandemie spotřebitelé, kteří cestovali využívali nejčastěji vlastní dopravu, 34,6 %. Leteckou dopravu v tomto období využilo 20,2 % dotazovaných. Pro cesty v tuzemsku by bylo nejlepší nabízet klientům pobyty s vlastní dopravou. Značně se zkrátila doba trávení dovolené. Před pandemií nejvíce osob trávilo dovolenou v délce 7 – 14 dní. Během pandemie byla nejčastější doba 3 – 6 dní. Po zjištění uvedeného bude nejvhodnější nabízet spotřebitelům cestovní balíčky v době trvání do jednoho týdne. Dále se změnil účel trávení dovolené. Před pandemií lidé nejčastěji cestovali k moři, během pandemie to byla příroda a hory. V posledních pěti letech před pandemií se respondenti nejčastěji stravovali hotelovou stravou nebo v restauracích, v součtu 68,3 %. V době pandemie, osoby, které cestovaly nejvíce volily nákup v supermarketu, 21,2 %. To bylo zapříčiněno tím, že více lidí cestovalo v tuzemsku a také, že značnou část roku byly restaurace a hotely zavřené. V době pandemie se v restauracích stravovalo pouze 15,4 %. Dále bude vhodné pro cestovní kanceláře a agentury prodávat balíčky bez stravy, případně jen s polopenzí. V součtu 62,5 % respondentů vypovědělo, že se alespoň částečně změnily jejich cestovatelské návyky od propuknutí pandemie. Stejně procento respondentů plánuje návrat k návykům, jako před propuknutím pandemie, to je pozitivní zjištění. Po odeznění pandemie bude vhodné pro všechny subjekty podnikající v cestovním ruchu rychlé navrácení ke svému modelu podnikání, jako před touto pandemií. Dovolenu v tuzemsku plánuje v roce 2021 celkem 33,7% dotazovaných. V zahraničí plánuje trávit dovolenou 29,8 % spotřebitelů. Největší počet, 38,5 % respondentů plánuje v roce 2021 trávit dovolenou v zahraničí, v Evropě mimo okolní státy České republiky, v Americe 4,8 % dotazovaných. 40,4 % spotřebitelů by odradilo cestovat, kdyby se na ně vztahovala různá restriktivní opatření, například negativní test, karanténa a jiné. 48,1 % respondentů muselo v průběhu pandemie zrušit dovolenou z restriktivních důvodů. V součtu si 78,9 % respondentů myslelo, že kompenzace pro sektor cestovního ruchu spíše nebyly nebo vůbec nebyly dostatečné. 71,2 % osob se domnívalo, že spíše bude nebo určitě bude zaveden takzvaný COVID pas, ten by opravňoval spotřebitele cestovat do zahraničí. 55,7 % respondentů by však s tímto COVID pasem spíše nebo vůbec nesouhlasilo.

V kapitole 3.2.3 byla popsána teoretická východiska týkající se predikcí v sektoru cestovního ruchu. Podle OSN (2020) může v době pandemie přijít o obživu až 100 milionů lidí, převážně žen a mladých osob pracujících v tomto jinak dynamicky rozvíjejícím se odvětví. V roce 2019 činil počet zahraničních turistů 1,5 miliardy a tuzemských dokonce 9 miliard. Data publikována OSN počítala s tím, že během pandemie nemoci COVID-19 dojde ke snížení o 58 – 78 % zahraničních turistů v roce 2020. S tímto tvrzením můžeme souhlasit, protože na základě dotazníkového šetření této práce vyplynulo, 48,1 % spotřebitelů během pandemie vůbec necestovalo. Dále bylo predikováno snížení celkových výdajů o 910 miliard až 1,2 bilionů dolarů. Toto tvrzení se potvrdilo. Ze šetření je patrné, lidé, kteří cestovali během pandemie sice utráceli obdobné částky za den, jako před pandemií, ale doba dovolené se zkrátila. Z běžných 7 – 14 dní na pouhých 3 – 6 dní trávených na dovolené. Spotřebitelé před pandemií cestovali průměrně 2x – 3x ročně, během pandemie nejčastěji cestovali 1x. Data z OSN také informovala o uzavření na určitou dobu alespoň 90 % světových muzeí (OSN, 2020). Tento jev bylo možné pozorovat i v dotazníkovém šetření, kdy více spotřebitelů trávilo dovolenou během pandemie v přírodě. Cestovní kancelář, která si přála zůstat v anonymitě potvrdila trend prudkého poklesu spotřebitelů, kteří během pandemie necestovali a zároveň potvrdila předpoklad autora práce a zaznamenala zvýšenou poptávku po dovolené v tuzemsku.

Možné řešení této situace by bylo, kdyby se cestovní kanceláře a agentury zaměřily primárně na domácí cestovní ruch. To by nenahradilo předkoronavirou poptávku, ale částečně by kompenzovalo ztráty. Češi mají zájem cestovat v tuzemsku i během pandemie. Pro funkčnost tohoto modelu je nezbytné, aby nebyl omezen volný pohyb osob po České republice a mohly být v provozu služby typu hotel, restaurace apod.

Cestovní kancelář, data z OSN i respondenti dotazníkového šetření se shodli, že doba k návratu jako před pandemií nemoci COVID-19 bude dlouhá. Všechny subjekty mají zájem k návratu cestovatelských návyků, jako před rokem 2020.

6 Závěr

Cestovní ruch je v dlouhodobém hledisku považován za jedno z velmi dynamických odvětví světové ekonomiky. Mnoha státům toto odvětví přináší velké finanční prostředky. Cestovní ruch zaměstnává mnoho osob. Odvětví cestovního ruchu ožívují například historické a kulturní aktivity, udržují místní zvyky a obyčeje a napomáhají k rozvoji světové spolupráce. Cestování je v dnešní době ztíženo pandemií nemoci viru COVID-19, přesto mnoho spotřebitelů považuje cestování za životní styl. K tomu, aby mohli lidé cestovat je nezbytná svoboda, která je v momentální době kvůli pandemii značně omezena, dispozice finančních prostředků spotřebitelů a samozřejmě zájem o samotné cestování. Z průzkumu v bakalářské práci vyplynulo, i když aktuální doba cestování moc nepřeje, spotřebitelé mají zájem utracet volné prostředky za cestování. Cestují i lidé s nižšími příjmy do 20 000 Kč měsíčně. Tito spotřebitelé podporují převážně domácí cestovní ruch. Téměř polovina ze 104 respondentů si dopřála dovolenou i během pandemie nemoci COVID-19. Většina respondentů před začátkem pandemie cestovala v rámci Evropy mimo okolní státy České republiky. Toto se během pandemie změnilo a respondenti, kteří cestovali za hranice ČR před nemocí COVID-19, cestovali během pandemie převážně v České republice. Největší část spotřebitelů cestovala na vlastní pěst bez cestovních agentur a kanceláří. Zajímavé zjištění bylo u respondentů, kteří cestovali s agenturami a kancelářemi, že jejich služby využívali i během pandemie, pokud cestovali. Mnoho respondentů cestovalo před pandemií na delší časový úsek, který byl nejčastěji v rozmezí 7 až 14 dní. Během pandemie lidé cestovali nejčastěji po dobu 3 – 6 dní. Průměrná denní útrata se nesnížila, to je pozitivní aspekt pro celé odvětví cestovního ruchu.

Potvrdilo se omezení celkového cestování osob. Respondenti, kteří třeba necestovali do zahraničí měli chuť podpořit odvětví cestovního ruchu a navštěvovali různá zajímavá místa v České republice.

Byly osloveny celkem tři cestovní kanceláře k potvrzení výsledků dotazníkového šetření. Odpověď poskytla jedna cestovní kancelář, přála si však zůstat v anonymitě. Výsledkem bylo potvrzení dotazníkového šetření, kdy cestovní kancelář zaznamenala velký pokles uskutečněných cest a zároveň vyšší poptávku po dovolené v tuzemsku.

Velká část spotřebitelů změnila během pandemie vlastní cestovatelské návyky. Stejná část respondentů se plánuje vrátit po odeznění světové pandemie nemoci COVID-19 k cestovatelským návykům, které praktikovala před propuknutím této nemoci.

Část respondentů si myslí, že pandemie je využita politickými mocnostmi k ovládnutí lidstva a tuto pandemii vnímá více než zdravotní riziko, jako omezení demokratické svobody. Ať už formou nemožnosti cestovat mimo svou vlast nebo celkové omezení ústavního práva a základních svobod.

Průzkumu se zúčastnilo celkem 105 respondentů, kdy jeden respondent byl vyřazen z důvodu duplicity a možného celkového negativního dopadu dotazníkového šetření.

Cílem práce bylo zjištění změn chování spotřebitelů v oblasti cestovního ruchu před a během pandemie COVID-19 a následné srovnání výsledků dotazníkového šetření s daty poskytnutými cestovní kanceláři a doporučení pro cestovní agentury a kanceláře.

Na základě těchto poznatků by bylo vhodné řešení pro subjekty podnikající v oblasti cestovního ruchu během pandemie se zaměřit na domácí cestovní ruch. Nejčastěji cestující skupinou spotřebitelů jsou rodiny. Bylo by vhodné se zaměřit na rodiny nebo na páry, případně uzpůsobit nabídku produktů pro více cestujících osob společně. Dále by se cena balíčku měla pohybovat do částky 1 500 Kč/den za osobu s veškerými náklady. V tuzemsku budou spotřebitelé cestovat vlastní dopravou, proto je vhodné s tímto faktem případně počítat při vytváření výsledného produktu. Délka těchto pobytů by měla trvat nejdéle jeden týden a obsahovat polopenzi nebo být úplně bez stravy. Po odeznění pandemie bude důležitý návrat pro všechny subjekty podnikající v oblasti cestovního ruchu, protože z dotazníkového šetření vyplynulo, že spotřebitelé budou mít zájem cestovat stejně jako před březnem 2020.

K fungování tohoto modelu je nezbytné, aby nebyl omezen volný pohyb osob po území České republiky a mohly být v provozu služby typu hotel, restaurace a podobné.

7 Seznam použitých zdrojů

Bibliografické zdroje

- [1] **Beránek, Jaromír. 2013.** *Ekonomika cestovního ruchu.*
Praha : Grada, 2013, 296 s. ISBN 978-80-86724-46-1.

- [2] **Galvasová, Iva a kol. 2008.** *Průmysl cestovního ruchu.*
Praha : Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, 2008, 264 s. ISBN 978-80-87147-06-1.

- [3] **Goeldner R., Charles. 2017.** *Cestovní ruch - Principy, příklady, trendy.*
Praha : BizBooks, 2017, 568 s. ISBN 978-80-251-2595-3.

- [4] **Hesková, Marie. 2010.** *Cestovní ruch.*
Praha : Fortuna, 2010, 200 s. ISBN 978-80-7373-107-6.

- [5] **Jakubíková, Dagmar. 2012.** *Marketing v cestovním ruchu.*
Praha : Grada, 2012, 320 s. ISBN 978-80-247-4209-0.

- [6] **Kotler, Philip. 2007.** *Moderní marketing.*
Praha : Grada, 2007, 1042 s. ISBN 978-80-247-1545-2.

- [7] **Kotíková, Halina. 2013.** *Nové trendy v nabídce cestovního ruchu.*
Praha : Grada, 2013, 208 s. ISBN 978-80-247-4603-6.

- [8] **Palatková, Monika. 2006.** *Marketingová strategie destinace cestovního ruchu.*
Praha : Grada, 2006, 341 s. ISBN 80-247-1014-5.

- [9] **Rašovská, Ida a kol. 2017.** *Management kvality služeb v cestovním ruchu.*
Praha : Grada, 2017, 192 s. ISBN 978-80-247-5021-7.

- [10] **Ryglová, Kateřina a kol. 2011.** *Cestovní ruch – podnikatelské principy a příležitosti v praxi.*
Praha : Grada, 2011, 213 s. ISBN 978-80-247-4039-3.
- [11] **Tittelbachová, Šárka. 2011.** *Turismus a veřejná správa.*
Praha : Grada, 2011, 200 s. ISBN 978-80-247-3842-0.
- [12] **Vystoupil, Jiří a kol. 2007.** *Marketing cestovního ruchu.*
Brno : Masarykova univerzita, 2007, 134 s. ISBN 978-80-210-4240-7.

Elektronické zdroje

- [13] **Aktuálně.cz. 2020.** *Aktuálně.cz. Aktuálně.cz.*
[Online] 2020. [Citace: 30. říjen 2020.] <https://zpravy.aktualne.cz/domaci/casova-osa-covid/r~fd4c3f7e0ec511eb9d470cc47ab5f122/> .
- [14] **CZSO. 2020.** *CZSO* [Online] [Citace: 17. říjen 2020.]
<https://www.czso.cz/documents/10180/20557193/921108m.pdf/b6571837-6a2e-4138-912c-59da6de43de4?version=1.0>.
- [15] **CZSO. 2020.** *CZSO* [Online] [Citace: 30. říjen 2020.]
https://www.czso.cz/csu/czso/satelitni_ucet_cestovniho_ruchu
- [16] **Deloitte. 2020.** *Deloitte Česká republika. Deloitte Česká republika.*
[Online] 2020. [Citace: 30. říjen 2020.]
https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/cz/Documents/about-deloitte/COVID-19-ekonomicke_dopady.pdf
- [17] **idnes.cz. 2020.** *idnes.cz.* [Online] 26. září 2020. [Citace: 30. říjen 2020.]
https://www.idnes.cz/zpravy/domaci/koronavirus-covid-19-priznaky-nemoci-pozitivni-ztrata-cichu-horecka-kasel-pribehy.A200924_112737_domaci_vlc.

- [18] **NOVINKY.CZ. 2020.** NOVINKY.CZ. *www.novinky.cz*.
[Online] 2020. [Citace: 30. říjen 2020.] <https://www.novinky.cz/historie-pandemii>.
- [19] **OSN. 2020.** Cestovní ruch a COVID-19. *OSN.cz*.
[Online] 2020. [Citace: 1. listopad 2020.] <https://www.osn.cz/cestovni-ruch-a-covid-19/>.
- [20] **Survio.com. 2021.** Survio.com [Online] 2021. [Citace: 3. únor 2021.]
<https://www.survio.com/>
- [21] **UN.org. 2020.** UN.org. *Unated nations*. [Online] 2020. [Citace: 1. listopad 2020.]
https://www.un.org/sites/un2.un.org/files/sg_policy_brief_covid-19_tourism_august_2020.pdf.
- [22] **WHO. 2020.** WHO.INT. *WHO.INT* [Online] 2020. [Citace: 30. říjen 2020.]
<https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019>.
- [23] **WHO. 2020.** WHO.INT. *WHO.INT*. [Online] 2020. [Citace: 2. únor 2021.]
<https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/statistics>.

8 Přílohy

Příloha 1 – Dotazníkové šetření70

Příloha 1 – Dotazníkové šetření

Změna chování spotřebitelů v oblasti cestovního ruchu zapříčiněná pandemií COVID-19

1 Jaký je Váš věk?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- 0 - 17 let (děkuji za účast, ale dále již prosím nepokračujte) 18 - 24 let 25 - 34 let 35 - 44 let 45 - 54 let
 55 - 64 let 65 let a více

2 Jste občanem České republiky?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- Ano Ne (děkuji za účast, ale dále již prosím nepokračujte)

3 Jaké je Vaše pohlaví?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- Muž Žena Jiné/nechci odpovídat

4 V jakém kraji ČR máte trvalý pobyt?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- Hlavní město Praha Středočeský kraj Ústecký kraj Liberecký kraj Karlovarský kraj
 Plzeňský kraj Jihočeský kraj Kraj Vysočina Jihomoravský kraj Zlínský kraj
 Moravskoslezský kraj Olomoucký kraj Pardubický kraj Královéhradecký kraj Jiné/nechci odpovídat

5 Jaké je Vaše nejvyšší dosažené vzdělání?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- Bez vzdělání Základní vzdělání Střední odborné vzdělání s výučním listem Střední (všeobecné) odborné vzdělání s maturitou
 Vyšší odborné vzdělání Vysokoškolské vzdělání Jiné/nechci odpovídat

6 Jaké je Vaše společenské postavení?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- Zaměstnanec Podnikatel/OSVČ Student Nezaměstnan/úřad práce Mateřská/rodičovská dovolená
 Starobní/invalidní důchodce Jiné/nechci odpovídat

7 Jaký je Váš čistý měsíční příjem?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- Do 20 000 Kč 20 001 Kč - 40 000 Kč 40 001 Kč - 60 000 Kč 60 001 Kč - 80 000 Kč 80 001 Kč - 100 000 Kč
 100 001 Kč a více Nevím/nechci odpovídat

8 Kolikrát ročně jste průměrně cestoval/a na dovolenou za posledních 5 let před propuknutím pandemie COVID-19 (do března 2020)?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- Necestoval/a jsem 1x ročně 2x - 3x ročně 3x - 5x ročně Vícekrát ročně Nevím/nechci odpovídat

9 Kolikrát jste průměrně cestoval/a na dovolenou od propuknutí pandemie COVID-19 (od března 2020 do února 2021)?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- Necestoval/a jsem 1x 2x - 3x 3x - 5x Vícekrát Nevím/nechci odpovídat

10 Kde jste nejčastěji trávil/a dovolenou před propuknutím pandemie COVID-19?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- Necestoval/a jsem Tuzemsko Okolní státy ČR Evropa mimo okolní státy ČR Asie Afrika
 Amerika Austrálie Jiné/nechci odpovídat

11 Kde jste nejčastěji trávil/a dovolenou po propuknutí pandemie COVID-19?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- Necestoval/a jsem Tuzemsko Okolní státy ČR Evropa mimo okolní státy ČR Asie Afrika
 Amerika Austrálie Jiné/nechci odpovídat

12 Jakou (organizovanou/neorganizovanou) formou jste nejčastěji cestoval/a před vypuknutím pandemie COVID-19?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- Necestoval/a jsem Na vlastní pěst Cestovní agentura Cestovní kancelář Jiné/nechci odpovídat

13 Jakou (organizovanou/neorganizovanou) formou jste nejčastěji cestoval/a po vypuknutí pandemie COVID-19?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- Necestoval/a jsem Na vlastní pěst Cestovní agentura Cestovní kancelář Jiné/nechci odpovídat

14 S kým jste nejčastěji trávil/a dovolenou před vypuknutím pandemie COVID-19?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- Necestoval/a jsem Sám S rodinou S přítelem/přítečkyní S přáteli S kolegy ze zaměstnání
 Jiné/nechci odpovídat

15 S kým jste nejčastěji trávil/a dovolenou po vypuknutí pandemie COVID-19?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- Necestoval/a jsem Sám S rodinou S přítelem/přítečkyní S přáteli S kolegy ze zaměstnání
 Jiné/nechci odpovídat

16 Kolik jste průměrně utratil/a za dovolenou na jednu osobu/den před propuknutím pandemie COVID-19? (veškeré náklady obsahující: ubytování, stravu, dopravu, vstupné,...)

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- | | | | |
|---|--|---|---|
| <input type="radio"/> Necestoval/a jsem | <input type="radio"/> Do 500 Kč osoba/den | <input type="radio"/> 501 Kč - 1 500 Kč osoba/den | <input type="radio"/> 1 501 Kč - 3 000 Kč osoba/den |
| <input type="radio"/> 3 001 Kč - 5 000 Kč osoba/den | <input type="radio"/> 5 001 Kč - 10 000 Kč osoba/den | <input type="radio"/> 10 001 Kč a více osoba/den | <input type="radio"/> Nevím/nechci odpovídat |

17 Kolik jste průměrně utratil/a za dovolenou na jednu osobu/den po propuknutí pandemie COVID-19? (veškeré náklady obsahující: ubytování, stravu, dopravu, vstupné,...)

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- | | | | |
|---|--|---|---|
| <input type="radio"/> Necestoval/a jsem | <input type="radio"/> Do 500 Kč osoba/den | <input type="radio"/> 501 Kč - 1 500 Kč osoba/den | <input type="radio"/> 1 501 Kč - 3 000 Kč osoba/den |
| <input type="radio"/> 3 001 Kč - 5 000 Kč osoba/den | <input type="radio"/> 5 001 Kč - 10 000 Kč osoba/den | <input type="radio"/> 10 001 Kč a více osoba/den | <input type="radio"/> Nevím/nechci odpovídat |

18 Jaký dopravní prostředek jste nejčastěji využíval/a k dopravě na dovolenou před propuknutím pandemie COVID-19?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- | | | | | | |
|---|---|---------------------------|-------------------------------|----------------------------|---------------------------------------|
| <input type="radio"/> Necestoval/a jsem | <input type="radio"/> Vlastní doprava | <input type="radio"/> MHD | <input type="radio"/> Autobus | <input type="radio"/> Vlák | <input type="radio"/> Letecká doprava |
| <input type="radio"/> Lodní doprava | <input type="radio"/> Jiné/nechci odpovídat | | | | |

19 Jaký dopravní prostředek jste nejčastěji využíval/a k dopravě na dovolenou po propuknutí pandemie COVID-19?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- | | | | | | |
|---|---|---------------------------|-------------------------------|----------------------------|---------------------------------------|
| <input type="radio"/> Necestoval/a jsem | <input type="radio"/> Vlastní doprava | <input type="radio"/> MHD | <input type="radio"/> Autobus | <input type="radio"/> Vlák | <input type="radio"/> Letecká doprava |
| <input type="radio"/> Lodní doprava | <input type="radio"/> Jiné/nechci odpovídat | | | | |

20 Jakou nejčastější dobu jste trávil/a na dovolené před propuknutím pandemie COVID-19?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- | | | | | | |
|---|---------------------------------|---------------------------------|----------------------------------|---------------------------------------|--|
| <input type="radio"/> Necestoval/a jsem | <input type="radio"/> 1 - 2 dny | <input type="radio"/> 3 - 6 dnů | <input type="radio"/> 7 - 14 dní | <input type="radio"/> Více než 14 dní | <input type="radio"/> Nevím/nechci odpovídat |
|---|---------------------------------|---------------------------------|----------------------------------|---------------------------------------|--|

21 Jakou nejčastěji dobu jste trávil/a na dovolené po propuknutí pandemie COVID-19?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- Necestoval/a jsem 1 - 2 dny 3 - 6 dnů 7 - 14 dní Více než 14 dní Nevím/nechci odpovídat

22 Za jakým účelem jste nejčastěji cestoval/a na dovolenou před propuknutím pandemie COVID-19?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- Necestoval/a jsem Lázeňství Moře Hory/příroda Poznání města Památky
 Jiné/nechci odpovídat

23 Za jakým účelem jste nejčastěji cestoval/a na dovolenou po propuknutí pandemie COVID-19?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- Necestoval/a jsem Lázeňství Moře Hory/příroda Poznání města Památky
 Jiné/nechci odpovídat

24 Jakou formou jste se nejčastěji stravoval/a před propuknutím pandemie COVID-19 na dovolené?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- Necestoval/a jsem Vlastní jídlo z domu Nákup v supermarketu/hypermarketu Hotelová strava Restaurace
 Jiné/nechci odpovídat

25 Jakou formou jste se nejčastěji stravoval/a po propuknutí pandemie COVID-19 na dovolené?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- Necestoval/a jsem Vlastní strava z domu Nákup v supermarketu/hypermarketu Hotelová strava Restaurace
 Jiné/nechci odpovídat

26 Změnily se u Vás cestovní návyky po propuknutí pandemie COVID-19?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- Ano Spíše ano Spíše ne Ne Nevím/nechci odpovídat

27 Pokud se Vaše cestovní návyky změnilly, plánujete se v budoucnu vrátit k Vašemu způsobu trávení dovolené jako před propuknutím pandemie COVID-19?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- Mé cestovní návyky se nezměnily Ano Spíše ano Spíše ne Ne Nevím/nechci odpovídat

28 Plánujete letos dovolenou v tuzemsku?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- Ano Spíše ano Spíše ne Ne Nevím/nechci odpovídat

29 Plánujete letos dovolenou v zahraničí?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- Ano Spíše ano Spíše ne Ne Nevím/nechci odpovídat

30 Pokud plánujete letos dovolenou v zahraničí, kde?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- Neplánuji letos dovolenou v zahraničí Okolní státy ČR Evropa mimo okolní státy ČR Asie Afrika
 Amerika Austrálie Jiné/nechci odpovídat

31 Odradilo by Vás cestovat do zahraničí pokud by se na Vás vztahovala různá opatření a restrikce? (Negativní test, karanténa, omezené služby,...)

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

- Ano Spíše ano Spíše ne Ne Nevím/nechci odpovídat

32 Byl jste nucen zrušit nebo změnit dovolenou po propuknutí pandemie COVID-19 z restriktivních důvodů?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

Ne, neměl/a jsem v plánu cestovat v tomto období Ano Ne Nevím/nechci odpovídat

33 Myslíte si, že kompenzace vyplácené českým státem kvůli omezení sektoru cestovního ruchu (hotely, ski areály, památky,...) jsou dostatečné?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

Ano Spíše ano Spíše ne Ne Nevím/nechci odpovídat

34 Myslíte si, že bude zaveden takzvaný COVID pas? (nutnost vlastnit potvrzení o absolvování očkování)

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

Ano Spíše ano Spíše ne Ne Nevím/nechci odpovídat

35 Souhlasil/a byste s nutností vlastnit COVID pas k možnosti cestovat do zahraničí?

Nápověda k otázce: *Vyberte jednu odpověď*

Ano Spíše ano Spíše ne Ne Nevím/nechci odpovídat

36 Pokud máte jakýkoli poznatek, učiňte prosím níže. Děkuji za vyplnění. Patrik Mráz